

รายงานศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของ
อาสาสมัครโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์

จัดทำโดย นางสาวรัตดาวัลย์ ชานวิทิตกุล

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สังกัด ศูนย์ประชาสัมพันธ์ โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์

สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ 21
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

1.ชื่อเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครพาเจริญกรุงประชารักษ์ (Yellow Birds)

2.หลักการและเหตุผล

อาสาสมัคร หรือ Volunteer เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือผู้อื่น หรือสังคมด้วยความเต็มใจ โดยไม่หวังผลตอบแทน ปราศจากการถูกบังคับ การช่วยเหลืออาจเป็นในรูปแบบของการให้เงิน สิ่งของ ไปจนถึงแรงงาน แรงสมอง เพื่อให้ผู้อื่นหรือสังคมมีความสุข ซึ่งปัจจุบันเรารู้จักกันในคำว่า “จิตอาสา” คือ เป็นผู้มีจิตที่พร้อมจะสละเวลา และร่างกาย และสติปัญญาเพื่อสาธารณะประโยชน์ จึงเป็นเรื่องของความงามของจิตใจ ที่อาสาช่วยเหลือ เอื้ออาทรแก่เพื่อนมนุษย์ การที่บุคคลเข้ามาเป็นอาสาสมัครอาจเต็มเวลาหรือช่วงขณะที่มีเวลาว่าง ก่อให้เกิดประโยชน์ ทั้งต่อตนเองและสังคมส่วนรวม จากการทุ่มเทเสียสละปฏิบัติงาน ทั้งที่มีใ้ภาระงานตามหน้าที่ของตน การที่บุคคล ตัดสินใจจะเข้ามาเป็นอาสาสมัคร/จิตอาสา จะต้องมีสภาพจิตใจที่สำคัญ 3 ประการ (Susan Ellis และ Katerines H.Noqus) คือ มีความปรารถนาที่จะให้ ความรู้สึกเข้าใจและเห็นใจผู้อื่น และไม่หวังสิ่งตอบแทนใดๆ

ระบบบริการสุขภาพปัจจุบัน ทำให้บุคลากรทางการแพทย์เกิดความเครียดในการทำงาน จากการทำงานที่มีผู้ป่วย ล้นมือ ความไม่เข้าใจกันระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ บุคลากรไม่เพียงพอต่อการดูแล บริการไม่ทั่วถึง ไม่สามารถ ตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยและญาติ โดยเฉพาะผู้ที่ช่วยเหลือตัวเองได้น้อย ผู้สูงอายุ หรือผู้พิการ จำเป็นที่ จะต้องขอความร่วมมือช่วยเหลือจากอาสาสมัครจากชุมชนรอบรพ.ที่ผ่านการอบรม มาเป็นกำลังสนับสนุนเพิ่มเติม บริการ ช่วยลดภาระงานบางส่วนที่ไม่จำเป็นต้องใช้ผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะวิชาชีพ ทั้งยังสามารถให้ การช่วยเหลืออำนวยความสะดวก แนะนำการบริการเบื้องต้น แก่ผู้ใช้บริการของรพ. สร้างเครือข่ายและส่งเสริมการ มีส่วนร่วมของชุมชนในบริการสาธารณะ ตามนโยบายของกทม.ที่ สังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน และตอบสนองต่อ นโยบาย ร่วมสร้างกรุงเทพ ให้เป็นมหานครแห่งความสุข ในแผนพัฒนากรุงเทพมหานครด้านการพัฒนาระบบบริหาร จัดการ เพื่อเป็นต้นแบบด้านการบริหารมหานคร ตามยุทธศาสตร์ที่ 5. และ ภายใต้ชื่อโครงการ “เจริญ กรุงใส่ใจ ห่วงใยดุจญาติ” ในปี2551 และจัดตั้งเป็นชมรมอาสาสมัคร Yellow Birds นกน้อยผู้มีจิตบริการ ปัจจุบันมีอาสาสมัครYellow Birdsรวมทั้งสิ้น281คน ซึ่งมีการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ ทั้งภาระงานที่OPDและIPD ภาระงานที่เป็นหน้าที่เฉพาะกิจ ช่วยเหลือสังคมตามสถานการณ์สำคัญ เช่น ช่วยรับบริจาค การช่วย pack ยา / สิ่งของ การร่วมกิจกรรมรณรงค์ทางสาธารณสุข แต่ในการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร พบว่า มาปฏิบัติงานในแต่ละวัน 28-30 คน (ยกเว้นวันพื้ที่ที่มีการระดมเคลื่อนที่ 30-35 คน) 30% เป็นผู้ที่มาเป็นประจำสม่ำเสมอ 20% จะมา เฉพาะกิจกรรมรณรงค์ทางสาธารณสุข และ 50% จะมาเมื่อมีการจัดประชุมวิชาการ อบรม สัมมนา อัตราการ ลาออก0%

ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร ทั้งปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัย สนับสนุนการปฏิบัติงาน เจตคติต่องานจิตอาสา และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อจะเสริมพลังเชิงบวก ช่วยเหลือ สนับสนุน และสะท้อนความต้องการของจิตอาสา สะท้อนปัญหาหรืออุปสรรคจากการปฏิบัติงาน เกิดการสื่อสาร แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความสนใจ และแรงจูงใจ ในการมาเป็นจิตอาสา รวมถึงข้อจำกัดที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน นำไปพัฒนาระบบบริหารจัดการแผนงาน/โครงการจิตอาสาให้เกิดความเข้มแข็ง ส่งเสริมสนับสนุนปัจจัยเชิงบวก เพื่อให้อาสาสมัครได้ปฏิบัติงานอย่างมีความสุข ช่วยเพิ่มเติมบริการสุขภาพได้อย่างต่อเนื่อง เกิดความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่าง รพ. และ ผู้ใช้บริการ ขยายสู่ชุมชน เกิดเครือข่ายคนดีของสังคม ที่เกิดความสุขจากการให้ เป็นความสุขที่ไม่รู้จัก ที่ยั่งยืนตลอดไป

3. วัตถุประสงค์

- 3.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร รพ.เจริญกรุงประชารักษ์
- 3.2 เพื่อนำข้อมูล ปัจจัยเชิงบวก มาส่งเสริมพัฒนารูปแบบแผนงาน/โครงการ และกิจกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการของอาสาสมัคร
- 3.3 เพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ นำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการอาสาสมัครของโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ และเป็นต้นแบบให้กับรพ.ในสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร
- 3.4 ทราบข้อเสนอแนะ ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร เพื่อนำไปปรับปรุง หาแนวทางแก้ไข
- 3.5 เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของจิตอาสาในรพ.

4. เป้าหมาย

มีแผนงาน/โครงการ พัฒนารูปแบบการบริหารจัดการอาสาสมัครโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ ภายใน
ปีงบประมาณ 2558

5. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

5.1 ระเบียบวิธีวิจัย

โดยการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร รพจ. ประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีวิจัย คือ กระบวนการที่เป็นระบบน่าเชื่อถือ สำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการค้นคว้าหาความรู้เกี่ยวกับปรากฏการณ์ที่สนใจ

- จุดมุ่งหมายของการศึกษา

1. เพื่อใช้ในการอธิบาย โดยนำผลที่ได้ไปใช้อธิบายปัญหาหรือเหตุการณ์ต่างๆที่ยังไม่ทราบสาเหตุ การศึกษาครั้งนี้จะหาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร ผลที่ได้จากการศึกษาจะสามารถนำมาอธิบายได้ว่า มีปัจจัยอะไรบ้างที่มีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร และนำผลที่ได้จากการศึกษาไปส่งเสริมปัจจัยทางบวกให้เกิดพลังในการทำงานจิตอาสาที่ยั่งยืนและตอบสนองความต้องการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2. เพื่อใช้ในการพัฒนา ผลการศึกษานี้จะนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการจิตอาสาของรพ.เจริญกรุง การพัฒนาระบบการทำงานของอาสาสมัครและเพื่อการฝึกอบรม นิเทศงาน

- มีการวางแผนการศึกษา และมีระบบโดยอาศัยหลักในเชิงเหตุผล

- มีการวางแผน การเก็บรวบรวมข้อมูล มีเครื่องมือและวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยคำนึงถึงความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม

- มีลำดับขั้นตอนการศึกษาค้นคว้า เพื่อให้การศึกษาดำเนินไปด้วยความน่าเชื่อถือ ลดข้อผิดพลาด จึงมีการดำเนินการตามลำดับขั้นของการวิจัยที่สำคัญๆ (Major Step) ดังต่อไปนี้

1. เลือกหัวข้อปัญหาเพื่อจะทำการศึกษาเป็นการกำหนดขอบเขตหรือขอบข่ายของงาน
2. ศึกษาความรู้พื้นฐาน ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Review Literatures and related research) เพื่อให้ผู้ศึกษาวิจัยมองเห็นวิวัฒนาการของความรู้ หรือทฤษฎีที่นำมาใช้ มีใครเป็นต้นคิด มีผู้วิจัยมาบ้างแล้วหรือไม่ มีตัวแปรใดบ้างที่เข้ามาเกี่ยวข้อง มีรูปแบบการวิจัยอย่างไร ซึ่งจะช่วยให้ผู้ศึกษาได้มองเห็นปัญหาได้ชัดเจนขึ้น
3. เขียนโครงร่างหัวข้อปัญหาที่จะทำการศึกษา (Formulating research problems หรือ proposals) ซึ่งจะต้องเขียนบรรยายถึงความเป็นมาของปัญหา ที่จะศึกษา ทฤษฎีพื้นฐาน ความมุ่งหมายและความสำคัญของการศึกษา ขอบเขตการศึกษา ข้อตกลงเบื้องต้น คำนิยามศัพท์เฉพาะ วิธีการดำเนินการกลุ่มตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งเอกสารการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- ประเภทการวิจัย เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Corelation research) โดยมีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อ อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป ว่ามีลักษณะอย่างไร (Exploratory research) ดูความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ของตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป ว่าสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด และสัมพันธ์ในทิศทางใด และยังเป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) อธิบายค้นหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆที่สนใจ ในเชิงเหตุและผล ว่ามีลักษณะเป็นอย่างไร (Exploratory survey)

- แนวทางในเลือกปัญหาโดยคำนึงถึงคุณค่าของการนำความรู้ไปใช้ ปรับปรุง พัฒนารูปแบบและการบริหารจัดการจิตอาสา ซึ่งสามารถนำไปวิจัยเสริมทางบวกไปใช้ในการสร้างแรงจูงใจต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครให้เกิดพลังการทำงานที่ดีอย่างต่อเนื่องและบอกต่อความดีออกไปสู่ชุมชนและสังคมในวงกว้าง

- มีการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลพร้อมข้อเสนอแนะ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

5.2 แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการจัดทำรายงาน

ผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้าเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับจิตอาสาหรือจิตสาธารณะ (Volunteer Spirit หรือ Public Mind)
2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดจิตสาธารณะ
3. ทักษะติดต่อพฤติกรรมทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม
4. แรงจูงใจต่อการเป็นจิตอาสา+การทำงานด้านสาธารณะสุข
5. แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน
6. หลักในการสอนงานและมอบหมายงาน และเครื่องมือการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
7. เครื่องมือการบริหาร PDCA
8. แนวคิดและการวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - ทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
 - ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
 - ทฤษฎีเกี่ยวกับเจตคติในการปฏิบัติงาน
9. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาการเป็น

จิตอาสา การฝึกอบรมการศึกษาดูงาน การสนับสนุนข้อมูลข่าวสาร ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

5.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับจิตอาสาหรือจิตสาธารณะ (Volunteer Spirit หรือ Public Mind)

ความหมายของจิตอาสา หรือ จิตสาธารณะ

คำว่า “จิตสาธารณะ” (Public Mind) เป็นศัพท์ที่กำลังได้รับความสนใจจากแวดวงนักวิชาการด้านการพัฒนาอย่างกว้างขวาง ซึ่งอาจมีการใช้เป็นคนอื่น ๆ ที่มีความหมายใกล้เคียงกันมาก เช่น “จิตอาสา” “จิตสำนึกสาธารณะ” “จิตสำนึกเพื่อสังคม” ฯลฯ

1. นิยามของราชบัณฑิตยสถาน (2522) ซึ่งให้ความหมายว่า การตระหนักรู้และคำนึงถึงส่วนรวมร่วมกัน หรือการคำนึงถึงผู้อื่นที่ร่วมสัมพันธ์เป็นกลุ่มเดียวกัน

2. สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ได้ให้ความหมายของจิตสาธารณะ การรู้จักเอาใจใส่เป็นธุระและเข้าร่วมในเรื่องของส่วนรวมที่เป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติ มีความสำนึกและยึดมั่นในระบบคุณธรรม และจริยธรรมที่ดีงาม ละอายต่อสิ่งผิด เน้นความเรียบร้อย ประหยัด และมีความสมดุลระหว่างมนุษย์กับธรรมชาติ

จิตสาธารณะจึงเปรียบได้กับความรู้สึกนึกคิด ถึงการเป็นเจ้าของในสิ่งที่เป็นสาธารณะร่วมกัน การใช้สิทธิและหน้าที่ที่จะดูแล รวมทั้งการบำรุงรักษาสิ่งของที่เป็นของส่วนรวมร่วมกัน เช่น การช่วยกันดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมโดยไม่ทิ้งขยะลงพื้นทั่วไป ต้องทิ้งขยะในที่ที่จัดไว้ให้ ไม่ทิ้งขยะลงในแหล่งน้ำ การดูแลรักษาสาธารณะสมบัติ เช่น โทรศัพท์สาธารณะ หลอดไฟฟ้าที่ให้แสงสว่างตามถนนหนทาง การใช้น้ำธรรมชาติและน้ำประปาอย่างประหยัดร่วมกัน การใช้กระแสไฟฟ้าสาธารณะให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่า ตลอดจนช่วยเหลือดูแลผู้ตกทุกข์ได้ยาก อันเป็นการให้โอกาสกับผู้ด้อยโอกาสตามสมควร แต่ต้องไม่ทำให้ตนเองและครอบครัวเดือดร้อน และการช่วยเหลือต้องไม่ขัดต่อกฎหมายบ้านเมืองอันเป็นประโยชน์ของส่วนรวม (สมโชค เจริญการ, 2553)

พระไพศาล วิสาโล (2550) กล่าวถึงความหมายของ “จิตอาสา” ว่าเป็นจิตใจที่พร้อมจะสละเวลา แรงกายและสติปัญญาเพื่อสาธารณะประโยชน์ เป็นจิตที่ไม่นิ่งดูดายเมื่อพบเห็นปัญหาหรือทุกข์ยากเกิดกับผู้คน เป็นจิตที่มีความสุขเมื่อได้ทำความดี และเห็นน้ำตาเปลี่ยนเป็นรอยยิ้ม เป็นจิตที่เปี่ยมด้วยบุญ คือความสงบและพลังแห่งความดี

มิชิตา จำปาเทศ รอดสุทธิ (2550) กล่าวถึงความหมายของ “จิตอาสา” ว่าเป็นการให้ เมื่อคนต่างๆ เริ่มรักและมีเมตตาต่อกัน บุคคลอื่นมากขึ้น เข้าใจผู้อื่นมากยิ่งขึ้นว่าต้องการอะไร กำลังอยู่ในสภาพใด สามารถให้ความช่วยเหลืออะไรได้บ้าง จนนำมาสู่การให้ สละสิ่งที่มีอยู่ ไม่ว่าจะเป็นเวลา แรงงาน แรงสมอง เงิน สิ่งของ อวัยวะ เพื่อช่วยเหลือให้ผู้อื่นและสังคมมีความสุขมากยิ่งขึ้น

ณัฐนิชากร ศรีบริบูรณ์ (2550) ได้ให้ความหมายว่า “จิตอาสา” คือ ความสำนึกของบุคคลที่มีต่อสังคม ส่วนรวม โดยการเอาใจใส่และการช่วยเหลือ ผู้ที่มีจิตอาสาจะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่อาสาทำเพื่อประโยชน์ส่วนรวม เช่น การเสียสละเงินทอง สิ่งของ เวลา แรงกายและสติปัญญา เพื่อช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน

ปิยะนาถ สรวิสูตร (2552) กล่าวถึง “จิตอาสา” ว่าหมายถึง บุคคลที่มีจิตใจพร้อมที่จะให้หรือเสียสละเวลา แรงกาย และสติปัญญา เพื่อช่วยเหลือผู้อื่นและสังคมโดยไม่หวังผลตอบแทน

กรรณิกา มาโน (2554) กล่าวถึงจิตอาสา ว่าหมายถึง จิตที่พร้อมสละเวลา แรงกาย แรงใจ และสติปัญญาเพื่อประโยชน์แก่ผู้อื่นหรือสังคม เป็นการกระทำด้วยความสมัครใจ ไม่หวังผลตอบแทน และเป็นการกระทำที่ไม่ใช้ภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ

แนวคิดเกี่ยวกับจิตอาสา

สำหรับในประเทศไทย เรื่องของ “จิตอาสา” หรือการให้เพื่อสังคม มีมาตั้งแต่ครั้งก่อนกรุงสุโขทัย (ทีมีวิจัย TRN, น.3) เมื่อเข้าสู่ยุคพุทธศาสนา การให้เพื่อสังคมก็คือสิ่งที่เราเรียกกันว่า “ทาน” นั่นเอง ซึ่งการให้ทานในทางพุทธศาสนา ประกอบไปด้วย อามิสทาน คือการให้ข้าวของเงินทอง และ ธรรมทาน ซึ่งเป็นทานชั้นเลิศ เพราะเป็นการให้ความรู้ ปัญญา และการแนะนำสั่งสอน ซึ่งในทางพุทธศาสนา การให้ หรือ ทาน จะต้องประกอบด้วยทั้งอามิสทานและธรรมทาน จึงจะเป็นการให้ที่เกิดประโยชน์สมบูรณ์สูงสุด นอกจากด้านศาสนาแล้ว การให้ในเมืองไทยครั้งโบราณในด้านอื่นๆ ก็มิอยู่ในวิถีชีวิตและพฤติกรรมของคนไทยตลอดมา ไม่ว่าจะเป็นการที่จะมีโอ่งน้ำเตรียมพร้อมไว้หน้าบ้านสำหรับผู้คนที่ผ่านไปมา หรือการที่เรามีคำว่า ลงแขก ที่เป็นการแสดงให้เห็นถึงความมีน้ำใจ ความรักใคร่ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กันของสังคมชนบทในสมัยก่อน โดยมีความเกี่ยวข้องกับอาชีพด้านเกษตรกรรม ไม่ว่าจะเป็นการทำนา ทำไร่ ทำสวน นั่นคือมีการแลกเปลี่ยนแรงงานเพื่อช่วยเหลือกัน ไม่มีค่าจ้างตอบแทน มีเพียงน้ำใจเลี้ยงข้าวปลาตามแต่จะหาได้ในท้องถิ่น หมุนเวียนกันไปจากครอบครัวหนึ่งสู่อีกครอบครัวหนึ่ง ทำให้กิจการงานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี จะเห็นได้ว่าประเทศไทยนั้นมีสิ่งๆ ที่เรียกว่าเข้าข่ายโดยทั่วไปของการให้ ภายใต้กรอบของการให้เพื่อสังคมอยู่แล้ว ซึ่งอาจจะเป็นรูปแบบการให้เพื่อที่จะหวังให้ชีวิตผู้อื่นดีขึ้น และการให้เพื่อที่หวังว่าจะได้สิ่งนั้นคืนอย่างเสียบๆ

พระไพศาล วิสาโล (2550) ได้กล่าวในหนังสือ “เมื่อดอกไม้บานสะพรั่งทั้งแผ่นดิน” ว่า จิตอาสานั้นมีอยู่ในทุกคนอยู่แล้ว เพราะทุกคนล้วนมีความปรารถนาที่จะทำความดี แต่บางครั้งความดีนั้นอาจถูกสกัดกั้นด้วยความกลัว เช่น กลัวว่าจะทำไม่ได้ กลัวคนหัวเราะเยาะ กลัวพ่อแม่ไม่เข้าใจ หรือกลัวว่าจะทำมาหากินสู้คนอื่นไม่ได้ แต่ถ้าคนเรายอมให้ความกลัวครอบงำก็จะไม่มีวันเติบโตหรือก้าวสู่ชีวิตใหม่ได้ ซึ่งการมีจิตอาสานั้นเกิดจากสาเหตุหลักๆ (ปิยะนาถ สรวิสูตร, 2552, น. 37 อ้างถึงใน พระไพศาล วิสาโล, 2550) ดังต่อไปนี้

- 1.เกิดจากความรู้สึกสงสาร เนื่องจากพบเห็นผู้ที่มีความเดือดร้อนมากกว่าตนเองและอยากที่จะหาทางช่วยเหลือผู้อื่นในรูปแบบต่างๆ เช่น ความรู้สึกสงสารเมื่อเห็นเด็กขอทานและอยากบริจาคเงิน เมื่อรู้ข่าวน้ำท่วมในภาคอีสานและอยากบริจาคสิ่งของเพื่อช่วยเหลือ เป็นต้น
- 2.เกิดจากประสบการณ์ที่ได้ช่วยเหลือผู้อื่นด้วยตนเอง และได้รับความสุข จึงอยากช่วยเหลือผู้อื่นอีก
- 3.เป็นความรู้สึกต่อเนื่อง เมื่อบุคคลได้รับการช่วยเหลือและรู้สึกประทับใจ จึงอยากทำสิ่งดีๆ เพื่อผู้อื่นบ้าง

สำหรับประเทศไทย ได้ถือเอาวันที่ 27 ธันวาคมเป็นวัน “จิตอาสา” หลังจากความสูญเสียเมื่อ 26 ธันวาคม 2547 จากเหตุการณ์ “สึนามิ” (มิชิตา จำปาเทศ รอดสุทธิ, 2550) แม้ด้านมืดของเหตุการณ์จะสร้างความเสียหายแก่ชีวิตและทรัพย์สินของผู้คนอย่างมหาศาล แต่ด้านสว่างของเหตุการณ์ดังกล่าวกลับเผยให้หลายคนมีโอกาสได้รู้จักคำว่า “จิตอาสา” อันเกิดจากการไม่อาจทนเห็นผู้อื่นเป็นทุกข์ เมื่อน้ำทะเลลด สิ่งทีไหลมาแทนที่คือน้ำใจ อาสาสมัครจำนวนมาก

ต่างสละกำลังกาย กำลังใจ กำลังทรัพย์ ช่วยเหลือผู้ประสบภัยอย่างแข็งขัน แม้จะต่างถิ่นฐาน ต่างเชื้อชาติ ต่างภาษา ทว่าได้ก่อเกิดคลื่น “จิตอาสา” หลังไหลลงพื้นที่ประสบภัย ช่วยเหลือผู้ประสบภัยครั้งนั้น จึงได้ถือเอาวันถัดจากวันที่ 26 ธันวาคม เป็นวัน “จิตอาสา” นั่นเอง (อิสรระพร บวรเกิด, ม.ป.ป.)

จะเห็นได้ว่าความเมตตา กรุณา ปราบปรามให้ผู้อ่อนน้อมทุกข์และมีความสุข ความมีน้ำใจ การช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันของบรรดาเหล่าอาสาสมัครล้วนมีความเชื่อมโยงกับ “จิตอาสา” ทั้งสิ้น งานที่เกิดจากผู้มีจิตอาสามีความหมายอย่างมากกับสังคมส่วนรวม เพราะเป็นผู้ที่เอื้อเพื่อเสียสละเวลา แรงกาย แรงใจ เพื่อช่วยเหลือผู้อื่น หรือสังคมให้เกิดประโยชน์ และมีความสุขมากขึ้น การเป็น “อาสาสมัคร” ไม่ว่าจะป็นงานใดๆก็แล้วแต่ที่ทำให้เกิดประโยชน์ในทางบวก ล้วนแต่เป็นสิ่งที่เราควรทำทั้งสิ้น คนที่จะเป็นอาสาสมัครได้นั้นไม่จำกัดที่ วัย การศึกษา เพศ อาชีพ ฐานะ หรือข้อจำกัดใดๆ หากแต่ต้องมีจิตใจเป็น “จิตอาสา” ที่อยากจะช่วยเหลือผู้อื่นหรือสังคมเท่านั้น (ประวิตร พิสุทธิโสภณ, ม.ป.ป.)

การพัฒนากระบวนการสร้างจิตอาสา

การพัฒนา “จิตอาสา” ให้เกิดขึ้น (นิศารัตน์ แก้วนิยมชัยศรี, ม.ป.ป.) อาศัยกระบวนการดังต่อไปนี้

1. การปลูกฝังให้ตระหนักถึงความสำคัญของจิตอาสา การมีจิตอาสาจากการที่ได้รับการปลูกฝังมาตั้งแต่เด็กจากครอบครัวและสถานศึกษา เช่น การปลูกฝังจิตสำนึกในการช่วยเหลือผู้ตกทุกข์ได้ยาก โดยบุคคลในครอบครัวเป็นแบบอย่างให้แก่เด็กในการช่วยเหลือผู้อื่น หรือในโรงเรียนสร้างจิตสำนึกโดยมีกิจกรรมที่ให้การช่วยเหลือและเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นและสังคม เช่น การปลูกฝังจิตสำนึกให้ทุกคนมีใจรักที่จะออกค่ายเพื่อไปช่วยเหลือผู้อื่น เป็นต้น
2. การเตรียมความพร้อมทางด้านร่างกาย จิตใจ ความรู้และการติดต่อสื่อสาร ผู้ที่จะเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสา ควรมีความพร้อมที่มาจากจิตใจและร่างกายที่แข็งแรง ตลอดจนมีความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ การสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันการเจ็บป่วย พร้อมทั้งทักษะในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นด้วย
3. การสร้างความเชื่อมั่นในตน การจะเกิดความเชื่อมั่นในตนเองที่จะเกิดจิตอาสา ควรมีกิจกรรมที่เป็นการช่วยเหลือและทำสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น
4. การเข้าร่วมกิจกรรมที่ก่อให้เกิดจิตอาสาอย่างต่อเนื่อง

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดจิตสาธารณะ

การมีจิตสาธารณะนั้น เป็นสิ่งที่เกิดตามวิถีการดำเนินชีวิตของแต่ละบุคคล สภาพแวดล้อมต่างๆ ตั้งแต่ระดับครอบครัว ชุมชน และสังคม โดยที่จิตสาธารณะ หรือจิตสำนึกทางสังคม อยู่ภายใต้อิทธิพลของปัจจัยแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก ดังนี้

ปัจจัยภายนอก เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับภาวะทางสัมพันธภาพของมนุษย์ ภาวะทางสังคมเป็นภาวะที่ลึกซึ้งซึ่งมีผลต่อจิตสำนึกด้านต่างๆของมนุษย์ เป็นภาวะที่ได้อบรมกล่อมเกล่า และสะสมอยู่ในส่วนของการรับรู้ที่ละเอียดที่ละน้อย ทำให้เกิดสำนึกที่มีรูปแบบหลากหลาย ภาวะแวดล้อมทางสังคมนี้เริ่มตั้งแต่พ่อแม่ พี่น้อง ญาติ เพื่อน ครู สื่อมวลชน บุคคลทั่วไป ตลอดจนระดับองค์กร วัฒนธรรม ประเพณี ความเชื่อ กฎหมาย ศาสนา รวมทั้งภาวะแวดล้อมด้านสื่อสารมวลชน และส่วนที่กำกับสำนึกของบุคคล คือการได้สัมผัสจากการใช้ชีวิตที่มีพลังต่อการเกิดสำนึก อาทิ การไปโรงเรียน ไปทำงาน ดูแลคน พังผู้คนสนทนากัน เป็นต้น

ปัจจัยภายใน สำนึกที่เกิดจากปัจจัยภายใน หมายถึง การคิดวิเคราะห์ของแต่ละบุคคลในการพิจารณาตัดสินคุณค่าและความดีงาม ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมและการประพฤติปฏิบัติโดยเฉพาะการปฏิบัติทางจิตใจ เพื่อขัดเกลาตนเองให้เป็นไปทางใดทางหนึ่ง โดยเกิดจากการรับรู้ จากการเรียนรู้ การมองเห็น การคิด แล้วนำมาพิจารณาเพื่อตัดสินใจว่าต้องการสร้างสำนึกแบบใด ก็จะมีการฝึกฝนและสร้างสมสำนึกเหล่านั้น

การเกิดจิตสำนึกไม่สามารถสรุปแยกแยะได้ว่าเกิดจากปัจจัยภายในหรือภายนอกเพียงอย่างเดียวใดอย่างหนึ่ง เพราะทุกสรรพสิ่งมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้อกัน จิตสำนึกที่มาจากภายนอกเป็นการเข้ามาโดยธรรมชาติ กระทบต่อความรู้สึกของบุคคล แล้วกลายเป็นจิตสำนึกโดยธรรมชาติ และมักไม่รู้ตัว แต่จิตสำนึกที่เกิดจากปัจจัยภายในเป็นความจงใจเลือกสรรบุคคลละลึกรู้ตนเองเป็นอย่างดี เป็นสำนึกที่สร้างขึ้นเอง ระหว่างปัจจัยภายใน และภายนอก เป็นปฏิสัมพันธ์ที่มีความต่อเนื่องกัน ดังนั้น การพัฒนาจิตสำนึกจึงต้องกระทำควบคู่กันไปทั้งปัจจัยภายในและภายนอก

จิตสาธารณะ คุณลักษณะข้อนี้ กระทำให้มีขึ้นได้ในตัวเรา ซึ่งเป็นสมาชิกของสังคม โดยไม่ต้องไปรอให้หน่วยงานใดๆ กำหนด และต้องเริ่มที่ตัวเราก่อน เพื่อให้เกิดผลตามมาในสังคม แม้เราอาจจะมองว่าเป็นเรื่องยากที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมคนในสังคม แต่การเริ่มที่ตัวเรานี้แหละ จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงของสังคมในภายหน้า ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีพัฒนาการสังคม ของคณะวิจัยชาวญี่ปุ่น ชื่อทฤษฎีว่า “ทฤษฎี ลิงตัวที่100”

นักวิจัยท่านว่า ลิงกับคน มีนิสัยเป็นสัตว์สังคมเหมือนกัน คือ ชอบอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม มีครอบครัว มีเพื่อน มีศัตรู มีผู้นำ จึงเลือกศึกษาฝูงลิงที่อาศัยอยู่ริมทะเล นักวิจัยได้นำหว่านฝรั่ง โยนไปบนพื้นทรายเป็นการให้อาหารลิง แรกๆลิงก็กินหว่านทั้งๆที่มีเม็ดทรายติดอยู่ หลายครั้งต่อมา มีลิงบางตัวเอาหว่านฝรั่งที่เปื้อนทรายไปล้างน้ำก่อนจึงนำมากิน ต่อมาลิงหลายตัวก็เอาอย่างบ้าง นักวิจัยได้ทำการสังเกตพบว่า เมื่อลิงตัวที่100ล้างหว่านก่อนนำมากิน จากนั้นมาพฤติกรรมล้างทั้งฝูง ก่อนที่จะกินหว่านฝรั่งเปื้อนทราย ก็ต้องนำไปล้างน้ำก่อนทุกครั้ง

เมื่อลิงตัวที่100เอาหว่านฝรั่งไปล้างน้ำ ลิงทั้งฝูงเปลี่ยนพฤติกรรมทั้งหมด เราเรียกจุดเปลี่ยนนี้ว่า “มวลวิกฤต หรือ Critical Mass” ซึ่งจะเกิดขึ้น ณ จุดหนึ่ง จะทำให้ปริมาณเปลี่ยนไปเป็นคุณภาพ

ทฤษฎีลิงตัวที่100การเปลี่ยนพฤติกรรมคนในสังคมให้มีจิตสาธารณะจึงต้องเริ่มที่ตัวเราเอง ให้คนใกล้ตัวได้รู้ ได้เห็นพฤติกรรมที่ดีเหล่านั้น พวกเขา ก็จะเกิดการซึมซับ และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่พึงประสงค์นั่นเอง

งานวิจัยนี้ทำให้เกิดความเชื่อว่า มนุษย์เราจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือจิตสำนึกได้โดยไม่ต้องไปเปลี่ยนคนทั้งหมด แต่เปลี่ยนแปลงในจำนวนที่จะทำให้เกิดมวลวิกฤต ก็เกิดการเปลี่ยนพฤติกรรมทั้งหมดได้ จากการคำนวณจากปัจจัยต่างๆ เขาพบว่า มวลวิกฤตของมนุษย์อยู่ที่ประมาณ30% ถึงจะมีผลเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมสังคมโดยรวมได้

แต่ในสังคมมนุษย์ ปัจจุบัน จากการศึกษาพฤติกรรมสังคม พบว่าไม่ต้องรอให้ถึง “ลิงตัวที่100” เพียงหากคนดัง คนมีชื่อเสียง อาทิ ดารา นักร้อง นักแสดง นักการเมือง นักธุรกิจ ฯลฯ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของคนในสังคมก็จะเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว สำหรับความยั่งยืนของพฤติกรรมดังกล่าว ก็ต้องขึ้นอยู่กับจะมีการสร้างภาพลักษณ์ดังกล่าวต่อเนื่องกันหรือไม่ ถ้าทำไปตลอด สังคมนั้นก็จะมีพฤติกรรมดังกล่าวค่อนข้างจะถาวร

จิตสาธารณะในองค์กร

เราต้องสร้างวัฒนธรรม “จิตสาธารณะ” ให้เกิดขึ้นภายในองค์กร จิตสาธารณะในที่นี้หมายถึง การที่จิตใจของคนเรารู้จักคำนึงถึงภายนอกที่นอกเหนือไปจากตัวของเราเอง มองเห็นผู้อื่นมากขึ้น ลึกซึ้งขึ้น ว่าเขาอยู่ในสภาพแบบไหน เขาต้องการอะไร เริ่มเข้าใจมุมมองของผู้อื่น มองสังคม เห็นความเป็นไป ปัญหา เห็นแนวทางที่จะช่วยแก้หรือบรรเทาปัญหา เริ่มมี “การให้” ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบของเงิน แรงงาน เวลา สิ่งของ หรือแม้แต่อวัยวะของเรา เป็นระดับของจิตใจที่สามารถพัฒนาให้เกิดขึ้นได้อย่างเป็นรูปธรรมในตัวบุคคล หากองค์กรเห็นความสำคัญและสามารถสร้างวัฒนธรรมจิตสาธารณะให้เกิดขึ้นได้ในภายในองค์กรแล้ว พนักงานจะตระหนักและเริ่มมองเห็นผู้อื่น มองสังคมมากขึ้น เกิดจิตสำนึกน้ำใจ อโยกที่จะหยิบยื่นความช่วยเหลือให้สังคม ชุมชน แบบเพื่อนหรือญาติมิตรช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เกิดมี “จิตอาสา” ที่จะช่วยเหลือสังคมหรือผู้อื่นขึ้นได้ในหลายรูปแบบ ทั้งการให้ในรูปแบบต่างๆ ตลอดไปจนถึงร่วมกันคิดโครงการอาสาสมัครเพื่อช่วยเหลือสังคม (พงษ์ดิษฐ พจนาน, 2557)

กรณีอย่าง กฟผ. สร้างวัฒนธรรมและบรรณคดีเรื่อง “จิตสาธารณะ” ให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมภายในองค์กร เมื่อพนักงานส่วนใหญ่มีจิตสาธารณะอยู่ในตัว ก็จะเกิดความมีน้ำใจ ความร่วมมือที่จะร่วมกันช่วยดูแลสิ่งแวดล้อม สังคม และชุมชน เกิดจิตอาสาขึ้นด้วยตนเองที่จะร่วมมือกันคนละเล็กละน้อย เพื่อช่วยแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาต่างๆ กิจกรรมเพื่อช่วยเหลือสังคมที่พนักงานทำนั้นอาจไม่จำเป็นต้องรอให้องค์กรเป็นผู้กำหนดกิจกรรมให้ทำเพียงเท่านั้น แต่พนักงานสามารถรวมกลุ่มกันคิดกิจกรรมเสริมเพิ่มขึ้นมาได้อีกทางหนึ่ง ในส่วนที่เห็นว่าเป็นความต้องการของสังคมหรือชุมชน และพนักงานกลุ่มนี้มีความสนใจหรือมีความสามารถที่จะทำได้ ซึ่งเป็นรูปแบบที่คล้ายกับการออกค่ายอาสาของชมรมต่างๆ ในมหาวิทยาลัย

โครงการกิจกรรมจิตอาสาได้เป็นเพียงรูปแบบที่มีประสิทธิภาพของการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมขององค์กรเท่านั้น แต่ยังเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพในการที่จะสื่อสารสร้างความสัมพันธ์และเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของชุมชนและสังคม นอกจากนี้หากพิจารณาจากอีกมุมมองหนึ่งจะเห็นว่าองค์กรสามารถใช้ประโยชน์จากโครงการกิจกรรมจิตอาสาเป็นเครื่องมือหนึ่งในการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน ในด้านทักษะภาวะผู้นำ มนุษย์สัมพันธ์ การทำงานเป็นทีม และทักษะในการสื่อสาร ทั้งนี้เพราะนอกจากผู้ที่เข้าร่วมโครงการจิตอาสาจะได้ฝึกฝนพัฒนาจิตใจด้าน “การให้” ในระดับต่างๆ แล้ว การทำงานในรูปแบบอาสาสมัครทุกคนจะมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันหมด ไม่มีลำดับชั้น ไม่มีใครมีอำนาจเหนือใคร การที่จะทำกิจกรรมให้บรรลุผลสำเร็จต้องอาศัยทักษะทางการสื่อสารเป็นหลัก และต้องใช้ภาวะความเป็นผู้นำตัดสินใจในประเด็นต่างๆ อยู่ตลอดเวลา พนักงานบางคนเมื่ออยู่ที่ทำงานไม่เคยได้รับการยอมรับ แต่เมื่อมาร่วมทำกิจกรรมและได้รับการยอมรับจากภายนอก จะทำให้เกิดความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น ส่งผลดีเมื่อกลับไปทำงานประจำตามปกติ กิจกรรมจิตอาสาจึงเป็นเหมือนเครื่องมือที่ทรงพลังในการพัฒนาบุคลากรขององค์กรอีกทางหนึ่ง แต่ทั้งนี้องค์กรจะต้องเปิดโอกาสและสนับสนุนโครงการจิตอาสาของพนักงานอย่างจริงจัง อาทิเช่น การสนับสนุนเครื่องมือหรืออุปกรณ์ หรือการไม่คิดวันที่ทำกิจกรรมอาสาสมัครเพื่อสังคมเป็นวันลา เป็นต้น เพื่อแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นขององค์กรในการสนับสนุนเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม

กิจกรรมจิตอาสาเป็นอีกมิติหนึ่งของความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นการพัฒนาจากภายในองค์กรสู่ภายนอก โดยทรัพยากรที่มีค่าสูงสุดขององค์กร เป็นความรับผิดชอบต่อสังคมที่สามารถรังสรรค์ได้เองโดยพนักงานทุกคนในองค์กร

ทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงานประโยชน์เพื่อส่วนรวม

ความหมายของทัศนคติ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ กัน เช่น Allport (1935: 798-844) ได้ให้ความหมายของทัศนคติว่าเป็นภาวะทางจิตใจซึ่งทำให้บุคคลพร้อมที่จะโต้ตอบต่อสิ่งแวดล้อมเสมอ ลักษณะนี้เกิดขึ้นจากประสบการณ์ ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดทิศทางที่แต่ละบุคคลจะตอบสนองต่อสิ่งของและเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้อง

นักจิตวิทยาสังคมชาวไทยได้กล่าวถึงความหมายของทัศนคติไว้ เช่น พิสมัย วิบูลย์สวัสดิ์ และคณะ (2528: 81) กล่าวว่าทัศนคติ หมายถึง ความเชื่อและความรู้สึกเชิงประเมินค่าของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆซึ่งผ่านเข้ามาในประสบการณ์ของบุคคล ความรู้สึกเชิงประเมินค่านี้นั้นเป็นได้จากทางบวกถึงลบ ทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงออกตอบโต้ต่อสิ่งต่างๆ

งามตา วนิทานนท์ (2535: 218) กล่าวว่า ทัศนคติต่อสิ่งต่างๆนั้นเปรียบเสมือนสาเหตุภายในตัวบุคคล ซึ่งมีกำลังผลักดันให้เขาทำพฤติกรรมไปได้ต่าง ๆ กัน

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2530: 65) ได้ให้ความหมายของทัศนคติว่า หมายถึง จิตลักษณะประเภทหนึ่งของบุคคล เกิดจากความรู้เชิงประเมินค่าของบุคคลเกี่ยวกับสิ่งนั้น คือรู้อาสิ่งนั้นมีประโยชน์หรือโทษมากน้อยเพียงใด เมื่อเกิดความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจสิ่งหนึ่ง บุคคลนั้นจะมีความพร้อมที่จะกระทำต่อสิ่งนั้น ฉะนั้น บุคคลจึงสามารถมีทัศนคติต่อสิ่งต่างๆมากมาย แม้แต่ทัศนคติต่อตนเอง หรือทัศนคติต่อการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ทัศนคติตามความหมายนี้ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ 1) องค์ประกอบทางความรู้เชิงประเมินค่า 2) องค์ประกอบทางความรู้สึก และ 3) องค์ประกอบทางด้านความพร้อมที่จะกระทำ

แม้ว่ามีผู้กล่าวถึงความหมายของทัศนคติไว้หลายแง่มุม แต่อย่างไรก็ตาม การกล่าวถึงความหมายในแง่องค์ประกอบของทัศนคติที่ครอบคลุมมากที่สุดและเป็นที่ยอมรับกัน ได้แก่ แนวคิดที่เชื่อว่า ทัศนคติประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ (Eagly & Chaiken, 1993 : 10) คือ 1) องค์ประกอบทางการรู้เชิงประเมินค่า 2) องค์ประกอบทางความรู้สึก และ 3) องค์ประกอบทางความพร้อมที่จะกระทำ

องค์ประกอบที่ 1 องค์ประกอบทางการรู้เชิงประเมินค่า (Cognitive Component) เป็นองค์ประกอบที่เกิดขึ้นเป็นอันดับแรก ก่อนที่บุคคลจะเกิดทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เขาจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้นก่อน ถ้าบุคคลไม่มีความรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้นๆเลย เขาก็จะมีทัศนคติต่อสิ่งนั้นไม่ได้ (พิสมัย วิบูลย์สวัสดิ์ และคณะ , 2528 : 83) และองค์ประกอบนี้จะต้องมีลักษณะที่มีทิศทางประกอบด้วย คือ ทางด้านดีหรือเลว มีประโยชน์หรือโทษ จึงไม่ใช่ข้อเท็จจริงตามปกติเท่านั้น (ดวงเดือน พันธุมนาวิน , 2530 :66) เนื้อหาที่สำคัญที่สุดในองค์ประกอบนี้คือ ความเชื่อเชิงประเมินค่าว่าการทำประโยชน์เพื่อส่วนรมนั้นดีหรือเลว มีประโยชน์หรือมีโทษอย่างไร ฉะนั้นการวัดองค์ประกอบแรกของทัศนคติอย่างถูกต้อง จะต้องวัดความรู้เชิงประเมินค่าเกี่ยวกับการทำประโยชน์เพื่อส่วนรวมด้วย

องค์ประกอบที่ 2 องค์ประกอบทางความรู้สึก (Affective Component) องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้ นักจิตวิทยาสังคมบางคนใช้คำว่า องค์ประกอบทางด้านอารมณ์ (Middlebrook, 1974, Freeman, Carlsmith and Sears 1971 อ้างในพิสมัย วิบูลสวัสดิ์ และคณะ, 2528 : 84) ทศนคติมีลักษณะสำคัญ คือ อารมณ์ของบุคคลเกี่ยวกับวัตถุทางทัศนคตินั้น เช่นเดียวกับองค์ประกอบแรก ความรู้สึกของบุคคลก็จะต้องมีลักษณะที่เป็นทิศทางด้วย ซึ่งหมายถึงความชอบ ไม่ชอบสิ่งหนึ่ง และสอดคล้องกับองค์ประกอบแรกของเขาด้วย กล่าวคือ ถ้าบุคคลเชื่อว่าพฤติกรรมกระทำประโยชน์เพื่อส่วนรวมนั้นดี มีประโยชน์ บุคคลก็จะชอบและพอใจที่จะได้แสดงพฤติกรรมกระทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม ในทางตรงกันข้าม ถ้าบุคคลเชื่อว่าพฤติกรรมกระทำประโยชน์เพื่อส่วนรวมนั้นเลวหรือมีโทษ บุคคลก็จะไม่ชอบและไม่พอใจที่จะแสดงพฤติกรรมนั้น องค์ประกอบนี้มีเนื้อหาที่อาจจะวัดได้ไม่หลากหลายเท่าองค์ประกอบแรก แต่ก็เป็นส่วนที่สำคัญที่สุดของทัศนคติ (ดวงเดือน พันธุนาวิน , 2530 : 67) ในการวัดทัศนคติส่วนมาก ผู้วัดจัดความรู้และความรู้สึกของบุคคลไปพร้อมกัน คือ วัดว่าบุคคลมีความรู้ในเรื่องนั้นในทางดีและไม่ดีมากน้อยเพียงใด และมีความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบสิ่งนั้นเพียงใด องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้เป็นปัจจัยที่แยกทัศนคติออกจากความเชื่อ เป็นสิ่งที่แสดงถึงการประเมินค่าวัตถุทางทัศนคตินั้น ทัศนคติคือ ความเชื่อถือที่ประกอบด้วย การประเมินค่าและความรู้สึกในเรื่องนั้น (งามตา วานิชทานนท์ ,2535 :213)

องค์ประกอบที่ 3 องค์ประกอบทางความพร้อมที่จะกระทำ (Behavior Intention Component) เป็นองค์ประกอบที่เกิดหลังองค์ประกอบที่ 1 และ 2 กล่าวคือ เกิดขึ้นภายหลังจากที่บุคคลมีความรู้เชิงประเมินค่าต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าดีแล้ว หรือมีประโยชน์มีโทษอย่างไร และเกิดความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ พอใจ หรือไม่พอใจต่อสิ่งนั้นๆแล้ว การมุ่งกระทำที่เกิดขึ้นมานั้นมักจะสอดคล้องกับการรับรู้และความรู้สึกต่อสิ่งนั้นๆเสมอ (Eagly & Chaiken, 1993 : 10) เนื่องจากทัศนคติเป็นลักษณะทางจิตใจที่ต้องศึกษาแยกต่างหากจากพฤติกรรมที่เกี่ยวข้อง ฉะนั้นองค์ประกอบนี้จะเป็นการรายงานเกี่ยวกับพฤติกรรมหรือเป็นการวัดปริมาณของพฤติกรรมโดยตรงไม่ได้ แต่จะต้องเป็นลักษณะทางจิตใจที่เกี่ยวกับพฤติกรรม มักใช้วัดทัศนคติที่ทำนายพฤติกรรมโดยวัดความพร้อมกระทำพฤติกรรมนั้นๆ ลักษณะทางจิตใจนี้ คือ เจตนาที่จะกระทำหรือ ความมุ่งกระทำ (ดวงเดือน พันธุนาวิน และคณะ , 2531 :67) องค์ประกอบนี้จึงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของบุคคลมากกว่าองค์ประกอบอื่น การสร้างลักษณะความรับผิดชอบเกิดจากการทำให้ได้เกิดความรู้ความเข้าใจ และเกิดความรู้สึกที่ดี เห็นคุณค่า จนกระทั่งมีความตั้งใจที่จะกระทำหรือเกิดพฤติกรรมขึ้น (Lickona , 1992 :68)

ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ ทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมกระทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม หมายถึง ความเชื่อเชิงประเมินค่าว่าการทำประโยชน์เพื่อส่วนรวมนั้นเป็นเรื่องที่ดี และมีประโยชน์ ชอบและพอใจที่จะได้แสดงพฤติกรรมกระทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม และมีความตั้งใจหรือความมุ่งมั่นที่จะกระทำพฤติกรรมกระทำประโยชน์เพื่อส่วนรวมต่อไปในอนาคต

องค์ความรู้ในการบริหารจัดการการมีส่วนร่วมของประชาชน

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 หมวด 5 ส่วนที่ 3 มาตรา 78(5) และส่วนที่ 10 มาตรา 87 ได้ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชน และการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม โดยกำหนดให้มีกลไกในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานภาครัฐมากขึ้น ประกอบกับสำนักก.พ.ร. ได้ขับเคลื่อนประกอบกับสำนักงานตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย(พ.ศ. 2551-2555)

2. การมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง ต้องร่วมตั้งแต่ขั้นแรกกระบวนการจนถึงขั้นสุดท้ายของโครงการ (Entire development process)

- การมีส่วนร่วมแบบเป็นไปเอง เกิดจากการรวมตัวกันโดยสมัครใจ หรือรวมกลุ่มกันเอง โดยไม่ได้รับการสนับสนุนจากภายนอก

- การบริหารการมีส่วนร่วม หมายถึง การที่หน่วยงานราชการของรัฐจัดดำเนินการเปิดโอกาสให้ข้าราชการ ผู้ปฏิบัติงาน และที่สำคัญคือประชาชนทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้อง ทั้งที่ได้รับประโยชน์และผลกระทบจากโครงการต่างๆได้เข้ามามีส่วนร่วมผ่านกลไกและมาตรการต่างๆที่รัฐจัดขึ้นมารองรับ

การทำงานแบบมีส่วนร่วมนั้นไม่ว่าจะเป็นระดับครอบครัว โรงเรียน ชุมชน องค์กร หรือประเทศ มีความสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการทัศน์ปัจจุบัน เพราะจะช่วยให้ผู้มีส่วนร่วมหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของ ยินยอมปฏิบัติตาม และยอมรับได้อย่างสมัครใจ เต็มใจ สบายใจ

3. องค์ประกอบของการมีส่วนร่วม

- มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน สิ่งที่ต้องการจากการมีส่วนร่วมคืออะไร
- มีกลุ่มเป้าหมายที่แน่นอน ผู้ที่ต้องเข้ามามีส่วนร่วมคือใคร
- มีรูปแบบกิจกรรมที่ครอบคลุม จะดำเนินการให้เกิดการมีส่วนร่วมด้วยวิธีการอย่างไร
- มีความจำเป็นที่เด่นชัด เหตุผลความจำเป็นที่ต้องอาศัยการมีส่วนร่วมคืออะไร

4.ความคาดหวังจากการมีส่วนร่วม

- ประชาชนและชุมชนเป็นอิสระ ลดการพึ่งพิง และสามารถดูแลตัวเองได้
- ประชาชนและชุมชนมีโอกาสที่จะได้ใช้และพัฒนาความสามารถของตนเอง
- เป็นการระดมทรัพยากรที่ต่างคนต่างถือครองมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- สร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของ ทำให้การพัฒนามีความมั่นคงถาวรและต่อเนื่อง
- สร้างความรับผิดชอบ และแสดงถึงอำนาจในการตัดสินใจเลือกที่มีอยู่ในตนเอง
- เป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนและประชาชน

5.แนวคิดการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม

การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Governance) หมายถึง การบริหารราชการที่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐได้เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจทางการบริหารและดำเนินงานของรัฐ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อที่จะตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน (สำนักงาน กพร. , 2549)

การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในภาครัฐและดำเนินการได้ในหลายมิติ ตามความเหมาะสม และความต้องการพื้นฐานของประชาชนในแต่ละสังคม องค์กรที่เรียกตนเองว่า International Association for Public Participation (IAP2) ซึ่งเป็นสถาบันนานาชาติ ได้ศึกษาและกำหนดหลักการมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนของสังคมได้เข้ามามีส่วนร่วมกับภาครัฐ แบ่งได้เป็น 5 ระดับ เพื่อที่ผู้เกี่ยวข้องและหน่วยงานภาครัฐจะเลือกตัดสินใจ ออกแบบการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม จากระดับการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในภาครัฐ ตั้งแต่ระดับการเข้ามามีส่วนร่วมที่น้อยที่สุด ไปจนถึงมากในระดับที่ 5 มีรายละเอียดดังนี้

ระดับของการมีส่วนร่วมของประชาชน

1.การให้ข้อมูลข่าวสาร แก่ประชาชนเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆของหน่วยงานภาครัฐ (To Inform) เป็นระดับที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในขั้นน้อยสุด ซึ่งเป็นสิทธิพื้นฐานของประชาชนในการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานของภาครัฐ โดยหน่วยงานภาครัฐมีหน้าที่ในการนำเสนอข้อมูลที่เป็นจริง ถูกต้อง ทันสมัย และประชาชนสามารถเข้าถึงได้

2.การรับฟังความคิดเห็น เปิดให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการและปฏิบัติงานของหน่วยงานรัฐ อย่างอิสระและเป็นระบบ โดยหน่วยงานภาครัฐจัดให้มีกระบวนการรับฟัง ปรัชษาหารือ ทั้งที่เป็นและไม่เป็นทางการ และนำข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น ประเด็นที่ประชาชนเป็นห่วงไปเป็นแนวทางการปรับปรุงนโยบาย การตัดสินใจ และพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานในหน่วยงาน (To Consult)

3.การเกี่ยวข้อง เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนในกระบวนการกำหนดนโยบาย กางวางแผนโครงการ และวิธีการทำงาน โดยหน่วยงานภาครัฐมีหน้าที่จัดระบบ อำนาจความสะดวก ยอมรับการเสนอแนะและตัดสินใจ ร่วมกับภาคประชาชน (To Involve) ระดับนี้มักดำเนินการในรูปแบบกรรมการที่มีตัวแทนภาคประชาชนเข้าร่วม

4.ความร่วมมือ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วน มีบทบาท เป็นหุ้นส่วนหรือภาคีในการดำเนินกิจกรรมของหน่วยงานภาครัฐ (To Collaborate)

5.การเสริมอำนาจแก่ประชาชน (To Empower) เป็นระดับที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีบทบาทเต็มที่ในการตัดสินใจ บริหารงาน และดำเนินกิจกรรมใดๆเพื่อเข้ามาทดแทนการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ดำเนินการหรือปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับสูงสุดนี้ เน้นให้ประชาชนเป็นเจ้าของดำเนินการกิจและภาครัฐมีหน้าที่ในการส่งเสริมสนับสนุนเท่านั้น

การมีส่วนร่วมของประชาชน ถือเป็นหลักการสากลที่อารยประเทศให้ความสำคัญ และเป็นประเด็นหลักที่สังคมไทยให้ความสนใจ เพื่อพัฒนาการเมืองเข้าสู่ระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมตามหลักการธรรมาภิบาลที่ภาครัฐจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนรับรู้ ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ เพื่อสร้างความโปร่งใสและเพิ่มคุณภาพการตัดสินใจของรัฐให้ดีขึ้น และเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย

การสอนงานและการมอบหมายงาน

การสอนงาน

1.1 องค์ความรู้

1.1.1 การเตรียมความพร้อมของผู้สอน/พี่เลี้ยง

- ความรู้ทั่วไป
- ความรู้เฉพาะทาง

1.1.2 หลักการ

- การตั้งเป้าหมาย (สร้างจิตสำนึกของผู้สอน/พี่เลี้ยง)
- การเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงาน

1.1.3 ขั้นตอนการสอน

- การสอนงานในภาพรวมพร้อมๆกัน
- การสอนงานเป็นรายบุคคล
 - ระบุความเป็นมา
 - เป้าหมายของงานที่ต้องการ
 - แจ้งแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง หรือระเบียบ / กฎหมาย
 - แนะนำวิธีบริหารจัดการข้อมูลที่สำคัญ และทางเลือกที่เหมาะสม

1.1.4 เทคนิคที่นำมาใช้มีดังนี้

- วิธีปฐมนิเทศ (เหมาะกับผู้เข้าใหม่)
- สร้างกำลังใจเวลาสอนงาน
- ให้เรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อให้เกิดทักษะสำหรับงานที่มีเวลา
- จัดอบรมสัมมนาร่วมกับผู้อื่น

1.1.5 ทักษะที่จำเป็นเพิ่มเติม

- ความรู้ด้าน IT
- ความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ

1.2 วิธีการหรือแนวทาง

- จัดทำคู่มือ
- การสื่อสารในสาระสำคัญ
- ปนประเมินผลจากการปฏิบัติงานเป็นระยะๆ (ทุก 3 – 6 เดือน)

การมอบหมายงาน

- การมอบหมายงานเป็นลายลักษณ์อักษร
 - o ทบทวนข้อมูล
 - o วิเคราะห์งานที่มอบ ให้ตรงกับตำแหน่งหน้าที่ หรือความรับผิดชอบโดยตรง
- องค์กรประกอบ
 - o ภารกิจ ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร เมื่อใด
 - o รายละเอียดของการทำงาน
 - o เป้าหมายในการปฏิบัติงาน

เครื่องมือการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

- การฝึกอบรมในขณะทำงาน (OJT)
- การสอนงาน (Coaching)
- การให้คำปรึกษา แนะนำ (Consulting)
- การหมุนเวียนงาน (Job Rotation)
- การทำกิจกรรม (Activity)
- การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self Learning)
- การให้ดูงานนอกสถานที่ (Visiting)
- การเข้าร่วมประชุมสัมมนา (Meeting / Seminar)
- การศึกษาต่อ (Continuous Studying)
- การฝึกงานและทำงานร่วมกันผู้เชี่ยวชาญ (Counterpart)
- การเพิ่มคุณค่าในงาน (Job Enrichment)
- การเพิ่มปริมาณงาน (Job Enlargement)
- การเฝ้าติดตามและสังเกตพฤติกรรม (Job Shadowing)
- การเป็นที่เลี้ยง (Mentoring)

สำหรับการศึกษาคำนี้ใช้เทคนิคหลากหลายวิธีร่วมกัน ยกเว้น การศึกษาต่อ และ การเพิ่มปริมาณงาน ที่ไม่ได้นำมาใช้ในการพัฒนาบุคลากรของโรงพยาบาล

6. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้เกี่ยวข้อง ได้กำหนดรายละเอียดของกิจกรรม ดังนี้

ขั้นตอนการดำเนินการ	ระยะเวลา (ปีงบประมาณ 2558)												ผู้รับผิดชอบ และผู้เกี่ยวข้อง
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
<p>1.ระยะเตรียมการ</p> <p>1.1 ศึกษาค้นคว้ารวบรวมข้อมูลความรู้พื้นฐาน ทบ. และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</p> <p>1.2 เขียนโครงร่างของหัวข้อที่จะทำการศึกษาตามรูปแบบที่กำหนด</p> <p>2.ระยะดำเนินการ</p> <p>2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง</p> <p>- ประชากรที่ใช้ศึกษาคือ</p> <p>อาสาสมัคร</p> <p>กลุ่มตัวอย่าง : การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรเป้าหมาย โดยใช้สูตร Taro Yamane(1976)</p> <p>2.2 สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา (แบบสอบถาม)</p> <p>ประกอบด้วย 5 ส่วน</p> <p>ส่วนที่ 1 ปัจจัยสวนบุคคล</p> <p>ส่วนที่ 2 ปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงาน</p> <p>ส่วนที่ 3 เจตคติต่องานจิตอาสา</p> <p>ส่วนที่ 4 แรงจูงใจต่อการปฏิบัติงาน</p> <p>ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน</p> <p>2.3 ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ</p> <p>- การหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา</p> <p>- การหาความเชื่อมั่น</p>													<p>ผู้วิจัย</p> <p>อาสาสมัคร รพ. เจริญ กรุงเทพฯและผู้ เก็บข้อมูล</p> <p>ผู้วิจัย</p> <p>ผู้เชี่ยวชาญ pre-test กลุ่ม ประชากร</p>

<p>2.4 เก็บรวบรวมข้อมูล 2 ส่วน คือ จากการทบทวนวรรณกรรมและจาก ตัวอย่าง</p> <ul style="list-style-type: none"> - โดยขออนุญาตกลุ่มเป้าหมาย กำหนดวันเวลาในการเก็บข้อมูล - โดยขออนุญาตผู้บริหาร ร.พ. เพื่อรับทราบ <p>2.5 วิเคราะห์ข้อมูลและ ประมวลผลโดยใช้สถิติ</p> <ul style="list-style-type: none"> - เชิงพรรณนา : ร้อยละค่าเฉลี่ย SD - เชิงอนุมาน : ทดสอบ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรใน สมมุติฐาน - ประมวลผลโดยใช้โปรแกรม สำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางวิทยาศาสตร์ SPSS for windows Version 11.5 <p>3.สรุปผลการศึกษาและเสนอแนะ และติดตามประเมินผล</p>													<p>ผู้วิจัย อาสาสมัคร รพ. ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ สถิติ</p> <p>ผู้วิจัยและ คกก. Yellowbird ชมรมอาสา สมัคร</p>
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

7. ระยะเวลาดำเนินการ เริ่มวันที่ 1 ต.ค. 2557 สิ้นสุด 1 ก.ย. 2558

8. แนวทางการติดตามและประเมินผล

ตัวชี้วัดความสำเร็จ	เป้าหมาย	วิธีการ
จำนวนอาสาสมัครที่มีปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	อย่างน้อยร้อยละ 50	จัดบันทึกข้อมูลจำนวนวันที่ปฏิบัติงานของอาสาสมัครประจำหน่วยงานตามที่ได้รับมอบหมาย
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ร้อยละ 80	สำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทุก 6 เดือน
อัตราการคงอยู่ของสมาชิก	ร้อยละ 90	สำรวจและคำนวณจำนวนสมาชิกที่ลาออก,ไม่มาปฏิบัติงานตามเกณฑ์ ฯลฯ จากทะเบียนของชมรมอาสาสมัครรพ.
จำนวนหน่วยงานที่มีอาสาสมัครช่วยปฏิบัติงาน	เพิ่มขึ้นร้อยละ 10	1.เปรียบเทียบจำนวนหน่วยงานที่มีอาสาสมัครเข้าไปช่วยปฏิบัติงานในปี 56-57 2.ออกแบบสำรวจความต้องการให้มีอาสาสมัครไปช่วยปฏิบัติงานของหน่วยงานในรพ.ทุก 6 เดือน

9. ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาที่มีแนวโน้มส่งผลทางบวกหรือเกิดประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้องทั้งผู้บริหารโครงการ พี่เลี้ยงของศูนย์ประชาสัมพันธ์ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงาน

1.เชิงนโยบาย

1.1 นำผลการศึกษาอ้างอิงไปสู่จิตอาสา ในเครือ โรงพยาบาลในสังกัด สำนักงานแพทย์ทั้ง 9 แห่ง เพื่อสนับสนุนปัจจัยที่มีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร

1.2 พัฒนารูปแบบการบริหารจัดการอาสาสมัคร(Model for Volunteer Management) มีแผนงาน/โครงการ วิธีการดำเนินงาน ของอาสาสมัครแบบจิตอาสาที่ดีและเป็นรูปแบบเดียวกัน โดยการนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมตามพื้นที่และเกิดประโยชน์สูงสุด สร้างภาพลักษณ์ในการมีส่วนร่วมของชุมชนต่อบริการสุขภาพของโรงพยาบาลในสังกัด สำนักงานแพทย์

1.3. นำข้อเสนอแนะ ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ไปร่วมกันหาแนวทางแก้ปัญหา โดยมีตัวแทนตัวแทนของอาสาสมัครมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มากที่สุด และเพิ่มความคงอยู่ของอาสาสมัครโรงพยาบาล

1.4 สนับสนุนให้มีการยกย่องเชิดชูอาสาสมัครที่เป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน และ ผู้ที่มาปฏิบัติหน้าที่อ่อนน้อมต่อเรื่อง สม่่าเสมอ เช่น มอบโล่ เข็มที่ระลึก และจัดงานวัน "อาสาพาทำดี" เพื่อเป็นการให้คุณค่า ยอมรับในการทำความดี ช่วยเหลืองานบริการของโรงพยาบาลด้วยความเสียสละ ทั้งที่มีใช้หน้าที่โดยไม่หวังผลตอบแทน

1.5 ผู้บริการกำหนดนโยบายในการสนับสนุน ส่งเสริมบุคลากรของโรงพยาบาลให้มีจิตอาสา หรือจิตสาธารณะ ร่วมสร้างวัฒนธรรมจิตสาธารณะให้เกิดขึ้นในองค์กร ตระหนักและเริ่มมองเห็นผู้อื่น มองสังคมรอบตัวให้มากขึ้น เกิดจิตสำนึก พร้อมให้ความช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่ต้องร้องขอ ซึ่งสามารถทำได้ในหลากหลายรูปแบบ รวมถึงร่วมกันคิดโครงการอาสาสมัครเพื่อช่วยเหลือสังคมและทำประโยชน์ต่อส่วนรวม โดยไม่จำเป็นต้องให้ผู้บริหารมอบหมายให้ทำ

1.6 โครงการกิจกรรมจิตอาสาที่ได้เป็นเพียงรูปแบบที่มีประสิทธิภาพของการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมขององค์กรเท่านั้น แต่ยังเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพในการที่จะสื่อสาร สร้างความสัมพันธ์และเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ในสายตาของชุมชนและสังคม

1.7 องค์กรสามารถใช้ประโยชน์จากโครงการหรือกิจกรรมจิตอาสาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรโรงพยาบาล ในด้านทักษะของผู้นำ มนุษสัมพันธ์ และการทำงานเป็นทีมเพิ่มทักษะในการสื่อสาร การทำงานในรูปแบบอาสาสมัคร ทุกคนจะมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ผู้บริหารสามารถ สนับสนุนโครงการจิตอาสาของบุคลากรโรงพยาบาล เช่น การไม่คิดวันที่ทำกิจกรรมอาสาสมัครเพื่อสังคมเป็นวันลา

2. เชิงปฏิบัติ

2.1 เชิญเป็นวิทยากรกิตติมศักดิ์ในการถ่ายทอดทักษะชีวิตของคนทำดีเพื่อสังคมเพื่อดึง Tacit knowledge มาถ่ายทอดสิ่งดีๆให้กับบุคลากรของโรงพยาบาล เพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจต่อการทำความดีและบอกต่อแก่ผู้อื่น

2.2 จัดกิจกรรมหรือโครงการที่ส่งเสริมการทำความดีร่วมกัน ระหว่างอาสาสมัครกับบุคลากรของโรงพยาบาล เพื่อให้อาสาสมัครมีความรู้สึกของการมีส่วนร่วมในองค์กรและสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างกัน

2.3 จัดงานเลี้ยงสังสรรค์ในวันครบรอบการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ของอาสาสมัคร เช่น ครบทุก 1ปี 3-5ปี เป็นต้น

2.4 เสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสำหรับอาสาสมัครที่ ปฏิบัติงานทุกวันอย่างสม่ำเสมอ เช่นตัดเสื้อฟอร์มเพื่ออีก 1-2ตัว

2.5 จัดหาสิ่งสนับสนุนหรือสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้นในทุกๆปี ตามเวลาที่ปฏิบัติงาน เช่น อาสาสมัครอาวุโส หรือคณะกรรมการชมรม Yellow birds จะได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ

3. ข้อเสนอแนะทางวิชาการ

3.1. สสำรวจความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างจิตอาสาของคนในองค์กร ในด้านต่างๆ เช่น การอนุรักษ์พลังงาน ทรัพยากร และสิ่งแวดล้อม

3.2. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมจิตอาสาของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล และบุคลากรของกรุงเทพมหานคร

3.3 การเตรียมความพร้อมของอาสาสมัครในการปฏิบัติงาน ก่อนการปฏิบัติงานต้องผ่านการปฐมนิเทศ (Orientation) ในด้านต่างๆ เช่น ข้อมูลสำคัญของโรงพยาบาล รู้จักทีมงานและผู้บริหาร รู้จักหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง และหน่วยงานที่ต้องลงไปปฏิบัติงาน พฤติกรรมบริการที่ดี การป้องกันการติดเชื้อในโรงพยาบาล ฯลฯ

3.4 จัดให้มีการสอนงานและมอบหมายงานโดยทีมพี่เลี้ยงที่มีประสบการณ์ และเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน ให้ทราบบทบาทของอาสาสมัคร แบ่งปันประสบการณ์และปัญหาที่อาจพบในการปฏิบัติงานจริง คอยเป็นที่ปรึกษา ให้คำแนะนำ สอบถามความต้องการ ความถนัดหรือความชำนาญเฉพาะบุคคล เพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับงานที่จะจัดให้อาสาสมัครลงปฏิบัติ

3.5 การเตรียมความพร้อมของหน่วยงานที่ต้องการอาสาสมัครช่วยปฏิบัติงาน จัดประชุมชี้แจงและพบปะระหว่างหัวหน้าหน่วยงานที่ต้องการอาสาสมัคร ไปช่วยปฏิบัติงาน เพื่อเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ทุกคนของหน่วยงานที่จะรับอาสาสมัครลงไปปฏิบัติงานควรให้ผู้ร่วมงานทุกคนเข้าใจถึงบทบาทของอาสาสมัครในการทำงาน หน่วยงานต้องกำหนดคุณลักษณะงาน หน้าที่และความรับผิดชอบให้ชัดเจน ซึ่งจะเป็นปัจจัยเสริม ในการดึงดูดความสนใจให้ผู้สมัครเป็นจิตอาสาเพิ่มขึ้นและช่วยรักษาให้คงอยู่ในองค์กรอีกด้วย หน่วยงานต้องมีความพร้อมจึงแสดง ความจำนำไปที่ศูนย์ประชาสัมพันธ์ หรือคณะกรรมการอาสาสมัครเพื่อพิจารณาจัดสรรอาสาสมัครลงปฏิบัติหน้าที่ตาม ความรู้ความสามารถ ความถนัดและประสบการณ์ต่อไป

แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติตนของอาสาสมัคร รพ.เจริญกรุงประชารักษ์

คำชี้แจง การศึกษาครั้งนี้มีจุดประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร รพ.เจริญกรุงประชารักษ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนารูปแบบกิจกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการของอาสาสมัคร รับทราบข้อเสนอแนะ ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นข้อมูลนำไปปรับปรุง หาแนวทางแก้ไขต่อไป

โปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ผู้ศึกษาจะเก็บคำตอบของท่านไว้เป็นความลับ และขอรับรองว่าจะไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของท่านแต่อย่างใด แบบสอบถามมีทั้งหมด 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 ด้านเจตคติต่องานอาสา

ตอนที่ 4 ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ ปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงาน

ตอนที่1 ปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมายถูก(✓)ใน หน้าข้อความที่ตรงกับท่านหรือเติมในช่องว่างที่เว้นไว้

1) เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2) ปัจจุบันท่านมีอายุ.....ปี

3) สภาพสมรส

1) โสด

2) สมรส

3) หม้าย

4) แยกกันอยู่

5) หย่าร้าง

4) ศาสนา

1) พุทธ

2) คริสต์

3) อิสลาม

4) อื่นๆ (ระบุ).....

5) ระดับการศึกษาสูงสุด

1) ประถมศึกษา (ป.4หรือป.6)

2) มัธยมศึกษาปีที่3

3) มัธยมศึกษาปีที่6 / ปวช. / เทียบเท่า

4) อนุปริญญา ปวส. / ปวท. / เทียบเท่า

5)ปริญญาตรี

6) สูงกว่าปริญญาตรี

6) อาชีพ

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1) พ่อบ้าน / แม่บ้าน / ไม่มีอาชีพ | <input type="checkbox"/> 2) รับราชการ |
| <input type="checkbox"/> 3) รับจ้าง | <input type="checkbox"/> 4) รัฐวิสาหกิจ |
| <input type="checkbox"/> 5) ค้าขาย | <input type="checkbox"/> 6) เกษตรกร ทำไร่-นา-สวน |
| <input type="checkbox"/> 7) ธุรกิจส่วนตัว | <input type="checkbox"/> 8) อื่นๆ ระบุ |

7) ระยะเวลาที่เป็นอาสาสมัครของโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ _____ ปี _____ เดือน

8) ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

- | | | |
|---|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1) น้อยกว่า 1 ปี | <input type="checkbox"/> 2) 1-2 ปี | <input type="checkbox"/> 3) 3-4 ปี |
| <input type="checkbox"/> 4) 4-5 ปี | <input type="checkbox"/> 5) มากกว่า 5 ปี | |

9) ท่านเป็นสมาชิกหรือเป็นอาสาสมัครชมรมอื่นที่นอกเหนือจากอาสาสมัคร รพ.เจริญกรุงประชารักษ์หรือไม่

- 1) ไม่เป็นกลุ่มใดเลย
- 2) เป็น (โปรดระบุ)
- | | | |
|--|--------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> ชมรมสูงอายุ | <input type="checkbox"/> สโมสรโรตารี | <input type="checkbox"/> มูลนิธิฉือจี้ประเทศไทย |
| <input type="checkbox"/> มูลนิธิ..... | <input type="checkbox"/> อาสาภาษา | <input type="checkbox"/> อพปร. |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ)..... | | |

10) ท่านมาปฏิบัติงานที่โรงพยาบาล

- | | | |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> ทุกวัน | <input type="checkbox"/> 2-3 วันต่อสัปดาห์ | <input type="checkbox"/> 1วันต่อสัปดาห์ |
| <input type="checkbox"/> เฉพาะวันที่มีกิจกรรม | | |

ตอนที่ 2 ปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงาน

1) ท่านได้รับการนิเทศหรือสอนงาน ก่อนการปฏิบัติงานบ้างหรือไม่

1) ไม่ได้รับ

2) ได้รับการนิเทศ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) จาก

1) เจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาสัมพันธ์ 2) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่าน
ปฏิบัติงานอยู่

3) ผู้ร่วมงานที่เป็นอาสาสมัคร 4) คณะกรรมการชมรมอาสาสมัคร

5) อื่นๆ (ระบุ)

2) ท่านได้รับการนิเทศงานในรูปแบบใด

1) ให้ความรู้ทั่วไป เช่น แนะนำการปฏิบัติงาน บทบาทหน้าที่

2) สอบถามก่อนให้คำแนะนำ

3) มอบหมายงานให้ทำ

4) การปฐมนิเทศก่อนการปฏิบัติงาน

5) อื่นๆ ระบุ

3) ท่านเคยเข้าร่วมปฐมนิเทศ อบรมการให้บริการ หรือ ประชุมวิชาการจาก รพ.บ้างหรือไม่

1) ไม่เคย

2) เคย.....จำนวน.....ครั้งต่อปี

2.1 เรื่อง

4) ท่านเคยไปศึกษาดูงานทางด้านสุขภาพหรือด้านบริการนอกสถานที่บ้างหรือไม่

1) ไม่เคยไป

2) เคยไปศึกษาดูงานฯ จำนวน.....ครั้งต่อปี

5) ท่านได้รับการสนับสนุนการเผยแพร่ข่าวสารด้านสาธารณสุขจากรพ.บ้างหรือไม่ เช่น แผ่นพับ บริการ และคลินิกต่างๆของรพ. , แผ่นพับเกี่ยวกับการป้องกันโรคต่างๆ ฯลฯ

1) ไม่ได้รับ

2) ได้รับ

6) ท่านได้รับการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานบ้างหรือไม่ เช่น เครื่องเขียน รถเข็น ยาสระผม ฯลฯ

1) ไม่ได้รับ

2) ได้รับ

7) ครอบครัวของท่านภาคภูมิใจและสนับสนุนให้ท่านเป็นอาสาสมัครของโรงพยาบาล

1) ไม่สนับสนุน เพราะ.....

2) สนับสนุน เพราะ.....

8) เพื่อนอาสาสมัครมีส่วนสนับสนุนในการปฏิบัติงานของท่าน

1) ไม่สนับสนุน เพราะ.....

2) สนับสนุน เพราะ.....

9) หน่วยงานที่ท่านไปช่วยปฏิบัติงาน เป็นกำลังใจและยกย่องชมเชยการปฏิบัติงานของท่านอยู่เสมอ

1) ไม่ใช่ เพราะ.....

2) ใช่ เพราะ.....

10) ศูนย์ประชาสัมพันธ์ช่วยเป็นกำลังใจและยกย่องชมเชยการปฏิบัติงานของท่านอยู่เสมอ

1) ไม่ใช่ เพราะ.....

2) ใช่ เพราะ.....

ตอนที่ 3 ด้านเจตคติต่องานจิตอาสา

รายการ	ระดับเจตคติ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1) ท่านเต็มใจทำหน้าที่อาสาสมัครด้วยตนเองโดยไม่มีใครบังคับ					
2) อาสาสมัคร รพจ. ต้องปฏิบัติงานด้วยความเสียสละ เพื่อประโยชน์ของส่วนรวม					
3) อาสาสมัคร รพจ. ต้องมีจิตสำนึกในการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน					
4) อาสาสมัคร รพจ. ควรเป็นตัวอย่างในการดูแลสุขภาพของตนเองและตนเอง					
5) การเป็นอาสาสมัคร ทำให้ท่านมีสิทธิพิเศษในการรักษาพยาบาล					
6) ท่านมีโอกาสเป็นผู้นำชุมชนหรือเป็นนักการเมืองท้องถิ่นได้จากการเป็นอาสาสมัคร					
7) เมื่อผู้ใช้บริการตำหนิการให้บริการของรพ. ท่านจะช่วยอธิบายทำความเข้าใจทันที					
8) ครอบครัวของท่านสนับสนุนให้ท่านเป็นอาสาสมัคร					
9) ถ้าท่านมีโอกาส ท่านอยากชักชวนเพื่อนๆญาติ หรือคนรู้จัก มาเป็นอาสาสมัครเหมือนท่าน					
10) ท่านให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติหน้าที่อาสาสมัครอยู่เสมอ					
11) ท่านชักชวนให้เพื่อนร่วมชุมชนมีส่วนร่วมในการทำประโยชน์ต่อส่วนรวมอยู่เสมอ					
12) ท่านมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ชอบช่วยเหลือผู้อื่นทุกครั้งที่มีโอกาส					
13) ท่านเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมและกิจกรรมรณรงค์ทางสาธารณสุขทางรพ. และชุมชนอยู่เสมอ					
14) ท่านประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการบำเพ็ญประโยชน์เพื่อส่วนรวม					
15) ท่านเต็มใจที่จะอบรมความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครรพ.					
16) ท่านเห็นด้วยกับการมีส่วนร่วมในบริการสาธารณสุขในรพ.					

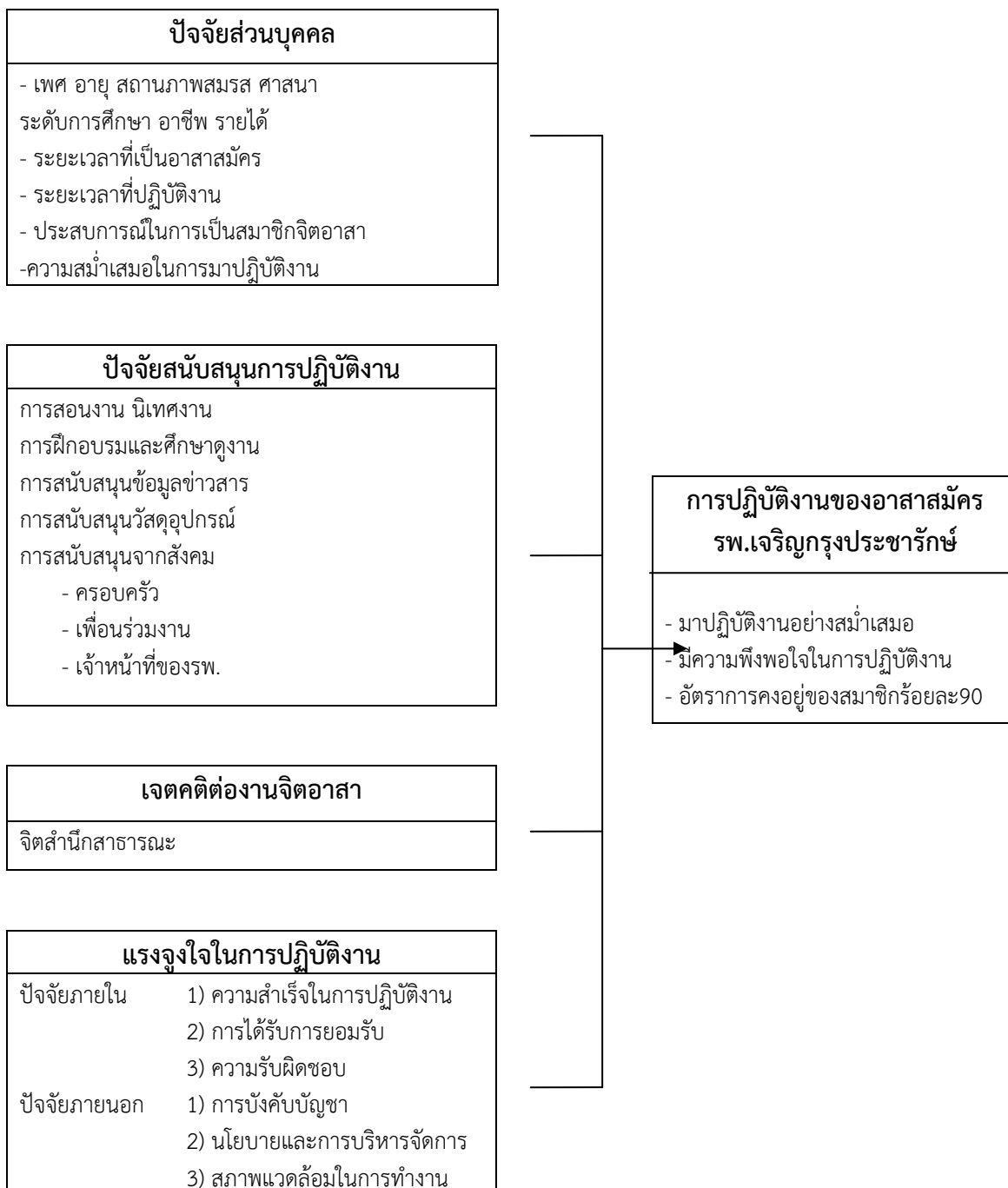
ตอนที่ 4 ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

รายงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1) การเป็นอาสาสมัคร ทำให้ท่านได้รับการยกย่อง ชมเชยในความเสียสละ เพื่อผู้อื่นและส่วนรวม					
2) ครอบครัวท่านชื่นชม และภูมิใจที่ท่านเป็นอาสาสมัครของรพ.					
3) ท่านเห็นว่าควรปลูกจิตสำนึกให้อาสาสมัครทุกคนเสียสละเพื่อช่วยเหลือ ผู้ป่วยและญาติ โดยไม่หวังผลตอบแทน					
4) ความสุขของผู้ป่วยและญาติ คือความสำเร็จในการปฏิบัติงานของ อาสาสมัคร รพจ.					
5) เพื่อนร่วมงาน มีความสำคัญในการมาปฏิบัติหน้าที่ของท่าน					
6) การเป็นอาสาสมัคร ควรคัดกรองคุณสมบัติทุกปี หากคนใดไม่ตั้งใจ ปฏิบัติงาน หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม ควรพ้นสภาพ					
7) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ให้ความเป็นกันเอง					
8) ท่านได้รับมอบหมายหน้าที่ชัดเจนจากหน่วยงานที่เข้าไปช่วยปฏิบัติงาน					
9) ท่านได้รับการยอมรับและไว้วางใจในการปฏิบัติงานจากเจ้าหน้าที่ หน่วยงานที่ไปช่วยปฏิบัติงาน					
10) ท่านได้รับคำชมเชย สนับสนุน ให้กำลังใจจากเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน อยู่เสมอ					
11) การเป็นอาสาสมัคร ทำให้ท่านมีความรู้และประสบการณ์ในการดูแล ตนเองและครอบครัว					
12) มีการนิเทศงาน หรือสอนงาน ช่วยให้คุณมั่นใจในการปฏิบัติงาน					
13) การฝึกอบรม ให้ความรู้ และพาศึกษาดูงานจะช่วยให้คุณพัฒนาตนเอง และมั่นใจในการปฏิบัติงาน					
14) ท่านรับทราบข้อมูลหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับชมรมอาสาสมัครอย่าง สม่ำเสมอ					
15) ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือตัดสินใจเกี่ยวกับการ ดำเนินงาน / กิจกรรมของชมรมอาสาสมัคร					
16) สภาพแวดล้อมในการทำงาน					
- จัดห้องหรือมุมให้พักผ่อน					
- จัดอาหารกลางวัน และน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ					
- สนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ที่ช่วยในการปฏิบัติงาน					

ร่างกรอบแนวคิดในการศึกษา

กรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร รพ.เจริญกรุงประชารักษ์

ตัวแปรอิสระ



การคำนวณขนาดตัวอย่าง

ใช้สูตรในการคำนวณขนาดตัวอย่าง

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ระดับความถูกต้องหรือความคลาดเคลื่อนของการสุ่ม

n = จำนวนขนาดตัวอย่าง

ขนาดตัวอย่าง : จำนวนอาสาสมัคร รพจ. ทั้งหมด 281 คน ต้องการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05

$$\begin{aligned} n &= \frac{281}{1+(281)(0.05)^2} \\ &= \frac{281}{1.7025} = 165.051 \end{aligned}$$

สรุป : จำนวนขนาดตัวอย่าง = 165 คน

อัตราการได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างอาจได้ไม่ครบ = บวกเพิ่มขนาดตัวอย่างอีก 10- 30%

$$\begin{aligned} \text{จึงจะดำเนินการเก็บข้อมูล} &= 165 + 10\% = 181.55 \\ &= 182 \text{ คน} \end{aligned}$$

การสุ่มตัวอย่าง

สุ่มจากประชากรที่สนใจศึกษา คือ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ สุ่มบุคคลเพื่อตอบแบบสอบถาม โดยการเลือกแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Samplly) โดยมีเงื่อนไข คือ

1. รู้จำนวนประชากรทั้งหมด
2. ประชากรทั้งหมดมีโอกาสที่จะถูกเลือกมาเป็นกลุ่มตัวอย่างเท่าเทียมกัน

3 เลือกวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampliny) ประชากรเป็นอาสาสมัครรพจ.

3.1 กำหนดเลขลำดับให้กับประชากรแต่ละหน่วย คือ ต้องการสุ่มตัวอย่าง 182 คน ประชากร 281 คน จะมีรายชื่อของประชากรทั้งหมด 281 คน แล้วให้เลขลำดับแก่ประชากรแต่ละคนตั้งแต่เลข 001 ถึง 281 คน

3.2 ใช้การจับฉลากในการสุ่มตัวอย่าง

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร รพ.เจริญกรุง

หลักการและเหตุผล

วัตถุประสงค์

เป้าหมาย

ระยะเวลา

แนวทางการติดตามประเมินผล

ตัวชี้วัดตามสำเนา

วิธี/เครื่องมือในการติดตามประเมินผลสำเนา

ความรู้ที่นำมาใช้

การมีส่วนร่วมของประชาชน

แนวคิดด้านจิตอาสา

เครื่องมือการบริหาร PDCA

แนวคิดการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

สื่อมวลชนปัญหา

ทบทวนระบบ

เขียนโครงการวิจัย

เก็บรวบรวมข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูล

อภิปรายแลกเปลี่ยนแนว

เชิงนโยบาย

เชิงปฏิบัติ

เชิงวิชาการ

ข้อเสนอแนะ

R2R (เชิงสำรวจ เชิงสหสัมพันธ์)

แผนพัฒนาขั้นต่อไป

กรอบแนวคิดการดำเนินการ