



รายงานการศึกษาส่วนบุคคล  
(Individual Study)

เรื่อง ประเมินผลการดำเนินงานของอาสาสมัคร  
ชาวต่างประเทศที่ปฏิบัติงานใน  
องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร

จัดทำโดย นายอำพร ณ นิโรจน์  
รหัส 8039

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม  
หลักสูตรนักบริหารการทูต รุ่นที่ 8 ปี 2559  
สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ กระทรวงการต่างประเทศ  
ลิขสิทธิ์ของกระทรวงการต่างประเทศ



รายงานการศึกษาส่วนบุคคล  
(Individual Study)

เรื่อง ประเมินผลการดำเนินงานของอาสาสมัคร  
ชาวต่างประเทศที่ปฏิบัติงานใน  
องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร

จัดทำโดย นายอำพร ณ นิโรจน์  
รหัส 8039

หลักสูตรนักบริหารการทูต รุ่นที่ 8 ปี 2559  
สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ กระทรวงการต่างประเทศ  
รายงานนี้เป็นความคิดเห็นเฉพาะบุคคลของผู้ศึกษา



เอกสารรายงานการศึกษาส่วนบุคคลนี้ อนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม  
หลักสูตรนักบริหารการทูตของกระทรวงการต่างประเทศ

ลงชื่อ.....  
(เอกอัครราชทูต ดร. จริยวัฒน์ สันตะบุตร)  
อาจารย์ที่ปรึกษา

ลงชื่อ.....  
(เอกอัครราชทูต เพ็ญศักดิ์ ชลาวัณย์)  
อาจารย์ที่ปรึกษา

ลงชื่อ.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรทัย ก๊กผล)  
อาจารย์ที่ปรึกษา

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ประเทศไทยมีองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร นำอาสาสมัครชาวต่างประเทศเข้ามาปฏิบัติงานช่วยเหลือประชาชนกลุ่มเป้าหมาย หรือผู้ประสบความเดือดร้อนทางสังคมในรูปแบบของกิจกรรมต่าง ๆ ตามภารกิจที่องค์กรกำหนด ในทุกภูมิภาคของประเทศเป็นจำนวนมาก และการเข้ามาปฏิบัติงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศดังกล่าว กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ได้รับมอบหมายให้เป็นหน่วยงานที่ดูแล คุ้มครองการปฏิบัติงานของอาสาสมัครที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เพื่อให้อาสาสมัครนำไปประกอบในการขออนุญาตต่ออายุ VISA

การการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการดำเนินงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ใน 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ ผลการปฏิบัติงาน พฤติกรรมการปฏิบัติงาน และปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน วิธีการประเมิน ดำเนินการโดย การใช้แบบสอบถาม ประเมินผลจากองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร หน่วยงาน/ชุมชนที่มีอาสาสมัครชาวต่างประเทศเข้าปฏิบัติงานและอาสาสมัครชาวต่างประเทศ ทั้งในกรุงเทพมหานครและในภูมิภาค รวมทั้งตรวจทานจากเอกสารของหน่วยงาน กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ผลการประเมินพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม ให้ผลการประเมินคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก ( $\bar{x} \geq 4.00$ ) และไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ P value 0.05 ( $p = 0.060$ ) อาสาสมัครมีการดำเนินงานที่สำเร็จตามเป้าหมายของแผนงานและกลุ่มเป้าหมาย ผู้ได้รับการช่วยเหลือสามารถเข้าถึงสิทธิได้มากขึ้น ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติงาน อาสาสมัครผู้ปฏิบัติงาน มีความรู้ ความสามารถเหมาะสม สามารถปรับตัวเข้าได้กับกลุ่มเป้าหมายและวัฒนธรรมของสังคมไทย และปฏิบัติตามกฎระเบียบของราชการที่กำหนด ด้านปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ในภาพรวมไม่มีปัญหาในระดับที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จของงาน แต่ปัญหามีข้อเสนอแนะเพื่อการป้องกันและควบคุมปัญหา หรือการพัฒนางาน ได้แก่ การบูรณาการกฎระเบียบของทางราชการที่ปฏิบัติเกี่ยวกับอาสาสมัครชาวต่างประเทศของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และกระทรวงแรงงาน การเพิ่มความสะดวกในการต่อวีซ่า และออกหนังสือรับรองอาสาสมัครต่างประเทศ การปรับวิธีปฏิบัติของอาสาสมัครต่อหน่วยงานเพื่อให้อาสาสมัครมีความคล่องตัวในการปฏิบัติหน้าที่โดยการนำเว็บไซต์มาใช้เป็นเครื่องมือในการอัปเดตข้อมูลอาสาสมัคร การประสานงาน และการติดตามผลการปฏิบัติงาน และให้หน่วยงานในพื้นที่มีการเตรียมความพร้อมกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่

จากผลการศึกษาดังกล่าวผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย 2 ประเด็นคือ บูรณาการระบบบริการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่อาสาสมัครชาวต่างประเทศ ในส่วนของการอนุญาต การติดตาม และควบคุมการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และกระทรวงแรงงาน และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาและใช้เป็นเครื่องมือ หรือช่องทางในการปฏิบัติงานด้านอาสาสมัครชาวต่างประเทศในกิจกรรมต่าง ๆ ให้เกิดความสะดวกมากขึ้น และมีข้อเสนอแนะในการดำเนินการ 2 ประเด็น ได้แก่ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดทำคู่มือวิธีปฏิบัติของอาสาสมัครชาวต่างประเทศ และประชาสัมพันธ์หรือชักชวน

การปฏิบัติให้แก่องค์กรต่าง ๆ ที่มีอาสาสมัครชาวต่างประเทศปฏิบัติงาน และให้องค์กรที่นำอาสาสมัครฯ ไปปฏิบัติงานในพื้นที่เป้าหมาย ดำเนินการเตรียมความพร้อมพื้นที่เป้าหมาย โดยการประสานความร่วมมือและประชุมกับผู้นำชุมชนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาส่วนบุคคลฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินผลการดำเนินงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศ ผู้ที่มาปฏิบัติหน้าที่ช่วยเหลือประชาชนตามภารกิจของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในองค์กรต่าง ๆ ภายใต้การดูแลของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ และนำผลการประเมินไปกำหนดเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการบริหารจัดการให้อาสาสมัครชาวต่างประเทศสามารถปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ในการช่วยเหลือประชาชนกลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นผู้ด้อยโอกาสหรือประสบความเดือดร้อนทางสังคมได้อย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น แม้ว่าการศึกษาส่วนบุคคลในครั้งนี้อาจมีข้อจำกัดในการศึกษาอยู่บ้าง แต่ผลการศึกษาได้ค้นพบประเด็นที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาระบบงานอาสาสมัครชาวต่างประเทศหลายประการ

ความสำเร็จของการศึกษาในครั้งนี้ ได้รับความกรุณาจากนายวุฒิพัฒน์ เลิศเชาวสิทธิ์ อธิบดีกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ สนับสนุนและให้คำแนะนำให้มีการศึกษาในเรื่องนี้ ในการเก็บข้อมูลได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี จากกลุ่มเป้าหมายประกอบด้วยองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรต่าง ๆ หน่วยงาน/ชุมชนที่อาสาสมัครชาวต่างประเทศเข้ามาปฏิบัติงานและอาสาสมัครชาวต่างประเทศ ในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ รวมทั้งเจ้าหน้าที่งานอาสาสมัครต่างประเทศ กองกิจการอาสาสมัครและภาคประชาสังคมที่อำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูลภายในหน่วยงาน โดยผู้อำนวยการสถาบัน คุณภัทรรัตน์ หงส์ทอง และเจ้าหน้าที่ สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ ได้ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกทางธุรการและการประสานงาน และที่สำคัญอย่างยิ่ง ผู้ศึกษาได้รับคำปรึกษาแนะนำ จากท่านอาจารย์ที่ปรึกษา เอกอัครราชทูต ดร.จรรย์วัฒน์ สันตะบุตร เอกอัครราชทูต เพ็ญศักดิ์ ชลารักษ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรทัย ก๊กผล ในทุกกระบวนการของการศึกษาในครั้งนี้

ผู้เขียนจึงขอขอบพระคุณ ท่านผู้บริหารทุกหน่วยงานและองค์กร อาจารย์ที่ปรึกษา เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องและอาสาสมัคร ดังกล่าวข้างต้นเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ และมีความภาคภูมิใจเป็นอย่างมากที่ได้รับโอกาสเข้ามาศึกษาในสถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ แห่งนี้

อำพร ณ นิโรจน์

สิงหาคม 2559

## สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ง
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญแผนภูมิ	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ภูมิหลังและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 สมมติฐานการศึกษา	2
1.4 ขอบเขตการศึกษา วิธีการดำเนินการศึกษา และระเบียบวิธีการศึกษา	2
1.5 ประโยชน์ของการศึกษา	3
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิดทฤษฎี	4
2.2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
2.3 สรุปกรอบแนวคิด	10
บทที่ 3 ผลการศึกษา	12
3.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	12
3.2 ผลการปฏิบัติงาน	13
3.3 พฤติกรรมการปฏิบัติงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศ	16
3.4 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะ	18
3.5 ผลการดำเนินงานในภาพรวมของอาสาสมัครชาวต่างประเทศ	20
บทที่ 4 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	22
4.1 สรุปผลการศึกษา	22
4.2 ข้อเสนอแนะ	26
บรรณานุกรม	27
ภาคผนวก	28
ก แบบสอบถามองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่มีผู้ปฏิบัติงานเป็นอาสาสมัครชาวต่างประเทศ	29
ข แบบสอบถามความพึงพอใจของอาสาสมัครชาวต่างประเทศ	32
ค แบบสอบถามหน่วยงานหรือผู้นำชุมชนที่มีอาสาสมัครชาวต่างประเทศเข้ามาปฏิบัติงาน	34
ง ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	36
ประวัติผู้เขียน	40

## สารบัญตาราง

ตารางที่ 1	ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยสุขศาสตร์ตามทฤษฎีของ Herzberg	8
ตารางที่ 2	ประสิทธิผลของการดำเนินงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศ	14
ตารางที่ 3	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศ	15
ตารางที่ 4	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่	15
ตารางที่ 5	ความพึงพอใจต่อความสะดวกในการดำเนินงานของอาสาสมัคร ชาวต่างประเทศ	16
ตารางที่ 6	พฤติกรรมการปฏิบัติงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศ	17
ตารางที่ 7	ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร ชาวต่างประเทศระหว่างองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรกับหน่วยงาน/ชุมชนใน พื้นที่	17
ตารางที่ 8	ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน	19
ตารางที่ 9	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความคิดเห็นต่อปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานของอาสาสมัคร ชาวต่างประเทศ	19
ตารางที่ 10	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่	19
ตารางที่ 11	ความเห็นต่อผลการดำเนินงานในภาพรวมของอาสาสมัครชาวต่างประเทศ	20
ตารางที่ 12	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจโดยรวมในการดำเนินงานของอาสาสมัคร	21
ตารางที่ 13	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่	21



## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

11

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ภูมิหลังและความสำคัญของปัญหา

สืบเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของประชาคมโลก ทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง การรวมตัวเป็นองค์กรในระดับภูมิภาคและสภาพแวดล้อม ส่งผลให้ประเทศไทย มีโครงสร้างทางสังคม ที่เปลี่ยนแปลงไป เกิดปัญหาทางสังคม ภาวะคุกคามจากการก่อการร้าย ตลอดจนภัยพิบัติต่าง ๆ เพิ่มขึ้น ลักษณะและสภาพปัญหาทางสังคมมีความซับซ้อน หลากหลาย ทำให้หน่วยงานภาครัฐ ไม่สามารถดูแล ให้ความช่วยเหลือ ผู้ประสบความเดือดร้อนทางสังคมได้อย่างทั่วถึง อันเนื่องมาจาก ข้อจำกัดด้านทรัพยากร แต่ด้วยความรับผิดชอบร่วมกันต่อสังคมของอาสาสมัครและองค์กร ภาคเอกชนที่มีอยู่ในภูมิภาคต่าง ๆ ของโลก ได้ยื่นมือเข้ามามีบทบาทในการให้ความช่วยเหลือ หรือ พัฒนาคุณภาพชีวิตให้แก่ผู้อยู่ในสภาวะยากลำบาก หรือผู้ประสบปัญหาทางสังคม ให้สามารถ ดำรงชีวิตอยู่ในสังคมต่อไปได้อย่างปกติสุข นับว่าเป็นการช่วยเหลือภาครัฐในการแบ่งเบาภารกิจ ในการดูแลช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบความเดือดร้อนทางสังคมได้เป็นอย่างดี ประเทศไทยมีองค์กร เอกชนที่ไม่แสวงหาผลกำไร ทั้งในส่วนของเข้ามาจากต่างประเทศและภายในประเทศเป็นจำนวนมาก องค์กรดังกล่าวได้รับอาสาสมัครชาวต่างประเทศเข้ามาปฏิบัติงานตามภารกิจขององค์กร และในการ นำอาสาสมัครชาวต่างประเทศเข้ามาปฏิบัติงานภายในประเทศนั้น กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้รับมอบหมายจากรัฐบาลให้เป็นผู้ตรวจสอบ กลั่นกรอง อาสาสมัครผู้ปฏิบัติงานและต้องการขออนุญาตต่อวีซ่าจากกรมการกงสุล โดยการออก หนังสือรับรองให้แก่ อาสาสมัคร เพื่อนำไปประกอบเป็นหลักฐานในการขอต่ออายุหนังสือเดินทางมา ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2559 ซึ่งในการดำเนินการดังกล่าว กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ได้กำหนด แนวทางปฏิบัติโดยการออกระเบียบกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ เรื่อง การออกหนังสือรับรอง ให้แก่อาสาสมัครชาวต่างประเทศเพื่อขออนุญาตอยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว พ.ศ. 2558 และ จัดทำคู่มือวิธีปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่และองค์กรต่าง ๆ

ในการดำเนินงานที่ผ่านมา กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการได้ออกหนังสือรับรองให้แก่ อาสาสมัครชาวต่างประเทศไปเป็นจำนวน 369 ราย (กองกิจการอาสาสมัครและภาคประชาสังคม, 2559) การติดตามประเมินผลการดำเนินงานยังขาดความชัดเจน และเป็นรูปธรรมประกอบกับใน ปัจจุบันประเทศไทยมีภาวะคุกคามจากภายนอกประเทศ เกิดปัญหาสังคม อันเนื่องมาจากการกระทำ ของชาวต่างประเทศ ทั้งที่อยู่ในรูปแบบของนักท่องเที่ยว นักธุรกิจ และอาสาสมัคร ส่งผลกระทบต่อ ความมั่นคงของชาติ ประกอบกับก่อนหน้า ที่จะมอบหมายให้ภารกิจนี้ให้กรมพัฒนาสังคมและ สวัสดิการดำเนินการนั้น ภารกิจนี้อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งยังไม่ปรากฏว่ามีกำหนดแนวทางติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน ขององค์กรเอกชน ดังนั้นเพื่อให้เกิดการติดตามประเมินผลการดำเนินงานที่ชัดเจน เป็นรูปธรรม และ

เป็นการเฝ้าระวังพฤติกรรมการทำงานขององค์กรเอกชนและอาสาสมัครชาวต่างประเทศที่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสในประเทศไทยดังกล่าว จึงได้ทำการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศ ที่ปฏิบัติงานในองค์กรเอกชนไม่แสวงหาผลกำไรขึ้น

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาความสอดคล้องของภารกิจการทำงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศที่ปฏิบัติจริง กับที่แจ้งไว้กับกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

1.2.2 เพื่อประเมินผลการดำเนินงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศ

## 1.3 สมมุติฐานการศึกษา

1.3.1 การดำเนินงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศที่ปฏิบัติจริงมีความสอดคล้องกับภารกิจที่แจ้งไว้กับกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

1.3.2 ผลการดำเนินงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศเกิดความสำเร็จตามเป้าหมาย

## 1.4 ขอบเขตการศึกษา วิธีการดำเนินการศึกษา และระเบียบวิธีการศึกษา

### 1.4.1 ขอบเขตการศึกษา

1) ประเมินผลการดำเนินงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศ ผู้ที่ขอรับหนังสือรับรองจากกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ในช่วงปี 2558-2559

2) ประเมินผลการดำเนินงานเฉพาะภารกิจด้านการพัฒนาสังคมและการจัดสวัสดิการสังคมที่ได้แจ้งไว้กับกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

3) ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร ในระหว่างเดือนเมษายน 2558-มิถุนายน 2559

### 1.4.2 วิธีการดำเนินการศึกษา

ดำเนินการประเมินผลการดำเนินงาน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงาน โดยเก็บข้อมูลภาคสนาม โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)

### 1.4.3 ระเบียบวิธีการศึกษา

1) รูปแบบการศึกษา

เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research)

2) ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

(1) อาสาสมัครชาวต่างประเทศที่ใช้บริการใช้บริการขอหนังสือรับรองการต่ออายุหนังสือเดินทางให้แก่อาสาสมัครจากกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ และกำลังปฏิบัติงานอยู่ในชุมชนหรือหน่วยงานเป้าหมาย ปีงบประมาณ 2559 จำนวน 369 คน

(2) องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่รับอาสาสมัครชาวต่างประเทศเข้ามาปฏิบัติงาน จำนวน 103 หน่วยงาน

(3) หน่วยงาน/ชุมชนที่มีอาสาสมัครชาวต่างประเทศเข้าปฏิบัติงาน 52 หน่วยงาน/ชุมชน

### 3) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

- (1) แบบประเมินผลการดำเนินงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศ
- (2) แบบสอบถามการดำเนินงานและความพึงพอใจการปฏิบัติงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศ
- (3) แบบสอบถามหน่วยงานหรือผู้นำชุมชนที่มีอาสาสมัครชาวต่างประเทศเข้ามาปฏิบัติงาน

## 1.5 ประโยชน์ของการศึกษา

1.5.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบผลการดำเนินงานและความสอดคล้อง/คลาดเคลื่อนของงานที่ปฏิบัติงานจริงกับที่แจ้งไว้กับกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ของอาสาสมัครชาวต่างประเทศ

1.5.2 องค์กรเอกชนเกิดความตระหนักต่อการปฏิบัติภารกิจให้เป็นไปตามที่กำหนดหรือตามที่แจ้งไว้กับหน่วยงานราชการ

1.5.3 มีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายหรือแนวปฏิบัติในการพัฒนาระบบสนับสนุนการดำเนินงานแก่อาสาสมัครชาวต่างประเทศ เสนอต่อส่วนราชการ หรือองค์กร ที่เกี่ยวข้อง

## บทที่ 2

### แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการประเมินการดำเนินงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศ ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. การประเมินผลการปฏิบัติงาน
2. การปฏิบัติของอาสาสมัครชาวต่างประเทศซึ่งได้รับอนุญาตให้อยู่ในราชอาณาจักร
3. ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน
4. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง
5. สรุปกรอบแนวคิด

#### 2.1 แนวคิดทฤษฎี

##### 2.1.1 การประเมินผลการปฏิบัติงาน

###### 2.1.1.1 ความหมายของการประเมินการปฏิบัติงาน

การประเมินการปฏิบัติงาน(Performance Appraisal) คือ กระบวนการที่ดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องในการประเมินและการบริหารพฤติกรรม (Behavior) และผล (Outcomes) ที่ได้จากการปฏิบัติงานของพนักงาน (มุสตี รุมาคม, 2551: 4)

###### 2.1.1.2 วัตถุประสงค์ของการประเมินการปฏิบัติงาน (มุสตี รุมาคม, 2551: 5)

- 1) ด้านการประเมิน เพื่อการตัดสินใจเรื่องค่าตอบแทน การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งและประเมินระบบการคัดเลือกหรือสรรหาพนักงาน
- 2) ด้านการพัฒนา เพื่อให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การให้ทิศทางกับการปฏิบัติงานในอนาคต และการกำหนดความต้องการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงาน

###### 2.1.1.3 ปัจจัยประเมิน

Dale Yoder (อ้างใน มุสตี รุมาคม, 2551: 15) สํารวจแบบฟอร์มประเมินการปฏิบัติงานของบริษัท 50 แห่งในสหรัฐอเมริกา ปรากฏผลว่าปัจจัยต่าง ๆ ที่ถูกนำมาใช้ประเมินการปฏิบัติงานสูงสุดเรียงตามลำดับ ได้แก่ ปริมาณงาน ความร่วมมือ ความไวใจได้ คุณภาพงาน ความคิดริเริ่ม สติปัญญาและไหวพริบ การปฏิบัติสม่ำเสมอ การปฏิบัติงานโดยไม่ผิดพลาด ความขยันหมั่นเพียร ความสามารถในการปรับตัว ความรู้สึกและท่าทีต่องาน บุคลิกภาพ ดุลยพินิจ การตรงต่อเวลาและความสามารถในการนำไปปฏิบัติ

###### 2.1.1.4 ผลที่ได้รับจากการประเมินการปฏิบัติงาน (มุสตี รุมาคม, 2551: 31-32)

- 1) บุคคลซึ่งได้รับการประเมินการปฏิบัติงานจะมีแรงจูงใจมากขึ้นเพื่อที่จะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) ความยอมรับนับถือในตัวเองของผู้ได้รับการประเมินจะเพิ่มขึ้น

3) ได้รับข้อมูลที่มีคุณค่าจากการประเมินสามารถนำไปใช้เพื่อการวางแผนและการพัฒนาองค์กรต่อไป

## 2.1.2 การปฏิบัติของอาสาสมัครชาวต่างประเทศซึ่งได้รับอนุญาตให้อยู่ในราชอาณาจักร

2.1.2.1 มาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 บัญญัติให้คนต่างด้าวซึ่งได้รับอนุญาตให้อยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวต้องปฏิบัติดังต่อไปนี้

1) ไม่ประกอบอาชีพหรือรับจ้างทำงาน เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากอธิบดีหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งอธิบดีมอบหมาย ถ้ากรณีใดมีกฎหมายว่าด้วยการทำงานของคนต่างด้าวบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่นต้องได้รับอนุญาตตามกฎหมายนั้น

2) พักอาศัย ณ ที่ที่ได้แจ้งต่อเจ้าหน้าที่ เว้นแต่ในกรณีที่มีเหตุผลสมควรไม่สามารถพักอาศัย ณ ที่ที่ได้แจ้งต่อเจ้าหน้าที่ ให้แจ้งการเปลี่ยนที่พักอาศัยต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ภายในยี่สิบสี่ชั่วโมงนับแต่เวลาที่เข้าพักอาศัย

3) แจ้งต่อเจ้าพนักงานตำรวจ ณ สถานีตำรวจท้องที่ที่คนต่างด้าวผู้นั้นพักอาศัยภายในยี่สิบสี่ชั่วโมงนับแต่เวลาที่ย้ายไป ในกรณีเปลี่ยนที่พักอาศัย และถ้าที่พักอาศัยใหม่อยู่ต่างท้องที่กับสถานีตำรวจท้องที่เดิมคนต่างด้าวผู้นั้นต้องแจ้งต่อเจ้าพนักงานตำรวจ ณ สถานีตำรวจท้องที่ที่ไปพักอาศัยใหม่ภายในยี่สิบสี่ชั่วโมงนับแต่เวลาที่ไปถึงด้วย

4) ถ้าเดินทางไปจังหวัดใดและอยู่ในจังหวัดนั้นเกินยี่สิบสี่ชั่วโมงให้คนต่างด้าวผู้นั้นแจ้งต่อเจ้าพนักงานตำรวจ ณ สถานีตำรวจท้องที่ภายในสี่สิบแปดชั่วโมงนับแต่เวลาที่ไปถึง

5) ถ้าอยู่ในราชอาณาจักรเกินเก้าสิบวัน คนต่างด้าวผู้นั้นต้องมีหนังสือแจ้งให้พนักงานเจ้าหน้าที่ ณ กองตรวจคนเข้าเมืองทราบถึงที่พักอาศัยของตนโดยมิชักช้า เมื่อครบระยะเก้าสิบวัน และต่อไปให้กระทำเช่นเดียวกันทุกระยะเก้าสิบวัน ถ้าท้องที่ใดมีที่ทำการตรวจคนเข้าเมืองตั้งอยู่จะแจ้งต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการตรวจคนเข้าเมืองแห่งนั้นก็ได้

2.1.2.2 หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการพิจารณากรณีคนต่างด้าว ขออนุญาตอยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว

สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการพิจารณากรณีคนต่างด้าว ขออนุญาตอยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว ตามคำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ 777/2551 กำหนดให้ กรณีมีเหตุจำเป็นจะต้องอยู่ปฏิบัติงานในองค์การกุศลสาธารณะ องค์การเอกชนต่างประเทศ มูลนิธิ สมาคม หอการค้าต่างประเทศ สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย หรือสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ให้อนุญาตครั้งละไม่เกิน 1 ปี กรณีไม่มีส่วนราชการตามหลักเกณฑ์รับรองมาให้ อนุญาตครั้งละไม่เกิน 90 วัน ภายใต้หลักเกณฑ์

1) คนต่างด้าวต้องได้รับการตรวจลงตราประเภทคนอยู่ชั่วคราว  
2) ได้รับการรับรองและร้องขอจากผู้มีอำนาจ หรือผู้ดำรงตำแหน่งสูงสุดในองค์กรนั้น และ/หรือ

3) ได้รับการรับรองและร้องขอจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมหรือเทียบเท่าขึ้นไป หรือหัวหน้ารัฐวิสาหกิจ หรือหัวหน้าหน่วยงานอื่นของรัฐซึ่งเกี่ยวข้องกับองค์กรนั้น

### 2.1.3 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน

#### 2.1.3.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

Strauss and Sayles (อ้างถึงใน ศุภกิจ อัครเบญจพล, 2543) ให้แนวคิดว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานก็ต่อเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถสนองความต้องการพื้นฐานของบุคคลได้

Blum and Naylor (อ้างถึงใน รสรินทร์ แมบจันทิก, 2547: 10) ให้แนวคิดว่า ความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับทัศนคติต่าง ๆ ที่เป็นผลมาจากปัจจัยแวดล้อม เช่น ค่าจ้าง การปกครองบังคับบัญชา สภาพงาน โอกาสก้าวหน้า การยอมรับนับถือในความสามารถ ความเหมาะสมในปริมาณงาน มิตรภาพ และความร่วมมือระหว่างผู้ร่วมงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา

จากความหมายที่นักวิจัยข้างต้นกล่าวไว้ นั้นสรุปได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่เขากระทำอยู่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนอง เขาจะมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน และปฏิบัติงานด้วยความอุตสาหพยายาม แต่ในทางตรงกันข้าม หากบุคคลไม่ได้รับการตอบสนองเท่าที่ควร ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

#### 2.1.3.2 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory)

เป็นทฤษฎีที่ Frederick K. Herzberg and Others (อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2522: 376–378) ได้ศึกษาทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล ได้ศึกษาถึงความต้องการของคนในองค์การ หรือการจูงใจจากการทำงานโดยเฉพาะเจาะจง โดยศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากงาน คำตอบคือ บุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน ซึ่งสรุปได้ว่า ความสุขจากการทำงานนั้น เกิดมาจากความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำ โดยความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในงานที่ทำนั้น ไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors)

1) ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติ เป็นตัวกระตุ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย อันได้แก่

(1) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นและเมื่อสำเร็จจะเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

(2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน รวมทั้งการยกย่องชมเชย แสดงความยินดีการให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่น ๆ แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

(3) ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง งานที่ท้าทายความสามารถ หรือเป็นงานที่อาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ เป็นงานที่มีลักษณะพิเศษต้องใช้ความสามารถเฉพาะตัวในการทำงาน

(4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบและมีอำนาจรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ที่ไม่ควบคุมมากเกินไปจนขาดความเป็นอิสระในการทำงาน

(5) ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง เมื่องานประสบความสำเร็จก็ได้รับการตอบสนองในเรื่องของการได้รับเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมทั้งมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

2) ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของคุณคณมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับคุณในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

(1) เงินเดือน (Salary) หมายถึง ค่าตอบแทน สวัสดิการ หรือผลประโยชน์ที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำ

(2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่คุณคนได้รับสิ่งใหม่ ๆ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนทักษะที่จะช่วยเอื้อต่อวิชาชีพ

(3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation with Superior, Subordinate, Peers) หมายถึง การติดต่อสื่อสารทั้งทางกิริยาและวาจาที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ซึ่งแสดงออกไปในลักษณะการเคารพเชื่อฟังและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในองค์กร

(4) สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

(5) นโยบายขององค์กร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจำแนกบทบาท อำนาจหน้าที่และกำหนดนโยบายโดยเด่นชัด เพื่อให้บุคคลดำเนินงานได้ถูกต้อง

(6) สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

(7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การที่คุณคนถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

(8) ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนในอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร



(9) วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision Technical) หมายถึง ความรู้ ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงาน ความยุติธรรมในการบริหารงาน ความเต็มใจของผู้บังคับบัญชาในการนิเทศงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

จากทฤษฎีสองปัจจัย สรุปได้ว่า องค์ประกอบทั้งสองด้านของ Herzberg เป็นสิ่งที่คนทำงานต้องการ เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงานและยังเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้คนเกิดความสุขในการทำงาน อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อปัจจัยที่ใช้จูงใจได้รับการตอบสนอง ส่วนปัจจัยที่ใช้บำรุงรักษาจิตใจเป็นเพียงตัวป้องกันมิให้ความไม่พอใจเกิดขึ้นเท่านั้นเอง

นอกจากนี้ Herzberg ยังได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า องค์ประกอบทางการจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าหากว่ามีค่าเป็นลบจะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงาน ส่วนองค์ประกอบทางการค้ำจุน ถ้าหากว่ามีค่าเป็นลบ บุคคลจะไม่มีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใด เนื่องจากองค์ประกอบทางด้านปัจจัยนี้ มีหน้าที่ค้ำจุน หรือบำรุงรักษาบุคคลให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว สรุปได้ว่า ปัจจัยทั้งสองนี้ ควรจะต้องมีในทางบวกจึงจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลเพิ่มขึ้น

**ตารางที่ 1** ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยสุขศาสตร์ตามทฤษฎีของ Herzberg (สร้อยตระกูล ตวยานนท์ อรรถมาน, 2542: 102)

ปัจจัยจูงใจ (ลักษณะในเนื้องาน ตัวจูงใจภายใน)	ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (ลักษณะนอกเนื้องาน ตัวจูงใจภายนอก)
ตัวงานเอง ความสำเร็จ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับ	นโยบายในการบริหารงาน ความมั่นคงในการทำงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชา สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือน ค่าจ้าง สถานะทางวิชาชีพ ความเป็นอยู่ส่วนตัว วิธีการปกครองบังคับบัญชา

จากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังกล่าวมาแล้วนั้น ผู้ศึกษาจะนำทฤษฎีของ Herzberg มาใช้เป็นกรอบแนวคิดเพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศ เนื่องจากทฤษฎีมีความครอบคลุมเนื้อหา เพราะปัจจัยจูงใจเป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน

## 2.2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

พิรพงษ์ บุญสวัสดิ์ (2540) ได้ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานกู้ชีพ โรงพยาบาล ศูนย์ขอนแก่นและอาสาสมัครกู้ชีพประสภัยจังหวัดขอนแก่น พบว่า อาสาสมัครกู้ชีพประสภัยระบุดีปัญหาต่าง ๆ ที่พบในการช่วยเหลือผู้ประสภัยที่จังหวัดขอนแก่น ดังนี้

1) ด้านยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีจำนวนน้อยและสภาพไม่พร้อมใช้เนื่องจากขาดการซ่อมบำรุง

2) ขาดอุปกรณ์การแพทย์และอุปกรณ์กู้ภัย เช่น ผ้าพันแผล สำลี ถุงมือ ออกซิเจนช่วยหายใจ ถุงลมช่วยหายใจ เปล เหล็กกวด ลวดสลิง เครื่องมือดับเพลิง

3) ด้านบุคลากร พบว่า ส่วนใหญ่บุคลากรขาดความรู้ในการปฏิบัติงาน และไม่ปฏิบัติตามระเบียบของมูลนิธิฯ เช่น ต้มสุรา ขับรถเร็ว ทะเลาะวิวาทกันในหน่วยงาน ขาดความสามัคคี ควบคุมความประพฤติยาก และผู้บริหารไม่รับผิดชอบเอาใจใส่

4) ด้านประชาสัมพันธ์ พบว่า ประชาชนไม่ให้ความร่วมมือในขณะปฏิบัติงานขณะนำส่งโรงพยาบาลรถคันอื่นไม่ยอมหลีกเลี่ยงทางให้ หรือผู้บาดเจ็บและญาติบางคน ไม่ยอมให้นำผู้บาดเจ็บส่งโรงพยาบาล

5) ด้านการเงิน ไม่มีงบประมาณในการช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ อาสาสมัครกู้ชีพต้องจ่ายเงินเอง เช่น ค่าน้ำมัน และซื้ออุปกรณ์ที่ต้องใช้ เช่น ถุงมือ

6) ด้านการติดต่อสื่อสาร ส่วนใหญ่ติดต่อสื่อสาร โดยใช้วิทยุมือถือ ซึ่งบางเครื่องสภาพชำรุดมีปัญหาเวลาติดต่อสื่อสารในพื้นที่ห่างไกล ข้อมูลในการแจ้งข่าวสาร เกี่ยวกับอุบัติเหตุขาดรายละเอียด และไม่มีข้อความชัดเจนทำให้เกิดความสับสนในการให้การช่วยเหลือ

Edward and Sharkansky (1978) ได้เสนอปัจจัยสำคัญ ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน 5 ประการ ได้แก่

1) ระบบสื่อสารผู้มีหน้าที่รับนโยบายเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติจะต้องมีความรู้ความเข้าใจว่า จะต้องทำอะไรบ้าง การสั่งงานตลอดจนคำสั่งต่าง ๆ จะต้องสั่งให้ตรงจุดและตรงหน่วย จะต้องชัดเจนและคงเส้นคงวาไม่ขัดแย้งกับคำสั่งอื่น ๆ งานจึงจะเดินหน้าไปด้วยดี

2) ทรัพยากรและอำนาจในการจัดสรรทรัพยากร หมายถึง อัตรากำลังและความสามารถของบุคลากรผู้มีหน้าที่ดำเนินงานความรู้ข้อมูลข่าวสารและอำนาจในการสั่งการ จะต้องมอบให้นักปฏิบัติการ

3) ลักษณะของหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่รับนโยบาย เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ เช่น ลักษณะของ “การเมืองภายในระบบราชการ” การแข่งขันระหว่างหน่วยงานเพื่อขยายอาณาจักรของตนและผลประโยชน์ของหน่วยงานในการดำเนินหรือไม่ดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่ง

4) ระเบียบวิธีการที่ใช้ในการปฏิบัติประจำสิ่งเหล่านี้อาจเป็นประโยชน์ในการทำงานที่มีลักษณะเป็นงานประจำแต่อาจไม่อำนวยต่อการทำงานที่เป็นงานใหม่

5) การติดตามผลจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้ทราบว่าได้มีการปฏิบัติงานตามแผนจริงหรือไม่ ปัญหาและอุปสรรคเป็นอย่างไรควรจะต้องหามาตรการใดในการแก้ไขและปรับปรุงวิธีการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้ได้ผลดียิ่งขึ้น

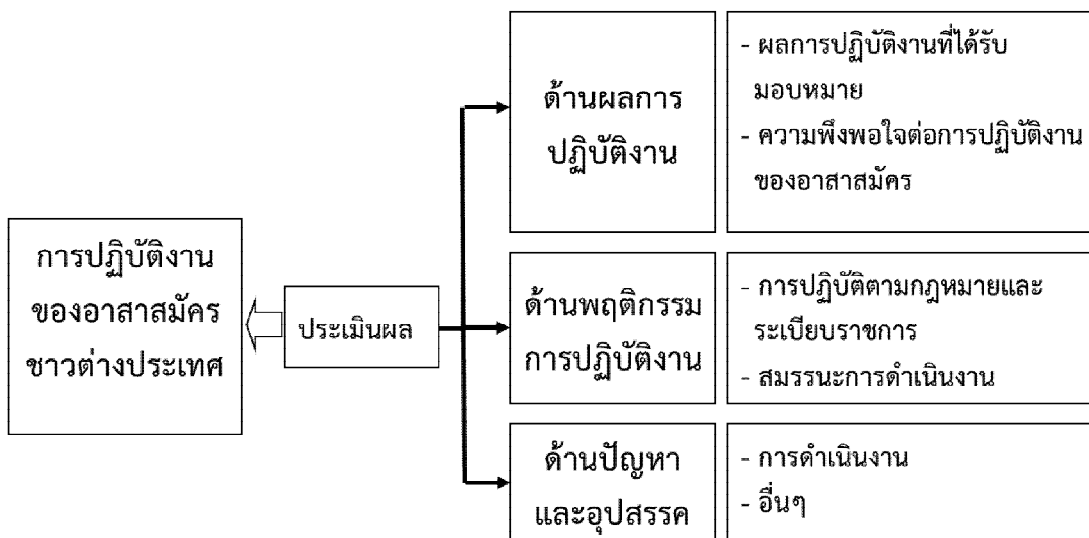
รัตน์ะ บัวสนธ์ และคณะ (2555) ได้ศึกษาการพัฒนา รูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน อิงสมรรถนะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ (1) ขั้นพัฒนา ประกอบด้วย วัตถุประสงค์การประเมิน มาตรฐานสมรรถนะ สมรรถนะตัวชี้วัดและเกณฑ์ เกณฑ์การตัดสินผลการประเมิน เทคนิคการประเมิน ผู้ประเมินและผู้รับการประเมิน ระยะเวลาในการประเมิน (2) ขั้นดำเนินการประเมิน เป็นการทำความเข้าใจกับทุกฝ่ายโดยการประชุมเชิงปฏิบัติการผู้ประเมินและการประชุมชี้แจงผู้รับการประเมิน เก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการประเมิน และคู่มือการประเมิน (3) ขั้นสรุปผลการประเมิน เป็นการสรุปผลรายบุคคลและในภาพรวม (4) ขั้นการให้ข้อมูลย้อนกลับประกอบด้วย การให้ข้อมูลย้อนกลับแก่อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเป็นรายบุคคลและภาพรวม รวมทั้งการนำผลการประเมินไปปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

สุรัตน์ อยู่ยอด (2544) ศึกษาเรื่องความสามารถของอาสาสมัครสาธารณสุขในการดำเนินงานสาธารณสุขมูลฐาน อำเภอทรายทองวัฒนา จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถของอาสาสมัครสาธารณสุขในการดำเนินงานสาธารณสุขมูลฐาน คือ ประสิทธิภาพการทำงานด้านพัฒนาชุมชน การได้รับการอบรมให้ความรู้ต่อเนื่อง การศึกษาดูงานด้านสาธารณสุข การได้รับข้อมูลข่าวสารด้านสาธารณสุข การยอมรับจากสังคมและการมีส่วนร่วมของชุมชน

พ.ต.หญิง นัญจรัส มธูรส (2548) ศึกษาการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในค่ายนวมินทรราชินี อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุข ประกอบด้วยความร่วมมือในชุมชน ระหว่าง อาสาสมัครสาธารณสุขกับประชาชน กับอาสาสมัครสาธารณสุขด้วยกัน กับเจ้าหน้าที่สาธารณสุข กับผู้บังคับบัญชาและผู้นำชุมชน เวลาไม่ตรงกันของอาสาสมัครสาธารณสุข กับประชาชน การประชาสัมพันธ์และกระจายข่าวสารไม่ทั่วถึง ข้อเสนอแนะในการวิจัยคือควรพัฒนาความรู้และทักษะในการทำงานให้กับอาสาสมัครสาธารณสุขอย่างต่อเนื่อง เน้นการประชาสัมพันธ์ ควรมีการชี้แจงให้ประชาชนได้รับทราบถึงความรู้ ความสามารถ ควรมีการปฏิบัติงานในชุมชนร่วมกับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขอย่างต่อเนื่อง สนับสนุนให้องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นได้เข้ามาร่วมพัฒนาและสนับสนุนบทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขทั้งด้านงบประมาณ ทรัพยากร วัสดุ อุปกรณ์ และเสริมสร้างอาชีพ ควรมีการจัดค่าตอบแทนแก่อาสาสมัครสาธารณสุขจากส่วนกลาง

### 2.3 สรุปกรอบแนวคิด

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้นแล้วนั้น ผู้ศึกษาได้กำหนด กรอบแนวความคิดในการศึกษา (conceptual framework) ประเมินผลการดำเนินงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศ ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร ดังนี้



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

## บทที่ 3 ผลการศึกษา

ในการศึกษาประเมินผลงานการดำเนินงานของอาสาสมัครฯ ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บข้อมูลตามแบบสอบถามจำนวน 3 ชุด ชุดที่ 1 สอบถามองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร ชุดที่ 2 สอบถามอาสาสมัครชาวต่างประเทศผู้ปฏิบัติงานในองค์กร และชุดที่ 3 สอบถามหน่วยงาน/ชุมชนที่มีอาสาสมัครชาวต่างประเทศเข้ามาปฏิบัติงาน โดยสามารถเก็บข้อมูลจากองค์กรต่าง ๆ จำนวน 67 องค์กร อาสาสมัครชาวต่างประเทศจำนวน 163 คน และเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานหรือผู้นำชุมชนจำนวน 40 คน ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลตามกรอบแนวคิดในการศึกษาและปรากฏผลดังนี้

### 3.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษา พบว่าองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ตอบแบบสอบถามเกือบทั้งหมดเป็นมูลนิธิเพื่อการกุศล (ร้อยละ 97) องค์กรตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานครฯ ร้อยละ 53.70 และตั้งอยู่ในต่างจังหวัด ร้อยละ 46.30 กิจกรรมดำเนินงานขององค์กร ร้อยละ 56.70 มีกิจกรรมช่วยเหลือประชาชนที่หลากหลายกิจกรรมทั้งในส่วนของพัฒนาสังคมและการจัดสวัสดิการสังคม ได้แก่ การศึกษา สุขภาพอนามัย ด้านสิ่งแวดล้อมและการให้บริการทั่วไป รองลงมาเป็นองค์กรที่ให้บริการเฉพาะด้าน กลุ่มเป้าหมายการให้บริการ ได้แก่ เด็ก เยาวชน คนพิการ และผู้ประสบความเดือดร้อนทางสังคม มีองค์กรร้อยละ 62.27 ที่ให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมายมากกว่า 1 กลุ่ม รูปแบบการให้บริการ มีทั้งในรูปแบบของการให้บริการในหน่วยงาน และการให้บริการในพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นการให้บริการนอกที่ตั้งสำนักงาน (ร้อยละ 77.60) บุคลากรที่ใช้ในการดำเนินงานเฉลี่ยองค์กรละ 14.52 คน ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 53.70) มีบุคลากรปฏิบัติงานจำนวน 10–20 คน สวัสดิการที่องค์กรจัดให้แก่อาสาสมัคร ได้แก่ ที่พักอาศัย เครื่องอุปโภคบริโภค และอื่น ๆ

ส่วนอาสาสมัครชาวต่างประเทศตอบแบบสอบถามจำนวน 163 คน ส่วนใหญ่ ร้อยละ 54.60 เป็นเพศชาย และเพศหญิง ร้อยละ 45.4 มีอายุระหว่าง 25–60 ปี ร้อยละ 80.40 ภูมิลำเนาเดิมมาจากทวีปอเมริกาเหนือ ร้อยละ 46.60 รองลงมาเป็นทวีปเอเชีย และประเทศในกลุ่มอาเซียน ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 73.60 ระยะเวลาที่พำนักในประเทศไทยส่วนใหญ่ (ร้อยละ 47.90) อยู่ในประเทศไทยเป็นเวลา 1–5 ปี และร้อยละ 20 มีประสบการณ์เป็นอาสาสมัครมากกว่า 5 ปี บทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ให้ปฏิบัติงานด้านการพัฒนาสังคมและจัดสวัสดิการสังคมแก่กลุ่มเป้าหมาย

หน่วยงานและชุมชนที่มีอาสาสมัครเข้าปฏิบัติงาน ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่และ ผู้นำชุมชนตอบแบบสอบถามจำนวน 40 คน ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 77.50) เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ หน่วยงาน/องค์กรนอกสังกัด ร้อยละ 22.50 เป็นหน่วยงานที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ร้อยละ 25.00 อยู่ในส่วนภูมิภาค ร้อยละ 75 มีอายุระหว่าง 27– 65 ปี ร้อยละ 97.50 มีอายุ 27–60 ปี ประสบการณ์ปฏิบัติงานในหน่วยงานหรือ

ชุมชน ระหว่าง 2–22 ปี ร้อยละ 52.50 มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี ในรอบปีที่ผ่านมา มีอาสาสมัครชาวต่างประเทศที่เข้ามาปฏิบัติงานแต่ละหน่วยงาน จำนวนอยู่ระหว่าง 1–20 คน โดย ร้อยละ 77.50 ของหน่วยงาน/ชุมชน มีอาสาสมัครเข้าปฏิบัติงาน 1–5 คน กิจกรรมการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ ร้อยละ 40 สอนภาษาต่างประเทศ รองลงมาเป็นการช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมายในรูปแบบอาชีพ การฝึกอาชีพ โดยรายละเอียดข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม ปรากฏใน ภาคผนวก ง

### 3.2 ผลการปฏิบัติงาน

#### 3.2.1 ความสอดคล้องของภารกิจที่ปฏิบัติจริงกับภารกิจที่แจ้งไว้กับกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

จากการนำแบบสอบถามจากองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร อาสาสมัครชาวต่างประเทศ และจากหน่วยงานหรือชุมชนที่มีอาสาสมัครเข้าปฏิบัติงาน รวม 3 ชุด มาตรวจทานกับหลักฐานการขอต่ออายุหนังสือเดินทางให้แก่อาสาสมัคร ที่แต่ละองค์กรได้แจ้งภารกิจการดำเนินงานไว้กับกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการแล้ว พบว่า ภารกิจขององค์กร และบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครชาวต่างประเทศ ทุกรายมีความสอดคล้องกับที่องค์กรแจ้งไว้กับกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ซึ่งได้แจ้งว่ามีบทบาทหน้าที่เกี่ยวกับการพัฒนาสังคมและการจัดสวัสดิการสังคม หรือช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส

#### 3.2.2 ประสิทธิภาพของการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายซึ่งประกอบด้วย ภารกิจในด้านการศึกษา การให้บริการสุขภาพ การช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสหรือผู้ประสบความเดือดร้อนทางสังคม และการให้บริการขั้นพื้นฐานต่าง ๆ นั้น จากการประเมินขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไรและการสอบทานจากรายงานผลการดำเนินงาน พบว่า การดำเนินงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศ เป็นไปตามแผนงานที่กำหนด การปฏิบัติงานมีความราบรื่น สำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีคุณภาพ และกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับความช่วยเหลือ มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเฉลี่ยผลการประเมินประสิทธิภาพของการดำเนินงานสูงสุด ได้แก่ องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร ( $\bar{x} = 4.39$ )<sup>1</sup> รองลงมาคือ อาสาสมัครชาวต่างประเทศ ( $\bar{x} = 4.27$ ) และหน่วยงาน/ชุมชนที่อาสาสมัครชาวต่างประเทศเข้าปฏิบัติงาน ( $\bar{x} = 4.08$ ) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาแต่ละรายการที่ประเมินทั้ง 3 กลุ่ม พบว่า องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร ประเมินให้การปฏิบัติงานที่เป็นไปตามแผนงานที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{x} = 4.54$ ) รองลงมาได้แก่ กลุ่มเป้าหมายที่ได้รับความช่วยเหลือมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ( $\bar{x} = 4.46$ ) คุณภาพของผลการดำเนินงาน ( $\bar{x} = 4.43$ ) ความสำเร็จตามเป้าหมาย ( $\bar{x} = 4.39$ ) และความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ( $\bar{x} = 4.15$ ) ตามลำดับ

อาสาสมัครชาวต่างประเทศ ประเมินให้คุณภาพของผลการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{x} = 4.31$ ) รองลงมาได้แก่ กลุ่มเป้าหมายที่ได้รับความช่วยเหลือมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ( $\bar{x} = 4.27$ )

<sup>1</sup>  $\bar{x}$  คือค่าเฉลี่ยเลขคณิต เป็นค่าสถิติเชิงพรรณนา วัดค่าแนวโน้มสู่ส่วนกลางของข้อมูล

การปฏิบัติงานที่เป็นไปตามแผนงานที่กำหนด ( $\bar{x} = 4.26$ ) ความสำเร็จตามเป้าหมาย ( $\bar{x} = 4.23$ ) และ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ( $\bar{x} = 4.15$ ) ตามลำดับ

หน่วยงาน/ชุมชนที่อาสาสมัครชาวต่างประเทศเข้าปฏิบัติงานประเมินให้ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{x} = 4.32$ ) รองลงมาได้แก่ ความสำเร็จตามเป้าหมาย ( $\bar{x} = 4.25$ ) คุณภาพของผลการดำเนินงาน ( $\bar{x} = 4.05$ ) กลุ่มเป้าหมายที่ได้รับความช่วยเหลือมีคุณภาพ ชีวิตที่ดีขึ้น ( $\bar{x} = 3.97$ ) และ การปฏิบัติงานที่เป็นไปตามแผนงานที่กำหนด ( $\bar{x} = 3.82$ ) ตามลำดับ

เมื่อนำค่าเฉลี่ยความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของอาสาสมัคร ชาวต่างประเทศจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสามกลุ่มมาเปรียบเทียบกันและทำการวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ f test<sup>2\*</sup> ที่ระดับ P value = 0.05<sup>3\*</sup> พบว่าองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{x} = 4.394$ ) รองลงมาคือ อาสาสมัครชาวต่างประเทศ ( $\bar{x} = 4.296$ ) และหน่วยงาน/ชุมชนที่อาสาสมัครชาว ต่างประเทศเข้าปฏิบัติงาน ( $\bar{x} = 4.085$ ) ตามลำดับ ค่าเฉลี่ยของความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน ของอาสาสมัครชาวต่างประเทศ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (P value = 0.024) เมื่อเปรียบเทียบรายคู่พบว่ากลุ่มองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรมีระดับค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มหน่วยงาน/ ชุมชนอาสาสมัครชาวต่างประเทศเข้าปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (P value = 0.006) ดังรายละเอียดตารางที่ 2-4

ตารางที่ 2 ประสิทธิภาพของการดำเนินงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศ

ลำดับ	รายการที่ประเมิน	อาสาสมัคร องค์กรฯ หน่วยงาน/ชุมชนฯ			หมายเหตุ
		N= 163	N= 67	N= 40	
	ประสิทธิผลของการดำเนินงาน ในภาพรวม	$\bar{x}$ 4.27	4.39	4.08	
		SD 0.607	0.504	0.443	
1	การปฏิบัติงานที่เป็นไปตาม แผนงานที่กำหนด	$\bar{x}$ 4.26	4.54	3.82	
		SD 0.701	0.611	0.549	
2	ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$ 4.15	4.15	4.32	
		SD 0.705	0.634	0.730	
3	ความสำเร็จของงานตาม เป้าหมาย	$\bar{x}$ 4.23	4.39	4.25	
		SD 0.688	0.965	0.707	
4	คุณภาพของผลการดำเนินงาน	$\bar{x}$ 4.31	4.43	4.05	
		SD 0.714	0.657	0.783	
5	กลุ่มเป้าหมายที่ได้รับความ ช่วยเหลือ มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	$\bar{x}$ 4.27	4.46	3.97	
		SD 0.729	0.683	0.800	

<sup>2</sup> f test เป็นค่าสถิติเชิงอนุมาน ใช้ในการคำนวณทดสอบความแตกต่างของความแปรปรวนของข้อมูล ที่มีกลุ่ม ตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม

<sup>3</sup> P value = 0.05 คือระดับนัยสำคัญที่กำหนด ให้ค่าสถิติมีความคลาดเคลื่อน ไม่เกิน ร้อยละ 5 หรือ 0.05

**ตารางที่ 3** ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศ

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	P value
ระหว่างกลุ่ม	2.397	2	1.198	3.800	.024*
ภายในกลุ่ม	84.191	267	0.315		
<b>รวม</b>	<b>86.588</b>	<b>269</b>			

\* ที่ระดับ P value = 0.05

**ตารางที่ 4** ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่

กลุ่ม	ค่าเฉลี่ย	กลุ่ม		
		องค์กร	อาสาสมัคร	หน่วยงาน/ชุมชน
		4.394	4.269	4.085
องค์กร	4.394		0.129	0.006*
อาสาสมัคร	4.269			0.063
หน่วยงาน/ชุมชน	4.085			

\* ที่ระดับ P value = 0.05

### 3.2.3 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศ

อาสาสมัครชาวต่างประเทศ มีความพึงพอใจต่อความสะดวกในการการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ในภาพรวม โดยมีผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.24$ ) และเมื่อจำแนกเป็นรายการ พบว่า รายการที่อาสาสมัครชาวต่างประเทศ มีความพึงพอใจสูงสุดคือ องค์กรให้การสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์และอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ( $\bar{x} = 4.40$ ) รองลงมาได้แก่ มีความสะดวกในการเดินทางไปปฏิบัติงานกับกลุ่มเป้าหมาย ( $\bar{x} = 4.38$ ) การได้รับความช่วยเหลือแนะนำจากองค์กร หรือหน่วยงานเมื่อมีปัญหา หรืออุปสรรคในการปฏิบัติงาน ( $\bar{x} = 4.36$ ) การอำนวยความสะดวกของหน่วยงานในพื้นที่ ( $\bar{x} = 4.25$ ) และการได้รับสวัสดิการจากองค์กรที่สังกัดอย่างเพียงพอและเหมาะสม ( $\bar{x} = 3.96$ ) ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 5



ตารางที่ 5 ความพึงพอใจต่อความสะดวกในการดำเนินงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศ

ลำดับ	รายการที่ประเมิน	อาสาสมัคร N= 163	หมายเหตุ
	ความสะดวกของการดำเนินงาน ในภาพรวม	$\bar{x}$ 4.24	
		SD <sup>4</sup> 0.572	
1	องค์กรให้การสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์และอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$ 4.40	
		SD 0.700	
2	การอำนวยความสะดวกของหน่วยงานในพื้นที่	$\bar{x}$ 4.25	
		SD 0.762	
3	มีความสะดวกในการเดินทางไปปฏิบัติงานกับกลุ่มเป้าหมาย	$\bar{x}$ 4.38	
		SD 0.696	
4	ได้รับความช่วยเหลือ แนะนำจากองค์กร หรือหน่วยงานเมื่อมีปัญหา หรืออุปสรรคในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$ 4.36	
		SD 0.674	
5	ได้รับสวัสดิการจากองค์กรที่สังกัดอย่างเพียงพอและเหมาะสม	$\bar{x}$ 3.96	
		SD 1.146	

### 3.3 พฤติกรรมการปฏิบัติงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศ

องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรและหน่วยงาน/ชุมชน ที่อาสาสมัครชาวต่างประเทศเข้ามาปฏิบัติงาน ได้ประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศและมีความเห็นต่อพฤติกรรมการดำเนินงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศ ดังนี้

ในภาพรวมองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศ ที่ระดับ ค่าเฉลี่ย = 4.60 ในขณะที่หน่วยงาน/ชุมชน ให้ผลการประเมินที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.47 และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการที่ประเมิน พบว่า องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรประเมินให้พฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบราชการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{x}$  = 4.75) รองลงมาได้แก่ ความเสียสละความรับผิดชอบและมุ่งมั่นให้งานสำเร็จ ( $\bar{x}$  = 4.72) การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับกลุ่มเป้าหมาย/ผู้รับบริการ ( $\bar{x}$  = 4.60) มีความรู้ความสามารถในภารกิจที่มอบหมาย ( $\bar{x}$  = 4.52) และการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมหรือวิถีชีวิตของสังคมไทย ( $\bar{x}$  = 4.42) ตามลำดับ

ในขณะที่หน่วยงาน/ชุมชน ที่อาสาสมัครชาวต่างประเทศเข้ามาปฏิบัติงาน ได้ประเมินให้พฤติกรรมการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมหรือวิถีชีวิตของสังคมไทยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{x}$  = 4.68) รองลงมาได้แก่ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับกลุ่มเป้าหมาย/ผู้รับบริการ ( $\bar{x}$  = 4.60) ความเสียสละความรับผิดชอบและมุ่งมั่นให้งานสำเร็จ ( $\bar{x}$  = 4.53) มีความรู้ความสามารถในภารกิจที่มอบหมาย ( $\bar{x}$  = 4.35) และการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบราชการ ( $\bar{x}$  = 4.20) ตามลำดับ

<sup>4</sup> SD คือค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นค่าสถิติเชิงพรรณนา วัดการกระจายของข้อมูล

และเมื่อทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยในภาพรวมของพฤติกรรมทั้งสองกลุ่ม โดยการทดสอบ ค่า t (t- test<sup>5</sup>\*) ที่ p value= 0.05 พบว่า ค่าเฉลี่ยความเห็นต่อพฤติกรรมการดำเนินงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศ ทั้งสองกลุ่มไม่แตกต่างกัน (p value = .061) ดังรายละเอียดตามตารางที่ 6-7

ตารางที่ 6 พฤติกรรมการปฏิบัติงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศ

ลำดับ	รายการที่ประเมิน	องค์กรฯ		หน่วยงาน/ชุมชนฯ		หมายเหตุ
		N= 67		N= 40		
	พฤติกรรมกรปฏิบัติงาน ใน	$\bar{x}$	4.60		4.47	
	ภาพรวม	SD	0.328		0.366	
1	ความรู้ความสามารถในภารกิจที่	$\bar{x}$	4.52		4.35	
	มอบหมาย	SD	0.605		0.622	
2	ความเสียสละ รับผิดชอบและ	$\bar{x}$	4.72		4.53	
	มุ่งมั่นให้งานสำเร็จ	SD	0.454		0.730	
3	การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับ	$\bar{x}$	4.60		4.60	
	กลุ่มเป้าหมาย/ผู้รับบริการ	SD	0.605		0.709	
4	การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรม	$\bar{x}$	4.42		4.68	
	หรือวิถีชีวิตของสังคมไทย	SD	0.581		0.474	
5	การปฏิบัติตามกฎหมายและ	$\bar{x}$	4.75		4.20	
	ระเบียบราชการ	SD	0.438		0.678	

ตารางที่ 7 ผลการเปรียบเทียบความเห็นต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศ ระหว่างองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร กับหน่วยงาน/ชุมชนในพื้นที่

ประเด็น	องค์กรฯ			หน่วยงาน/ชุมชนฯ			t	P value
	n	$\bar{x}$	S.D.	n	$\bar{x}$	S.D.		
พฤติกรรมการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร	67	4.60	0.328	40	4.47	0.366	1.896	0.61

\* ที่ระดับ P value = 0.05

<sup>5</sup> t- test เป็นค่าสถิติเชิงอนุมาน ใช้ในการคำนวณ ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่มีความเป็นอิสระต่อกัน

### 3.4 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะ

#### 3.4.1 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร อาสาสมัครชาวต่างประเทศและหน่วยงาน/ชุมชน ได้ให้ความเห็นและระบุปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานโดยทั้งสามกลุ่มมีความเห็นว่า อาสาสมัครชาวต่างประเทศมีปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ในด้านต่าง ๆ ในลำดับที่แตกต่างกัน ได้แก่

องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร เห็นว่าปัญหาลำดับแรกคือ กฎระเบียบราชการทำให้การปฏิบัติงานไม่ความคล่องตัว ( $\bar{x} = 3.49$ ) รองลงมาคือ การสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมาย ( $\bar{x} = 4.09$ ) ความร่วมมือจากกลุ่มเป้าหมาย ( $\bar{x} = 4.12$ ) ความสะดวกในการปฏิบัติงานในพื้นที่ ( $\bar{x} = 4.16$ ) และความปลอดภัยของอาสาสมัคร ( $\bar{x} = 4.30$ ) ตามลำดับ

ในขณะที่หน่วยงาน/ชุมชน ที่อาสาสมัครชาวต่างประเทศเข้ามาปฏิบัติงาน เห็นว่าปัญหาลำดับแรก คือ การสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมาย ( $\bar{x} = 2.98$ ) รองลงมาคือ ความร่วมมือจากกลุ่มเป้าหมาย ( $\bar{x} = 4.48$ ) ความสะดวกในการปฏิบัติงานในพื้นที่ ( $\bar{x} = 4.68$ ) ความปลอดภัยของอาสาสมัคร ( $\bar{x} = 4.70$ ) และกฎระเบียบราชการทำให้การปฏิบัติงานไม่ความคล่องตัว ( $\bar{x} = 4.78$ ) ตามลำดับ

ส่วนอาสาสมัครชาวต่างประเทศ มีความเห็นในทิศทางเดียวกับ องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร คือ เห็นว่าปัญหาลำดับแรก คือ กฎระเบียบราชการทำให้การปฏิบัติงานไม่ความคล่องตัว ( $\bar{x} = 3.82$ ) รองลงมา คือ ความร่วมมือจากกลุ่มเป้าหมาย ( $\bar{x} = 4.05$ ) การสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมาย ( $\bar{x} = 4.09$ ) ความสะดวกในการปฏิบัติงานในพื้นที่ ( $\bar{x} = 4.14$ ) และความปลอดภัยของอาสาสมัคร ( $\bar{x} = 4.17$ ) ตามลำดับ

เมื่อสรุปในภาพรวมของปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย 4.0328 อาสาสมัครชาวต่างประเทศ มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย 4.0528 และหน่วยงาน/ชุมชน ที่ระดับความคิดเห็นเฉลี่ย 4.320

และเมื่อนำค่าเฉลี่ยของทั้ง 3 กลุ่มมาเปรียบเทียบกันโดยวิธีการ F test ที่ระดับ  $p \text{ value} = 0.05$  แล้วพบว่า ค่าเฉลี่ยความเห็นต่อปัญหาอุปสรรคทั้งสามกลุ่มไม่แตกต่างกัน ( $p \text{ value} = 0.095$ ) แต่เมื่อทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่พบว่า หน่วยงาน/ชุมชนเห็นว่าการดำเนินงานของอาสาสมัครมีปัญหาที่น้อยที่สุดและแตกต่างจากกลุ่มอาสาสมัคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p \text{ value} = 0.040$ ) รายละเอียดตามตารางที่ 8-10

ตารางที่ 8 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

ลำดับ	รายการที่ประเมิน		อาสาสมัคร N= 163	องค์กรฯ N= 67	หน่วยงาน/ชุมชน N= 40	หมายเหตุ
	ปัญหาและอุปสรรคในภาพรวม	$\bar{x}$	4.0528	4.0328	4.320	
		SD	0.800	0.759	0.243	
1	ความร่วมมือจากกลุ่มเป้าหมาย	$\bar{x}$	4.05	4.12	4.48	
		SD	0.888	0.896	0.640	
2	ความสะดวกในการปฏิบัติงาน จากหน่วยงานในพื้นที่	$\bar{x}$	4.14	4.16	4.68	
		SD	0.922	1.095	0.656	
3	การสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมาย	$\bar{x}$	4.09	4.09	2.98	
		SD	0.922	0.830	1.00	
4	ความปลอดภัยของอาสาสมัคร	$\bar{x}$	4.17	4.30	4.70	
		SD	1.1167	1.03	0.516	
5	กฎระเบียบของทางราชการทำให้ การปฏิบัติงานมีความคล่องตัว	$\bar{x}$	3.82	3.49	4.78	
		SD	1.030	0.927	0.480	

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศ

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	P value
ระหว่างกลุ่ม	2,559	2	1.280	2.371	.095*
ภายในกลุ่ม	144.098	267	0.315		
รวม	146.657	269			

\*ระดับ p value = 0.05

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่

กลุ่ม	ค่าเฉลี่ย	กลุ่ม		
		องค์กร	อาสาสมัคร	หน่วยงาน/ชุมชน
		4.0328	4.0528	4.3200
องค์กร	4.0328		0.852	0.051
อาสาสมัคร	4.0528			0.040*
หน่วยงาน/ชุมชน	4.3200			

\* ที่ระดับ P value = 0.05

### 3.4.2 ข้อเสนอแนะ

จากปัญหาและอุปสรรคดังกล่าว องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร หน่วยงาน/ชุมชนที่อาสาสมัครฯ เข้ามาปฏิบัติงานและอาสาสมัครชาวต่างประเทศ มีข้อเสนอแนะแก่หน่วยงานราชการและผู้เกี่ยวข้องในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

3.4.2.1. บูรณาการกฎระเบียบของทางราชการที่ปฏิบัติเกี่ยวกับอาสาสมัครชาวต่างประเทศของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และกระทรวงแรงงาน

3.4.2.2 เพิ่มความสะดวกในการต่อวีซ่าและออกหนังสือรับรองอาสาสมัครต่างประเทศ

3.4.2.3 ปรับวิธีปฏิบัติของอาสาสมัครต่อหน่วยงานเพื่อให้อาสาสมัครมีความคล่องตัวในการปฏิบัติหน้าที่โดยการนำเว็บไซต์มาใช้เป็นเครื่องมือในการอัปเดตข้อมูลอาสาสมัคร การประสานงาน และการติดตามผลการปฏิบัติงาน

3.4.2.4 ให้หน่วยงานในพื้นที่มีการเตรียมความพร้อมกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่

3.4.2.5 ให้องค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไรเตรียมความพร้อมอาสาสมัครชาวต่างประเทศที่จะลงปฏิบัติงานในพื้นที่เป้าหมายในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายและการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมประเพณีของกลุ่มเป้าหมาย

### 3.5 ผลการดำเนินงานในภาพรวมของอาสาสมัครชาวต่างประเทศ

ผู้ศึกษาได้นำความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศในทุก ๆ รายการที่ประเมินของแต่ละกลุ่มตัวอย่าง จากแบบสอบถามทั้งสามชุด มาประมวลเพื่อสรุปเป็นความเห็นในภาพรวม พบว่า องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรประเมินให้ผลการดำเนินงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{x} = 4.3423$ ) รองลงมาได้แก่กลุ่มหน่วยงานและชุมชนที่อาสาสมัครชาวต่างประเทศเข้ามาปฏิบัติงาน ( $\bar{x} = 4.2915$ ) และอาสาสมัครชาวต่างประเทศ ( $\bar{x} = 4.1885$ ) ตามลำดับ และเมื่อทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบโดยวิธี f test พบว่าค่าเฉลี่ยของการประเมินทั้งสามกลุ่มไม่แตกต่างกัน ( $p \text{ value} = 0.060$ ) แต่เมื่อทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พบว่ามีกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของการประเมิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $P \text{ value} = 0.05$  ได้แก่ กลุ่มองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรกับกลุ่มอาสาสมัครชาวต่างประเทศ ( $P = 0.024$ ) ดังรายละเอียดตารางที่ 11-13

ตารางที่ 11 ความเห็นต่อผลการดำเนินงานในภาพรวมของอาสาสมัครชาวต่างประเทศ

ลำดับ	รายการที่ประเมิน	อาสาสมัคร องค์กรฯ หน่วยงาน/ชุมชน			หมายเหตุ
		N= 163	N= 67	N= 40	
	ความพึงพอใจรวม	$\bar{x}$ 4.1885	4.3423	4.2915	
		SD 0.5124	0.4221	0.2756	

**ตารางที่ 12** ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมในการดำเนินงานของอาสาสมัคร

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	P value
ระหว่างกลุ่ม	1.221	2	0.611	2.847	.060*
ภายในกลุ่ม	57.260	267	0.214		
รวม	58.481	269			

\*ที่ระดับ P value = 0.05

**ตารางที่ 13** ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่

กลุ่ม	ค่าเฉลี่ย	กลุ่ม		
		องค์กร	อาสาสมัคร	หน่วยงาน/ชุมชน
		4.3423	4.1885	4.2915
องค์กร	4.3423		0.024*	0.593
อาสาสมัคร	4.1885			0.209
หน่วยงาน/ชุมชน	4.2915			

\*ที่ระดับ P value = 0.05

## บทที่ 4

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

#### 4.1 สรุปผลการศึกษา

การประเมินผลการดำเนินงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการประเมินผลใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงาน ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติงาน และด้านปัญหาและอุปสรรค เพื่อต้องการทราบว่า การดำเนินงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศที่ปฏิบัติจริง มีความสอดคล้องกับที่แจ้งไว้กับกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการหรือไม่ และผลการดำเนินงานมีความสำเร็จหรือไม่ อย่างไร ผู้ศึกษาจึงขออภิปรายและสรุปผลการประเมินในด้านต่างดังนี้

##### 4.1.1 ด้านผลการปฏิบัติงาน

1) ความสอดคล้องของภารกิจ การดำเนินงานของอาสาสมัครมีปฏิบัติจริงกับที่องค์กรแจ้งไว้เมื่อมาติดต่อขอหนังสือรับรองจากกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ เพื่อนำไปประกอบเป็นหลักฐานในการขอต่อ VISA ให้มีระยะเวลาที่ยาวนานกว่าปกติ(90 วัน) ประเด็นนี้กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ให้ความสำคัญเป็นอย่างมากเนื่องจากเป็นเงื่อนไขที่สำคัญของการออกหนังสือรับรองที่ระเบียบกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการกำหนดว่า อาสาสมัครชาวต่างประเทศที่มาขอหนังสือรับรอง นอกจากจะต้องมีคุณสมบัติด้านอื่น ๆ แล้ว จะต้องปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เท่านั้นจึงจะสามารถออกหนังสือรับรองได้จากผลการศึกษาในครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างทั้งสามกลุ่มประกอบด้วย องค์กรไม่หวังผลกำไร อาสาสมัครชาวต่างประเทศ และหน่วยงาน/ชุมชนที่มีอาสาสมัครชาวต่างประเทศเข้าไปปฏิบัติงาน ได้ให้ข้อมูลและประเมินผลงาน ที่มีความสอดคล้องกันว่า อาสาสมัครชาวต่างประเทศได้ปฏิบัติงาน ในภารกิจของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และผู้ศึกษาได้ทำการสอบถามกับหลักฐานที่องค์กรไม่หวังผลกำไรได้ยื่นไว้กับกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการแล้ว จึงสรุปได้ว่า อาสาสมัครชาวต่างประเทศมีการปฏิบัติงานในภารกิจที่สอดคล้องกับรายการที่องค์กรต้นสังกัดแจ้งไว้กับกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

2) ประสิทธิภาพของการดำเนินงาน กลุ่มตัวอย่าง ทั้งสามกลุ่มได้แก่องค์กรไม่หวังผลกำไร อาสาสมัครชาวต่างประเทศ และหน่วยงาน/ชุมชนที่มีอาสาสมัครชาวต่างประเทศเข้าไปปฏิบัติงาน ได้ประเมินประสิทธิภาพของการดำเนินงานแล้วในภาพรวมทุกกลุ่มให้ผลการประเมินในระดับมาก ( $\bar{x} \geq 4.00-4.50$ ) ได้แก่ องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร ( $\bar{x} = 4.39$ ) อาสาสมัครชาวต่างประเทศ ( $\bar{x} = 4.27$ ) และต่ำสุดคือหน่วยงาน/ชุมชนที่อาสาสมัครชาวต่างประเทศเข้าไปปฏิบัติงาน ( $\bar{x} = 4.08$ ) และแม้ว่าผลการประเมินรวมจะอยู่ในระดับมากก็ตาม เมื่อจำแนกตามรายการที่ประเมินของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหน่วยงาน/ชุมชนซึ่งเป็นผู้รับประโยชน์จากการดำเนินงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศ แล้วเห็นว่า ยังมีส่วนที่จะต้องปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นในหลายประเด็น ทั้งในส่วนของคุณภาพของผลการดำเนินงาน ( $\bar{x} = 4.05$ ) กลุ่มเป้าหมายที่ได้รับความช่วยเหลือมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

( $\bar{x} = 3.97$ ) และการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามแผนงานที่กำหนด ( $\bar{x} = 3.82$ ) จึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศ มีการดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้ มีความรวดเร็วในการปฏิบัติ จนเกิดผลสำเร็จเป้าหมาย และส่งผลให้กลุ่มเป้าหมายที่ได้รับความช่วยเหลือสามารถเข้าถึงสิทธิและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และจะต้องปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

3) ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศ จากผลการศึกษาที่พบว่า อาสาสมัครชาวต่างประเทศ มีความพึงพอใจต่อความสะดวกในการการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ในภาพรวม โดยมีผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก และมีความพึงพอใจสูงสุดต่อการได้รับสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์และอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานจากองค์กร ( $\bar{x} = 4.40$ ) แต่ยังมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการได้รับสวัสดิการจากองค์กรที่สังกัดอย่างเพียงพอและเหมาะสม ( $\bar{x} = 3.96$ ) จึงสรุปได้ว่าอาสาสมัครชาวต่างประเทศ มีความพึงพอใจต่อความสะดวกในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และมีบางรายการที่องค์กรต่าง ๆ จะต้องให้ความสำคัญและปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

#### 4.1.2 ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 มาตรา 37 พบว่ามีการบัญญัติให้คนต่างด้าวซึ่งได้รับอนุญาตให้อยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวต้องปฏิบัติดังต่อไปนี้

1) ไม่ประกอบอาชีพหรือรับจ้างทำงาน เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากอธิบดีหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งอธิบดีมอบหมาย ถ้ากรณีใดมีกฎหมายว่าด้วยการทำงานของคนต่างด้าวบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่นต้องได้รับอนุญาตตามกฎหมายนั้น

2) พักอาศัย ณ ที่ที่ได้แจ้งต่อเจ้าหน้าที่ เว้นแต่ในกรณีที่มีเหตุผลสมควรไม่สามารถพักอาศัย ณ ที่ที่ได้แจ้งต่อเจ้าหน้าที่ ให้แจ้งการเปลี่ยนที่พักอาศัยต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ภายในยี่สิบสี่ชั่วโมงนับแต่เวลาที่เข้าพักอาศัย

3) แจ้งต่อเจ้าพนักงานตำรวจ ณ สถานีตำรวจท้องที่ที่คนต่างด้าวผู้นั้นพักอาศัยภายในยี่สิบสี่ชั่วโมงนับแต่เวลาที่ย้ายไป ในกรณีเปลี่ยนที่พักอาศัย และถ้าที่พักอาศัยใหม่อยู่ต่างท้องที่กับสถานีตำรวจท้องที่เดิมคนต่างด้าวผู้นั้นต้องแจ้งต่อเจ้าพนักงานตำรวจ ณ สถานีตำรวจท้องที่ที่ไปพักอาศัยใหม่ภายในยี่สิบสี่ชั่วโมงนับแต่เวลาที่ไปถึงด้วย

4) ถ้าเดินทางไปจังหวัดใดและอยู่ในจังหวัดนั้นเกินยี่สิบสี่ชั่วโมง ให้คนต่างด้าวผู้นั้นแจ้งต่อเจ้าพนักงานตำรวจ ณ สถานีตำรวจท้องที่ภายในสี่สิบแปดชั่วโมงนับแต่เวลาที่ไปถึง

5) ถ้าอยู่ในราชอาณาจักรเกินเก้าสิบวัน คนต่างด้าวผู้นั้นต้องมีหนังสือแจ้งให้พนักงานเจ้าหน้าที่ ณ กองตรวจคนเข้าเมืองทราบถึงที่พักอาศัยของตนโดยมิชักช้า เมื่อครบระยะเก้าสิบวันและต่อไปให้กระทำเช่นเดียวกันทุกระยะเก้าสิบวัน ถ้าท้องที่ใดมีที่ทำการตรวจคนเข้าเมืองตั้งอยู่จะแจ้งต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการตรวจคนเข้าเมืองแห่งนั้นก็ไ้

ประกอบกับจากผลการศึกษาที่พบว่าองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรและหน่วยงาน/ชุมชนที่อาสาสมัครชาวต่างประเทศเข้ามาปฏิบัติงาน ได้ประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศและมีความเห็นต่อพฤติกรรมการดำเนินงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศภาพรวมของพฤติกรรม ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.60$ ) และ ( $\bar{x} = 4.47$ ) โดยเมื่อทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยในภาพรวมของพฤติกรรมทั้งสองกลุ่ม พบว่า ค่าเฉลี่ยความเห็นต่อ



พฤติกรรมกรรมการดำเนินงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศทั้งสองกลุ่มไม่แตกต่างกัน ( $p = 0.061$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นแต่ละรายการของแต่ละกลุ่ม พบว่า พฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบราชการของอาสาสมัครฯ องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรประเมินในระดับสูงสุด ( $\bar{x} = 4.75$ ) ในขณะที่หน่วยงาน/ชุมชนฯ ให้ผลการประเมินในระดับต่ำสุด ( $\bar{x} = 4.20$ ) และในส่วนของพฤติกรรมการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมหรือวิถีชีวิตของสังคมไทย หน่วยงาน/ชุมชนฯ ให้ผลการประเมินในระดับสูงสุด ( $\bar{x} = 4.68$ ) ในขณะที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรประเมินในระดับต่ำสุด ( $\bar{x} = 4.42$ ) ซึ่งทั้งสองรายการประเมินกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นแตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม ทั้งสองรายการประเมินยังคงมีผลการประเมินที่อยู่ในระดับเดียวกัน คือระดับมาก ในประเด็นความเห็นต่างกันของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวจะเป็นข้อมูลให้ผู้ศึกษานำไปเป็นข้อสังเกตในการประเมินผลในอนาคตต่อไป

จึงสรุปได้ว่า อาสาสมัครชาวต่างประเทศมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย มีความรับผิดชอบมุ่งมั่นให้กับงานมุ่งสู่ความสำเร็จ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับกลุ่มเป้าหมายหรือผู้รับบริการ และสามารถปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมหรือวิถีชีวิตของสังคมไทย ส่งผลให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย ในขณะที่เดียวกันอาสาสมัครชาวต่างประเทศได้ปฏิบัติงานตามกฎหมายของราชการที่กำหนดไว้

#### 4.1.3 ด้านปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

จากผลการศึกษา ในภาพรวมของปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความเห็นว่าการดำเนินงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศประสบปัญหาสูงสุดคือ กลุ่มองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร ( $\bar{x} = 4.0328$ ) รองลงมาคือกลุ่มอาสาสมัครชาวต่างประเทศ ( $\bar{x} = 4.0528$ ) มีระดับ และหน่วยงาน/ชุมชน ( $\bar{x} = 4.3200$ ) ซึ่งสามารถกล่าวได้ว่าการดำเนินงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศประสบปัญหาค่อนข้างน้อย เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายทั้งสามกลุ่มให้ผลการประเมินในระดับมาก ( $\bar{x} \geq 4.00$ ) อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายการประเมินของแต่ละกลุ่ม ก็พบว่า องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร และอาสาสมัครชาวต่างประเทศ เห็นว่าปัญหาลำดับแรกคือกฎระเบียบราชการทำให้การปฏิบัติงานไม่ความคล่องตัว และลำดับสุดท้ายคือ ความปลอดภัยของอาสาสมัคร ในขณะที่หน่วยงาน/ชุมชน ที่อาสาสมัครชาวต่างประเทศเข้ามาปฏิบัติงาน เห็นว่าปัญหาในลำดับแรกคือ การสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมาย และลำดับสุดท้ายคือ กฎระเบียบราชการทำให้การปฏิบัติงานไม่ความคล่องตัว

ความเห็นต่างกันประเด็นปัญหากฎระเบียบราชการทำให้การปฏิบัติงานไม่มีความคล่องตัวนั้น เนื่องจากกลุ่มหน่วยงาน/ชุมชน ที่อาสาสมัครชาวต่างประเทศเข้ามาปฏิบัติงานไม่ได้เป็นผู้ที่ได้รับผลจากกฎหมายและระเบียบราชการโดยตรงหรือไม่อยู่ในฐานะที่จะต้องปฏิบัติตามระเบียบ จึงทำให้มองไม่เห็นปัญหาอุปสรรคในส่วนนี้ ซึ่งหากมองไปที่กลุ่ม องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร และอาสาสมัครชาวต่างประเทศ จะเป็นกลุ่มที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบที่ทางราชการกำหนดโดยตรง อย่างไรก็ตามกฎระเบียบที่ทางราชการกำหนดขึ้นมานั้นล้วนมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดความถูกต้อง เป็นธรรม ความสงบเรียบร้อย ยึดประโยชน์ของประชาชน และความมั่นคงของชาติ ดังนั้นบุคคลที่อยู่ในข่ายที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบราชการ จะต้องเรียนรู้และสร้างความเข้าใจ ในวิธีการปฏิบัติที่ถูกต้อง เพื่อลดปัญหาและอุปสรรคในส่วนนี้ต่อไป

ประเด็นปัญหาการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายที่หน่วยงาน/ชุมชน ที่อาสาสมัครชาวต่างประเทศเข้ามาปฏิบัติงาน ได้ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกนั้น ในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศ ซึ่งดำเนินการในลักษณะการเผชิญหน้าโดยตรงกับกลุ่มเป้าหมาย การสื่อสารจึงถือเป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้ผลการปฏิบัติงานเกิดความสำเร็จ หากอาสาสมัครสามารถสื่อสารได้โดยตรงกับกลุ่มเป้าหมายในการปฏิบัติงานหรือให้ความช่วยเหลือ ก็จะส่งผลให้ผลดีต่อการดำเนินงานทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพของงาน และจะส่งผลให้ปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานด้านอื่น ๆ ลดลงอีกด้วย ดังนั้นการเตรียมความพร้อมให้แก่อาสาสมัคร เรื่องการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายจึงเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกองค์กรไม่หวังผลกำไรจะต้องให้ความสำคัญ

จึงสรุปได้ว่า ในภาพรวมการดำเนินงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศเกิดความสำเร็จตามแผนงานและเป้าหมาย แต่ยังมีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานที่จะต้องเฝ้าระวังและควบคุมให้ลดลง ได้แก่ กฎระเบียบที่ราชการกำหนดทำให้การปฏิบัติงานขาดความคล่องตัว ความสะดวกในการปฏิบัติงานในพื้นที่ การสื่อสารและความร่วมมือจากกลุ่มเป้าหมาย และความปลอดภัยของอาสาสมัคร ซึ่งปัญหาและอุปสรรคดังกล่าว องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร หน่วยงาน/ชุมชน ที่อาสาสมัครชาวต่างประเทศเข้ามาปฏิบัติงานและอาสาสมัครชาวต่างประเทศมีข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาและพัฒนาระบบงาน 5 ประเด็น ได้แก่

1) บูรณาการกฎระเบียบของทางราชการที่ปฏิบัติเกี่ยวกับอาสาสมัครชาวต่างประเทศของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และกระทรวงแรงงาน อย่างไรก็ตาม โดยที่ผลการประเมินของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มมีความเห็นตรงกันว่า การปฏิบัติงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศเกิดผลสำเร็จในระดับมาก ( $\bar{x} > 4.00$ ) ซึ่งแสดงว่า การปฏิบัติงานของอาสาสมัครฯ เกิดประโยชน์ต่อกลุ่มเป้าหมาย และถือเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐ ในการดูแลช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส จึงเห็นสมควรให้ภาคราชการ หรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง ปรับปรุงกฎระเบียบ หรือวิธีการปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเข้ามาปฏิบัติงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศ ให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ และบริบทของสังคมในปัจจุบัน เพื่อให้เอื้อต่อการเข้ามาปฏิบัติงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศ ในปริมาณที่มากขึ้น โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นเครื่องมือในการติดตาม และประเมินการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร ซึ่งจะสามารถลดภาระงานของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการในกิจกรรมดังกล่าวได้

2) เพิ่มความสะดวกในการต่อวีซ่าและออกหนังสือรับรองอาสาสมัครต่างประเทศ ซึ่งในปัจจุบันมีเครื่องมือและช่องทางในการติดต่อนี้ มีศักยภาพสูง หน่วยงานจะต้องทำการศึกษาหาวิธีการที่เหมาะสม มีความคุ้มค่าในการควบคุม ติดตาม ให้อาสาสมัครสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้โดยสะดวก

3) ปรับวิธีปฏิบัติของอาสาสมัครต่อหน่วยงานเพื่อให้อาสาสมัครมีความคล่องตัวในการปฏิบัติหน้าที่โดยการนำเว็บไซต์มาใช้เป็นเครื่องมือในการอัปเดตข้อมูลอาสาสมัคร การประสานงาน และการติดตามผลการปฏิบัติงาน

4) ให้หน่วยงานในพื้นที่มีการเตรียมความพร้อมกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ โดยการจัดทำข้อมูล หรือสารสนเทศของหน่วยงาน/ชุมชน และข้อมูลกลุ่มเป้าหมายให้อาสาสมัคร หรือองค์กรสามารถเข้ามาเรียนรู้และใช้เป็นข้อมูลในการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายยิ่งขึ้น

5) ให้องค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไรเตรียมความพร้อมอาสาสมัครชาวต่างประเทศที่จะลงปฏิบัติงานในพื้นที่เป้าหมายในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายและการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมประเพณีของกลุ่มเป้าหมาย

#### 4.1.4 ผลการดำเนินงานในภาพรวมของอาสาสมัครชาวต่างประเทศ

จากผลการประเมินในภาพรวมต่อการดำเนินงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศใน พบว่าทั้งสามกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรหน่วยงานและชุมชนที่อาสาสมัครชาวต่างประเทศเข้ามาปฏิบัติงาน และอาสาสมัครชาวต่างประเทศ ประเมินให้ผลการดำเนินงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศมีค่าเฉลี่ยในระดับ มาก ( $\bar{x} = 4.3423$ ,  $\bar{x} = 4.2915$ ,  $\bar{x} = 4.1885$  ตามลำดับ) และทดสอบทางสถิติแล้วว่าค่าเฉลี่ยของการประเมินทั้งสามกลุ่มไม่แตกต่างกัน ( $p$  value = 0.060) จึงสรุปได้ว่า ให้การดำเนินงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศ เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมาย

## 4.2 ข้อเสนอแนะ

### 4.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) บูรณาการระบบบริการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่อาสาสมัครชาวต่างประเทศ ในส่วนของการอนุญาต การติดตาม และควบคุมการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และกระทรวงแรงงาน ให้มีวิธีการปฏิบัติต่ออาสาสมัครชาวต่างประเทศที่ไม่ซ้ำซ้อน และการปฏิบัติที่ยืดหยุ่นมากขึ้น

2) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาและใช้เป็นเครื่องมือ หรือช่องทางในการปฏิบัติงานด้านอาสาสมัครชาวต่างประเทศในกิจกรรมต่าง ๆ ให้เกิดความสะดวกมากขึ้น

### 4.2.2 ข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน

1) ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดทำคู่มือวิธีปฏิบัติของอาสาสมัครชาวต่างประเทศ และประชาสัมพันธ์หรือชักชวนการปฏิบัติให้แก่องค์กรต่าง ๆ ที่มีอาสาสมัครชาวต่างประเทศปฏิบัติงาน

2) ให้องค์กรที่นำอาสาสมัครฯไปปฏิบัติงานในพื้นที่เป้าหมาย ดำเนินการเตรียมความพร้อมพื้นที่เป้าหมาย โดยการประสานความร่วมมือและประชุมกับผู้นำชุมชนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่

โดยข้อเสนอแนะทั้งสองประเด็นดังกล่าว หากหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง ได้นำแนวคิดไปศึกษาและปรับปรุงพัฒนาให้เหมาะสมแล้ว จะส่งผลให้อาสาสมัครชาวต่างประเทศ เข้ามาปฏิบัติหน้าที่มากขึ้น อันจะส่งผลให้กลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ สามารถเข้าถึงสวัสดิการและการพัฒนา ศักยภาพมากขึ้น และสามารถแบ่งเบาภาระของหน่วยงานภาครัฐ ในการพัฒนาสังคม การจัดสวัสดิการสังคม และลดภาระในการกำกับ ติดตาม การปฏิบัติงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศ ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการอีกด้วย

## บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ. การออกหนังสือรับรองให้แก่อาสาสมัครชาวต่างประเทศเพื่อขอ  
อนุญาตอยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว พ.ศ. 2558.
- กองกิจการอาสาสมัครและภาคประชาสังคม. การออกหนังสือรับรองให้แก่อาสาสมัครชาว  
ต่างประเทศ เพื่อขออนุญาตอยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว. คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน.  
กรุงเทพฯ, 2559.
- นัฐจรัส มธุรส, พ.ต.หญิง. การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำ  
หมู่บ้านในค่ายนวมินทราชินี อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร  
มหาบัณฑิต (นโยบาย สาธารณะ) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2548.
- ดุสิตี รุมาคม. การประเมินการปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ :บริษัท ธนาเพรส จำกัด, 2551.
- พระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522. ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 96 ตอนที่ 28 ฉบับพิเศษ  
(1 มีนาคม 2522).
- พิรพงษ์ บุญสวัสดิ์กุลชัย. การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานกู้ชีพ โรงพยาบาลศูนย์  
ขอนแก่นและอาสาสมัครกู้ภัยจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาชีวสถิติ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2540.
- สรินทร์ แมบจันทิก. ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มหาจักรไฟฟ้าสากล  
จำกัด. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2547.
- รัตนะ บัวสนธ์, สாரาน มีแจ้ง, สายฝน วิบูลรังสรรค์ และปฎิภา ศรีติมงคล. การพัฒนารูปแบบการ  
ประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน. คณะ  
ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร. วิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา 10, 2 (ตุลาคม  
2555-มีนาคม 2556).
- ศุภกิจ อัครเบญจพล. ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยรามคำแหง.  
วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2543.
- สมยศ นาวิการ. การบริหาร. กรุงเทพฯ: กรุงเทพมหานครพิมพ์, 2522.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการ  
พัฒนาระบบราชการและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2542.
- สุรัตน์ อยู่ยอด. ความสามารถของอาสาสมัครสาธารณสุขในการดำเนินงานสาธารณสุขมูลฐาน  
อำเภอทรายทองวัฒนา จังหวัดกำแพงเพชร. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต  
สาธารณสุขศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2544.
- Edwards III, George C., and Ira Sharkansky. The Policy Predicament. San Francisco: W.  
H.Freeman, 1978.

ภาคผนวก

**ภาคผนวก ก**  
**แบบสอบถามองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่มีผู้ปฏิบัติงานเป็นอาสาสมัครชาวต่างประเทศ**  
**โครงการประเมินผลการดำเนินงานองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร**  
**ที่มีผู้ปฏิบัติงานเป็นอาสาสมัครชาวต่างประเทศ**

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อติดตามประเมินผลการดำเนินงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศ ที่ปฏิบัติงานในองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร ในส่วนของภารกิจที่องค์กรได้มอบหมายให้อาสาสมัครฯ ปฏิบัติ เพื่อนำข้อมูลไปประกอบการพัฒนาระบบงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป จึงขอความร่วมมือจากผู้บริหารหรือตัวแทนจากทุกองค์กร ในการกรอกข้อมูลตามแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงให้ครบถ้วน แล้วส่งคืนกองกิจการอาสาสมัครและภาคประชาสังคม กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ โดยเร็ว

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปขององค์กร**

1. ชื่อองค์กร.....
2. ที่ตั้งขององค์กรในประเทศไทย.....
- .....
3. ประเภทองค์กร  สมาคม  มูลนิธิ  อื่น ๆ (ระบุ).....
4. จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานรวมทั้งสิ้น จำนวน.....คน
5. จำนวนอาสาสมัครชาวต่างชาติที่ปฏิบัติงานในขณะนี้ จำนวน.....คน
6. กลุ่มเป้าหมาย หรือผู้รับบริการขององค์กร
  - เด็กและเยาวชน  ผู้สูงอายุ
  - คนพิการ  ผู้ประสบความเดือดร้อนทางสังคม (ระบุ).....
  - อื่น ๆ (ระบุ).....
7. กิจกรรมการดำเนินงานขององค์กรในการช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมาย ในด้าน
  - การศึกษา  สุขภาพ
  - สิ่งแวดล้อม  ให้บริการทั่วไป (ระบุ).....
  - อื่น ๆ (ระบุ).....
8. รูปแบบการให้บริการกลุ่มเป้าหมาย
  - ให้บริการกลุ่มเป้าหมายในที่ตั้งขององค์กร
  - ให้บริการกลุ่มเป้าหมายนอกที่ตั้งขององค์กร
  - อื่น ๆ (ระบุ).....

9. กิจกรรมการดำเนินงานที่องค์กรนี้มอบหมายให้อาสาสมัครปฏิบัติหน้าที่

- .....
- .....
- .....

10. สวัสดิการที่องค์กรจัดให้แก่อาสาสมัครชาวต่างประเทศ

- ที่พักอาศัย       ยานพาหนะ
- อื่น ๆ (ระบุ).....

## ส่วนที่ 2. ประเมินผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร

ชื่อ-สกุลของอาสาสมัครที่ประเมิน.....

ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานที่ผ่านมาของอาสาสมัคร (ในแต่ละประเด็น ให้ผู้บริหารองค์กรประเมิน โดยการทำเครื่องหมาย x ในช่องระดับความพึงพอใจ ที่ตรงกับความคิดเห็น เพียงช่องเดียว)

ลำดับ	ประเด็นที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					หมายเหตุ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
1	<u>ผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร</u>						
	1.1 การปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนงานที่กำหนด						
	1.2 ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน						
	1.3 ความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่หน่วยงานมอบหมาย						
	1.4 คุณภาพของผลการดำเนินงานที่มอบหมาย						
2	1.5 กลุ่มเป้าหมายได้ให้ความช่วยเหลือ มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น						
	<u>พฤติกรรมของอาสาสมัครในการดำเนินงาน</u>						
	2.1 ความรู้ความสามารถในการกิจที่มอบหมายของอาสาสมัคร						
	2.2 ความเสียสละ รับผิดชอบและมุ่งมั่นให้งานสำเร็จ						
	2.3 การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับกลุ่มเป้าหมาย/ผู้รับบริการ						
3	2.4 การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมหรือวิถีชีวิตของสังคมไทย						
	2.5 การปฏิบัติตัวเป็นไปตามกฎหมายหรือระเบียบราชการกำหนด						
	<u>ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน</u>						
	3.1 อาสาสมัครไม่ได้รับความร่วมมือจากกลุ่มเป้าหมาย						
	3.2 อาสาสมัครไม่ได้รับความสะดวกในการปฏิบัติงาน						

ลำดับ	ประเด็นที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					หมายเหตุ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
	จากหน่วยงานในพื้นที่						
	3.3 อาสาสมัครไม่สามารถสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายได้						
	3.4 ความไม่ปลอดภัยของอาสาสมัคร						
	3.5 กฎระเบียบของทางราชการทำให้การปฏิบัติงานไม่คล่องตัว						

ข้อเสนอแนะขององค์กรในการสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครชาวต่างประเทศ

.....

.....

.....

ขอรับรองว่าข้อมูลทั้งหมดนี้เป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ.....ผู้ให้ข้อมูล

(.....)

ตำแหน่ง.....



**ภาคผนวก ข**  
**แบบสอบถามความพึงพอใจของอาสาสมัครชาวต่างประเทศ**  
**โครงการประเมินผลการดำเนินงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศ**  
**ที่ปฏิบัติงานในองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร**

---

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อติดตามประเมินผลการดำเนินงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทศ ที่ปฏิบัติงานในองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร ในส่วนของภารกิจที่องค์กรได้มอบหมายให้อาสาสมัครฯปฏิบัติ เพื่อนำข้อมูลไปประกอบการพัฒนาระบบงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป จึงขอความร่วมมือจากผู้บริหารหรือตัวแทนจากทุกองค์กร ดำเนินการให้อาสาสมัครแต่ละคน ทำการกรอกข้อมูลตามแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริง ให้ครบถ้วน แล้วส่งคืนกองกิจการอาสาสมัครและภาคประชาสังคม กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ โดยเร็ว

**ข้อสอบถาม**

1. ชื่อ-สกุล..... เพศ..... อายุ..... ปี
2. ภูมิลำเนาเดิม จากประเทศ..... เข้าประเทศไทยเมื่อ..... เดือน..... พ.ศ.....
3. วุฒิการศึกษา
  - ต่ำกว่าปริญญาตรี     ปริญญาตรี สาขา.....
  - ปริญญาโท สาขา.....
  - อื่น (ระบุ).....
4. ประสบการณ์การเป็นอาสาสมัคร..... ปี
5. ชื่อองค์กรที่ปฏิบัติงาน.....
6. บทบาทหน้าที่ที่องค์กรมอบหมายให้ปฏิบัติ
  - .....
  - .....
  - .....
7. ระยะเวลาที่อาสาสมัครฯปฏิบัติงาน ในองค์กรแห่งนี้..... ปี..... เดือน
8. ผลการดำเนินงานที่สำคัญ (ระบุชื่อ ผลงาน และปริมาณงาน ในรอบปีที่ผ่านมา)
  - .....
  - .....
  - .....

9. ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานที่ผ่านมา (ในแต่ละประเด็น ให้อาสาสมัคร ทำเครื่องหมาย x ในช่องระดับความพึงพอใจ ที่ตรงกับความคิดเห็นของอาสาสมัคร เพียงช่องเดียว)

ลำดับ	ประเด็นที่ให้อาสาสมัครแสดงความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ					หมายเหตุ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
1	ความสะดวกในการปฏิบัติงาน						
	1.1 องค์การให้การสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์และอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน						
	1.2 การอำนวยความสะดวกของหน่วยงานในพื้นที่ระหว่างปฏิบัติงาน						
	1.3 มีความสะดวกในการเดินทางไปปฏิบัติงานกับกลุ่มเป้าหมาย						
	1.4 ได้รับความช่วยเหลือ แนะนำ จากองค์กร หรือหน่วยงาน เมื่อมีปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงาน						
	1.5 ได้รับสวัสดิการจากองค์กรที่สังกัดอย่าง เพียงพอและเหมาะสม						
2	ประสิทธิผลของการดำเนินงาน						
	2.1 การปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนงานที่กำหนด						
	2.2 ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย						
	2.3 ความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่หน่วยงานมอบหมาย						
	2.4 คุณภาพของผลการดำเนินงานที่ได้รับมอบหมาย						
	2.5 กลุ่มเป้าหมายที่ให้ความช่วยเหลือ มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น หรือมีศักยภาพมากขึ้น						
3	ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน						
	3.1 ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากกลุ่มเป้าหมาย						
	3.2 ไม่ได้ความสะดวกจากหน่วยงานในพื้นที่						
	3.3 ไม่สามารถสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายได้						
	3.4 ความไม่ปลอดภัยในการปฏิบัติงาน						
	3.5 กฎระเบียบของทางราชการทำให้การปฏิบัติงานไม่คล่องตัว						
4	ในภาพรวม มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย						

ข้อเสนอแนะ

.....

ขอขอบคุณอาสาสมัครชาวต่างประเทศทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ เป็นอย่างดี  
สถานที่ส่งคืนแบบสอบถาม : กองกิจการอาสาสมัครและภาคประชาสังคม กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

## ภาคผนวก ค

แบบสอบถามหน่วยงานหรือผู้นำชุมชนที่มีอาสาสมัครชาวต่างประเทศเข้ามาปฏิบัติงาน  
โครงการประเมินผลการดำเนินงานหน่วยงานที่มีผู้ปฏิบัติงานเป็นอาสาสมัครชาวต่างประเทศ

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อติดตามประเมินผลการดำเนินงานของอาสาสมัครชาวต่างประเทที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานเพื่อนำข้อมูลไปประกอบการพัฒนาระบบงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป จึงขอความร่วมมือจากผู้แทนจากทุกหน่วยงาน ในการกรอกข้อมูลตามแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงให้ครบถ้วน แล้วส่งคืนกองกิจการอาสาสมัครและภาคประชาสังคม กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ โดยเร็ว

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงาน

1. ชื่อหน่วยงาน/ชุมชน.....
2. ที่ตั้งของหน่วยงาน/ชุมชน.....
3. อายุ.....ปี
4. ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงาน/ชุมชนนี้จนถึงปัจจุบัน.....ปี.....เดือน
5. จำนวนอาสาสมัครชาวต่างชาติที่เข้ามาปฏิบัติงานในรอบปีที่ผ่านมา จำนวน.....คน
6. กิจกรรมการดำเนินงานที่อาสาสมัครเข้ามาปฏิบัติในรอบปีที่ผ่านมา
  - กิจกรรม.....
  - กิจกรรม.....

## ส่วนที่ 2. ประเมินผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร

2.1 ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานที่ผ่านมาของอาสาสมัคร(ให้ผู้แทนหน่วยงานประเมิน โดยการทำเครื่องหมาย x ในช่องระดับความพึงพอใจ ที่ตรงกับความคิดเห็นเพียงช่องเดียว)

ลำดับ	ประเด็นที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					หมายเหตุ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
1	อาสาสมัครปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนงานที่กำหนด						
2	อาสาสมัครมีความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน						
3	อาสาสมัครปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่หน่วยงานมอบหมาย						
4	คุณภาพของอาสาสมัครต่อผลการดำเนินงานที่มอบหมาย						
5	อาสาสมัครได้ให้ความช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมาย ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น						
6	อาสาสมัครมีความรู้ความสามารถในการกิจที่มอบหมาย						
7	อาสาสมัครมีความเสียสละ รับผิดชอบและมุ่งมั่นให้งานสำเร็จ						
8	อาสาสมัครมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับกลุ่มเป้าหมาย/ผู้รับบริการ						
9	อาสาสมัครการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมหรือวิถีชีวิตของสังคมไทย						
10	อาสาสมัครปฏิบัติตัวเป็นไปตามกฎหมายหรือระเบียบราชการกำหนด						
11	อาสาสมัครไม่ได้รับความร่วมมือจากกลุ่มเป้าหมาย						
12	อาสาสมัครไม่ได้รับความสะดวกในการปฏิบัติงานจากหน่วยงานในพื้นที่						
13	อาสาสมัครไม่สามารถสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายได้						
14	อาสาสมัครไม่ได้รับความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน						
15	กฎระเบียบของทางราชการทำให้การปฏิบัติงานของอาสาสมัครไม่คล่องตัว						

2.2 ข้อเสนอแนะขององค์กรในการสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครชาวต่างประเทศ

.....

.....

.....

ขอรับรองว่าข้อมูลทั้งหมดนี้เป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ.....ผู้ให้ข้อมูล

(.....)

ตำแหน่ง.....

ภาคผนวก ง  
ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ ง.1 ข้อมูลทั่วไปขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไร

ลำดับ	คุณลักษณะขององค์กร	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1	ที่ตั้งองค์กร			n = 67
	1) กทม.	31	46.30	
	2) ต่างจังหวัด	36	53.70	
2	ประเภทองค์กร			
	1) สมาคม	2	3.00	
	2) มูลนิธิ	65	97.00	
3	จำนวนบุคลากร			
	1) < 10 คน	23	34.30	
	2) > 10-20 คน	36	53.70	
	3) > 20 คน	9	12.0	
	$\bar{x}$ 14.52คน SD 762			
4	สวัสดิการที่องค์กรจัดให้อาสาสมัคร			
	1) ที่พักอาศัย	15	22.40	
	2) มากกว่า 1 สวัสดิการที่จัดให้	26	38.80	
	3) อื่น ๆ	26	38.80	
5	กลุ่มเป้าหมาย หรือผู้รับบริการขององค์กร			
	1) เด็กและเยาวชน	14	20.90	
	2) คนพิการ	1	1.50	
	3) ผู้ประสบความเดือดร้อนทางสังคม	6	9.0	
	4) มากกว่า 1 กลุ่มเป้าหมาย ๆ	42	62.27	
6	กิจกรรมการดำเนินงานขององค์กรในการช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมาย			
	1) ด้านการศึกษา	12	17.90	
	2) ด้านสุขภาพอนามัย	4	6.00	
	3) ด้านสิ่งแวดล้อม	2	3.00	
	4) การให้บริการทั่วไป	8	11.90	
	5) มากกว่า 1 ด้าน	38	56.70	
	6) อื่น ๆ	3	4.50	

ลำดับ	คุณลักษณะขององค์กร	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
7	รูปแบบการให้บริการกลุ่มเป้าหมาย			N = 67
	1) ให้บริการในที่ตั้งขององค์กร	21	31.40	
	2) ให้บริการนอกที่ตั้งขององค์กร	23	34.30	
	3) ทั้งในและนอกสถานที่ตั้งองค์กร	23	34.30	
8	กิจกรรมการดำเนินการที่องค์กรนี้มอบหมายให้อาสาสมัครปฏิบัติหน้าที่			
	1) .งานด้านการพัฒนาสังคม	23	34.3	
	2) .งานด้านการจัดสวัสดิการ	29	43.30	
	3) .ทำงานสวัสดิการสังคมและการพัฒนาสังคม	15	22.40	

ตารางที่ ง.2 ข้อมูลทั่วไปของอาสาสมัครชาวต่างประเทศ

ลำดับที่	คุณลักษณะของบุคคล	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1	เพศ	89	54.60	N = 163
	1) ชาย	74	45.40	
	2) หญิง			
	<b>รวม</b>	<b>163</b>	<b>100</b>	
2	อายุ			
	1) < 25 ปี	11	6.70	
	2) > 25-60 ปี	131	80.40	
	3) > 60 ปี	21	12.90	
	<b>อายุเฉลี่ย <math>\bar{x} = 42.8</math> SD = 2.589 รวม</b>	<b>163</b>	<b>100</b>	
3	ภูมิภาคเดิมของอาสาสมัคร			
	1) ทวีปเอเชีย	31	19.00	
	2) ทวีปแอฟริกา	5	3.10	
	3) ทวีปอเมริกาเหนือ	76	46.60	
	4) ทวีปอเมริกาใต้	2	1.20	
	5) ทวีปยุโรป	20	12.30	
	6) กลุ่มอาเซียน	27	16.60	
	7) อื่น ๆ	2	3.00	
	<b>รวม</b>	<b>163</b>	<b>100</b>	
4	ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในประเทศไทย			
	1) < 1ปี	51	31.30	
	2) 1-5 ปี	78	47.90	
	3) > 5 ปี	34	20.90	
	<b>เฉลี่ย <math>\bar{x} = 3.34</math> SD = 1.078 รวม</b>	<b>163</b>	<b>100</b>	

ลำดับที่	คุณลักษณะของบุคคล	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
5	วุฒิการศึกษาชั้นสูงสุด			
	1) ต่ำกว่าปริญญาตรี	32	19.60	
	2) ปริญญาตรี	98	60.10	
	3) ปริญญาโท	22	13.50	
	4) อื่น ๆ	11	6.70	
	<b>รวม</b>	<b>163</b>	<b>100</b>	
6	ประสบการณ์การเป็นอาสาสมัคร			
	1) < 1ปี	22	13.50	
	2) 1-5 ปี	82	50.30	
	3) > 5 ปี	59	36.20	
	<b>เฉลี่ย <math>\bar{x} = 5.78</math> SD = 1.78 รวม</b>	<b>163</b>	<b>100</b>	
7	บทบาทที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ			
	1) งานด้านพัฒนาสังคม	14	8.60	
	2) งานด้านสวัสดิการสังคม	10	6.10	
	3) ทั้งงานด้านพัฒนาสังคมและงานด้าน สวัสดิการสังคม	74	45.50	
	4) อื่น ๆ	65	39.9	
	<b>รวม</b>	<b>163</b>	<b>100</b>	
8	ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรปัจจุบัน			
	1) < 1ปี	35	21.50	
	2) 1-5 ปี	95	58.30	
	3) > 5 ปี	33	20.20	
	<b>เฉลี่ย <math>\bar{x} = 5.98</math> SD = 1.089 รวม</b>	<b>163</b>	<b>100</b>	
9	ผลการดำเนินงานที่สำคัญ			
	1) งานด้านพัฒนาสังคม	11	6.70	
	2) งานด้านสวัสดิการสังคม	10	6.10	
	3) ทั้งงานด้านพัฒนาสังคมและงานด้าน สวัสดิการสังคม	83	50.90	
	4) อื่น ๆ	59	36.20	
	<b>รวม</b>	<b>163</b>	<b>100</b>	

ตารางที่ ง.3 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจากหน่วยงาน/ชุมชนที่อาสาสมัครเข้าปฏิบัติงาน

ลำดับที่	คุณลักษณะของบุคคล	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1	ลักษณะของหน่วยงาน/องค์กรชุมชน			
	ในสังกัดกระทรวง พม.	31	77.50	N = 40
	นอกสังกัดกระทรวง พม.และผู้นำชุมชน	9	22.50	
	<b>รวม</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	
2	ที่ตั้งของหน่วยงาน/องค์กรชุมชน			
	ตั้งอยู่ในกทม.และปริมณฑล	10	25.00	
	ตั้งอยู่ในต่างจังหวัด	30	75.00	
	<b>รวม</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	
3	อายุ			
	26-60 ปี	39	97.50	
	เกิน 60 ปี ขึ้นไป	1	2.75	
	อายุเฉลี่ย $\bar{x} = 43.27$ SD = 9.808 รวม	<b>40</b>	<b>100</b>	
	Max= 65 min= 27			
4	ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน/ชุมชน			
	1-5 ปี	8	20.00	
	5-10 ปี	11	27.50	
	> 10 ปี	21	52.50	
	เฉลี่ย $\bar{x} = 11.57$ SD = 6.189 รวม	<b>40</b>	<b>100</b>	
	Max= 22 min= 2			
5	จำนวนอาสาสมัครที่เข้ามาปฏิบัติงานในรอบปีที่ผ่านมา			
	1-5 คน	31	77.50	
	5-10 คน	4	10.00	
	> 10 คน	5	12.50	
	เฉลี่ย $\bar{x} = 4.78$ SD = 4.27รวม	<b>40</b>		
	Max= 20 min= 1			
6	กิจกรรมที่อาสาสมัครปฏิบัติ			
	สอนภาษาต่างประเทศ	16	40.00	
	ปฏิบัติการอาสาชื้อะบำบัด	12	30.00	
	ฝึกอาชีพ	8	20.00	
	ทั้งปฏิบัติการอาสาชื้อะบำบัดและฝึกอาชีพ	4	10.00	
	<b>รวม</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายอำพร ณ นิโรจน์
ประวัติการศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เศรษฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช</li> <li>- นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช</li> <li>- วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) การบริหารโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยมหิดล</li> </ul>
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2524	เจ้าหน้าที่สุขาภิบาล 1-3 สถานีอนามัยเขาปู่ อำเภอสรีบรรพต จังหวัดพัทลุง
พ.ศ. 2531	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 3-6 โรงพยาบาลศรีบรรพต จังหวัดพัทลุง
พ.ศ. 2541	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 6 ฝ่ายช่วยอำนวยการ กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (เลขานุการกิจประจำ ปลัดกระทรวง)
พ.ศ. 2542	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร (เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 7) โรงพยาบาลระนอง
พ.ศ. 2544	รองนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด (เจ้าหน้าที่บริหารงานสาธารณสุข 8) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัทลุง
พ.ศ. 2551	รองนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด (นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัทลุง
พ.ศ. 2554	หัวหน้ากลุ่มนโยบายและวิชาการ (นักพัฒนาสังคมชำนาญการพิเศษ) สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
พ.ศ. 2555	ผู้อำนวยการ(อำนวยการระดับต้น) ศูนย์พัฒนาสังคมหน่วยที่ 11 จังหวัดชุมพร
พ.ศ. 2558	ผู้ปกครองนิคม(อำนวยการระดับต้น) นิคมสร้างตนเองควนขนุน จังหวัดพัทลุง และ ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาสังคมหน่วยที่ 34 จังหวัดพัทลุง
พ.ศ. 2558	ผู้อำนวยการ(อำนวยการระดับต้น) กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
พ.ศ. 2558- ปัจจุบัน	ผู้อำนวยการ (อำนวยการระดับต้น) กองกิจการอาสาสมัครและภาคประชาสังคม กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

ตำแหน่งปัจจุบัน

ผู้อำนวยการ (ผู้อำนวยการระดับต้น)  
กองกิจการอาสาสมัครและภาคประชาสังคม  
กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ  
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์