



ศึกษาการบริหารจัดการอาสาสมัครที่ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย  
ในภาวะวิกฤตในศูนย์พักพิงชั่วคราว  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) ปี 2554

โดย

ศรัณยา อังคนานนท์

พ.ศ. 2555

## บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการอาสาสมัครที่ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต กรณีศึกษาศูนย์พักพิงชั่วคราวมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) ปี 2554 โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาการบริหารจัดการอาสาสมัครที่ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต 2) ศึกษากระบวนการทำงานของอาสาสมัครที่ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต 3) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของอาสาสมัครที่ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต และ 4) ศึกษาข้อเสนอแนะต่อแนวทางการจัดการอาสาสมัครที่ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์รายบุคคลแบบเจาะลึกกับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ จำนวน 2 คน อาสาสมัครที่เป็นนักศึกษาและบุคคลภายนอก จำนวน 5 คน

ผลการศึกษาพบว่าศูนย์พักพิงชั่วคราวมีระบบการบริหารจัดการงานอาสาสมัคร แนวระนาบที่มีระดับการบังคับบัญชาน้อย ทำงานเร็ว ผู้ใต้บังคับบัญชามีอิสระในการคิดตัดสินใจ ส่วนกระบวนการทำงานของอาสาสมัครมีการแบ่งงานเป็นฝ่ายตามปัจจัย 4 ได้แก่ ฝ่ายที่พักมีหน้าจัดการพื้นที่และจัดระบบผู้พักพิงโดยแบ่งเป็น 55 โซน ฝ่ายคลังสินค้ามีหน้าที่จัดการสิ่งของที่ได้รับบริจาคและแจกจ่ายให้แก่ผู้พักพิง ฝ่ายอาหารมีหน้าที่รับบริจาคอาหารสำเร็จรูปและประกอบอาหารให้แก่ผู้พักพิง ส่วนฝ่ายพยาบาลมีหน้าที่รักษาผู้พักพิงและส่งต่อกรณีฉุกเฉิน สำหรับปัญหาและอุปสรรคที่พบในการบริหารจัดการและการปฏิบัติงานอาสาสมัคร แบ่งได้เป็น 3 ประเด็น 1) ปัญหาการขาดการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าทำงานของอาสาสมัคร เนื่องจากขาดการคัดเลือกอาสาสมัคร และขาดการปฐมนิเทศก่อนเข้าทำงานทำให้เกิดปัญหาด้านทัศนคติที่แตกต่างกันส่งผลให้เกิดความขัดแย้งขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน 2) ปัญหาเรื่องการจัดการ พบข้อบกพร่องด้านการจัดการสถานที่ ความปลอดภัย และสื่อมวลชน และ 3) ปัญหาการประสานงานที่มีความซ้ำซ้อน ทำให้เกิดความคิดความเข้าใจไม่ตรงกันส่งผลให้เกิดการทำงานที่ซ้อนทับ ขัดแย้ง หรือเหลื่อมล้ำกัน

จากการศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ รวมทั้งองค์กรพัฒนาชุมชนที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรจัดกิจกรรมฝึกอบรมอาสาสมัครและจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ของอาสาสมัครอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งกระทรวงศึกษาธิการควรส่งเสริมการจัดทำหลักสูตรการจัดการภัยพิบัติทั้งในระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา และอุดมศึกษา เพื่อพัฒนาทักษะและองค์ความรู้ในการเตรียมความพร้อมรับมือกับภัยพิบัติในอนาคต

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทศวรรษที่ผ่านมาเป็นช่วงเวลาที่ทั่วโลกเผชิญภัยพิบัติขนาดใหญ่จำนวนมาก สร้างความเสียหายมหาศาลทั้งต่อชีวิต ทรัพย์สิน ระบบเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยแนวโน้มในอนาคตการเกิดภัยพิบัติและผลกระทบต่างๆ จะทวีความรุนแรงขึ้นมากจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และกิจกรรมของมนุษย์ ไม่เว้นแม้แต่ประเทศไทยที่ไม่ได้มีภัยพิบัติขนาดใหญ่เกิดขึ้นบ่อยครั้งนักยังได้รับผลกระทบหนักหนาสืบเนื่องจากภัยพิบัติภัยธรรมชาติและจากการกระทำของมนุษย์ด้วยกัน นอกจากนั้นการขยายตัวของประชากรและการเติบโตของเมืองในช่วงที่ผ่านมาขยายพื้นที่การตั้งถิ่นที่อยู่อาศัยและพื้นที่ประกอบกิจกรรมทางเศรษฐกิจเข้าไปในเขตพื้นที่เสี่ยงต่อภัยพิบัติมากขึ้นด้วย ทำให้แนวโน้มความสูญเสียและการรับมือกับภัยพิบัติมีความสลับซับซ้อนยิ่งขึ้น ซึ่งถ้าหากขาดนโยบาย มาตรการและการบริหารจัดการที่บูรณาการอย่างชัดเจนจะทำให้ผลกระทบจากภัยพิบัติยากเกินจะรับมือไหว

ภัยพิบัติเป็นเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ และปัจจุบันประเทศไทยต้องประสบภัยที่มีความหลากหลายซับซ้อนยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นภัยที่เกิดจากธรรมชาติ เช่น ภัยพิบัติ อุทกภัย และดินโคลนถล่ม ไฟป่า แผ่นดินไหว คลื่นสึนามิ และภัยที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์ เช่น อัคคีภัย สารเคมี และวัตถุอันตราย อาคารถล่ม ซึ่งภัยพิบัติได้สร้างความสูญเสียให้แก่ประชาชนในพื้นที่ ทั้งชีวิตและทรัพย์สินแล้วยังส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศด้วย (สำนักส่งเสริมการป้องกันสาธารณภัย, 2550 : คำนำ)

จากสถานการณ์ภัยพิบัติในช่วงอุทกภัยครั้งใหญ่ ปี 2554 ทำให้คนไทยจำนวนมากตระหนักถึงความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ ว่าไม่ใช่เรื่องวาระภัยพิบัติประจำปีของประชาชนในพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งเท่านั้น แต่หมายถึงสถานการณ์ภาวะฉุกเฉินที่เป็นความเสี่ยงภัยของคนทั้งประเทศ ในทุกภูมิภาค ทุกพื้นที่ ที่ต้องเผชิญกับความสูญเสียทั้งทางตรงและทางอ้อม ทั้งคนที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร ที่เป็นเมืองศูนย์กลาง บริมณฑลและภูมิภาค ต่างก็เผชิญภาวะภัยพิบัติร่วมกัน เป็นสถานการณ์จากการเปลี่ยนแปลงของธรรมชาติในภาวะฉุกเฉินที่เกิดอย่างรุนแรงและขยายวงกว้างรวมถึงผลจากการที่มนุษย์เข้าไปแสวงหาประโยชน์จากธรรมชาติด้วยการ

เอาต์เอาเปรียบ ด้วยวิธีการจัดการที่ทำลายสมดุลธรรมชาติ เรื่องภัยพิบัติจากธรรมชาติจึงไม่ใช่เรื่องของคนอื่น แต่เป็นเรื่องของเราทั้งหมดที่ต้องเผชิญปัญหาาร่วมกัน

### ตารางที่ 1.1

#### สถิติสถานการณ์อุทกภัยย้อนหลัง 5 ปีของประเทศไทย

ปี พ.ศ.	จำนวน (จังหวัด)	ความเสียหาย		
		บาดเจ็บ (คน)	เสียชีวิต (คน)	มูลค่า (ล้านบาท)
2549	58	1,462	446	9,627.71
2550	54	17	36	1,687.86
2551	65	0	113	7,601.79
2552	64	22	53	5,252.61
2553	63	1,664	299	14,575.49

(ที่มา:กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, 2554)

จากสถานการณ์ภัยพิบัติดังกล่าว ก่อให้เกิดความเสียหายเป็นอย่างมาก ประชาชนตกอยู่ในภาวะทุกข์ยากเดือดร้อนนับแสนครัวเรือนจำนวนหลายล้านคน เป็นความเสียหายอย่างกว้างขวาง ทั้งภาคอุตสาหกรรม ภาคเกษตรกรรม และภาคบริการ รวมทั้งเกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างยากที่จะประเมินได้ สถานการณ์น้ำท่วมครั้งนี้ นอกจากจะสร้างความเสียหายมหาศาลกับบ้านเรือน เรือสวนไร่นา ถนนหนทางอย่างหนักแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อประเทศไทยโดยรวมทั้งในด้านการท่องเที่ยว การลงทุน การฟื้นฟู เยียวยาผู้ได้รับผลกระทบด้วย (จาตุรงค์ บุญยรัตนสุนทร, 2555, น.27) ขณะเดียวกันประชาชนต้องเคลื่อนย้ายหาที่พักพิงชั่วคราวที่หน่วยงานภาครัฐและเอกชนจัดให้ หรือเคลื่อนย้ายหาแหล่งพักพิงสถานที่อื่น และจากสถานการณ์น้ำท่วมครั้งนี้ ส่งผลให้เกิดปรากฏการณ์คลื่นอาสาสมัครขึ้น อันเป็นคลื่นน้ำใจที่ได้พิสูจน์ให้เห็นว่า คนไทยยังมีความเอื้ออาทรต่อผู้ที่ตกทุกข์ได้ยากอยู่มาก ดังจะเห็นได้จากการรวมตัวกันของปัจเจกบุคคลทุกเพศ ทุกวัย ไม่เว้นแม้แต่เด็กและวัยรุ่น นิสิต นักศึกษา กลุ่มวิชาชีพ

ต่างๆ กลุ่มบุคคล บริษัท ห้างร้าน หน่วยงานต่างๆ โดยภาคประชาชนที่ร่วมมือร่วมใจในการช่วยเหลือในการแลกเปลี่ยนข้อมูลโดยเฉพาะในเครือข่ายสังคม (Social Network) มีการรวมตัวกันแสดงออกซึ่งจิตอาสา เข้ามาเสนอตัวในการมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือ ลงพื้นที่ให้ความช่วยเหลือผู้ที่ประสบภัยพิบัติอย่างเอาจริงเอาจัง ซึ่งให้เห็นว่า ถ้าคนไทยร่วมมือกันทำความดีแล้ว ก็จะมีพลังอย่างมหาศาล วิฤตครั้งนั้นถือได้ว่าเป็นการก่อเกิดของเครือข่ายจิตอาสาและเป็นสัญญาณที่ชี้ชัดว่า ยังมีผู้คนจำนวนมากที่พร้อมในการมีส่วนร่วมเป็นอาสาสมัคร

ประเทศไทยมีระบบอาสาสมัครที่กลายเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมที่มีความชัดเจนยิ่ง โดยเฉพาะในกลุ่มนักเรียน นักศึกษาผ่านวัฒนธรรมค่ายอาสาสมัครต่างๆซึ่งมีประวัติยาวนานกว่าห้าสิบปี ซึ่งล้วนแต่เป็นกลไกสำคัญยิ่งในด้านการยกระดับจิตใจของคนไทยให้มีความเห็นใจและร่วมช่วยเหลือสังคมตลอดมา อย่างไรก็ตามนอกเหนือไปจากวัฒนธรรมค่ายอาสาสมัครแล้วนั้น ประเทศไทยยังใหม่อยู่มากในด้านการพัฒนาโครงสร้างการอาสาสมัครอย่างเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพและมุ่งส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมทางสังคมใหม่ๆ แม้แต่วัฒนธรรมค่ายอาสาสมัครเองก็มีปัญหาเรื่องรูปแบบที่ขาดประสิทธิภาพเนื่องด้วยเหตุที่ค่ายอาสาต่างๆไม่ได้ตอบสนองความต้องการจริงในชนบทมากนัก

กรณีวิกฤตการณ์สึนามิทำให้เกิดกระแสด้านอาสาสมัครขึ้นมาอย่างชัดเจนอีกครั้งในสังคมไทย ซึ่งเป็นระบบอาสาสมัครที่เกิดขึ้นที่มีความซับซ้อนและหลากหลายมาก กล่าวคือมีตั้งแต่การออกค่ายของนักศึกษา การอาสาสมัครความรู้ความสามารถของพนักงานภาคเอกชนและรัฐบาล การให้การสนับสนุนบริจาคในรูปแบบต่างๆไม่ว่าจะเป็นเงิน สิ่งของ หรือบริการต่างๆเช่น การให้ใช้โทรศัพท์มือถือฟรีในภาคใต้ เป็นต้น

อย่างไรก็ตามเนื่องจากความใหม่ของสังคมไทยต่อการจัดระบบอาสาสมัครจึงทำให้กิจกรรมอาสาต่างๆทั้งในกรณีสึนามิและที่มีปรากฏทั่วไปในสังคมนั้นยังมีอยู่ไม่มากและขาดประสิทธิภาพเท่าที่ควรจะเป็น แม้จากกระแสอาสาสมัครที่เกิดจากสึนามินั้นจะนำไปสู่การพัฒนา ระบบสนับสนุนอาสาสมัครในลักษณะต่างๆไม่ว่าจะเป็นกองทุนหรือความพยายามที่จะจัดตั้งระบบประสานงานกลางเชื่อมอุปสงค์และอุปทานด้านอาสาสมัครทั้งหลายนั้นก็ยังอยู่ในขั้นเริ่มต้น

ปัจจุบันอาสาสมัครต่างๆ เหล่านี้เริ่มเข้ามามีบทบาทสำคัญในการทำงานด้านสวัสดิการสังคมมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนซึ่งอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยทั่วประเทศมีจำนวนทั้งสิ้น 604,049 คน แบ่งเป็นอาสาสมัครในหน่วยงานภาครัฐจำนวน 556,344 คน และอาสาสมัครภาคเอกชน จำนวน 47,705 คน (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, สำนักคณะกรรมการส่งเสริม) โดยอาสาสมัครเหล่านี้มีภารกิจและ

หน้าที่ที่แตกต่างกันตามบทบาทของหน่วยงานของตน ซึ่งเพียงลำพังกำลังเจ้าหน้าที่ภาครัฐฝ่ายเดียว ไม่สามารถที่จะดำเนินการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพียงพอ เนื่องจากอัตรากำลังที่มีจำกัด ทำให้มีอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากภาคประชาชนหรือเอกชนเกิดขึ้น และมีบทบาทอย่างสำคัญในการเข้ามามีส่วนร่วมในการเตรียมการและป้องกันบรรเทาสาธารณภัยด้วยจิตสำนึกที่ดีต่อสังคม

ดังนั้นการบริหารจัดการและกระบวนการทำงานของอาสาสมัครที่ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต จึงแตกต่างกันตามบทบาทของหน่วยงานนั้นๆ ที่ต้นสังกัดอยู่ แต่สิ่งที่พบและเป็นปัญหาในการทำงานของอาสาสมัครเหล่านี้ ก็คือ บางครั้งมีการทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน จึงส่งผลให้การจัดสวัสดิการให้แก่ประชาชนไม่ตอบสนองต่อผู้ประสบปัญหาทุกข์ยากเดือดร้อนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง ส่งผลให้บางครั้งประชาชนที่ประสบปัญหาภัยยังหลงเหลืออยู่เป็นจำนวนมาก

### มูลเหตุจูงใจในการศึกษา

จากสถานการณ์ภัยพิบัติในช่วงอุทกภัยครั้งใหญ่ ปี 2554 ทำให้ประชาชนทั่วประเทศต้องเผชิญรับมือกับมหาอุทกภัยในขอบเขตที่กว้างขวางกว่าที่เคยมีมาในอดีต การหยิบยื่นความช่วยเหลือมีทั้งที่เป็นเรื่องของคนเพียงคนเดียว กลุ่ม ชมรม องค์กร สถาบัน เรื่อยไปจนถึงระดับประเทศ วัด สถานที่ราชการโดยเฉพาะสถาบันการศึกษาถูกแปรสภาพเป็นสถานที่พักพิงของผู้ประสบภัยน้ำท่วม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เป็นหนึ่งในสถาบันการศึกษาที่มีส่วนร่วมในการบรรเทาปัญหาฉุกเฉินของราษฎรที่ต้องทิ้งบ้านเรือนที่ถูกน้ำท่วมมาอย่างรีบเร่ง ยิมเนเซียม 1 และ 2 ภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) ถูกดัดแปลงจากสนามกีฬาในร่มให้กลายเป็นศูนย์พักพิงของผู้ประสบภัยน้ำท่วมจากทั่วประเทศ ศูนย์พักพิงสามารถให้ความช่วยเหลือทั้งในรูปแบบที่พัก อาหาร และบริการทางสังคมให้กับผู้ประสบภัย

กรณีวิกฤตการณ์มหาอุทกภัยก็ทำให้เกิดกระแสด้านอาสาสมัครขึ้นมาอย่างชัดเจนอีกครั้งในสังคมไทย ซึ่งเป็นระบบอาสาสมัครที่เกิดขึ้นที่มีความซับซ้อนและหลากหลายมาก กล่าวคือมีตั้งแต่การออกค่ายของนักศึกษา การอาสาสมัครความรู้ความสามารถของพนักงานภาคเอกชนและรัฐบาล การให้การสนับสนุนบริจาคในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเงิน สิ่งของ หรือบริการต่าง อย่างไรก็ตามเนื่องจากความใหม่ของสังคมไทยต่อการจัดระบบอาสาสมัครจึงทำให้บทบาทและกิจกรรมอาสาต่างๆ มีความซับซ้อนและหลากหลาย

ดังนั้นผู้ศึกษาเล็งเห็นความสำคัญของการทำงานของอาสาสมัครในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยในภาวะวิกฤต จึงต้องการจะศึกษาการจัดการอาสาสมัครที่ช่วยเหลือผู้ประสบภัย ณ

ยิมเนเซียม 1 และ 2 ภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) ว่ามีระบบการบริหารจัดการ อาสาสมัครอย่างไร อาสาสมัครมีกระบวนการทำงานอย่างไร และมีปัญหาอุปสรรคในการทำงานอย่างไรบ้าง ตลอดจนฟังความคิดเห็นของอาสาสมัครเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการระบบอาสาสมัครให้มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อสังคม

### คำถามการวิจัย

1. ศูนย์พักพิงชั่วคราวมีการบริหารจัดการระบบอาสาสมัครที่ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤตอย่างไร
2. อาสาสมัครที่ทำงานช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤตมีกระบวนการทำงานอย่างไร
3. อะไรคือปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการทำงานของอาสาสมัคร
4. ศูนย์พักพิงชั่วคราวควรมีแนวทางในการพัฒนาระบบปฏิบัติงานของอาสาสมัครที่ทำงานช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤตอย่างไร

### วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการอาสาสมัครที่ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤตในศูนย์พักพิงชั่วคราวมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต)
2. เพื่อศึกษากระบวนการทำงานของอาสาสมัครที่ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤตในศูนย์พักพิงชั่วคราวมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต)
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของอาสาสมัครที่ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤตในศูนย์พักพิงชั่วคราวมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต)
4. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะต่อแนวทางการจัดการอาสาสมัครที่ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต

### ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาค้างนี้ เป็นการศึกษาการบริหารจัดการอาสาสมัครที่ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ในภาวะวิกฤตว่ามีกระบวนการทำงานอย่างไร ตลอดจนสอบถามสิ่งทีพบและเป็นปัญหาในการ ทำงานของอาสาสมัคร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการและเตรียมความพร้อมการทำงาน ของอาสาสมัครที่ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤตครั้งต่อไป โดยมีขอบเขตดังนี้

#### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาแนวคิดทฤษฎีทีเกี่ยวกับการบริหารจัดการอาสาสมัครที่ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ในภาวะวิกฤต ได้แก่ แนวคิดอาสาสมัคร แนวคิดทฤษฎีการบริหารและการจัดการอาสาสมัคร แนวคิดการบริหารจัดการภาวะวิกฤต และแนวคิดการจัดการภัยพิบัติ

#### 2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบจำเพาะเจาะจง(Purposive sampling) ซึ่งเป็นการเลือกโดยใช้หลักเหตุผล วิจารณ์ญาณ ให้มีความสอดคล้อง เหมาะสม และตรงตาม วัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยผู้ศึกษากำหนดคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างทีจะศึกษาค้างนี้

- นักศึกษาทีปฏิบัติงานเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต ณ ยิมเนเซียม 1 และ 2 ภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) ระหว่างวันที่ 9 – 26 ตุลาคม 2554 และทำงานอย่างต่อเนื่องทุกวันรวมทั้งสิ้น 18 วัน ปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยวันละ 6 – 8 ชั่วโมง รวมทั้งสิ้นจำนวน 3 คน

- อาจารย์หรือเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พักพิง ณ ยิมเนเซียม 1 และ 2 ภายใน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) ทีทำหน้าที่ดูแล บริหารจัดการ ศูนย์พักพิง และร่วมทำงาน กับอาสาสมัครระหว่างวันที่ 9 – 26 ตุลาคม 2554 จะต้องทำงานอย่างต่อเนื่องทุกวัน รวมทั้งสิ้น 18 วัน จำนวน 2 คน

- บุคคลจากภายนอกทีไม่เป็นนักศึกษาหรืออาจารย์ทีเกี่ยวข้องในการจัดตั้งศูนย์พักพิง อาจจะเป็นชาวบ้านหรือคนทำงานจากองค์กรอื่นทีเข้ามาเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบ อุทกภัยในภาวะวิกฤต ณ ยิมเนเซียม 1 และ 2 ภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) ระหว่างวันที่ 9 – 26 ตุลาคม 2554 และทำงานอย่างต่อเนื่องทุกวันรวมทั้งสิ้น 18 วัน ปฏิบัติงาน โดยเฉลี่ยคนละ 6 – 8 ชั่วโมง/วัน จำนวน 2 คน



## นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

### **นิยามศัพท์ทั่วไป**

1. การบริหารจัดการอาสาสมัคร หมายถึง การควบคุมและอำนวยความสะดวกบุคคลที่ไม่ใช่พนักงานหรือลูกจ้างขององค์กรที่เป็นผู้ทำงานเป็นอาสาสมัครและมีรายได้จากการทำอาชีพนั่น แต่อาสาสมัครเป็นบุคคลที่ไม่ได้ทำงานในองค์กรนั้นเป็นอาสาสมัครและมีรายได้จากการทำอาชีพนั่น โดยการทำงานนั้นเป็นการอุทิศตนทำงานให้กับองค์กรด้วยความเชื่อและศรัทธาในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้นๆ

2. อาสาสมัคร หมายถึง บุคคลที่สมัครใจทำงาน เพื่อประโยชน์แก่ผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน ซึ่งต้องเป็นบุคคลที่มีอุดมการณ์ในตนเอง และมีความสำคัญต่อการพัฒนาสังคมเป็นอย่างมากเนื่องจากมีความตั้งใจจริงต่อการทำงานเพื่อสังคม โดยเป็นผู้ที่ทำงานทางด้านความคิด ด้านแรงงาน รวมทั้งด้านกำลังทรัพย์

3. ภาวะวิกฤต หมายถึง สภาวะที่บุคคลเผชิญกับเหตุการณ์รุนแรงที่ไม่คาดคิดว่าจะเกิดขึ้น จนไม่ยอมรับสภาพความเป็นจริง และกลไกการปรับตัวที่ใช้ในภาวะปกติไม่สามารถใช้แก้ปัญหาที่ยากนั้นได้

4. กระบวนการทำงานในภาวะวิกฤต หมายถึง รูปแบบและวิธีการที่ผู้บริหารใช้ในการบริหารจัดการในภาวะวิกฤต

5. ศูนย์พักพิงชั่วคราว หมายถึง สถานที่ซึ่งได้จัดเตรียมไว้สำหรับผู้ประสบภัยที่ต้องย้ายออกจากที่อยู่อาศัยเดิม ซึ่งได้รับผลกระทบจากอุทกภัยหรือสาธารณภัยประเภทอื่น ๆ จนไม่สามารถอาศัยอยู่ได้ มาอาศัยพักพิงชั่วคราวอยู่จนกว่าสถานการณ์ภัยพิบัติจะยุติ และมีการอพยพกลับที่ตั้งเดิมด้วยความเรียบร้อย

6. ปัญหาและอุปสรรค หมายถึง ประเด็นที่เป็นอุปสรรค ความยากลำบาก ความความขัดข้อง หรือความท้าทาย หรือเป็นสถานการณ์ใด ๆ ที่ต้องมีการแก้ปัญหา

### **นิยามศัพท์เฉพาะ**

1. การบริหารจัดการอาสาสมัคร หมายถึง ระบบการจัดการอาสาสมัครในภาวะวิกฤตที่ศูนย์พักพิงชั่วคราวมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) ประกอบด้วย การวางแผนงาน การจัดการทรัพยากร การจัดสรรงาน การคัดเลือก การปฐมนิเทศและฝึกอบรม การติดตามและประเมินผลงาน เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนงานของอาสาสมัครให้ไปสู่เป้าหมายที่วางไว้

2. อาสาสมัคร หมายถึง บุคคลที่อาสาทำงานช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤตด้วยความเต็มใจโดยไม่ได้รับผลตอบแทนใดๆ ณ ศูนย์พักพิงชั่วคราวมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) ซึ่งประกอบไปด้วยนักศึกษา อาจารย์หรือเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และบุคคลอื่นๆภายนอกสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

3. ภาวะวิกฤต หมายถึง การเผชิญกับเหตุการณ์อุทกภัยอย่างฉับพลันในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยไม่คาดคิดว่าจะเกิดขึ้น ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อการดำรงชีวิตประจำวันของบุคคล ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนเองต่อไปได้

4. กระบวนการทำงานในภาวะวิกฤต หมายถึง กระบวนการที่อาสาสมัครใช้ในการทำงานช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤตในฝ่ายต่างๆ ดังนี้ ฝ่ายอาหาร ฝ่ายที่พัก ฝ่ายคลังสินค้า และฝ่ายพยาบาล ณ ศูนย์พักพิงชั่วคราวมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต)

5. ศูนย์พักพิงชั่วคราว หมายถึง สถานที่ซึ่งจัดเตรียมไว้สำหรับผู้ประสบภัยอาศัยอยู่ในยามวิกฤติเพื่อหนีภัยจากน้ำท่วม ไม่สามารถอยู่อาศัยได้ตลอดไป กรณีศึกษาในที่นี้ คือ ศูนย์พักพิงชั่วคราว ณ ยิมเนเซียม 1 และ 2 ภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต)

6. ปัญหาและอุปสรรค หมายถึง ข้อจำกัด ข้อขัดข้องต่างๆที่มีผลต่อการ บริหารงานและการปฏิบัติงานของอาสาสมัครในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ในศูนย์พักพิงชั่วคราว ยิมเนเซียม 1 และ 2 ภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต)

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ได้ทราบการจัดการระบบอาสาสมัครที่ทำงานช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต
2. ได้ทราบกระบวนการทำงานของอาสาสมัครที่ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต
3. ได้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของอาสาสมัครที่ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต
4. ได้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของอาสาสมัครที่ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงานของอาสาสมัครที่ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤตครั้งต่อไป

## บทที่ 2

### แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การทำงานของอาสาสมัครที่ช่วยเหลือผู้ประสบทุกข์ภัยในภาวะวิกฤต ณ ศูนย์พักพิงชั่วคราว มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) ระหว่างวันที่ 9 – 26 ตุลาคม 2554 โดยผู้ศึกษาได้รวบรวมเอกสารและผลงานวิชาการที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการศึกษาดังนี้

1. แนวคิดอาสาสมัคร
2. แนวคิดทฤษฎีการบริหารและการจัดการอาสาสมัคร
3. แนวคิดการบริหารจัดการภาวะวิกฤต และการช่วยเหลือบุคคลในภาวะวิกฤต
4. แนวคิดการจัดการภัยพิบัติ
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับอาสาสมัคร (Volunteer)

##### ความหมายของอาสาสมัคร

อาสาสมัคร เป็นคำสองคำมารวมกัน คือ อาสา กับ สมัคร อาสาแปลว่า ทำด้วยความเต็มใจ หรือแปลได้อีกนัยหนึ่งว่า สมัคร ส่วนคำว่า สมัคร แปลว่า อาสาและเต็มใจ เพราะฉะนั้น คำว่าอาสาสมัคร จึงเป็นคำที่มีความหมายอย่างเดียวกัน คือ ผู้ทำงานด้วยความเต็มใจ ไม่มีผลประโยชน์ตอบแทน (ปุ๋ย โรจนะบุรานนท์, 2525, น. 1)

พจนานุกรมทางสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ (The Social Work Dictionary) ของบาร์เคอร์ (Barker, 1988, p. 173) กล่าวถึงความหมายของอาสาสมัคร ว่าหมายถึง การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งเสนอที่จะให้บริการด้วยความเต็มใจ ซึ่งโดยทั่วไปมักจะไม่ได้รับเงินเป็นค่าตอบแทน

Webster Dictionary (อ้างถึงใน ศศิพัฒน์ ยอดเพชร, 2534, น. 3) ได้ให้ความหมายของงานอาสาสมัคร (Voluntary) ไว้ 2 นัยด้วยกันคือ

1. ปฏิบัติการหรือการกระทำของบุคคล โดยเจตนากรณีอิสระที่ไม่หวังผลตอบแทน
2. ปฏิบัติการหรือการกระทำโดยปราศจากหน้าที่ ตามที่กฎหมายบังคับไว้ว่าจะต้องกระทำ หรือปราศจากการบังคับของรัฐ

วิจิตร ศรีสะอ้าน (อ้างถึงใน ศศิพัฒน์ ยอดเพชร, 2534, น.3) ได้วิเคราะห์ไว้ว่า อุดมการณ์อาสาสมัครจะต้องประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ

1. เป็นการบำเพ็ญประโยชน์ต่อส่วนรวม มิใช่เพื่อส่วนตัว
2. เป็นการกระทำที่เป็นไปโดยอาสาสมัครใจ อะไรก็ตามถ้าทำโดยมิใช่ความสมัครใจ หรือมีการบังคับให้ทำ ถือว่าเป็นการทำลาย Spirit ของงานอาสาสมัคร
3. เป็นการกระทำที่ไม่มุ่งหวังผลตอบแทนในรูปของสินจ้าง รางวัล การทำงานต้องถือหลักว่า ไม่เป็นการจ้าง ค่าตอบแทนที่ได้ควรเพียงพอแก่การยังชีพเท่านั้น
4. เป็นการอุทิศกำลังกาย กำลังใจ และเวลาให้ส่วนรวม มิใช่อุทิศกำลังทรัพย์ การบริจาคทรัพย์มิใช่อาสาสมัคร ถือเป็นการให้ทาน มิใช่ Spirit ของอาสาสมัคร

สุรัสวดี หุ่นพยนต์ และภูมิธรรม เวชยชัย (อ้างถึงใน ศศิพัฒน์ ยอดเพชร, 2534, น.4) สรุปว่างานอาสาสมัคร คือการทำงานด้วยความสมัครใจ และความเสียสละ โดยมีความประสงค์ที่จะทำประโยชน์ให้เกิดแก่ส่วนรวมมากกว่าการสร้างผลประโยชน์ให้แก่ตนเอง

นายแพทย์ประเวศ วะสี (อ้างถึงใน ศศิพัฒน์ ยอดเพชร, 2534, น.4) กล่าวว่า การทำงานของอาสาสมัครที่ยึดหลักธรรมะข้อสันโดษเป็นที่ตั้งย่อมนำไปสู่ความสุขของอาสาสมัครเอง (เพราะว่า คำบาลี บอกไว้ว่า สันตุฎฐี ปรมิ สุขิ สันโดษทำให้เป็นสุขอย่างยิ่ง)

ระเบียบกรมประชาสงเคราะห์ว่าด้วยสิทธิและบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครประชาสงเคราะห์ พ.ศ. 2530 กำหนดว่า อาสาสมัคร หมายถึง บุคคลที่มีจิตเมตตา มีความตั้งใจจริง และมีความห่วงใยในสวัสดิภาพของเพื่อนมนุษย์ ตลอดจนครอบครัว ชุมชน และสังคม จนยอมเสียสละทั้งทุนทรัพย์ วัสดุสิ่งของ รวมทั้งเวลาว่างที่มีอยู่ อุทิศตนเข้าร่วมบำเพ็ญประโยชน์ต่อสังคม และประเทศชาติด้วยความสมัครใจ และเต็มใจ

GILES DARVILL AND BRAIN MUNDAY (อ้างถึงใน ศศิพัฒน์ ยอดเพชร, 2534, น.6) ให้คำจำกัดความ อาสาสมัครว่า หมายถึงบุคคลที่ทำงานด้านการให้บริการ โดยไม่มีค่าตอบแทน และลักษณะงานที่ทำนั้นมีระเบียบแบบแผน และเป็นทางการ อย่างไรก็ตาม คำจำกัดความดังกล่าวไม่ได้ใช้ในทุกรณี แต่จะใช้ในกรณีที่ต้องการแบ่งแยกชัดเจน จากผู้ที่ให้ความช่วยเหลือชุมชน โดยการให้บริการโครงการอาสาสมัครแห่งสหประชาชาติ ให้ความหมายอาสาสมัครว่าเป็นรูปแบบพฤติกรรมทางสังคมที่บุคคลเลือกกระทำสิ่งต่างๆด้วยความสมัครใจ ซึ่งการกระทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อชุมชน สังคมส่วนใหญ่ และตัวอาสาสมัครเองด้วย โดยไม่หวังผลตอบแทนเป็นเงินเป็นทองแต่อย่างใด

### ความสำคัญของงานอาสาสมัคร

งานอาสาสมัคร คือ การที่ได้ทำงานร่วมกับผู้อื่น และความพึงพอใจในการร่วมงาน จะทำให้บุคคลบรรลุวัตถุประสงค์ตามต้องการ และก่อให้เกิดคุณค่าการยอมรับในสังคม การช่วยตนเอง และช่วยผู้อื่นเหมือนญาติพี่น้อง ทำให้เกิดความผูกพันที่มีต่อกัน และเกิดการร่วมแรงพัฒนาช่วยเหลือกันจนเป็นวัฒนธรรมของชาติที่ดั่งงาม (เสาวนีย์ เสนาสู ,2529,น.13)

จิตและวิญญาณของอาสาสมัคร คือการทำงานด้วยความสมัครใจ เพื่อเห็นแก่ประโยชน์ของผู้อื่น ประชาชนและสังคม โดยไม่หวังผลตอบแทนที่เป็นเงินหรือวัตถุ เช่นการทำหน้าที่เพื่อหน้าที่โดยไม่เห็นแก่บำเหน็จรางวัลหรือผลประโยชน์ โดยถือเป็นกรณียกิจ กิจที่ควรทำ ไม่ถือเป็นหน้าที่หรือภารกิจ กิจที่เป็นภาระ

จากการให้ความหมายต่างๆพอสรุปได้ว่า อาสาสมัคร หมายถึง บุคคลที่สมัครใจทำงานเพื่อประโยชน์แก่ผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน ซึ่งต้องเป็นบุคคลที่มีอุดมการณ์ในตนเอง และมีความสำคัญต่อการพัฒนาสังคมเป็นอย่างมากเนื่องจากมีความตั้งใจจริงต่อการทำงานเพื่อสังคม

### อุดมการณ์ของอาสาสมัคร

สมเด็จพระมหิตลาธิเบศร์ อดุลยเดชวิกรม พระบรมราชชนก พระบิดาแห่งการแพทย์ไทย และพระบิดาแห่งการสังคมสงเคราะห์ ได้ทรงสั่งสอนนักเรียนแพทย์ให้ยึดมั่นในอุดมคติดังนี้

**“ขอให้ถือประโยชน์ส่วนตัวเป็นกิจที่สอง ประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง ลาก ทรัพย์และเกียรติยศ จะตามมาแก่ท่านเอง ถ้าท่านทรงธรรมะแห่งอาชีพไว้ให้บริสุทธิ์”** (มหาวิทยาลัยมหิดลคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล, ออนไลน์) ผู้ที่ปฏิบัติตามรอยพระยุคลบาทและพระบรมราชโอรสของพระบรมราชชนก ต้องปฏิบัติงานด้วยอุดมคติที่ว่า จะต้องถือประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์และประโยชน์ส่วนรวมเป็นกิจที่หนึ่ง ถือประโยชน์ส่วนตนเป็นกิจที่สอง กล่าวคือ ประโยชน์ส่วนรวมหรือประโยชน์ของประเทศชาติจะต้องอยู่เหนือประโยชน์ส่วนตน

ในการพัฒนาประเทศ การรักษาและส่งเสริมความมั่นคงของชาติ การปลูกฝังอุดมการณ์ของชาติเป็นเรื่องที่มีความสำคัญยิ่ง ประเทศที่ประชาชนในชาติยึดมั่นในอุดมการณ์ร่วมกัน และปฏิบัติตามอุดมการณ์อย่างจริงจังและพร้อมเพรียงกัน ย่อมจะรักษาความมั่นคงของชาติไว้ได้ และจะสามารถพัฒนาประเทศไปสู่ความเจริญรุ่งเรืองก้าวหน้า คนที่มีอุดมการณ์หรืออุดมคติจะเป็นผู้มีเป้าหมายของชีวิตและจะดำเนินชีวิตด้วยอุดมการณ์หรืออุดมคติคือคุณธรรมความดี ผิดกับผู้ที่ไม่มีอุดมการณ์หรืออุดมคติที่จะทำทุกอย่างเพื่อให้ตนได้รับประโยชน์ แม้ว่าการกระทำนั้นจะผิดและไม่ถูกต้องตามศีลธรรม อาสาสมัครจึงควรมีอุดมการณ์ในการถือประโยชน์ส่วนรวมหรือประโยชน์ของ

ประเทศไทยเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตน ทำงานด้วยความกระตือรือร้น บริสุทธิ์ใจ และอุดมคติ ปฏิบัติตามพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ที่พระราชทานแก่อาสาสมัคร ซึ่งมีข้อความดังนี้ (สมพร เทพสิทธิ์า, 2544, น. 14)

**“อาสาสมัครจะต้องระลึกอยู่เสมอว่าศรัทธาในงานอาสาสมัครเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น นั้นเกิดขึ้นด้วยตนเอง มีความรู้สึกเห็นชอบในงานอาสาสมัคร มีศรัทธาที่จะทำงาน มีเวลาที่จะปฏิบัติงาน และพร้อมที่จะเป็นอาสาสมัคร”**

### ปฏิญญาอาสาสมัครไทย

ข้อ 1 อาสาสมัครมีบทบาทในการบำเพ็ญประโยชน์ให้แก่สังคมทั้งในด้านการสังคม สงเคราะห์ผู้ประสบความทุกข์ยากเดือดร้อน การป้องกัน แก้ไขปัญหา การพัฒนาสังคมและการ ส่งเสริมความมั่นคงของชาติ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนอย่างเป็นธรรมและทั่วถึง

ข้อ 2 อาสาสมัครที่พึงประสงค์ต้องมีจิตวิญญาณของอาสาสมัคร เป็นผู้ปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจ เพื่อประโยชน์แก่ประชาชน สังคม ประเทศชาติ โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน เป็นผู้มีความอดทน โดยถือประโยชน์ส่วนรวมเหนือประโยชน์ส่วนตน ทำงานด้วยความเสียสละ กระตือรือร้น เอื้ออาทร บริสุทธิ์ใจและมีศรัทธาที่จะทำงานอาสาสมัคร

ข้อ 3 อาสาสมัครสมควรได้รับการยกย่องสรรเสริญเพราะเป็นผู้สมัครใจทำงานเพื่อประโยชน์แก่ประชาชน สังคม และประเทศชาติอย่างแท้จริง

ข้อ 4 ภาครัฐและเอกชนจะต้องส่งเสริมสนับสนุนงานอาสาสมัครอย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยพัฒนาอาสาสมัครให้มีความรู้ความสามารถ อดทนอดกลั้นและคุณธรรม

ข้อ 5 ภาครัฐและภาคเอกชน ต้องส่งเสริมสนับสนุนการบริหารจัดการงานอาสาสมัคร เพื่อให้งานอาสาสมัครมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ข้อ 6 ภาครัฐต้องจัดให้มีกฎหมายหรือระเบียบรองรับสถานภาพของอาสาสมัครให้การคุ้มครอง และถือประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อ 7 ภาครัฐและภาคเอกชน ควรส่งเสริมและปลูกจิตสำนึกในการเป็นอาสาสมัครให้แก่ เด็ก เยาวชน และประชาชนทั่วไป

ข้อ 8 ภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์การธุรกิจ และองค์การต่าง ๆ ควรส่งเสริมสนับสนุนให้ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ เจ้าหน้าที่ขององค์การได้ปฏิบัติงานอาสาสมัครที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน สังคม และประเทศชาติ โดยไม่ถือเป็นวันลา

ข้อ 9 ภาครัฐต้องจัดตั้งคณะกรรมการ โดยมีผู้แทนของภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับงานอาสาสมัครเป็นกรรมการ เพื่อทำหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย แผนงาน ส่งเสริม สนับสนุน ประสานงาน ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร

#### นโยบายการพัฒนางานอาสาสมัคร

งานอาสาสมัครเป็นงานที่มีคุณค่าต่อสังคม และบุคคลที่เข้ามาเป็นอาสาสมัครได้เสียสละเวลาอันมีค่า ตลอดจนความสุขส่วนตัว เพื่อช่วยเหลือผู้อื่นหรือทำประโยชน์ให้แก่สังคมโดยไม่หวังสิ่งตอบแทนนั้น ควรแก่การยกย่องสรรเสริญ โดยเฉพาะในสังคมไทยยุคใหม่ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม วิถีชีวิตที่เปลี่ยนไปทำให้เป็นปัญหาทางสังคม การที่มีอาสาสมัครเข้ามาช่วยรัฐบาลบรรเทาปัญหาของบ้านเมืองนั้น นับว่าเป็นคุณประโยชน์อย่างยิ่งและสอดคล้องกับทุกภาคส่วนในการเข้ามามีส่วนร่วม ในการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคม

ดังนั้นเพื่อเป็นการส่งเสริมและพัฒนางานอาสาสมัคร รัฐบาลจึงกำหนดนโยบายการพัฒนาอาสาสมัคร ดังนี้

1. ส่งเสริมสนับสนุนอาสาสมัครอย่างจริงจัง โดยการพัฒนาอาสาสมัครให้มีความรู้ ความสามารถ คุณธรรม และคุณธรรม เพื่อจะได้เป็นพลังสำคัญในการสงเคราะห์ผู้มีปัญหา การป้องกัน แก้ไขปัญหา และพัฒนาสังคม พัฒนาการและการส่งเสริมความมั่นคงของชาติ
2. ส่งเสริม สนับสนุน การบริหารจัดการงานอาสาสมัคร เพื่อให้ภาครัฐและภาคเอกชนที่มีอาสาสมัครได้บริหารจัดการงานอาสาสมัครได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. จัดตั้งองค์การอาสาสมัครระดับชาติ โดยให้มีคณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานอาสาสมัครแห่งชาติ ประกอบด้วย ผู้แทนของหน่วยงานภาครัฐ องค์การเอกชน และอาสาสมัคร มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย แผนงาน ส่งเสริมสนับสนุน ประสานงาน ติดตาม และ ประเมินผล การปฏิบัติงานของอาสาสมัคร
4. ส่งเสริมการจัดตั้งสถาบันหรือศูนย์ฝึกอบรมอาสาสมัครทั้งในระดับชาติและระดับจังหวัด เพื่อจัดให้มีการฝึกอบรมอาสาสมัครประเภทต่าง ๆ ให้อาสาสมัครเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ คุณธรรม และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
5. จัดตั้งศูนย์อาสาสมัครระดับชาติ ระดับจังหวัด และระดับท้องถิ่น เพื่อเป็นศูนย์ข้อมูลกลางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ประสพการณ์ ส่งเสริมสนับสนุน และประสานงานของอาสาสมัคร รวมทั้งจัดทำทะเบียนอาสาสมัคร และให้อาสาสมัครได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ตรงกับความสนใจ

6. จัดทำคู่มือปฏิบัติงานสำหรับอาสาสมัครประเภทต่าง ๆ เพื่อช่วยให้อาสาสมัครได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ได้มาตรฐานและมีผลงานที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน สังคม และประเทศชาติ

7. ประชาสัมพันธ์งานอาสาสมัครให้เป็นที่แพร่หลาย เป็นที่รู้จัก ยอมรับของภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป

8. จัดให้มีสวัสดิการ ส่งเสริมขวัญกำลังใจ และให้การยกย่องอาสาสมัคร รวมทั้งหน่วยงานองค์การที่มีอาสาสมัครที่ปฏิบัติงานด้วยความเข้มแข็ง เสียสละ มีผลงานดีเด่นที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน สังคม และประเทศชาติ ตลอดจนส่งเสริมสนับสนุนให้ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน ได้ปฏิบัติงานอาสาสมัคร โดยไม่ถือเป็นวันลา ทั้งนี้ จะต้องไม่มีผลทำให้เกิดความเสียหายต่องานราชการ

9. ให้การสนับสนุนการจัดงานวันอาสาสมัครไทย ทั้งในระดับชาติและระดับจังหวัด เพื่อส่งเสริมสนับสนุน บทบาทและความสำคัญของอาสาสมัครและงานอาสาสมัคร

10. ปลุกจิตสำนึกและจิตวิญญาณของอาสาสมัครในบุคคลกลุ่มต่าง ๆ ทั้งเด็ก เยาวชน ประชาชน ตลอดจนนักการเมือง ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานภาคเอกชนในการทำงานเพื่อสังคม

11. ให้มีกฎหมายหรือระเบียบรองรับสถานภาพของอาสาสมัคร ให้การคุ้มครองและเอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครได้อย่างมีประสิทธิภาพ

12. จัดตั้งสภาอาสาสมัครแห่งชาติเป็นองค์การอิสระ โดยหน่วยงานและองค์การที่มีอาสาสมัครเป็นสมาชิก เป็นผู้บริหารงานโดยได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ

#### บทบาทของอาสาสมัคร

สมพร เทพสิทธิ์า (2544 ,น.55-56) ได้กล่าวถึงบทบาทของอาสาสมัคร อาจแบ่งได้เป็น 5 ด้านดังนี้

##### 1. บทบาทของอาสาสมัครในการสังคมสงเคราะห์

อาสาสมัครมีบทบาทที่สำคัญในการสังคมสงเคราะห์ โดยการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหา ความทุกข์ยากเดือดร้อนประเภทต่างๆ เช่น ทหาร ตำรวจ ที่ได้รับบาดเจ็บจากการปฏิบัติหน้าที่ และผู้เจ็บป่วยที่รักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล ผู้ประสบสาธารณภัย คนพิการ เด็กเร่ร่อน คนไร้ที่พึ่ง ผู้สูงอายุผู้ประสบปัญหาชีวิตและปัญหาครอบครัว อาสาสมัครจะช่วยในการรักษาพยาบาล ช่วยเป็นเพื่อน ช่วยให้การปรึกษาและกำลังใจ ช่วยให้มีความสุขและความหวัง



## 2. บทบาทของอาสาสมัครในการแก้ไขปัญหาสังคม

อาสาสมัครมีบทบาทที่สำคัญในการป้องกันและแก้ไขปัญหาสังคม เช่น ร่วมในการรณรงค์ และโครงการเกี่ยวกับการป้องกันแก้ไขปัญหาอาชญากรรม ปัญหายาเสพติด โรคเอดส์ การอนุรักษ์ทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

## 3. บทบาทของอาสาสมัครในการพัฒนาสังคม

อาสาสมัครมีบทบาทที่สำคัญในการพัฒนาคนกลุ่มต่างๆ เช่น เด็ก เยาวชน สตรี รวมทั้งผู้ด้อยโอกาส เช่นคนพิการ ให้เป็นผู้มีคุณภาพและคุณธรรม พัฒนาครอบครัวให้มีความอบอุ่น มั่นคงพัฒนาชุมชนให้มีความเข้มแข็ง และพัฒนาสังคมให้มีความสงบเรียบร้อย มีความเจริญ มั่นคง และก้าวหน้าอย่างสมดุลและยั่งยืน มีความเจริญทั้งในด้านจิตใจ วัฒนธรรม ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมือง ตามอุดมการณ์แผ่นดินธรรม แผ่นดินทอง

## 4. บทบาทของอาสาสมัครในการพัฒนาองค์การ

อาสาสมัครมีบทบาทที่สำคัญในการพัฒนาองค์การสาธารณประโยชน์ หรือองค์กรเอกชน (Non Governmental organization หรือ NGO) ร่วมบริหารงานขององค์กรเอกชน เช่น สมาคม และมูลนิธิ ด้วยความรู้ ความสามารถ และความเสียสละ ทำให้องค์กรเอกชนมีบทบาทที่สำคัญในการทำประโยชน์ให้แก่ประชาชน สังคม และประเทศชาติ

## 5. บทบาทของอาสาสมัครในการส่งเสริมความมั่นคงของชาติ

อาสาสมัครมีบทบาทที่สำคัญในการที่จะรักษาและส่งเสริมความมั่นคงของสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข

เสาวนีย์ เสนาสู (2532, น.19) ได้กล่าวถึงบทบาทของอาสาสมัครในด้านการช่วยเหลืองานแก่ผู้อื่น นั้น สามารถจำแนกได้ 3 ด้านดังต่อไปนี้

1. ด้านความคิด คือการทำหน้าที่เป็นผู้วางนโยบาย วางแผนการดำเนินงานของหน่วยงาน ตลอดจนควบคุมตรวจสอบการบริหารงานของหน่วยงานให้ถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2. ด้านแรงงาน เป็นการเสียสละแรงงานเพื่อการปฏิบัติงาน การให้บริการโดยตรงแก่ผู้ต้องการความช่วยเหลือ

3. ด้านกำลังทรัพย์ ได้แก่การบริจาคเงิน บริจาคที่ดิน อาคารบ้านเรือน เครื่องอุปโภคบริโภคให้แก่หน่วยงานสับคมสงเคราะห์ต่างๆ เพื่อให้หน่วยงานเป็นตัวกลางนำไปให้แก่ผู้ขอรับบริการ

สรุปได้ว่า อาสาสมัคร คือผู้ที่ทำงานเพื่อประโยชน์แก่ส่วนรวมด้วยความสมัครใจ ไม่ได้หวังผลตอบแทน และเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการสังคมสงเคราะห์ การแก้ไขปัญหาสังคม การ

พัฒนาสังคม การพัฒนาองค์กร และการส่งเสริมความมั่นคงของชาติ โดยเป็นผู้ที่ทำงานทางด้านความคิดด้านแรงงาน รวมทั้งด้านกำลังทรัพย์

### ประเภทงานอาสาสมัคร

เสาวนีย์ เสนาสุ (2532,น.20) ได้กล่าวถึงประเภทของงานอาสาสมัครต่างๆ ไว้ 8 ประเภท ดังนี้

1. อาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย หมายถึง ผู้ที่ออกไปปฏิบัติงานกับหน่วยบรรเทาทุกข์ หรือบรรเทาภัย มีการไปกับหน่วยขณะเกิดสาธารณภัย เช่น ไฟไหม้ น้ำท่วม พายุพัดทำลาย ฯลฯ ไปแจกเสื้อผ้า อาหาร ยารักษาโรค ช่วยดูแลเด็กพลัดพรากจากพ่อแม่พี่น้อง ปฐมพยาบาล จัดเลี้ยงอาหาร และช่วยผู้ต้องภัยพิบัติเฉพาะราย ตามความจำเป็น

2. อาสาสมัครด้านยานพาหนะ หมายถึง ผู้ที่ยินดีจะให้ยืมยานพาหนะ เพื่อการรับส่งในการสังคมสงเคราะห์ เช่น รับส่งเด็ก คนพิการ ผู้ป่วยไข้ จะโดยให้ยานพาหนะยืมตามสะดวก หรือจะขับยานพาหนะช่วยทำการรับ ส่งด้วยตนเอง หรือนั่งกำกับไปกับยานพาหนะในงานบริการสังคมสงเคราะห์

3. อาสาสมัครนาฏศิลป์ หมายถึง ผู้ที่มีความสามารถสอน หรือแนะ หรือช่วยจัดให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลได้ฝึกหัดซ้อม หรือแสดงละคร ร้องรำ ดนตรี และการเล่นเชิงศิลปะแขนงต่างๆ ซึ่งเหมาะที่จะเป็นเครื่องบันเทิงพักผ่อนหย่อนใจแก่เด็กๆ หรือเยาวชนตามสโมสรต่างๆ ศูนย์เยาวชนหรือสถานรับเลี้ยงเด็กอันเป็นบริการสังคมสงเคราะห์ หรือองค์การสมาชิกที่ต้องการคมนาคมช่วยเหลือ

4. อาสาสมัครช่วยทางการช่างฝีมือ หมายถึง ผู้ที่มีฝีมือการช่างด้านต่างๆ ที่ประสงค์จะสละเวลาและความรู้ความชำนาญไปช่วยฝึกสอนแก่สตรี เด็ก ผู้เยาว์ คนพิการ ที่กำลังได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพเพื่อให้ประกอบอาชีพได้ ณ สถาบันที่ให้การสังคมสงเคราะห์ หรือช่วยประดิษฐ์สิ่งของเพื่อส่งไปช่วยโรงพยาบาล โรงเรียน สถานเลี้ยงเด็ก เป็นต้น

5. ผู้นำเด็กในศูนย์เยาวชน หมายถึง ผู้ที่ไปช่วยงานในศูนย์เยาวชน เช่น ช่วยจัดรายการบันเทิง งานศิลปะ การช่าง การเล่นกีฬา การนำกลุ่มให้บำเพ็ญประโยชน์ การช่วยกลุ่มห้องสมุดสำหรับเด็ก ให้อ่านหนังสือ มีการเล่าเรื่อง การแนะนำให้เข้าใจประโยชน์ของหนังสือ การแนะนำทางศีลธรรมจรรยา และการแนะนำให้เข้าใจการอยู่ร่วมกันในหมู่คณะ ดูแลความปลอดภัย นอกจากนี้อาจร่วมกิจกรรมค่ายอาสาพัฒนาหรือร่วมกิจกรรมค่ายพักแรมอีกด้วย

6. อาสาสมัครต้อนรับชาวต่างประเทศ หมายถึง ผู้ต้องการรู้จักและเชื้อเพื่อแก่ชาวต่างประเทศที่มาทางธุรกิจทางไมตรี ระหว่างองค์การหรือบริการที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของ

สภาสังคมสงเคราะห์ มีการช่วยจัดรับรองให้ได้พบปะกับบุคคลที่เหมาะสม ช่วยให้ที่พักอาศัยหรือช่วยแนะนำให้ได้ที่พำนักอาศัย ช่วยพาชมกิจการสถานที่ ภูมิประเทศ บ้านเมือง ตามอัครยาศัย

7. อาสาสมัครทำงานโรงพยาบาล และสถานสงเคราะห์อื่นๆ ในปัจจุบันมีสถานสงเคราะห์หลายประเภท ในโรงพยาบาล มีทั้งฝ่ายการทะเบียน รับ-ส่ง ฝ่ายบำรุงใจคนไข้ ฝ่ายดูแลเด็กที่ต้องติดตามมารดาตรวจโรค เด็กเล็กๆที่โรงพยาบาลรับเลี้ยงดูไว้ เพราะถูกทอดทิ้ง เป็นต้น จึงมีงานที่อาสาสมัครจะช่วยได้หลายทาง นอกจากนั้น ยังมีสถานสงเคราะห์ เช่น สถานพินิจของศาลเด็ก สถานเลี้ยงเด็กอ่อนกรมประชาสงเคราะห์ โรงพยาบาลเด็กปัญญาอ่อน โรงเรียนสอนคนตาบอด หูหนวก เป็นใบ้ ซึ่งอาสาสมัครสามารถเลือกรับทำสิ่งที่ตรงกับอัครยาศัย เวลาและความสันทัดได้

8. อาสาสมัครธุรการทั่วไป หมายถึง อาสาสมัครที่สมัครมาช่วยในการดำเนินงานของหน่วยบริการอาสาสมัครสมาคมสังคมสงเคราะห์ ซึ่งมีงานด้านติดต่อโต้ตอบ ทะเบียน และการสัมภาษณ์บุคคล การจัดตารางเวลาและการจัดส่งอาสาสมัคร ช่วยบริการแก่สถาบันสงเคราะห์ต่างๆ หรือการจัดอบรมอาสาสมัครด้วยกัน

บุญเจือ ถิ่นนคร (2521, อ้างถึงใน ศศิพัฒน์ ยอดเพชร, 2534, น.6) จำแนกประเภทของอาสาสมัครไว้ 3 ประเภท ได้แก่

1. อาสาสมัครฝ่ายบริการ ได้แก่ การที่ผู้สมัครอาสาสมัครเข้ารับการเลือกตั้งเป็นกรรมการบริหาร กรรมการพิจารณาเรื่องราวต่างๆ หรืออาจเป็นผู้นำในการเข้ารับผิดชอบการปฏิบัติงานใดๆสักอย่างหนึ่งก็ได้ ทั้งนี้โดยอาจได้รับการเลือกตั้งหรือแต่งตั้งก็ได้

2. อาสาสมัครให้บริการโดยตรง ได้แก่ การที่ผู้สมัครอาสาสมัครเข้าปฏิบัติงานภายใต้โครงการต่างๆ หรืออาจเป็นเจ้าของที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ เสมียนธุรการประจำสำนักงาน ครูผู้สอนวิชาการต่างๆ ล่ามภาษาต่างประเทศ พนักงานโทรศัพท์ เป็นต้น

3. อาสาสมัครเข้าเป็นสมาชิก ได้แก่ การที่ผู้สมัครอาสาสมัคร เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร และออกเสียงแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในโปรแกรมต่างๆ ซึ่งผู้อาสาสมัครอาจได้รับการเลือกตั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่หรือผู้แทน หรืออาจมีสิทธิในการที่จะออกเสียงลงคะแนนเลือกตั้งเจ้าหน้าที่ หรือแต่งตั้งผู้แทนเพื่อกิจการใดๆด้วยก็ได้

ยุพา วงศ์ไชย (2521, อ้างถึงใน ศศิพัฒน์ ยอดเพชร, 2534, น.8) จำแนกระดับของอาสาสมัครออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ระดับกรรมการหรือผู้กำหนดนโยบาย คือ ระดับกรรมการมีฐานะเป็นทั้งผู้แนะนำ และวางนโยบายขององค์กร อาสาสมัครประเภทนี้มีอยู่มากมายในสังคมไทย เพราะโครงสร้างทางองค์กรทางสังคมสงเคราะห์เอกชนบังคับให้ต้องมีกรรมการ นอกจากจะเป็นอาสาสมัครในฐานะกรรมการขององค์กรในการวางและกำหนดนโยบายแล้ว อาสาสมัครดังกล่าวมีบทบาทสำคัญ เช่น เป็นกรรมการหาทุน และนิเทศงานอาสาสมัครระดับรองๆ ลงไป

2. ระดับผู้บริหาร คือ อาสาสมัครซึ่งดำเนินการในฐานะนักบริหาร เช่น เลขาธิการของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย เป็นตัวอย่างของอาสาสมัครประเภทนี้

3. ระดับผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชนโดยตรง ประเทศเรานั้นอาสาสมัครประเภทนี้ส่วนใหญ่ไม่เข้าใจในปรัชญาของงานสังคมสงเคราะห์ที่แท้จริง อาสาสมัครประเภทนี้มีอิทธิพลในการควบคุมทรัพยากรบางอย่าง จริงอยู่การให้ “วัตถุ” เป็นส่วนหนึ่งของการบำบัดความต้องการเฉพาะหน้าของระบบผู้รับบริการ แต่การ “ให้” บางครั้งอาจเกิดโทษมากกว่าประโยชน์ด้วยเหตุที่การให้หรือการสงเคราะห์เช่นนี้ อาจจะทำให้ผู้รับอ่อนแอ และไม่คิดที่จะช่วยตัวเอง และทำให้เกิดความขัดแย้งกับปรัชญาของการสังคมสงเคราะห์

จากแนวคิดอาสาสมัคร สรุปได้ว่า อาสาสมัคร หมายถึง บุคคลที่สมัครใจทำงาน เพื่อประโยชน์แก่ผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน ซึ่งต้องเป็นบุคคลที่มีอุดมการณ์ในตนเอง และมีความสำคัญต่อการพัฒนาสังคมเป็นอย่างมากเนื่องจากมีความตั้งใจจริงต่อการทำงานเพื่อสังคม โดยเป็นผู้ที่ทำงานทางด้านความคิด ด้านแรงงาน รวมทั้งด้านกำลังทรัพย์ การจัดประเภทของอาสาสมัครจึงขึ้นอยู่กับ บทบาท หน้าที่ กลุ่มงาน และผลงานที่กระทำในด้านต่างๆ ซึ่งแนวโน้มของงานอาสาสมัครจะอยู่ในกลุ่มงานที่ใช้บริการ เช่น อาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย เป็นต้น

## 2. แนวคิดการบริหารและจัดการอาสาสมัคร

### 2.1 แนวคิดการบริหาร

โดยทั่วไปคำว่า “การบริหาร” (Administration) จะใช้ความหมายกว้าง ๆ ซึ่งอาจมีความหมายใกล้เคียงกับคำบางคำ บางครั้งบางโอกาสอาจใช้แทนกันได้ เช่น คำว่า การจัดการ (Management) สำหรับคำว่า “การจัดการ” นี้ โดยทั่วไปหมายถึงการจัดการในทางธุรกิจ

มากกว่าที่จะหมายถึงการบริหารงานราชการ หรือบริหารรัฐกิจเพื่อทำความเข้าใจกับการความหมายของคำว่าบริหารให้ชัดเจนยิ่งขึ้นได้มีนิยามความหมายคำว่าบริหาร ดังนี้

ไพฑูริย์ เจริญพันธุ์วงศ์ (2540 ,น.3) กล่าวว่าการบริหารเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะนำหน่วยงานไปสู่จุดมุ่งหมายที่หน่วยงานวางไว้ เป็นการทำงานกับบุคคลและกลุ่มบุคคลในการที่จะให้หน่วยงานประสบความสำเร็จจำเป็นที่จะต้องทำให้บุคคลในหน่วยงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และมีทักษะยอดเยี่ยมในการทำงาน ความสามารถในการทำงานประสบผลสำเร็จ โดยผู้บริหารใช้ภาวะผู้นำถือว่าการบริหาร

สำหรับ สมยศ นาวิกการ (2536, น. 18 ) ได้ให้ความหมายการบริหาร คือ กระบวนการของการวางแผน การจัดการ การสั่งการ และการควบคุมกำลังความพยายามของสมาชิกขององค์การและใช้ทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้

ความหมายข้างต้นสอดคล้องกับการให้ความหมายคำว่า บริหาร ของ สมาน รั้งสิโยภฤณี และสุธี สุทธิสมบุญ (2530, น. 1) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง การดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยอาศัยปัจจัยต่าง ๆ อันได้แก่ คน เงิน วัสดุ สิ่งของและวิธีการปฏิบัติงานอันเป็นอุปกรณ์ในการดำเนินงาน

ดังนั้นสรุปได้ว่า การบริหารถือได้ว่าเป็นศาสตร์และศิลป์ นักบริหารจะไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควรหากมีแต่ความรู้อย่างเดียว แต่ไม่มีศิลป์ในการประยุกต์ใช้หลักการ (ยุพา วงศ์ไชย, 2536, น. 4) ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า การบริหารจึงมีความสำคัญยิ่งในการเป็นสิ่งสร้างความสำเร็จแก่งานในองค์กร โดยนักปราชญ์สำคัญของโลก เช่น Socrates, Plato และ Aristotle ได้กล่าวถึงการบริหารว่าเป็นศิลปะของสถาบันในสังคมที่มีความจำเป็นจะต้องมีอยู่ในการดำเนินงานและเป็นคุณลักษณะของสถาบันทุกสถาบัน ทั้งนี้เกิดมาจากการที่มนุษย์เป็นผู้กำหนดเริ่มต้นในการดำเนินงานตามระบบงานที่ได้วางเอาไว้ จนถึงจุดหมายปลายทางหรือความสำเร็จของงาน ซึ่งลักษณะเช่นนี้ นักปราชญ์ทั้งสามท่านคือ Socrates, Plato และ Aristotle ได้กล่าวไว้ว่าความสำเร็จที่จะเกิดขึ้นได้นั้นจำเป็นต้องอาศัยศิลปะของการบริหาร ซึ่งต่อมาก็ได้มีนักบริหารเกิดขึ้นมากมาย นักบริหารเหล่านี้เป็นผู้ที่มีความรู้และความชำนาญในเรื่องของสังคมวิทยาเป็นอย่างดี ได้คิดค้น แยกแยะรูปร่าง ระบบ และลักษณะของการบริหารออกมาอีกจนถือได้ว่าการบริหารเป็นศาสตร์อีกแขนงหนึ่ง ในทำนองเดียวกันก็ไม่อาจจะคลายความเชื่อในเรื่องศิลปะไปได้ทั้งนี้เพราะการบริหารนั้นจะต้องสัมพันธ์กันกับพฤติกรรมของมนุษย์ (Human Behavior) และพฤติกรรมของสังคม (Social Behavior) ซึ่งจะต้องอาศัยความรู้ทั้งด้านศาสตร์และศิลป์

จากอดีตถึงปัจจุบัน แนวคิดทางการบริหารได้เกิดขึ้นอย่างมากมาย เนื่องจากนักวิชาการทางการบริหารได้เสนอแนวคิดทางการบริหารหรือทฤษฎีทางการบริหารไว้หลายทฤษฎีทางการบริหารไว้หลายทฤษฎีด้วยกันตามความคิดความเชื่อและประสบการณ์ของแต่ละคน โดย Judith A.Lewis และคณะได้จำแนกทฤษฎีองค์การที่นำมาใช้ในการบริหารองค์การสวัสดิการสังคมออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ (Lesis, Judith A., 2001) อ้างถึงใน กิติพัฒน์ นนทบุรีมะดุลย์, 2544, น. 16)

1. กลุ่มทฤษฎีแนวคลาสสิก (Classical theories)
2. กลุ่มแนวคิดมนุษยสัมพันธ์ (Human relations approaches)
3. กลุ่มรูปแบบทรัพยากรมนุษย์ (Human resources model)
4. กลุ่มแนวคิดการพัฒนาร่วมสมัย (Contemporary theories)
5. กลุ่มทฤษฎีความไม่แน่นอน (Contingency theories)

ทฤษฎีองค์การที่ใช้การบริหารองค์การสวัสดิการสังคม (Organizational Theories for Social Welfare Administration) สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้ (กิติพัฒน์ นนทบุรีมะดุลย์, 2544 น. 16)

แต่ในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยขอกล่าวถึงแนวคิดทฤษฎีทางการบริหารเพียงกลุ่มเดียว คือ กลุ่มทฤษฎีแนวคลาสสิก (Classical theories) เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

#### กลุ่มทฤษฎีแนวคลาสสิก (Classical theories)

ซึ่งจะกล่าวถึงหลักการจัดการแบบสากล (Universal management Principles)

นักทฤษฎีคนสุดท้ายในกลุ่มคลาสสิก ได้แก่ ฮองรี ฟาโยล (Henry Fayol) ชาวฝรั่งเศสที่ร่วมยุคสมัยเดียวกันกับ Max Weber และ Taylor ทรรศนะของฟาโยลต่อมาเมื่อผู้เรียกว่า สำนักหลักสากล (Universal principles school) สาระสำคัญของฟาโยล คือ การสรุปการหน้าที่พื้นฐานที่สำคัญของการจัดการ 5 ประการ (กิติพัฒน์ นนทบุรีมะดุลย์, 2544, น.19)

การบริหารเป็นกระบวนการออกแบบและรักษาซึ่งสภาพแวดล้อมซึ่งบุคคลทำงานร่วมกันในกลุ่ม ให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างประสิทธิภาพ (Wehrich and Koontz, 1993 p. 7 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2539, น. 11) หรือหมายถึงกระบวนการเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์การโดยการวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organization) การชักนำ (Leading) และ การควบคุม (Controlling) มนุษย์ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ การเงิน ทรัพยากรข้อมูลขององค์การ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Bovee and others, 1993,

p. 5 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539, น.11) การจัดการเป็นกระบวนการของกิจกรรมที่ต่อเนื่องและประสานงานกันซึ่งผู้จัดการหรือผู้บริหารจะต้องเข้ามาช่วยเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์การ ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2539, น.22) ได้กล่าวถึงหน้าที่ในการจัดการแบ่งเป็น 5 ประเภท ซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายขององค์การ ประกอบด้วย

1) การวางแผน ( Planning ) เป็นกระบวนการประกอบด้วยภารกิจ (mission) เป้าหมาย (Goals) และแผน (Planning) ภารกิจเป็นจุดมุ่งหมายพื้นฐานขององค์การซึ่งจะต้องอาศัยการขยายด้วยเป้าหมายและแผนขององค์การ

2) การจัดองค์การ (Organization) คือ กระบวนการที่กำหนด กฎ ระเบียบ แบบแผน ในการปฏิบัติงานขององค์การซึ่งรวมถึงวิธีการทำงานกันเป็นกลุ่ม บทบาทของการจัดองค์การจะต้องมีความชัดเจนในเรื่องของจุดประสงค์ขององค์การ และการวางแผนในการปฏิบัติงาน ภารกิจที่องค์การต้องการปฏิบัติ หน้าที่หลักขององค์การ และการทำความเข้าใจเกี่ยวกับขอบเขตของอำนาจ หน้าที่ กฎ ระเบียบ ที่ผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องปฏิบัติตาม

3) การจัดบุคคลเข้าทำงาน (Staffing) หรือการจัดการทรัพยากรมนุษย์เกี่ยวกับการบรรจุและรักษารักษาบุคคล โดยที่องค์การจะต้องมีการวางแผนกำลังคนที่ต้องการของแต่ละแผนก และดำเนินการจัดหาบุคคล (Staffing) ให้สอดคล้องกับโครงสร้างบทบาทและตำแหน่งขององค์การซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการจัดองค์การ

4) การชักนำ (Leading) หรือการสั่งการหมายถึง การมีอิทธิพลต่อบุคคล เพื่อให้เขาทำประโยชน์ให้กับองค์การและเป้าหมายของกลุ่ม ซึ่งเป็นหลักในการบริหารคิดระหว่างบุคคลซึ่งต้องอาศัยผู้บริหารที่มีประสิทธิผล ต้องเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพด้วย ภาวะการณ์เป็นผู้นำประกอบด้วย

4.1 การจูงใจ (Motivation) หมายถึง แรงผลักดันความต้องการและความคาดหวังต่าง ๆ ของมนุษย์เพื่อให้แสดงออกตามที่ต้องการ อาจกล่าวได้ว่า ผู้บริหารจะใช้การจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำในสิ่งต่าง ๆ ด้วยความพอใจ ในทางกลับกันผู้ใต้บังคับบัญชาก็อาจใช้วิธีเดียวกับผู้บริหาร (Wehrich and Koontz) อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2539, น. 243)

4.2 ภาวะผู้นำ (Leadership) เป็นความสามารถที่จะจูงใจและมีอิทธิพลต่อบุคคลอื่นให้ทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ผู้นำจะมีอิทธิพลต่อบุคคลให้บรรลุการทำงานโดยมีอำนาจซึ่งเป็นความสามารถที่จะให้เกิดผลต่อการตัดสินใจทัศนคติ

4.3 การติดต่อสื่อสาร (Communication) การติดต่อสื่อสารเป็นการโยกย้ายข้อมูลข่าวสารจากผู้ส่งไปยังผู้รับ ก่อให้เกิดการกระทำ หรือการเปลี่ยนแปลงบางอย่าง กระบวนการติดต่อสื่อสารอาจถูกกีดขวางโดยเสียงรบกวน (Noise) จากสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรคของการติดต่อสื่อสารในองค์การ ผู้บริหารควรมีข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานที่ดี ข้อมูลข่าวสารอาจส่งเข้ามาจากเบื้องล่างสู่เบื้องบนหรือเบื้องบนลงสู่เบื้องล่างตามโครงสร้างขององค์การแล้ว ยังมีการติดต่อสื่อสารตามแนวนอนหรือแบบข้ามสายงาน

5) การควบคุมองค์การ (Controlling) คือ การวัดและแก้ไขการทำงานส่วนบุคคลและองค์การเพื่อจะมั่นใจว่าเหตุการณ์เป็นไปตามแผน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการวัดผล การกระทำเปรียบเทียบกับเป้าหมายและแผน ซึ่งจะแสดงถึงการเบี่ยงเบนจากมาตรฐานที่ปรากฏอยู่และช่วยแก้ไขปรับปรุง ผู้บริหารมีการตัดสินใจเกี่ยวกับการควบคุมได้ 3 ลักษณะ คือ การควบคุมเบื้องต้น การควบคุมขณะกิจกรรมที่กำลังเกิดขึ้น และการควบคุมหลังจากการปฏิบัติการแล้ว ซึ่งการควบคุมองค์การจะมีรูปแบบในการควบคุม 2 แบบ คือ

5.1 ระบบราชการ (Bureaucratic control) เป็นโครงสร้างขององค์การแนวตั้งตามลำดับชั้นบังคับบัญชาแบบสูง (Tall hierarchical structure) พนักงานมีส่วนร่วมน้อย ซึ่งใช้การควบคุมจากระดับล่าง (Top-down controls) โดยใช้กฎ ข้อกำหนดและนโยบายเพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานมีการยอมรับการทำงาน

5.2 ระบบ Clan (Clan control) โครงสร้างขององค์การในแนวนอน (Flat hierarchical structure) เป็นองค์การที่มีระดับการบังคับบัญชาน้อยระดับและมีขนาดการควบคุมกว้าง การควบคุมด้วยพนักงานที่เพิ่มขึ้นและการทำงานเป็นกลุ่ม ผลประโยชน์ที่สำคัญของการร่วมมือจากพนักงานในการพัฒนาและการปฏิบัติการของการควบคุมจะสร้างความรู้สึกร่วมเป็นเจ้าของและเกิดแรงจูงใจในการทำงานต่อเนื่อง

การบริหารเป็นกระบวนการซึ่งเป็นวิถีทางที่จะช่วยให้ผู้บริหารทุกคนสามารถบริหารงานของตนให้บรรลุผลสำเร็จได้ตามเป้าหมาย ประกอบด้วยหน้าที่ 5 ประการ (สจ๊ อนนันต์พคุณ, 2542, น.7) คือ

1. การวางแผน (Planning) คือการเตรียมวางแผนปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า
2. การจัดองค์การ (Organization) คือ การจัดให้มีโครงสร้างของงานต่าง ๆ และอำนาจหน้าที่
3. การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding) คือ การบังคับบัญชาให้คนทำงานตามหน้าที่ของเขา



4. การประสานงาน (Coordination) คือการเชื่อมโยงงานของทุกคนให้เข้ากันได้เพื่อให้ดำเนินไปตามเป้าหมายเดียวกัน

5. การควบคุม (Controlling) คือ การควบคุมดูแลให้มีการปฏิบัติงานตามระเบียบข้อบังคับที่วางไว้

นอกจากนั้น ฟาโยล ยังได้พัฒนาหลักการอีก 1 ชุด ที่เป็นหลักการเกี่ยวกับการออกแบบองค์การ ได้แก่ (กิติพัฒน์ นนทบุรีมະດຸລຢ໌, 2544, น.19)

1. การแบ่งงาน (Division of work) คือ การออกแบบองค์การต้องคำนึงถึงการแบ่งเนื้องานออกตามความชำนาญเฉพาะด้าน และการควบคุมดูแลคนงานให้มีจำนวนที่เหมาะสมกับผู้จัดการหรือผู้บริหารระดับต่าง ๆ เพื่อให้มีทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

2. อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Authority and responsibility) คือ บุคลากรที่อยู่ในตำแหน่งมีอำนาจหน้าที่มีสิทธิที่จะสั่งการ และมีอำนาจที่จะทำให้คนงานต้องเชื่อฟังเขา ส่วนความรับผิดชอบนั้นจะปรากฏขึ้นตามอำนาจหน้าที่

3. เอกภาพในการสั่งการ (Unity of command) กล่าวคือ บุคลากรไม่ควรจะมีเจ้านายมากกว่า 1 คน การที่ต้องรับคำสั่งจากผู้บริหารมากกว่า 1 คนทำให้เกิดปัญหาต่อการปฏิบัติงานอย่างมาก บางครั้งเราจะพบปัญหานี้น้อย ๆ ในการบริหารองค์การสวัสดิการสังคม

4. การให้รางวัลตอบแทน (Remuneration) คือ การให้เงินเดือน ค่าตอบแทนค่าจ้างต่าง ๆ ต้องเป็นไปอย่างยุติธรรม และทำให้เกิดความพึงพอใจทุกฝ่าย ทั้งนายจ้างและคนทำงาน นอกจากนี้ ไม่ควรมีบุคลากรที่ได้อายุได้ต่ำกว่าที่ควรจะได้และสูงกว่าที่ควรจะได้

5. ขวัญและกำลังใจ (Esprit de corps) ขวัญ กำลังใจและความรู้สึกที่ดีต่อองค์การ เป็นสิ่งที่จะเกิดขึ้นได้ ถ้ามีการส่งเสริมการติดต่อสื่อสารระหว่างกันโดยตรง (Face-to-face communication) และมีความยึดโยงกันในกลุ่มอย่างเหนียวแน่น

หลักการที่เป็นประโยชน์ของฟาโยลอีกเรื่องหนึ่ง ได้แก่ กลุ่มบุคลากรนอกสายบังคับบัญชาหรือ gangplank ซึ่งเป็นกรรวมตัวของพนักงานที่อยู่ในระดับเดียวกัน แต่คนละแผน คนละฝ่าย ได้มีโอกาสรวมตัวกัน พบปะพูดคุยกันโดยตรง โดยไม่เกี่ยวข้องกับสายการบังคับบัญชา กลุ่มแบบนี้จะทำหน้าที่เหมือนสะพานเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของคนงานในองค์การให้มีขวัญ กำลังใจและมีความรู้สึกต่อองค์การด้านดี (กิติพัฒน์ นนทบุรีมະດຸລຢ໌, 2544, น.20)

ทฤษฎีการจัดองค์การแนวคลาสสิกนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อองค์การสงเคราะห์และสวัสดิการสังคมไทยในปัจจุบันได้ แม้หลายหน่วยงานของรัฐจะใช้แนวทางนี้อยู่แล้วก็ตาม แต่ถ้ารู้จักนำเอาข้อดี ข้อเสียของทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสมย่อมเกิดสร้าง

รูปแบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สำหรับข้อดีของทฤษฎีจัดองค์การแนวคลาสสิกนั้น มีด้วยกันหลายอย่าง ได้แก่ การกำหนดหน้าที่อย่างชัดเจน ซึ่งทำให้เกิดการทำงานอย่างไม่มีซ้ำซ้อน บุคลากรในองค์การจะเข้าในบทบาทหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดี นอกจากนั้นเป้าหมายทฤษฎีที่มุ่งสร้างให้เกิดความเป็นหนึ่งเดียวของระบบงานในองค์การซึ่งสอดคล้องกับการมุ่งสร้างประโยชน์แก่กลุ่มเป้าหมายและสังคมส่วนรวมของทุกองค์การ นอกจากนี้ กิติพัฒน์ นนทปัทมะดุลย์ (2544, น. 20) ยังได้กล่าวว่าในขั้นตอนของกระบวนการวางแผนจะเป็นประโยชน์อย่างมากถ้าได้เพิ่มหลักการและเหตุผลเป็นการเน้นความสำคัญให้บุคลากรวิชาชีพต่าง ๆ ตระหนักถึงเป้าหมายขององค์การที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางทั้งการประสานงานและการระบุดำเนินการให้ชัดเจนก็เป็นสิ่งสำคัญเนื่องจากการบริหารองค์การสวัสดิการสังคมมีความสลับซับซ้อน ปัญหาเรื่องหนึ่งที่มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อปัญหาอื่นเสมอ การประสานงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะไม่มีทางที่หน่วยงานสวัสดิการหน่วยงานเดียวจะสามารถดำเนินการแก้ไขของบุคคลใด บุคคลหนึ่งได้โดยลำพัง

อย่างไรก็ตาม สำหรับข้อเสียของทฤษฎีการจัดองค์การแนวคลาสสิกนี้ กิติพัฒน์ นนทปัทมะดุลย์ (2544, น. 21) ได้แสดงว่าการที่นักวิชาชีพมีแนวโน้มที่จะดำเนินงานไปในแนวทางที่ตนเห็นว่าสะดวกแก่การปฏิบัติมากกว่าการเน้นประชาชนผู้ให้บริการเป็นฐานและ ความชำนาญเฉพาะด้านและการบริหารแบบลำดับขั้นการบังคับบัญชาที่รวมอำนาจเข้าสู่ศูนย์กลาง

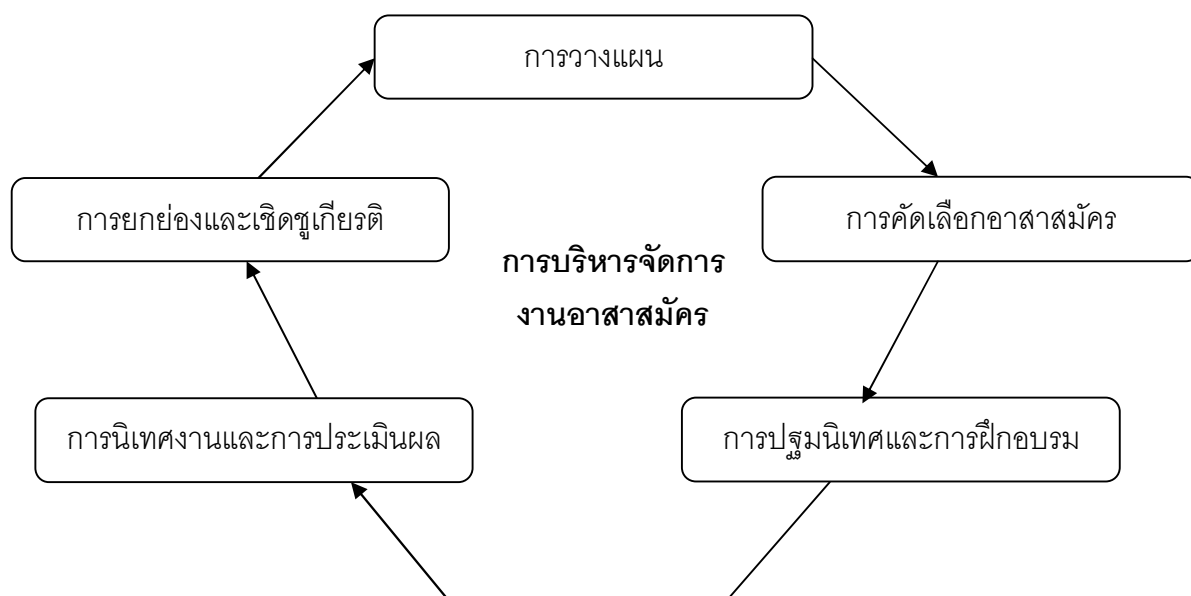
## 2.2 การบริหารจัดการงานอาสาสมัคร

**ศุภรัตน์ รัตนมุขย์ (2551, น. ) กล่าวว่า** การบริหารจัดการงานอาสาสมัคร คือ ระบบการจัดการงานอาสาสมัครที่มีรายละเอียดที่แตกต่างจากการบริหารจัดการองค์กรธุรกิจ หรือหน่วยงานราชการทั่วไป กล่าวคือ ระบบการจัดการอาสาสมัครเป็นการควบคุมและอำนวยความสะดวกบุคคลที่ไม่ใช่พนักงานหรือลูกจ้างขององค์กรที่เป็นผู้ทำงานเป็นอาสาสมัครและมีรายได้จากการทำอาชีพนั่น แต่อาสาสมัครเป็นบุคคลที่ไม่ได้ทำงานในองค์กรนั้นเป็นอาชีพและมีรายได้จากการทำงานนั้น โดยการทำงานนั้นเป็นการอุทิศตนทำงานให้กับองค์กรด้วยความเชื่อและศรัทธาในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร นอกจากนี้อาสาสมัครยังมาจากหลากหลายอาชีพ หน้าที่การงานเพศ วัย และสถานะทางสังคมที่แตกต่างกัน ดังนั้น การบริหารจัดการงานอาสาสมัครจึงมีลักษณะพิเศษที่เฉพาะ

แนวคิดการบริหารจัดการงานอาสาสมัครมักเน้นที่วงจรการจัดการงานอาสาสมัคร โดยประกอบด้วยเรื่องการวางแผน การคัดเลือก การปฐมนิเทศและการฝึกอบรม การนิเทศงานและการประเมิน และการยกย่องเชิดชูเกียรติ

ภาพที่ 2.1

วงจรการบริหารจัดการงานอาสาสมัคร



ที่มา: ศุภรัตน์ รัตนมุขย์ : ระบบการบริหารจัดการงานอาสาสมัคร,2551,น.29

### 1. การวางแผน (Planning)

การวางแผน คือ การจัดการที่เกี่ยวกับการตั้งเป้าหมาย และการตัดสินใจที่จะดำเนินการอย่างไรให้บรรลุวัตถุประสงค์ การวางแผนจึงเป็นหัวใจสำคัญต่อความสำเร็จของงานอาสาสมัคร โดยการวางแผนอาสาสมัครประกอบด้วย 4 เรื่องที่สำคัญ คือ

- (1) การออกแบบตำแหน่งงานอาสาสมัคร
- (2) การจัดทำใบสมัครของผู้สนใจเป็นอาสาสมัคร
- (3) การพัฒนาแนวทางและกระบวนการสมัครเป็นอาสาสมัคร
- (4) การให้ความรู้และสร้างความเข้าใจแก่บุคลากร/เจ้าหน้าที่ขององค์กรในการทำงานกับ

อาสาสมัคร

## 2. การคัดเลือกอาสาสมัคร (Recruitment)

การคัดเลือกอาสาสมัครเป็นขั้นตอนที่สำคัญอีกช่วงหนึ่ง โดยสิ่งที่ต้องคิดให้ได้ในเบื้องต้นคือ คุณลักษณะของอาสาสมัครที่ต้องการเหตุผลสำคัญที่บุคคลเหล่านี้สนใจที่จะมาเป็นอาสาสมัคร เราจะหาบุคคลเหล่านี้ได้ที่ไหนและเมื่อใด และเราจะสร้างสื่ออะไรที่สามารถดึงดูดผู้ที่มีศักยภาพเหล่านี้ให้มาสมัครเป็นอาสาสมัครในโครงการของเรา จากนั้นจึงเป็นกระบวนการค้นหาและคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมเข้ามาเป็นอาสาสมัครในภาระงานที่สอดคล้องกับทั้งเป้าหมายขององค์กรและเป้าหมายของตัวอาสาสมัครเอง

## 3. การปฐมนิเทศและการฝึกอบรม (Orientation and Training)

การปฐมนิเทศและการฝึกอบรมเป็นขั้นตอนการสร้างหลักประกันว่า สมาชิกขององค์กรหรืออาสาสมัครจะมีความรู้และทักษะอย่างพอเพียงพอเพียงพอต่อการปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพใน ความรับผิดชอบใหม่ และสามารถปรับตัวให้เข้ากับเงื่อนไขการทำงานและสภาพแวดล้อมใหม่ขององค์กรอาสาสมัครจะต้องให้ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องขององค์กรของตนแก่อาสาสมัครที่เข้ามาใหม่

### - การปฐมนิเทศอาสาสมัครใหม่

อาสาสมัครมีแนวโน้มหวั่นไหวต่อประเภทงาน องค์กร และเพื่อนอาสาสมัครใหม่ ผู้ดูแลอาสาสมัครหรือผู้จัดการองค์กรสามารถจัดให้มีการปฐมนิเทศเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าว การปฐมนิเทศจะช่วยให้อาสาสมัครมีความรู้ทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ของตนสิ่งใดที่ควรทำและสิ่งใดที่ไม่ควรทำ ความรู้และทักษะในการทำงานอาสาสมัครเฉพาะด้าน การเสริมพลังจิตอาสา และการได้รู้จักคุ้นเคยกับเพื่อนอาสา การปฐมนิเทศจึงเป็นกระบวนการสร้างความมั่นใจในตนเองให้กับอาสาสมัคร พร้อมสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างองค์กรและเจ้าหน้าที่ผู้ทำงานใกล้ชิดกับอาสาสมัคร และตัวอาสาสมัครเอง

### - การฝึกอบรม

นอกจากการปฐมนิเทศในการเริ่มเป็นอาสาสมัครแล้ว การพัฒนาอาสาสมัครในช่วงเวลาที่อยู่ร่วมงานกับองค์กรก็เป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่ง และมีผลต่อประสิทธิภาพประสิทธิผลในการทำงานบริการองค์กรและสังคม ในการฝึกอบรมอาสาสมัคร องค์กรสามารถใช้วิธีการได้หลายวิธี ซึ่งรวมถึง (1)การฝึกอบรมในงาน (On - the -job training) และ (2) การฝึกอบรมนอกรงาน (Off – the – job training) เช่นการสัมมนา การดูงาน การอบรมที่จัดโดยองค์กรต่างๆ ฯลฯ

#### 4. การนิเทศงานและการประเมินผล (Supervision and Evaluation)

หลักสำคัญของการนิเทศงานและประเมินผลอาสาสมัครไม่ได้แตกต่างจากบุคลากรประเภทอื่นๆ ขององค์กรนัก

##### - การนิเทศงาน

อาสาสมัครจะต้องได้รับการสนับสนุนเรื่องแนวทางและวิธีการทำงานที่ถูกต้องขณะปฏิบัติงานจากบุคคลที่รู้เรื่องงานและองค์การ หัวหน้าอาสาสมัคร หรือเจ้าหน้าที่ประสานงานดูแลอาสาสมัครจะเป็นบุคคลที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยจะต้องเป็นที่รับรู้ร่วมกันว่าใครจะเป็นผู้รับผิดชอบเรื่องการนิเทศงาน

##### - การประเมินผล

เป็นการพิจารณาถึงความสำเร็จของโครงการ/องค์การ ขณะเดียวกัน การได้ประเมินการปฏิบัติงานของอาสาสมัครยังช่วยในเรื่องการจูงใจการพัฒนาการทำงานอีกด้วย เป็นเสมือนหนึ่งภาพสะท้อนการปฏิบัติงานที่ผ่านมา อย่างไรก็ตาม เกณฑ์ที่ใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครควรจะปรากฏชัด และสามารถประเมินผลได้ ส่วนตัวอาสาสมัครและผู้นิเทศ ควรได้รับรู้ถึงเกณฑ์นี้ร่วมกันในช่วงการปฐมนิเทศ

#### 5. การยกย่องเชิดชูเกียรติ (Recognition)

การยกย่องเชิดชูเกียรติเป็นกระบวนการของการให้รางวัลและจูงใจอาสาสมัครผู้อุทิศตนปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ โดยทั่วไปแล้วการยกย่องเชิดชูเกียรติอาสาสมัครอาจแบ่งได้ 2 ประเภท คือ การให้รางวัล และการให้การยอมรับ

- การให้รางวัล รางวัลเป็นสิ่งที่องค์การมอบให้อาสาสมัครเพื่อแสดงถึงการยอมรับถึงผลงานหรือความประพฤติในช่วงเวลาตามที่ได้กำหนดไว้ การให้รางวัลแก่อาสาสมัครอาจเป็นได้ทั้งบุคคลหรือกลุ่มบุคคล รางวัลอาจเป็นสิ่งของที่จับต้องได้ (เช่น เกียรติบัตร เข็ม รูปถ่าย ชุดเสื้อผ้า ของขวัญ) หรือเป็นการจัดงานพิเศษให้ (เช่น งานเลี้ยงอาหาร งานสังสรรค์ งานฉลอง การศึกษาดูงาน)

- การให้การยอมรับ การยอมรับเป็นลักษณะที่ไม่ใช่สิ่งของ แต่เป็นการแสดงออกเชิงยกย่องชมเชย และก่อให้เกิดแรงจูงใจในการเป็นอาสาสมัครที่ดี อาทิ การขอบคุณ การให้ความเคารพในสถานภาพของอาสาสมัคร การให้อาสาสมัครได้เข้าร่วมในการประชุมบุคลากรขององค์กร การแสดงความใส่ใจในการแนะนำงาน หรือแม้แต่การมอบหมายความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นแก่อาสาสมัคร

ดังนั้นสรุปได้ว่าการบริหารจัดการงานอาสาสมัคร คือ ระบบการจัดการงานอาสาสมัครที่มีรายละเอียดที่แตกต่างจากการบริหารจัดการองค์กรธุรกิจ หรือหน่วยงานราชการทั่วไป กล่าวคือ ระบบการจัดการอาสาสมัครเป็นการควบคุมและอำนวยความสะดวกทรัพยากรบุคคลที่ไม่ใช่พนักงานหรือลูกจ้างขององค์กรที่เป็นผู้ทำงานเป็นอาสาสมัครและมีรายได้จากการทำอาชีพนั่น แต่อาสาสมัครเป็นบุคคลที่ไม่ได้ทำงานในองค์กรนั้นเป็นอาสาสมัครและมีรายได้จากการทำงานนั้น โดยการทำงานนั้นเป็นการอุทิศตนทำงานให้กับองค์กรด้วยความเชื่อและศรัทธาในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้นๆ

### 3. แนวคิดการบริหารจัดการภาวะวิกฤต และการช่วยเหลือบุคคลในภาวะวิกฤต

การที่จะดำเนินการช่วยเหลือบุคคลในภาวะวิกฤตนั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องทราบถึงความหมาย สาเหตุ และองค์ประกอบ ตลอดจนขั้นตอนการเกิดภาวะวิกฤตเสียก่อน เพื่อจะได้มีความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถดำเนินการให้ความช่วยเหลือในภาวะวิกฤตได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

#### ความหมายของคำว่า “ภาวะวิกฤต”

“ภาวะวิกฤต” ได้มีนักวิชาการให้คำนิยามไว้มากมายซึ่งอาจแตกต่างกันตามความเชื่อพื้นฐานของแต่ละบุคคลดังนี้

แคปแลน (Caplan อ้างถึงในโสภา อ่อนโสภา 2538,น.21) ให้ความหมายของภาวะวิกฤต คือ การเสียสมดุลทางสภาพจิตใจของบุคคลซึ่งกำลังเผชิญกับสภาวะ อันตรายเป็นปัญหาสำคัญที่บุคคลนั้นไม่สามารถแก้ไขหรือหลีกเลี่ยงได้ด้วยตนเอง

พารอด (Parod,1973,p. 146) ได้ให้ความหมายของภาวะวิกฤตไว้ว่า ประกอบด้วยเหตุการณ์ที่เป็นอันตราย หรือกดดันซึ่งคุกคามต่อบุคคลและครอบครัว โดยบุคคลจะให้ความหมายต่อความกดดันนั้นใน 2 ลักษณะ คือ

1. ความกดดันคุกคามต่อเป้าหมายสำคัญของชีวิต เช่น สุขภาพ ความมั่นคง เป็นต้น
2. ไม่สามารถแก้ไขเหตุการณ์คุกคามนั้นได้ทันทีทันใด

ราโพพอร์ท (Rapoport,1970,p.24-26) ได้ให้ความเห็นว่าภาวะวิกฤต เป็นเหตุการณ์ที่เข้ามาแทรกแซงความสมดุลของมนุษย์ และเมื่อไม่สามารถใช้กลไกในภาวะปกติแก้ไขไม่ได้บุคคลก็

จะเข้าสู่ภาวะวิกฤต โดยที่เหตุการณ์ที่เข้ามาแทรกแซงนั้นต้องมีลักษณะเป็นอันตราย และทำให้เกิดความอ่อนแอ สับสน จนกลไกแก้ปัญหาเดิมไม่ได้

บาร์เรล (อ้างถึงในโสภาก่อนโสภากา, 2538, น.22) กล่าวว่าภาวะวิกฤต เป็นภาวะที่บุคคลตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่ร้ายแรงในชีวิต เป็นภาวะที่ทำให้ลายความสมดุลซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลเผชิญอุปสรรคที่ทำลายเป้าหมายของชีวิตและไม่สามารถใช้ชีวิตการปกติที่เคยใช้แก้ไขปัญหาของตนเองได้ ทำให้บุคคลนั้นเกิดความว้าวุ่น ไม่สบายอารมณ์และแก้ปัญหาไม่ตก เพราะฉะนั้นภาวะวิกฤตอาจจะช่วยให้บุคคลสร้างกลไกใหม่ ในการเผชิญกับปัญหา เพื่อความแข็งแกร่งและความสามารถในการแก้ปัญหาที่ผ่านเข้ามาได้

สรียา สุขจัน (2529, น.24) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการนำแนวคิดการช่วยเหลือบุคคลในภาวะวิกฤตมาใช้ในการให้บริการสังคมสงเคราะห์ และให้ความหมาย “ภาวะวิกฤต” ว่าหมายถึงสภาวะที่บุคคลอยู่ภายใต้ความกดดันอย่างรุนแรงอันเนื่องมาจากเหตุการณ์ในชีวิตประจำวันที่คาดหวังและไม่คาดหวังที่จะเกิดขึ้นประกอบกับบุคคลรับรู้ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงและกลไกการปรับตัวในภาวะปกติที่นำมาใช้แก้ปัญหาในสถานการณ์ยุ่งยากนั้นไม่ได้ผลตลอดจนขาดการช่วยเหลือจากทรัพยากรทางสังคม ทำให้บุคคลเข้าสู่ภาวะวิกฤต โดยเริ่มปรากฏอาการตั้งแต่เกิดความตึงเครียด วิตกกังวล สับสน จนกระทั่งไม่สามารถกระทำหน้าที่ตามบทบาทของตนเองได้ ภาวะดังกล่าวจะมีช่วงระยะเวลาจำกัดประมาณ 4-6 สัปดาห์ ซึ่งบุคคลต้องการความช่วยเหลืออย่างรีบด่วน อนึ่งภาวะวิกฤตมิใช่อาการเจ็บป่วยทางโรคจิตหรือโรคประสาท เนื่องจากบุคคลที่ตกอยู่ภายใต้เหตุการณ์เดียวกัน จะมีปฏิกิริยาตอบโต้ต่อเหตุการณ์ไม่เหมือนกัน

จากคำนิยามต่างๆ ข้างต้นสรุปได้ว่า ภาวะวิกฤต (Crisis) หมายถึง สภาวะที่บุคคลเผชิญกับเหตุการณ์รุนแรงที่ไม่คาดคิดว่าจะเกิดขึ้น จนไม่ยอมรับสภาพความเป็นจริง และกลไกการปรับตัวที่ใช้ในภาวะปกติไม่สามารถใช้แก้ปัญหายุ่งยากนั้นได้ ประกอบกับบุคคลนั้นไม่มีระบบค้ำจุนกึ่งหนุน ทำให้บุคคลเข้าสู่ภาวะวิกฤตโดยมีปฏิกิริยา เริ่มจากความเครียด วิตกกังวล ซึมเศร้า และทวีความรุนแรงมากขึ้นจนเกิดความสับสน ว้าวุ่น ขวัญเสีย ไม่สามารถกระทำหน้าที่ตามบทบาทของตนเองได้ ซึ่งบุคคลที่เกิดภาวะวิกฤตต้องการความช่วยเหลืออย่างรีบด่วน

### ลักษณะของบุคคลในภาวะวิกฤต

เมื่อบุคคลอยู่ภายใต้ภาวะวิกฤต บุคคลนั้นย่อมแสดงพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปจากภาวะปกติ และจะมีปฏิกิริยาต่อปัญหา หรือการเผชิญปัญหาที่แตกต่างกันตามพื้นฐานบุคลิกภาพและประสบการณ์

Halpern (อ้างถึงในสุไปรมา ลีลามณี ,2543,น.11) ได้ศึกษาพบว่า บุคคลที่อยู่ในภาวะวิกฤตจะมีลักษณะอาการ ดังนี้

1. รู้สึกเหนื่อยหน่ายอ่อนเพลีย
2. รู้สึกสิ้นหวังท้อแท้
3. มีความต้องการไม่สิ้นสุด
4. รู้สึกวุ่นวายสับสน
5. เกิดอาการผิปกติในร่างกาย
6. เกิดความวิตกกังวล
7. ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่การทำงานตามปกติได้
8. ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทหน้าที่ในครอบครัวได้
9. ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่และกิจกรรมต่างๆ ทางสังคมได้

Hoff (อ้างถึงในโสภา อ่อนโสภา,2538,น.24) ได้กล่าวว่า เมื่อบุคคลอยู่ในภาวะวิกฤตจะมีความคิด ความรู้สึก และการแสดงออกทั้งด้านอารมณ์ จิตใจ และร่างกายที่แตกต่างไปจากปกติ ซึ่งลักษณะอาการดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อกระบวนการคิด เช่น มีความคิดวุ่นวายกับปัญหานั้น มีความคิดที่ไม่เป็นระบบ และกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งอาจทำให้บุคคลนั้นไม่สามารถทำหน้าที่การทำงานได้อย่างปกติ และอาจขาดการปฏิบัติสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ในสังคม

Hansell (อ้างถึงในสุไปรมา ลีลามณี ,2543,น.12) ได้เสนอไว้ว่า บุคคลที่ตกอยู่ในช่วงภาวะวิกฤต จะมีลักษณะอาการที่สังเกตได้ คือ

1. ไม่สามารถจัดการกับความรู้สึกสับสนของตนเองได้
2. มีความโน้มเอียงสู่วิกฤตซ้ำตัวตาย
3. ดื่มสุรา หรือใช้ยาเสพติดเพื่อแก้ปัญหา
4. ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย
5. ไม่สามารถที่จะนำทรัพยากรที่มีอยู่ไปใช้ให้เกิดประโยชน์

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ภาวะวิกฤตมีผลกระทบโดยตรงต่อการดำรงชีวิตประจำวันของบุคคล เมื่อบุคคลใดตกอยู่ในภาวะวิกฤต บุคคลนั้นจะมีลักษณะอาการและวิธีการเผชิญภาวะวิกฤต



แตกต่างกัน ซึ่งหากความช่วยเหลือ หรือสนับสนุนทางสังคมอย่างเหมาะสม ทันที อาจทำให้บุคคลนั้นๆ ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนเองต่อไปได้

### สาเหตุการเกิดภาวะวิกฤต

ภาวะวิกฤต คือ ช่วงที่บุคคลต้องเผชิญสถานการณ์ที่ตนเองไม่สามารถปรับตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับสถานการณ์นั้นๆ ได้ Hoff (อ้างถึงในโสภา อ่อนโสภา ,2538,น.25-26) ได้แบ่งสาเหตุของการเกิดภาวะวิกฤต ดังนี้

1. ภาวะวิกฤตที่เกิดจากความเปลี่ยนแปลงของการพัฒนาการตามวัย (Developmental Crisis) ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่เปลี่ยนจากวัยหนึ่งเข้าสู่อีกวัยหนึ่ง ในการเปลี่ยนไปสู่ในวัยที่สูงขึ้น ทำให้มนุษย์เกิดความวิตกกังวล เนื่องจากต้องเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านร่างกาย บทบาท และความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับสังคม หากบุคคลเข้าใจในพัฒนาการมนุษย์ และได้รับการสนับสนุนทางสังคมอย่างถูกต้อง จะทำให้บุคคลนั้นๆ สามารถเฝ้าระวังการเปลี่ยนแปลงที่เหมาะสม แต่หากบุคคลบางรายในระหว่างเปลี่ยนแปลงของช่วงชีวิตไม่ได้รับการสนับสนุนเพียงพอ อาจทำให้เกิดความคับข้องใจ ความอึดอัด กัดดันได้

2. ภาวะวิกฤตที่เกิดจากสถานการณ์ (Situational Crisis) คือ ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างไม่คาดคิดในระหว่างชีวิตของบุคคล ซึ่งเกิดขึ้นอย่างกะทันหัน และทำให้เกิดความสูญเสีย เช่น ภัยธรรมชาติ การสูญเสียบุคคลที่รัก ความเปลี่ยนแปลงสถานะ เช่น การเจ็บป่วย การหย่าร้าง การตกงาน การประสบอุบัติเหตุ เป็นต้น ซึ่งสถานการณ์ดังกล่าวอาจทำให้บุคคลต้องเผชิญภาวะวิกฤตหรือไม่ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพส่วนบุคคล และการได้รับการสนับสนุนทางสังคม

จากสาเหตุดังกล่าว สรุปได้ว่า ภาวะวิกฤตเกิดได้จากปัจจัยที่บุคคลสามารถคาดการณ์ได้ เช่น ความเปลี่ยนแปลงตามพัฒนาการ หรือความคาดหวังทางสังคม และปัจจัยที่บุคคลไม่สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ เช่น ภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ ซึ่งทั้งสองปัจจัยทำให้บุคคลมีโอกาสเกิดภาวะวิกฤตขึ้นได้ ซึ่งตลอดช่วงชีวิตของบุคคลย่อมต้องพบกับการเปลี่ยนแปลงมากมาย หากความเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างฉับพลัน โดยไม่ได้คาดคิดก่อน ทำให้บุคคลเกิดความยากลำบากในการปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งในช่วงเวลาดังกล่าวบุคคลต้องการการสนับสนุนทางสังคมอย่างเพียงพอ เพื่อช่วยส่งเสริมให้การปรับตัวผ่านพ้นภาวะวิกฤตอย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถดำเนินชีวิตและหน้าที่ของตนเองต่อไปได้

### องค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเข้าสู่ภาวะวิกฤต

Bernard (อ้างถึงใน สุไปรมา ลีลามณี ,2543,น.13) กล่าวว่า ภาวะวิกฤตเกิดขึ้นเมื่อบุคคลไม่สามารถจัดการแก้ไขปัญหาได้ ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหัน เร่งด่วน โดยมีองค์ประกอบที่จะนำไปสู่ภาวะวิกฤต 3 ประการ คือ

1. เหตุการณ์กดดันที่เกิดอย่างฉับพลัน โดยที่บุคคลรับรู้
2. เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นคุกคามต่อความมั่นคงทำให้พฤติกรรมเปลี่ยนแปลง
3. ระยะเวลาที่บุคคลเข้าสู่ภาวะวิกฤตจะเป็นเวลาหลายวัน

Golan (อ้างถึงใน สุไปรมา ลีลามณี ,2543,น.13-14) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเข้าสู่ภาวะวิกฤต ซึ่งประกอบด้วย

1. เหตุการณ์ร้ายแรง (Hazardous Event) เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่คุกคามความมั่นคงของบุคคล ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบเกิดการเปลี่ยนแปลง เกิดความไม่สมดุลของจิตใจ ภายในจิตใจ เกิดปฏิกิริยาความเครียด ซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าวสามารถคาดการณ์ได้ เช่น ความเปลี่ยนแปลงตามพัฒนาการวัย ความสับสนในบทบาทหน้าที่ แต่บางเหตุการณ์ไม่สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ เช่น อุบัติภัยทางธรรมชาติต่างๆ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคคลเกิดความเครียด วิตกกังวล ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ชั่วคราว

2. ภาวะความอ่อนแอ (Vulnerable State) ภาวะที่จิตใจเกิดการแสดงปฏิกิริยาโต้ตอบต่อเหตุการณ์ร้ายแรง ในช่วงภาวะนี้บุคคลจะใช้กลไกในการแก้ปัญหาเดิมที่เคยใช้ หากไม่ได้ผล ความวิตกกังวลจะสูงขึ้น เกิดความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพของกลไกการแก้ไขปัญหา จึงพยายามหาวิธีการใหม่ แต่เมื่อใช้ไม่ได้ผลอีก ความวิตกกังวลจะเพิ่มสูงขึ้น เกิดความสับสน วุ่นวาย หรืออาจมีปฏิกิริยาถอยกลับไปสู่ความเป็นเด็ก

3. ปัจจัยกระตุ้น หรือปัจจัยส่งเสริม (Precipitating Factor) เป็นการเร่ง หรือส่งเสริมให้เกิดความวิตกกังวลสูงจนเข้าสู่ภาวะวิกฤต ได้แก่ บุคคล เหตุการณ์ หรือวิธีการ เช่น การจัดทรัพยากรในการแก้ไขสถานการณ์ กลไกการปรับตัวที่ไม่เหมาะสมจนทำให้เกิดความไม่สมดุล

4. ภาวะวิกฤต (Active Crisis State) ซึ่งเป็นช่วงที่กลไกการปรับตัวไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความเสียสมดุล ซึ่งเป็นภาวะที่ต้องได้รับความช่วยเหลือโดยเร็วที่สุด

5. การคืนสู่ภาวะสมดุล (Reiteration) เป็นช่วงต่อเนื่องกับภาวะวิกฤต เนื่องจากความตึงเครียดจะค่อยๆ ถูกปรับให้ลดลงตามความสามารถของบุคคลนั้นๆ ในการจัดการแก้ไขปัญหา

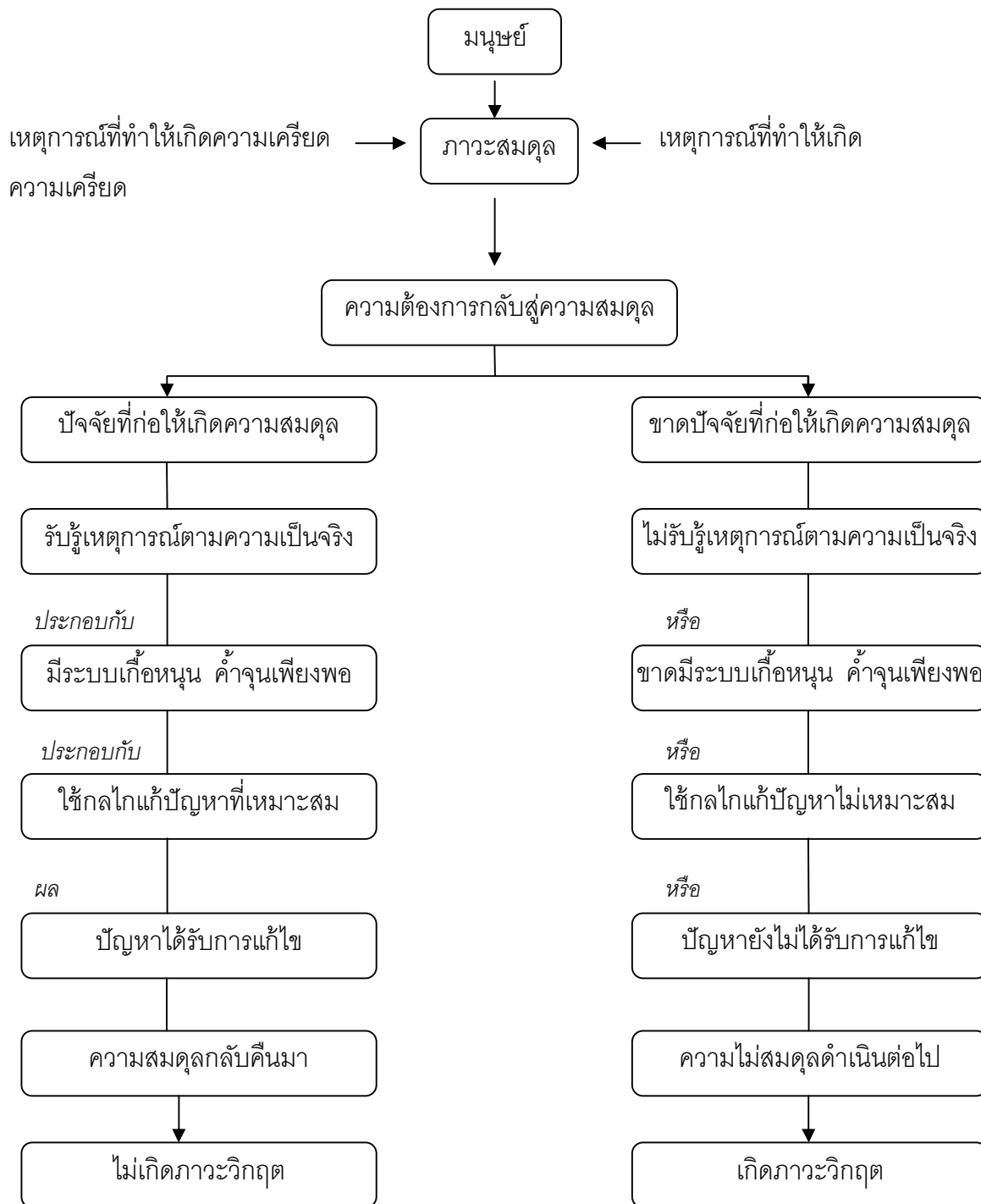
เพราะภาวะไม่สมดุลไม่สามารถที่จะคงอยู่เป็นเวลานาน จะต้องเกิดการปรับตัว แต่การปรับตัวจะดีขึ้น หรือแย่ลงขึ้นอยู่กับศักยภาพของแต่ละบุคคล และทรัพยากรที่มีอยู่

ส่วน Aguilera and Messick (1982, p.64) กล่าวว่า เมื่อบุคคลเผชิญความยุ่งยากในชีวิตจะมีองค์ประกอบที่จะทำให้บุคคลอยู่ในภาวะสมดุลหรือไม่สมดุลโดยขึ้นอยู่กับ

1. การรับรู้เหตุการณ์ตามความเป็นจริง
2. การได้รับความช่วยเหลือจากระบบสนับสนุนทางสังคม
3. การใช้กลไกการปรับตัวที่เหมาะสม

เมื่อบุคคลประสบเหตุการณ์บางอย่าง หากมีองค์ประกอบดังกล่าวครบสมบูรณ์จะช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ ในที่สุดบุคคลจะกลับคืนสู่ภาวะสมดุลเป็นปกติเช่นเดิม แต่หากบุคคลขาดองค์ประกอบทั้ง 3 ประการ หรืออย่างใดอย่างหนึ่งนอกจากปัญหาความยุ่งยากที่เกิดขึ้นไม่ได้รับการแก้ไขแล้วภาวะความไม่สมดุลจะดำเนินต่อไป จนกระทั่งบุคคลเข้าสู่ภาวะวิกฤตในที่สุด ดังที่ Aguilera and Messick ได้แสดงให้เห็น ดังภาพต่อไปนี้

ภาพที่ 2.2  
องค์ประกอบการเข้าสู่ภาวะวิกฤตของบุคคล



ที่มา: Aguilera and Messick, Crisis Intervention : Theory and Methodology, St. Louis: The C.V. Mosby, 1982, p.64

ดังนั้นสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดภาวะวิกฤตขึ้นได้ เมื่อเกิดเหตุการณ์ร้ายแรง โดยที่บุคคลรับรู้ถึงเหตุการณ์ดังกล่าว และพยายามใช้กลไกในการปรับตัวเพื่อให้เกิดความสมดุลภายในจิตใจ แต่หากบุคคลไม่สามารถใช้กลไกในการปรับตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะเป็นการเพิ่มความรุนแรงของเหตุการณ์ดังกล่าว จนบุคคลไม่สามารถทำหน้าที่ของตนเองได้ ในระหว่างนี้บุคคลต้องการความช่วยเหลือ และการสนับสนุนทางสังคม ซึ่งจะช่วยให้บุคคลเกิดการปรับตัวเพื่อกลับคืนสู่ความสมดุลได้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

#### แนวคิดการบริหารจัดการภาวะวิกฤต

การบริหารจัดการภาวะวิกฤต มีนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญหลายแขนงนำเสนอรูปแบบและวิธีการบริหารจัดการภาวะวิกฤต ดังนี้

บัณฑิตย์ เทวีทิวารักษ์ (2537, น.21-22) ได้นำเสนอหลักการบริหารจัดการภายใต้สภาวะการณ์ฉุกเฉิน ของ Nancy K. Grant And David H. Hoover จาก The University of Akron ทั้งสองเป็นผู้มีชื่อเสียงด้าน Public Administration ของสหรัฐอเมริกา และเป็นผู้ได้เข้าร่วมประชุม P.A. ที่ Minowbrook ทั้งยังเป็นผู้เชี่ยวชาญมีประสบการณ์ และมีความชำนาญในเรื่อง Emergency Management แห่งมลรัฐ Ohio และเคยได้รับเชิญจากรัฐบาลได้วันให้เป็นผู้บรรยายพิเศษในด้านการบริหารจัดการภายใต้สภาวะฉุกเฉิน หรือวิกฤตและการป้องกันสาธารณภัยที่เกิดจากสารเคมี (Chemical Symposium On Emergency Response To Chemical Disasters) ได้เสนอแนวคิด เรื่องหลักบริการจัดการภายใต้สภาวะฉุกเฉิน กล่าวคือ ความเป็นมาของปัญหาสภาวะการฉุกเฉินและการนำหลักแนวคิด หรือแนวทางของ “Interconnectedness” ในการบรรยายพิเศษเรื่อง Emergency Management ณ ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 18 พฤศจิกายน 2543 ที่ผ่านมา ใช้แก้ไขปัญหอันเกิดจากสภาวะการณ์ฉุกเฉิน ประกอบด้วย

1. การนำทุกคนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดกับปัญหามาร่วมกัน
2. มองปัญหาในหลายๆแง่ หลายๆมุมมองให้รอบด้าน โดยมองในลักษณะภาพรวม
3. มองปัญหาในเรื่องของกระบวนการและผลกระทบที่เกิดกับสภาพแวดล้อมผู้ใช้แรงงาน
4. จำเป็นต้องมีการจัดตั้งงบประมาณเป็นกรณีพิเศษเพื่อการแก้ไขปัญหา

Emergency Management มีความหมายที่กว้างมาก กล่าวคือ ภัยพิบัติ ความหายนะ หรือ สาธารณภัย (Disasters) ที่เกิดจากมนุษย์ (Man-Made Disasters) หรือเกิดจากภัย

ธรรมชาติ (Natural Disasters) รวมทั้งปัญหาที่เริ่มขยายตัวและมีผลกระทบต่อมวลมนุษยชาติเป็นส่วนร่วมโดยเฉพาะการที่ชั้นบรรยากาศต่างๆ ของโลกเริ่มหมดสภาพไป ผลจากความร้อนจากแสงอาทิตย์ที่กระทบต่อโลกโดยตรง มีความรุนแรงซึ่งก่อให้เกิดมะเห็งที่ผิวหนังมนุษย์ รวมถึงสภาพแวดล้อมที่กลายเป็นลักษณะ World Wide มากขึ้น แม้รัฐบาลจะมีนโยบายด้านอื่นๆ มากมาย แต่การเตรียมตัวการวางแผนเพื่อปกป้อง หรือป้องกันและการบรรเทาการสูญเสีย รวมทั้งการเตือนประชาชนจึงเป็นสิ่งสำคัญ

แบลนด์ (Bland, 1998, p.8) กล่าวว่า หนทางที่ดีที่สุดที่จะเข้าใจธรรมชาติและวิธีจัดการภาวะวิกฤต คือ การศึกษาวิกฤตของคนอื่น และดูว่าเราจะเรียนรู้อะไรได้จากตรงนั้นบ้าง และควรถามตัวเองด้วยว่า เกิดอะไรขึ้น ทำไมวิกฤตครั้งนี้เป็นเรื่องกล่าวขวัญ หลักการบริหารจัดการวิกฤตได้อย่างไร ผลลัพธ์มีแนวโน้มไปทางดีหรือเลว

ดังนั้น สิ่งที่ได้รับจากการเรียนรู้ความผิดพลาดของคนอื่น นำมาใช้ป้องกันความเสียหายจากภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นกับเรา ดังที่ Mayers และ Holusha (1988, p.2) กล่าวว่า การเตรียมตัวให้พร้อมจะช่วยลดผลกระทบและความรุนแรงอันเกิดจากภาวะวิกฤตได้

Newson and Ann (2000, p.481) เพิ่มเติมว่า กลวิธีที่เห็นผลในการจัดการภาวะวิกฤต คือ การคิดคะเนคาดการณ์ล่วงหน้าด้วยการค้นหาสัญญาณบอกเหตุ

การค้นหาสัญญาณ บอกเหตุเป็นวิธีสำคัญที่สุดวิธีหนึ่ง และเป็นรูปแบบที่ดีที่สุดของการจัดการภาวะวิกฤต ภาวะวิกฤตจะส่ง “สัญญาณเตือนล่วงหน้า” ให้เรารู้ เมื่อเราจับสัญญาณเหล่านั้นและการดำเนินการกับมันอย่างมีประสิทธิภาพ เราก็สามารถป้องกันการเกิดภาวะวิกฤตได้ เมื่อเป็นเช่นนี้ผู้บริหารองค์กรจึงควรดูแลสอดส่อง การปฏิบัติงานของพนักงานทุกฝ่ายอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพร้อมรับสัญญาณเตือนล่วงหน้าซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ทุกเวลาและจะสายเกินแก้ไข กล่าวโดยสรุป คือ ต้องเปลี่ยนทัศนคติจาก “เกิดแล้วแก้” เป็น “เตรียมการก่อนเกิด” (Mitroff, 2001, p.8)

อุปสรรคที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ การบอกปิดปฏิเสธ องค์กรส่วนใหญ่มักคิดว่า “ถ้าวิกฤตยังไม่เกิด ก็ไม่มีความจำเป็นต้องเตรียมตัวเงินไว้เพื่อการแก้ไข” ซึ่งเป็นความคิดที่ผิด

อย่างไรก็ตาม Mitroff มองว่าในสภาพปัจจุบันที่ภาวะวิกฤตเกิดขึ้นได้บ่อยกำลังจะทำให้ความคิดเหล่านี้หมดไป และสำหรับผู้มีหน้าที่จัดการภาวะวิกฤตประเด็นไม่ได้ขึ้นอยู่กับว่าองค์กรจะเห็นปมของภาวะวิกฤตหรือไม่ที่น่าสนใจก็คือปมของภาวะวิกฤตนั้นจะเกิดขึ้นเมื่อไหร่ อย่างไรก็ตามรูปแบบไหน และองค์กรจะเตรียมการจัดการอย่างไร หากองค์กรมีการบริหารงานที่ดี

เตรียมพร้อมเสนอเพื่อเผชิญภาวะวิกฤต ก็ยังเป็นอีกทางหนึ่งในการกำจัดความคิดเรื่องการบอบกบฏ ปฏิเสธ

ระพีพรรณ คำหอม (2545, น.29) ได้นำเสนอรูปแบบภาวะวิกฤต (Crisis Intervention model) ในงานสังคมสงเคราะห์ มีที่มาจากผลการศึกษาถึงความหายนะทางธรรมชาติ ของ Lydia Rapoport and Howard J. Parad และแนวความคิดการบำบัดการบำบัดระยะสั้นของ Erich Linderman and Rerald Caplan ให้ความสำคัญกับกระบวนการเรียนรู้ และมีเป้าหมายที่การฟื้นฟูการทำหน้าที่ทางสังคม และการขยายขีดความสามารถในการจัดการ โดยมีสาระสำคัญคือการประเมินผู้รับบริการเกี่ยวกับโครงการบุคลิกภาพ พื้นฐานการป้องกันตนเอง รูปแบบนิสัยการปรับตัว ธรรมชาติของอารมณ์ ศักยภาพสำหรับการตอบสนอง การปรับตัว และการได้มาซึ่งทรัพยากร การใช้ประโยชน์สูงสุดของช่วงอารมณ์ การลดความเครียดการให้ความหวัง การสนับสนุน และการช่วยเหลือในสถานการณ์วิกฤต รวมทั้งการสอนรูปแบบใหม่ เพื่อการแก้ไขและจัดการปัญหา การสร้างความเข้าใจกับปัญหาที่ถูกต้อง และการให้บริการช่วยเหลือระยะสั้น ทั้งนี้สามารถใช้กับบุคคล หรือถูกจำกัดการทำหน้าที่ทางสังคม

วิรัช ภิรัตน์กุล (2543, น.96) ได้สรุปวิธีแก้ไขภาวะวิกฤตอย่างมีประสิทธิภาพไว้ดังนี้

1. ยึดหลักการสื่อสารในภาวะวิกฤต คือ “จงบอกทุกสิ่งทุกอย่างแก่ประชาชนและบอกให้เร็วที่สุด” นั่นคือ การประชาสัมพันธ์บอกกล่าวหรือแถลงชี้แจงรายละเอียดทุกสิ่งทุกอย่างให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจนในเวลาทีรวดเร็ว ฉับไวและทันการที่สุด เพราะในภาวะวิกฤตประชาชนย่อมมีความเครียด ร้อนใจ และอยากรู้เหตุการณ์อย่างมากที่สุด ประชาชนที่มีส่วนได้ส่วนเสียหรือเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์นั้น จะได้มีความรู้สึกเข้าใจหรือสบายใจขึ้น และเป็น การลดความเครียดที่กดดันลงได้ในระดับหนึ่ง
2. ชี้แจงและอธิบายให้ประชาชนทราบและเข้าใจว่า ทีมงานฝ่ายประชาสัมพันธ์และฝ่ายบริหารขององค์กรมิได้นิ่งนอนใจ หรือมัวนั่งเฉยอยู่ แต่กำลังทำงานเพื่อแก้ปัญหาต่างๆ อยู่อย่างเร่งด่วน โดยมีการแถลงข่าวให้ทราบอยู่ตลอดทุกระยะ
3. การประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนในช่วงวิกฤต ต้องเป็นข้อมูลข่าวสารที่มีการเผยแพร่ออกมาอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ มิใช่หยุดชะงักหรือขาดตอน
4. โฆษกหรือผู้แถลงข่าวในภาวะวิกฤตควรมีจำนวนจำกัด ปกติมักใช้เพียงคนเดียวเท่านั้นเพื่อความเป็นเอกภาพ ไม่สับสน ยุ่งเหยิง หรือแถลงข่าวไม่ตรงกัน ขัดแย้งกันเอง
5. อย่าเปิดโอกาสให้ประชาชน นำเอาภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นไปแล้วลือ เชื่อมโยงกับเหตุการณ์วิกฤตที่เลวร้าย

6. แลกเปลี่ยนหรือถ้อยแถลงขององค์กร บริษัทควรถูกให้ข้อเท็จจริงอย่างตรงไปตรงมาไม่ควรใช้วิธีเดาสุ่ม

7. การแถลงข่าวแก่สื่อมวลชน หรือการแถลงข่าวสู่ประชาชนโดยตรง/ ประชาชนควรได้รับการบอกกล่าวข่าวสารอย่างถูกต้องบริบูรณ์ บ่อยๆ เท่าที่จะทำได้

8. องค์กรควรมีการวางแผนเชิงปฏิบัติสำหรับการจัดการกับภาวะวิกฤต หรือแผนการสื่อสารในยามเกิดภาวะวิกฤต เพราะเหตุการณ์บางอย่างคาดคะเนได้ว่าย่อมต้องเกิดขึ้น

9. เจ้าหน้าที่พนักงานต่างๆ ขององค์กรต้องฝึกฝนความพร้อมเพรียง เพื่อเตรียมรับมือกับภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นได้เสมอตลอดเวลา และเพื่อความคล่องตัว ตลอดจนมีศักยภาพสูงในการแก้ไขสถานการณ์อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อมีเหตุการณ์เกิดขึ้นจริง

10. ต้องคาดการณ์ล่วงหน้าภาวะวิกฤตที่จะเกิดขึ้นได้ เพราะภาวะวิกฤตหลายอย่างเราคาดการณ์ล่วงหน้าและป้องกันได้ถ้าไม่ประมาท

11. ชดใช้ค่าเสียหายโดยรวดเร็ว คือ การชดใช้ค่าเสียหายต่างๆ แก่ผู้เสียหายหรือผู้ประสบภาวะวิกฤต และต้องกระทำด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ ไม่ใช่วิธีต่อรอง บ่ายเบี่ยง หลีกเลียงต่างๆ หรือถ่วงเวลาให้เนิ่นนานออกไป

12. หากเป็นความผิดพลาดบกพร่องขององค์กรจริง ต้องรับผิดชอบต่อเหตุการณ์นั้นโดยคหุชฎี พร้อมทั้งยอมรับผิดและขอภัยต่อผู้เสียหาย ประชาชนผู้เกี่ยวข้อง หรือแสดงความเสียใจต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น อย่างทูลฐิ ดื้อดิ่ง หรือบัดความรับผิดชอบ โดยอ้างว่าไม่ใช่ความคิดขององค์กร เพราะภาวะวิกฤตอาจเกิดขึ้นได้เสมอ และวิสัยทัศน์มนุษย์ย่อมผิดพลาดได้ หากรับผิด ขออภัย ขอชดใช้ ฯลฯ ประชาชนยอมเข้าใจ เห็นใจ และให้อภัยให้ได้ สิ่งสำคัญ คือ เราจะต้องหาทางป้องกันและแก้ไขอย่าให้เหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นอีก โดยอาศัยภาวะวิกฤตครั้งนี้เป็นบทเรียนต่อไป

ดังนั้นสรุปได้ว่าการปฏิบัติงานของอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัย ในรูปแบบการปฏิบัติงานในภาวะวิกฤต ต้องมีความพร้อมในกรณีการเกิดเหตุการณ์ต่างๆ ต้องมีการศึกษา และเข้าใจในการบริหารจัดการในสถานการณ์ภาวะวิกฤต เพื่อที่จะได้นำความรู้ความเข้าใจ และนำหลักการจัดการบริหารภาวะวิกฤตมาปรับใช้กับเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหันและลดความสูญเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะในภาวะวิกฤตประชาชนย่อมมีความเครียด ร้อนใจ และอยากรู้เหตุการณ์อย่างมากที่สุด ประชาชนที่มีส่วนได้ส่วนเสียหรือเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์นั้นจะได้มีความรู้สึกเข้าใจหรือสบายใจขึ้น และเป็นการลดความเครียดที่กดดันลงได้ในระดับหนึ่ง



### การให้ความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต (Crisis Intervention)

ทฤษฎีการให้ความช่วยเหลือในช่วงภาวะวิกฤต (Crisis Intervention Theory) นั้นเป็นเรื่องอธิบายเกี่ยวกับบุคคล ซึ่งต้องพบกับความรู้สึกในช่วงขณะหนึ่งที่เกิดความทุกข์ ความเศร้า และไม่สามารถแก้ไขหรือผ่านพ้นเหตุการณ์ที่กดดันนั้นไปได้ การให้ความช่วยเหลือในช่วงภาวะวิกฤต (Crisis Intervention) คือ แนวทาง หรือกระบวนการให้ความช่วยเหลือ โดยเฉพาะในทางจิตเวชศาสตร์ ซึ่งมีจุดเริ่มต้นจากงานของ Lindemann ซึ่งเป็นการทำงานที่เผชิญกับความสูญเสียในเหตุการณ์ไฟไหม้ Coconut Grove ในเมืองบอสตัน หลังจากงานของ Lindemann แล้วนั้น Caplan ได้ให้คำจำกัดความของ "Crisis Intervention" คือ สถานการณ์ของบุคคลที่ต้องเผชิญกับอุปสรรคในช่วงชีวิต ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่เกิดความยุ่งยากสับสนขณะนั้น บุคคลไม่สามารถผ่านพ้นปัญหาไปได้ตามปกติวิธีที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาอย่างที่เคยปฏิบัติมา และหาทางออกหรือวิธีการแก้ไขเพื่อผ่านพ้นปัญหาไปได้ แต่ในท้ายที่สุดหากบุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ได้ บุคคลนั้นๆ จะสามารถผ่านพ้นผ่านพ้นปัญหาอุปสรรคไปได้สำเร็จ

กระบวนการให้ความช่วยเหลือในช่วงภาวะวิกฤตมีผลให้บุคคลสามารถทำหน้าที่ของตนเองต่อไปได้ แม้ในช่วงเวลาที่เกิดภาวะไม่สมดุล และเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยป้องกันความรุนแรงที่จะเกิดทวีเพิ่มขึ้นจากความทุกข์ ความเศร้าที่เกิดขึ้นกับบุคคลนั้นๆ ซึ่งการให้ความช่วยเหลือในช่วงภาวะวิกฤตมีจุดหมาย (Howard J. Parad ,1977 อ้างถึงใน สรียา สุขจัน,2529,น. 39) คือ

1. เพื่อลดผลกระทบที่ทำให้เกิดความตึงเครียด
2. เพื่อช่วยให้บุคคลเข้าใจเหตุการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้น
3. เพื่อช่วยให้บุคคลนำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดผลต่อการปรับตัวและสามารถเผชิญกับปัญหาในสถานการณ์ที่ไม่ปกตินั้นๆ ได้
4. ช่วยให้บุคคลกลับคืนสู่สภาพเดิมก่อนเกิดภาวะวิกฤต และเกิดการเรียนรู้แบบแผนการดำเนินชีวิตใหม่เพื่อใช้เป็นกลไกในการปรับตัวต่อเหตุการณ์อื่นๆ ต่อไปในอนาคต

การให้ความช่วยเหลือในช่วงภาวะวิกฤต (Crisis Intervention) จึงเป็นกระบวนการที่ช่วยให้บุคคลแต่ละคนเกิดกระบวนการในการเรียนรู้ที่จะเผชิญกับสถานการณ์ยุ่งยาก ซับซ้อนที่เกิดขึ้นและสามารถใช้ศักยภาพที่มีอยู่เพื่อฝ่าฟันปัญหา อุปสรรค ให้ผ่านพ้นไปได้ โดยมีเงื่อนไขของเวลาอันจำกัด ภาวะไม่สมดุลที่เกิดขึ้นกับบุคคลนั้นๆ อาจเกิดจากปัจจัยสภาพแวดล้อมซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของระบบของบุคคลนั้นๆ เช่น ครอบครัว เพื่อนบ้าน การเปลี่ยนความไม่สมดุลที่เกิดขึ้นให้ไปสู่ภาวะที่สมดุลจะต้องมีการนำทรัพยากรรวมถึงการสนับสนุนจากเครือข่ายทางสังคมเข้ามา

ช่วยเหลือ เช่น ชุมชน ครอบครัว เพื่อให้บุคคลที่อ่อนแอสามารถสร้างความเข้มแข็งให้แก่ตนเองได้ในงานของ Lindemann (quoted in Kathleen Ell, 1995, p.660) ในช่วงต้นๆนั้น ได้กล่าวถึงกระบวนการของการเกิดความทุกข์ ความเศร้า (Grief Reaction) ซึ่งนักบำบัดควรคำนึงถึงในการให้ความช่วยเหลือบุคคลที่ตกอยู่ในภาวะวิกฤต เนื่องจากเมื่อภาวะวิกฤตเกิดขึ้นกับบุคคลใด บุคคลนั้นจะมีอาการของความทุกข์ และความโศกเศร้าร่วมด้วย กระบวนการให้การช่วยเหลือในช่วงภาวะวิกฤต (Crisis Intervention) และ ปฏิบัติการที่มีต่อความทุกข์ ความเศร้าที่เกิดขึ้นนั้นจึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกัน Lindemann กล่าวว่า นักบำบัดต้องช่วยให้บุคคลนั้นยอมรับในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยให้บุคคลได้ทบทวนความสัมพันธ์ในสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้น และได้ระบบความรู้สึก นึกคิดของตนเอง ขณะเดียวกันช่วยให้บุคคลนั้นสามารถสร้างความเข้มแข็งของตนเองในการที่จะฝ่าฟันความทุกข์ ความเศร้าที่เกิดขึ้นและดำเนินชีวิตต่อไปได้อย่างปกติ (Slaikeu, 1984, p.80)

ผลที่ได้จากกระบวนการ Crisis Intervention คือ ความสามารถในการปรับตัวและผ่านพ้นสภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นและสามารถหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้ ซึ่งในกระบวนการสร้างให้ภาวะวิกฤตเข้าสู่ภาวะสมดุลได้นั้นต้องอยู่ในช่วงเวลาที่สั้นที่สุด

จากข้างต้นสรุปได้ว่า การให้ความช่วยเหลือในช่วงภาวะวิกฤตจึงเป็นกระบวนการที่ช่วยให้บุคคลแต่ละคนเกิดกระบวนการในการเรียนรู้ที่จะเผชิญกับสถานการณ์ยุ่งยาก ซับซ้อนที่เกิดขึ้น และสามารถใช้ศักยภาพที่มีอยู่เพื่อฝ่าฟันปัญหา อุปสรรค ให้ผ่านพ้นไปได้โดยมีเงื่อนไขของเวลาอันจำกัด และช่วยให้บุคคลนั้นสามารถสร้างความเข้มแข็งของตนเองในการที่จะฝ่าฟันความทุกข์ ความเศร้าที่เกิดขึ้นและดำเนินชีวิตต่อไปได้อย่างปกติ

#### 4. แนวคิดการจัดการภัยพิบัติ

ภัย (Hazard) หมายถึง เหตุการณ์ที่อาจสร้างความเสียหายทางกายภาพ ซึ่งอาจเป็นประสบการณ์ทางธรรมชาติหรือสิ่งที่มีมนุษย์เป็นผู้กระทำ อันเป็นสาเหตุทำให้เกิดการสูญเสียชีวิต ได้รับความเจ็บ ทรมานเสียหาย ส่งผลกระทบต่อทั้งทางสังคมและเศรษฐกิจ รวมทั้งความเสียหาย การเสื่อมโทรมต่อทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น ภัยจากแผ่นดินไหว น้ำท่วม ดินถล่ม หรือความแห้งแล้ง

ภัยพิบัติ (Disaster) หมายถึง สภาวะการกระทบกระเทือนที่ผู้คนและชุมชนได้รับอย่างรุนแรงเป็นสาเหตุให้เกิดการสูญเสียชีวิต ทรมาน เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมที่เกินกำลังความสามารถของชุมชนและสังคมที่ได้รับผลกระทบจะจัดการได้โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ของตนเอง

ภัยพิบัติ คือความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับสิ่งแวดล้อมในระบบนิเวศเสื่อมโทรมลงอย่างรุนแรงและกะทันหัน โดยชุมชนต้องใช้ความพยายามอย่างมากเป็นพิเศษในการรับมือกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นซึ่ง หลายๆ กรณี ชุม ชนต้องการความช่วยเหลือจากภายนอกท้องถิ่นหรือจากต่างประเทศ (Noji)

ภัยพิบัติ คือการเปลี่ยนแปลงของระบบนิเวศที่เกิดขึ้น จนขนาดชุมชนไม่สามารถรับมือได้ และต้องขอความช่วยเหลือจากภายนอกท้องถิ่น (Pan America Health Organization)

ภัยพิบัติ คือเหตุการณ์ที่ไม่เคยเกิดขึ้น หรือเกิดขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดการบาดเจ็บ ล้มตายของผู้คนจำนวนมากโดยทันทีทันใด (International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies)

การจัดการความเสี่ยงจากภัยพิบัติ (Disaster Risk Management) หมายถึง การกำหนดนโยบาย สร้างมาตรการ การพัฒนาระบบต่างๆ ในการปฏิบัติการ รวมทั้งการยกระดับ ความรู้ความสามารถให้แก่บุคลากรเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานเพื่อลดผลกระทบจากภัยธรรมชาติและภัยที่เกี่ยวข้อง สิ่งแวดล้อมและเทคโนโลยีอย่างเป็นระบบ การจัดการความเสี่ยง ครอบคลุมถึงมาตรการ การก่อสร้าง และไม่เน้นสิ่งก่อสร้างเพื่อหลีกเลี่ยง (ป้องกัน) หรือจำกัด (บรรเทาและเตรียมความพร้อม) ผลกระทบที่ร้ายแรงของภัย

การจัดการภัยพิบัติ (Disaster Management) หมายถึง การบริหารจัดการ การกำหนด มาตรการ การดำเนินการ และการปฏิบัติการในหลายด้านหลายเรื่อง ด้วยวัตถุประสงค์หลักสอง ประการ กล่าวคือ

1. เพื่อลดผลกระทบที่เกิดขึ้นจากภัยพิบัติ ให้อยู่ในระดับน้อยที่สุดเท่าที่เป็นไปได้
2. เพื่อให้ผู้คน ทรัพย์สิน อาคารสิ่งก่อสร้าง โครงสร้างพื้นฐาน ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม ซึ่งได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติ สามารถฟื้นฟูจนคืนสภาพเดิมได้โดยเร็วที่สุดเท่าที่เป็นไปได้

การจัดการภัยพิบัติ สามารถแบ่งออกมาเป็นสามระยะเวลาสำคัญ ดังต่อไปนี้

#### 1. ก่อนเกิดภัย

– กำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติ และป้องกัน และบรรเทาผลกระทบจากภัยพิบัติซึ่งอาจเกิดขึ้นในอนาคต รวมทั้งเตรียมความพร้อมในการรับมือจัดการเมื่อเกิดภัยพิบัติขึ้น

## 2. ระหว่างเกิดภัย

– แจ่งเตือนภัย อพยพ และหลบภัย อย่างมีประสิทธิภาพและทันเหตุการณ์ อำนวยความสะดวกและประสานงานเพื่อรับมือจัดการกับสถานการณ์ฉุกเฉิน ช่วยชีวิตผู้ประสบภัย ดูแลผู้บาดเจ็บ และค้นหาผู้คนที่สูญหาย

## 3. หลังเกิดภัย

– ในระยะสั้น ช่วยเหลือเบื้องต้น เช่น จัดหาปัจจัยสี่และที่พักชั่วคราว ซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภคที่สำคัญ ฯลฯ ในระยะยาวฟื้นฟูสภาพเดิมและพัฒนาอย่างยั่งยืนในหลายด้านหลายเรื่อง เช่น ที่อยู่อาศัยและบ้านเรือน งานอาชีพ กายภาพของพื้นที่ โครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม ฯลฯ

การจัดการภัยพิบัติที่ดี จำเป็นต้องคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างหญิงชาย เพื่อสร้างหลักประกันให้ทั้งหญิงและชายจะสามารถเข้ามามีส่วนร่วม ทั้งในฐานะผู้ให้และผู้รับอย่างเท่าเทียมกันในทุกขั้นตอน ทั้งก่อนเกิดภัย ระหว่างเกิดภัย และหลังเกิดภัย เพื่อจะได้รับความช่วยเหลืออย่างเหมาะสม เท่าเทียม และทันเหตุการณ์ นอกจากนี้ ความแตกต่างระหว่างผู้หญิงกับผู้ชาย ทั้งในแง่ของเพศ (Sex) บทบาทหญิงชาย (Gender) และบทบาทความเป็นหญิงชาย (Gender Roles) ทำให้ผู้หญิงและผู้ชายมีความต้องการด้านการช่วยเหลือและการฟื้นฟูที่ไม่เหมือนกัน รวมทั้งทำให้ผู้หญิงและผู้ชายมีศักยภาพและทักษะที่แตกต่างกัน ในการเข้ามามีส่วนร่วมในการเตรียมความพร้อมก่อนเกิดภัย การรับ มือจัดการเมื่อเกิดภัย และการช่วยเหลือฟื้นฟูผู้ประสบภัยหลังเกิดภัย (คู่มือการจัดการภัยพิบัติ : มุมมองมิติหญิงชาย, น.30-32)

สาธารณภัย (Disaster) หมายถึง ภัยอันตรายหรือเหตุการณ์ร้ายแรงในชุมชนหรือในสังคม ซึ่งเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว เกิดความสูญเสียอย่างรุนแรงแก่ร่างกาย ชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และสร้างความเสียหายต่อเศรษฐกิจและความมั่นคงของชาติ

พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ.2550 มาตรา 4 ได้ให้ความหมายของสาธารณภัยว่า อัคคีภัย วาตภัย อุทกภัย ภัยแล้ง โรคระบาดในมนุษย์ โรคระบาดสัตว์ โรคระบาดสัตว์น้ำ การระบาดของศัตรูพืช ตลอดจนภัย อื่นๆ อันมีผลกระทบต่อสาธารณสุข ไม่ว่าจะเกิดจากธรรมชาติ มีผู้ทำให้เกิดขึ้น อุบัติเหตุหรือเหตุอื่นใดซึ่งก่อให้เกิดอันตรายแก่ชีวิต ร่างกายของประชาชน หรือความเสียหายแก่ทรัพย์สินของประชาชน หรือของรัฐ และให้หมายความรวมถึง ภัยทางอากาศ และการก่อวินาศกรรมด้วย

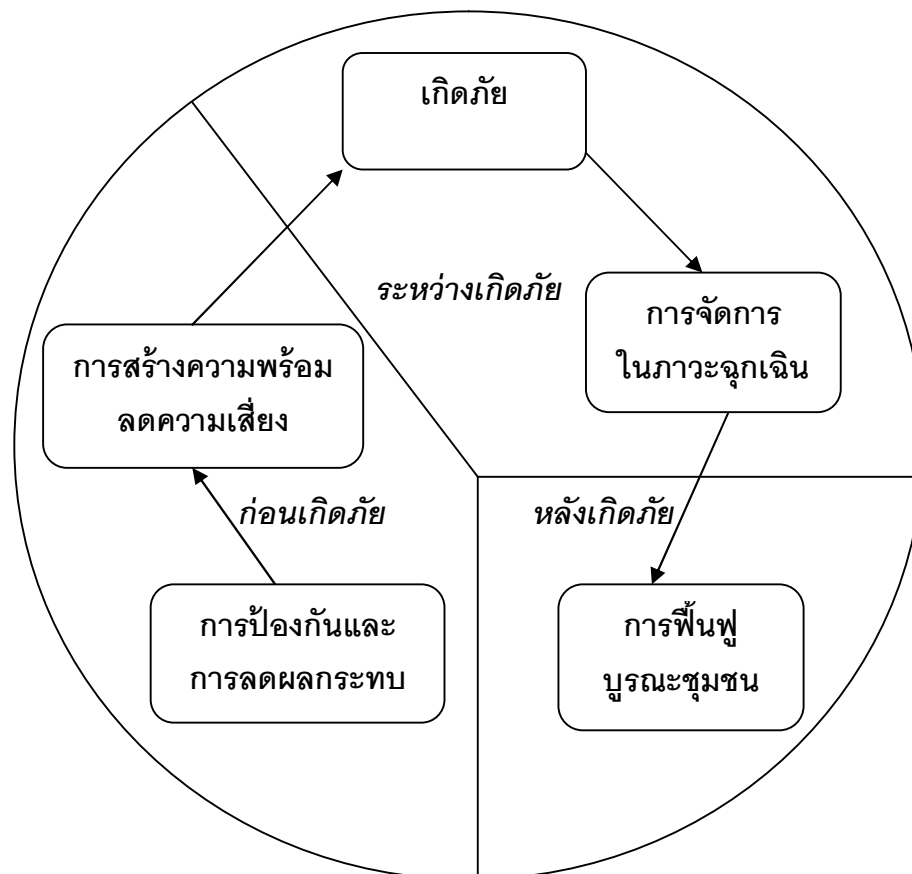
แนวความคิดการจัดการสาธารณภัย ถือว่าสาธารณภัยเป็นเรื่องที่ป้องกันล่วงหน้าได้ หรือเสริมความพยายามที่จะหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดขึ้นได้ หากเมื่อเป็นเหตุสุดวิสัยก็ควรมีการบริหารจัดการ

เตรียมความพร้อม มีการป้องกันและลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนให้น้อยที่สุด และควรมีการบริหารจัดการที่จะสามารถลดความรุนแรงลงได้

สำหรับแนวคิดการจัดการภัยในปัจจุบัน เป็นระบบการบริหารจัดการสาธารณภัยซึ่งต้องดำเนินกิจกรรมทั้งก่อน ระหว่าง และภายหลังการเกิดภัยพิบัติ ถือเป็นระบบงานที่สำคัญยิ่งต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจสังคม และสิ่งแวดล้อมของประเทศ ที่หน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรอิสระจะต้องมาร่วมดำเนิน กิจกรรมแบบบูรณาการ โดยอาศัยหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ในประเทศที่พัฒนาแล้วได้ใช้หลักการบริหารจัดการภัยพิบัติเชิงรุก โดยเน้นการป้องกันและลดผลกระทบ แทนหลักการบริหารจัดการภัยพิบัติเชิงรับเมื่อต่อภัยที่เกิดขึ้นในแต่ละครั้ง ซึ่งควรพิจารณาตามวัฏจักรการจัดการภัยพิบัติ ดังนี้คือ

ภาพที่ 2.3  
วัฏจักรการจัดการภัยพิบัติ



ที่มา : คู่มือการจัดการภัยพิบัติ : มุมมองมิติหญิงชาย

### ระยะก่อนเกิดภัย

เป็นการดำเนิน กิจกรรมเพื่อให้เกิดการป้องกัน และลดผลกระทบของภัย และการเตรียมความพร้อมเพื่อให้เกิดการปฏิบัติ เมื่อมีเหตุสาธารณภัยเกิดขึ้น ลดอันตรายและความสูญเสียให้มากที่สุด โดยใช้หลักการจัดการความเสี่ยงจากภัยพิบัติโดยอาศัยชุมชนเป็นฐาน (Community Based Disaster Risk Management) ซึ่งเป็นหลักการสากลที่ประเทศต่างๆ ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ เรียกกันโดยย่อว่า CBDRM ซึ่งมีกิจกรรมแต่ละด้าน คือ

- การสร้างความตระหนักแก่ชุมชน ให้ร่วมกันคิด ร่วมกันวางแผนป้องกันและลดผลกระทบจากสาธารณภัย
- การจัดทำมีการประเมินความล่อแหลมเสี่ยงภัย สำรวจพื้นที่เสี่ยงภัย
- การจัดทำมีแผนเตรียมความพร้อมรับมือภัยพิบัติสำหรับชุมชน
- การจัดทำมีการฝึกซ้อมแผน
- การจัดทำเตรียมทรัพยากรกู้ภัยและช่วยชีวิต
- การจัดทำเตรียมระบบสื่อสารในภาวะฉุกเฉิน
- การจัดทำเตรียมสถานที่หลบภัย เส้นทางอพยพ และสำรองอาหาร น้ำดื่ม
- การจัดทำตั้งศูนย์อำนวยการเฉพาะกิจ เมื่อคาดว่าจะเกิดสาธารณภัย

### ระยะขณะเกิดภัย

เป็นการดำเนินการในสถานการณ์ฉุกเฉิน โดยการระดมทรัพยากรต่างๆ เพื่อการระงับภัยหรือลดความรุนแรงของภัยที่เกิดขึ้น กิจกรรมที่สำคัญประกอบด้วย

- การจัดทำตั้งศูนย์อำนวยการเฉพาะกิจ เพื่อให้หน่วยงานที่เข้ามาช่วยเหลือได้ประสานการดำเนินการกับผู้อำนวยการ เหตุการณ์มีการสั่ง การแก้ไขปัญหาอย่างมีเอกภาพ
- การแจ้งเตือนภัย ซึ่งแบ่งเป็นการแจ้งเตือนล่วงหน้าและการเตือนฉุกเฉิน
- การเข้าระงับ เหตุบรรเทาภัยให้ยุติโดยเร็ว
- การค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัย นำส่งสถานพยาบาล
- การจัดทำมีอาหาร น้ำดื่ม เสื้อผ้า ที่พักฉุกเฉิน เวชภัณฑ์
- การติดต่อสื่อสาร
- การอพยพประชาชน
- การปฐมพยาบาล
- การดูแลความปลอดภัยบริเวณสถานที่เกิดภัยพิบัติ และสถานที่รองรับการอพยพ
- สถานที่ การจัดทำข้อมูล การรายงานสถานการณ์ความเสียหาย ผู้ที่ได้รับผลกระทบที่มีการแบ่งแยกเพศ – หญิงชาย อายุ และรายละเอียดแสดงข้อมูลให้ปรากฏในพื้นที่สาธารณะ

### ระยะหลังจากภัยพิบัติแล้ว

ภัยพิบัติ เมื่อเกิดขึ้นแล้วย่อมสร้างความเสียหายและส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจ รวมถึงคุณภาพชีวิตของผู้ได้รับผลกระทบ ทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ซึ่งจำเป็นต้องจัดให้มีการฟื้นฟูและการบูรณะ ประกอบ ด้วยกิจกรรม กล่าวคือ

- การตั้งหน่วยบรรเทาทุกข์ เช่น ปฐมพยาบาลผู้ป่วยเจ็บ การขนย้ายผู้ประสบภัยและทรัพย์สินไปยังที่ปลอดภัย การเลี้ยงดูผู้ประสบภัยที่ยังไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ในระยะแรก เป็นต้น

- การประเมินความเสียหายและความช่วยเหลือให้ตรงตามความต้องการผู้ประสบภัย

- การสำรวจสิ่งก่อสร้าง สาธารณูปโภคที่ชำรุดเสียหาย

- การกำจัดสิ่งปฏิกูล การรื้อถอนทำลายซากปรักหักพัง

- การซ่อมแซมบ้านเรือนผู้ได้รับผลกระทบ รวมทั้ง อาคาร พื้นที่สาธารณประโยชน์ และสาธารณูปโภค ให้สามารถใช้งานได้ตามปกติโดยเร็ว

- สื่อสารประชาสัมพันธ์ ให้บริการกิจกรรม ฟื้นฟูสภาพจิตใจ เพื่อสร้างขวัญกำลังใจ และความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นในหมู่ผู้ได้รับความเสียหายและผู้ได้รับผลกระทบ

- ฟื้นฟูสภาพชีวิตความเป็นอยู่ การให้บริการภาครัฐ การจ้างงานและการประกอบอาชีพ (คู่มือการจัดการภัยพิบัติ : มุมมองมติหญิงชาย, น.36-39)

### การทำงานให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ

#### 1.หลักปฏิบัติการให้ แจกจ่ายอาหาร น้ำ ยาและ ของใช้จำเป็น

1.1) อาหาร ด้วยวิธีปฏิบัติที่ให้ผู้หญิง ดูแลและรับผิดชอบต่อสวัสดิการ ชีวิต ความเป็นอยู่ประจำวันของการสมาชิกในครอบครัวโดยรวม อาหาร น้ำกิน น้ำใช้ที่สะอาดเป็นสิ่งที่ผู้หญิงต้องการ รวมถึงจากภาระหน้าที่ผู้หญิงต้องดูแลบุตรหลานและผู้สูงอายุ ดังนั้นการแจกจ่ายอาหารและปัจจัย 4 ต่างๆจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการจัดการให้บุคคลที่มีความหลากหลาย เช่น ผู้หญิงตั้งครรภ์ ผู้หญิงที่อยู่ในช่วงต้องให้นมลูกอ่อน ซึ่งหลักการและกระบวนการดังกล่าวส่งผลให้ผู้ประสบภัยเหล่านี้ถูกซ้ำเติม ประสบความลำบากมากขึ้นจากการเข้าไม่ถึงการช่วยเหลือ ดังนั้นการจัดการแจกจ่ายสิ่งของ อาหาร น้ำในภาวะฉุกเฉินจะยิ่งเป็นการซ้ำเติมปัญหาของผู้ประสบภัยและก่อให้เกิดภาวะการเลือกปฏิบัติ ความไม่เท่าเทียม เสมอภาค และทำให้ผู้ประสบภัยได้รับการช่วยเหลือโดยตั้งอยู่บนฐานการเคารพศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ของผู้ประสบภัยไม่ทำให้ผู้มารับของเกิดความรู้สึกที่ว่ากลายมาเป็นขอทานหรือต้องแก่งแย่งอาหารที่นำมาแจกจ่าย

การจัดหาและแจกจ่ายอาหาร น้ำดื่ม น้ำใช้ให้แก่ผู้ประสบภัย ควรมีการจัดการต่อเนื่อง จนกว่าผู้ประสบภัยจะสามารถทำงานอาชีพมีรายได้ของตนเอง แม้ว่าการจัดหาและแจกจ่ายอาหารจะต้องดำเนินยาวนาน โดยเฉพาะผู้หญิงตั้งครรภ์ ผู้หญิงที่มีลูกอ่อนซึ่งยังต้องให้นมลูก หญิงหม้าย ผู้สูง อายุ เด็กกำพร้า และผู้พิการช่วยตัวเองไม่ได้ ควรจะได้รับการช่วยเหลือด้านอาหารอย่างต่อเนื่องจนกว่าที่บุคคลเหล่านี้จะมีหลักประกันด้านอาหารที่มั่นคง ครอบครัวสามารถจัดการได้เองในระยะต่อมา

#### หลักปฏิบัติในการแจกจ่ายอาหารให้แก่ผู้ประสบภัย

- คำนึงถึงสิ่งที่ผู้ประสบภัยเคยปฏิบัติด้วย เช่น หลักศาสนา ในพื้นที่ประสบภัยที่เป็นชุมชนมุสลิม ควรระมัดระวังจัดหาอาหารที่ไม่มีส่วนประกอบเนื้อสัตว์ที่เป็นหมู ซึ่งเป็นสิ่งต้องห้ามตามหลักศาสนา เป็นต้น

- คำนึงถึงประโยชน์และหลักโภชนาการด้วย เช่น คำนึงถึงอาหารที่มี คุณค่าทางโภชนาการ และ เป็นอาหารที่ไม่หมดอายุ

- คำนึงถึงอาหารที่มีคุณประโยชน์สำหรับสตรีมีครรภ์เพื่อบำรุงทั้งผู้ประสบภัยที่เป็นแม่และเด็กที่อยู่ในครรภ์ ทั้งนี้จะต้องมีทีมจัดหาอาหารสำหรับหญิงที่ต้องให้นมเด็กอ่อน เช่น อาหารที่มีธาตุเหล็กและ แคลเซียม เช่น นม เป็นต้น

- อาหารเสริมและนม ควรรวมอยู่ในรายการอาหารที่จะแจกจ่ายให้แก่ครอบครัวผู้ประสบภัยซึ่งมีเด็กเล็ก ซึ่งจำเป็นสำหรับการเจริญเติบโตของเด็ก

1.2) น้ำ เป็นสิ่งจำเป็นต่อชีวิตและสุขภาพของคนหลังจากที่ประสบภัยพิบัติอาจมีน้ำไม่เพียงพอต่อความต้องการพื้นฐาน ดังนั้นการจัดหาน้ำดื่มที่สะอาดปลอดภัยและในปริมาณที่เพียงพอเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อป้องกันปัญหาสุขภาพการเจ็บป่วยจากการบริโภคและการใช้น้ำที่ไม่สะอาด

#### หลักปฏิบัติในการจัดการเรื่องน้ำให้แก่ผู้ประสบภัย

- ในแต่ละครัวเรือนควรมีน้ำเพื่อการบริโภค ประกอบอาหารและใช้เพื่อสุขอนามัยส่วนตัว อย่างน้อยคนละ 15 ลิตร ต่อวัน

- จุดแจกจ่ายน้ำที่ใกล้ที่สุดต้องอยู่ห่างจากที่พักอาศัยไม่เกิน 500 เมตร

- การใช้เวลาแจกจ่ายน้ำดื่มไม่ควรให้รอนานเกินกว่า 15 นาที

#### 1.3) ยารักษาโรค

#### หลักปฏิบัติในการจัดการเรื่องยารักษาโรคให้แก่ผู้ประสบภัยคือ

- อาหารและยาบำรุงสุขภาพ เช่น วิตามินรวม ธาตุเหล็ก เป็นต้น



- ยาคุมกำเนิด
- ยาสำหรับผู้ติดเชื้อ อย่างเช่น ยาต้านไวรัสสำหรับผู้ติดเชื้อ HIV ทั้งนี้การให้บริการ คำนึงหลักการเก็บข้อมูลที่เป็นความลับสำหรับผู้ที่อยู่ร่วมกับผู้ติดเชื้อ HIV ด้วย

#### 1.4) เครื่องใช้สำหรับสตรี

การแจกจ่ายสิ่งของเครื่องใช้สำหรับสตรีเป็นเรื่องที่ต้องใส่ใจ การช่วยเหลือผู้ประสบภัยไม่ควรมองข้ามมิติที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาสิ่งของตามความต้องการของผู้หญิง โดยเฉพาะการจัดการแจกจ่ายของใช้ส่วนตัวให้แก่ผู้หญิงต้องจัดทำอย่างเหมาะสมโดยไม่ทำให้ผู้หญิงรู้สึกอายลำบากใจ ที่จะรับของ เช่น การแจกจ่ายผ้าอนามัย ชุดชั้นใน กรณีที่ผู้ชายเป็นผู้ที่แจกจ่ายสิ่งของเครื่องใช้ดังกล่าวจะทำให้ผู้หญิงลำบากและลงใจ ดังนั้นจำเป็นที่จะต้องใส่ใจจัดหาผู้แจกจ่ายสิ่งของนั้นๆที่เป็นผู้หญิง

##### สิ่งของที่ควรแจกจ่ายให้แก่ผู้ประสบภัยที่เป็นผู้หญิง

- ผ้าอนามัยสำหรับผู้หญิงที่มีรอบเดือน
- กางเกงชั้นในและชุดชั้นในใหม่ตามขนาด ตามสรีระที่แตกต่างกัน
- อาหารและนมผงสำหรับเด็กอ่อน
- อุปกรณ์ของใช้และเสื้อผ้าสำหรับเด็กอ่อน เช่น ผ้าห่ม เสื้อผ้า ผ้าอ้อมเด็กอ่อน
- เสื้อผ้าเด็ก
- เสื้อกันหนาว
- เสื้อผ้าสำรองที่ใช้ ในชีวิตประจำวัน ตามวัฒนธรรม เช่น ผ้าถุง ไส้กรอก ฯลฯ

#### 1.5) การดูแลเด็กอ่อน

- จัดบริการวัคซีนให้แก่เด็กอ่อน
- อุปกรณ์เลี้ยงเด็กอ่อน ได้แก่ ขวดนม ผ้าอ้อมและอุปกรณ์ทำความสะอาด
- บริการที่ต้มน้ำหรืออุปกรณ์สำหรับ การชงนม ให้นม
- ควรจัดทำห้องส่วนตัวเพื่อให้ผู้หญิงให้นมลูก ให้เป็นสัดส่วน

## 2.หลักปฏิบัติในการให้การช่วยเหลือเรื่องที่พักชั่วคราวและบ้านถาวร

ผู้ที่ประสบภัยที่สูญเสียบ้านและที่อยู่อาศัยจะต้องได้รับการช่วยเหลือโดยมีการดำเนินงานเพื่อจัดหาที่พักให้เหมาะสม ในบางกรณีผู้รอดจากภัยพิบัติบางคนไม่สามารถเข้าถึงการช่วยเหลือดังกล่าวเพราะไม่สามารถแสดงหลักฐาน(ทะเบียนบ้าน) ว่าเป็นเจ้าของบ้านก่อนเกิดภัยพิบัติได้ ทั้งนี้การให้ความช่วยเหลือจัดหาที่อยู่อาศัยให้แก่ผู้ประสบภัยต้องมีหลักประกันว่าผู้หญิงและ

ครอบครัวที่มีสมาชิกในครอบครัวที่เป็นผู้พิการ ผู้สูงอายุ ทูพลภาพ มีที่อยู่อาศัยที่เหมาะสม สอดคล้องกับวิถีชีวิตและวัฒนธรรม ถูกสุขลักษณะ ทั้งในช่วงการอยู่อาศัยในระยะฉุกเฉินและระยะยาว

#### 2.1) การจัดสร้างที่อยู่ พักอาศัยในช่วงฉุกเฉินหลังชุมชนประสบภัย

- ไม่ควรสร้างเต็นท์และบ้านชั่วคราวใกล้กันเกินไปเพื่อจะได้มีพื้นที่ที่เป็นส่วนตัว
- เต็นท์ที่นำมาใช้ควรเป็นเต็นท์ที่มีอากาศไหลเวียนได้สะดวก อีกทั้งสามารถปรับอากาศร้อนหรือเย็นได้ตามสภาพภูมิอากาศ เพื่อลดปัญหาความหนาวเกินไปในหน้าหนาวหรือร้อนเกินไปในหน้าร้อน

- ภายในเต็นท์ควรที่จะมีพื้นที่สำหรับจัดเก็บข้าวของพื้นที่จัดวางที่นอนหรือเก็บเสื้อผ้าสิ่งของที่สามารถป้องกันความเปียกชื้นหรือการถูกทำลาย

- กรณีการจัดที่อยู่อาศัยที่เป็นเต็นท์ควรจัดสรรเต็นท์ให้ทั่วถึงทุกครอบครัว ไม่ใช่ให้หลายๆ ครอบครัวต้องเบียดเสียดอยู่ร่วมกันในพื้นที่จำกัด

- จัดให้มีระบบระบายน้ำรอบเต็นท์ และการกำหนดให้ที่ตั้งของเต็นท์อยู่ในระดับสูงสามารถป้องกันน้ำขังเวลาฝนตกได้

- หากแคมป์หรือบ้านพักชั่วคราวไม่มีเครื่องอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการภาครัฐหรือองค์กรที่เข้าไปให้ความช่วยเหลือจะต้องจัดให้คนพิการพักอาศัยอยู่ในตำแหน่งที่เข้าถึงเครื่องอำนวยความสะดวกได้ง่าย

#### 2.2) บ้านพักชั่วคราว

- การเลือกพื้นที่สำหรับก่อสร้างบ้านควรเลือกพื้นที่มี ความเหมาะสม และต้องเลือกอย่างระมัดระวัง ไม่ควรเลือกพื้นที่ที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดภัยพิบัติรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นกรณีจากดินถล่ม หรือพื้นที่ที่จะเกิดน้ำท่วมถ้าเกิดฝนตกอย่างหนัก เป็นต้น

- บ้านพักชั่วคราว รวมทั้งเต็นท์ควรมีขนาดที่ให้ผู้พักอาศัยอยู่กันอย่างมีความสะดวกและไม่คับแคบแออัด

- ในแต่ละครอบครัวควรที่จะมีพื้นที่ส่วนตัวของครอบครัว ดังนั้นการจัดสรรพื้นที่ควรขึ้นอยู่กับขนาดของครอบครัว

- สามีภรรยาและเด็กควรมีห้องส่วนตัวของตัวเอง

- ควรมีห้องส่วนตัวสำหรับ แต่งตัวของผู้หญิงและห้องสำหรับการให้นมลูกอ่อน

- ควรใช้วัสดุโครงสร้างที่แข็งแรง และอยู่ในพื้นที่ที่มีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยสะอาด ไม่เป็นแหล่งเพาะเชื้อโรค ปลอดภัยจากความเสียงต่างๆ และตรวจสอบหลังคามุงบ้านของผู้ประสภภัยไม่ให้มีรูรั่ว

- วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับสร้างบ้านพักชั่วคราวควรเหมาะสมกับสภาพดินฟ้าอากาศของประเทศ หลีกเลี่ยงการใช้สังกะสีมาเป็นวัสดุทำฝาบ้านและหลังคาบ้าน เนื่องจากวัสดุอุปกรณ์ดังกล่าวเก็บความร้อน แม้จะเป็นบ้านชั่วคราวแต่ผู้ ประสภภัยอาจจะต้องอยู่ในบ้านดังกล่าวนานพอสมควร

- จัดสร้างบ้านพักชั่วคราวในบริเวณที่ใกล้กับโรงเรียน

### 2.3 บ้านถาวร

- ลักษณะแบบขนาดของบ้านต้องคำนึงถึงขนาดและประเพณีของครอบครัว การออกแบบบ้านจะต้องคำนึงถึงรูปแบบการดำรงชีวิตและงานการอาชีพ ของผู้หญิง

- บ้านทุกหลังจะต้องมีห้องน้ำ ระบบน้ำประปา ระบบสาธารณูปโภค ไฟฟ้าและครัวสำหรับทำอาหาร

- ที่ตั้งบ้านเรือนจะต้องอยู่ใกล้สถานที่ทำมาหากิน สถานีอนามัย โรงเรียน และการบริการด้านสังคมต่างๆ โดยที่ผู้อยู่อาศัยไม่ต้องใช้เงินจำนวนมากใช้จ่ายสำหรับเดินทาง

- การกำหนดที่ตั้งบ้านเรือนและที่ดิน ตลอดจนจนถึงการจัดกลุ่มบ้านสำหรับการขยายขนาดครอบครัวในอนาคตและต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้หญิง

- สร้างมาตรการป้องกันการเลือกปฏิบัติและเข้าไม่ถึงความช่วยเหลือจากการทำงานของหน่วยงานต่างๆ ที่เข้าไปทำงาน เช่น ไม่สร้างบ้านถาวรให้ผู้ประสภภัยที่เป็นหญิงหม้ายด้วยกำหนดว่าหัวหน้าครอบครัวต้องเป็นผู้อาศัยเท่านั้นจึงจะสามารถได้รับความช่วยเหลือ จัดหาที่อยู่อาศัยให้ เป็นต้น

- ยกเลิกแนวคิด เรื่อง 'หัวหน้าครอบครัว' ซึ่งจะเป็นหลักการที่จะทำให้ผู้หญิงเข้าไม่ถึงการช่วยเหลือเนื่องจากหัวหน้าครอบครัวมีความเข้าใจไปเองว่าต้องเป็นผู้ชาย

- ตระหนักถึงสิทธิของสามีภรรยาในการมีกรรมสิทธิ์ ที่ดินบ้าน และทรัพย์สินร่วมนโยบายหรือกฎหมายที่ออกมาใหม่หลังเกิดภัยพิบัติจะต้องแก้ไขปัญหาเรื่องชายเป็นใหญ่ เช่น การจัดสรรที่ดินเพื่อทดแทนที่ดินที่เสียหายจากภัยพิบัติจะต้องเป็นชื่อของสามีภรรยา แทนที่จะเป็นกรรมสิทธิ์ของหัวหน้าครอบครัว (ผู้ชาย/สามี) แต่เพียงผู้เดียว

- ควรกำหนดมาตรการปกป้องและคุ้มครองสิทธิให้ผู้หญิงสามารถมีกรรมสิทธิ์ในที่ดินทำกิน ทรัพย์สิน โดยมักมีความขัดแย้งในกรณีสิทธิที่ดินทำกินและที่อยู่อาศัยจำนวนมาก ซึ่งปัญหาดังกล่าวเป็นอีกรูปแบบของความรุนแรงที่ผู้หญิงได้รับหลังประสบปัญหาจากภัยพิบัติ

### 3. หลักปฏิบัติเพื่อการป้องกันการคุกคามทางเพศ

- จัดตั้งคณะทำงานดูแลความปลอดภัยจากการคุกคามและความรุนแรงทางเพศทั้งในที่พักชั่วคราว และในชุมชน

- จัดให้มีอาสาสมัครผู้หญิงเข้าร่วมเป็นกรรมการและทำหน้าที่ติดตามผลการทำงาน ป้องกัน และช่วยเหลือผู้เดือดร้อนจากการกระทำและการถูก คุกคามทางเพศ

- จัดเวรยามรักษาความปลอดภัยในช่วงกลางคืน

- จัดให้มีเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าตรวจ (ตามความจำเป็น) ห้ามการเล่นการพนัน การใช้สารเสพติด การขายเหล้าในบริเวณที่พักชั่วคราวและในชุมชน

- จัดให้มีการให้ความรู้เรื่องการป้องกันการคุกคามและการกระทำให้เกิดความรุนแรงทางเพศ อนามัยเจริญพันธุ์ สำหรับวัยรุ่นหญิง ชาย ให้สามารถป้องกันตนเองจากการคุกคามและกระทำการรุนแรงทางเพศ

- จัดให้เด็กและวัยรุ่นหญิงมีส่วนออกแบบ วางแผนผังที่พักชั่วคราว เช่น ห้องพัก ห้องครัว ห้องน้ำ และ โรงเรียนชั่วคราว ให้ตั้งอยู่ในตำแหน่งที่สะดวก มีความปลอดภัยสำหรับเด็กและวัยรุ่นหญิง

- จัดทำคู่มือการป้องกัน การคุกคามทางเพศสำหรับ เด็ก และผู้หญิง

- จัดให้มีนักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยาหญิงมาให้บริการคำปรึกษา สำหรับผู้ประสบปัญหาความรุนแรงทางเพศ ทั้งหญิงและชาย

- ให้ความช่วยเหลือทางด้านสังคม การตรวจและรักษาสุขภาพร่างกาย จิตใจ สำหรับผู้ประสบปัญหาถูกคุกคามทางเพศ ทั้งหญิงชาย และให้การคุ้มครองตามกระบวนการทางกฎหมาย จัดหาที่พักที่ปลอดภัยจากการกระทำการคุกคามทางเพศ

- จัดให้มีนักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยาหญิง บริการให้คำปรึกษา สำหรับผู้ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว

- จัดให้ความช่วยเหลือและการคุ้มครองตามกระบวนการทางกฎหมาย สำหรับผู้หญิงเด็กที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว

- มีการให้ความรู้สำหรับผู้ประสบภัยหญิง ชาย ในเรื่องการป้องกัน และช่วยเหลือผู้หญิง เด็ก ที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว

- จัดให้มีอาสาสมัครผู้หญิง เยาวชนหญิงเข้าทำงานร่วมกับนักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยาหญิงในการให้คำปรึกษาและการช่วยเหลือหญิง เด็ก ที่เดือดร้อนจากการคุกคามทางเพศและความรุนแรงในครอบครัว (คู่มือการจัดการภัยพิบัติ : มุมมองมิติหญิงชาย, น.86-101)

## 5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1.การบริหารจัดการอาสาสมัคร

พิมล เจริญวัชรตานนท์ (2545) ได้ศึกษาแนวทางการบริหารงานอาสาสมัครชาวต่างชาติ ที่มาทำงานเพื่อเด็กพิการในประเทศไทย กรณีศึกษา : สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนพิการทางสมอง และปัญญาปากแกร็ด (บ้านเฟื่องฟ้า) พบว่า การบริหารงานอาสาสมัครชาวต่างชาติที่ทำงานในสถานสงเคราะห์เด็กอ่อนพิการทางสมองและปัญญา มีความเหมาะสม โดยผู้บริหารเปิดโอกาสให้องค์กรอาสาสมัครบริหารจัดการองค์การของตัวเองภายใต้ขอบเขตของกฎระเบียบของสถานสงเคราะห์ ทั้งยังสนับสนุนการดำเนินงานของอาสาสมัครตามความเหมาะสม แต่สิ่งที่ควรพิจารณาในการบริหารงาน คือ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ควรเปิดโอกาสให้อาสาสมัครมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสถานสงเคราะห์มากขึ้นเพื่อจะได้แลกเปลี่ยนความรู้ ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการทำงานเฉพาะด้านระหว่างอาสาสมัครชาวต่างชาติและเจ้าหน้าที่บุคลากรชาวไทยในสถานสงเคราะห์ นอกจากนี้ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการปฐมนิเทศอาสาสมัครในสถานสงเคราะห์เป็นอย่างยิ่ง เพราะถือได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของความสำเร็จในการปฏิบัติงานอย่างราบรื่นต่อไป ส่วนด้านแนวทางการพัฒนาการบริหารงานอาสาสมัครชาวต่างชาติที่มาทำงานเพื่อเด็กพิการในประเทศไทยนั้น ผลการศึกษา คือ ควรมีองค์กรกลางเฉพาะในการประสานงานอาสาสมัครชาวต่างชาติที่มาทำงานในประเทศไทย อีกทั้งควรมีการรวมตัวกันระหว่างองค์กรอาสาสมัครชาวต่างชาติในประเทศไทยเพื่อพิจารณารูปแบบการปฏิบัติงานที่เหมาะสมร่วมกัน ตลอดจนควรมีการปฐมนิเทศแก่อาสาสมัครชาวต่างชาติทุกคนที่มาปฏิบัติงานในประเทศไทย ภายใต้เนื้อหาสาระที่ครอบคลุมการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จิตรา ศิริสมบุญธน์ลาก (2542) ได้ทำการศึกษาเรื่องการวางแผนงาน / โครงการด้านอาสาสมัครต่างประเทศเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ โดยผลการศึกษาพบว่าหากประเทศไทยมีความ

ชัดเจนในระดับนโยบายที่จะพัฒนาคนพิการ โดยการขอรับความร่วมมือด้านอาสาสมัครจากองค์กรต่างประเทศมาช่วยปฏิบัติงานด้านการฟื้นฟูคนพิการ ตลอดจนหน่วยงานระดับปฏิบัติ มีการปรับปรุงจัดระบบงานให้มีความพร้อมตลอดเวลาทั้งในด้านของความชัดเจนในระบบงานและบทบาทความรับผิดชอบของบุคคลากรในระดับมหภาค ได้แก่ นักสังคมสงเคราะห์ซึ่งมีหน้าที่ในการจัดทำแผนงานและโครงการด้านนี้และบุคคลระดับจุลภาค คือ ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ไม่ว่าจะเป็นในฐานะผู้ทำงานร่วมในลักษณะของ Co-worker หรือ Counterpart หรือบุคคลอื่น ๆ ที่ต้องประสานงานกับอาสาสมัครด้วยก็ตาม รวมทั้งการประสานงานกับองค์กรที่อาสาสมัครสังกัด ปัจจัยเหล่านี้จะทำให้เกิดความร่วมมือเป็นอย่างดีระหว่างองค์กรที่ส่งอาสาสมัครมาปฏิบัติงานและกรมประชาสงเคราะห์ ซึ่งความร่วมมือนี้จะเป็นข้อผูกพันต่อกันที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อคนพิการ

นอกจากนี้ กระสินธุ์ เจริญกุล (2548) ได้ศึกษาการบริหารจัดการการป้องกันอัคคีภัยขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) พบว่า อบต. ส่วนใหญ่มีการบริหารจัดการปฏิบัติงานป้องกันและระงับอัคคีภัยทั้ง 4 ด้าน คือ การวางแผน การจัดองค์กร การประสานงาน และการควบคุม แต่อยู่ในระดับต่ำ ยกเว้นด้านการประสานงานซึ่งปฏิบัติในระดับมาก ปัญหาอุปสรรคการปฏิบัติงานป้องกันและระงับอัคคีภัยอยู่ในระดับปานกลาง โดย อบต. ส่วนใหญ่มีปัญหาด้านงบประมาณ รองลงมาคือด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านบุคลากร

## 2. บทบาทอาสาสมัครและการปฏิบัติงานอาสาสมัคร

งานอาสาสมัครเป็นงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์ทั้ง “ผู้ให้” และ “ผู้รับ” ในฐานะผู้มีบทบาทสำคัญในการช่วยเหลือและพัฒนาสังคมควบคู่กัน นองนุช ประสมคำ (2546) ได้ศึกษาบทบาทเยาวชนดีเด่นอาสาสมัครในงานพัฒนาสังคมพบว่า เยาวชนอาสาสมัครในงานพัฒนาสังคมมีบทบาทสำคัญ ดังนี้ 1. บทบาทต่อตนเอง โดยเป็นผู้ที่ใฝ่พัฒนาตนเองไปสู่ความสำเร็จและมีชีวิตที่ดีมีคุณค่า 2. บทบาทต่อผู้อื่น มีความเคารพเชื่อฟังบิดามารดา ครูอาจารย์ เป็นผู้ที่มีความกตัญญู กตเวทิต่อผู้มีพระคุณ เป็นมิตรที่ดีของเพื่อน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี 3. บทบาทต่อสังคม โดยมีส่วนช่วยในการสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาส ช่วยแก้ไขปัญหาสังคม และช่วยในการพัฒนาสังคม 4. บทบาทต่อสถาบันชาติ ช่วยรักษาศิลปวัฒนธรรม และถ่ายทอดศิลปวัฒนธรรมที่งดงามของชาติให้เป็นที่รู้จัก และส่งเสริมสถาบันชาติให้มีความมั่นคง พัฒนาคณะให้รู้จักสิทธิของตนและการปกครองระบอบประชาธิปไตย 5. บทบาทต่อสถาบันศาสนา มีส่วนช่วยรักษาและส่งเสริมสถาบันศาสนา ยึดหลักคุณธรรมและจริยธรรมในการดำเนินชีวิต และ 6. บทบาทต่อสถาบัน

พระมหากษัตริย์ มีความจงรักภักดีต่อพระมหากษัตริย์ โดยน้อมนำแนวพระราชดำริมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติและเผยแพร่ต่อสังคม และ 7. บทบาทที่สำคัญคือ เป็นผู้นำความเปลี่ยนแปลงถ่ายทอดไปยังเยาวชนอื่น และเป็นตัวแบบที่ดีที่ควรยึดถือเป็นแบบอย่าง

นอกจากนี้ อัจฉรา โฉมแฉล้ม (2544) ศึกษาจิตสำนึกของนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ต่อการรวมกลุ่มกิจกรรมเพื่อสังคม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงลักษณะกิจกรรมที่ทำเพื่อสังคมซึ่งนักศึกษาปฏิบัติในปัจจุบัน เหตุผลที่นักศึกษาเข้าร่วมกลุ่มกิจกรรมเพื่อสังคมและหน้าที่ที่ปฏิบัติในกลุ่มกิจกรรมเพื่อสังคม ศึกษาปัจจัยผลักดันให้เกิดจิตสำนึกในการรวมกลุ่มกิจกรรมเพื่อสังคมของนักศึกษา และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค และความต้องการแรงเสริมในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมของนักศึกษา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ พบว่า ลักษณะกิจกรรมที่ทำเพื่อสังคมซึ่งนักศึกษาปฏิบัติในปัจจุบันส่วนใหญ่ปฏิบัติกิจกรรมด้านการพัฒนาพฤติกรรมมากที่สุด ได้แก่ กิจกรรมด้านกีฬา และศิลปวัฒนธรรม เช่น ดนตรี ถ่ายภาพ เซียร์ พุทธศาสตร์ และศิลปะการแสดง กิจกรรมที่ปฏิบัติน้อยที่สุด คือ กิจกรรมด้านการฝึกอบรม ได้แก่ กิจกรรมด้านการศาสนา เช่น การเข้าร่วมในชมรมคาทอลิก มุสลิม คริสเตียน หรือการเข้าร่วมในสโมสร และเหตุผลที่เข้าร่วมกลุ่มกิจกรรมเพื่อสังคม พบว่า ต้องการส่งเสริมประสบการณ์ และต้องการมีตำแหน่งกรรมการในกิจกรรมนักศึกษาให้แพร่หลายเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้นักศึกษาให้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมมากขึ้น เพื่อแก้ไขปัญหาขาดบุคลากรนักศึกษาที่จะเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคม ขาดประสิทธิภาพในการทำงาน และหาแนวทางอื่น ๆ เพื่อให้ นักศึกษามีความสนใจ และเห็นความสำคัญของกิจกรรมนักศึกษามากขึ้น และมีแรงจูงใจในการเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมมากขึ้น

### 3. ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานและการปฏิบัติงานอาสาสมัคร

พิมล เจริญวัชรตานนท์ (2545) ได้ศึกษาแนวทางการบริหารงานอาสาสมัครชาวต่างชาติที่มาทำงานเพื่อเด็กพิการในประเทศไทย กรณีศึกษา : สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนพิการทางสมองและปัญญาปากเกร็ด (บ้านเฟื่องฟ้า) พบว่าปัญหาและอุปสรรคในการบริหารและปฏิบัติงานอาสาสมัครชาวต่างชาติที่มาทำงานเพื่อเด็กพิการในประเทศไทย ได้แก่ การประสานงาน การสื่อสาร การปฐมนิเทศ วัฒนธรรมที่แตกต่าง การขาดความต่อเนื่องในการบริหาร และการขาดความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานกับเด็กพิการ

วิยะดา ตีระแพทย์ (2545) ได้ทำการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของงานอาสาสมัครประชาสงเคราะห์ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความพร้อมในด้าน

ต่างๆ ของอาสาสมัครประชาสงเคราะห์ การบริหารจัดการองค์กรที่ยังขาดเกณฑ์ ขาดการสนับสนุนจากสังคม ชุมชน และหน่วยงาน

#### 4.การพัฒนาเครือข่ายงานอาสาสมัคร

วิยะดา ตีระแพทย์ (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาเครือข่ายงานอาสาสมัครประชาสงเคราะห์ พบว่า บทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครประชาสงเคราะห์ เป็นงานที่มีบทบาทสำคัญต่อการเป็นเครือข่ายของกรมประชาสงเคราะห์ ทั้งในด้านการระดมองค์ความรู้ ทรัพยากร บุคลากรและข้อมูลข่าวสาร ในกระบวนการป้องกัน แก้ไข พัฒนาคุณภาพชีวิต รวมทั้งการบริการด้านสวัสดิการสังคม และสังคมสงเคราะห์แก่กลุ่มเป้าหมายต่างๆ ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการได้โดยการเข้ามามีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานของกรมประชาสงเคราะห์ ส่วนวิธีการพัฒนาเครือข่ายงานอาสาสมัครประชาสงเคราะห์ สามารถสรุปได้คือ การจัดทำทะเบียนอาสาสมัครประชาสงเคราะห์ทั่วประเทศให้เป็นปัจจุบัน ส่งเสริมสนับสนุนให้อาสาสมัครประชาสงเคราะห์รวมตัวกันเป็นนิติบุคคลเพื่อจัดระบบการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องสนับสนุนงานอาสาสมัครประชาสงเคราะห์อย่างต่อเนื่อง และส่งเสริมให้มีการจัดตั้งสมาคมอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์แห่งประเทศไทย รวมทั้งการส่งเสริมให้อาสาสมัครประชาสงเคราะห์ได้มีการพัฒนาตนเองมากขึ้นในทุกทาง

เลอพงศ์ สอนสังข์ (2549) ได้ศึกษาการสร้างเครือข่ายอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยในทัศนะของอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัย มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาทัศนะของอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยต่อการดำเนินงานช่วยเหลือผู้ประสบภัย ทัศนะของอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยต่อประโยชน์ของการสร้างเครือข่าย และทัศนะของอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยต่อกระบวนการสร้างเครือข่าย และขั้นตอนการสร้างเครือข่ายช่วยเหลือผู้ประสบภัย กล่าวได้ว่า ทัศนะต่อกระบวนการสร้างเครือข่ายช่วยเหลือผู้ประสบภัยของอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัย คือ 1. กระบวนการสร้างเครือข่ายประกอบด้วย การสร้างผู้นำภายในกลุ่ม การสร้างการรวมกลุ่มให้เกิดองค์กร และการให้สมาชิกภายในเครือข่ายมีกิจกรรมการเรียนรู้ 2. ขั้นตอนการสร้างเครือข่าย ได้แก่ ขั้นการตระหนักถึงความจำเป็นในการสร้างเครือข่าย ขั้นการติดต่อกับองค์กรที่จะเป็นสมาชิกหรือภาคีเครือข่าย ขั้นตอนการสร้างพันธมิตรร่วมกัน ขั้นตอนการพัฒนาความสัมพันธ์ ขั้นตอนการทำกิจกรรมร่วมกัน จากการศึกษาพบว่าทัศนะต่อกระบวนการสร้างเครือข่ายช่วยเหลือผู้ประสบภัยของอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยมีทัศนะเห็นด้วยในระดับมาก คือ ในด้านการสร้างผู้นำภายในกลุ่มอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยมีทัศนะเห็นด้วยในระดับ

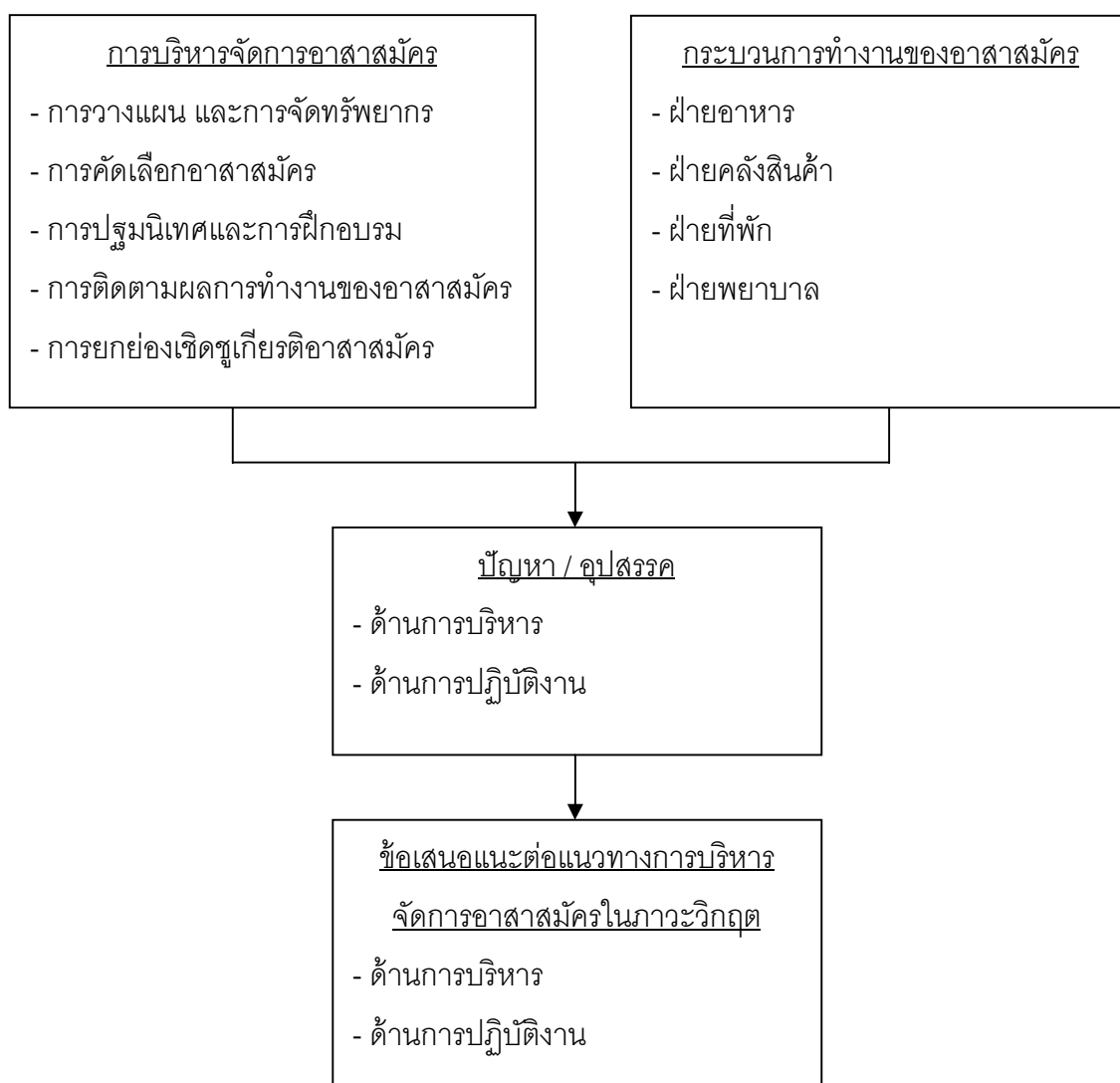


มากที่สุด โดยการสร้างเครือข่ายอาสาสมัครต้องเริ่มจากการสร้างผู้นำภายในกลุ่มอาสาสมัครมากที่สุด ส่วนขั้นตอนการสร้างเครือข่าย อาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยมีทัศนคติเห็นด้วยมากที่สุดในขั้นตอนการทำงานกิจกรรมร่วมกัน โดยการสร้างเครือข่ายจะทำให้เกิดการรวมกลุ่มกันมากที่สุด

นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่า เครือข่ายควรปราศจากการครอบงำของแหล่งทุนและการชี้นำของภาคการเมือง การประสานติดต่อกับภาคราชการต้องมีจังหวะการเชื่อมต่อที่เหมาะสม เครือข่ายคาดหวังบทบาทของภาครัฐและภาคเอกชนในการเสริมหนุนเครือข่ายว่าควรมีการประสานร่วมมือกันอย่างใกล้ชิด โดยภาครัฐควรให้การสนับสนุนความรู้ทางวิชาการ การเป็นศูนย์กลางข้อมูลเครือข่าย การพัฒนาศักยภาพผู้นำเครือข่าย การสนับสนุนด้านขวัญกำลังใจ การสนับสนุนกองทุนค่าใช้จ่าย การจัดเวทีประชุมสัมมนาเครือข่ายในระดับต่างๆ ในขณะที่ภาคเอกชนควรสนับสนุนให้เครือข่ายเกิดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการประสานงานกับภาคราชการ สำหรับประโยชน์ของการมีองค์กรเครือข่าย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ

จากการศึกษาวรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้นำมากำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาได้ดังนี้

### กรอบแนวคิดในการศึกษา



### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การบริหารจัดการอาสาสมัครที่ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต ในศูนย์พักพิงชั่วคราวมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) ปี 2554” ผู้วิจัยเลือกใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Methodology) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์รายบุคคลด้วยการเข้าไปศึกษาแบบเจาะลึก (In-dept Interview) ผู้วิจัยจึงได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

#### วิธีการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งแบ่งการศึกษาวิจัยเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. การศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Study) ด้วยการทบทวนวรรณกรรมแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับอาสาสมัคร การบริหารและการจัดการอาสาสมัคร กระบวนการทำงานในภาวะวิกฤต และข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์พักพิงชั่วคราวมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) โดยผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ ตำรา เอกสาร วิจัยและบทความที่เกี่ยวข้อง วิทยานิพนธ์ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อต้องการทราบข้อมูลรายละเอียดต่างๆที่ครอบคลุมครบถ้วน ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางประกอบการศึกษาในครั้งนี้

2. การศึกษาวิจัยภาคสนาม (Survey Research) โดยเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลด้วยการเข้าไปศึกษาแบบเจาะลึก (In-dept Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลเฉพาะตรงตามที่ต้องการ และการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างอย่างไม่เป็นทางการ (Informal Interview) โดยเตรียมประเด็นคำถามแบบกว้าง ๆ มาล่วงหน้าแบบไม่จำกัดคำตอบ เพื่อศึกษาการบริหารจัดการอาสาสมัคร กระบวนการทำงาน ปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการทำงานของอาสาสมัคร ตลอดจนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานและการปฏิบัติงานของอาสาสมัครที่ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาตีความวิเคราะห์ข้อมูล

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ อาสาสมัครที่ทำงานช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต ณ ยิมเนเซียม 1 และ 2 ภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) ระหว่างวันที่ 9 - 26 ตุลาคม 2554 ผู้ศึกษาใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบจำเพาะเจาะจง (Purposive sampling) ซึ่งเป็นการเลือกโดยใช้หลักเหตุผล วิจารณ์ญาณ โดยเลือกให้มีความสอดคล้องเหมาะสม และตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้วิจัย โดยผู้ศึกษากำหนดคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาดังนี้

1. เป็นอาสาสมัครที่ทำงานช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต ณ ยิมเนเซียม 1 และ 2 ภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) ระหว่างวันที่ 9 - 26 ตุลาคม 2554 ซึ่งประกอบไปด้วย

- นักศึกษาที่ปฏิบัติงานเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต ณ ยิมเนเซียม 1 และ 2 ภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) ระหว่างวันที่ 9 - 26 ตุลาคม 2554 และทำงานอย่างต่อเนื่องทุกวันรวมทั้งสิ้น 18 วัน ปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยคนละ 6 - 8 ชั่วโมง/วัน จำนวน 4 คน

- อาจารย์หรือเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พักพิง ณ ยิมเนเซียม 1 และ 2 ภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) ที่ทำหน้าที่ดูแล บริหารจัดการ ศูนย์พักพิง และร่วมทำงานกับอาสาสมัครระหว่างวันที่ 9 - 26 ตุลาคม 2554 จะต้องทำงานอย่างต่อเนื่องทุกวันรวมทั้งสิ้น 18 วัน จำนวน 3 คน

- บุคคลจากภายนอกที่ไม่เป็นนักศึกษาหรืออาจารย์ที่เกี่ยวข้องในการจัดตั้งศูนย์พักพิง อาจจะเป็นชาวบ้านหรือคนทำงานจากองค์กรอื่นที่เข้ามาเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต ณ ยิมเนเซียม 1 และ 2 ภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) ระหว่างวันที่ 9 - 26 ตุลาคม 2554 และทำงานอย่างต่อเนื่องทุกวันรวมทั้งสิ้น 18 วัน ปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยคนละ 6 - 8 ชั่วโมง/วัน จำนวน 2 คน

2. เป็นอาสาสมัครที่มีความยินดีและเต็มใจที่จะให้ข้อมูล ซึ่งจะทำให้ผู้ศึกษาได้ข้อมูลเฉพาะตรงตามที่ต้องการ

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสัมภาษณ์ ซึ่งได้นำแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสรุปประเด็นหลักในแบบสัมภาษณ์ แบบสัมภาษณ์ผู้วิจัยกำหนดประเด็นสำคัญของการสัมภาษณ์ดังนี้ คือ

1. ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ อายุและเพศ ระดับการศึกษา และเหตุผลการเข้าสู่งานอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต
2. มีการบริหารจัดการระบบอาสาสมัครที่ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤตอย่างไร
3. กระบวนการทำงาน ของอาสาสมัครในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยอุทกภัยในภาวะวิกฤต ศูนย์พักพิงชั่วคราว ณ ยิมเนเซียม 1 และ 2 ภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต)
4. ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของอาสาสมัครในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยอุทกภัยในภาวะวิกฤต ศูนย์พักพิงชั่วคราว ณ ยิมเนเซียม 1 และ 2 ภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต)
5. ข้อเสนอแนะต่อการจัดการอาสาสมัครที่การช่วยเหลือผู้ประสบภัยอุทกภัยในภาวะวิกฤต

อย่างไรก็ตามในฐานะผู้วิจัยงานสังคมสงเคราะห์ ผู้ศึกษาเล็งเห็นว่า จรรยาบรรณงานวิจัยของผู้วิจัยเป็นสิ่งที่ควรตระหนักอยู่เสมอในข้อบังคับ 9 อย่าง คือ

1. นักวิจัยต้องซื่อสัตย์และมีคุณธรรมในทางวิชาการและการจัดการ
2. นักวิจัยต้องตระหนักถึงพันธกรณีในการทำวิจัยตามข้อตกลงที่ทำไว้กับหน่วยงานที่สนับสนุนการวิจัยและติดต่อหน่วยงานที่ตนสังกัด
3. นักวิจัยต้องมีพื้นฐานความรู้ในสาขาวิชาการที่ทำวิจัย
4. นักวิจัยต้องมีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ศึกษาไม่ว่าจะเป็นสิ่งที่มีชีวิตหรือไม่มี
5. นักวิจัยจะต้องเคารพศักดิ์ศรีและสิทธิของมนุษย์ที่ใช้เป็นตัวอ่องในการศึกษา
6. นักวิจัยจะต้องมีอิสระทางความคิดโดยปราศจากอคติในทุกขั้นตอนของการวิจัย
7. นักวิจัยพึงนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ในทางที่ชอบ
8. นักวิจัยพึงเคารพความคิดเห็นทางวิชาการของผู้อื่น
9. นักวิจัยพึงมีความรับผิดชอบต่อสังคมทุกระดับ

ผู้ศึกษาเห็นว่า นักวิจัยในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการวิจัยทางสังคม การตระหนักในจรรยาบรรณในการวิจัยเป็นสิ่งที่ควรปฏิบัติอยู่เสมอ เพื่อไม่ให้เกิดอคติในงานวิจัย

### วิธีการเก็บข้อมูล

1. ในการศึกษาครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้แก่หนังสือ วิทยานิพนธ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีการบริหารจัดการอาสาสมัคร กระบวนการทำงานในภาวะวิกฤต อีกทั้งนำแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการทบทวนวรรณกรรมมาสังเคราะห์เป็นแนวคิดรวบยอด เพื่อเป็นกรอบแนวทางสำหรับการใช้ในการศึกษาและนำมาทำการวิเคราะห์ พร้อมทั้งดำเนินการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกโดยตรงกับ อาสาสมัครที่ทำงานช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต เพื่อให้ได้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ผู้ศึกษาต้องการจะศึกษา

2. ติดต่อประสานกับอาจารย์หรือเจ้าหน้าที่ที่จัดตั้งศูนย์พักพิงชั่วคราว เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้ศึกษาจะเริ่มเก็บข้อมูลจากอาจารย์หรือเจ้าหน้าที่ก่อน เนื่องจากเป็นผู้ทำหน้าที่วางแผนนโยบาย วางแผนการดำเนินงานของศูนย์พักพิงชั่วคราว ณ ยิมเนเซียม 1 และ 2 ภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) หลังจากนั้นผู้ศึกษาก็จะเจาะจงสัมภาษณ์นักศึกษาและบุคคลทั่วไปที่ทำงานเป็นอาสาสมัครในศูนย์พักพิงชั่วคราว

3. การเก็บข้อมูลแต่ละครั้งจะใช้การบันทึกข้อมูล บันทึกเทป ซึ่งผู้ศึกษาได้ขออนุญาตผู้มีส่วนร่วมในการศึกษาก่อนที่จะมีการบันทึก โดยไม่มีการกำหนดจำนวนครั้งในการพูดคุย ขึ้นอยู่กับความสมบูรณ์ของเนื้อหาในการศึกษา รวมถึงความสะดวก ความพร้อมและความเต็มใจของผู้มีส่วนร่วมในการศึกษา

4. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ ตีความข้อมูลเชิงคุณภาพ

5. นำเสนอข้อมูลเชิงคุณภาพ

### วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาเห็นว่าในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาทางสังคมสังเคราะห์ศาสตร์เป็นกระบวนการทางสังคมสังเคราะห์ การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) Interview) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ ดังนี้

1. การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) โดยเตรียมประเด็นคำถามแบบกว้าง ๆ มาล่วงหน้าเพื่อสะดวกในการจัดเก็บข้อมูล ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ และทำการบันทึกเทป ถอดเทปออกมาเป็นลายอักษร จับประเด็นข้อมูลแยกตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา
2. ผู้ศึกษาวางกรอบการวิเคราะห์ข้อมูลจากกรอบของแนวคิด และทฤษฎีเป็นตัวกำหนดในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยเริ่มทำการวิเคราะห์ระหว่างเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างต่อเนื่อง เพื่อตรวจสอบความถูกต้องจนได้ข้อมูลอย่างครบถ้วน
3. สรุปผลการศึกษาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา และสรุปข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

#### การนำเสนอข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิจัย โดยใช้รูปแบบเชิงพรรณนา (Descriptive) ประกอบการอธิบาย โดยแบ่งการนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 บทนำ ที่มาและความสำคัญของปัญหา มูลเหตุจูงใจในการศึกษาวัตถุประสงค์ของการวิจัย นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ส่วนที่ 2 ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นการค้นคว้าและทบทวนแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ

ส่วนที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย เป็นการอธิบายวิธีการศึกษาวิจัย แหล่งข้อมูล วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และจริยธรรมในการวิจัย

ส่วนที่ 4 ผลการศึกษา นำเสนอข้อเท็จจริงที่ได้จากการวิจัย ด้วยการอธิบายเชิงพรรณนา

ส่วนที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

## บทที่ 4

### ผลการศึกษาและอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง “การบริหารจัดการอาสาสมัครที่ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤตในศูนย์พักพิงชั่วคราวมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) ปี 2554” ใช้วิธีการสัมภาษณ์รายบุคคลแบบเจาะลึก (In-dept Interview) กับกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม กลุ่มแรก ได้แก่ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการอาสาสมัครที่ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤตในศูนย์พักพิงชั่วคราวมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) จำนวน 2 คน ส่วนกลุ่มที่สอง ได้แก่ อาสาสมัครที่เป็นนักศึกษาและบุคคลภายนอกที่เข้ามาทำงานเป็นอาสาสมัครในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤตในศูนย์พักพิงชั่วคราวมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) จำนวน 5 คน ผลการศึกษาที่ได้นำเสนอเป็น 4 ส่วน โดยแต่ละส่วนแยกตามลักษณะของข้อมูลดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของศูนย์พักพิงชั่วคราวมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) และกลุ่มประชากร

1. ข้อมูลทั่วไปของศูนย์พักพิงชั่วคราวมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต)
2. การบริหารจัดการศูนย์พักพิงชั่วคราวมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต)
3. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร

ส่วนที่ 2 การบริหารจัดการอาสาสมัคร ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการอาสาสมัครในศูนย์พักพิงชั่วคราวมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต)

ส่วนที่ 3 กระบวนการทำงาน ปัญหาและอุปสรรคในการทำของอาสาสมัคร ตลอดจนข้อเสนอแนะต่อแนวทางการพัฒนางานอาสาสมัครในภาวะวิกฤต

ส่วนที่ 4 อภิปรายผล



ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรและศูนย์พักพิงชั่วคราว  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต)

1. ข้อมูลทั่วไปของศูนย์พักพิงชั่วคราวมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต)

จากผลการศึกษาด้านที่มาจากโครงสร้างของศูนย์พักพิงชั่วคราวมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) สามารถแบ่งนำเสนอได้เป็น 2 ส่วน ได้แก่

1.1 ที่มาศูนย์พักพิงชั่วคราวมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต)

สถานการณ์นำท่วมที่ผ่านมาได้สร้างความเดือดร้อนเสียหายแก่ประชาชนในวงกว้าง ประชาชนจำนวนมากหลายหมื่นหลายพันคนต้องไร้ที่อยู่อาศัย และขาดแคลนปัจจัย 4 “ศูนย์พักพิงชั่วคราวผู้ประสบอุทกภัย” จึงเป็นหนทางบรรเทาปัญหาที่ดีที่สุด ซึ่งประชาชนที่บริโภคข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ ย่อมได้ยินชื่อของ “ศูนย์พักพิงชั่วคราวผู้ประสบอุทกภัยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต)” ซึ่งเป็นศูนย์ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยขนาดใหญ่ที่เปิดขึ้นเป็นแห่งแรกๆ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน

ศูนย์พักพิงชั่วคราวผู้ประสบอุทกภัยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) เริ่มเปิดดำเนินการในวันที่ 9 ตุลาคม 2554 ณ ยิมเนเซียม 2 โดยในตอนต้นมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์วางแผนที่จะจัดที่พักพิงให้กับผู้ประสบอุทกภัยเพียงไม่เกิน 1,500 คน แต่เมื่อผู้มาพักพิงเพิ่มจำนวนมากขึ้นเรื่อยๆ จนเกิน 1,500 คน และยิมเนเซียม 2 ไม่สามารถรองรับได้อีกต่อไป มหาวิทยาลัยจึงตัดสินใจย้ายศูนย์พักพิงมาที่ศูนย์ประชุมธรรมศาสตร์รังสิต (ยิมเนเซียม 1) ซึ่งทำให้สามารถรองรับผู้ประสบอุทกภัยเพิ่มขึ้นได้ถึง 4,000 คน

“เราเปิดศูนย์วันที่ประมาณวันที่ 9 ต.ค.54 เราคุยกันวันที่ 6 ต.ค.54 อธิการบดีอยู่ต่างประเทศ จึงคุยกันทาง Social Network คุยกับรองอธิการบดี 2 คน คนหนึ่งคือผม อีกคนหนึ่งคือ รองอธิการบดีที่เป็นคนดูแลพื้นที่ที่รังสิต รศ.ดร.กำพล รุจิวิชญ์ ซึ่งเป็นรองอธิการบดีฝ่ายบริหาร ศูนย์รังสิต เป็นผู้ดูแลเรื่องพื้นที่ที่รังสิต ส่วนผมดูแลเรื่องของนักศึกษา วันที่ 7ต.ค.54 ตัดสินใจตั้งวันที่ 8 ต.ค.54 ก็เตรียมการเลย เตรียมการแค่วันเดียว ก็เรียบร้อย เราใช้ยิมเนเซียม 2 วันอาทิตย์ที่ 9 ต.ค.54 ก็เปิดเลย” (ผู้อำนวยการศูนย์พักพิงชั่วคราว, สัมภาษณ์, 9 พ.ย.55)

แต่เนื่องจากวันที่ 21 ตุลาคม 2555 นำเริ่มท่วมเข้ามาในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต และพื้นที่อื่นๆ รวมถึงศูนย์พักพิงอย่างเต็มพื้นที่ มหาวิทยาลัยได้ปฏิบัติภารกิจสุดท้ายโดยการโยกย้ายผู้พักพิงที่อยู่ในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ไปยังศูนย์พักพิงแห่งอื่นในวันที่ 24 และ 25 ตุลาคม 2555 ซึ่งเป็นสถานที่ปลอดภัย ได้แก่ ศูนย์ราชมังคลากีฬาสถานของกองกีฬาแห่งประเทศไทย และกรมทหารม้าที่ 5 กองพลที่ 2 รักษาพระองค์ จังหวัดสระบุรีและปิดศูนย์อย่างเป็นทางการลง ในวันที่ 26 ตุลาคม 2555 รวมระยะเวลา 18 วัน

“เราปิดศูนย์เป็นทางการวันที่ 26 ต.ค.54 แต่เราเริ่มอพยพคนตั้งแต่วันที่ 24-25 ต.ค.54 คือนำท่วมธรรมศาสตร์ คืนวันที่ 21 ต.ค.54 พอ 22 ต.ค.54 ก็ท่วมหมด เริ่มท่วมศูนย์พักพิงด้วย.....” (ผู้อำนวยการศูนย์พักพิงชั่วคราว, สัมภาษณ์, 9 พ.ย.55)

การเตรียมการพื้นที่พักพิงในสถานการณ์แบบวิกฤติเป็นไปได้เป็นอย่างดีสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ เนื่องจากในแต่ละวันไม่สามารถคาดการณ์ได้ว่าจะเจอปัญหาอะไรบ้าง จึงต้องมีการวางแผนเตรียมการล่วงหน้า และคิดแก้ปัญหาทุกวัน ซึ่งการเตรียมการด้านพื้นที่รองรับผู้เข้าพักพิงช่วงแรกจึงเป็นแบบสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา เนื่องจากไม่สามารถกำหนดจำนวนผู้เข้าพักพิงได้ ทีมงานฝ่ายอาคารสถานที่จึงต้องทำงานตลอดเวลา และต้องมีความเข้าใจร่วมกันในเรื่องการทำงานในสถานการณ์แบบวิกฤติ และต้องใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เมื่อผู้พักพิงเข้ามาอย่างเต็มระบบ สิ่งที่เป็นตัวกำหนดของพื้นที่จึงเปลี่ยนไปตามผู้พักพิง เช่น ผู้สูงอายุ ผู้ป่วย คนที่มีสัตว์เลี้ยงมาด้วย จำเป็นต้องแยกผู้ป่วย แยกผู้พักพิงที่มีสัตว์เลี้ยง จัดพื้นที่รับประทานอาหาร พื้นที่เบิกจ่ายของประจำวัน สร้างห้องน้ำและห้องอาบน้ำเพิ่ม ซึ่งต้องปรับแก้สถานการณ์ทุกวัน

## 2. การบริหารจัดการศูนย์พักพิงชั่วคราวมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต)

### 2.1) โครงสร้างศูนย์พักพิงชั่วคราวมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต)

จากผลการศึกษาโครงสร้างศูนย์พักพิงชั่วคราวมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

#### 1. หัวหน้าศูนย์พักพิงชั่วคราวมีหน้าที่เป็นผู้นำในศูนย์พักพิง

อธิการบดีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) ได้แต่งตั้งให้ ผศ.ดร. ปริญญา เทวานฤมิตรกุล เป็นผู้อำนวยการศูนย์พักพิงชั่วคราว โดยมีอำนาจในการตัดสินใจ ประสานงาน

และมอบหมายงานให้ฝ่ายต่างๆไปการดำเนินการตามความเหมาะสม รวมทั้งการเข้าร่วมประชุมกับคณะต่างๆ เพื่อปรึกษาหารือและแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นร่วมกัน

“ศูนย์พักพิง อ.ปริญญา เป็นผู้บริหาร ตั้งกันเสร็จแล้วก็จะวิ่ง ประสานเรื่องอื่นๆ เรื่องของการจัดการเรื่องอะไรต่างๆนานา แต่เรื่องภายในก็จะมีอยู่ไม่กี่คนที่ช่วยกันดู...” (เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พักพิงชั่วคราว, สัมภาษณ์, 3 ธ.ค.55)

## 2. ฝ่ายปฏิบัติการ ได้แก่

- ฝ่ายสถานที่ประกอบด้วยเรื่องการลงทะเบียน เรื่องห้องน้ำ สถานที่สำหรับซักผ้าและตากผ้า และเรื่องพื้นนอนหมอนมุ้ง
- ฝ่ายอาหารประกอบด้วยเรื่องอาหารการกินของผู้พักพิงรวมทั้งอาหารสำหรับเด็กก่อนอาหารสำหรับผู้ป่วย
- ฝ่ายคลังสินค้าจะประกอบด้วยเรื่องสิ่งของที่มีผู้นำมาบริจาคทั้งหมด เช่นเครื่องนุ่งห่ม อาหาร สิ่งของที่จำเป็นในชีวิตประจำวัน ฯลฯ
- ฝ่ายพยาบาลประกอบไปด้วยเรื่องการดูแลรักษาผู้ป่วยขั้นพื้นฐาน การคัดกรองผู้ป่วยซึ่งจะทำงานและประสานงานร่วมกับโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ
- ฝ่ายกิจกรรมนันทนาการ แบ่งเป็น 3 กิจกรรม ดังนี้ 1)กิจกรรมเด็กของกลุ่มงานสังคมสงเคราะห์ จัดให้มีพื้นที่กิจกรรมสำหรับเด็ก เพื่อป้องกันและเฝ้าระวังความเสี่ยงที่จะเกิดกับเด็กทั้งในด้านอุบัติเหตุ การพลัดหลง การพลัดพรากจากพ่อแม่ ผู้ปกครอง หรือการถูกล่อลวง 2)กิจกรรมทางศาสนา จัดห้องละหมาด และกิจกรรมนำสวดมนต์ตอนกลางคืนของกลุ่มพุทธศาสนา และ 3)กิจกรรมนันทนาการ จัดหน่วยงานต่างๆจากภายนอกหมุนเวียนผลัดเปลี่ยนกันมาทำกิจกรรมให้แก่ผู้พักพิง

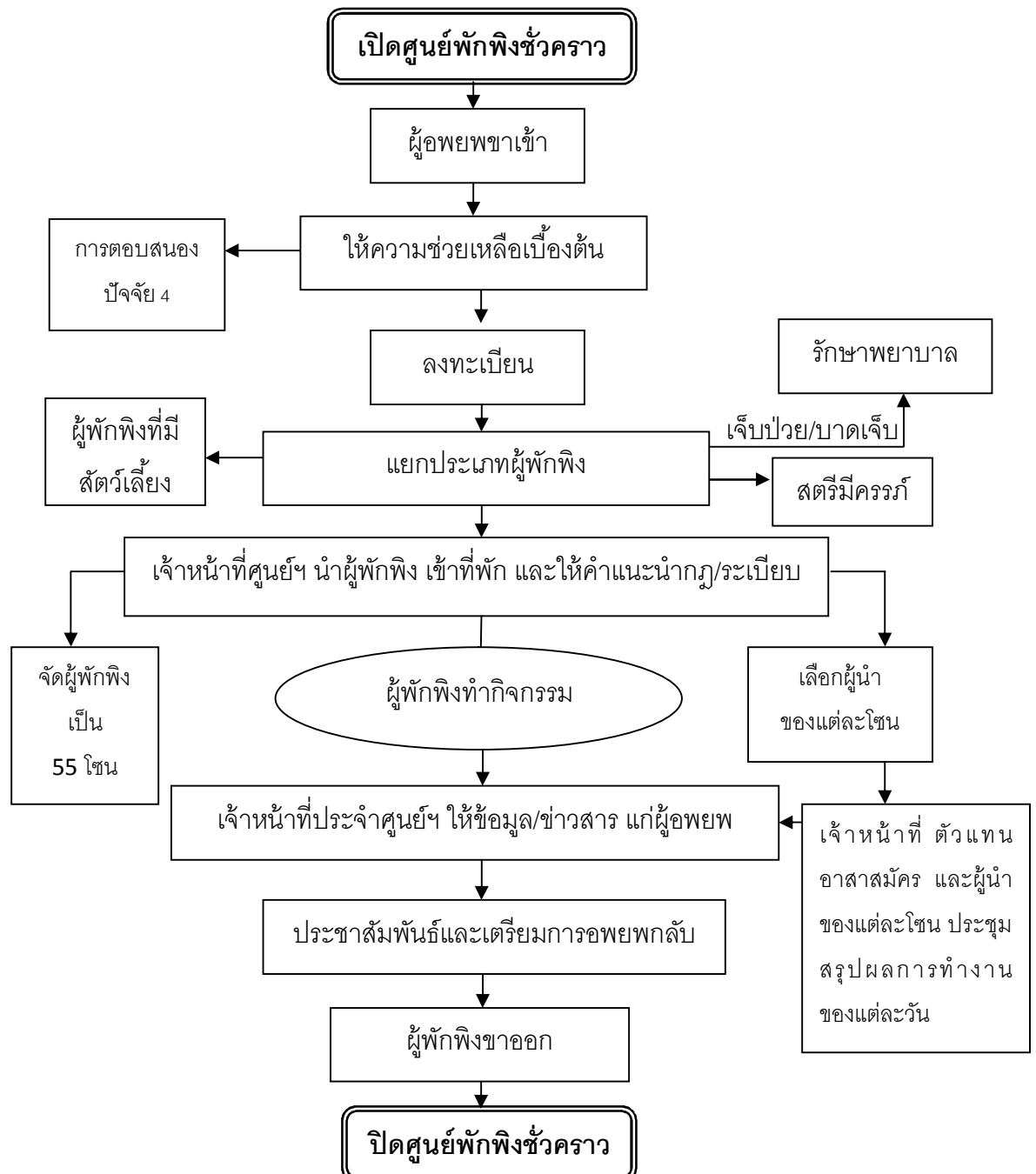
จากผลการศึกษาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ถึงแม้ศูนย์พักพิงชั่วคราวมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) จะตั้งขึ้นในภาวะฉุกเฉิน แต่มีรูปแบบการจัดการที่ครอบคลุมปัจจัย 4 ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานสำหรับการดำรงชีวิตของมนุษย์

### 2.2) กระบวนการภายในศูนย์พักพิงชั่วคราว

เมื่อมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เปิดศูนย์พักพิงชั่วคราวเพื่อให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นตามสถานะของผู้พักพิง เช่น การตอบสนองปัจจัย 4 จากนั้นให้ผู้พักพิงลงทะเบียน บันทึกประวัติ เพราะข้อมูลของผู้พักพิงมีความสำคัญอย่างมากต่อการวางแผน การจัดการและการให้ความ

ช่วยเหลือ อีกทั้งยังเป็นการคัดกรองผู้พักพิงเบื้องต้นอีกด้วย เมื่อลงทะเบียนผู้พักพิงเสร็จก็จะทำป้ายชื่อประจำตัวให้ผู้พักพิง และแยกประเภทตามกลุ่ม เช่น ผู้เจ็บป่วยเรื้อรัง สตรีตั้งครรภ์ ผู้พักพิงที่มีสัตว์เลี้ยงมาด้วยก็จะทำการแยกสัตว์ และจัดให้เข้าที่พักพร้อมทั้งให้คำแนะนำภาวะเบียบต่างๆ ที่ต้องปฏิบัติร่วมกัน และทำการแยกผู้พักพิงออกเป็นโซนรวมทั้งสิ้น 55 โซนเพื่อความสะดวกในการดูแล ซึ่งแต่ละโซนจะให้สมาชิกเลือกตัวแทนโซนละ 1 คน เพื่อเป็นตัวแทนในการประชุม และติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พักพิงซึ่งเป็นการดึงการมีส่วนร่วมของผู้พักพิงให้เป็นผู้ดูแลซึ่งกันและกัน และร่วมกันพัฒนาภาวะเบียบภายใน เพื่อให้การอยู่ร่วมกันเป็นไปได้อย่างราบรื่น ลดปัญหาต่างๆ เช่น การขอเบิกสิ่งของอุปโภคบริโภค การประชาสัมพันธ์ขอความร่วมมือผู้พักพิงที่ไม่สามารถทำได้อย่างทั่วถึง เป็นต้น อีกทั้งยังเป็นการแบ่งเบาภาระหน้าที่ของศูนย์พักพิงด้วย ทั้งนี้เมื่อผู้พักพิงเข้าพักแล้วจะแยกทำกิจกรรมประจำวัน เช่น การรับประทานอาหาร การออกกำลังกาย การนันทนาการ ทั้งกิจกรรมที่ศูนย์พักพิงชั่วคราวจัดขึ้นเอง และกิจกรรมที่มีหน่วยงานภายนอกมาร่วมดำเนินการ สุดท้ายเมื่อน้ำเริ่มท่วมเข้ามาในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต และพื้นที่อื่นๆ รวมถึงศูนย์พักพิง มหาวิทยาลัยได้ปฏิบัติภารกิจสุดท้ายโดยการโยกย้ายผู้พักพิงที่อยู่ในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ไปยังศูนย์พักพิงแห่งอื่นซึ่งเป็นสถานที่ปลอดภัย ได้แก่ ศูนย์ราชภัฏคณาภิบาลสถานของการกีฬาแห่งประเทศไทย และกรมทหารม้าที่ 5 กองพลที่ 2 รักษาพระองค์ จังหวัดสระบุรีและปิดศูนย์อย่างเป็นทางการ ซึ่งแสดงตามภาพที่ 4.1 ดังนี้

ภาพที่ 4.1  
แสดงกระบวนการงานในศูนย์พักพิงชั่วคราวเป็นแนวทางปฏิบัติพื้นฐาน



ที่มา : ปรับมาจากแผนผังกระบวนการงานภายในศูนย์พักพิงชั่วคราวของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย (หน้า11: 2554)

### 2.3 การจัดการพื้นที่ภายในศูนย์พักพิงชั่วคราวมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต)

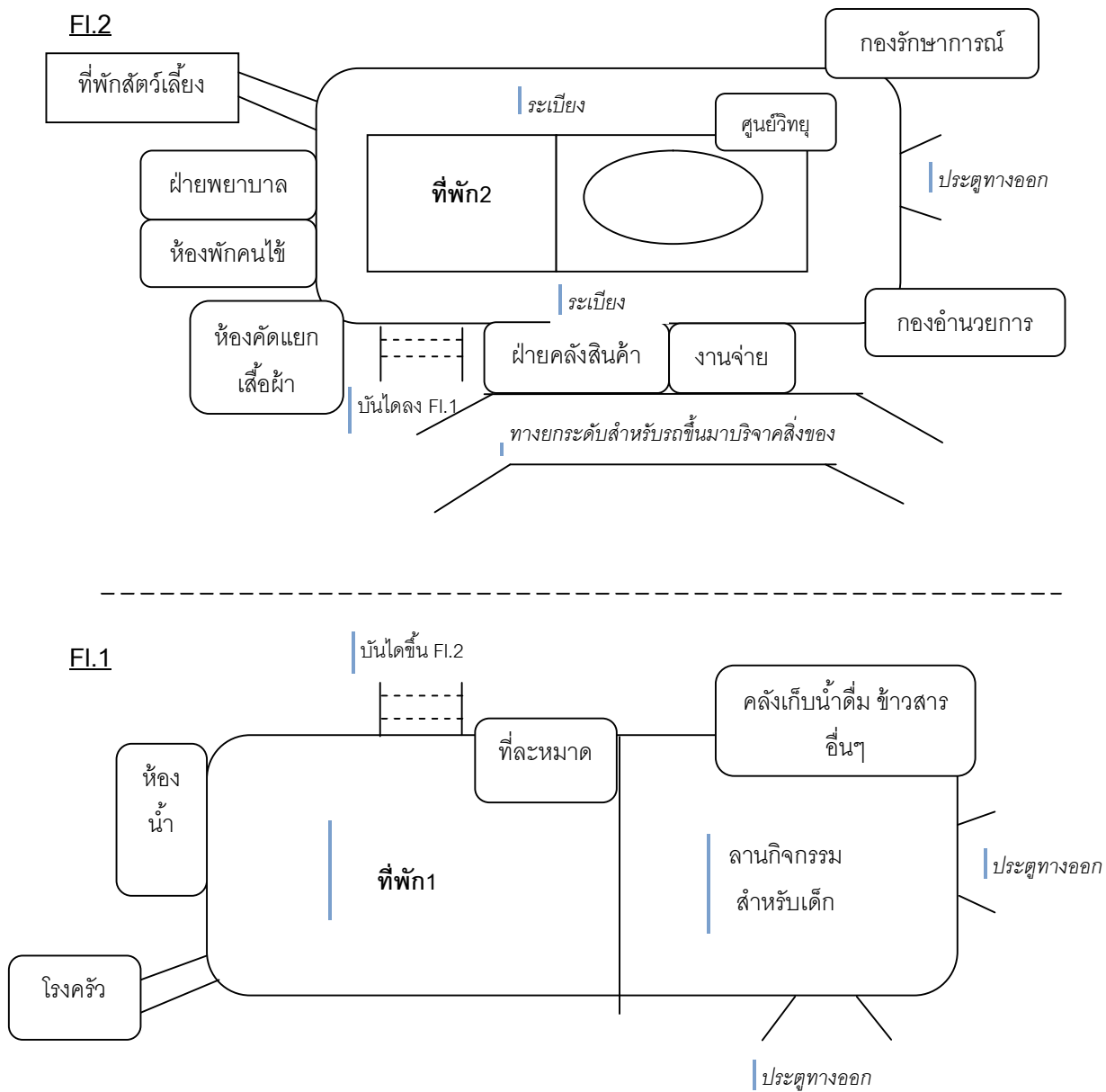
#### ยิมเนเซียม 1 และ 2

การจัดการพื้นที่ภายในของศูนย์พักพิง จะเป็นอาคาร 2 ชั้น มีบันไดเชื่อมต่อระหว่างชั้นที่ 1 และ 2 ซึ่งพื้นที่ชั้นที่ 1 ประกอบไปด้วยที่พักกลุ่มที่ 1 มีทั้งหมด 26 โชน ใกล้เคียงพื้นที่พักจะมีพื้นที่สำหรับทำพิธีละหมาดของผู้พักพิงที่เป็นชาวมุสลิม และมีพื้นที่สำหรับทำกิจกรรม ใกล้เคียงลานกิจกรรมจะมีห้องเล็กไว้สำหรับเก็บของบริจาคที่เป็นจำพวกน้ำ ข้าวสาร และของบริจาคอื่นๆ ส่วนนอกตัวอาคารมีโรงครัวแยกออกไปสำหรับประกอบอาหาร และแจกอาหารให้ผู้พักพิง นอกจากนี้ด้านนอกอาคารยังมีห้องน้ำและสุขาที่สร้างขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้พักพิงได้ใช้บริการ

พื้นที่ชั้นที่ 2 ประกอบไปด้วยที่พักกลุ่มที่ 2 มีทั้งหมด 29 โชน ใกล้เคียงที่พักจะมีศูนย์วิทยุสำหรับติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกศูนย์พักพิง มีระเบียงล้อมรอบอาคารชั้นสอง และมีห้องเล็กๆ แยกย่อยมากมาย ซึ่งประกอบไปด้วย ห้องพยาบาล ห้องพักคนไข้ ห้องคัดแยกเสื้อผ้า ห้องจ่ายสินค้าให้แก่ผู้พักพิง กองอำนวยการ กองรักษาการณ์ และด้านหน้าของชั้นที่ 2 มีทางลาดยกระดับที่สามารถขึ้นมาจากชั้นที่ 1 รถสามารถขับขึ้นมาเพื่อบริจาคสิ่งของได้ ซึ่งจะมีฝายค้ำสินค้าตั้งขี้นอยู่ด้านหน้าเพื่อรับของบริจาค นอกจากนี้ตัวอาคารชั้นที่ 2 ยังมีลานแยกออกไปเป็นพื้นที่โล่งแจ้งแต่มีหลังคา ซึ่งใช้เป็นที่พักพิงสำหรับสัตว์เลี้ยง แสดงตามภาพที่ 4.2 ดังนี้

ภาพที่ 4.2

ลักษณะภายในของศูนย์พักพิงชั่วคราวมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) ยิมเนเซียม 1 และ 2



ที่มา : จากการสัมภาษณ์อาสาสมัคร

### 3. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรแบ่งออกได้เป็นสองกลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่จำนวน 2 คน และกลุ่มอาสาสมัครที่เป็นนักศึกษา/บุคคลภายนอก จำนวน 5 คน ที่เข้ามาทำงานเป็นอาสาสมัครในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤตในศูนย์พักพิงชั่วคราว มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) ปี 2554 ซึ่งมีประสบการณ์ในการทำงานอาสาสมัคร 4 คน และไม่มีประสบการณ์ในการทำงานอาสาสมัคร 3 คน ซึ่งสามารถแสดงได้ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1

แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร

กลุ่ม	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่งหน้าที่ประจำศูนย์พักพิงชั่วคราว	ประสบการณ์ ภูมิหลังการทำงานอาสาสมัคร
ผู้บริหาร/ เจ้าหน้าที่	1. ผศ.ดร. ปริญญา เทวานฤมิตรกุล	ผู้อำนวยการ	มีประสบการณ์การการจัดตั้งและบริหารศูนย์พักพิงเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยคลื่นยักษ์สึนามิชาวต่างประเทศในภาคใต้ เมื่อปี 2547
	2. คุณธรรมพล ศรีสุวรรณ พรชฎาธร	เจ้าหน้าที่	มีประสบการณ์การทำงานด้านอาสาสมัครเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยคลื่นยักษ์สึนามิชาวต่างประเทศในภาคใต้ เมื่อปี 2547
อาสาสมัคร	3. นายเกษิตศ ครุฑทางคะ	อาสาสมัครฝ่ายที่พัก	ไม่เคยมีประสบการณ์การทำงานเป็นอาสาสมัคร
	4. น.ส. สันหิสิริ เหมทานนท์	อาสาสมัครฝ่ายที่พัก สัตว์เลี้ยง	เคยเป็นอาสาสมัครปี 2553 โดยการช่วยทำกระสอบทรายเพื่อป้องกันน้ำท่วม
	5. นายเจนวิทย์ เชื้อสวาทกี	อาสาสมัครฝ่ายอาหาร	ไม่เคยมีประสบการณ์การทำงานเป็นอาสาสมัคร
	6. นายแพทย์ปกรณ์กิจ พุกษาคุดมชัย	อาสาสมัครฝ่ายพยาบาล	ไม่เคยมีประสบการณ์การทำงานเป็นอาสาสมัคร



ตารางที่ 4.1 (ต่อ)  
แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร

กลุ่ม	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่งหน้าที่ ประจำศูนย์พักพิง ชั่วคราว	ประสบการณ์ ภูมิหลังการทำงาน อาสาสมัคร
อาสาสมัคร	7. นายกอบกาญจน์ กาฬกาญจน์	อาสาสมัคร ฝ่าย คลังสินค้า	เคยทำงานช่วยเหลือผู้ประสบภัยสึนามิเมื่อ ปี 2547 ร่วมกับกองทัพอากาศ โดยมีหน้าที่ ดูแลคลังสินค้า แยกของที่ประชาชนนำมา บริจาค

จะเห็นได้จากการนำเสนอข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 7 คน ซึ่งได้แก่  
ผู้อำนวยการ 1 คน เจ้าหน้าที่ 1 คน ล้วนมีประสบการณ์ในการทำงานอาสาสมัครในเหตุการณ์  
ภัยสึนามิทั้งสิ้น ในขณะที่อาสาสมัคร 5 คน ทำงานในฝ่ายที่แตกต่างกัน ได้แก่ ฝ่ายที่พัก ฝ่ายที่  
พักสัตว์เลี้ยง ฝ่ายอาหาร ฝ่ายพยาบาล และฝ่ายคลังสินค้า ซึ่งผู้ศึกษาสัมภาษณ์ฝ่ายละ 1 คน  
พบว่า อาสาสมัครมีประสบการณ์การทำงานอาสาสมัครเพียง 2 คน และไม่เคยมีประสบการณ์การ  
ทำงานอาสาสมัครเลย 3 คน

ส่วนที่ 2 การบริหารจัดการอาสาสมัคร ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการอาสาสมัคร  
ในศูนย์พักพิงชั่วคราวมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต)

ผลการศึกษาด้านการบริหารจัดการอาสาสมัครในศูนย์พักพิงชั่วคราว พบว่าการบริหาร  
จัดการอาสาสมัครวางระบบแบบยืดหยุ่นปรับตามสถานการณ์ เนื่องจากเป็นศูนย์พักพิงชั่วคราวที่  
เปิดขึ้นในภาวะวิกฤตไม่ได้มีการเตรียมการอย่างมีแบบแผน

โดย ผศ.ดร.ปริญญา เทวานฤมิตรกุล (ผู้อำนวยการ, สัมภาษณ์) ได้สรุปหลักการบริหาร  
จัดการศูนย์พักพิงผู้ประสบอุทกภัย 4 ข้อดังต่อไปนี้ คือ

1. หน้าที่หลักคือ จัดหาปัจจัยสี่ให้แก่ผู้พักพิง ทั้งที่พักอาศัย ซึ่งหมายรวมถึงเรื่องที่อยู่  
สุขา สัตว์เลี้ยง อาหาร เครื่องนุ่งห่ม และสิ่งของที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตประจำวันจำพวก แปรง  
สีฟัน สบู่ ยาสระผม ผ้าอนามัย ฯลฯ และยารักษาโรค

2. วางระบบอาสาสมัคร ซึ่งถือเป็นพันธกิจที่ทำให้ศูนย์ดำเนินการไปได้ ระบบงานอาสาสมัครเป็นไปตามเนื้อหาของข้อหนึ่ง มีภารกิจอะไร ก็จะมีฝ่ายอาสาสมัครตามนั้น
3. ทำงานเป็นแนวระนาบ ศูนย์พักพิงผู้ประสบอุทกภัยธรรมชาติ ใช้หลักการทำงานแนวระนาบ ไม่ใช่แนวตั้งแบบสั่งการ ทุกคนทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการคิดในการแก้ปัญหา
4. ปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเสมอภาค ทุกคนที่มาเป็นผู้พักพิงไม่ว่าเขาจะยากดีมีจน จะมีหน้าที่การงานหรืออาชีพอะไร ทางศูนย์พักพิงจะปฏิบัติกับทุกคนอย่างเสมอภาค เพราะเราถือว่าทุกคนที่ศูนย์พักพิงฯ รวมถึงตัวเราด้วย คือ คนไทยที่มีศักดิ์ศรีของความเป็นเจ้าของประเทศอย่างเสมอภาคกัน

“...ระบบการจัดการศูนย์พักพิงของธรรมชาติอาจจะมีข้อดีตรงที่ ด้วยต้นทุนที่เราคิดเรื่องความเป็นมนุษย์ ความรู้สึกของเขา... เราไม่ได้ปฏิบัติกับผู้มาพักพิงแบบเป็นผู้ที่นอนรอความช่วยเหลือ เขามีศักยภาพที่จะช่วยเหลือตัวเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน...” (ผู้อำนวยการ, สัมภาษณ์, 9พ.ย.55 )

“...เราปฏิบัติแบบเขาเป็นพลเมืองของศูนย์ ให้เขาเป็นศูนย์กลาง ไม่ใช่อยู่ใต้อำนาจที่ต้องทำตามสั่ง เราถือว่าเป็นแนวระนาบไม่ใช่แนวตั้ง ดังนั้นเราใช้วิธีการแบบประชาธิปไตย...” (ผู้อำนวยการ, สัมภาษณ์, 9พ.ย.55)

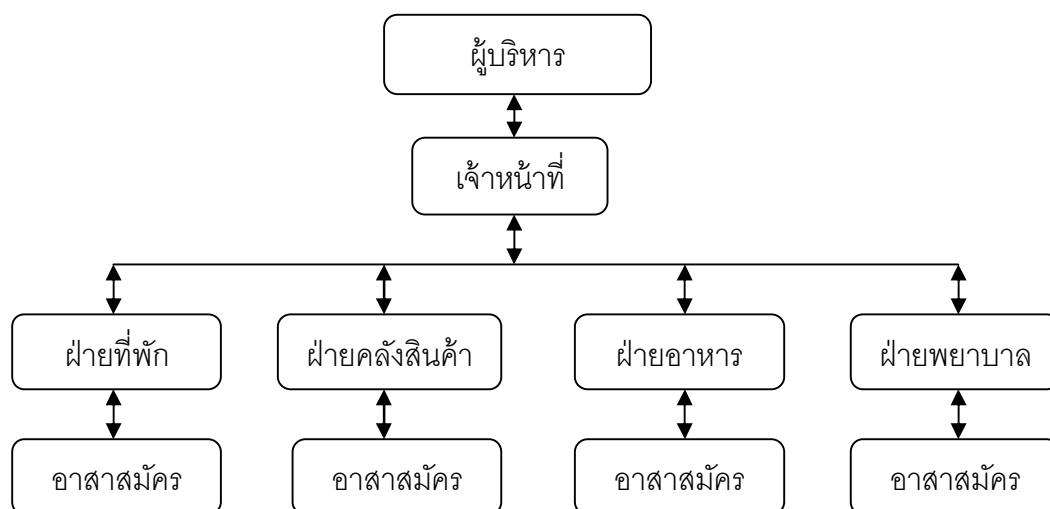
“...ประสบการณ์ของอาสาสมัครที่เกิดขึ้นในศูนย์พักพิงธรรมชาติ จะต่างจากที่อื่น... ด้วยความเป็นธรรมชาติ ไม่ว่าจะคนนั้นจะเป็นธรรมชาติหรือไม่เป็นธรรมชาติ แต่พอเข้ามาบรรยากาศมันถูกหลอมเข้าไปโดยอัตโนมัติ ทำให้มุมมองเรื่องคน เรื่องความรู้สึกของคนเป็นสิ่งที่เราให้ความสำคัญ ...” (เจ้าหน้าที่ศูนย์พักพิง, สัมภาษณ์, 3 ธ.ค.55 )

ซึ่งการบริหารจัดการอาสาสมัครในศูนย์พักพิงแบบแนวระนาบ จะมีลักษณะที่มีระดับการบังคับบัญชาน้อย สั่งงานเร็ว ผู้ใต้บังคับบัญชามีอิสระในการคิดตัดสินใจ ยืดหยุ่นได้ ไม่มีกฎระเบียบที่เคร่งครัด ส่วนใหญ่จะทำงานเป็นกลุ่มทุกคนจะมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกันไปแต่สามารถทำงานร่วมกันได้โดยไม่ต้องถือว่าเป็นหน้าที่ใคร ให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วม ทุกคนทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการคิดในการแก้ปัญหา ปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเสมอภาค เพราะทุกคนเป็นพลเมืองของศูนย์ ไม่ใช่อยู่ภายใต้อำนาจที่ต้องทำตามคำสั่ง เป็นการส่งเสริมโอกาสให้

ผู้ปฏิบัติงานได้เพิ่มการเรียนรู้และได้พัฒนาตนเอง ซึ่งถือว่าเป็นรูปแบบการปฏิบัติงานแนวระนาบ ใช้วิธีการแบบประชาธิปไตยในการทำงาน เพราะถือว่าทุกคนที่ศูนย์พักพิงมีศักดิ์ศรีและมีศักยภาพที่จะช่วยเหลือตัวเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้ แสดงได้ดังภาพที่ 4.3

ภาพที่ 4.3

รูปแบบการบริหารจัดการอาสาสมัครในศูนย์พักพิงแบบแนวระนาบ



ที่มา : จากการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการศูนย์พักพิง

การบริหารจัดการอาสาสมัครมีกระบวนการสำคัญ 5 ประการ คือ การคัดเลือกอาสาสมัคร การปฐมนิเทศและการฝึกอบรม การวางแผน การติดตามผลการทำงานของอาสาสมัคร การยกย่องเชิดชูเกียรติอาสาสมัคร

### 1. การคัดเลือกอาสาสมัคร

การคัดเลือกอาสาสมัครเป็นขั้นตอนที่สำคัญ โดยสิ่งที่ต้องคิดให้ได้ในเบื้องต้น คือ คุณลักษณะของอาสาสมัครที่ต้องการเหตุผลสำคัญที่บุคคลเหล่านี้สนใจที่จะมาเป็นอาสาสมัคร เราจะหาบุคคลเหล่านี้ได้ที่ไหนและเมื่อใด และเราจะสร้างสื่ออะไรที่สามารถดึงดูดผู้ที่มีศักยภาพเหล่านี้ให้มาสมัครเป็นอาสาสมัครในโครงการของเรา จากนั้นจึงเป็นกระบวนการค้นหาและคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมเข้ามาเป็นอาสาสมัครในภาระงานที่สอดคล้องกับทั้งเป้าหมายขององค์กรและเป้าหมายของตัวอาสาสมัครเอง

ผลการศึกษาพบว่าผู้บริหารไม่ได้มีการคัดกรองหรือคัดเลือกอาสาสมัครผ่านกระบวนการใดๆ เพราะเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในภาวะวิกฤต ทางศูนย์พักพิงชั่วคราวจึงไม่สามารถคัดเลือกอาสาสมัครได้ แต่ต้องการอาสาสมัครที่ตั้งใจ อาสาสมัครส่วนใหญ่จะเป็นอาสาสมัครที่เข้ามาทำงานด้วยความสมัครใจ กับเพื่อนชักชวนมา แต่การทำงานในศูนย์พักพิงมีความแตกต่างกันไปในแต่ละประเภทงาน งานบางประเภทต้องมีความรับผิดชอบสูงและต้องการผู้ที่มีความสามารถเฉพาะ เช่น งานอาสาสมัครฝ่ายอาหาร งานอาสาสมัครฝ่ายพยาบาล งานอาสาสมัครฝ่ายสัตว์เลี้ยง เป็นต้น ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และอาสาสมัครจึงต้องมีการสรรหาอาสาสมัครที่มีความรู้เฉพาะทางมาช่วยปฏิบัติงาน ซึ่งกระบวนการสรรหาอาสาสมัครนั้นส่วนใหญ่เกิดขึ้นเองในลักษณะที่ไม่เป็นทางการ กล่าวคือ อาสาสมัครส่วนใหญ่จะทราบเรื่องจากรายละเอียดกันจากการบอกต่อชักชวน หรือผ่านทางสื่ออินเทอร์เน็ต

“...ตามนักศึกษาจะมาช่วยเป็นอาสาสมัคร...ดิฉันเอาตัวนักศึกษาซึ่งเป็นแกนในแต่ละส่วน ไม่ว่าจะ เป็น อมธ. สภา กรรมการนักศึกษาหอพัก กลุ่มต่างๆที่พอรู้จักกันมาช่วยกันทำเท่าที่เราทำได้ ก่อนขาดเหลือยังไงค่อยจัดการ...ฝ่ายสัตว์เลี้ยงเริ่มจากมีน้องนักศึกษาซึ่งไม่ได้เรียนสัตวแพทย์ ก็ช่วยกันดูแลไปเรื่อยๆ จนมีอาสาสมัครที่เป็นสัตวแพทย์มาช่วย...” (เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พักพิง, สัมภาษณ์, 3 ธ.ค.55 )

อาสาสมัครในศูนย์พักพิงชั่วคราวจะมีอาสาสมัคร 2 กลุ่มด้วยกัน คือ

- อาสาสมัครประจำ คือ อาสาสมัครที่อยู่ทำงานประจำทุกวันในศูนย์พักพิง ซึ่งจะเป็นแกนหลักในการทำงานในฝ่ายต่างๆ อาสาสมัครกลุ่มนี้จะรู้งานและกระบวนการทำงานทั้งหมดของแต่ละฝ่ายในศูนย์พักพิงฯ ซึ่งถือว่าเป็นแกนหลักสำคัญในการทำงาน

“...อาสาสมัครประจำก็คือเค้าอยู่ค้างเลยครับ แล้วเรารู้แน่ๆว่าเค้าประจำอยู่ฝ่ายไหน...เราต้องมีอาสาสมัครประจำอยู่ในมือเรา...” (ผู้อำนวยการ, สัมภาษณ์, 9พ.ย.55)

- อาสาสมัครรายวัน คือ อาสาสมัครที่มาทำงานเป็นครั้งคราว ไม่ได้อยู่ประจำศูนย์พักพิง อาสาสมัครกลุ่มนี้จะเป็นอาสาสมัครที่คอยมาเติมเต็มและช่วยแบ่งเบาภาระงานของอาสาสมัครประจำ

“...ส่วนอาสาสมัครที่เป็นรายวันเค้ามาเติมให้ ... แล้วพอวันนั้นมีงานพิเศษอะไรขึ้นมาก็ให้เค้ามาช่วยตรงนั้น เรายังมีการแจ้งมาว่าแต่ละฝ่ายต้องการคนกี่คนในวันนี้ เราก็จับคู่ให้มาเจอกัน...” (ผู้อำนวยการ, สัมภาษณ์, 9พ.ย.55)

ซึ่งทางศูนย์พักพิงปฏิเสธการช่วยเหลือไม่ได้ เพราะการที่มีอาสาสมัครเข้ามาทุกวันมันไม่ใช่เรื่องของแค่การช่วยทำงาน แต่พวกเขามาด้วยความตั้งใจจริง เพราะพวกเขาคือคนที่จะมาเป็นกำลังด้านจิตอาสา เพราะฉะนั้นจึงต้องมีการจัดระบบอาสาสมัคร

## 2. การปฐมนิเทศและการฝึกอบรม

การปฐมนิเทศเป็นกระบวนการที่ช่วยสร้างความมั่นใจในตนเองให้กับอาสาสมัคร ว่ามีความพร้อมและทักษะพอเพียงต่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในงานใหม่ที่ได้รับมอบหมาย และยังช่วยสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างองค์กรและเจ้าหน้าที่ผู้ทำงานใกล้ชิดกับอาสาสมัคร และตัวอาสาสมัครเองด้วย

ผลการศึกษาพบว่าการปฐมนิเทศและการฝึกอบรมอาสาสมัครในศูนย์พักพิงชั่วคราวไม่ได้มีโครงการเตรียมความพร้อมอาสาสมัครในภาพรวม เนื่องจากอาสาสมัครทุกคนมาด้วยความรีบเร่ง และก็กระจายอาสาสมัครไปอยู่ตามจุดต่างๆในศูนย์พักพิง

“...ตอนนั้นเราไม่ได้มีโครงการเตรียมความพร้อมอาสาสมัคร พออาสาสมัครทุกคนมาด้วยความเร่งรีบก็ถูกกระจายให้ไปอยู่ที่ต่างๆ เพราะฉะนั้นมันก็เกิดปัญหา...” (เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พักพิง, สัมภาษณ์, 3ธ.ค.55)

แต่ในฝ่ายต่างๆก็จะมีอาสาสมัครประจำเป็นแกนนำหลักในการทำงาน หรือเรียกว่าหัวหน้าฝ่าย เป็นคนสอนงานให้กับอาสาสมัครร่วมทีม เพื่อตกลงกติกา และกระบวนการทำงานของฝ่ายนั้นๆ เพื่อเป็นข้อปฏิบัติให้เป็นไปในทางเดียวกันซึ่งจะสะดวกต่อการทำงานและบริหารจัดการงานให้บรรลุเป้าหมายตามภารกิจของตนเอง อย่างไรก็ตามทางศูนย์พักพิงไม่ได้มีรูปแบบการปฐมนิเทศที่ชัดเจน

### 3. การวางแผนและการจัดการ

ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินการของการวางแผนและการจัดการอาสาสมัครแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

#### - การวางแผนและการจัดการศูนย์พักพิงฯ

การวางแผนและการจัดการศูนย์พักพิงเป็นการเตรียมความพร้อมในเรื่องสถานที่ อุปกรณ์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นหมอน ที่นอน และสิ่งจำเป็นที่ต้องใช้ในการดำเนินชีวิต ซึ่งการเตรียมการของพื้นที่พักพิงในสถานการณืแบบนี้เป็นไปอย่างยืดหยุ่น ซึ่งอยู่นอกเหนือการคาดการณ์ คิดแก้ปัญหา กันทุกวัน และมีการจัดระบบการดูแลผู้พักพิงออกเป็นโซน คือ ศูนย์ประชุมที่ใช้เป็นศูนย์พักพิงชั่วคราวจะมีสองชั้น จึงต้องแบ่งออกเป็นโซน 55 โซน จึงจะดูแลกันหมด แบ่งเป็นชั้นล่าง 26 โซน ชั้นบน 29 โซน แล้วแต่ละโซนก็ให้เลือกตัวแทนมา 1 คน เพื่อเป็นตัวแทนของโซนนั้นๆ เรียกเล่นๆ ว่า ผู้ใหญ่บ้าน โดยให้ผู้ใหญ่บ้านของแต่ละโซนดูแลจัดการสมาชิกของตัวเอง และคอยเป็นผู้ประสานงานระหว่างศูนย์พักพิง กับผู้พักพิง ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาการสื่อสารข้อมูลข่าวสาร ให้ได้รับทราบโดยทั่วกัน ทุกๆวันจะเรียกหัวหน้าโซนมาประชุม เพื่อซักถามปัญหาที่เกิดขึ้น และร่วมกันคิดเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ทำให้ศูนย์พักพิงผ่านวิกฤตหนักได้เป็นอย่างดี เพราะหนึ่งผู้พักพิงสามารถช่วยเหลือตัวเองได้ สองคือช่วยเหลือซึ่งกันและกันภายในโซน สามคือให้ผู้พักพิงช่วยเหลืองานส่วนกลาง ดังนั้นจึงช่วยแบ่งเบาภาระของศูนย์พักพิงได้ดี

“...เราจัดตั้งศูนย์พักพิงเราต้องคิดถึง คนแก่ คนป่วย เด็ก เด็กอ่อน และสัตว์เลี้ยงที่มากับผู้พักพิงด้วย...ศูนย์ประชุมที่เราใช้ทำศูนย์พักพิงมีสองชั้น คือ ชั้นหนึ่งกับชั้นสอง แล้วแบ่งเป็นโซนคือ มันต้องกลุ่มย่อยมันถึงดูแลกันหมดคน 4,000 คน ก็แบ่งเป็นชั้นล่าง 26 หมู่บ้าน แบ่งตามโซนที่นอนเราเรียกเป็นโซนนะครับ ชั้นบนมี 29 แต่ละโซนจะมีผู้นำ 1 คน เหมือนผู้ใหญ่บ้าน แล้วก็ประชุมโซนทุกวัน...” (ผู้อำนวยการ, เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พักพิง, สัมภาษณ์, 9พ.ย.55, 3ธ.ค.55 )

#### - การวางแผนและการจัดการอาสาสมัคร

การวางแผนและการจัดการอาสาสมัครเป็นหัวใจสำคัญต่อความสำเร็จของงานอาสาสมัคร โดยการวางแผนอาสาสมัครจะต้องมีทิศทางที่ชัดเจนเพื่อไปถึงภารกิจหรือเป้าหมายที่วางไว้ จากผลการศึกษาด้านการวางแผนและการจัดการอาสาสมัครพบว่า ระบบการบริหารจัดการงานอาสาสมัครอาจไม่เป็นรูปธรรมชัดเจน วางระบบแบบยืดหยุ่นปรับตามสถานการณ์โดย

วางตามเนื้องาน และภารกิจ 4 ฝ่าย ดังนี้ ฝ่ายสถานที่ ฝ่ายอาหาร ฝ่ายคลังสินค้า และฝ่ายพยาบาล ซึ่งแต่ละฝ่ายก็จะจะมีหัวหน้าฝ่ายเป็นผู้ดูแลเรื่องนั้นๆ โดยตรง

“...ฝ่ายตั้งตามภารกิจแล้วมีหัวหน้าฝ่าย ... เราตั้งศูนย์ขึ้นเพื่ออะไร ตั้งเพื่อให้เค้าพักพิง แล้วการที่คนมาพักพิงเค้าต้องการปัจจัย 4 ... ก็ตั้งฝ่ายมาตามปัจจัย 4 ได้แก่ ฝ่ายที่พัก ฝ่ายอาหาร ฝ่ายเครื่องนุ่งห่ม ฝ่ายรักษาพยาบาล แคนี่เอง 4 ฝ่าย...” (ผู้อำนวยการ, สัมภาษณ์, 9พ.ย. 55)

- ด้านการจัดการสถานที่ (ฝ่ายที่พัก) ทำหน้าที่จัดการพื้นที่ของศูนย์พักพิงชั่วคราวให้เป็นระเบียบและเป็นระบบ จัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ที่จำเป็นต่อศูนย์พักพิงชั่วคราว การทำความสะอาดสถานที่ กำจัดสิ่งสกปรก การดูแลสุขา จัดหาพื้นที่สำหรับซักล้าง มีการจัดยานพาหนะขนส่งของ และมีการจัดการแนะนำเส้นทางคมนาคมสำหรับกลับออกไป รวมทั้งการจัดเวรตรวจตราความปลอดภัย รักษาความสงบ

“ฝ่ายที่พักก็จะมี ลงทะเบียน เรื่องห้องน้ำ ที่ตากผ้าซักผ้า ไม่ใช่มีแค่เรื่องที่นอน หมอน มุ้งเพียงอย่างเดียว” (ผู้อำนวยการศูนย์พักพิงชั่วคราว, สัมภาษณ์, 9 พ.ย. 55)

- ด้านการลงทะเบียน (กองอำนาจการ) ประกอบด้วย การลงทะเบียนผู้พักพิง ทั้งอพยพเข้าและกลับออกไป หน่วยประสานงานภายในและภายนอกของศูนย์พักพิงชั่วคราว ระบบการสื่อสารของศูนย์พักพิงชั่วคราว ข้อมูลบุคคลของผู้อพยพ

“กองอำนาจการ จะมีหน้าที่ทำทะเบียนผู้พักพิง ว่าแต่ละวันมีผู้พักพิงย้ายเข้ามาก็คนจากพื้นที่ไหนบ้าง และคอยประสานงานกับพื้นที่ภายนอกศูนย์ศูนย์เพื่อขอความช่วยเหลือในด้านต่างๆ” (เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พักพิงชั่วคราว, สัมภาษณ์, 3 ธ.ค. 55)

- ด้านการจัดการอาหาร (ฝ่ายอาหาร) มีการกำหนดตารางเวลาการแจกจ่ายอาหารประจำวัน กำหนดจุดรับอาหารในแต่ละวัน จัดหาวัตถุดิบในการประกอบอาหาร บริหารจัดการข้าวกล่องที่มีคนนำมาบริจาค ประเมินสถานการณ์ด้านอาหารและน้ำดื่ม โดยมีปัจจัยประกอบคือ ผู้พักพิงและเครื่องบริโภคที่มีอยู่ ตลอดจนเงินสดส่วนที่เหมาะสมต่อการให้บริการผู้พักพิงในแต่ละวัน รวมทั้งจัดหาภาชนะและอุปกรณ์ในการประกอบอาหาร การจัดเมนูอาหาร และ

การถนอมอาหาร ถ้าอาหารกล่องไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้พักพิง ฝ่ายอาหารก็จะต้องประกอบอาหารเอง เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการและจำนวนของผู้พักพิง

“อาสาสมัครโรงครัวก็อีกชุดหนึ่ง โรงครัวก็จะแบ่งออกเป็นสองจุดอีก จุดที่ประกอบปรุงอาหาร กับ จุดที่ต้องบริหารจัดการข้าวกล่องที่มีคนนำมาส่งให้” (เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พักพิงชั่วคราว, สัมภาษณ์, 3 ธ.ค.55)

- ด้านการพยาบาล (ฝ่ายพยาบาล) การปฏิบัติการช่วยเหลือด้านสุขภาพ จัดให้มีห้องพยาบาลในศูนย์พักพิงชั่วคราวที่ให้บริการ 24 ชั่วโมง เพื่อดูแลด้านสุขภาพของผู้พักพิง โดยจัดบุคลากรให้คำปรึกษาด้านสุขภาพ ประสานงานให้มีทีมแพทย์ประจำวันเพื่อตรวจสุขภาพผู้พักพิงที่เป็นผู้ป่วย มีการจัดทำแฟ้มผู้ป่วย มีการแยกผู้ป่วยหนักที่ต้องการดูแลเป็นพิเศษออกจากผู้พักพิง และมีระบบการประสานงานกับโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติในการส่งต่อผู้ป่วยกรณีฉุกเฉินตลอด 24 ชั่วโมง

“ฝ่ายปฐมพยาบาลหน่วยแพทย์ ในตอนแรกโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติเข้ามาช่วย ตอนหลังก็มี นักศึกษาแพทย์จากต่างประเทศมาช่วย...ก็มีพื้นที่พักของคนป่วย ก็มีการจัดการอีก คนป่วยที่ป่วยหนักก็ต้องแยกพื้นที่...” (เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พักพิงชั่วคราว, สัมภาษณ์, 3 ธ.ค.55)

- ด้านการจัดการสิ่งของที่มาบริจาค (ฝ่ายคลังสินค้า) มีหน้าที่รับบริจาคและจัดทำบัญชีสิ่งของบริจาค โดยทำหน้าที่ประสานกับผู้ประสพภัยให้ทราบถึงความต้องการความช่วยเหลือ มีการจัดหมวดหมู่ของที่บริจาคเพื่อสะดวกต่อการแจกจ่ายแก่ผู้ประสพภัย

“ฝ่ายคลังสินค้าจะมีหน้าที่รับบริจาคสิ่งของ และทำบัญชีรายชื่อของบริจาคว่าแต่ละวันมีอะไรบ้าง และใครเป็นผู้บริจาค ...และมีหน้าที่จัดการสิ่งของที่มีผู้นำมาบริจาคให้เป็นหมวดหมู่” (เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พักพิงชั่วคราว, สัมภาษณ์, 3 ธ.ค.55)

ส่วนการจัดการและการทำงานร่วมกับอาสาสมัครนั้นผู้อำนวยการศูนย์พักพิงใช้วิธีการทำงานแบบแนวราบ ใช้วิธีการจัดการโดยการแบ่งการทำงาน และการประสานงานเป็นทีม ซึ่งทีมอาสาสมัครตั้งขึ้นมาตามภารกิจ และเป้าของแต่ละทีมคือ จงทำให้บรรลุภารกิจที่เป็นหน้าที่ของ



ทีมอื่นๆ วิธีการก็ให้แต่ละทีมคิดกันเอง จะใช้วิธีการไหนก็ได้สร้างสรรค์ได้เต็มที่ แต่ขอให้เป็นวิธีการที่ไม่ไปละเมิดสิทธิของคนอื่น ไม่ผิดต่อกฎหมาย และถ้าหากว่าทีมหนึ่งทีมใดต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับอีกทีมหนึ่งก็ให้ไปติดต่อประสานงานกัน หากมีปัญหาทางนโยบายก็ให้นำกลับมาปรึกษาผู้อำนวยการหรือเจ้าหน้าที่ศูนย์พักพิง เพื่อช่วยกันคิดร่วมกันตัดสินใจด้วยกัน ทั้งนี้จะเห็นได้ว่ารูปแบบการบริหารหรือการทำงานแบบแนวราบทำให้ทุกคนทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการคิดในการแก้ปัญหา ซึ่งถือเป็นข้อดีที่ทำให้อาสาสมัครทุกคนได้เรียนรู้และพัฒนาตัวเองจากการทำงาน

“...ในส่วนของอาสาสมัครเราก็ใช้วิธีการจัดการโดยการแบ่งการทำงานเป็นทีม คือเราตั้งฝ่ายตั้งทีมอาสาสมัครขึ้นมาตามภารกิจ แล้วเป้าหมายของแต่ละทีม คือ จงทำให้บรรลุภารกิจที่เป็นหน้าที่ของทีมคุณ วิธีการเรื่องของคุณ เพราะผมไม่สนใจวิธีการ ขอให้มันเป็นวิธีการที่ไม่ไปละเมิดสิทธิของคนอื่น ไม่ไปผิดต่อกฎหมาย ว่าไปเลยคุณสร้างสรรค์ได้เต็มที่...” (ผู้อำนวยการ, สัมภาษณ์, 9พ.ย.55)

#### 4. การติดตามผลการทำงานของอาสาสมัคร

เป็นการได้ประเมินการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร เป็นเสมือนหนึ่งภาพสะท้อนการปฏิบัติงานที่ผ่านมา อย่างไรก็ตาม เกณฑ์ที่ใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครควรจะสามารถปฏิบัติ และสามารถประเมินผลได้

ผลการศึกษาพบว่า การติดตามผลการทำงานของอาสาสมัครในศูนย์พักพิงชั่วคราวจะเป็นไปในรูปแบบการประชุมหลังการปฏิบัติงานของแต่ละวันในเวลาประมาณ 22.00 น. บุคคลที่เข้าร่วมประชุมคือ เจ้าหน้าที่ศูนย์พักพิง ผู้นำของแต่ละโซน ตัวแทนอาสาสมัครในฝ่ายต่างๆ เป็นการประชุมเพื่อสรุปปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน ร่วมหาแนวทางการแก้ไขปัญหา และเป็นการประชุมเพื่อวางแผนการทำงานในวันต่อไป

“...เราก็มีการประชุมกันทุกกลางคืน เพื่อมาปรับแผนแก้เกมส์ที่เกิดขึ้นแต่ละฝ่าย...ประชุมว่ามันเกิดอะไรขึ้นบ้างแล้วจะเกิดอะไรขึ้นวันพรุ่งนี้ต้องเตรียมการอะไรยังไง...” (เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พักพิง, สัมภาษณ์, 3ธ.ค.55)

## 5. การยกย่องเชิดชูเกียรติอาสาสมัคร

การยกย่องเชิดชูเกียรติเป็นกระบวนการของการให้รางวัลและจูงใจอาสาสมัครผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการศึกษาพบว่า การยกย่องเชิดชูเกียรติอาสาสมัครในศูนย์พักพิงชั่วคราวจะเป็นไปในรูปแบบการให้กำลังใจมากกว่าการให้สิ่งของ เพราะการเข้ามาทำงานอาสาสมัครเป็นการเข้ามาทำงานด้วยการมีจิตใจอาสาที่จะอุทิศตนเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน ดังนั้นจะแสดงออกเป็นคำพูดและการให้กำลังใจกันทุกครั้งที่มีการประชุมหรือการสรุปรงาน เพราะการเข้ามาทำงานในศูนย์พักพิงชั่วคราวเป็นงานที่หนัก มีโอกาสปะทะกับอารมณ์ของผู้พักพิง และผู้ร่วมงานในแต่ละฝ่ายสูง ดังนั้นจึงต้องมีการให้กำลังใจซึ่งกันและกัน

“...การทำงานกับคนหมู่มากก็ต้องมีการกระทบกระทั่งกันบ้าง...ซึ่งเราทำงานกับผู้พักพิงจำนวนสองสามพันคน เป็นงานที่หนักพอสมควร เพราะแต่ละคนมาจากต่างถิ่นต่างที่ที่มีความแตกต่างกัน จะให้ทุกคนทำตามที่เราบอกทุกอย่างไม่ได้หรอก...ก็ต้องทำใจยอมรับและทำความเข้าใจ...ก็พูดคุยกันกับอาสาสมัครทุกครั้งที่ประชุม ให้กำลังใจซึ่งกันและกัน” (เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พักพิง, สัมภาษณ์, 3ธ.ค.55 )

### ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการอาสาสมัครในศูนย์พักพิงชั่วคราว

ผลการศึกษาด้านปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการอาสาสมัครในศูนย์พักพิงชั่วคราว มีดังนี้

#### 1. ปัญหาการเตรียมตัวก่อนเข้ามาทำงานอาสาสมัคร

เนื่องจากเหตุการณ์อุทกภัยเกิดขึ้นในภาวะวิกฤต ผู้บริหารขาดการคัดเลือกและการปฐมนิเทศเพื่อเตรียมความพร้อมในการทำงานกับบุคคลที่มีปัญหาเฉพาะ และไม่มีมาตรการองอาสาสมัครที่มีความสามารถเฉพาะเพื่อเข้ามาทำงานที่ใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะ เช่น ฝ่ายพยาบาล ฝ่ายอาหาร ฝ่ายสัตว์เลี้ยง เป็นต้น

อย่างไรก็ดีการปฏิบัติงานอาสาสมัครในภาวะวิกฤตมักปรับเปลี่ยนให้มีความรวดเร็วตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อตอบสนองต่อความฉุกเฉิน และงานอาสาสมัครบางประเภทต้องใช้ความชำนาญเฉพาะทาง หากอาสาสมัครไม่ได้เตรียมความพร้อมอย่างเหมาะสมและไม่ได้รับการปฐมนิเทศก็จะทำให้การทำงานของอาสาสมัครเกิดปัญหา

“...ตอนนั้นเนี่ย เราไม่ได้มีโครงการเตรียมความพร้อมอาสาสมัคร พออาสาสมัครทุกคนมาด้วยความเร่งรีบก็ถูกกระจายให้ไปอยู่ที่ต่างๆ เพราะฉะนั้นมันก็เกิดปัญหาตามมาหลายอย่าง เช่นอาสาสมัครทำงานไม่เป็น ไม่มีความรู้เรื่องการทำงานด้านนี้ ...” (เจ้าหน้าที่ศูนย์พักพิง, สัมภาษณ์, 3ธ.ค.55)

## 2. ปัญหาทัศนคติที่แตกต่าง

ภายใต้ภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น จะส่งผลกระทบต่อโดยตรงต่ออารมณ์ ความรู้สึก ทัศนคติและพฤติกรรมของทุกคนไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ อาสาสมัคร และผู้พักพิง มักจะแปรเปลี่ยนไปจากภาวะปกติ จะมีความวิตกกังวล ความหวาดกลัว หวาดระแวง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการบริหารและการทำงานภายในศูนย์พักพิง ผู้บริหารจึงมีความเห็นว่าปัญหาทัศนคติที่แตกต่างกันเป็นสิ่งที่สร้างความขัดแย้งให้เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน เช่น อาสาสมัครบางคนตั้งใจจะมาทำงาน และคาดหวังว่าการปฏิบัติงานอาสาสมัครเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้ตกทุกข์ได้ยาก ดังนั้นผู้ที่รอรับความช่วยเหลือจะต้องอยู่ภายใต้การดูแลและต้องปฏิบัติตามที่อยู่ใต้อำนาจของอาสาสมัคร จึงทำให้เกิดแนวปะทะทางด้านอารมณ์ และความคิด เพราะสิ่งที่พบเจอไม่ได้เป็นอย่างที่อาสาสมัครคาดหวัง

“...อาสาสมัครบางคนที่ยพยายามจะทำงานเหมือนมืออาชีพแต่ไม่มีอาชีพ... คิดว่าตัวเองมีประสบการณ์เป็นอาสาสมัครมาก่อนแล้ว .... ฉันมาช่วยเหลือคุณ เพราะฉะนั้นคุณต้องอยู่ภายใต้อำนาจฉัน แต่พอมาเจอเหตุการณ์จริงมันไม่เป็นอย่างที่คิดจึงทำให้เจอแนวปะทะสูง เจอทั้งความกดดันจึงรับไม่ได้...” (เจ้าหน้าที่ศูนย์พักพิง, สัมภาษณ์, 3ธ.ค.55)

## 3. ปัญหาการขาดความรู้ความเข้าใจในการทำงานของอาสาสมัคร

ผู้บริหารมองว่าความรู้ในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญ งานบางประเภทต้องการอาสาสมัครที่มีความรู้เฉพาะทางในการปฏิบัติงานเพราะหากอาสาสมัครปฏิบัติงานโดยขาดความรู้ความเข้าใจก็จะเป็นผลเสียแก่ผู้พักพิง เช่น อาสาสมัครที่รับผิดชอบเรื่องการดูแลเด็กก็ต้องมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับเด็ก ไม่ว่าจะเป็นความรู้เรื่องพฤติกรรม อาหารสำหรับเด็ก นมสำหรับเด็ก เพราะเด็กทารกจะมีภูมิคุ้มกันต่ำกว่าผู้พักพิงวัยอื่นๆ อาสาสมัครฝ่ายพยาบาลต้องมีความรู้เกี่ยวกับยา และการปฐมพยาบาลเบื้องต้นให้กับผู้ป่วย อาสาสมัครฝ่ายสัตว์เลี้ยงจะต้องมีความรู้เรื่องโรคของสัตว์ พฤติกรรมสัตว์และการรักษาโรคเบื้องต้นให้สัตว์เลี้ยงด้วย ดังนั้นอาสาสมัครทุกคนจึงต้องมีความรู้

ที่เหมาะสมในการทำงานในฝ่ายที่ตนเองรับผิดชอบ และมีความเข้าใจบนพื้นฐานความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลด้วย

“...อาหารเด็กอ่อน มันละเอียดมากแม้กระทั่งนมที่คนบริจาคนมก็เพิ่งรู้ว่ามันนมสำหรับเด็กแรกเกิดถึง6เดือน ,6 เดือน - 1 ขวบ , 1 ขวบ - 3 ขวบ, นมเด็ก 2 ขวบ ก็ให้เด็ก 6 เดือนกินไม่ได้ อะไรก็ไม่รู้ไม่เข้าใจ ซึ่งผมก็ไม่คิดว่าจะต้องขนาดนั้น มันมีรายละเอียดเยอะมากที่เราต้องทำความเข้าใจและเราเองก็คิดไม่ถึง...” (ผู้อำนวยการและเจ้าหน้าที่ศูนย์พักพิง ,สัมภาษณ์,9พ.ย.55, 3ธ.ค.55)

#### 4.ปัญหาด้านการประสานงานและการสื่อสาร

ผู้บริหารมีความเห็นว่าปัญหาการประสานงานและการสื่อสารเป็นปัญหาสำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารจัดการ จากผลการศึกษาพบว่าศูนย์พักพิงมีการประสานงานและการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับงานอาสาสมัครมี 2 ประเภท คือ

- การประสานงานภายในศูนย์พักพิง เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลที่ปฏิบัติงานภายในศูนย์พักพิง ซึ่งเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลโดยตรงไปตรงมาระหว่างฝ่ายต่างๆภายในศูนย์พักพิง ซึ่งจะใช้วิทยุสื่อสารในการติดต่อประสานงาน ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้น คือ การใช้วิทยุสื่อสารกันตลอดเวลาทำให้มีเสียงรบกวนการทำงานเพราะพูดคนเดียวทุกคนได้ยินกันหมด และที่สำคัญการสื่อสารผ่านวิทยุอาจเกิดภาวะใช้อำนาจกับผู้พักพิงและผู้ปฏิบัติตามได้

“..เรื่องของการใช้วิทยุสื่อสารของอาสาสมัครของแต่ละฝ่าย มีอะไรก็พูดผ่านทางวิทยุหมด บ้าบอคอแตกก็พูดวิทยุกัน...คือพูดคนเดียวได้ยินทุกคน...น่ารำคาญก็ปิดวิทยุไม่ถือเลย เพราะว่าการสื่อสารผ่านวิทยุมันต้องเป็นเรื่องสำคัญ...แล้วแปลกอย่างหนึ่ง กลายเป็นว่าพอสั่งผ่านวิทยุกลายเป็นอำนาจคือทุกคนต้องหยุดฟัง...” (เจ้าหน้าที่ศูนย์พักพิง ,สัมภาษณ์,3ธ.ค.55)

นอกจากนี้ยังมีเรื่องของการสื่อสารระหว่างผู้พักพิงที่เป็นหัวหน้าโซนกับผู้พักพิงที่เป็นสมาชิกในโซน คือ การใช้อำนาจในการสั่งการให้สมาชิกในโซนทำตามที่ตนเองบอก เพราะถือว่าตนเองเป็นใหญ่ รู้ทุกอย่าง เพราะเป็นตัวแทนในการเข้าประชุมทุกวัน

- การประสานงานภายนอกศูนย์พักพิง เป็นติดต่อประสานงานระหว่างศูนย์พักพิงและองค์การภายนอกที่เกี่ยวข้อง ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นการขอความช่วยเหลือและการขอรับบริจาคของ ซึ่งปัญหาที่พบในด้านการประสานงานภายนอกศูนย์พักพิง คือ เรื่องการประสานและการสื่อสาร เรื่องการขอรับบริจาคสิ่งของที่ขาดแคลนภายในศูนย์พักพิง ปัจจุบันช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้นเนื่องจากอินเทอร์เน็ตและสื่อออนไลน์ต่างๆสามารถทำให้ติดต่อถึงกันได้ นั่นคือข้อดีของสื่อออนไลน์ที่ทำให้ประสานงานและติดต่อกันได้ทุกกลุ่มคนและทุกพื้นที่ แต่ข้อเสียที่พบในเรื่องการประสานและการสื่อสารในการบริหารจัดการอาสาสมัครในศูนย์พักพิงฯ ก็คือ ระบบการทำงานและความเข้าใจไม่ตรงกัน เช่น กรณีตัวอย่างด้านการขอรับบริจาคสิ่งของที่ขาดแคลน กล่าวคือ เมื่อศูนย์พักพิงขาดแคลนสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็จะมี การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ หรือผ่านการบอกต่อของอาสาสมัครด้วยกัน แต่สิ่งของบางอย่างก็ไม่ได้ต้องการเป็นจำนวนมาก แต่เมื่อมีการบอกต่อและแชร์ผ่านสื่อและกลุ่มต่างๆทางโลกออนไลน์ก็ทำให้เกิดปัญหา คือ ของเข้ามาบริจาคมากเกินไปจนความต้องการของศูนย์พักพิง ผลที่ตามมาจึงทำให้ไม่มีพื้นที่เก็บเพราะมีพื้นที่จำกัด ซึ่งปัญหาก็เกิดจากการติดต่อสื่อสารและการประสานงานที่ไม่ชัดเจน

“...ตอนนั้นสื่อออนไลน์ เฟสบุ๊กเองก็มีข้อดีข้อเสีย คือ อาสาสมัครก็มีคนหวังดี เห็นเราขาดอันโน่นอันนี้ บอกต่อผ่านทางโลกออนไลน์ ...คนที่มาเห็นก็ช่วยกันแชร์นี่ก็สุดๆ แชร์ไปเรื่อยๆของที่ยอยากได้ก็ล้น แต่ก็ยังแชร์อยู่เลย เพราะมันมี group เยอะมากตอนน้ำท่วม ซึ่งมันก็เป็นปัญหาด้านการประสานงานและการสื่อสาร...” (เจ้าหน้าที่ศูนย์พักพิง ,สัมภาษณ์,3ธ.ค.55)

##### 5. ปัญหาเรื่องความปลอดภัย

เจ้าหน้าที่ศูนย์พักพิงมองว่าปัญหาความปลอดภัยเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกคนต้องช่วยกันดูแล ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ อาสาสมัคร และตัวผู้พักพิงเอง เพราะมีคนนอกแอบแฝงเข้ามาทำให้มีของหาย เพราะศูนย์พักพิงมีประตูทางเข้าออกหลายด้าน ซึ่งในช่วงเวลาที่อยู่ยิมเนเซียม 2 ไม่มีการกำหนดเวลาเปิดปิดประตู แต่เมื่อย้ายศูนย์พักพิงมาอยู่ที่ยิมเนเซียม 1 จึงมีการกำหนดเวลาเปิดปิดประตู โดยกำหนดให้ปิดประตูในช่วงเวลาประมาณ 23.00 น. และเปิดในช่วงเวลาประมาณ 05.00 น.

“...มีคนนอกแฝงเข้ามาเยอะของหาย...ขนาดว่าพยายามดูกันแล้วนะก็ยังมีคนนอกเข้ามา โกงโน่น โกงนี่หาย แผลอแป็บๆหาย ...ใครหยิบอะไรบางอย่างที่คนก็ไม่ทันสังเกต...” (เจ้าหน้าที่ศูนย์พักพิง , สัมภาษณ์, 3ธ.ค.55)

#### 6. ปัญหาสื่อมวลชนกับการกระทบต่อสิทธิผู้พักพิง

เจ้าหน้าที่สังเกตเห็นว่าปัญหาการที่สื่อมวลชนเข้ามาทำข่าวทำให้เกิดความวุ่นวายภายในศูนย์พักพิง โดยเฉพาะพื้นที่พักพิงด้านในซึ่งไม่อนุญาตให้บุคคลภายนอกเข้ามา แต่สื่อมวลชนสามารถเข้ามาทำข่าวและถ่ายภาพทำให้เกิดความวุ่นวายและเป็นการรบกวนผู้พักพิง ซึ่งในช่วงเวลานั้นผู้พักพิงส่วนใหญ่มีจิตใจบอบช้ำจากการสูญเสียบ้านและทรัพย์สินมีค่าไปกับน้ำ

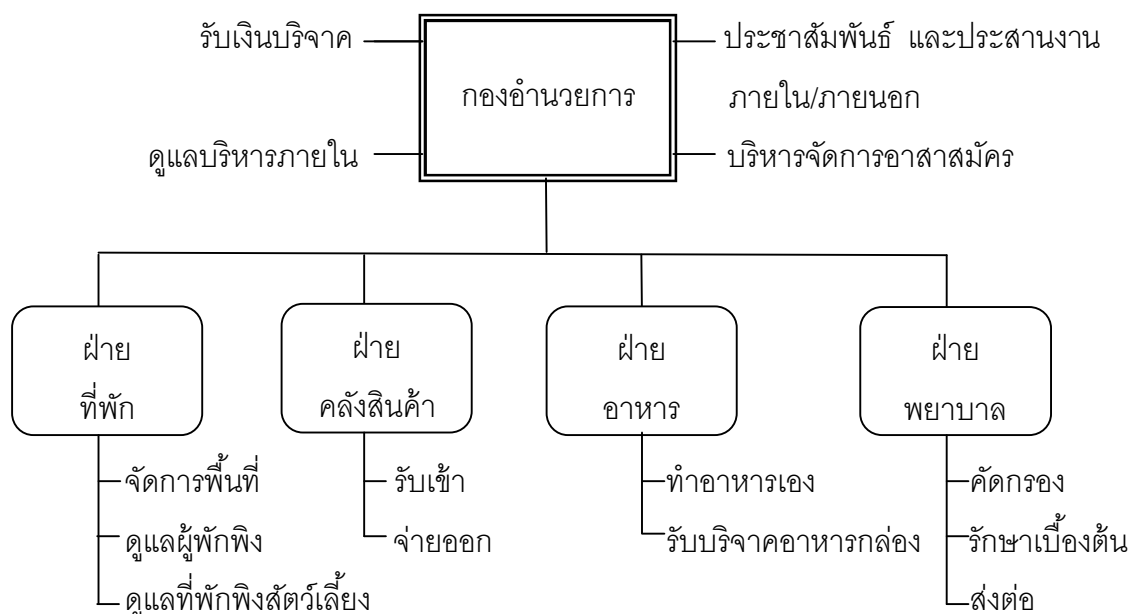
“...พวกสื่อมวลชนอะเค้าชอบเข้ามาวุ่นวายมาก มาถ่ายภาพเอาไปลงหนังสือให้มันดูน่าเกลียดๆ...เค้าบอบช้ำบ้านพัง ไม่มีที่อยู่ มาถ่ายรูปลงอยู่ได้...” (เจ้าหน้าที่ศูนย์พักพิง , สัมภาษณ์, 3ธ.ค.55)

### ส่วนที่ 3 กระบวนการทำงาน ปัญหาและอุปสรรคในการทำของอาสาสมัคร

การวางระบบกระบวนการทำงานของอาสาสมัครในศูนย์พักพิงชั่วคราว ถือเป็นพื้นฐานเพื่อที่จะทำให้ศูนย์ดำเนินการไปได้ ระบบงานอาสาสมัครของศูนย์พักพิงชั่วคราว มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) โดยวางตามเนื้องานตามหน้าที่หลักในการจัดหาปัจจัยสี่ให้แก่ผู้พักพิง ได้แก่ ที่พักอาศัย อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ซึ่งแต่ละฝ่ายจะมีบทบาทหน้าที่และกระบวนการทำงานดังแผนภาพที่ 4.4

ภาพที่ 4.4

แสดงบทบาทหน้าที่และกระบวนการทำงานของแต่ละฝ่ายภายในศูนย์พักพิงชั่วคราว



ที่มา : จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ศูนย์พักพิง และอาสาสมัครฝ่ายต่างๆ

จากแผนภาพข้างต้นแสดงให้เห็นโครงสร้างกระบวนการทำงานในศูนย์พักพิงชั่วคราว มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) ซึ่งอยู่ภายใต้การบริหารของกองอำนวยการซึ่งประกอบด้วย ผู้อำนวยการศูนย์พักพิง เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พักพิง และกลุ่มอาสาสมัคร กองอำนวยการจะมีหน้าที่ดูแลบริหารจัดการและประสานงานในภาพรวมในเรื่องการเตรียมความพร้อมระบบต่างๆ ดังนี้

- ระบบการสื่อสาร สำหรับการติดต่อประสานงานภายในศูนย์พักพิงเป็นการติดต่อผ่านวิทยุสื่อสารเพื่อประสานงานระหว่างฝ่ายต่างๆในการขอสนับสนุนและช่วยเหลือด้านต่างๆเมื่อมีความจำเป็นภายในศูนย์ ส่วนระบบการติดต่อกับหน่วยงานภายนอกจะเป็นการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และขอรับของบริจาค โดยการติดต่อผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น โทรศัพท์ สื่อออนไลน์ เป็นต้น

- ระบบไฟ มีการตรวจสอบระบบไฟฟ้า วางแผนเรื่องการใช้ไฟฟ้าให้เหมาะสมเพื่อความปลอดภัย มีระบบการประหยัดไฟ คือ การกำหนดเวลาปิดโทรทัศน์ และไฟฟ้าในพื้นที่บางส่วนในช่วงเวลา 22.00 น. และมีเครื่องปั่นไฟในกรณีที่ไฟฟ้าในศูนย์พักพิงดับ

- ระบบน้ำ น้ำที่ใช้ในศูนย์พักพิงจะเป็นระบบน้ำประปาภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีระบบสำรองน้ำใส่ถังสำหรับใช้อุปโภคเพื่อให้มีระบบน้ำใช้ที่เพียงพอ และมีการขอรับบริจาคน้ำ สำหรับบริโภคจากภายนอก

- ระบบการจัดการความปลอดภัย จัดให้มีระบบการระแวดระวังภัยจากบุคคลนอกและภายใน เช่น คนร้ายที่เข้ามาลักขโมยทรัพย์สิน นอกจากนี้ทางศูนย์พักพิงมีมาตรการที่เข้มแข็ง ได้แก่ การมีระบบเวรยาม การควบคุมการเปิดปิดประตูเข้าออก วางกฎระเบียบที่จะต้องปฏิบัติในการอยู่ร่วมกัน โดยการประชุมหารือกับตัวแทนผู้พักพิงและเจ้าหน้าที่ อาสาสมัคร มีการเพิ่มแสงสว่างในจุดที่มีมืดและเปลี่ยวเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และป้องกันการคุกคามทางเพศ นอกจากนี้ยังมีมีการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่ให้มาตั้งจุดตรวจในศูนย์พักพิง เพื่อความปลอดภัย

- ด้านการเงิน การทำบัญชีรายรับรายจ่ายที่ชัดเจนเพื่อความโปร่งใส โดยเฉพาะเงินบริจาค และบงสนับสนุนจากองค์กรต่างๆ

- การจัดการอาสาสมัคร เนื่องจากในแต่ละวันมีอาสาสมัครเข้ามาช่วยงานตลอดเวลา ดังนั้นจึงต้องมีการจัดการระบบอาสาสมัคร ซึ่งจะต้องทำบัญชีรายชื่ออาสาสมัครที่เป็นอาสาสมัครประจำและอาสาสมัครชั่วคราว และวางแผนในการจัดการอาสาสมัครลงปฏิบัติงานในฝ่ายต่างๆ ภายในศูนย์พักพิงตามความเหมาะสม

นอกจากนี้กองอำนวยการยังหน้าที่มอบหมายงานให้ฝ่ายต่างๆดำเนินการและมีการจัดการกระบวนการทำงานตามปัจจัย 4 ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานตามความต้องการของผู้พักพิง ประกอบด้วย 4 ฝ่าย ดังนี้

1. ฝ่ายที่พัก จะมีกระบวนการทำงานเป็น 2 ส่วน คือ การจัดการพื้นที่พักพิง และการจัดระบบผู้พักพิง

ส่วนแรก คือ การจัดการพื้นที่ของศูนย์พักพิงชั่วคราวประกอบด้วยเรื่อง 1) การจัดหาสิ่งของ อุปกรณ์ เครื่องใช้ที่จำเป็นต่อศูนย์พักพิงชั่วคราว เช่น ที่นอน หมอน มุ้ง ผ้าห่ม เสื้อ ฯลฯ และ 2) การจัดเตรียมพื้นที่เพื่อให้บริการแก่ผู้พักพิง เช่น จัดหาพื้นที่สำหรับซักล้างซึ่งมีบริษัทอิเล็กทรอนิกส์นำเครื่องซักล้างมาให้บริการ จัดสร้างห้องน้ำ สุขาให้เพียงพอต่อจำนวนผู้พักพิง



“...งานของฝ่ายสถานที่เราไม่ใช่แค่การเตรียมนะครับ นอกจากเราเตรียมแล้ว เราก็ต้องวางแผนผังว่า คนมาอยู่หลายพันคน เขาต้องค้างที่นี้ ห้องน้ำใช้ที่ไหน ห้องอาบน้ำใช้ยังไง รวตาคผ้ามีมัย เรื่องสุขลักษณะการทางออกทางเข้าทางเดินเป็นยังไง ต้องคิดวางแผนในทุกเรื่อง...”  
(อาสาสมัครฝ่ายที่พัก, สัมภาษณ์, 18 ธ.ค.55)

การจัดที่พักให้สัตว์เลี้ยง จากการสัมภาษณ์ น.ส.สันหิสิริ เหมทานนท์ นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ ชั้นปีที่ 4 เป็นอาสาสมัครฝ่ายสัตว์เลี้ยง พบว่า สาเหตุที่ต้องตั้งศูนย์พักพิงสัตว์เลี้ยง เพราะผู้พักพิงบางคนไม่ได้มาตัวคนเดียว แต่นำสัตว์เลี้ยงเข้ามาด้วย จึงต้องตั้งศูนย์พักพิงสัตว์เลี้ยงแยกออกมาต่างหาก เพื่อป้องกันเสียงรบกวน กลิ่น และเชื้อโรคที่มีสาเหตุมาจากสัตว์เลี้ยง อีกทั้งยังเป็นการป้องกันภัยผู้พักพิงที่เกิดจากสัตว์เลี้ยง

นอกจากนี้ยังมีการจัดระบบศูนย์พักพิงสัตว์เลี้ยง เพื่อป้องกันสัตว์เลี้ยงถูกทอดทิ้งหลังจากที่ปิดศูนย์พักพิง โดยการจัดทำทะเบียนสัตว์เลี้ยงที่ระบุชื่อสัตว์เลี้ยง ชื่อเจ้าของ ที่อยู่ และเบอร์โทรที่สามารถติดต่อเจ้าของได้ตลอดเวลา ประเภทของอาหารที่สัตว์เลี้ยงกินอาหารประจำวันการฉีดวัคซีน และดำเนินการตรวจสุขภาพสัตว์เลี้ยงเบื้องต้นโดยทีมอาสาสมัครที่เป็นสัตวแพทย์ เพื่อแยกสัตว์ที่เป็นโรคออกมา สำหรับเรื่องการให้อาหารสัตว์เลี้ยงเจ้าของจะไปเบิกอาหารจากเจ้าหน้าที่อาสาสมัครเพื่อนำมาให้สัตว์เลี้ยงของตนเอง

“เราตั้งเป็นศูนย์ที่แยกออกมาต่างหาก เพราะไม่อยากให้เกี่ยวข้องกับมันมีโรค มีอะไร ก็เริ่มจัดระบบภายในอะไรใหม่ มีที่สัตวแพทย์จากเทคโนโลยีมหานครจะเข้ามาดูให้ ” (อาสาสมัครฝ่ายสัตว์เลี้ยง, สัมภาษณ์, 14 ธ.ค.55 )

“ทำเป็นทะเบียนว่า เป็นประวัติเลยคะก่อนเข้าไป ...เราจะระบุว่าก่อนเข้าเรามีการตรวจสุขภาพหมาว่า หมาป่วยเป็นอะไรไหม ถ้ามีแบบโรคๆ ทางเดินหายใจเราก็แยกต่างหาก ทำแผ่นชื่อติดที่กรงแล้วก็เป็นแฟ้มประวัติคะว่าหมาตัวนี้ชื่ออะไร เคยฉีดวัคซีนไหม กินอะไรเป็นพิเศษ แล้วก็มีเบอร์เจ้าของ ” (อาสาสมัครฝ่ายสัตว์เลี้ยง, สัมภาษณ์ , 14 ธ.ค.55)

ส่วนเรื่องกรงสัตว์ อาหาร วัคซีน ก็จะได้รับบริจาคผ่านทาง Social Network เพราะช่วงนี้ท่อมมีกลุ่มอาสาสมัครเกิดขึ้นผ่าน Social Network เป็นจำนวนมาก อาสาสมัครส่วนใหญ่ที่เข้ามาช่วยเหลือฝ่ายสัตว์เลี้ยงก็จะเป็นนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร นักศึกษาจากคณะสัตวแพทย์ และเจ้าหน้าที่จากกรมปศุสัตว์ โดยให้ความอนุเคราะห์เรื่องยาและวัคซีนพิเศษสุนัขบ้า

ส่วนที่สอง คือ กระบวนการจัดระบบผู้พักพิง ประกอบด้วยเรื่อง 1) การจัดทำข้อมูลผู้พักพิงโดยมีการลงทะเบียนผู้พักพิงทั้งขาเข้าและกลับออก เพราะข้อมูลของผู้พักพิงมีความสำคัญอย่างมากต่อการวางแผน การจัดการและการให้ความช่วยเหลือ อีกทั้งยังเป็นการคัดกรองผู้พักพิงเบื้องต้นอีกด้วย เมื่อลงทะเบียนผู้พักพิงก็จะมีการทำป้ายชื่อประจำตัวให้ผู้พักพิง และส่งต่อผู้พักพิงไปยังที่พักในส่วนต่างๆ ของศูนย์พักพิง 2) การจัดโซนผู้พักพิง โดยอาสาสมัครฝ่ายที่พักจะแบ่งผู้พักพิงออกเป็นโซน รวมทั้งสิ้น 55 โซน ซึ่งแต่ละโซนจะให้สมาชิกเลือกตัวแทนโซนละ 1 คน เพื่อเป็นตัวแทนในการประชุม และติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พักพิงซึ่งเป็นการดึงการมีส่วนร่วมของผู้พักพิงให้เป็นผู้ดูแลซึ่งกันและกัน และร่วมกันพัฒนาภาวะเบียดภายใน เพื่อให้การอยู่ร่วมกันเป็นไปได้อย่างราบรื่น ลดปัญหาต่างๆ เช่น การขอเบิกสิ่งของอุปโภคบริโภค การประชาสัมพันธ์ขอความร่วมมือผู้พักพิงที่ไม่สามารถทำได้อย่างทั่วถึง เป็นต้น 3) การจัดระบบทำความสะอาดพื้นที่ศูนย์พักพิง ซึ่งผู้พักพิงได้ตกลงกติการ่วมกับเจ้าหน้าที่ศูนย์พักพิงว่าจะช่วยทำความสะอาดบริเวณที่พักพิง ดูแลความสะอาดพื้นที่ทั้งบริเวณรับประทานอาหาร ห้องน้ำ ทางเดิน เป็นต้น ส่วนบริเวณที่พักของแต่ละโซนให้ผู้พักพิงดูแลกันเอง ก็จะทำให้ช่วยแบ่งเบาภาระงานของศูนย์พักพิงอีกด้วย 4) จัดระบบความปลอดภัย เนื่องจากหลายพื้นที่ในศูนย์พักพิงเป็นมุมอับที่มีติดตั้งต้องมีการเพิ่มแสงไฟ จัดระบบระแวดระวังภัยจากบุคคลภายนอก จัดระบบเวรยามและควบคุมเวลาเปิดปิดประตูเข้าออก เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้พักพิง

“...ตอนที่เรา set พื้นที่ จะ set เพื่อการง่าย ๆ คือแบบเหมือนให้นอนโดยให้หัวชนกันเป็นเสื่อยาวไป แบ่งซ้ายแบ่งขวา เพื่อจะง่ายต่อการนับจำนวนคนนอน ก็เลยเอาตัวเลขนั้นมากำหนดเป็นโซน แล้วก็ให้แต่ละโซน ซึ่งน่าจะเป็นญาติกันหรือคนพอรู้จักกันขอตัวแทนมา โซนละคน เราก็เลยเรียกเล่นๆว่าเป็นผู้ใหญ่บ้าน ในทุกวันเราก็จะเรียกผู้ใหญ่บ้านของแต่ละโซนมาประชุมกันทุกคืน วันนี้มีปัญหาอะไร แก้ปัญหากันยังไงดีให้เค้ามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา...” (อาสาสมัครฝ่ายที่พัก, สัมภาษณ์, 18 ธ.ค.55)

2.ฝ่ายคลังสินค้า จะมีหน้าที่จัดการสิ่งของที่ได้รับจากการบริจาค ซึ่งจะถูกแบ่งกระบวนการทำงานออกเป็น 3 ส่วนหลักๆ ได้แก่ งานรับเข้า งานในห้องคลัง และงานจ่ายออก ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- งานรับเข้า ในกรณีที่มีผู้มาบริจาคของอาจจะเอามาเป็นจำนวนน้อยหรือจำนวนมาก ก็จะต้องมาบริจาคที่งานรับเข้าของฝ่ายคลังสินค้า ซึ่งงานรับเข้าจะมีหน้าที่รับบริจาคและจัดทำ

ทะเบียนบัญชีสิ่งของบริจาค อีกทั้งยังต้องพิจารณาจำนวนของสิ่งของให้มีความเหมาะสมกับพื้นที่ในการจัดเก็บ เพราะสิ่งของบริจาคบางประเภทมีจำนวนมากเกินความต้องการของศูนย์พักพิง ซึ่งอาจจะเป็นอุปสรรคในการจัดเก็บสิ่งของ

“...งานรับเข้าหมายความว่า ในกรณีที่มีผู้บริจาค มาบริจาคของอาจจะเป็นสลิปล์หรืออะไรก็แล้วแต่ งานรับเข้าจะลงทะเบียนไว้ว่าของตัวนี้รับได้ไหม คือเนื่องจากต้องบอกก่อนว่า เรามีความจำกัดในเรื่องพื้นที่ในการจัดเก็บครับ ทำให้เราไม่สามารถเก็บสินค้าได้ทุกตัว...” (อาสาสมัครฝ่ายคลังสินค้า, สัมภาษณ์, 10 ธ.ค.55)

- งานในห้องคลัง มีหน้าที่ในการจัดเก็บสิ่งของที่บริจาคให้เป็นหมวดหมู่ ซึ่งแบ่งเป็น 2 หมวด คือ หมวดบริโภค ได้แก่ ข้าวสาร อาหารแห้ง น้ำดื่ม และขนมขบเคี้ยว ส่วนหมวดอุปโภค ได้แก่ เสื้อผ้าและของใช้ที่จำเป็น ซึ่งงานหลักอีกอย่างหนึ่งของห้องคลังคือ คือ การแยกประเภทเสื้อผ้าที่รับบริจาค โดยพิจารณา ดังนี้

- แยกประเภทชาย หญิง เลือเฉพาะชุดที่สุภาพ
- แยกประเภทเสื้อผ้า ได้แก่ เสื้อคอกลม เสื้อมีปก กางเกงขาสั้น กางเกงขายาว ชุดชั้นในชาย-หญิง
- แบ่งเป็นขนาด

การคัดแยกประเภทเสื้อผ้าจะทำให้สะดวกต่อการแจกจ่ายให้แก่ผู้พักพิง เพราะผู้พักพิงมีหลายกลุ่ม แต่ละกลุ่มก็ใส่เสื้อผ้าที่มีขนาดและรูปแบบแตกต่างกัน งานคัดแยกเสื้อผ้าจะเป็นงานที่หนักที่สุดในบรรดางานฝ่ายคลังสินค้า เพราะเสื้อผ้ามีจำนวนมากและมีการเข้ามาบริจาคอย่างต่อเนื่อง

“...งานในห้องคลังหลักๆที่เกิดขึ้น ที่จะต้องมีงานแยกขึ้นมา ก็คือ กองเสื้อผ้า ฝ่ายแผนกเสื้อผ้า มีหน้าที่ในการคัดแยกเสื้อผ้า พอเสื้อผ้าเข้ามาเราจะคัดก่อนเลยว่า เสื้อผ้าใช้ได้ไหม ใช้ไม่ได้ก็ทิ้ง หลังจากนั้นก็จะแบ่งเป็นประเภทชาย หญิง แบ่งเป็นขนาด ...” (อาสาสมัครฝ่ายคลังสินค้า, สัมภาษณ์, 10 ธ.ค.55)

- งานจ่ายออก จะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

- จ่ายออกให้ผู้พักพิงภายในศูนย์ฯ จะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

- การจ่ายเสื้อผ้า อาสาสมัครจะเอาเสื้อผ้าที่ผ่านการคัดแยกประเภทแล้ว มาตั้งเรียงกันบนโต๊ะ เพื่อสะดวกต่อการหยิบแจกจ่ายผู้พักพิง ซึ่งขั้นตอนการแจกเสื้อผ้าจะใช้วิธีการทำคูปองแจกผู้พักพิง เพื่อป้องกันการมาเบิกเสื้อผ้าซ้ำวันละหลายๆ รอบ และจะมีการกำหนดเวลาการเบิกจ่ายตามโซนที่ผู้พักพิงอาศัยอยู่ จัดแบ่งเป็นรอบๆ เวลาที่ผู้พักพิงมาเบิกเสื้อผ้ากับอาสาสมัครก็จะใช้วิธีการโดยให้แจ้งอาสาสมัครว่าต้องการเสื้อผ้าประเภทไหน ไซค์อะไร อาสาสมัครก็จะหยิบให้ โดยผู้พักพิงมีโอกาสได้เลือกเอง ถ้าเปิดโอกาสให้ผู้พักพิงเลือกก็จะทำให้ไม่เป็นระบบการแจกจ่าย อีกทั้งจะทำให้งานฝ่ายคลังวุ่นวาย อาจทำให้เกิดปัญหาการแย่งชิงเสื้อผ้าได้ เพราะต่างคนต่างอยากได้สิ่งที่ดีที่สุด

“...จะวางเสื้อผ้าไว้ไปเลยตั้งแต่ โต๊ะเสื้อชั้นในกางเกงใน เสื้อผ้าผู้ชาย เสื้อผ้าผู้หญิง เสื้อผ้าเด็ก รองเท้าแตะ...ผู้พักพิงจะได้รับคูปองครบ ตอนนั้นผู้พักพิงถูกแบ่งจัดออกเป็น โซนเอ โซนบี โซนซี มีการกำหนดเวลาเลยว่าโซนเอเข้ามารับได้กี่โมง โซนบีกี่โมง โซนซีกี่โมงถึงกี่โมง จัดแบ่งเป็นรอบๆ...” (อาสาสมัครฝ่ายคลังสินค้า, สัมภาษณ์, 10 ธ.ค. 55)

- การจ่ายของอุปโภค อาสาสมัครเรียกงานส่วนนี้ว่า “เซเว่น” คือ จะมีของอุปโภคมีหลายประเภท เช่น ยาสีฟัน แปรงสีฟัน สบู่ ยาสระผม แป้ง ผ่าอนามัย ไบโอมิดโคน ฯลฯ ทุกอย่างล้วนเป็นของจำเป็นต้องใช้ในชีวิตประจำวัน จะใช้วิธีการเดียวกับการเบิกจ่ายเสื้อผ้า โดยจะตั้งแยกประเภทสินค้าไว้เพื่อสะดวกต่อการแจกจ่าย จะไม่มีการกำหนดรอบการเบิกจ่าย แต่จะทำคูปองแจกเพื่อป้องกันการมาเบิกซ้ำ โดยหลังคูปองจะระบุรายการเบิกจ่ายสิ่งของ

“...ส่วนงานเซเว่นจะเป็นของอุปโภคบริโภคทั้งหมด แต่งานเซเว่นเค้าจะดีอย่างหนึ่ง ตรงที่ว่า เค้าจะไม่กำหนดรอบ...ผู้พักพิงจะได้รับบัตรที่อาสาสมัครทำไว้ให้ ในบัตรจะถูกระบุไว้ว่าเค้าเบิกอะไรไปแล้วบ้าง หน้าบัตรจะระบุว่าเค้าอยู่โซนที่เท่าไร เบิกวันที่เท่าไร...” (อาสาสมัครฝ่ายคลังสินค้า, สัมภาษณ์, 10 ธ.ค. 55)

- จ่ายออกไปยังศูนย์พักพิงอื่นๆ

เนื่องจากศูนย์พักพิงชั่วคราวมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) เป็นศูนย์แรกๆที่เปิดจึงทำให้ได้รับของบริจาคเป็นจำนวนมาก ดังนั้นเจ้าหน้าที่ประจำฝ่ายนี้จะต้องทำ

การประเมินสิ่งของทุกชนิดว่ามีเพียงพอต่อความต้องการของผู้พักพิงหรือไม่ และจะต้องเก็บของไว้จำนวนเท่าไรจึงจะเพียงพอต่อความต้องการของผู้พักพิง และสิ่งของส่วนที่เกินต่อความต้องการก็จะถูกส่งออกไปยังศูนย์พักพิงใกล้เคียง เช่น ศูนย์พักพิงดอนเมือง ศูนย์พักพิงปทุมธานี ศูนย์พักพิงที่ยูโดม เป็นต้น ซึ่งจะมีการติดต่อประสานงานทั้งภายในและภายนอกตลอดเวลา

“...เรามีการประเมินแล้วว่าน้ำดื่ม ข้าวสารอาหารแห้งจะสามารถอยู่ได้ประมาณ 7-15 วันหรือไม่ เราจะต้องสต็อกของไว้เท่าไรให้เพียงพอต่อผู้พักพิงกว่า 3,000 ชีวิต เพราะฉะนั้นของที่เกินเราสามารถตัดออก และส่งต่อไปศูนย์พักพิงอื่นๆ...” (อาสาสมัครฝ่ายคลังสินค้า, สัมภาษณ์, 10 ธ.ค.55)

**3. ฝ่ายอาหาร** งานครัวในศูนย์พักพิงช่วงแรกยังไม่มีประกอบอาหารเอง เพราะจะมีข้าวกล่องที่ได้รับจากการบริจาค แต่เมื่อผู้พักพิงเริ่มมีจำนวนมากขึ้นและมีการบริจาคข้าวสารและอาหารสดมาเป็นจำนวนมาก ประกอบกับข้าวกล่องที่ได้รับบริจาคมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการ จึงทำให้เกิดการประกอบอาหารกันเองภายในโรงครัว โดยฝ่ายอาหารแบ่งกระบวนการทำงานออกเป็น 3 ส่วน คือ

“...ฝ่ายอาหารเราแบ่งออกเป็น 3 ส่วน มีอาหารกล่องพิเศษจากข้างนอก จะมีทั้งของคาวและของหวาน อาหารที่ประกอบเอง และ งานเสิร์ฟและบริการให้แก่ผู้พักพิงและอาสาสมัคร...” (อาสาสมัครฝ่ายอาหาร, สัมภาษณ์, 18 ธ.ค.55)

- งานรับบริจาคอาหารสำเร็จรูป ประกอบด้วย อาหารคาว ได้แก่ ข้าวกล่อง อาหารหวาน ได้แก่ ขนมจำพวกเบเกอรี่ แต่อาหารสำเร็จรูปจะมีข้อจำกัดเรื่องระยะเวลาในการบริโภคจึงต้องแจกจ่ายให้หมดในทุกๆวัน เพราะถ้าอาหารเหลือก็จะเสียไม่สามารถรับประทานวันต่อไปได้ ส่วนอาหารหวาน ขนมสด บางชนิดสามารถเก็บได้ไม่เกินสามวัน ดังนั้นอาสาสมัครก็ต้องทำการแจกจ่ายให้หมดก่อนที่ขนมจะหมดอายุ ซึ่งบางวันมีอาหารสำเร็จรูปที่ได้รับบริจาคเป็นจำนวนมาก จนเกินความต้องการของผู้พักพิง อาสาสมัครจึงต้องนำอาหารส่งต่อไปยังผู้ประสบภัยที่อยู่รอบๆบริเวณชุมชนมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และพื้นที่ใกล้เคียง

“...วันหมดอายุ มันสำคัญมากและเป็นอุปสรรคในการจัดการอย่างหนึ่ง เช่น ขนมฟาร์มเฮ้าส์ ให้นำร้อยถัง แต่อีกสามวันหมดอายุ จะมีวิธีการจัดการยังไงให้ของมันออกหมดไปในสามวัน...” (อาสาสมัครฝ่ายอาหาร, สัมภาษณ์, 18ธ.ค.55)

- งานประกอบอาหาร อาสาสมัครนักศึกษา ผู้พักพิง และอาสาสมัครจากองค์กรอื่นจะร่วมด้วยช่วยกันประกอบอาหาร อาหารของผู้พักพิงจะกำหนดให้มีทั้งอาหารที่มีรสเผ็ดและไม่เผ็ด เพราะมีเด็กร่วมอยู่ด้วย รวมทั้งต้องคำนึงถึงสิ่งที่ผู้ประสบภัยเคยปฏิบัติด้วย เช่น หลักศาสนา ในพื้นที่ประสบภัยที่เป็นชุมชนมุสลิม ควรระมัดระวังการจัดหาอาหารที่ไม่มีส่วนประกอบของเนื้อสัตว์ที่เป็นหมู ซึ่งเป็นสิ่งต้องห้ามตามหลักศาสนา

- งานเสิร์ฟและบริการ มีการกำหนดจุดรับอาหารในแต่ละวัน ด้วยการกำหนดกติกาการเบิกจ่ายข้าวกล่อง โดยมอบหมายให้ผู้ใหญ่บ้านในแต่ละโซนรับผิดชอบการเบิกจ่ายข้าวกล่องให้ผู้พักพิงในโซนที่ตนเองรับผิดชอบ

ส่วนน้ำดื่ม การเบิกจ่ายน้ำดื่มของผู้พักพิงมีการกำหนดกติกา โดยใช้ให้ผู้ใหญ่บ้านในแต่ละโซนที่รับผิดชอบมาเบิก พร้อมกับการนำขวดน้ำที่ดื่มหมดแล้วมาแลกเปลี่ยนเป็นขวดใหม่

“...ช่วงหลังๆเกรงกันว่าศูนย์จะถูกน้ำล้นม แล้วน้ำดื่มไม่พอ เราก็แก้ปัญหาด้วยการ ให้นำขวดเปล่าเอามาแลกเปลี่ยน...” (อาสาสมัครฝ่ายอาหาร, สัมภาษณ์, 18ธ.ค.55)

นอกจากนี้อาสาสมัครฝ่ายอาหารจะต้องมีหน้าที่เช็คยอดอาสาสมัครที่ทำงานในฝ่ายๆ ต่างๆว่าแต่ละวันมีจำนวนเท่าไร เพื่อจะได้จัดส่งอาหารกล่องได้ตรงตามจำนวนและเพียงพอต่อความต้องการของอาสาสมัครด้วย

4.ฝ่ายพยาบาล จะปฏิบัติการช่วยเหลือด้านสุขภาพโดยศูนย์พักพิงชั่วคราวจัดให้มีห้องพยาบาลอยู่ในศูนย์พักพิงซึ่งเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง เพื่อดูแลสุขภาพอนามัยของผู้พักพิงและอาสาสมัคร จัดให้มีการให้คำปรึกษาเรื่องสุขภาพกายและสุขภาพจิต ประสานงานให้มีทีมแพทย์ประจำวัน พร้อมทั้งวางระบบและประสานการทำงานร่วมกับโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ เพื่อเปิดห้องบริการผู้ป่วยเป็นกรณีพิเศษ สำหรับการส่งต่อผู้ป่วยฉุกเฉินจากศูนย์พักพิง ซึ่งกระบวนการทำงานฝ่ายพยาบาลจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

- การตั้งรับ คือ การคัดกรองผู้ป่วย ฝ่ายพยาบาลมีหน้าที่ซักประวัติโรคประจำตัวผู้ป่วย และความเจ็บป่วยพร้อมกับการลงทะเบียนข้อมูลในแฟ้มครอบครัว ดูแลรักษาและบันทึกข้อมูลการเจ็บป่วย โดยมีการส่งต่อข้อมูลกรณีมีการผลัดเปลี่ยนกันทำหน้าที่ คัดแยกผู้ป่วยออกจากผู้พักพิงคนอื่นๆ เพื่อป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรค และจะมีอาสาสมัครนักศึกษาสังเกตความผิดปกติของผู้พักพิงในด้านสุขภาพเป็นระยะ เช่น อาการซึมเศร้า อาการมีบาดแผล การขอรับยาต่างๆ และมีการเฝ้าระวังโรคโดยการบันทึกผลการป่วยของผู้พักพิงลงแฟ้มเมื่อพบอาการผิดปกติ

“...มีหน้าที่ตั้งรับ คือเมื่อมีผู้พักพิงเข้ามาก็จะมีทั้งคนป่วยกายและป่วยใจ ก็จะมีการจ่ายยาเพื่อรักษาอาการเบื้องต้น ให้คำปรึกษาปัญหาสุขภาพและเยียวยาสภาพจิตใจสำหรับผู้พักพิงที่มีอาการป่วยทางใจ...มีการจัดการสุขภาพ เรื่องของศูนย์อนามัย เพราะว่าคนมาหลากหลายที่มีโรคประจำตัว แล้วก็มีคนหลากหลายวัย มีโรคที่มากับน้ำ มีโรคติดต่อ ก็ต้องมีการคัดแยก...”  
(อาสาสมัครฝ่ายพยาบาล, สัมภาษณ์, 18ธ.ค.55)

- การประสานงาน มีการประสานงานขอสนับสนุนยาและอุปกรณ์ทางการแพทย์จากหน่วยงานต่างๆ และมีการประสานงานให้มีทีมแพทย์ พยาบาลจากองค์กรต่างๆ ทั้งแพทย์อาสาสมัครจากโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติและนักศึกษาแพทย์จากมหาวิทยาลัยอื่นๆ เข้ามาตรวจสุขภาพผู้พักพิงเป็นประจำทุกวัน

“...มีการประสานงานผ่านบุคคลและ social network เพื่อหายา หรือหาพวกเวชภัณฑ์มาเพิ่มเติมสำหรับคนในศูนย์พักพิง...” (อาสาสมัครฝ่ายพยาบาล, สัมภาษณ์, 18ธ.ค.55)

- การส่งต่อ ฝ่ายพยาบาลในศูนย์พักพิงชั่วคราวมีระบบการส่งต่อผู้ป่วยในกรณีฉุกเฉินซึ่งจะทำงานร่วมกับโรงพยาบาลธรรมศาสตร์ มีการเปิดห้องพิเศษสำหรับเป็นศูนย์ส่ง มีรถพยาบาล มีบุคลากรทางการแพทย์ และมีอุปกรณ์ทางการแพทย์พร้อมที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยฉุกเฉินตลอด 24 ชั่วโมง

“...ผมจำได้ว่ามี case ปวดท้องจะคลอดนะครับ ประมาณสองสามคน...ก็ส่งต่อโรงพยาบาลธรรมศาสตร์ แต่จะมีการตรวจเบื้องต้นจากทีมแพทย์ของศูนย์พักพิงก่อนว่าระยะการคลอดถึงระยะไหน ปวดขนาดไหน มีความเสี่ยงว่าจะคลอดขนาดไหน โดยจะมีการตรวจปากช่อง

คลอด ว่าเปิดขนาดไหน ถ้ามีเกณฑ์ว่าจะคลอดได้เร็วๆ ก็มีความเสี่ยง จึงต้องมีส่งต่อ...” (อาสาสมัครฝ่ายพยาบาล, สัมภาษณ์, 18ธ.ค.55)

จะเห็นได้ว่ากระบวนการทำงานในแต่ละฝ่ายต้องใช้ทรัพยากรบุคคลในการทำงานเป็นจำนวนมาก และจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน รวมทั้งต้องมีการคิดจัดระบบกระบวนการทำงานซึ่งแต่ละฝ่ายมีวิธีการที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ดังนั้นการวางระบบกระบวนการทำงานของอาสาสมัครในศูนย์พักพิงชั่วคราว ผู้บริหารต้องมีความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ในการบริหารจัดการจึงจะทำให้ศูนย์ดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### ปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการทำงานของอาสาสมัคร

1. ความขัดแย้งระหว่างกัน ซึ่งสาเหตุส่วนใหญ่มาจากความคับข้องใจ จึงมีส่วนทำให้อารมณ์และจิตใจขุ่นเคือง ซึ่งความขัดแย้งแบ่งได้ดังนี้

- ความขัดแย้งระหว่างอาสาสมัครกับผู้พักพิง เนื่องจากต้องทำความเข้าใจว่าความต้องการของผู้พักพิงมีสูงมาก เนื่องจากสูญเสียสิ่งของทุกอย่างไปกับน้ำ เมื่อมาอยู่ศูนย์พักพิงชั่วคราวจึงต้องการจะเอาของที่ได้รับจากการบริจาคตามความต้องการของตัวเอง แต่อาสาสมัครส่วนต่างๆไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้พักพิงได้ จึงทำให้เกิดการปะทะทางอารมณ์และคำพูดระหว่างอาสาสมัครกับผู้พักพิง

“...เราไม่ใช่ผู้บริการและเราเป็นนักศึกษาซึ่งเป็นอาสาสมัคร แต่ชื่อเรียกร้องจากเขาซึ่งเป็นผู้อพยพทำไมดูเยอะจ้ง มันต้องการการเซิร์ฟอยู่ตลอดเวลา ของต้องมากกว่าหนึ่งชิ้น คือมันมีชื่อเรียกร้องที่มันหนักขึ้น ซึ่งบางครั้งมันชวนให้คิดในใจ นักศึกษานะ ไม่ใช่ทาส...” (อาสาสมัคร, สัมภาษณ์, 18ธ.ค.55)

- ความขัดแย้งระหว่างอาสาสมัครกับอาสาสมัคร เกิดจากหน้าที่ความรับผิดชอบที่ไม่ชัดเจน ทำให้มีการเกี่ยงงานกันทำหรือล่วงละเมิดหน้าที่ซึ่งกันและกัน เพราะกรอบภาระงานที่ได้รับไม่ชัดเจนว่าใคร ควรทำอะไร



“...ทะเลาะคือขัดแย้งกับฝ่ายอื่นบ้างก็คงมี ...พอมีความรับผิดชอบมากขึ้นแล้วเราไม่ได้คุยกัน แต่ต้องทำตามแผนที่เราวางไว้ ทีนี้มันก็มีบ้างที่เกิดความขัดแย้งว่าเฮ้ยนี่มันหน้าที่ใคร ที่พักมันหน้าที่ใคร หมอนไม่พอสื่อไม่พอ ที่พักไม่พอมันหน้าที่ใคร ซึ่งแรก ๆ ก็มีอยู่บ้างแต่พอถึงระยะนั้นแล้วเนี่ย ผมเองก็จะตัดสินใจไปเลยว่า ชั่งมัน เป็นงานใครชั่งมันทำไปก่อน ค่อยว่ากัน...” (อาสาสมัคร, สัมภาษณ์, 18 ธ.ค. 55)

- ความขัดแย้งระหว่างผู้พักพิงกับผู้พักพิง เมื่อต้องมาใช้ชีวิตร่วมกันในพื้นที่เดียวกัน มีข้อตกลงร่วมกัน ภายใต้กฎกติกาเดียวกัน โดยเฉพาะต้องใช้ทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดร่วมกันย่อมทำให้เกิดจากความคับข้องใจระหว่างกันและกันได้

“ บางครั้งผู้พักพิงก็ทะเลาะกันเอง เพราะแต่ละคนมีความต้องการที่เหมือนกันและไม่มีที่สิ้นสุด เช่นเวลาที่แจกของก็จะไม่ค่อยต่อแถวเป็นระเบียบ มีการมาเบียดเสียดคนอื่นเพื่อลดคิว เพราะกลัวตัวเองไม่ได้ ผู้พักพิงคนอื่นๆที่เห็นก็โวยวาย อาสาสมัครเองก็ต้องแก้ปัญหาและจัดระบบการแจกสิ่งของ” (อาสาสมัคร, สัมภาษณ์, 18 ธ.ค. 55)

2. ปัญหาการลักขโมยเสื้อผ้าและของใช้ เนื่องจากหลายคนไม่มีเงินติดตัว หรือไม่มีเงินอยู่เลย ประกอบกับการรับของใช้จากศูนย์พักพิงชั่วคราวไม่สามารถกระทำได้อย่างครั้ง เพราะต้องเป็นไปตามกฎระเบียบที่กำหนด อีกทั้งมีการเข้าออกของผู้คนจำนวนมากทำให้ศูนย์พักพิงชั่วคราวเกิดปัญหาเสื้อผ้าและของใช้สูญหาย

“บางคนเอาของออกมาตั้งไว้แล้วตัวเองลืมไปมั่วแต่ทำนู่นนี่นั่น...เผลอแปบเดียวหายไปไหนแล้วก็ไม่รู้...นี่ก็เป็นอีกปัญหาหนึ่งที่ต้องช่วยกันสอดส่องดูแลเป็นหูเป็นตาให้กันและกัน เพราะมีคนเข้าออกเยอะ...” (เจ้าหน้าที่, สัมภาษณ์, 3 ธ.ค. 55)

3. ปัญหาการขาดอาสาสมัครที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เพราะงานในบางฝ่ายต้องใช้อาสาสมัครที่มีความสามารถเฉพาะด้าน และต้องผ่านการฝึกอบรมมาก่อน เพราะหากอาสาสมัครทำงานโดยขาดความรู้ ความเข้าใจ อาจก่อให้เกิดความเสียหายได้ เช่น ฝ่ายพยาบาล เป็นต้น

“ฝ่ายพยาบาลจะเป็นฝ่ายที่ต้องการอาสาสมัครที่มีชำนาญเฉพาะทาง ซึ่งในช่วงแรกๆจะมี หมอ หรือพยาบาลเลย มีแต่อาสาสมัครที่เป็นนักศึกษา...ผมคิดว่าฝ่ายนี้จะต้องมีอาสาสมัครที่เป็น หมอ พยาบาล มาประจำอยู่ เพราะบางครั้งนักศึกษาที่เป็นอาสาสมัครเค้าไม่มีความรู้เรื่องการ รักษาและการแจกจ่ายยา...” (อาสาสมัคร, สัมภาษณ์, 18 ธ.ค.55)

4.ปัญหาการจัดการสถานที่ เช่น ห้องพัก ห้องทำงาน ห้องพยาบาล ห้องน้ำ ห้องส้วม ฯลฯ ยังมีการจัดสถานที่ไม่ถูกสุขลักษณะ เนื่องจากมีเวลาการเตรียมการน้อย และมีพื้นที่จำกัด ทำให้มีพื้นที่ในการใช้สอยไม่สะดวกและเพียงพอต่อจำนวนผู้พักพิง

“...สิ่งที่ควรปรับปรุงและพัฒนาคือเรื่องของสถานที่ เรื่องของสุขลักษณะ การจัด สุขลักษณะ ในศูนย์พักพิงอาจจะมีดีในระดับหนึ่งครับ แต่ก็ยังไม่ค่อยได้ดีซะทีเดียว เพราะว่า อย่าง เรื่องของห้องน้ำอย่างเรื่องของอะไอย่างเงี้ย ผมว่ายังเห็นว่ามันจะช่องโหว่ออยู่หลายๆ จุด...” (อาสาสมัคร, สัมภาษณ์, 18 ธ.ค.55)

จะเห็นได้ว่าการบริหารจัดการศูนย์พักพิงชั่วคราวยังพบข้อบกพร่องอยู่หลายด้าน ได้แก่ ปัญหาความขัดแย้ง ปัญหาการลักขโมยเสื้อผ้าและของใช้ ปัญหาการขาดอาสาสมัครที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และปัญหาการจัดการด้านสถานที่ จะเห็นได้ว่าสาเหตุส่วนหนึ่งที่ทำให้ เกิดปัญหาเหล่านี้เป็นเพราะผู้บริหารขาดทักษะ ไม่มีประสบการณ์เฉพาะในการบริหารงานใน ภาวะวิกฤต

#### แนวทางในการพัฒนางานอาสาสมัครในภาวะวิกฤต

1. ควรมีกิจกรรมการฝึกอบรมอาสาสมัครอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาการทำงานและสามารถดึงเอาความรู้ ประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญของอาสาสมัครมาร่วม แลกเปลี่ยนทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ในการปฏิบัติงานอาสาสมัครในภาวะวิกฤต

“...คือผมคิดว่าควรจะมีการอบรมอาสาสมัครนะเพราะธรรมชาติเองก็มีศูนย์อาสาสมัคร อยู่แล้วน่าจะให้สถานที่ตรงนี้ให้เป็นประโยชน์ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ และการถ่ายทอดประสบการณ์ ซึ่งกันและกัน...” (อาสาสมัคร, สัมภาษณ์, 18 ธ.ค.55)

2. ควรมีการบริหารจัดอาสาสมัครและศูนย์พักพิงชั่วคราว โดยควรมีการคัดเลือกอาสาสมัคร เพราะงานบางงานต้องการอาสาสมัครที่มีประสบการณ์ ควรมีการแบ่งฝ่ายและหน้าที่ในการทำงานให้ชัดเจน และอาสาสมัครควรได้เลือกงานตามที่ตนเองถนัด เพื่อที่อาสาสมัครจะได้ใช้ความสามารถในการทำงานและช่วยเหลือผู้พักพิงได้อย่างเหมาะสม

“...คือตอนนั้นเนี่ยะ มันกลายเป็นว่าระดมคนมาเร็ว ๆ คนมาก่อนก็รับผิดชอบไป แล้วคนที่มาทีหลังก็มาช่วยคนที่มาก่อน ซึ่งบางทีคนที่มาทีหลังเขาอาจจะมีประสบการณ์มากกว่า...ไม่ได้เลือกตามความสามารถ...” (อาสาสมัคร, สัมภาษณ์, 18 ธ.ค.55)

3. ควรส่งเสริมระบบงานอาสาสมัครอย่างจริงจัง เพราะเหตุการณ์พิบัติภัยอาจจะเกิดบ่อยขึ้นหรือถี่ขึ้นในอนาคต อาสาสมัครภาคประชาชนรวมทั้งหน่วยงานภาคเอกชนต่างๆ มีบทบาทที่สำคัญในการช่วยเหลือ ในภาวะฉุกเฉิน หากมีการจัดกลุ่ม มีศูนย์รองรับและมีการลงทะเบียนก็จะง่ายต่อการกระจายข่าว และง่ายต่อการส่งอาสาสมัครลงไปช่วยเหลือได้อย่างเหมาะสมต่อไปในอนาคต

“...เรื่องการจัดระบบเชื่อว่าอาจจะค่อนข้างลำบาก...อาจจะมีคนส่วนหนึ่งที่ยอมไปขึ้นทะเบียนเป็นระบบไว้ แต่คนส่วนหนึ่งก็แค่อยากจะช่วย เมื่อพร้อมจะไป ...การที่จะไปจัดกลุ่มอาจจะดูลำบากหน่อย แต่ถ้ามีศูนย์รองรับไว้ก็ดีครับ เพราะมันจะเป็นการกระจายข่าวได้ อย่างเช่นตอนนี้พื้นที่นี้ต้องการอาสาสมัครนะ จำนวนเท่านั้นเท่านั้น...” (อาสาสมัคร, สัมภาษณ์, 10ธ.ค.55)

จะเห็นได้ว่าการปฏิบัติงานครั้งนี้ถึงจะเต็มไปด้วยปัญหาและอุปสรรคหลายประการ แต่ขณะเดียวกันหลายสิ่งๆ ที่ทำไปควรจะเป็นแบบอย่างหรือพัฒนาการทำงานอาสาสมัครในภาวะวิกฤต เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาการทำงานและสามารถดึงเอาความรู้ ประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญของอาสาสมัครมาร่วมแลกเปลี่ยนทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ในการปฏิบัติงานอาสาสมัครในภาวะวิกฤต

#### ส่วนที่ 4 อภิปรายผล

ในการศึกษาเรื่อง “การบริหารจัดการอาสาสมัครที่ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤตในศูนย์พักพิงชั่วคราวมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) ปี 2554” ผู้วิจัยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อ 1) ศึกษาการบริหารจัดการอาสาสมัครที่ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤตในศูนย์พักพิงชั่วคราวมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) 2) ศึกษากระบวนการทำงานของอาสาสมัครที่ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤตในศูนย์พักพิงชั่วคราวมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) 3) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของอาสาสมัครที่ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤตในศูนย์พักพิงชั่วคราวมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) 4) ศึกษาข้อเสนอแนะต่อแนวทางการจัดการอาสาสมัครที่ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต สำหรับการอภิปรายผล ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอ ออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

##### 1. การบริหารจัดการอาสาสมัครที่ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤตในศูนย์พักพิงชั่วคราวมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต)

สรุปผลการศึกษาจากกลุ่มผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ได้แสดงถึงทัศนคติต่อการบริหารจัดการอาสาสมัครของศูนย์พักพิงชั่วคราวมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) มีรูปลักษณะองค์กรที่ชัดเจน ส่วนระบบการบริหารจัดการงานอาสาสมัครอาจไม่เป็นรูปแบบชัดเจน วางระบบแบบยืดหยุ่นปรับตามสถานการณ์เนื่องจากเป็นศูนย์พักพิงชั่วคราวเปิดขึ้นในภาวะวิกฤตไม่ได้มีการเตรียมการอย่างมีแบบแผน แต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อช่วยเหลือประชาชนในเขตพื้นที่ภาคกลาง และบริเวณทลที่ประสบกับปัญหาอุทกภัยในปี 2554 ในด้านปัจจัย 4 ได้แก่ ที่พัก อาหาร เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค ซึ่งอาสาสมัครในศูนย์พักพิงชั่วคราวมีบทบาทสำคัญในการส่งมอบความช่วยเหลือเฉพาะหน้า คือ การช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาความทุกข์ยากเดือดร้อน ความเดือดร้อนต้องการ ณ.ขณะนั้น โดยเน้นการทำงานช่วยเหลือแบบระยะสั้นเป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับเสาวนีย์ เสนาสุ (2532, น.19) ที่ได้กล่าวถึงบทบาทของอาสาสมัครในด้านการช่วยเหลืองานแก่ผู้อื่น นั้นสามารถจำแนกได้ 3 ด้านดังต่อไปนี้

ด้านความคิด คือ การทำหน้าที่เป็นผู้วางนโยบาย วางแผนการดำเนินงานของหน่วยงาน ตลอดจนควบคุมตรวจสอบการบริหารงานของหน่วยงานให้ถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ซึ่งศูนย์พักพิงชั่วคราวมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีอาจารย์และเจ้าหน้าที่เป็นผู้วางแผนการดำเนินงาน

ด้านแรงงาน เป็นการเสียสละแรงงานเพื่อการปฏิบัติงาน การให้บริการโดยตรงแก่ผู้ต้องการความช่วยเหลือ ซึ่งศูนย์พักพิงชั่วคราวมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีอาสาสมัครที่เป็นอาจารย์ นักศึกษา ประชาชนทั่วไป และบุคลากรจากหน่วยงานอื่นๆ ที่เข้ามาช่วยเหลือและแบ่งเบาภาระหน้าที่

ด้านกำลังทรัพย์ ได้แก่ การบริจาคเงิน เครื่องอุปโภคบริโภคให้แก่หน่วยงานสังคมสงเคราะห์ต่างๆ เพื่อให้หน่วยงานเป็นตัวกลางนำไปให้แก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งศูนย์พักพิงชั่วคราวได้เปิดรับบริจาคเงิน เครื่องอุปโภคบริโภค เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในครั้งนี้ มีประชาชนองค์กร หน่วยงานต่างๆ เข้ามาร่วมบริจาคเป็นจำนวนมาก

และสอดคล้องกับแนวคิดของ ยูพา วงศ์ไชย (2521, น.90) ได้จำแนกอาสาสมัครออกเป็น 3 ระดับ คือ

ระดับกรรมการหรือผู้กำหนดนโยบาย คือ ระดับกรรมการมีฐานะเป็นทั้งผู้แนะนำ และวางนโยบายขององค์กร

ระดับผู้บริหาร คือ อาสาสมัครซึ่งดำเนินการในฐานะนักบริหาร

ระดับผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชนโดยตรง

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าอาสาสมัครที่มาช่วยงานในศูนย์พักพิงชั่วคราวมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คือ บุคคลที่สมัครใจทำงาน เพื่อประโยชน์แก่ผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน ซึ่งต้องเป็นบุคคลที่มีอุดมการณ์ในตนเอง ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาสังคมและมีความตั้งใจจริงต่อการทำงานเพื่อสังคม โดยเป็นผู้ที่ทำงานทางด้านความคิด ด้านแรงงาน รวมทั้งด้านกำลังทรัพย์ การจัดประเภทของอาสาสมัครจึงขึ้นอยู่กับ บทบาท หน้าที่ กลุ่มงาน และผลงานที่กระทำในด้านต่างๆ ซึ่งแนวโน้มของงานอาสาสมัครจะอยู่ในกลุ่มงานที่ให้บริการซึ่งเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชนโดยตรง ก่อให้เกิดประโยชน์ทั้ง “ผู้ให้” และ “ผู้รับ” ในฐานะผู้มีบทบาทสำคัญในการช่วยเหลือและพัฒนาสังคมควบคู่กัน สอดคล้องกับการศึกษาของน้องนุช ประสมคำ (2546) พบว่า เยาวชนอาสาสมัครในงานพัฒนาสังคมมีบทบาทสำคัญ ดังนี้ 1. บทบาทต่อตนเอง โดยเป็นผู้ที่ใฝ่พัฒนาตนเองไปสู่ความสำเร็จและมีชีวิตที่ดีมีคุณค่า 2. บทบาทต่อผู้อื่น มีความเคารพเพื่อฟังบิดามารดา ครูอาจารย์ เป็นผู้ที่มีความกตัญญูท่วงทีต่อผู้มีพระคุณ เป็นมิตรที่ดีของเพื่อน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี 3. บทบาทต่อสังคม โดยมีส่วนช่วยในการสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาส ช่วยแก้ไขปัญหาสังคม และช่วยในการพัฒนาสังคม 4. บทบาทต่อสถาบันชาติ ช่วยรักษา

ศิลปวัฒนธรรม และถ่ายทอดศิลปวัฒนธรรมที่ดั่งงามของชาติให้เป็นที่รู้จัก และส่งเสริมสถาบันชาติให้มีความมั่นคง พัฒนาบุคคลให้รู้จักสิทธิของตนและการปกครองระบอบประชาธิปไตย

ส่วนผลการศึกษาด้านการบริหารจัดการอาสาสมัครในศูนย์พักพิงชั่วคราว พบว่าศูนย์พักพิงชั่วคราวใช้วิธีการบริหารแบบแนวราบ แต่เป็นการบริหารแบบลักษณะไม่มีการกระจายอำนาจ ไม่มีการตั้งการมีส่วนร่วมในระดับการตัดสินใจ มีงานเข้ามาจำนวนมากแต่อำนาจการตัดสินใจยังขึ้นอยู่กับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่บางส่วน /บางคนเท่านั้น ไม่มีการกระจายอำนาจให้บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเข้ามามีส่วนร่วมในการช่วยเหลือ เช่น ขาดบุคลากรทางด้านจิตวิทยาในเรื่องการให้คำปรึกษาดูแลสภาพจิตใจผู้พักพิง เนื่องจากเหตุการณ์อุทกภัยทำให้เกิดการสูญเสียทรัพย์สิน บุคคลอันเป็นที่รัก ส่งผลกระทบต่อจิตใจผู้สูญเสียอันอาจก่อให้เกิดปัญหาสุขภาพจิต มีความวิตกกังวล เครียด ซึมเศร้า หากบุคคลเหล่านี้ถ้าไม่ได้รับการช่วยเหลืออย่างเหมาะสม อาจก่อให้เกิดปัญหาสุขภาพจิตที่รุนแรงตามมา จึงมีความจำเป็นสำหรับบุคลากรกรมสุขภาพจิต และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องให้การช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว ถูกต้องและเหมาะสมเพื่อช่วยกันเยียวยารักษาทั้งทางร่างกาย จิตใจ สังคม ให้ผู้ประสบภัย พิบติกลับมาใช้ชีวิตอยู่ในสังคมได้ตามปกติ

ดังนั้นในสถานการณ์วิกฤตแบบนี้ผู้บริหารควรใช้วิธีการบริหารจัดการตามสถานการณ์ กล่าวคือ ผู้บริหารต้องรู้จักเลือกใช้เทคนิคการบริหารหลายๆอย่างผสมกันเข้ามาใช้บริหารงานได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับความจำเป็นของสถานการณ์ ไม่มีรูปแบบการบริหารแบบใดดีที่สุด การบริหารแต่ละแบบและแต่ละวิธีจะก่อให้เกิดผลแตกต่างกันตามสภาวะแวดล้อมแต่ละอย่าง หากแต่จะต้องปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์เรื่อยๆ การเลือกแบบใดให้เหมาะสมขึ้นอยู่กับสถานการณ์ เพราะแต่ละวิธีก็มีข้อดีและข้อจำกัดอยู่ในตัว การบริหารที่มีประสิทธิภาพจะให้ความสำคัญกับการเลือกใช้การจัดการที่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดกับปัญหา และมีความเชี่ยวชาญที่จะจำแนกวิเคราะห์ และแก้ไขแต่ละสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งเป็นความจริงว่าปัญหาแต่ละเรื่องมีสถานการณ์แตกต่างกัน ทำให้การบริหารเป็นเรื่องที่ยากและไม่มีข้อตายตัว ซึ่งสอดคล้องกับการบริหารของ Henri Fayol 4 ประการ ดังนี้ การวางแผน การสั่งการ การจัดรูปงาน การประสานงาน (อ้างถึงใน กิติพัฒน์ นนทบุรีมะดุลย์, 2544, น.19)

ซึ่งผู้อำนวยการศูนย์พักพิงชั่วคราวฯ ก็ได้วางแผนกำหนดทิศทางวิธีการทำงานเพื่อขับเคลื่อนให้ศูนย์พักพิงฯ ไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยผู้บริหารศูนย์พักพิงใช้วิธีการบริหารงานแบบแนวระนาบ จะมีลักษณะที่มีระดับการบังคับบัญชาน้อย สั่งงานเร็ว ผู้ใต้บังคับบัญชามีอิสระในการคิดตัดสินใจ ยืดหยุ่นได้ ไม่มีกฎระเบียบที่เคร่งครัด ส่วนการจัดรูปงาน ผู้อำนวยการศูนย์พักพิงฯ เป็นคนพิจารณาแบ่งงานภายในศูนย์พักพิงฯ ว่าใครควรทำอะไร ในศูนย์พักพิงฯ จะ

ประกอบด้วยหน่วยงานย่อย ได้แก่ กองอำนวยการ ฝ่ายที่พัก ฝ่ายอาหาร ฝ่ายคลังสินค้า ฝ่ายพยาบาล และแต่ละหน่วยงานย่อยจะทำหน้าที่แตกต่างกันไปตามที่ได้รับมอบหมาย ใช้วิธีการจัดการโดยการแบ่งการทำงาน และการประสานงานเป็นทีม

ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าการบริหารจัดการอาสาสมัครที่ช่วยเหลือผู้ประทุพถกภัยในภาวะวิกฤตในศูนย์พักพิงชั่วคราวมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) มีการบริหารเป็นแนวราบทำให้อาสาสมัคร และผู้พักพิงมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของศูนย์ และรู้สึกมีความเท่าเทียมกันอาสาสมัครและผู้พักพิงสามารถแสดงความคิดเห็นต่างๆ ต่อผู้อำนวยการและเจ้าหน้าที่ได้ เพราะศูนย์พักพิงชั่วคราวไม่ได้มีสายการบังคับบัญชามากนัก แต่ผู้บริหารยังขาดประสบการณ์ ความรู้ และทักษะในการบริหารจัดการศูนย์พักพิงชั่วคราว จึงทำให้ไม่มีการกระจายอำนาจในการบริหารจัดการ ขาดการตั้งการมีส่วนร่วมในระดับการตัดสินใจ มีงานเข้ามาจำนวนมากแต่อำนาจการตัดสินใจยังขึ้นอยู่กับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เท่านั้น อีกทั้งไม่มีการกระจายอำนาจให้บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเข้ามามีส่วนร่วมในการช่วยเหลือ เช่น ด้านจิตวิทยา ด้านสังคมสงเคราะห์ ทำให้รูปแบบการบริหารจัดการศูนย์พักพิงชั่วคราวจึงทำงานเชิงรับ คือ มีการจัดเตรียมพื้นที่พักพิง และตอบสนองปัจจัย 4 ให้แก่ผู้พักพิงเป็นหลัก ในขณะที่การทำงานเชิงรุกยังไม่มีรูปแบบที่ชัดเจน การสร้างการมีส่วนร่วมถึงหน่วยงานหรือบุคลากรเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องมาช่วยด้วยช่วยกันในการบริหารจัดการ การประสานงานกันเพื่อขอความร่วมมือจากหน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

#### ข้อดี ข้อท้าทายในการบริหารจัดการแบบแนวราบ

การบริหารจัดการแบบแนวราบ คือการใช้กลยุทธ์การบริหารจัดการแบบประชาธิปไตย ผู้บริหารจะเปิดโอกาสให้สมาชิกในองค์การมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง มีการกระจายอำนาจและให้ความสำคัญกับผู้ร่วมงาน การนำการเปลี่ยนแปลงเข้ามาใช้จะมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมประสิทธิภาพการทำงานโดยเพิ่มความเข้าใจ สร้างบรรยากาศในการทำงาน และปรับปรุงระบบการสื่อสารให้ดีขึ้น การใช้วิธีการแบบนี้จะทำให้เกิดความมีอิสระในการทำงาน สมาชิกในองค์การมีความพึงพอใจในการทำงาน และเป็นวิธีที่ทำให้เกิดการต่อต้านน้อย เนื่องจากสมาชิกมีความเข้าใจต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ซึ่งจะแตกต่างกันกับการบริหารจัดการแบบเผด็จการ ที่ผู้บริหารใช้อำนาจในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย โดยไม่คำนึงถึงความสำคัญของสมาชิกในองค์การ ไม่มีการกระจายอำนาจให้ผู้ร่วมงานตัดสินใจ อำนาจการตัดสินใจจะอยู่ที่ผู้บริหารเพียงคนเดียว

ดังนั้นการบริหารจัดการศูนย์พักพิงชั่วคราวที่ดีจะต้องมีโครงสร้างที่ชัดเจน สามารถเคลื่อนไหว ยืดหยุ่นได้ตามสถานการณ์ และมีลักษณะการบริหารเป็นแนวราบ ใช้วิธีการแบบประชาธิปไตยในการทำงาน เพราะถือว่าทุกคนที่ศูนย์พักพิงมีศักดิ์ศรีและมีศักยภาพที่จะช่วยเหลือตัวเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน แต่ผู้บริหารต้องมีความรู้และทักษะในการบริหารจัดการอาสาสมัครในภาวะวิกฤต และมีประสบการณ์ เรื่องการจัดศูนย์พักพิงที่ช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับ บัณฑิตย์ เทวีทิวารักษ์ (2537) ที่ได้เสนอแนวคิด เรื่องหลักบริการจัดการภายใต้สภาวะฉุกเฉิน ใ้ว่าการบริหารต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน มีการพัฒนาศักยภาพของคนผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งในระดับปัจเจกบุคคลและกลุ่ม เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องซึ่งจะนำไปสู่ประโยชน์สูงสุดต่อการทำงานในอนาคต

## 2. กระบวนการทำงานของอาสาสมัครที่ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤตในศูนย์พักพิงชั่วคราวมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต)

จากผลการศึกษาพบว่าแนวคิดในกระบวนการทำงานของอาสาสมัครที่ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤตมีแนวความคิดแบบมนุษยนิยมซึ่งเชื่อในคุณค่าของมนุษย์ เชื่อว่ามนุษย์ทุกคนสามารถที่จะพัฒนาศักยภาพและสามารถเปลี่ยนแปลงชีวิตให้เปลี่ยนไปในทางที่ดีได้ตามแนวคิดของ Specht and Craig (อ้างถึงใน กิตติพัฒน์ นนทปัทมะดุล ,2543) นอกจากนี้ในด้านปรัชญาการทำงานเป็นอาสาสมัครยังสอดคล้องกับทฤษฎีของมาสโลว์ ซึ่งเชื่อว่ามนุษย์ต้องการบรรลุศักยภาพขั้นสูงสุดของตนเอง จึงเป็นแรงขับเคลื่อนให้แสวงหาในสิ่งที่ตนเองเชื่อ ซึ่งกระบวนการทำงานอาสาสมัครของศูนย์พักพิงชั่วคราวมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) ที่ได้ให้แนวทางการช่วยเหลือตามความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ โดยการจัดหาปัจจัย 4 ให้แก่ผู้พักพิง ได้แก่ ที่พักอาศัย อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ซึ่งสอดคล้องกับเรื่องการจัดการภัยพิบัติ : มิติหญิงชาย (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกระทรวงมหาดไทย) ดังนี้



## กระบวนการทำงานให้ความช่วยเหลือผู้ที่ประสบอุทกภัย

### 1. ฝ่ายอาหาร

ทางศูนย์พักพิงชั่วคราวมีการกำหนดการแจกจ่ายอาหารอย่างชัดเจนมีทั้งอาหารกล่องและอาหารที่ประกอบขึ้นเอง ซึ่งมีรสเผ็ดและไม่เผ็ด มีการคำนึงถึงเรื่องความแตกต่างของหลักศาสนา แต่ทางศูนย์พักพิงชั่วคราวไม่ได้มองความหลากหลายของบุคคลที่มีความต้องการที่แตกต่างกัน จึงจำเป็นที่จะต้องมีการวางแผนและเตรียมความพร้อมในการตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของผู้คนที่มีความแตกต่างกัน เช่น ผู้ป่วย ผู้สูงอายุ อาจต้องการอาหารอ่อนพิเศษ และปราศจากการปรุงแต่งจากผงปรุงรส เนื่องจากเครื่องปรุงรสในอาหารบางชนิดส่งผลต่ออาการป่วยของผู้พักพิงได้

ส่วนเด็กอ่อนที่มีอายุ 6 เดือน – 1ปี ทางศูนย์พักพิงชั่วคราวมีบริการนมสำหรับเด็กเล็ก แต่ยังคงขาดการคำนึงถึงอาหารสำหรับเด็กเล็กแบบผสมน้ำ เช่น อาหารเสริมจากธัญพืชและถั่วเหลืองสำหรับเด็ก เนื่องจากเด็กบางคนยังไม่ถึงวัยที่จะรับประทานอาหารจำพวกข้าวต้ม หรือโจ๊กได้ อีกทั้งอุปกรณ์ที่ใช้ในการป้อนอาหารเด็กก็มองข้ามไม่ได้ เช่น ถ้วยพลาสติก 1 ใบ และช้อนพลาสติกเล็ก 1 คัน เพื่อความสะดวกในการป้อนอาหารเด็กอ่อน และยังไม่ได้คำนึงถึงอาหารสำหรับผู้หญิงตั้งครรภ์ และผู้หญิงที่อยู่ในช่วงต้องให้นมบุตร เช่น ไม่ได้มีอาหารเสริมธาตุเหล็กและแคลเซียมให้แก่ผู้หญิงที่กำลังตั้งครรภ์และให้นมบุตร ดังนั้นการแจกจ่ายอาหารและปัจจัยต่างๆ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการจัดการให้บุคคลที่มีความหลากหลาย ให้ได้รับอาหารที่เหมาะสมตามช่วงวัยและถูกสุขลักษณะ

ส่วนน้ำดื่ม ศูนย์พักพิงชั่วคราวได้มีการจัดบริการน้ำดื่มที่สะอาดปลอดภัยและมีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการของผู้พักพิง และทางศูนย์พักพิงชั่วคราวยังมีนโยบายการประหยัดน้ำดื่มด้วยการให้ผู้พักพิงนำขวดน้ำที่ดื่มหมดแล้วมาแลกเพื่อรับน้ำดื่มขวดต่อไป นอกจากจะเป็นการประหยัดน้ำดื่มแล้ว ยังเป็นการลดปริมาณจำนวนขยะที่จะเกิดขึ้นในศูนย์พักพิงชั่วคราวด้วย จะเห็นได้ว่าการจัดหาน้ำดื่มที่สะอาดปลอดภัยและมีปริมาณที่เพียงพอเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อป้องกันปัญหาสุขภาพการเจ็บป่วยจากการบริโภคและการใช้น้ำที่ไม่สะอาด

### 2. ฝ่ายคลังสินค้า

ศูนย์พักพิงชั่วคราวจัดระบบการจัดการแจกจ่ายสิ่งของให้ผู้พักพิงอย่างเป็นระบบ โดยการกำหนดกติกาการเบิกจ่ายสิ่งของอย่างชัดเจน มีทั้งเครื่องอุปโภคและบริโภคที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้พักพิง แต่ฝ่ายการแจกจ่ายสิ่งของขาดการคำนึงถึงการแจกเครื่องใช้สำหรับสตรี โดยเฉพาะการจัดการแจกจ่ายของใช้ส่วนตัวให้แก่ผู้หญิงซึ่งต้องดำเนินการอย่างละเอียดอ่อนและ

เหมาะสมโดยไม่ทำให้ผู้หญิงรู้สึกอาย ลำบากใจ ที่จะรับสิ่งของ เช่น การแจกจ่ายผ้าอนามัย การแจกจ่ายชุดชั้นในตามขนาดของสตรีที่แตกต่างกัน กรณีที่ผู้ชายเป็นผู้ที่แจกจ่ายสิ่งของเครื่องใช้ดังกล่าวจะทำให้ผู้หญิงลำบากและลังเลใจ ดังนั้นจำเป็นที่จะต้องใส่ใจด้วยการจัดหาผู้แจกจ่ายสิ่งของนั้นๆที่เป็นผู้หญิง นอกจากนี้ควรคำนึงถึงวัฒนธรรมและความจำเป็นเฉพาะของบุคคลด้วย เช่น การจัดเตรียมเสื้อผ้าสำรองที่ใช้ในชีวิตประจำวันตามวัฒนธรรม เช่น ผ้าถุง โสร่ง ฯลฯ และการจัดเตรียมผ้าอ้อมเด็กและผู้ใหญ่ เนื่องจากเด็กอ่อน ผู้สูงอายุ ผู้ป่วย ผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ที่ไม่สามารถเคลื่อนย้ายตัวเองไปทำกิจกรรมต่างๆได้ มีความจำเป็นต้องใช้ผ้าอ้อมสำเร็จรูปเพื่ออำนวยความสะดวกในการขับถ่าย ทางศูนย์พักพิงชั่วคราวจึงไม่ควรมองข้ามสิ่งเหล่านี้เพราะเป็นความจำเป็นพื้นฐานที่ต้องตอบสนองต่อผู้พักพิงให้เหมาะสมกับความต้องการภายใต้มิติความแตกต่างหลากหลายของผู้คนในศูนย์พักพิงชั่วคราว

ดังนั้นการแจกจ่ายของอุปโภค บริโภคไม่ใช่เพียงการให้ของเพียงอย่างเดียวไม่ได้ แต่ต้องมองให้ครอบคลุมถึงความต้องการที่หลากหลายของผู้พักพิงด้วย เนื่องจากบุคคลแต่ละคนมีความต้องการที่แตกต่างกันตามความจำเป็นของแต่ละช่วงวัย และวัฒนธรรม หากการทำงานละเลยมิติดังกล่าวอาจนำไปสู่การปฏิบัติงานต่อผู้พักพิงที่ไม่เคารพต่อความเป็นมนุษย์ได้

### 3. ฝ่ายที่พัก

ศูนย์พักพิงชั่วคราวมีการจัดที่พักเป็นอาคาร 2 ชั้น ซึ่งมีที่นอน หมอน ผ้าห่ม ห้องอาบน้ำ ห้องสุขา เพียงพอต่อความต้องการของผู้พักพิง และมีการจัดระบบผู้พักพิงโดยการแบ่งออกเป็นโซนๆ เพื่อสะดวกในการดูแลและประสานงาน และยังจัดพื้นที่ให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตและวัฒนธรรม โดยมีห้องละหมาดสำหรับผู้พักพิงที่เป็นมุสลิม มีลานกิจกรรมสำหรับเด็กและเยาวชน มีพื้นที่สำหรับการผ่อนคลายให้ผู้พักพิง

จากการศึกษาพบว่าไม่ได้มีการแยกที่พักของชายและหญิง ส่วนใหญ่จะนอนคละรวมกัน ซึ่งการแยกที่พักหญิงชายเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อการป้องกันการคุกคามและการกระทำให้เกิดความรุนแรงทางเพศ สำหรับเด็ก วัยรุ่นหญิง ชาย และไม่มีมีการแยกผู้สูงอายุ หญิงตั้งครรภ์ ซึ่งการแยกผู้สูงอายุ และหญิงตั้งครรภ์ ออกจากผู้พักพิงที่มีภาวะปกติจะสะดวกต่อการดูแล เนื่องจากผู้พักพิงกลุ่มนี้จะต้องการดูแลเป็นพิเศษในทุกๆเรื่อง และเนื่องด้วยศูนย์พักพิงไม่ได้มีการจัดผู้พักพิงเป็นโซนครอบครัว ดังนั้นจึงทำให้ครอบครัวที่มีแม่ที่ยังเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อยู่ ไม่มีความเป็นส่วนตัวในการให้นมลูก ศูนย์พักพิงจึงต้องคำนึงถึงการจัดโซนหรือมุมสำหรับให้นมลูกด้วยความเป็นส่วนตัว และความสะดวก ซึ่งในมุมนี้อาจจะประกอบไปด้วยนมผงแต่ละชนิดที่เหมาะสมกับ

ช่วงอายุเด็ก ที่ทำความสะอาดขูดนม โดยมีอาสาสมัครที่มีความรู้เบื้องต้นประจำมุม เพื่อทำหน้าทีดูแลและอธิบายวิธีการเตรียมนมและการทำความสะอาดขูดนมที่ถูกต้อง และในกรณีที่มีผู้พักพิงเป็นพระภิกษุสงฆ์ แม่ชี ศุูนย์พักพิงจะต้องจัดที่พักเฉพาะสำหรับพระภิกษุสงฆ์ และแม่ชีด้วย เนื่องจากผู้อพยพกลุ่มนี้ไม่สามารถอยู่ร่วมกับผู้พักพิงที่เป็นประชาชนได้ แต่ศุูนย์พักพิงชั่วคราวขาดการคำนึงถึงการจัดพื้นที่พักพิงสำหรับผู้พิการ หรือผู้ที่ไม่สะดวกต่อการเคลื่อนไหว เนื่องจากที่พักพิงเป็นตึกอาคาร 2 ชั้น มีบันไดรอบด้าน แต่ไม่มีลิฟท์ หรือทางลาดสำหรับผู้พักพิงที่ใช้รถเข็นในการเคลื่อนไหว ดังนั้นในการศุูนย์พักพิงต้องมีการจัดพื้นที่พักให้เหมาะสมสำหรับผู้พิการด้วย คือ ที่พักสำหรับผู้พิการจะต้องเป็นพื้นที่ผู้พิการมีการเคลื่อนไหวสะดวกในการทำกิจกรรมต่างๆ ถ้าจัดให้ผู้พิการอยู่ในชั้นที่สูงเกินไปก็ส่งผลกระทบต่อการทำงานเนื่องจากเคลื่อนไหวที่ไม่สะดวก ทั้งนี้การให้ความช่วยเหลือจัดหาที่อยู่อาศัยให้แก่ผู้ประสบภัยต้องมีหลักประกันว่าผู้หญิงและครอบครัวที่มีสมาชิกในครอบครัวที่เป็นผู้พิการ ทุกสภาพ ผู้สูงอายุ มีที่อยู่อาศัยที่เหมาะสม ควรจัดให้อยู่เป็นครอบครัว ถ้าผู้พักพิงมาคนเดียวก็ต้องแยกที่พักสำหรับชายหญิง และควรจัดโซนพื้นที่เฉพาะของครอบครัวที่มีผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็ก และหญิงตั้งครรภ์ให้คนบุตร เพื่ออำนวยความสะดวก

นอกจากศุูนย์พักพิงธรรมศาสตร์มีการเตรียมพื้นที่และอุปกรณ์สำหรับการหลับนอน พื้นที่สำหรับรับประทานอาหาร พื้นที่อำนวยความสะดวกในด้านต่างๆแล้ว ยังมีการจัดพื้นที่กิจกรรมสำหรับผู้พักพิงที่เป็นเด็กด้วย แต่ในสถานการณ์ที่มีผู้พักพิงเข้ามาพักเป็นครอบครัว มีเด็ก มีผู้สูงอายุ ผู้ป่วย เข้ามาพักพิงด้วย เป็นกลุ่มที่หลากหลายและมีความต้องการที่แตกต่างกัน จึงจำเป็นที่จะต้องมีการวางแผนและคิดไว้ล่วงหน้าเพื่อเตรียมความพร้อมในการตอบสนองความจำเป็นของผู้คนที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งไม่ควรมองแค่เพียงกลุ่มเด็กเพียงกลุ่มเดียว เพราะผู้พักพิงกลุ่มอื่นก็ต้องการทำกิจกรรมเช่นกัน เพราะการทำกิจกรรมสามารถทำให้ผู้พักพิงลดความเครียด ความวิตกกังวล จากเหตุการณ์น้ำท่วมได้

ดังนั้นการจัดการในศุูนย์พักพิงที่เหมาะสมจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับมนุษย์ที่มีความหลากหลายร่วมไปกับการออกแบบพื้นที่ทางกายภาพและพื้นที่ทำกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่มที่มาอยู่ร่วมกันได้

#### 4. ฝ่ายพยาบาล

ทางศุูนย์พักพิงชั่วคราวจัดให้มีการช่วยเหลือด้านสุขภาพ จัดให้มีห้องพยาบาลภายในศุูนย์พักพิงที่เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง เพื่อดูแลสุขภาพอนามัยของผู้พักพิงและอาสาสมัคร จัดให้มีการให้คำปรึกษาเรื่องสุขภาพ มีการประสานงานให้มีทีมแพทย์ประจำวัน พร้อมทั้งวางระบบและ

ติดต่อประสานการทำงานร่วมกับโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ เพื่อเปิดห้องบริการผู้ป่วยเป็นกรณีพิเศษ สำหรับการส่งต่อผู้ป่วยฉุกเฉินจากศูนย์พักพิงฯ แต่ศูนย์พักพิงชั่วคราวมองข้ามเรื่องการเยียวยาจิตใจของผู้พักพิง เพราะห้องพยาบาลมีเพียงแพทย์ประจำเท่านั้น แต่ขาดจิตแพทย์ นักจิตวิทยา หรือนักสังคมสงเคราะห์สำหรับให้บริการด้านคำปรึกษา เพื่อช่วยเยียวยารักษาทางจิตใจ และสังคม ร่วมกับการรักษาทางร่างกาย

นอกจากมีการรักษาสุขภาพกายและจิตเบื้องต้นแล้วไม่ควรละเลยการจดหายาเฉพาะให้แก่ผู้พักพิง เช่น ยาต้านไวรัสสำหรับผู้ติดเชื้อ HIV ยาโรคเบาหวาน ยาโรคความดันโลหิต และยาบำรุงสุขภาพ เช่น วิตามินรวม ธาตุเหล็ก เป็นต้น อีกทั้งไม่ควรมองข้ามกายอุปกรณ์ เนื่องจากผู้พักพิงบางคนต้องใช้กายอุปกรณ์ในการเคลื่อนไหว เช่น รถล้อเข็น (Wheelchair) ไม้เท้า เป็นต้น

ดังนั้นการเยียวยารักษาผู้พักพิงต้องเยียวยาทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม เนื่องจากผู้พักพิงมีอาการเจ็บป่วยที่ต่างกัน ศูนย์พักพิงจึงต้องจัดเตรียมพื้นที่สำหรับผู้ป่วย อุปกรณ์การแพทย์ เวชภัณฑ์ และผู้เชี่ยวชาญทุกด้านให้พร้อมเพื่อรับมือกับเหตุการณ์เจ็บป่วยทั้งทางร่างกายและจิตใจที่เกิดขึ้นกับผู้พักพิงได้

### 3.ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการและการปฏิบัติงานของอาสาสมัครที่ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต

จากผลการศึกษาด้านปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการและการปฏิบัติงานของอาสาสมัครที่ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต สามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเด็นดังนี้

#### 1. ปัญหาการขาดการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าทำงานของอาสาสมัคร

สาเหตุสำคัญคือขาดการคัดเลือก/คัดกรองอาสาสมัคร จึงทำให้ขาดอาสาสมัครที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางสำหรับงานที่ต้องการบุคลากรด้านดังกล่าว และขาดการปฐมนิเทศอาสาสมัครก่อนเข้าทำงานจึงทำให้เกิดปัญหาด้านทัศนคติที่แตกต่างกันส่งผลให้เกิดความขัดแย้งขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน เช่น จากบทสัมภาษณ์ที่สะท้อนคำพูดของอาสาสมัครที่มีต่อผู้พักพิง

“...เราไม่ใช่ผู้บริการและเราเป็นนักศึกษาซึ่งเป็นอาสาสมัคร แต่ชื่อเรียกร่องจากเขาซึ่งเป็นผู้อพยพทำไมดูเยอะจ้ง มันต้องการการเชิรฟ์อยู่ตลอดเวลา ของต้องมากกว่าหนึ่งชิ้น คือมันมีชื่อเรียกร่องที่มันหนักขึ้น ซึ่งบางครั้งมันชวนให้คิดในใจ นักศึกษานะ ไม่ใช่ทาส...” (อาสาสมัคร, สัมภาษณ์, 18ธ.ค.55)

“...เราเป็นนักศึกษา...ไม่ใช่ทาส...” จากคำพูดสะท้อนให้เห็นว่า อาสาสมัครมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้พักพิง ซึ่งมีสาเหตุเนื่องจากอาสาสมัครที่เข้ามาทำงานไม่ได้มีการคัดเลือก/คัดกรอง และไม่ได้รับการปฐมนิเทศก่อนปฏิบัติงาน ทำให้อาสาสมัครขาดการสำรวจจิตใจของตนเองว่าเข้ามาทำงานอาสาสมัครด้วยสาเหตุอะไร จึงทำให้ไม่เข้าใจถึงสภาพปัญหาที่ผู้พักพิงประสบ อาสาสมัครเองจึงได้สะท้อนออกมาเป็นคำพูดเช่นนั้น ดังนั้นก่อนมาทำงานอาสาสมัครต้องปรับทัศนคติของตนเอง และจัดการความคาดหวังของตนเองว่า “เราจะสามารถช่วยอะไรได้บ้าง ท่ามกลางความไม่พร้อม” ไม่ควรยึดถือตนเองเป็นศูนย์กลาง เพราะในการทำงานอาจต้องพบเจอทั้งสิ่งที่เรา รู้สึกชอบหรือไม่ชอบ และต้องมีความอดทนและอดกลั้นต่อสถานการณ์ที่อาจจะมีความยากลำบาก เปิดใจในความแตกต่างหลากหลาย เคารพในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ของกันและกัน ปฏิบัติกับผู้อื่นด้วยความเท่าเทียม ไม่ยกตนว่าเป็นผู้เข้าไปช่วยเหลือแล้วจะอยู่ในสถานะที่สูงกว่าผู้อื่น

ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานของ จิตรา ศิริสมบุญธาลภ (2542) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าปัญหาด้านทัศนคติที่แตกต่างกันอาจสร้างความขัดแย้งให้เกิดขึ้นระหว่างอาสาสมัครได้ ซึ่งแม้ดูเหมือนว่าเป็นเพียงเรื่องเล็กน้อยแต่ก็มีอิทธิพลต่อการบริหารและการปฏิบัติงานอาสาสมัคร เมื่อขจัดอุปสรรคดังกล่าวไปแล้วสามารถทำให้งานดำเนินไปได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษามีความเห็นว่าปัญหาทัศนคติที่แตกต่างกันสามารถแก้ไขได้ด้วยการสร้างการมีส่วนร่วมผ่านการปฐมนิเทศเพื่อปรับทัศนคติเบื้องต้นก่อนการทำงานและเสริมสร้างด้วยการทำความเข้าใจถึงข้อแตกต่างทางทัศนคติ ภาวะเบียดเบียนการอยู่ร่วมกัน ตลอดจนประชุมวางแผนงานเพื่อรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

นอกจากนี้ผู้ศึกษามองเห็นว่าหากผู้บริหารให้การฝึกอบรมความรู้เพิ่มเติมแก่อาสาสมัคร จะทำให้อาสาสมัครมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น ส่งผลให้งานโดยรวมมีประสิทธิภาพและควรคัดกรองอาสาสมัครที่จะเข้ามาทำงานเพื่อจะได้อาสาสมัครที่ตรงกับงานที่ต้องทำ นอกจากนี้ยังอาจมองในแง่ของการแลกเปลี่ยนทางความรู้ระหว่างอาสาสมัครและผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่อีกด้วย ซึ่งตรงกับการศึกษาของ จิตรา ศิริสมบุญธาลภ (2542) ที่เห็นประโยชน์จากการแลกเปลี่ยนทักษะ ความรู้ระหว่างกันเพื่อแก้ปัญหาและเป็นการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานด้วย และในการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครในแต่ละครั้งจะมีอุปสรรคเกิดขึ้นไม่มากนักน้อย เนื่องจากอาสาสมัครไม่มีความรู้ในเรื่องการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติในภาวะวิกฤตในแต่ละประเภท การเติมเต็มความรู้ในเรื่องนี้ให้

อาสาสมัครจึงเป็นเรื่องที่จำเป็น เพราะจะทำให้อาสาสมัครมีความรู้ในการช่วยเหลือชีวิตผู้ประสบภัยพิบัติในภาวะวิกฤต

## 2. ปัญหาเรื่องการจัดการ

การบริหารจัดการศูนย์พักพิงชั่วคราวยังมีข้อบกพร่องอยู่หลายด้าน ได้แก่ 1) ปัญหาการจัดการด้านสถานที่ เนื่องจากมีเวลาการเตรียมการน้อย และมีพื้นที่จำกัด ทำให้มีพื้นที่ในการใช้สอยไม่สะดวกและเพียงพอและขาดมุมมองด้านความหลากหลายของมนุษย์ โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุ และผู้พิการ 2) ปัญหาด้านความปลอดภัย เนื่องจากศูนย์พักพิงชั่วคราวเกิดปัญหาเรื่องความปลอดภัย มีการลักขโมยเกิดขึ้น 3) ปัญหาบทบาทสื่อมวลชน เนื่องจากศูนย์พักพิงชั่วคราวไม่ได้มีการจัดเตรียมพื้นที่สำหรับสื่อมวลชนในการทำข่าวส่งผลให้เกิดความวุ่นวายภายในศูนย์พักพิง เพราะมีสื่อมวลชนจำนวนมากเข้าออกศูนย์พักพิงตลอดเวลาทำให้รบกวนผู้พักพิงที่ต้องการพักผ่อน และต้องการเวลาความเป็นส่วนตัว ดังนั้นสื่อควรทำข่าวภายใต้ขอบเขตของการเคารพความเป็นส่วนตัวของผู้พักพิงด้วย ดังนั้นจะเห็นได้ว่าสาเหตุส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดปัญหาเหล่านี้เป็นเพราะผู้บริหารขาดทักษะ ไม่มีประสบการณ์เฉพาะในการบริหารงานในภาวะวิกฤต

## 3. ปัญหาการประสานงาน

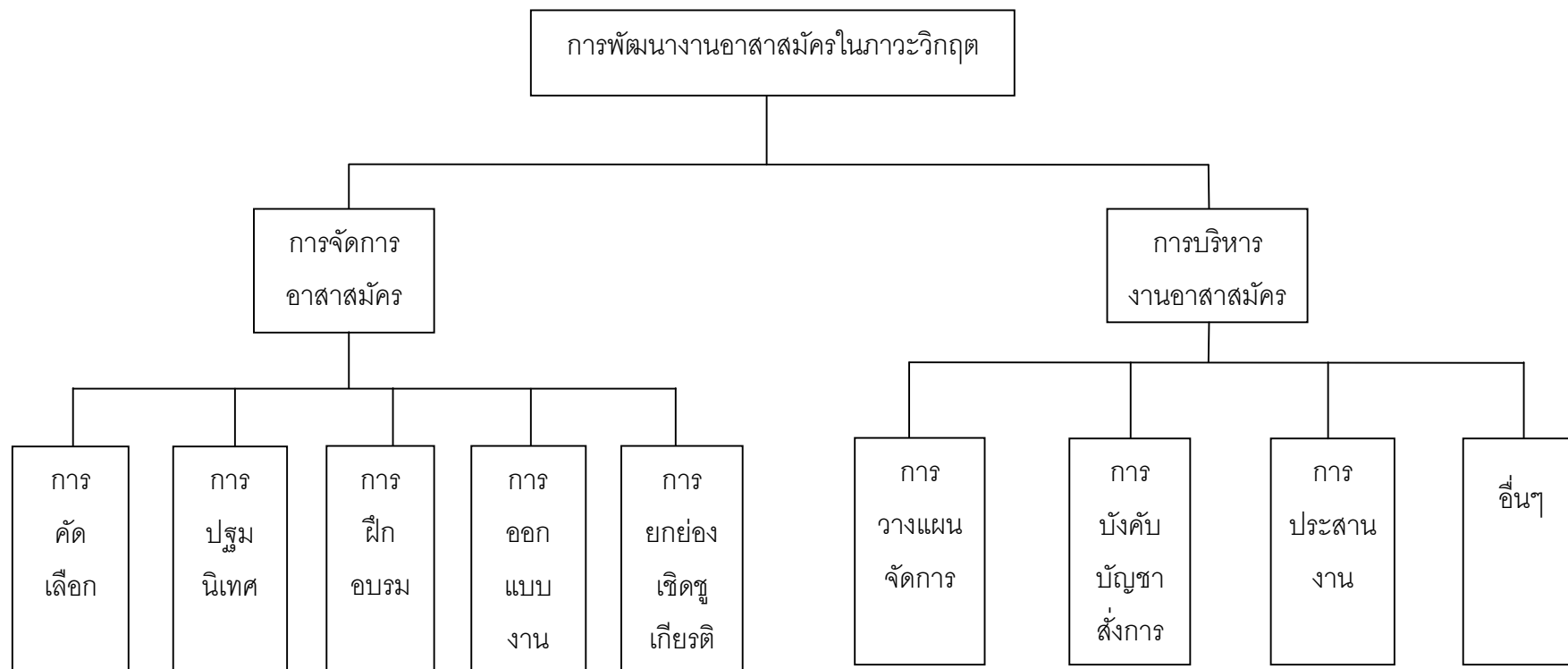
ศูนย์พักพิงชั่วคราวมีความซ้ำซ้อนในเรื่องการประสานงาน ทำให้เกิดความคิดความเข้าใจไม่ตรงกันในการสื่อสาร ส่งผลให้เกิดการทำงานซ้ำซ้อนขัดแย้งหรือเหลื่อมล้ำกัน เนื่องจากรวมศูนย์กลางการจัดการ ผู้บริหารมีอำนาจการสั่งการ รวมการตัดสินใจไว้ที่คนเดียว ไม่มีการดึงการมีส่วนร่วมจากบุคลากรที่เกี่ยวข้องเข้ามาช่วยเหลือ

ดังนั้นการประสานงานจึงไม่ควรจะกระทำโดยใช้อำนาจสั่งการแต่อย่างเดียว ควรใช้ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันเป็นหลัก เพราะความมีน้ำใจต่อกันไว้วางใจกันจะเป็นผลให้เกิดการร่วมมือมากกว่าการใช้อำนาจหน้าที่ และจะต้องมีการสื่อสารที่ดีที่เข้าใจตรงกัน และราบรื่น เพราะการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการประสานงานในการแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ความรู้สึก และเป็นสื่อกลางที่จะเชื่อมโยงบุคคลต่างๆ ภายในศูนย์พักพิงหรือระหว่างหน่วยงานหรือองค์กรให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

#### 4.การพัฒนางานอาสาสมัคร

การจัดการอาสาสมัครเป็นการควบคุมและอำนวยความสะดวกทรัพยากรบุคคลที่ไม่ใช่พนักงานหรือลูกจ้างขององค์กรที่เป็นผู้ทำงานเป็นอาสาสมัครและมีรายได้จากการทำอาชีพนั่น แต่อาสาสมัครเป็นบุคคลที่ไม่ได้ทำงานในองค์กรนั้นเป็นอาสาสมัครและมีรายได้จากการทำงานนั้น โดยการทำงานนั้นเป็นการอุทิศตนทำงานให้กับองค์กรด้วยความเชื่อและศรัทธาในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร นอกจากนี้อาสาสมัครยังมาจากหลากหลายอาชีพ หน้าที่การงานเพศ วัย และสถานะทางสังคมที่แตกต่างกัน ดังนั้น การบริหารจัดการงานอาสาสมัครจึงมีลักษณะพิเศษที่เฉพาะทั้งนี้กระบวนการทำงานของอาสาสมัครขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่แตกต่างกันไปตามสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น ด้วยเหตุนี้จึงต้องมีจัดทำโครงสร้างเพื่อพัฒนาระบบการทำงานของอาสาสมัคร ซึ่งการพัฒนางานอาสาสมัครควรดำเนินงาน 2 ด้านพร้อมๆกัน คือ ด้านการจัดการอาสาสมัคร และด้านการบริหารงานอาสาสมัคร ผู้ศึกษาจะนำเสนอตามแผนภาพ ดังนี้

ภาพที่ 4.5  
แสดงโครงสร้างการพัฒนางานอาสาศาสตร์ในภาวะวิกฤต



ที่มา: จากการสัมภาษณ์อาสาศาสตร์และเจ้าหน้าที่



## กระบวนการจัดการ

กระบวนการบริหารจัดการ เป็นกลไกและตัวประสานที่สำคัญที่สุดในการประมวลผลกีดกัน และกำกับให้ปัจจัยต่างๆที่เป็นทรัพยากรการจัดการประเภทต่างๆ สามารถดำเนินไปได้ โดยมีประสิทธิภาพ จนบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ ซึ่งการจัดการระบบอาสาสมัครเป็นเหมือนการจัดการทรัพยากรบุคคลวิธีหนึ่งแต่มุ่งเน้นไปที่ภาคประชาสังคมเป็นหลักโดย องค์ประกอบหลักสำคัญในการจัดการอาสาสมัครให้ประสบความสำเร็จนั้นประกอบไปด้วย

### การคัดเลือกอาสาสมัคร

การคัดเลือกอาสาสมัครเป็นขั้นตอนที่สำคัญขั้นตอนหนึ่ง โดยสิ่งที่ต้องคิดให้ได้ในเบื้องต้นคือ คุณลักษณะของอาสาสมัครที่ต้องการซึ่งแต่ละประเภทงานจะต้องการอาสาสมัครแตกต่างกันไปตามหน้าที่และบทบาท

การคัดเลือกอาสาสมัครที่จะเข้ามาทำงานในภาวะวิกฤตก็เช่นกัน นอกจากจะต้องการอาสาสมัครที่ทำงานด้วยใจแล้วยังต้องการอาสาสมัครที่มีความเป็นมืออาชีพและมีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางด้วย เช่น ต้องการอาสาสมัครที่เป็นแพทย์อาสาเพื่อมาดูแลรักษาอาการเจ็บป่วยของผู้พักพิง ต้องการบุคลากรจากกรมสุขภาพจิตมาดูแลเยียวยาทางด้านจิตใจของผู้อพยพ ต้องการอาสาสมัครที่เป็นสัตวแพทย์มาดูแลในเรื่องสัตว์เลี้ยง เป็นต้น ดังนั้นจึงต้องมีการคัดเลือกอาสาสมัคร เพื่อที่จะได้อาสาสมัครที่มีความเข้าใจ มีความสามารถเฉพาะด้าน และมีประสบการณ์การทำงาน

อาสาสมัครที่ทำงานในภาวะวิกฤตจะประกอบด้วยอาสาสมัคร 2 กลุ่ม คือ

- อาสาสมัครประจำ คือ อาสาสมัครที่อยู่ประจำศูนย์พักพิงทุกวันซึ่งอาสาสมัครกลุ่มนี้ควรเป็นอาสาสมัครมีความเป็นมืออาชีพ กล่าวคือ จะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ ประสบการณ์ในการทำงานอาสาสมัครในเหตุการณ์ภัยพิบัติและต้องเป็นผู้ผ่านการฝึกอบรมการทำงานอาสาสมัคร เพราะอาสาสมัครกลุ่มนี้จะเป็นแกนหลักสำคัญในการทำงาน และเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ให้อาสาสมัครรายวัน

- อาสาสมัครรายวัน คือ อาสาสมัครที่เข้ามาช่วยเหลืองานในศูนย์พักพิงเพียงครั้งคราว ไม่ได้อยู่ประจำที่ศูนย์พักพิงทุกวัน อาสาสมัครกลุ่มนี้ส่วนใหญ่จะเป็นอาสาสมัครที่มาด้วยใจ แต่ขาดความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน แต่ถือเป็นกำลังที่ช่วยมาเติมเต็มในการช่วยเหลืองานอาสาสมัครประจำได้อย่างดี

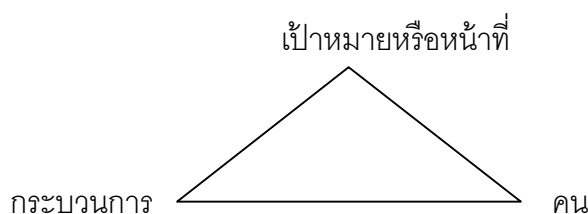
### การปฐมนิเทศ

การปฐมนิเทศและการฝึกอบรมเป็นขั้นตอนการสร้างหลักประกันว่าสมาชิกขององค์กรหรืออาสาสมัครจะมีความรู้และทักษะอย่างพอเพียงพอเพียงต่อการปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ ซึ่งอาสาสมัครมีแนวโน้มหวั่นไหวต่อประเภทงาน องค์กร และเพื่อนอาสาสมัครใหม่ ผู้ดูแลอาสาสมัครหรือผู้จัดการองค์กรสามารถจัดให้มีการปฐมนิเทศเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าว การปฐมนิเทศจะช่วยให้อาสาสมัครมีความรู้ทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ของตน รู้ว่าสิ่งใดที่ควรทำและสิ่งใดที่ไม่ควรทำ มีความรู้และทักษะในการทำงานอาสาสมัครเฉพาะด้าน สามารถปรับทัศนคติและการเสริมพลังจิตอาสา รวมทั้งการได้รู้จักคุ้นเคยกับเพื่อนอาสา การปฐมนิเทศจึงเป็นกระบวนการสร้างความมั่นใจในตนเองให้กับอาสาสมัคร พร้อมสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างองค์กรและเจ้าหน้าที่ผู้ทำงานใกล้ชิดกับอาสาสมัคร และตัวอาสาสมัครเอง

ซึ่งในศูนย์พักพิงชั่วคราวจะประกอบไปด้วยอาสาสมัคร 2 กลุ่ม คือ อาสาสมัครประจำและอาสาสมัครรายวัน ระยะเวลาการปฐมนิเทศจึงแตกต่างกัน กล่าวคือ อาสาสมัครประจำควรได้รับการปฐมนิเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะ เพื่อให้เป็นอาสาสมัครมืออาชีพ เพราะอาสาสมัครกลุ่มนี้เป็นแกนหลักสำคัญในการทำงาน ส่วนอาสาสมัครรายวันจะต้องมีการปฐมนิเทศทุกวัน เพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติและชี้แจงกระบวนการทำงาน เพราะอาสาสมัครกลุ่มนี้เข้ามาทำงานเพียงครั้งคราว ไม่ได้อยู่ประจำศูนย์พักพิง

### การฝึกอบรม

การจัดอบรมที่ดีที่สุดสำหรับอาสาสมัครนั้นควรเป็นแบบตัวต่อตัวหรือให้เป็นกลุ่มน้อยที่สุด แต่หลายองค์กรมักจะจัดเป็นกลุ่มซึ่งแบ่งเป็นโครงการ ซึ่งผู้ศึกษามีความเห็นว่าควรฝึกอบรมควรมีหลักสูตรที่ครอบคลุมและตรงต่อความต้องการของอาสาสมัคร โดยองค์ประกอบที่สำคัญในการทำงานอาสาสมัคร คือ การทำให้เกิดดุลยภาพในสามส่วน คือ ด้านคน กระบวนการและเป้าหมายหรือหน้าที่



ที่มา : การศึกษาและประยุกต์บทเรียนงานอาสาสมัครจากต่างประเทศเพื่อการพัฒนากระบวนการ

อาสาสมัครในประเทศไทย, (หน้า 48 : 2548)

การทำงานส่วนใหญ่เน้นไปที่ผลของงานเพราะเชื่อว่าเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพที่สุดจะทำให้ได้งานตามเป้าหมายในระยะเวลาที่จำกัด อย่างไรก็ตามการจับอบรมที่ประสบความสำเร็จต้องไม่ลืมปัจจัยด้านคนด้วยโดยจะทำอย่างไรให้คนแต่ละคนที่อบรมมีความรู้สึกเป็นทีมและมีส่วนร่วมซึ่งจำเป็นที่จะต้องมีการสร้าง ภูมิก่อเกิด ความเข้าใจในรับผิดชอบของแต่ละคนผ่านกระบวนการ โดยการสร้างสมดุลทั้งสามก่อให้เกิดความสร้างสรรค์อย่างพร้อมร่วมกัน การฝึกอบรมความรู้สามารถทำให้งานอาสาสมัครในภาวะวิกฤตเกิดการพัฒนาได้ ซึ่งคล้ายกับความเห็นของ Stenzel, Anne K. and Feence, Helen M. (1968) ที่กล่าวไว้ว่าปัจจัยที่ผู้บริหารควรพิจารณาประกอบการฝึกอบรมแก่อาสาสมัคร คือ ด้านสถานการณ์ปัจจุบัน ภาระหน้าที่ของอาสาสมัคร เป้าหมายและความต้องการหรือความสนใจของอาสาสมัคร

ทั้งนี้ผู้ศึกษามีความเห็นว่าควรมีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอในการฝึกอบรมความรู้แก่อาสาสมัคร ซึ่งการฝึกอบรมที่ดีควรมีทั้งระยะสั้น คือ อบรมให้กับอาสาสมัครประจำและอาสาสมัครรายวัน ในงานที่เกิดภาวะวิกฤต ส่วนการอบรมระยะยาว คือ หลังจากสิ้นสุดหน้าที่การทำงานในภาวะวิกฤตแล้ว เชิญอาสาสมัครมาร่วมถอดบทเรียนการทำงาน เพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้มาพัฒนาเป็นหลักสูตรการอบรมเรื่องกระบวนการทำงานในภาวะวิกฤต เพื่อพัฒนาระบบการทำงานของอาสาสมัครให้เป็นมืออาชีพ ซึ่งหลักสูตรการฝึกอบรมต้องให้สอดคล้องกับตำแหน่งงาน เนื่องจากแต่ละตำแหน่งงานมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน ดังนั้นความรู้ ทักษะและความสามารถของผู้ดำรงตำแหน่งจึงแตกต่างกัน โดยการฝึกอบรมควรมี 2 รูปแบบด้วยกัน คือ การฝึกอบรมในห้องเรียน และการฝึกอบรมจากการปฏิบัติจริงโดยมีพี่เลี้ยงหรือเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมคอยดูแลเอาใจใส่

อย่างไรก็ตามการเรียนรู้ของอาสาสมัครไม่ได้มีเพียงการฝึกอบรมเพียงหนทางเดียว การเรียนรู้จากสภาพแวดล้อมภายนอกก็ช่วยสร้างสรรค์บรรยากาศของการมีจิตใจอาสาสมัครด้วย ซึ่งเรื่องจิตอาสาเป็นพื้นฐานส่วนสำคัญของงานอาสาสมัครในทุกภารกิจและทุกองค์กร การจัดการเรียนรู้เช่นนี้อาจมีได้หลายรูปแบบ เช่น จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์อาสาสมัคร การอ่านหนังสือที่เกี่ยวข้องต่างๆ ฯลฯ ซึ่งนอกจากอาสาสมัครจะมีความรู้ในการทำงานแล้ว ยังเป็นการสร้างภาคีเครือข่ายระหว่างองค์กรที่เกี่ยวข้องด้วย

### การออกแบบงานอาสาสมัคร

การบริหารจัดการภาระงานเป็นหัวใจสำคัญ ในฐานะผู้บริหารศูนย์พักพิงชั่วคราวและผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกรณีอุทกภัยในภาวะวิกฤตพึงให้ความสนใจ เพราะการจัดการภาระงานที่มีประสิทธิผล จะทำให้บุคลากร คนทำงานและอาสาสมัครไม่เห็น้อยลำหมดแรง และไม่เสี่ยงต่อปัญหาสุขภาพจิต ขณะเดียวกันก็ให้ความช่วยเหลือตอบสนองปัญหาความต้องการของผู้พักพิงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยศูนย์พักพิงชั่วคราวมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) ได้ออกแบบงานอาสาสมัคร โดยแบ่งตามปัจจัย 4 คือ ฝ่ายที่พัก ฝ่ายอาหาร ฝ่ายคลังสินค้า และฝ่ายพยาบาล ซึ่งถือว่าเป็นข้อดี เพราะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้พักพิงได้ แต่ผู้บริหารศูนย์พักพิงยังมองข้ามสภาพการเจ็บป่วยด้านจิตใจของผู้พักพิง เนื่องจากศูนย์พักพิงยังขาดบุคลากรที่ดูแลสภาพจิตใจ คือนักจิตวิทยา หรือนักสังคมสงเคราะห์ ดังนั้นควรจัดให้มีนักจิตวิทยา หรือนักสังคมสงเคราะห์ หมุนเวียนผลัดเปลี่ยนเข้ามาให้บริการผู้พักพิง และควรแบ่งหน้าที่การทำงานของอาสาสมัครในฝ่ายต่างๆ ให้ชัดเจนเพื่อป้องกันการงานซ้ำซ้อนและไม่ทั่วถึง

### การยกย่องเชิดชูเกียรติ

การยกย่องเชิดชูเกียรติเป็นกระบวนการของการให้รางวัลและสร้างแรงจูงใจให้แก่อาสาสมัครผู้ปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ โดยทั่วไปแล้วการยกย่องเชิดชูเกียรติอาสาสมัครอาจแบ่งได้ 2 ประเภท คือ การให้รางวัล และการให้การยอมรับ

- การให้รางวัล รางวัลเป็นสิ่งที่องค์การมอบให้อาสาสมัครเพื่อแสดงถึงการยอมรับถึงผลงานหรือความประพฤติในช่วงเวลาตามที่ได้กำหนดไว้ การให้รางวัลแก่อาสาสมัครอาจเป็นได้ทั้งบุคคลหรือกลุ่มบุคคล รางวัลอาจเป็นสิ่งของที่จับต้องได้ (เช่น เกียรติบัตร เข็ม รูปถ่าย) หรือเป็นการจัดงานพิเศษให้ (เช่น งานเลี้ยงอาหาร งานสังสรรค์ งานฉลอง การศึกษาดูงาน)

- การให้การยอมรับ การยอมรับเป็นลักษณะที่ไม่ใช่สิ่งของ แต่เป็นการแสดงออกเชิงยกย่องชมเชย และก่อให้เกิดแรงจูงใจในการเป็นอาสาสมัครที่ดี อาทิ การขอบคุณ การให้ความเคารพในสถานภาพของอาสาสมัคร การให้อาสาสมัครได้เข้าร่วมในการประชุมบุคลากรขององค์กร การแสดงความใส่ใจในการแนะนำงาน หรือแม้แต่การมอบหมายความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นแก่อาสาสมัคร

โดยศูนย์พักพิงชั่วคราวมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ทำการยกย่องเชิดชูเกียรติในรูปแบบการให้กำลังใจมากกว่าการให้สิ่งของ เพราะการเข้ามาทำงานอาสาสมัครเป็นการเข้ามาทำงานด้วย

การมีจิตใจอาสาที่จะอุทิศตนเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน แต่เพื่อเป็นการให้เกียรติอาสาสมัครศูนย์พักพิงควรทำหนังสือ หรือเกียรติบัตรเพื่อขอบคุณอาสาสมัครที่เสียสละเวลาส่วนตัว เพื่อมาช่วยงานในศูนย์พักพิง อีกทั้งยังเป็นการสร้างเครือข่ายอาสาสมัครไปในตัวด้วย

### การบริหารงานอาสาสมัคร

การบริหารเป็นกระบวนการซึ่งเป็นวิถีทางที่จะช่วยให้ผู้บริหารทุกคนสามารถบริหารงานของตนให้บรรลุผลสำเร็จได้ตามเป้าหมาย ประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

#### การวางแผน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539) ได้กล่าวถึงการวางแผนองค์การว่าเป็นงานแรกในกระบวนการบริหารที่เป็นการเลือกและการปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพเพื่อบรรลุเป้าหมายในอนาคต แผนเปรียบเสมือนเครื่องมือที่จะช่วยให้ผู้บริหารทราบเกี่ยวกับการปฏิบัติการที่จะเกิดขึ้นในทุกระดับขององค์การและช่วยในการสั่งการและประสานงานกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้ศึกษามีความเห็นว่ายเป้าหมายในการบริหารและการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญซึ่งผู้บริหารควรกำหนดให้ชัดเจนเสียก่อน ตามที่ Connell, O'Brian (1976) ได้เน้นความสำคัญถึงผลเสียของการมีเป้าหมายในงานอาสาสมัครที่ไม่ชัดเจนจะทำให้ขาดทิศทางในการบริหารและปฏิบัติงาน ทั้งนี้ผู้บริหารควรมีบทบาทสำคัญในการเป็นผู้กำหนดเป้าหมายและวางแผนนโยบายที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงและสอดคล้องกับสภาพการทำงานของอาสาสมัคร ทั้งนี้ส่วนหนึ่งในผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าอาสาสมัครที่มีหน้าที่ปฏิบัติงาน ไม่มีความรู้ในการวางแผนเพราะคิดว่าเป็นหน้าที่ของผู้บริหารองค์การซึ่งสอดคล้องกับงานของ Connell, O'Brian (1976) ซึ่งบอกถึงปัญหาส่วนใหญ่ในการบริหารงานองค์การอาสาสมัคร คือ การมอบหมายหน้าที่ในการวางแผนให้อยู่ในความรับผิดชอบของอาสาสมัครที่ปฏิบัติงานซึ่งไม่มีความรู้รายละเอียดของงานเพียงพอที่จะสามารถตัดสินใจหรือวางแผนได้ สิ่งนี้จึงเป็นข้อพึงระวังที่ผู้บริหารควรตระหนักอีกประการ

สำหรับเรื่องการจัดการองค์การอาสาสมัครที่ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต ผู้ศึกษามีความเห็นว่ายผู้บริหารควรปรับกระบวนการจัดการองค์การทั้งเชิงรับและเชิงรุก กล่าวคือ เชิงรับ เช่น ควรเพิ่มการลงทะเบียนอาสาสมัครทั้งอาสาสมัครประจำและอาสาสมัครรายวัน เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดการอาสาสมัคร เป็นต้น ส่วนเชิงรุก เช่น สร้างรูปแบบการจ้างองค์การอาสาสมัครที่ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤตให้อยู่บนพื้นฐานสภาพการทำงานที่มีปฏิสัมพันธ์กัน การ

จัดองค์การควรเป็นไปตามลักษณะการทำงานของอาสาสมัครด้วย ไม่ควรจัดการเพียงด้านเดียว แต่ควรจัดให้องค์การอื่นๆ ได้ร่วมแลกเปลี่ยนและมีส่วนร่วมกระบวนการทำงานของศูนย์พักพิงฯ ด้วย นอกจากนี้ผู้บริหารควรเข้าใจวิธีการทำงานของอาสาสมัครอย่างชัดเจนทั้งยังสามารถที่จะจัดสรรและใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นตอนการบริหารจัดการภาระงานอาสาสมัครที่เกี่ยวข้องกับกรณีอุทกภัย มีดังต่อไปนี้ (O'Brien, Webster & Herrick, 2007)

ประการแรก ผู้บริหารควรประเมินความสามารถและความเหมาะสมของอาสาสมัครที่ทำงานกับผู้พักพิง โดยการคัดเลือกอาสาสมัครที่ได้ผ่านการฝึกอบรมเรื่องการทำงานในภาวะวิกฤตจากองค์การที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทำให้การงานสะดวกรวดเร็ว และตอบสนองต่อความต้องการของผู้พักพิง

ประการที่สอง จัดอบรมบุคลากร คนทำงานและอาสาสมัครที่ทำงานโดยตรงกับผู้ประสบอุทกภัย เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในเรื่องกระบวนการทำงาน

ประการที่สาม จัดให้มีการหมุนเวียนเปลี่ยนภาระหน้าที่ของบุคลากรคนทำงานในที่มุงานและอาสาสมัคร โดยเฉพาะในจุดหรือตำแหน่งที่มีการเรียกร้องต้องการจากผู้พักพิง ทั้งนี้เพื่อป้องกันอาการเหนื่อยล้า

ประการที่สี่ ผู้บริหารควรมีการจัดทำคู่มือการทำงานที่เข้าใจง่าย กระชับความ เนื้อหาไม่เยอะมากจนเกินไป แจกจ่ายให้บุคลากรคนทำงานอย่างทั่วถึง คู่มือนี้จะช่วยให้การทำงานเป็นระบบ ช่วยประสานงาน ไม่ทำงานซ้ำซ้อน เข้าใจและบูรณาการภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ประการที่ห้า ผู้บริหารจัดให้มีการดำเนินงานที่รวดเร็วและยืดหยุ่น คล่องตัว โดยอาศัยช่องทางติดต่อสื่อสารที่รวดเร็วจากบุคลากรคนทำงาน การแสวงหาทรัพยากร การประสานและการดำเนินงานต่างๆ ได้อย่างทันกับเหตุการณ์ตลอดเวลา

#### การบังคับบัญชาสั่งการ

หมายถึงความสัมพันธ์ตามลำดับชั้นระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้ทราบว่าการติดต่อสื่อสารมีทางเดินอย่างไร มีการควบคุมและรับผิดชอบอย่างไร ซึ่งสจ๊วต อนันต์นพคุณ (2542, น.7) ได้กล่าวไว้ว่าสายการบังคับบัญชาที่ดีควรมีลักษณะดังนี้

- จำนวนระดับชั้นแต่ละสายไม่ควรให้มีจำนวนมากเกินไปจะทำให้ไม่สะดวกแก่การควบคุม อาจทำให้งานค้างคั่งได้

- สายบังคับบัญชาควรมีลักษณะชัดเจนว่าใครเป็นผู้มีอำนาจสั่งการและสั่งไปยังผู้ใดในทำนองเดียวกัน ถ้าจะมีการรายงานจะต้องรายงานต่อใคร มีทางเดินไปในทิศทางใด

- สายการบังคับบัญชาไม่ควรให้มีการก้าวท้าวกันหรือซ้อนกัน งานอย่างหนึ่งควรมีผู้รับผิดชอบเพียงคนเดียว ถ้ามีผู้สั่งงานได้หลายคนหลายตำแหน่งในงานเดียวกันจะทำให้การปฏิบัติงานสับสน

จากผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่าลักษณะการสั่งการแบบไม่เป็นทางการสามารถสร้างการจูงใจในการทำงานให้อาสาสมัครในระยะยาวได้ดีกว่าการสั่งการแบบเป็นทางการแต่เพียงอย่างเดียว สำหรับผู้บริหารศูนย์พักพิงชั่วคราวมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์นั้นใช้วิธีการสั่งการเชิงแนวราบ คือ ไม่ทำให้อาสาสมัครรู้สึกว่าต้องทำตามคำสั่ง แต่เป็นลักษณะของการสร้างสัมพันธภาพที่ดีเบื้องต้นก่อนแล้วจึงจูงใจให้อาสาสมัครร่วมมือในการปฏิบัติงาน ซึ่งตรงกับแนวคิดของ Rainman, Eva Schindler และ Lippitt, Ronald (1971) ซึ่งได้กล่าวถึงสภาพการสร้างแรงจูงใจให้อาสาสมัครปฏิบัติตามคำสั่งการว่าควรมีพื้นฐานอยู่บนการตัดสินใจและความต้องการของอาสาสมัครด้วย

#### การควบคุมงาน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539) ได้แบ่งการควบคุมองค์การไว้ 2 รูปแบบ คือ

- ระบบราชการ เป็นโครงสร้างตามลำดับชั้นบังคับบัญชาแบบสูง ซึ่งใช้การควบคุมจากระดับบนสู่ระดับล่าง โดยใช้กฎ ข้อกำหนดและนโยบายเพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานมีการยอมรับการทำงาน การควบคุมงานแบบนี้พนักงานจะมีส่วนร่วมน้อย

- ระบบ Clan (Clan control) โครงสร้างองค์การในแนวนอนเป็นองค์การที่มีระดับการบังคับชำน้อยระดับ การควบคุมด้วยพนักงานมุ่งที่การมีพนักงานที่เพิ่มขึ้นและการทำงานเป็นกลุ่ม ผลประโยชน์ที่สำคัญของการร่วมมือจากพนักงานในการพัฒนาและการปฏิบัติการของการควบคุมจะสร้างความรู้สึกการเป็นเจ้าของและเกิดเงื่อนไขการทำงานต่อเนื่อง

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าการควบคุมงานอาสาสมัครในศูนย์พักพิงชั่วคราวมีรูปแบบการควบคุมงานในองค์การแบบระบบ Clan ที่ให้ความสำคัญกับการควบคุมงานที่อิงความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างอาสาสมัครและผู้บริหารในองค์การ เป็นการบริหารแบบแนวราบที่มีระดับการบังคับบัญชาน้อย แต่ระดับการมีส่วนร่วมยังไม่มากนัก จึงควรเน้นให้อาสาสมัครและบุคคลที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อสร้างมาตรการควบคุมงานอาสาสมัครอย่างเป็นระบบโดยเฉพาะขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้มีความสอดคล้องกับการทำงานในภาวะวิกฤต ด้วย

เหตุนี้จึงต้องให้ความสำคัญกับระบบ Clan ที่ควบคุมโดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นกลุ่ม ผลประโยชน์ที่สำคัญของการร่วมมือ คือ การสร้างความรู้สึกรับรู้เป็นเจ้าของและเกิดเงื่อนไขการทำงานอย่างต่อเนื่อง

### การประสานงาน

อุทัย หิรัญโต (2531 ,น.180) ได้อธิบายว่าการประสานงานเป็นกระบวนการหนึ่งของการบริหารโดยการจัดให้กลไกต่างๆ ขององค์การนั้น ทรัพยากรบริหารเกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน หรือสอดคล้องต้องไม่ซ้ำหรือขัดแย้งกัน ทั้งนี้ เพื่อให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด

โดยศูนย์พักพิงชั่วคราวมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีการประสานงาน 2 ประเภท คือ การประสานงานภายในศูนย์พักพิง และการประสานงานภายนอกศูนย์พักพิง โดยฝ่ายประสานงานศูนย์พักพิงชั่วคราวนั้นมีบทบาทสำคัญและมีหน้าที่หลัก คือ เป็นผู้ประสานงานระหว่างศูนย์พักพิงชั่วคราว ประสานการให้ความช่วยเหลือด้านต่างๆ ทั้งในศูนย์พักพิงและนอกศูนย์พักพิง ซึ่งในภาวะฉุกเฉินความจำเป็นของการประสานงานมีมากขึ้นกว่าในภาวะปกติ เมื่อมีผู้พักพิงจำนวนมากความแตกต่างในด้านความต้องการ ระบบประสานงานภายใน และทรัพยากรย่อมเพิ่มมากขึ้น สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนเพิ่มความท้าทายและความยากลำบากในการทำงานของกองอำนวยการกลาง ในกรณีเช่นนี้ จึงควรนำรูปแบบการประสานงานแบบกระจายอำนาจมาใช้ เพื่อให้ครอบคลุมเรื่องการดูแลความต้องการและการให้ความช่วยเหลือในศูนย์พักพิง ซึ่งการกระจายอำนาจเพื่อการประสานงานมักจะนำมาซึ่งการเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพของการประสานงาน และจะได้ผลลัพธ์ที่ดียิ่งขึ้นเมื่อได้ประกอบเข้ากับระบบการประสานงานระหว่างหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง

ผู้ศึกษามีความเห็นว่า การดำเนินงานเพื่อประสานงานให้เกิดประสิทธิภาพควรเน้นการสร้าง ความเข้าใจกันโดยชัดเจนทั้งในด้านการสื่อสารทางภาษา และวัฒนธรรมตลอดจนระบบหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานของแต่ละฝ่าย ควรมีการสื่อสารแบบสองทาง และเป็นการติดต่อแบบเดียวกัน เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องซึ่งกันและกันอันจะทำให้การประสานงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ วิรัช ฤทธิรัตนกุล (2543, น.96) ได้สรุปวิธีแก้ไขภาวะวิกฤตอย่างมีประสิทธิภาพไว้ดังนี้

1. ยึดหลักการสื่อสารในภาวะวิกฤต คือ “จงบอกทุกสิ่งทุกอย่างแก่ประชาชนและบอกให้เร็วที่สุด” นั่นคือ การประชาสัมพันธ์บอกกล่าวหรือแถลงชี้แจงรายละเอียดทุกสิ่งทุกอย่างให้



ประชาชนทราบอย่างชัดเจนในเวลาทีรวดเร็ว ฉับไวและทันการที่สุด เพราะในภาวะวิกฤต ประชาชนย่อมมีความเครียด ร้อนใจ และอยากรู้เหตุการณ์อย่างมากที่สุด ประชาชนที่มีส่วนได้ส่วนเสียหรือเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์นั้น จะได้มีความรู้สึกเข้าใจหรือสบายใจขึ้น และเป็นการลดความเครียดที่กดดันลงได้ในระดับหนึ่ง

2. ชี้แจงและอธิบายให้ประชาชนทราบและเข้าใจว่า ทีมงานฝ่ายประชาสัมพันธ์และฝ่ายบริหารขององค์กรมิได้นิ่งนอนใจ หรือมัวนั่งเฉยอยู่ แต่กำลังทำงานเพื่อแก้ปัญหาต่างๆ อยู่อย่างเร่งด่วน โดยมีการแถลงข่าวให้ทราบอยู่ตลอดเวลา

3. การประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนในช่วงวิกฤต ต้องเป็นข้อมูลข่าวสารที่มีการเผยแพร่ออกมาอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ มิใช่หยุดชะงักหรือขาดตอน

4. โฆษกหรือผู้แถลงข่าวในภาวะวิกฤตควรมีจำนวนจำกัด ปกติมักใช้เพียงคนเดียวเท่านั้นเพื่อความเป็นเอกภาพ ไม่สับสน ยุ่งเหยิง หรือแถลงข่าวไม่ตรงกัน ชัดแย้งกันเอง

5. อย่าเปิดโอกาสให้ประชาชน นำเอาภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นไปแล้วลือ เชื่อมโยงกับเหตุการณ์วิกฤตที่เลวร้าย

6. แถลงการณ์หรือถ้อยแถลงขององค์กร บริษัทควรให้ข้อเท็จจริงอย่างตรงไปตรงมาไม่ควรใช้วิธีเดาสุ่ม

7. การแถลงข่าวแก่สื่อมวลชน หรือการแถลงข่าวสู่ประชาชนโดยตรง/ ประชาชนควรได้รับการบอกกล่าวข่าวสารอย่างถูกต้องบริบูรณ์ บ่อยๆ เท่าที่จะทำได้

8. หากเป็นความผิดพลาดบกพร่องขององค์กรจริง ต้องรับผิดชอบต่อเหตุการณ์นั้นโดยคุษฎี พร้อมทั้งยอมรับผิดและขอภัยต่อผู้เสียหาย ประชาชนผู้เกี่ยวข้อง หรือแสดงความเสียใจต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น อย่าทูลี้อัดดึง หรือปิดความรับผิดชอบ โดยอ้างว่าไม่ใช่ความคิดขององค์กร เพราะภาวะวิกฤตอาจเกิดขึ้นได้เสมอ และวิสัยทัศน์มนุษย์ย่อมผิดพลาดได้ หากรับผิดชอบขอโทษ ขอชดใช้ ฯลฯ ประชาชนย่อมเข้าใจ เห็นใจ และให้อภัยให้ได้ สิ่งสำคัญ คือ เราจะต้องหาทางป้องกันและแก้ไขอย่าให้เหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นอีก โดยอาศัยภาวะวิกฤตครั้งนี้เป็นบทเรียนต่อไป

ดังนั้นสรุปได้ว่าการปฏิบัติงานของอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ในรูปแบบการปฏิบัติงานในภาวะวิกฤต ต้องมีความพร้อมในกรณีการเกิดเหตุการณ์ต่างๆ ต้องมีการศึกษา และเข้าใจในการบริหารจัดการในสถานการณ์ภาวะวิกฤต เพื่อที่จะได้นำความรู้ความเข้าใจ และนำหลักการจัดการบริหารภาวะวิกฤตมาปรับใช้กับเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหันและลดความสูญเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะในภาวะวิกฤตประชาชนย่อมมีความเครียด ร้อนใจ

และอยากรู้เหตุการณ์อย่างมากที่สุด ประชาชนที่มีส่วนได้ส่วนเสียหรือเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์นั้น จะได้มีความรู้สึกเข้าใจหรือสบายใจขึ้น และเป็นการลดความเครียดที่กีดตันลงได้ในระดับหนึ่ง

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยคุณภาพเรื่อง การบริหารจัดการอาสาสมัครที่ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต กรณีศึกษาศูนย์พักพิงชั่วคราวมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) ปี 2554 โดยกระบวนการศึกษาวิจัยนี้ได้ใช้ระเบียบวิธีวิทยาการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการบริหารจัดการอาสาสมัครที่ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤตในศูนย์พักพิงชั่วคราวมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) 2) ศึกษากระบวนการทำงานของอาสาสมัครที่ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤตในศูนย์พักพิงชั่วคราวมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) 3) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของอาสาสมัครที่ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤตในศูนย์พักพิงชั่วคราวมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) 4) ศึกษาข้อเสนอแนะต่อแนวทางการจัดการอาสาสมัครที่ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์บุคคลด้วยการไปศึกษาแบบเจาะลึก (In-dept Interview) กับกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม คือ กลุ่มแรก ได้แก่ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการอาสาสมัครที่ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤตในศูนย์พักพิงชั่วคราวมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) จำนวน 2 คน ส่วนกลุ่มที่สอง ได้แก่ อาสาสมัครที่เป็นนักศึกษาและบุคคลภายนอกที่เข้ามาทำงานเป็นอาสาสมัครในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤตในศูนย์พักพิงชั่วคราวมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) จำนวน 5 คน ผู้ศึกษาใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบจำเพาะเจาะจง (Purposive sampling) ซึ่งเป็นการเลือกโดยใช้หลักเหตุผล วิจาร์ณญาณ โดยเลือกให้มีความสอดคล้องเหมาะสม และตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้วิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาการบริหารจัดการอาสาสมัครที่ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤตในศูนย์พักพิงชั่วคราวมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) ผลการศึกษาพบว่าระบบการบริหารจัดการงานอาสาสมัครอาจไม่เป็นรูปธรรมชัดเจน วางระบบแบบยืดหยุ่นปรับตามสถานการณ์เนื่องจากเป็นศูนย์พักพิงชั่วคราวที่เปิดขึ้นในภาวะวิกฤตไม่ได้มีการเตรียมการอย่างมีแบบแผน แต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อช่วยเหลือประชาชนในเขตพื้นที่ภาคกลาง และปริมณฑลที่ประสบ

กับปัญหาอุทกภัยในปี 2554 ในด้านปัจจัยพื้นฐาน ซึ่งได้สรุปหลักการบริหารจัดการศูนย์พักพิงผู้ประสบอุทกภัยไว้เป็น 4 ข้อดังต่อไปนี้ คือ

1. หน้าที่หลักคือ จัดหาปัจจัยสี่ให้แก่ผู้พักพิง ทั้งที่พักอาศัย อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยา รักษาโรค

2. วางระบบอาสาสมัคร ซึ่งถือเป็นฟันเฟืองที่ทำให้ศูนย์ดำเนินการไปได้ ระบบงานอาสาสมัครวางตามเนื้อหาของข้อหนึ่ง

3. ทำงานเป็นแนวระนาบ ศูนย์พักพิงผู้ประสบอุทกภัยธรรมชาติ ใช้หลักการทำงานแนวระนาบ มีระดับการบังคับบัญชาน้อย ผู้ใต้บังคับบัญชามีอิสระในการคิดตัดสินใจ เน้นให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการคิดแก้ปัญหา ใช้วิธีการแบบประชาธิปไตย เพราะถือว่าทุกคนที่ศูนย์พักพิงมีศักดิ์ศรีและมีศักยภาพที่จะช่วยเหลือตัวเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

4. ปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเสมอภาค ทุกคนที่มาเป็นผู้พักพิงไม่ว่าเขาจะยากดีมีจนจะมีหน้าที่การงานหรืออาชีพอะไร ทางศูนย์พักพิงจะปฏิบัติกับทุกคนอย่างเสมอภาค เพราะถือว่าทุกคนที่ศูนย์พักพิงคือ คนไทยที่มีศักดิ์ศรีของความเป็นเจ้าของประเทศอย่างเสมอกัน

ซึ่งการบริหารจัดการอาสาสมัครมีกระบวนการสำคัญ 5 ประการ คือ 1) การคัดเลือกอาสาสมัคร ซึ่งศูนย์พักพิงชั่วคราวขาดการคัดเลือก/คัดกรองอาสาสมัครจึงทำให้ขาดอาสาสมัครที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางสำหรับงานที่ต้องการบุคลากรด้านดังกล่าว 2) การปฐมนิเทศและการฝึกอบรม ศูนย์พักพิงชั่วคราวขาดการปฐมนิเทศอาสาสมัครก่อนเข้าทำงานจึงทำให้เกิดปัญหาด้านทัศนคติที่แตกต่างกันส่งผลให้เกิดความขัดแย้งขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน 3) การวางแผนการศูนย์พักพิงชั่วคราวดำเนินการของการวางแผนและการจัดการอาสาสมัครแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือการวางแผนและการจัดการศูนย์พักพิงฯ และการวางแผนและการจัดการอาสาสมัคร 4) การติดตามผลการทำงานของอาสาสมัคร พบว่าการติดตามผลการทำงานของอาสาสมัครในศูนย์พักพิงชั่วคราวจะเป็นไปในรูปแบบการประชุมหลังการปฏิบัติงานของแต่ละวันในเวลาประมาณ 22.00 น. และ 5) การยกย่องเชิดชูเกียรติอาสาสมัครในศูนย์พักพิงชั่วคราวจะเป็นไปในรูปแบบการให้กำลังใจมากกว่าการให้สิ่งของ เพราะการเข้ามาทำงานอาสาสมัครเป็นการเข้ามาทำงานด้วยการมีจิตใจอาสาที่จะอุทิศตนเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษากระบวนการทำงานของอาสาสมัครที่ช่วยเหลือผู้ประสบ อุทกภัยในภาวะวิกฤตในศูนย์พักพิงชั่วคราวมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต)

จากผลการศึกษาโครงสร้างศูนย์พักพิงชั่วคราวมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

#### 1. หัวหน้าศูนย์พักพิงชั่วคราวมีหน้าที่เป็นผู้นำในศูนย์พักพิง

อธิการบดีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) ได้แต่งตั้งให้ ผศ.ดร. ปริญา เทวานฤมิตรกุล เป็นผู้อำนวยการศูนย์พักพิงชั่วคราว โดยมีอำนาจในการตัดสินใจและเป็นผู้ประสานงานดำเนินงานทุกเรื่อง และมีการมอบหมายฝ่ายต่างๆในการดำเนินการ รวมทั้งการเข้าร่วมประชุมกับคณะต่างๆ เพื่อร่วมปรึกษาหารือและร่วมแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น

#### 2. ฝ่ายปฏิบัติการ ประกอบด้วย

- ด้านการจัดการสถานที่ (ฝ่ายที่พัก) ทำหน้าที่จัดการพื้นที่ของศูนย์พักพิงชั่วคราวให้เป็นระเบียบและเป็นระบบ จัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ที่จำเป็นต่อศูนย์พักพิงชั่วคราว การทำความสะอาดสถานที่ กำจัดสิ่งสกปรก การดูแลสุขา จัดหาพื้นที่สำหรับซักล้าง มีการจัดยานพาหนะขนส่งสิ่งของ และมีการจัดการแนะนำเส้นทางคมนาคมสำหรับกลับออกไป รวมทั้งการจัดเวรตรวจตราความปลอดภัย รักษาความสงบ

- ด้านการลงทะเบียน (กองอำนวยความสะดวก) ประกอบด้วย การลงทะเบียนผู้พักพิง ทั้งอพยพเข้าและกลับออกไป หน่วยประสานงานภายในและภายนอกของศูนย์พักพิงชั่วคราว ระบบการสื่อสารของศูนย์พักพิงชั่วคราว ข้อมูลบุคคลของผู้อพยพ

- ด้านการจัดการอาหาร (ฝ่ายอาหาร) มีการกำหนดตารางเวลาการแจกจ่ายอาหารประจำวัน กำหนดจุดรับอาหารในแต่ละวัน จัดหาวัตถุดิบในการประกอบอาหาร บริหารจัดการข้าวกล่องที่มีคนนำมาบริจาค ประเมินสถานการณ์ด้านอาหารและน้ำดื่ม โดยมีปัจจัยประกอบคือ ผู้พักพิงและเครื่องบริโภคที่มีอยู่ ตลอดจนเงินสดส่วนที่เหมาะสมต่อการให้บริการผู้พักพิงในแต่ละวัน รวมทั้งจัดหาภาชนะและอุปกรณ์ในการประกอบอาหาร การเตรียมอาหาร การจัดเมนูอาหาร และการถนอมอาหาร ถ้าอาหารกล่องไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้พักพิง ฝ่ายอาหารก็จะต้องประกอบอาหารเอง เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการและจำนวนของผู้พักพิง

- ด้านการพยาบาล (ฝ่ายพยาบาล) การปฏิบัติการช่วยเหลือด้านสุขภาพ จัดให้มีห้องพยาบาลในศูนย์พักพิงชั่วคราวที่ให้บริการ 24 ชั่วโมง เพื่อดูแลในด้านสุขภาพของผู้พักพิง โดยจัดบุคลากรให้คำปรึกษาด้านสุขภาพ ประสานงานให้มีทีมแพทย์ประจำวันเพื่อตรวจสุขภาพผู้พักพิงที่เป็นผู้ป่วย มีการจัดทำแฟ้มผู้ป่วย มีการแยกผู้ป่วยหนักที่ต้องการดูแลเป็นพิเศษออกจากผู้พักพิง

และมีระบบการประสานงานกับโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติในการส่งต่อผู้ป่วยกรณีฉุกเฉินตลอด 24 ชั่วโมง

- ด้านการจัดการสิ่งของที่มาบริจาค (ฝ่ายคลังสินค้า) มีหน้าที่การรับบริจาคและจัดทำบัญชีสิ่งของบริจาค โดยทำหน้าที่ประสานกับผู้ประสพภัยให้ทราบถึงความต้องการความช่วยเหลือ มีการจัดหมวดหมู่ของที่บริจาคเพื่อสะดวกต่อการแจกจ่ายผู้ประสพภัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการทำงานของอาสาสมัครที่ช่วยเหลือผู้ประสพอุทกภัยในภาวะวิกฤตในศูนย์พักพิงชั่วคราวมหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต)

ผลการศึกษาด้านปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการและในกระบวนการทำงานของการอาสาสมัครในศูนย์พักพิงชั่วคราว มีดังนี้

#### ตารางที่ 5.1

แสดงปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการและในกระบวนการทำงาน  
ของการอาสาสมัครในศูนย์พักพิงชั่วคราว

ปัญหาการบริหารจัดการอาสาสมัคร	ปัญหาในกระบวนการทำงานของอาสาสมัคร
1. ปัญหาการเตรียมตัวก่อนเข้ามาทำงานอาสาสมัคร ผู้บริหารขาดการคัดเลือกและการปฐมนิเทศเพื่อเตรียมความพร้อมอาสาสมัครก่อนการทำงาน	1.ปัญหาการขาดอาสาสมัครที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เนื่องจากขาดการคัดเลือก/คัดกรองอาสาสมัครให้เหมาะสมกับงาน
2. ปัญหาทัศนคติที่แตกต่าง เป็นสิ่งที่สร้างความขัดแย้งให้เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน	2.ปัญหาความขัดแย้งระหว่างกัน ส่วนใหญ่มาจากความคับข้องใจ จึงมีส่วนทำให้อารมณ์และจิตใจขุ่นเคือง

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

แสดงปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการและในกระบวนการทำงาน  
ของการอาสาสมัครในศูนย์พักพิงชั่วคราว

ปัญหาการบริหารจัดการอาสาสมัคร	ปัญหาในกระบวนการทำงานของอาสาสมัคร
3.ปัญหาเรื่องความปลอดภัย มีการเข้าออกของผู้คนจำนวนมากทำให้ศูนย์พักพิงชั่วคราวเกิดปัญหาเรื่องความปลอดภัย	3.ปัญหาหลักขโมยเสื้อผ้าและสิ่งของ เนื่องจากหลายคนไม่มีเงินติดตัว หรือไม่มีเงินอยู่เลย การรับของใช้จากศูนย์พักพิงไม่สามารถกระทำได้อีกครั้ง ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่สร้างความคับข้อง
4.ปัญหาการประสานงานและการสื่อสาร ศูนย์พักพิงมีการสื่อสารและการประสานงานที่ซ้ำซ้อน เนื่องจากไม่มีการกำหนดหน้าที่ให้กับบุคคลที่ประสานงาน	4.ปัญหาการจัดสถานที่ ที่พัก ห้องน้ำ ห้องส้วม ห้องพยาบาล ฯลฯ ยังมีการจัดสถานที่ที่ไม่ถูกสุขลักษณะ และเพียงพอต่อการใช้สอย
6.ปัญหาสื่อมวลชนกับการกระทบต่อสิทธิผู้พักพิง เนื่องจากศูนย์พักพิงชั่วคราวไม่ได้มีการจัดเตรียมพื้นที่ให้กับสื่อมวลชนในการทำข่าว ส่งผลให้เกิดความวุ่นวายภายในศูนย์พักพิง เพราะมีสื่อมวลชนจำนวนมากเข้าออกศูนย์พักพิงตลอดเวลา	

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 ศูนย์พักพิงชั่วคราวควรมีแนวทางในการพัฒนาระบบปฏิบัติงานของอาสาสมัครที่ทำงานช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤตอย่างไร

ผลการศึกษาเรื่องแนวทางในการพัฒนาระบบปฏิบัติงานของอาสาสมัครที่ทำงานช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต มีดังนี้

1. ควรมีกิจกรรมการฝึกอบรมอาสาสมัครต่อเนื่อง เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาการทำงาน และสามารถดึงเอาความรู้ ประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญของอาสาสมัครมาร่วมแลกเปลี่ยนทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ในการปฏิบัติงานอาสาสมัครในภาวะวิกฤต

2. ควรมีการบริหารจัดอาสาสมัครและการศูนย์พักพิงให้ดีกว่านี้ ควรมีการคัดเลือกอาสาสมัคร เพราะงานบางงานต้องการอาสาสมัครที่มีประสบการณ์ ควรมีการแบ่งฝ่ายและหน้าที่ในการทำงานให้ชัดเจน และอาสาสมัครควรได้เลือกงานตามที่ตนเองถนัด และควรมีการประชุมสรุปงานให้มากขึ้นกว่าเดิม

3. ควรส่งเสริมระบบงานอาสาสมัครอย่างจริงจัง เหตุการณ์พิบัติภัยอาจจะเกิดบ่อยขึ้น ถึขึ้นในอนาคต อาสาสมัครภาคประชาชนรวมทั้งหน่วยงานภาคเอกชนต่างๆ มีบทบาทที่สำคัญในการช่วยเหลือ ในภาวะฉุกเฉิน ช่วยเหลือสงเคราะห์ผู้ประสบภัย ถ้ามีการจัดกลุ่ม มีศูนย์รองรับก็จะง่ายต่อการกระจายข่าว และง่ายต่อการส่งอาสาสมัครลงไปช่วยเหลือ

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะในการจัดศูนย์พักพิงครั้งต่อไป

1. ข้อเสนอแนะการบริหารจัดการอาสาสมัครที่ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต
  - ควรวางแผนก่อนเปิดศูนย์พักพิงโดยการระดมการมีส่วนร่วมตั้งผู้ที่มีประสบการณ์ในการจัดศูนย์พักพิงมาร่วมกันวางแผน และควรมีกิจกรรมการฝึกอบรมอาสาสมัครต่อเนื่อง เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาการทำงานและสามารถดึงเอาความรู้ ประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญของอาสาสมัครมาร่วมแลกเปลี่ยนทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ในการปฏิบัติงานอาสาสมัครในภาวะวิกฤต
  - ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครที่ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย เพื่อนำผลที่ได้จากการประเมินมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงานของอาสาสมัครในภาวะวิกฤตครั้งต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในกระบวนการทำงานของอาสาสมัครที่ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต

-ด้านที่พัก ควรจัดพื้นที่ให้เหมาะสมและเอื้ออำนวยต่อความสะดวกกับความหลากหลายของผู้พักพิง เช่น ผู้พิการ ผู้ป่วย ผู้สูงอายุ หญิงตั้งครรภ์ เด็ก และควรจัดเวรยามรักษาความปลอดภัยในที่พักทั้งกลางวันและกลางคืนด้วย



-ด้านอาหาร ควรมีการคำนึงถึงเรื่องความแตกต่างของหลักศาสนา และควรมองความหลากหลายของบุคคล ผู้ป่วย ผู้สูงอายุ หญิงตั้งครรภ์ เด็กอ่อน

-ด้านคลังสินค้า ควรคำนึงถึงการแจกเครื่องใช้สำหรับสตรีซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องใส่ใจ การช่วยเหลือผู้ประสพภัยไม่ควรมองข้ามมิติที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาส่งของตามความต้องการของผู้หญิง โดยเฉพาะการจัดการแจกจ่ายของใช้ส่วนตัวให้แก่ผู้หญิงต้องจัดทำอย่างเหมาะสม

-ด้านพยาบาล ควรจัดให้มีบุคลากรทางด้านกายภาพบำบัด บุคลากรทางสังคมสงเคราะห์ และบุคลากรทางด้านจิตวิทยา ประจำศูนย์ เพื่อจะได้ทำการช่วยเหลือผู้พักพิงได้ครบทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านสังคม

นอกจากสนองความต้องการผู้พักพิงด้วยปัจจัย 4 แล้ว ควรมีการจัดให้มีกิจกรรมนันทนาการให้กับผู้พักพิงทุกช่วงวัย เนื่องจากการทำกิจกรรมสามารถทำให้ผู้พักพิงรู้สึกผ่อนคลาย และลดความตึงเครียดจากปัญหาที่ประสบอยู่ได้

### 3. ข้อเสนอแนะอื่นๆในการบริหารและการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร

- ควรจัดพื้นที่เฉพาะสำหรับการແຄງຂາວ ควรกำหนดเวลาในการทำข่าวสื่อ และควรทำข่าวภายใต้ขอบเขตของการเคารพความเป็นส่วนตัวของผู้พักพิงด้วย

- ศูนย์พักพิงควรจัดทำกฎระเบียบการใช้อาคาร หรือ การอยู่อาศัยร่วมกันในศูนย์พักพิง พร้อมจัดทำป้ายกฎ-ระเบียบของศูนย์พักพิง เพื่อลดความขัดแย้ง

- ควรดึงการมีส่วนร่วมจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาร่วมทำงาน และควรแต่งตั้งบุคคลที่ทำหน้าที่ประสานงานให้ชัดเจนเพื่อลดการซ้ำซ้อนในการสื่อสารและประสานงานทั้งภายในและภายนอกศูนย์พักพิง

### ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ควรส่งเสริมระบบงานอาสาสมัครอย่างจริงจัง เหตุการณ์พิบัติภัยที่เกิดขึ้นในประเทศไทยที่ผ่านมา อาสาสมัครภาคประชาชนรวมทั้งหน่วยงานภาคเอกชนต่างๆ มีบทบาทที่สำคัญในการกู้ภัย การช่วยเหลือในภาวะฉุกเฉิน และการช่วยเหลือสงเคราะห์ผู้ประสพภัย โดยเป็นกำลังหนุนให้กับหน่วยงานของรัฐซึ่งมีกำลังเจ้าหน้าที่จำกัด

2. กระบวนการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ รวมทั้งองค์การพัฒนาชุมชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องร่วมมือกันจัดการภัยพิบัติโดยมุ่งเน้นการรวมพลังของชุมชน แม้ว่าภัยพิบัติที่เกิดขึ้นจะเกินขีดความสามารถในการรับมือโดยชุมชน แต่เป็นที่น่าสังเกตได้ว่าชุมชนที่มีความเข้มแข็ง และผู้ที่รอดชีวิตจากภัยพิบัติจำนวนหนึ่ง ได้เปลี่ยนสถานภาพจากผู้ประสบภัยมาเป็นผู้ร่วมกอบกู้วิกฤติ และกลายเป็นกำลังสำคัญของการค้นหาและช่วยเหลือผู้รอดชีวิต เนื่องจากเป็นผู้ที่รู้จักบุคคลในชุมชน สภาพทางกายภาพ และสิ่งแวดล้อมของพื้นที่ที่ดีที่สุด

นอกจากนั้น การสร้างโอกาสในการจัดการเพื่อช่วยเหลือกันเองในค่ายที่พักชั่วคราว และการฟื้นฟูบูรณะชุมชน จะเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญที่ทำให้เกิดพลังในการพัฒนาชุมชนต่อไปในอนาคต ดังนั้น จึงควรมีการวางระบบการฝึกอบรม เพื่อสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดการภัยพิบัติต่างๆ โดยมีชุมชนเป็นฐานการพัฒนาที่สำคัญ

3. กระบวนการศึกษาธิการควรส่งเสริมการจัดทำหลักสูตรการจัดการภัยพิบัติทั้งในระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา และอุดมศึกษา เพื่อพัฒนาทักษะและองค์ความรู้ในการเตรียมความพร้อมรับมือกับภัยพิบัติที่เกิดขึ้นในอนาคต

#### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. คว้าศึกษาเปรียบเทียบอาสาสมัครที่ทำงานในภาวะวิกฤตกับอาสาสมัครที่ทำงานในสภาวะปกติ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงานของอาสาสมัคร
2. คว้าศึกษาการบริหารจัดการอาสาสมัครในภาวะวิกฤติประเภทอื่นๆ ด้วย