

รูปแบบการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ของรัฐจิตอาสาเพื่อสังคมของ อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา

The Model for Developing the Potential of Volunteer-Minded Government Officials
for Social Service in Kham Thale So District, Nakhon Ratchasima Province

นิติธร ขอฟุ้งกลาง¹, พระมหาประกาศิต สิริเมธ² และ ประเสริฐ บุปผาสุข³

Nitithon Khofungklang¹, Phramaha Prakasit Sirimedho² and Prasert Buppasuk³

วิทยาลัยสงฆ์พุทธปัญญาศรีทวารวดี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Buddhaphanya Sri Thawarawadee Buddhist College, Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Thailand

Corresponding Author, E-mail: nitithon1126@gmail.com

Received July 31, 2025; Revised August 25, 2025; Accepted March 5, 2026

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อออกแบบชุดความรู้การเป็นจิตอาสาเพื่อพัฒนาสังคมของอำเภอขามทะเลสอ 2) เพื่อพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ของรัฐจิตอาสาเพื่อพัฒนาสังคม และ 3) เพื่อประเมินความสำเร็จของกิจกรรมจิตอาสาเพื่อพัฒนาสังคมในพื้นที่ อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ใช้กรอบแนวคิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ของ Kolb ร่วมกับแนวคิดการพัฒนาศักยภาพ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ เจ้าหน้าที่รัฐและผู้นำชุมชนจำนวน 30 คน ซึ่งได้จากการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างแบบสอบถามก่อน-หลังอบรม และการสังเกตพฤติกรรม วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์เนื้อหาและสังเคราะห์เชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า 1) ชุดความรู้ที่พัฒนาขึ้นมี 4 โมดูล ได้แก่ ความรู้พื้นฐานจิตอาสา ทักษะการสื่อสาร การบริหารจัดการกิจกรรม และจริยธรรม 2) การพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทั้งด้านทัศนคติ ทักษะ และพฤติกรรมการทำงานเพื่อสังคม โดยกิจกรรมมีลักษณะสอดคล้องกับบริบทชุมชน และ 3) ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับสูง (เฉลี่ย 4.58 จาก 5.00 คะแนน) ขณะที่เจ้าหน้าที่มีความมั่นใจและสามารถริเริ่มกิจกรรมจิตอาสาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการวิจัยชี้ว่า การพัฒนาศักยภาพจิตอาสาของเจ้าหน้าที่รัฐควรยึดแนวทางที่เชื่อมโยงองค์ความรู้ การปฏิบัติจริง และการมีส่วนร่วมของชุมชน เพื่อเสริมสร้างคุณภาพบริการสาธารณะและความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนระหว่างรัฐกับประชาชน

คำสำคัญ: การพัฒนาศักยภาพ; เจ้าหน้าที่ของรัฐ; จิตอาสาเพื่อสังคม

Abstract

This research aims to: 1) design a knowledge package for developing social volunteerism among government officials in Kham Thale So District; 2) enhance the capacities of local government officials as social volunteers; and 3) evaluate the success of volunteer-based community development activities. The study employed Participatory Action Research (PAR), using Kolb's experiential learning theory and capacity development concepts as the research framework. The study area was Kham Thale So District, Nakhon Ratchasima Province. The purposively selected sample consisted of 30 local government officials and community leaders. Research instruments included semi-structured interviews, pre-post knowledge and satisfaction questionnaires, and observation checklists. Data were analyzed through content analysis and descriptive narrative to examine changes in behavior, attitudes, and local impacts.

The findings revealed that: 1) a four-module knowledge package was developed, covering (a) basic knowledge of volunteerism, (b) communication skills, (c) participatory project management, and (d) professional ethics; 2) the training process contributed to positive changes in participants' attitudes, skills, and behaviors, including hands-on community engagement and the ability to initiate volunteer activities responsive to local needs; and 3) the evaluation showed high satisfaction from community members (average score 4.58 out of 5.00), and increased confidence and capacity among officials in planning and executing volunteer activities.

The study underscores the importance of tailored knowledge development, experiential learning, and genuine community participation in strengthening public service delivery. It also highlights how fostering intrinsic motivation and volunteer spirit among civil servants can enhance long-term relationships between the state and citizens and build stronger, more resilient communities.

Keywords: Capacity Development; Government Officials; Civic Volunteerism for Social Development

บทนำ

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา แนวคิดเรื่อง “จิตอาสา” ได้กลายเป็นกระแสหลักในการพัฒนาองค์กรและการขับเคลื่อนภารกิจเพื่อสาธารณประโยชน์ โดยเฉพาะในภาคการบริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทย ซึ่งภาครัฐได้ผลักดันให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีบทบาทเชิงรุกในการสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนผ่านการดำเนินกิจกรรมจิตอาสาอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม งานวิจัยของ Chansuda (2022) พบว่า แม้จะมีแนวทางการส่งเสริมจิตอาสาในภาคราชการ แต่เจ้าหน้าที่ส่วนหนึ่งยังขาดเจตคติ ทักษะ และองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินงานอย่างยั่งยืน ในขณะเดียวกัน การวิจัยของ Aphaphon (2023) ระบุว่า การเสริมสร้างศักยภาพของเจ้าหน้าที่รัฐด้วยแนวคิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ (Experiential Learning) มีแนวโน้มช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกในด้านความคิดและพฤติกรรมได้อย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตาม ช่องว่างขององค์ความรู้ (research gap) ที่ยังขาดการศึกษา คือ “การออกแบบรูปแบบการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ของรัฐด้านจิตอาสา” ที่เชื่อมโยงกับบริบทพื้นที่และมีการประเมินผลกระทบในระดับชุมชนจริง

พื้นที่อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา เป็นพื้นที่กึ่งเมืองกึ่งชนบทที่มีความหลากหลายทางสังคมและวัฒนธรรม ซึ่งเจ้าหน้าที่ของรัฐในพื้นที่มีการเกี่ยวข้องกับประชาชนอย่างใกล้ชิด ทั้งในบทบาทของเจ้าหน้าที่ปกครอง เจ้าหน้าที่ท้องถิ่น ตลอดจนเจ้าหน้าที่สาธารณสุขและครูในโรงเรียน แม้ที่ผ่านมาจะมีความพยายามในการส่งเสริมงานจิตอาสาในระดับพื้นที่ แต่ยังพบว่ากิจกรรมส่วนใหญ่ขาดการวางแผนระยะยาว ไม่มีการติดตามประเมินผล และยังไม่มียุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพที่ตอบสนองต่อบริบทของชุมชน นักวิจัยในฐานะผู้ที่มีประสบการณ์ร่วมกับภาคีในพื้นที่ ผ่านกิจกรรมเสริมสร้างศักยภาพและการพัฒนาองค์กรชุมชน ได้เล็งเห็นความจำเป็นในการวิจัยและพัฒนา รูปแบบที่มีความเฉพาะเจาะจงมากขึ้น

บทความวิจัยนี้นำเสนอผลการออกแบบและทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ของรัฐด้านจิตอาสา โดยอาศัยชุดความรู้เฉพาะทาง การเรียนรู้จากประสบการณ์ และกิจกรรมร่วมกับชุมชนในพื้นที่จริง โดยเนื้อหาครอบคลุมตั้งแต่การวิเคราะห์บริบท การออกแบบกระบวนการเรียนรู้ การประเมินผลสัมฤทธิ์ และข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย อันจะเป็นประโยชน์ทั้งในทางวิชาการด้านการพัฒนาทุนมนุษย์ และในทางปฏิบัติต่อหน่วยงานภาครัฐในการยกระดับคุณภาพการทำงานเพื่อสังคมอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อออกแบบชุดความรู้การเป็นจิตอาสาเพื่อพัฒนาสังคมของอำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา

2. เพื่อพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ของรัฐจิตอาสาเพื่อพัฒนาสังคมของอำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา

3. เพื่อประเมินความสำเร็จของกิจกรรมจิตอาสาเพื่อพัฒนาสังคมของอำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา

การทบทวนวรรณกรรม

ในการวิจัยนี้ จะได้นำเสนอกรอบแนวคิดทางทฤษฎีและงานวิจัยเชิงประจักษ์ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นสำคัญของการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อใช้เป็นฐานในการพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างศักยภาพของเจ้าหน้าที่รัฐจิตอาสาให้มีความเหมาะสม มีความเป็นไปได้ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริงในบริบทของอำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา ดังนี้

1. แนวคิดเรื่องจิตอาสา (Volunteerism)

แนวคิดเรื่อง “จิตอาสา” เป็นรากฐานสำคัญของการมีส่วนร่วมในสังคม โดย Wilson (2000) ให้นิยามว่า จิตอาสาหมายถึงการกระทำใด ๆ ที่เกิดจากความสมัครใจ โดยไม่คาดหวังผลตอบแทนส่วนตัว และมีวัตถุประสงค์เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม แนวคิดนี้สะท้อนคุณค่าของความเสียสละ ความเอื้ออาทร และความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมในสังคม ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของพลเมืองประชาธิปไตย

ในบริบทของภาคราชการ “จิตอาสา” มิใช่เพียงกิจกรรมเสริมจากหน้าที่ประจำ แต่เป็นการพัฒนาทัศนคติ (Attitude) จิตสำนึก (Awareness) และ พฤติกรรมการทำงานเชิงรุก (Proactive Service Behavior) ที่มุ่งเน้นการให้บริการประชาชนด้วยความจริงใจ มีความรับผิดชอบต่อสาธารณะ และยึดมั่นในหลักคุณธรรมจริยธรรม (Volunteer Affairs Division, 2020)

นอกจากนี้ ยังมีการเชื่อมโยงแนวคิดจิตอาสา กับ พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่รัฐที่ต้องเผชิญกับสถานการณ์ความซับซ้อนของปัญหาสังคม เช่น ความเหลื่อมล้ำ การเข้าถึงบริการ หรือความขัดแย้งในชุมชน เจ้าหน้าที่ที่มีจิตอาสาจะสามารถประสานความร่วมมือกับประชาชน ตอบสนองต่อความต้องการอย่างเข้าใจ และสร้างความไว้วางใจซึ่งเป็นทุนทางสังคมที่ยั่งยืน

ดังนั้น จากแนวคิดข้างต้น สอดคล้องกับประเด็นการวิจัยที่มุ่งออกแบบและพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างศักยภาพเจ้าหน้าที่ของรัฐในด้านจิตอาสา โดยเน้นที่การพัฒนาองค์ประกอบ 3 ประการ 1) ได้แก่ ทัศนคติและจิตสำนึกของการเป็นจิตอาสา เพื่อให้เจ้าหน้าที่เกิดความเข้าใจในบทบาทของตนในการรับใช้ประชาชนอย่างแท้จริง 2) ทักษะในการปฏิบัติงานร่วมกับชุมชน เช่น การสื่อสาร การจัดการกิจกรรม และการสร้างเครือข่าย และ 3) พฤติกรรมเชิงจิตอาสา ที่สามารถลงมือทำงานเชิงรุกเพื่อประโยชน์ของส่วนรวมอย่างต่อเนื่อง

2. แนวคิดการพัฒนาศักยภาพ (Capacity Development)

แนวคิดการพัฒนาศักยภาพ (Capacity Development) มีความสำคัญอย่างยิ่งในบริบทของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคส่วนราชการที่ต้องเผชิญกับบริบทการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UNDP, 2009) ให้นิยามการพัฒนาศักยภาพว่าเป็นกระบวนการอย่างต่อเนื่องที่มุ่งยกระดับความสามารถของบุคคล กลุ่มองค์กร หรือระบบ ให้สามารถดำเนินภารกิจและบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน องค์ประกอบของการพัฒนาศักยภาพประกอบด้วย 3 มิติที่สำคัญ ได้แก่

1.ด้านความรู้ (Knowledge) การให้ข้อมูล ความเข้าใจ และแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ และบริบทที่เกี่ยวข้อง เช่น ความรู้เรื่องการทำงานกับชุมชน แนวคิดจิตอาสา การจัดกิจกรรมสาธารณะ เป็นต้น

2.ด้านทักษะ (Skills) การฝึกฝนและเสริมสร้างความสามารถในการปฏิบัติงาน เช่น ทักษะการสื่อสาร การประสานงาน การบริหารโครงการ และการจัดกิจกรรมจิตอาสา

3.ด้านเจตคติ (Attitude) การปลูกฝังจิตสำนึก ทศนคติที่ดีต่อบทบาทหน้าที่ ความเป็นเจ้าของงาน และความเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม

การพัฒนาศักยภาพในภาครัฐจึงไม่ใช่เพียงการอบรมเชิงวิชาการในห้องเรียนเท่านั้น แต่ต้องออกแบบให้เป็นกระบวนการเรียนรู้ที่มีความยืดหยุ่น สามารถปรับให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละหน่วยงานหรือชุมชน และเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้ลงมือปฏิบัติจริง (hands-on) เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจอย่างลึกซึ้งผ่านประสบการณ์ตรง แนวคิดนี้ยังเน้นว่าการพัฒนาศักยภาพไม่ควรเป็นเพียง “ผลลัพธ์เชิงบุคคล” (individual outcome) แต่ควรเป็นกระบวนการที่สร้าง “ความสามารถเชิงระบบ” (systemic capacity) ซึ่งนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร เช่น การทำงานแบบมีส่วนร่วม การตัดสินใจอย่างโปร่งใส และการบริการที่มีคุณภาพ (Morgan, 2006)

แนวคิดการพัฒนาศักยภาพมีความสอดคล้องกับเป้าหมายของการวิจัยเรื่อง “รูปแบบการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ของรัฐจิตอาสาเพื่อสังคมของอำเภอขามทะเลสอ” อย่างชัดเจน โดยงานวิจัยนี้ได้นำแนวคิดดังกล่าวมาใช้เป็นกรอบในการออกแบบชุดความรู้ ที่ครอบคลุมความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับบทบาทจิตอาสาและการทำงานร่วมกับชุมชน การจัดกิจกรรมฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสาร การวางแผนกิจกรรม และการจัดการภาคสนาม และการเสริมสร้างเจตคติที่ดี ต่อการมีส่วนร่วมในงานเพื่อส่วนรวมผ่านกระบวนการสะท้อนตน (self-reflection) และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับประชาชน การวิจัยจึงไม่เพียงแต่เน้นการ “ถ่ายทอดองค์ความรู้” แต่ยังมุ่งสร้าง “การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม” และ “ความตระหนักรู้ในบทบาทจิตอาสา” ของเจ้าหน้าที่รัฐให้เกิดขึ้นจริงในบริบทของพื้นที่ศึกษา

3. ทฤษฎีการเรียนรู้จากประสบการณ์ (Experiential Learning Theory)

ทฤษฎีการเรียนรู้จากประสบการณ์ (Experiential Learning Theory: ELT) ของ Kolb (1984) ถือเป็นหนึ่งในแนวคิดสำคัญที่อธิบายกระบวนการเรียนรู้ของมนุษย์ผ่านการมีส่วนร่วมในประสบการณ์จริง โดย Kolb เสนอว่า “ประสบการณ์” ไม่ใช่เพียงสิ่งที่เกิดขึ้นกับผู้เรียนเท่านั้น แต่เป็นกระบวนการเรียนรู้เชิงรอบ (learning cycle) ที่ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนสำคัญ ได้แก่

1. Concrete Experience (CE) – การได้รับประสบการณ์ตรง เช่น การลงพื้นที่ปฏิบัติงานหรือเข้าร่วมกิจกรรมจริง
2. Reflective Observation (RO) – การสะท้อนคิดจากประสบการณ์ เช่น การตั้งคำถามต่อสิ่งที่พบ การถอดบทเรียน
3. Abstract Conceptualization (AC) – การสรุปแนวคิดหรือหลักการจากสิ่งที่เรียนรู้ เพื่อสร้างกรอบความเข้าใจใหม่
4. Active Experimentation (AE) – การนำความรู้ไปทดลองใช้ในการกระทำครั้งต่อไป เช่น การวางแผนปรับปรุงการทำงาน

กระบวนการเรียนรู้ในรูปแบบนี้ไม่ใช่เพียงการรับข้อมูลผ่านการฟังหรือการอ่านเท่านั้น แต่เป็นการเรียนรู้ที่เกิดจากการลงมือปฏิบัติ (learning by doing) ซึ่งทำให้ผู้เรียนสามารถพัฒนา “ความรู้จากภายใน” (internalized knowledge) ได้อย่างยั่งยืนมากกว่าการเรียนรู้เชิงทฤษฎีเพียงอย่างเดียว

ในบริบทของการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยเฉพาะในด้านจิตอาสา ทฤษฎีของ Kolb มีความเหมาะสมอย่างยิ่ง เนื่องจากเจ้าหน้าที่จะสามารถเข้าใจบริบทของชุมชนได้อย่างลึกซึ้งก็ต่อเมื่อได้ลงพื้นที่ รับฟังปัญหา ทำงานร่วมกับประชาชน และสะท้อนคิดจากสถานการณ์จริง กระบวนการเหล่านี้จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทั้งด้านความรู้ เจตคติ และพฤติกรรม ซึ่งเป็นเป้าหมายของการพัฒนาศักยภาพในเชิงจิตอาสา

การศึกษาวิจัยเรื่อง “รูปแบบการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ของรัฐจิตอาสาเพื่อสังคมของอำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา” ได้นำแนวคิดของ Kolb มาใช้เป็นแนวทางในการออกแบบกระบวนการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ เช่น การจัด กิจกรรมฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ ที่เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้ลงมือปฏิบัติในสถานการณ์จริงของชุมชน การจัดเวที สะท้อนผล (Reflection Session) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์และถอดบทเรียนร่วมกัน การสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่นำแนวคิดที่ได้จากการเรียนรู้ไปใช้ในการพัฒนาโครงการจิตอาสา อย่างต่อเนื่อง กระบวนการเหล่านี้ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่ได้เพียง “เรียนรู้เพื่อรู้” แต่ “เรียนรู้เพื่อเปลี่ยนแปลง” ทั้งในระดับบุคคลและระดับองค์กร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ภาครัฐในด้านจิตอาสา ได้แสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาทั้งด้านทัศนคติ ทักษะ และพฤติกรรมการมีส่วนร่วมเพื่อสังคม ดังนี้

Thanwadi (2022) ศึกษาการพัฒนาทัศนคติของเจ้าหน้าที่รัฐต่อบทบาทจิตอาสา โดยออกแบบการอบรมที่ผสมผสานระหว่างการเรียนรู้เชิงทฤษฎีและการปฏิบัติจริงในสถานการณ์ชุมชน เช่น การจัดเวทีชาวบ้าน การเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุ และการแก้ปัญหาในระดับพื้นที่ ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงกับ “ประสบการณ์ตรง” สามารถเสริมสร้างแรงจูงใจภายใน (intrinsic motivation) ของเจ้าหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทัศนคติอย่างยั่งยืน

Suwanna (2021) วิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาเจ้าหน้าที่ภาครัฐในบทบาทจิตอาสา พบว่าความสำเร็จของการพัฒนาไม่ได้ขึ้นอยู่กับเนื้อหาการอบรมเพียงอย่างเดียว แต่ต้องจัดให้มี “เวทีการเรียนรู้แบบเปิด” ที่เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้คิด วิเคราะห์ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และที่สำคัญคือการได้ “ลงมือทำ” ผ่านกิจกรรมชุมชน เช่น โครงการพัฒนาศูนย์เยาวชน อาสาพัฒนาแหล่งน้ำ หรือกิจกรรมอนามัยชุมชน ฯลฯ แนวทางนี้ช่วยส่งเสริมทักษะการคิดเป็นระบบ ความร่วมมือ และความภาคภูมิใจในบทบาทของตน

Weerachai (2020) ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นในการพัฒนาชุมชน โดยเน้นการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของกิจกรรมจิตอาสาในระดับท้องถิ่น ผลการวิจัยชี้ว่า “ทัศนคติของเจ้าหน้าที่” และ “ระดับความไว้วางใจของประชาชน” เป็นปัจจัยร่วมที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการจิตอาสา หากเจ้าหน้าที่ขาดความเชื่อมั่นในบทบาทของตนเอง หรือประชาชนขาดความไว้วางใจในเจตนาของเจ้าหน้าที่ กิจกรรมจะไม่เกิดความต่อเนื่อง ดังนั้น ความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับประชาชนจึงเป็นฐานของการสร้างความร่วมมือเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

งานวิจัยทั้งสามฉบับชี้ให้เห็นว่า การพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีบทบาทเชิงจิตอาสาอย่างแท้จริงต้องประกอบด้วยกระบวนการที่ต่อเนื่องและมีส่วนร่วม ได้แก่ การเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จริงในชุมชน (Experiential Learning) การสร้างเวทีแลกเปลี่ยนระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชน (Dialogic Space) การเสริมสร้างทัศนคติภายในและแรงจูงใจในตนเอง (Intrinsic Motivation) การสร้างความสัมพันธ์และความไว้วางใจระหว่างรัฐกับชุมชน (Relational Trust) การวิจัยในครั้งนี้จึงนำบทเรียนจากงานวิจัยข้างต้นมาประยุกต์ใช้ในการออกแบบกระบวนการพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐในอำเภอขามทะเลสอ โดยใช้กิจกรรมฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ การลงพื้นที่ชุมชน และการประเมินผลแบบมีส่วนร่วม เพื่อส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับพื้นที่อย่างเป็นรูปธรรม

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR) ซึ่งมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของกลุ่มเป้าหมายในการเรียนรู้ การลงมือปฏิบัติ และการสะท้อนผล เพื่อพัฒนาแนวทางการเสริมสร้างศักยภาพเจ้าหน้าที่ของรัฐด้านจิตอาสาอย่างเป็นระบบและยั่งยืน พื้นที่วิจัย คือ อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา โดยมีรายละเอียดดังนี้

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ได้แก่

1. เจ้าหน้าที่ของรัฐในระดับท้องถิ่นที่ปฏิบัติงานในอำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งมีบทบาทเกี่ยวข้องกับการพัฒนาสังคมและกิจกรรมจิตอาสา จำนวน 20 คน

2. ผู้นำชุมชนที่มีความสนใจหรือมีประสบการณ์ตรง จำนวน 10 คน

รวมทั้งสิ้นจำนวน 30 คน ได้มาจากการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยพิจารณาจากเกณฑ์ความสนใจในการเข้าร่วมกระบวนการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมจิตอาสา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือ 3 ชนิด ได้แก่

1. แบบสอบถาม สร้างขึ้นตามแนวคิดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ของ Kolb (1984) แบ่งเป็น 2 ส่วน (1) แบบวัดความรู้เกี่ยวกับจิตอาสา (2) แบบวัดเจตคติต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณะ ตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นด้วย Cronbach's Alpha ได้ 0.8

2. แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ใช้คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับประสบการณ์ ทักษะ และความคิดเห็นต่อบทบาทจิตอาสา พัฒนาตามกรอบแนวคิดของ Deci & Ryan (2000) ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน

3. แนวทางการสนทนากลุ่ม (Focus Group Guide) ประกอบด้วยประเด็นหลัก 4 ด้าน: (1) ผลลัพธ์ของกิจกรรมจิตอาสา (2) การมีส่วนร่วมของชุมชน (3) ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในพื้นที่ (4) ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา สร้างขึ้นตามแนวทางการถอดบทเรียนของ UNDP (2021)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนก่อนการอบรม ใช้แบบสอบถามวัดความรู้และเจตคติของกลุ่มเป้าหมาย (Pre-test) ระหว่างการวิจัย เก็บข้อมูลเชิงลึกจากการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง เพื่อสะท้อนประสบการณ์จริงของเจ้าหน้าที่และผู้นำชุมชน ขั้นตอนหลังการอบรม ใช้แบบสอบถามอีกครั้ง (Post-test) เพื่อเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลง และจัดเวทีสนทนากลุ่มเพื่อตรวจสอบข้อมูลและสะท้อนผลการดำเนินงาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลเชิงปริมาณ วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean), ร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้การเปรียบเทียบผลก่อนและหลังการอบรมเพื่อวัดการเปลี่ยนแปลง

2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์และสนทนากลุ่ม วิเคราะห์เนื้อหาเชิงคุณภาพ (Content Analysis) โดยการจำแนกหมวดหมู่ (Categorization) การสร้างรหัส (Coding) และการตีความตามกรอบแนวคิด ใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและความถูกต้องของผลการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการศึกษา ตามขั้นตอนวัตถุประสงค์ของการวิจัย และสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. การออกแบบชุดความรู้การเป็นจิตอาสาเพื่อพัฒนาสังคมของอำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา ในกระบวนการนี้ผู้วิจัยได้ทำการกิจกรรม 3 ขั้นตอน 1) สำรวจความต้องการความจำเป็นในการพัฒนา และนำข้อมูลไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญและคําคว่าข้อมูล 2) ยกร่างชุดการเรียนรู้เรื่อง “การเป็นจิตอาสาพัฒนาสังคม” 3) การวิพากษ์ชุดการเรียนรู้ และปรับปรุงแก้ไข และเป็นชุดการเรียนรู้เรื่อง “การเป็นจิตอาสาพัฒนาสังคม” ประกอบด้วย 4 หน่วยการเรียนรู้ ดังนี้

หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 พื้นฐานการเป็นจิตอาสา

หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 ทักษะการเป็นจิตอาสาด้านการแก้ไขปัญหาเฉพาะตติ

หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 ทักษะการเป็นจิตอาสาด้านการบริการประชาชน

หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 ทักษะการเป็นจิตอาสาด้านการช่วยเหลือสังคม

การจัดการเรียนรู้จะเป็นการเรียนภาควิชาการ ควบคู่การฝึกปฏิบัติและการออกทำกิจกรรมในชุมชน เพื่อมุ่งเน้นให้ผู้เรียนเกิดผลลัพธ์ (outputs) ที่มีการเปลี่ยนแปลง (Transformation) ตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร โดยกำหนดเป็นรูปธรรมด้วยผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) และผู้เรียนทุกคนต้องได้รับความสำเร็จ ตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตรได้แก่

1) เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานจิตอาสา ผู้นำจิตอาสา ให้สามารถขับเคลื่อนกิจกรรมจิตอาสาเพื่อพัฒนาสังคม

2) เพื่อเป็นเครื่องมือ และระบบการทำงานจิตอาสาในชุมชน

3) เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้นำจิตอาสาพัฒนาสังคม ผู้นำชุมชน และผู้เกี่ยวข้องสามารถนำไปพัฒนาและต่อยอดในการขับเคลื่อนงานจิตอาสาในชุมชนได้เป็นการอบรมเชิงปฏิบัติการ โดยรูปแบบการอบรมเชิง

กิจกรรม (Activity-based Training) จำนวน 12 ชั่วโมง ซึ่งได้มุ่งเน้นผู้เข้าร่วมรับอบรมเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้โดยใช้กระบวนการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมที่มีองค์ความรู้ซึ่งเกิดจากวิทยากร ผู้เข้าอบรม และผู้มีประสบการณ์ตรง อันจะส่งผลให้การเรียนรู้มีความสมบูรณ์ครบมิติของบริบทที่เหมาะสมกับการทำงานจิตอาสาและสังคม ทั้งนี้ มีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำมาสรุปเป็นบทเรียน ซึ่งคาดหวังให้เกิดความเปลี่ยนแปลงด้านความรู้

ความเข้าใจ ในบริบทของผู้นำจิตอาสาพัฒนาสังคมของชุมชน 3 ด้าน คือ ด้านการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ด้านการบริการประชาชน และด้านการช่วยเหลือสังคม กิจกรรมในการฝึกอบรมประกอบด้วย การบรรยาย การอภิปรายกลุ่ม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และเรียนรู้จากกรณีศึกษา ซึ่งมุ่งเน้นให้ผู้เข้าอบรมได้รับความรู้ พร้อมนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดทำแผนปฏิบัติการทำงานจิตอาสาเพื่อการพัฒนาสังคมของชุมชนต่อไป

ตารางที่ 1 ตัวชี้วัดความสำเร็จ

เชิงคุณภาพ

ลำดับ	ชื่อตัวชี้วัด / เป้าหมาย
1.	เกิดชุดความรู้และกิจกรรมที่ทำให้จิตอาสาและผู้นำจิตอาสา สามารถนำไปใช้ในการขับเคลื่อนการทำงานจิตอาสาในชุมชน
2.	เกิดแกนนำและแหล่งเรียนรู้ ในการทำงานจิตอาสาพัฒนาสังคม พร้อมเป็นต้นแบบความสำเร็จที่จะส่งต่อชุมชนอื่น ๆ ในระยะต่อไป
3.	มีรูปแบบ แผนงาน และโครงการของการทำงานจิตอาสาในชุมชน
4.	เกิดเครือข่ายการทำงานจิตอาสาประจำชุมชน

เชิงปริมาณ

ลำดับ	ชื่อตัวชี้วัด	เป้าหมาย
1.	ชุดความรู้ เรื่อง “จิตอาสาพัฒนาสังคม”	1 ฉบับ
2.	การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการผู้นำจิตอาสาพัฒนาสังคมในชุมชน	1 ครั้ง
3.	เกิดแกนนำ “ผู้นำจิตอาสา” ในการทำงานจิตอาสาพัฒนาสังคมของชุมชน 3 ด้าน (ด้านการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ด้านการบริการประชาชน ด้านการช่วยเหลือสังคม)	ด้านละ 10 คน
4.	เกิดแผนปฏิบัติงานจิตอาสาประจำชุมชน หรือปฏิทินชุมชนในการทำงาน จิตอาสา ทั้ง 3 ด้าน	1 ฉบับ

ในกระบวนการนี้ผู้วิจัยได้นำชุดการเรียนรู้เรื่อง “การเป็นจิตอาสาพัฒนาสังคม” ซึ่งมีการออกแบบกิจกรรมไว้ในคู่มือเรียบร้อยแล้ว จึงได้นำใช้ในการพัฒนาจิตอาสาและ ผู้นำจิตอาสา

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้วางแผนฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ โดยให้ผู้เข้ารับการอบรม ได้เรียนรู้และฝึกปฏิบัติที่ละขั้นตอน พร้อมการสะท้อนผลด้วยเทคนิค AAR เป็นระยะเวลา 2 วัน

2. เพื่อพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ของรัฐจิตอาสาเพื่อพัฒนาสังคมของอำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา

การพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ของรัฐจิตอาสามีความก้าวหน้าอย่างเป็นระบบ เมื่อดำเนินการตามกระบวนการอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop-based Training) ที่ออกแบบไว้ 3 ระยะสำคัญ ดังนี้

ระยะที่ 1 การสำรวจและสร้างความเข้าใจบริบทชุมชน ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่ร่วมกับเจ้าหน้าที่ของรัฐจิตอาสาเพื่อเก็บข้อมูลและสอบถามความต้องการจากผู้นำชุมชนทั้ง 5 ตำบลในอำเภอขามทะเลสอ การดำเนินงานในระยะนี้ช่วยให้เจ้าหน้าที่เข้าใจปัญหาและศักยภาพที่แท้จริงของพื้นที่ ตลอดจนมองเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมกับชุมชนอย่างใกล้ชิด เจ้าหน้าที่เกิดทักษะด้านการฟังเชิงลึก (Active Listening) และการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพกับผู้นำและประชาชน

ระยะที่ 2 การพัฒนาทักษะเชิงปฏิบัติ ผู้วิจัยได้จัดกิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับการเป็นจิตอาสา ได้แก่ การจัดการโครงการจิตอาสาและการทำงานเป็นทีม การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการคิดเชิงสร้างสรรค์ (Creative Problem Solving) การพัฒนาภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม (Ethical Leadership) จากการประเมินหลังอบรมพบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ เจตคติในการทำงานเพื่อสังคมดีขึ้น และมีความมั่นใจมากขึ้นในการทำกิจกรรมจิตอาสา

ระยะที่ 3 การลงมือปฏิบัติจริงในชุมชน หลังการอบรม เจ้าหน้าที่ได้ร่วมกับผู้นำชุมชนและประชาชนจัดกิจกรรมจิตอาสาในพื้นที่ เช่น การพัฒนาสิ่งแวดล้อมชุมชน การรณรงค์ด้านสุขภาพ และการสร้างกิจกรรมเชื่อมโยงเยาวชนกับผู้สูงอายุ ผลจากการลงมือปฏิบัติจริงแสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่สามารถนำความรู้และทักษะที่ได้รับไปใช้ได้จริง เกิดการบูรณาการการทำงานระหว่างรัฐกับชุมชน และเกิดการเรียนรู้ร่วมกันอย่างยั่งยืน

3. การประเมินความสำเร็จของกิจกรรมจิตอาสาเพื่อพัฒนาสังคมของอำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา

การประเมินความสำเร็จในครั้งนี้ ใช้ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึก และเวทีสะท้อนบทเรียน (Reflection) ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจิตอาสา ผู้นำชุมชน ผู้แทนองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้ได้ภาพรวมที่ครอบคลุมใน 4 ด้านหลัก ดังนี้

1. การประเมินความสำเร็จด้านกระบวนการ พบว่า กระบวนการดำเนินกิจกรรมจิตอาสา มีความเป็นระบบและเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วมอย่างแท้จริง ตั้งแต่การวิเคราะห์ปัญหา การออกแบบกิจกรรม การดำเนินการ และการสะท้อนผลร่วมกัน เจ้าหน้าที่ของรัฐจิตอาสา มีบทบาททั้งในฐานะผู้ประสานงาน ผู้สนับสนุน และผู้เรียนรู้ร่วมกับชุมชน ส่งผลให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของกิจกรรมร่วมกัน (Sense of Ownership) และสร้างความไว้วางใจระหว่างภาครัฐกับประชาชน

2. การประเมินความสำเร็จด้านผลลัพธ์ กิจกรรมจิตอาสาที่ดำเนินการ เช่น การพัฒนาสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมสุขภาพ และการสร้างพื้นที่เรียนรู้ร่วม ได้ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่จับต้องได้ เช่น สภาพแวดล้อมในชุมชนสะอาดและปลอดภัยมากขึ้น การรับรู้ด้านสุขภาพของประชาชนเพิ่มขึ้น และเกิดเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานรัฐกับชุมชน นอกจากนี้ยังส่งผลต่อทัศนคติของเจ้าหน้าที่ที่มีความมุ่งมั่นและศรัทธาในการทำงานเพื่อสังคมมากขึ้น

3. การประเมินความสำเร็จด้านผลกระทบ การดำเนินกิจกรรมส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงสังคมในหลายมิติ ทั้งด้านการสร้างจิตสำนึกสาธารณะ การเสริมพลังของชุมชน (Community Empowerment) และการพัฒนาภาวะผู้นำของเจ้าหน้าที่จิตอาสาและผู้นำท้องถิ่น ชุมชนเกิดการรวมพลังแก้ปัญหาของตนเองได้ดีขึ้น เกิดการเชื่อมโยงระหว่างคนต่างวัยและกลุ่มต่าง ๆ ในสังคม และทำให้ชุมชนมีภูมิคุ้มกันทางสังคมที่เข้มแข็งขึ้น

4. การประเมินความสำเร็จด้านความยั่งยืน กิจกรรมจิตอาสาที่จัดขึ้นมีศักยภาพในการต่อยอดและขยายผล เนื่องจากชุมชนเห็นคุณค่าและพร้อมที่จะสานต่อด้วยตนเอง โดยได้รับการสนับสนุนจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านงบประมาณและทรัพยากร ตลอดจนเกิดแกนนำจิตอาสาในแต่ละตำบลที่สามารถเป็นผู้ประสานงานและขับเคลื่อนกิจกรรมต่อไปได้เอง ทำให้การพัฒนาที่เกิดขึ้นมีแนวโน้มที่จะยั่งยืน ไม่เป็นเพียงกิจกรรมเฉพาะช่วงเวลา

อภิปรายผลการวิจัย

1. เพื่อออกแบบชุดความรู้การเป็นจิตอาสาเพื่อพัฒนาสังคมของอำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าชุดความรู้ที่ออกแบบขึ้น สามารถตอบสนองต่อความต้องการของเจ้าหน้าที่ในการพัฒนาทัศนคติ ทักษะ และองค์ความรู้เกี่ยวกับจิตอาสาอย่างเป็นระบบ ซึ่งประกอบด้วย 3 หมวดหลัก ได้แก่ ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับจิตอาสา ทักษะการทำงานร่วมกับชุมชน และการพัฒนาเจตคติบริการสาธารณะ งานวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Thanwadi (2022) ซึ่งระบุว่า การออกแบบชุดความรู้ที่เชื่อมโยงกับภารกิจประจำของเจ้าหน้าที่และบริบทท้องถิ่น จะช่วยสร้างความตระหนักรู้และแรงจูงใจภายในได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวทางของ สำนักงาน ก.พ. (Office of the Civil Service Commission 2023) ที่เน้นการพัฒนา Soft Skills สำหรับข้าราชการ โดยเฉพาะทักษะด้านจิตอาสาและการบริการที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง (citizen-centric mindset)

2. เพื่อพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ของรัฐจิตอาสาเพื่อพัฒนาสังคมของอำเภอขามทะเลสอ จากผลการอบรมและปฏิบัติการ พบว่ากลุ่มเป้าหมายมีพัฒนาการอย่างชัดเจนใน 3 มิติ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และเจตคติ โดยเฉพาะด้านเจตคติซึ่งเจ้าหน้าที่เกิดแรงจูงใจภายในและมีความภาคภูมิใจในบทบาท

ของตน งานวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาโดย Suwanna (2021) ซึ่งระบุว่า การฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จริงเป็นปัจจัยสำคัญในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของเจ้าหน้าที่จากความรู้สึก “ทำตามหน้าที่” ไปสู่ “การมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง” นอกจากนี้ยังพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการออกแบบและดำเนินกิจกรรมจิตอาสาอย่างสอดคล้องกับบริบทชุมชน ซึ่งตรงกับข้อเสนอของ Chutima (2023) ที่ชี้ว่าการฝึกอบรมที่ใช้แนวคิด Experiential Learning ช่วยให้เจ้าหน้าที่มีความมั่นใจและความคิดสร้างสรรค์ในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม

3. เพื่อประเมินความสำเร็จของกิจกรรมจิตอาสาเพื่อพัฒนาสังคมของอำเภอขามทะเลสอ การประเมินผลพบว่ากิจกรรมจิตอาสาที่ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่รัฐส่งผลกระทบเชิงบวกในระดับชุมชน ได้แก่ การเพิ่มพื้นที่สีเขียว การจัดตั้งกลุ่มเยาวชนจิตอาสา และการฟื้นความไว้วางใจระหว่างรัฐกับประชาชน ระดับความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับ “มากที่สุด” (เฉลี่ย 4.61 จาก 5.00 คะแนน) ผลดังกล่าวสอดคล้องกับ Weerachai (2020) ที่ระบุว่าการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับประชาชนในกิจกรรมเชิงสร้างสรรค์ สามารถลดช่องว่างระหว่างรัฐกับชุมชน และเสริมสร้างทุนทางสังคม นอกจากนี้ Natnicha (2022) ยังเสนอว่า ความสำเร็จของกิจกรรมจิตอาสาขึ้นอยู่กับ การแปลงแนวคิดจิตอาสาให้กลายเป็นภารกิจประจำ (Routine to Mission) ซึ่งส่งผลต่อความยั่งยืนของการเปลี่ยนแปลงเชิงระบบภายในองค์กร

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

จากการนำชุดการเรียนรู้ “การเป็นจิตอาสาพัฒนาสังคม” ไปใช้ในการจัดทำหลักสูตรอบรม “จิตอาสาพัฒนาสังคม” ส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ ดังนี้

ชุดการเรียนรู้เรื่อง “การเป็นจิตอาสาพัฒนาสังคม” จากภาพที่ 1 แสดงชุดการเรียนรู้เรื่อง การเป็นจิตอาสาพัฒนาสังคม ซึ่งเป็นชุดการเรียนรู้ เรื่อง การเป็นจิตอาสาพัฒนาสังคม เล่มหลัก และสามารถนำเนื้อในเล่มไปปรับใช้ตามบริบทของการจัดการเรียนของแต่ละชุมชน หรือ แต่ละหน่วยงานตามความเหมาะสมเป็นการประมวลจากกระบวนการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้นำจิตอาสาพัฒนาสังคม โดยใช้ชุดการเรียนรู้เรื่อง “การเป็นจิตอาสาพัฒนาสังคม” ซึ่งมีกิจกรรมการเรียนรู้ ใน 4 หน่วยการเรียนรู้ ดังนี้

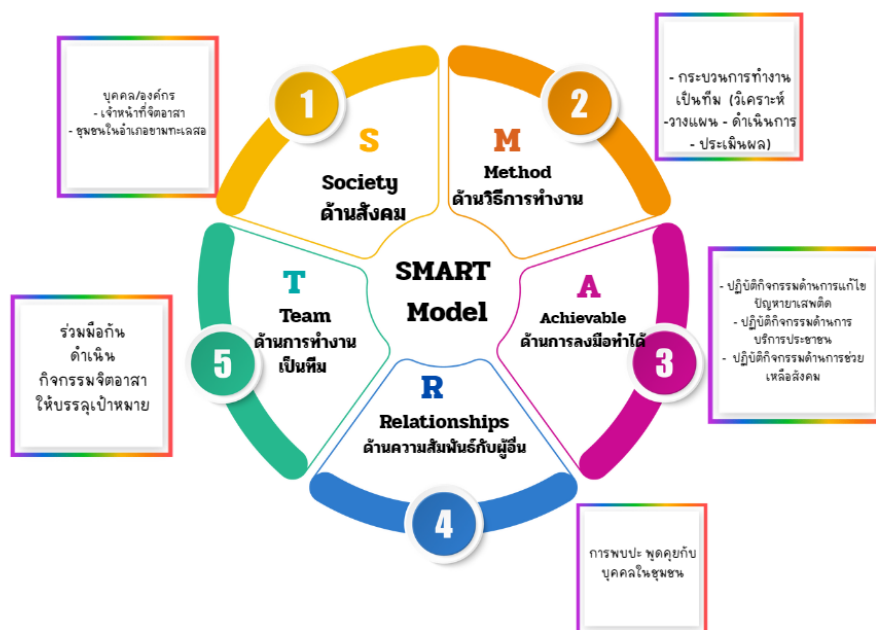
หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 พื้นฐานการเป็นจิตอาสา

หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 ทักษะการเป็นจิตอาสด้านการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า (Quick win)

หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 ทักษะการเป็นจิตอาสด้านการบริการประชาชน

หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 ทักษะการเป็นจิตอาสด้านการช่วยเหลือสังคม

กิจกรรมการเรียนรู้ มีผู้เข้าร่วมอบรม จำนวน 30 คน หลังจากนั้นมีการประเมินความรู้ทักษะความรู้ที่มีผู้ผ่านการคัดเลือกเป็นผู้นำจิตอาสาเพื่อปฏิบัติงานใน 3 ด้านจำนวน 30 คน ซึ่งได้ทำกิจกรรมต่อเนื่องในหน่วยการเรียนรู้ที่ 4 มีการนำเสนอผลงานมีการปฏิบัติงานในพื้นที่จริงจากการประเมินความเปลี่ยนแปลงของผู้นำจิตอาสา ในการปฏิบัติงานเป็นผู้นำจิตอาสาพัฒนาสังคม ได้พบการเปลี่ยนแปลงซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 5 มิติ เรียกว่า “SMART Model” ประกอบด้วย Social ด้านสังคม, ชุมชน Method ด้านวิธีการทำงาน Achievable ด้านการลงมือทำได้ Relationships ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น Team ด้านการทำงานเป็นทีม



ภาพที่ 1 แสดงองค์ความรู้ที่ได้ คือ SMART

Society (ด้านสังคม) หมายถึง กลุ่ม บุคคล ที่ เกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์ทางสังคมอย่างต่อเนื่องหรือกลุ่มสังคม ขนาดใหญ่ที่แบ่งปันพื้นที่หรือ อาณาเขตทาง สังคม เดียวกัน โดยทั่วไปอยู่ภายใต้อำนาจ ทาง การเมือง และความคาดหวังทางวัฒนธรรมที่โดดเด่น สังคมมีลักษณะเฉพาะตามรูปแบบของความสัมพันธ์

Method (ด้านวิธีการทำงาน) หมายถึงเครื่องมือหรือวิธีการในการทำงานหรือ การหา นวัตกรรม หรือสิ่งใหม่ ๆ เข้ามาสนับสนุนในการทำงาน เช่น ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม การจัดการขยะ การรักษาความปลอดภัยในชุมชน รวมถึงการรักษาสุขภาพของชุมชน ต้องอาศัยเครื่องมือใหม่ ๆ อุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่นการรักษาความปลอดภัย มีการนำแอปพลิเคชันไลน์มาตั้งเป็นกลุ่มเพื่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ในด้านการรักษาความปลอดภัยให้ทันทั่วถึง และสามารถที่จะประสานงานกับเครือข่ายอื่น ๆ ในการทำงานได้

Achievable (ด้านการลงมือทำได้) หมายถึง เป้าหมายที่สามารถบรรลุได้จริง หรือเป้าหมายที่สมเหตุสมผลและสามารถทำได้สำเร็จ เป้าหมายที่สามารถบรรลุผลได้ ซึ่งสามารถช่วยให้คุณประสบความสำเร็จในความพยายามของคุณได้

Relationships (ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น) หมายถึง การเชื่อมต่อระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป ซึ่งอาจเป็นแบบบวกหรือลบก็ได้. ความสัมพันธ์เหล่านี้อาจเป็นความสัมพันธ์ในครอบครัว, มิตรภาพ, ความรัก, หรือความสัมพันธ์ทางธุรกิจ. การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นมีผลกระทบต่อชีวิตของเราอย่างมากและส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ทางอารมณ์

Team ด้านการทำงานเป็นทีม หมายถึง กระบวนการที่สมาชิกในทีมหรือในองค์กรแต่ละคนสามารถร่วมมือกันเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ โดยมีการแบ่งปันความรู้ แสรั้งทักษะ พร้อมกำหนดความรับผิดชอบของแต่ละคน รวมถึงความรับผิดชอบที่ต้องทำร่วมกันเอาไว้ด้วย

ดังนั้น จากการสรุปองค์ความรู้ ผู้วิจัยจึง นำ “SMART Model” มาเป็นตัวแบบในการขับเคลื่อนงานด้านผู้นำจิตอาสาซึ่งเป็นแนวทางหรือเป็นแบบอย่างในการขับเคลื่อนงานนั้น ผู้นำจิตอาสาพัฒนาสังคมที่เห็นผลความเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นรูปธรรมในพื้นที่ ทั้งการเปลี่ยนแปลงของคนในพื้นที่ การเปลี่ยนแปลงของผู้นำจิตอาสา และการเปลี่ยนแปลงในชุมชน หรือพื้นที่วิจัยซึ่งจะช่วยให้ผู้นำจิตอาสาที่มีแนวทางในการพัฒนาชุมชนอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ เกิดความยั่งยืนในระยะยาว และสามารถนำไปประยุกต์กับชุมชนอื่น ๆ ได้

สรุป

บทความวิจัยเรื่อง “รูปแบบการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ของรฐจิตอาสาเพื่อสังคมของอำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา” มีจุดมุ่งหมายในการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ของรัฐในระดับท้องถิ่น ให้สามารถขับเคลื่อนงานจิตอาสาเพื่อการพัฒนาสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้กระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (PAR) ที่เน้นการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จริง การมีส่วนร่วมของชุมชน และการสะท้อนผลอย่างต่อเนื่อง

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การออกแบบชุดความรู้ที่ครอบคลุม 3 มิติ (ความรู้ ทักษะ เจตคติ) ประกอบกับการจัดกิจกรรมฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการและการลงพื้นที่จริง ช่วยพัฒนาเจ้าหน้าที่ทั้งในด้านความเข้าใจในบทบาทจิตอาสา ทักษะการทำงานร่วมกับชุมชน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อสังคม นอกจากนี้ กิจกรรมจิตอาสาที่จัดขึ้นยังส่งผลกระทบเชิงบวกต่อชุมชนและองค์กร โดยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างรัฐกับประชาชน และส่งเสริมวัฒนธรรมจิตอาสาในหน่วยงานของรัฐ

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อส่งเสริมการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐในพื้นที่อื่น ๆ ได้อย่างเหมาะสม โดยเน้นการออกแบบกระบวนการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับบริบทของแต่ละพื้นที่ และสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างรัฐกับประชาชนอย่างแท้จริง อันจะนำไปสู่การพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืนในระยะยาว

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่เน้นกรอบความรู้ตามบริบท ควรนำกรอบแนวคิดที่ครอบคลุมความรู้ ทักษะ และเจตคติ ไปใช้ในการออกแบบหลักสูตรสำหรับเจ้าหน้าที่รัฐจิตอาสา โดยเน้นการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับพื้นที่และชุมชนเป้าหมาย

2. สร้างระบบสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ในบทบาทอาสา เช่น การประชุมแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices), กลุ่ม peer coaching, และกิจกรรมสะท้อนบทเรียนเพื่อส่งเสริมแรงจูงใจภายใน

3. เผยแพร่ผลการวิจัยเพื่อเป็นต้นแบบในการพัฒนาองค์กรอื่น ๆ ควรจัดทำคู่มือ แนวทางปฏิบัติ หรือแผนการอบรมที่สรุปจากงานวิจัย เพื่อให้องค์กรอื่นสามารถนำไปปรับใช้ได้อย่างเหมาะสม

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบ ที่สำคัญ คือ การพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐจิตอาสาสามารถดำเนินได้อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อใช้กระบวนการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ ร่วมกับชุดความรู้ที่สอดคล้องกับบริบทของชุมชนสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับ การอบรมเจ้าหน้าที่รัฐในระดับท้องถิ่น หน่วยงานราชการ โรงเรียน หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องการส่งเสริมภารกิจจิตอาสาเพื่อพัฒนาสังคม โดยควรให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของชุมชนเป้าหมาย การลงมือปฏิบัติจริง และการถอดบทเรียนอย่างต่อเนื่อง

สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไป ควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับ การพัฒนาแบบจำลองหรือชุดเครื่องมือการติดตามและประเมินผลความยั่งยืนของงานจิตอาสาภาคีรัฐในระดับพื้นที่ รวมถึง การเปรียบเทียบผลลัพธ์ของการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมกับบริบทแต่ละจังหวัดหรือภูมิภาค เพื่อให้เกิดการขยายผลในวงกว้างอย่างเป็นระบบ

References

- Chutima, S. (2023). Experiential learning to enhance volunteer roles of local officials. *Journal of Local Development*, 18(3), 121–138.
- Kemmis, S., McTaggart, R. & Nixon, R. (2014). *The action research planner: Doing critical participatory action research*. Springer.
- Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. Prentice Hall.
- Office of the Civil Service Commission. (2023). *Guidelines for developing soft skills of civil servants*. Office of the Civil Service Commission.
- Suwanna, A. (2021). A model for developing community volunteer leaders in the public sector. *Journal of Humanities and Social Sciences*, 8(1), 91–108.
- Suwanna, A. (2021). The effect of participatory training on attitude change among civil servants. *Journal of Social Research*, 15(1), 88–105.
- Weerachai, T. (2020). Building trust in volunteer activities between the state and citizens. *Journal of Society and Development*, 10(1), 66–80.
- Weerachai, T. (2020). Factors influencing local officials' participation in community development. *Journal of Political Science and Social Sciences*, 9(3), 101–117.
- Wilson, J. (2000). Volunteering. *Annual Review of Sociology*, 26, 215–240. <https://doi.org/10.1146/annurev.soc.26.1.215>