



ประสิทธิผลของโปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติที่ส่งผล  
ต่อพฤติกรรมอาสาในกลุ่มอาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิกระจกเงา : การวิจัยผสมผสานวิธี  
EFFECTIVENESS OF POSITIVE PSYCHOLOGICAL CAPITAL DEVELOPMENT  
PROGRAM THROUGH ACTION LEARNING AFFECTING VOLUNTEER BEHAVIOR OF  
COMPULSORY VOLUNTEERS AT THE MIRROR FOUNDATION: MIXED METHODS

สมใจ วงศ์สุฤทธิ

ประสิทธิผลของโปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติที่ส่งผล  
ต่อพฤติกรรมอาสาในกลุ่มอาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิกระจกเงา : การวิจัยผสมวิธี



ปริญญานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์  
สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ปีการศึกษา 2565  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

EFFECTIVENESS OF POSITIVE PSYCHOLOGICAL CAPITAL DEVELOPMENT  
PROGRAM THROUGH ACTION LEARNING AFFECTING VOLUNTEER BEHAVIOR OF  
COMPULSORY VOLUNTEERS AT THE MIRROR FOUNDATION: MIXED METHODS  
RESEARCH



A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of DOCTOR OF PHILOSOPHY  
(Applied Psychology)

Behavioral Science Research Institute, Srinakharinwirot University

2022

Copyright of Srinakharinwirot University

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

ประสิทธิผลของโปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติที่ส่งผลต่อพฤติกรรม  
อาสาในกลุ่มอาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิกระจกเงา : การวิจัยผสมผสานวิธี

ของ

สมใจ วงศ์สุฤทธิ

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์จัตตราชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก ..... ประธาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พลเทพ พูนพล) (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิสระ บุญญะฤทธิ)

..... ที่ปรึกษาร่วม ..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐาสุภกร์ จันประเสริฐ) (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทชัยตัสสัมภ์ สกุลพงศ์)

..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิธัญญา วัฒนโณ)

ชื่อเรื่อง	ประสิทธิผลของโปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอาสาในกลุ่มอาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิกระจกเงา : การวิจัยผสมวิธี
ผู้วิจัย	สมใจ วงศ์สุฤทธิ
ปริญญา	ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
ปีการศึกษา	2565
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พลเทพ พูนพล
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุวิภากร จันประเสริฐ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ เพื่อศึกษาความหมายและองค์ประกอบของพฤติกรรมอาสาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา และเพื่อศึกษาประสิทธิผลของโปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอาสาในกลุ่มอาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิกระจกเงา ดำเนินการโดยระเบียบวิธีวิจัยผสมวิธีแบบทดลอง เริ่มด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 8 คน ผลการศึกษาพบว่า ความหมายและองค์ประกอบของพฤติกรรมอาสา คือ การกระทำด้วยความสมัครใจของอาสาสมัครภาคบังคับเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ด้านการช่วยเหลือผู้อื่น ด้านการเสียสละเพื่อผู้อื่นและส่วนรวม และด้านการประสานงานและร่วมสร้างสรรค์งานอาสา ผู้วิจัยนำผลการศึกษาเชิงคุณภาพสร้างนิยามปฏิบัติการ พัฒนาแบบวัดพฤติกรรมอาสา โดยมีค่าเชื่อมั่นของแบบวัดครอนบาคทั้งฉบับเท่ากับ .946 รวมถึงการนำผลการวิจัยเชิงคุณภาพมาพัฒนาโปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอาสาโดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติเป็นฐาน ด้วยแบบแผนการวิจัยกึ่งทดลอง กลุ่มตัวอย่างเป็นอาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิกระจกเงา จำนวน 40 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลองที่เข้าร่วมโปรแกรม 20 คน และกลุ่มควบคุมที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรม 20 คน เก็บข้อมูล 3 ระยะ คือ ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล 1 เดือน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มทดลองที่ได้รับโปรแกรมมีคะแนนค่าเฉลี่ยพฤติกรรมอาสาสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รวมถึง กลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยคะแนนเฉลี่ยของอาสาสมัครระยะหลังทดลองและระยะติดตามผลสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : อาสาสมัคร, พฤติกรรมอาสา, ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก, การเรียนรู้จากการปฏิบัติ

Title	EFFECTIVENESS OF POSITIVE PSYCHOLOGICAL CAPITAL DEVELOPMENT PROGRAM THROUGH ACTION LEARNING AFFECTING VOLUNTEER BEHAVIOR OF COMPULSORY VOLUNTEERS AT THE MIRROR FOUNDATION: MIXED METHODS RESEARCH
Author	SOMJAI WONGSURIT
Degree	DOCTOR OF PHILOSOPHY
Academic Year	2022
Thesis Advisor	Assistant Professor Dr. Polthep Poonpol
Co Advisor	Assistant Professor Dr. Thasuk Junprasert

The current research has two objectives: to study the meanings and components of volunteer behavior, Positive Psychological Capital (PsyCap), and perceived support from organizations that promote volunteer behavior, and to study the effectiveness of PsyCap development program on volunteer behavior among compulsory volunteers at the Mirror Foundation. The current research is a mixed methods study, comprised the first qualitative in-depth interviews, with eight key informants. The results described voluntary behavior, that is the voluntary act of volunteering to help others without expecting anything in return, and its three elements, helping others, sacrificing for others and the public, coordinating, and co-creating voluntary work. The results were used to create the operational definition and to develop an instrument to measure volunteer behavior with a Cronbach's alpha coefficient of .946. The second phase is intervention research, in which the researcher used qualitative results to develop a PsyCap development program through action learning to promote volunteer behavior. The study was quasi-experimental consisting of 40 compulsory volunteer participants from the Mirror Foundation. Among the 40 participants, 20 joined the experimental group who received the program and 20 joined the control group without receiving the program. The data collection included three periods: pre-experimental, post-experimental, and a one-month follow-up. The study found that the experimental group receiving the program gained higher volunteer behavior mean scores compared with the control group at a statistically significant level of .05. Moreover, the experimental group also had higher volunteer behavior in terms of mean scores in the post-experimental and follow-up periods compared with the pre-experimental period at a statistically significant level of .05.

Keyword : Volunteers, Volunteer Behavior, Positive psychological capital, Action learning

## กิตติกรรมประกาศ

การกลับมาเรียนปริญญาเอกด้านจิตวิทยาในวัย 50 กว่า ทั้งๆ ที่ไม่มีพื้นฐานด้านนี้มาก่อนและจบปริญญาโทนานกว่า 20 ปี เป็นความท้าทายของผู้วิจัย หากแต่เป็นความโชคดีที่ตลอดเส้นทางของการเรียนที่ผู้เขียนได้รับความอนุเคราะห์ ความเมตตาของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พลเทพ พูนพล อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผู้เปรียบเสมือนหยาดน้ำทิพย์ชโลมใจในเวลาที่ยานปริญญาโทนั้นไม่เป็นไปตามที่คาดคิด และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุภาศุภร์ จันประเสริฐ ผู้เปรียบเสมือนแสงสว่างทางปัญญาอันอบอุ่น ปลอดภัย ขอบพระคุณอาจารย์ทั้งสองท่านที่คอยประคับประคอง ให้คำชี้แนะมาตลอดเส้นทาง รวมถึง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อิศระ บุญญะฤทธิ์ ประธานกรรมการสอบปากเปล่า ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นันทิชาตส์สันท์ สกุลพงศ์ ประธานหลักสูตร และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิจิฎญา วัฒนโธ กรรมการสอบปากเปล่า ที่กรุณาให้คำแนะนำอันทรงคุณค่า เพื่อเติมเต็มให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้มีความครบถ้วน ถูกต้องตามหลักวิชาการเพิ่มมากขึ้น

ขอขอบพระคุณทุนสนับสนุนของสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ในการจัดทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ รวมถึงคณาจารย์ในสถาบันที่กรุณาให้ความรู้ ความเมตตา คำแนะนำ รวมถึงผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาช่วยตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัยเพื่อให้เครื่องมือมีคุณภาพตามหลักวิชาการ และขอบคุณเจ้าหน้าที่ของสถาบันทุกท่าน

ขอขอบพระคุณหัวหน้าโครงการอาสาสมัครของมูลนิธิกระจกเงา ผู้ซึ่งไม่เคยรู้จักกันมาก่อน แต่ให้การต้อนรับในการเข้าไปทำวิจัย รวมถึงน้องๆ อาสาสมัครทุกคนที่มีโอกาสได้ทำงานร่วมกันและเติมพลังบวกตลอดหลายเดือน และเป็นส่วนสำคัญของการทำงานวิจัยฉบับนี้

ขอขอบพระคุณเพื่อนนิสิตจิตวิทยาประยุกต์ โดยเฉพาะนิสิต IO รุ่น 5 ที่เป็นกัลยาณมิตรตั้งแต่วันแรกของการเรียน ที่คอยช่วยเหลือ เกื้อกูล และตั้งเป้าหมายเดียวกัน ช่วยกันทักถอ สานฝัน ฝ่าฟัน จนพวกเราทำได้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ตั้งแต่วันแรก

ขอขอบพระคุณคู่ชีวิตและหลานรัก สองกำลังสำคัญที่ผลักดันให้ผู้วิจัยกลับมาเรียนในวัย 50 กว่า รวมทั้งยินดีสละเวลาของครอบครัว เพื่อให้ผู้วิจัยทุ่มเทกับการเรียนปริญญาเอกจนสำเร็จตามเป้าหมาย พร้อมทั้งอยู่เคียงข้างในช่วงเวลาที่ต้องเผชิญกับหลากหลายความเปลี่ยนแปลงที่ถาโถมเข้ามาตลอด 3 ปีนี้

สุดท้าย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ แม่และพ่อบนสรวงสวรรค์ ผู้มอบโอกาสทางการศึกษาตั้งแต่วัยเด็ก เพาะบ่ม พร่ำสอนให้ลูกสาวคนเดียวเติบโตมาอย่างเข้มแข็ง อดทน คอยให้กำลังใจในยามท้อแท้ ทำให้สามารถก้าวข้ามความท้าทายมาจนถึงวันนี้ และเชื่อมั่นใน "ขุนทางจิตวิทยาเชิงบวก" จึงเป็นที่มาของการศึกษาวิจัยครั้งนี้

สมใจ วงศ์สุฤทธิ์

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ .....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญรูปภาพ .....	ฏ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
จุดมุ่งหมายของการวิจัย .....	5
ขอบเขตของการวิจัย .....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
ตอนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับจิตอาสา และพฤติกรรมอาสา.....	11
ตอนที่ 2 แนวคิดที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา .....	25
ตอนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้จากการปฏิบัติ .....	37
ตอนที่ 4 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ.....	44
ตอนที่ 5 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	45
ตอนที่ 6 สมมติฐานการวิจัย .....	46
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	47
การวิจัยเพื่อทำความเข้าใจความหมาย องค์ประกอบของพฤติกรรมอาสา เงื่อนไขทุนทาง จิตวิทยาเชิงบวกและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมอาสา.....	47



การเชื่อมโยงผลความหมาย องค์ประกอบพฤติกรรมอาสา เจริญทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา .....	51
การวิจัยเพื่อศึกษาประสิทธิผลของโปรแกรมทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก .....	53
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	66
ตอนที่ 1 ความหมาย องค์ประกอบของพฤติกรรมอาสา เจริญทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา .....	66
ตอนที่ 2 การเชื่อมโยงจากความหมาย องค์ประกอบของพฤติกรรมอาสา เจริญทุนทาง จิตวิทยาเชิงบวกและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา สู่การ พัฒนาเครื่องมือและโปรแกรม .....	92
ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพของโปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้การเรียนรู้จากการ ปฏิบัติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอาสา .....	96
ตอนที่ 4 กระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอาสา .....	107
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	110
การสรุปผลการวิจัย .....	110
การอภิปรายผลการวิจัย .....	115
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย .....	125
บรรณานุกรม .....	128
ภาคผนวก.....	141
ภาคผนวก ก .....	142
ภาคผนวก ข .....	144
ภาคผนวก ค .....	153
ภาคผนวก ง.....	155
ประวัติผู้เขียน.....	190

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 แสดงคุณลักษณะของอาสาสมัครทั่วไปกับอาสาสมัครภาคบังคับ .....	15
ตาราง 2 องค์ประกอบของพฤติกรรมอาสาและตัวบ่งชี้พฤติกรรม.....	17
ตาราง 3 ตัวอย่างแนวคำถามการสัมภาษณ์.....	48
ตาราง 4 แบบแผนการวิจัย.....	53
ตาราง 5 กำหนดการอบรมเชิงปฏิบัติการและตารางกิจกรรม.....	57
ตาราง 6 ตัวอย่างของกิจกรรมในโปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมอาสา.....	59
ตาราง 7 ตัวอย่างข้อคำถามในแบบวัดพฤติกรรมอาสา.....	62
ตาราง 8 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ.....	67
ตาราง 9 การเชื่อมโยงข้อค้นพบเชิงคุณภาพสู่การพัฒนาเครื่องมือและโปรแกรม.....	92
ตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	97
ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนพฤติกรรมอาสาของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม จำแนกตามช่วงเวลา.....	99
ตาราง 12 ค่าความแปรและความโต้งของตัวแปรพฤติกรรมอาสาแยกรายด้านของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม จำแนกตามช่วงเวลา.....	100
ตาราง 13 ค่าสถิติ Shapiro-Wilk ของกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม จำแนกตามช่วงเวลา.....	101
ตาราง 14 ผลการทดสอบความเท่ากันของเมทริกซ์ความแปรปรวนรายด้าน จำแนกตามช่วงเวลา.....	102
ตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมอาสาของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมก่อนการทดลอง.....	103
ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ภายหลังจากการทดลอง.....	104

ตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาของกลุ่มทดลอง จำแนกตามช่วงเวลา ..... 105

ตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาของกลุ่มทดลอง จำแนกตามช่วงเวลา ด้วยค่าสถิติ Greenhouse-Grisser ..... 106

ตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาในกลุ่มทดลอง จำแนกตามช่วงเวลา ..... 106

ตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาของกลุ่มทดลองรายคู่ จำแนกตามช่วงเวลา ..... 107



## สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพประกอบ 1 แบบจำลองพฤติกรรมการทำงานตามแนวคิดของ Albanese .....	24
ภาพประกอบ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย .....	46
ภาพประกอบ 3 ข้อค้นพบเกี่ยวกับองค์ประกอบของพฤติกรรมอาสาและตัวบ่งชี้ .....	81
ภาพประกอบ 4 ค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมจำแนกตาม ช่วงเวลา.....	100
ภาพประกอบ 5 ค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาของกลุ่มทดลองจำแนกตามช่วงเวลา .....	104



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ท่ามกลางบริบทของสังคมโลกและสังคมไทยที่ก้าวผ่านเข้าสู่โลกยุคใหม่ไร้พรมแดน ซึ่งเต็มไปด้วยความซับซ้อน คลุมเครือ ไม่แน่นอน เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตความเป็นอยู่และวัฒนธรรม สังคมไทยในอดีตที่เคยได้รับการยกย่องจากชาวต่างชาติถึงความมีน้ำใจโอบอ้อมอารี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ก้าวสู่สังคมไทยยุคใหม่ที่สื่อออนไลน์เข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำรงชีวิต ทำให้บุคคลมีความเป็นปัจเจกสูงขึ้น การแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรง สภาพสังคมเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป ค่าครองชีพที่รัดตัว ส่งผลให้บุคคลเร่งรีบในการดำเนินชีวิตเพื่อปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง การช่วยเหลือเกื้อกูลกันในสังคมจึงลดน้อยถอยลง ในขณะที่การพบปะกันในสังคมเสมือนจริงเพิ่มมากขึ้น การรวมกลุ่มทางสังคมเพื่อช่วยเหลือกันกลับลดลง (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560) ทั้งที่การช่วยเหลือเกื้อกูลกันของคนในสังคม สะท้อนถึงสังคมที่มีคุณภาพและมีความมีจิตอาสา (อริศรา เล็กสรรเสริญ และคณะ, 2563)

พฤติกรรมอาสา หมายถึง การกระทำที่เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ แบ่งปัน เสียสละเวลา แรงกาย แรงใจ สติปัญญา โดยไม่มุ่งหวังผลตอบแทน เป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมเอื้อสังคม (อรพินทร์ ชูชมและคณะ, 2554) เป็นคุณธรรมด้านจิตสำนึกของคนในสังคมที่มีต่อส่วนรวม (ศูนย์คุณธรรม, 2560) เป็นพฤติกรรมที่ทั่วโลกยอมรับ สหประชาชาติประกาศให้ ปี ค.ศ. 2001 เป็น “ปีอาสาสมัครสากล (International Year of Volunteers)” เพื่อกระตุ้นให้ทั่วโลกเห็นความสำคัญของอาสาสมัคร และการส่งเสริมพฤติกรรมอาสา

สำหรับประเทศไทย รัฐบาลเห็นความสำคัญของพฤติกรรมอาสา สะท้อนจากนโยบายและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมงานจิตอาสา เช่น ปี พ.ศ. 2555 คณะรัฐมนตรีเห็นชอบจัดตั้ง “ศูนย์อาสาสมัครแห่งชาติ” แต่ในทางปฏิบัติ กลไกของภาครัฐบาลที่ขาดความต่อเนื่องด้านจิตอาสา นโยบายการศึกษาที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศทางวิชาการ มากกว่าการปลูกฝังสร้างจิตสำนึกด้านคุณธรรมและจริยธรรม (อริศรา เล็กสรรเสริญ และคณะ, 2563) ส่งผลให้คุณธรรมด้านจิตอาสาของคนไทยลดลง ผลสำรวจของนิด้าโพล ร่วมกับกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สอบถามความคิดเห็นของเยาวชนไทย อายุระหว่าง 12-24 ปี จำนวน 4,472 คน เดือนเมษายน พ.ศ. 2564 พบว่า 1 ใน 3 เรื่อง ที่เยาวชนไทยต้องการเห็นคนไทยพัฒนามากที่สุด คือ ความมีจิตอาสาและจิตสำนึกสาธารณะ รวมถึงการสำรวจต้นทุนชีวิตของเด็กและเยาวชนไทยอายุ

ระหว่าง 12-18 ปี ทั่วประเทศ ปี พ.ศ. 2564 จำนวน 10,613 คน พบว่า เยาวชนไทยใช้ “จิตอาสา” เป็นคุณธรรมนำชีวิตเพียงร้อยละ 14.59 (ศูนย์คุณธรรม, 2564)

เยาวชนของชาติ คือ จุดเริ่มต้นสำคัญของการปลูกฝังพฤติกรรมอาสา เพราะเป็นวัยเรียนรู้เพื่อก้าวสู่การเป็นพลเมืองคุณภาพของชาติ พฤติกรรมอาสาจะช่วยให้เยาวชนซึมซับสิ่งดี ๆ บ่มเพาะคุณธรรมติดตัวจนเป็นผู้ใหญ่ (จารุณี จันทร์เจริญ, 2555) สามารถเผชิญกระแสการเปลี่ยนแปลง เรียนรู้การอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุข (ชัยวัฒน์ สุทธิรัตน์, 2561) เชื่อมโยงตนเองเข้ากับชุมชน เสริมสร้างความมั่นใจ ภาคภูมิใจในตนเอง เรียนรู้ทักษะใหม่ๆ เพิ่มทักษะการเข้าสังคม ส่งผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ลดความตึงเครียดทางอารมณ์ (ปองสุข ศรีชัย, 2559; อังศิ นันท์ อินทรกำแหง, 2558) เป็นภูมิคุ้มกันเยาวชนจากปัญหาสังคม เตรียมความพร้อมในการใช้ชีวิตในศตวรรษที่ 21 ที่เต็มไปด้วยการเปลี่ยนแปลง (บุษราภรณ์ ตีเขาว์, 2561)

ประเทศต่างๆ ทั่วโลกต้องการส่งเสริมให้เยาวชนมีพฤติกรรมอาสา โดยกำหนดเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรการศึกษา เริ่มจาก สหรัฐอเมริกา และ อังกฤษ ในปี ค.ศ. 1990 (Yang, 2017) แคนาดา ญี่ปุ่น สิงคโปร์ (Cho et al., 2022) ฮอลแลนด์ จีน (Ling et al., 2021) ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ และอิสราเอล (Sapir, 2021; Smith et al., 2010) โดยเรียกชื่อแตกต่างกัน เช่น ออสเตรเลียจะไม่เรียกว่า อาสาสมัคร เนื่องจากเยาวชนเหล่านี้เข้าสู่การทำงานจิตอาสาโดยไม่ได้สมัครใจ ในขณะที่สหรัฐอเมริกา แคนาดา อังกฤษ เรียกว่า “compulsory volunteer/mandatory volunteer” (Cho et al., 2022; Sapir, 2021; Yang, 2017) “Student Volunteering” (Smith et al., 2010) เช่นเดียวกับประเทศไทย ที่เรียกชื่ออาสาสมัครเหล่านี้แตกต่างกัน เช่น “จิตอาสาบำเพ็ญประโยชน์” (กระทรวงศึกษาธิการ) “จิตอาสาจิตสาธารณะบำเพ็ญประโยชน์” (มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี) หรือ “กิจกรรมอาสาสมัครของนิสิต” (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย) อย่างไรก็ตาม เพื่อให้งานวิจัยฉบับนี้คงความหมายเดิมที่เข้าใจโดยทั่วไป ผู้วิจัยเลือกใช้คำเรียกอาสาสมัครกลุ่มนี้ว่า “อาสาสมัครภาคบังคับ (compulsory volunteer)”

“อาสาสมัครภาคบังคับ” เข้าสู่กระบวนการทำงานจิตอาสาเพื่อเก็บชั่วโมงตามข้อกำหนดของหลักสูตรการศึกษา หรือเพื่อขอรับทุนการศึกษา (Henderson et al., 2007; Sapir, 2021; Yang, 2017) รวมถึงการศึกษาของไทยที่กำหนดให้นักเรียน/นักศึกษาบำเพ็ญตนเพื่อสาธารณะประโยชน์ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560) ด้วยเหตุนี้ จึงมีงานวิจัยของต่างประเทศที่ให้ความสนใจศึกษาอาสาสมัครภาคบังคับที่เข้าสู่กระบวนการทำงานจิตอาสาในมิติต่างๆ กว่า 2 ทศวรรษ เช่น ศึกษาเกี่ยวกับ พฤติกรรม ความคิด ความรู้สึก คุณลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมภายหลังการเก็บชั่วโมงอาสาแรงจูงใจเพื่อกระตุ้นให้อาสาสมัครภาคบังคับเพิ่มแนวโน้มการคงอยู่

ในองค์กร (Cho et al., 2022) ฯลฯ การศึกษาวิจัยส่วนใหญ่พบว่า อาสาสมัครภาคบังคับมีแนวโน้มการทำงานจิตอาสาลดลงภายหลังการเก็บชั่วโมงอาสาคงตัว หรือแม้กระทั่งยุติบทบาทการเป็นอาสาสมัคร อันเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลและ/หรือ ปัจจัยภายนอก เช่น การมีประสบการณ์ไม่ดีระหว่างการทำงานจิตอาสา งานจิตอาสาที่ได้รับมอบหมายไม่สอดคล้องกับความสนใจ ค่าใช้จ่ายเพื่อร่วมงานจิตอาสา (Smith et al., 2010) สอดคล้องกับการศึกษาที่พบว่า อาสาสมัครภาคบังคับของเมืองออนตาริโอ ประเทศแคนาดามีพฤติกรรมอาสาสมัครจากร้อยละ 30 เหลือร้อยละ 20 เมื่อจบภาคการศึกษา (Yang, 2017) ยิ่งกว่านั้นงานวิจัยในทศวรรษที่ผ่านมา ระบุว่า อาสาสมัครเจเนอเรชัน Z มีบุคลิกภาพ ถูกจูงใจด้วยความสนใจของตนเอง (self-motivation) มีพฤติกรรมอาสาเพื่อผลประโยชน์ของตนเอง เช่น เพื่อสร้างประวัติการศึกษา (Portfolio / Profile) เงื่อนไขของหลักสูตรการศึกษา หรือเพื่อขอใช้ทุนการศึกษา ฯลฯ พฤติกรรมที่มุ่งเน้นประโยชน์ส่วนตนเป็นหลักนี้ ส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการขององค์กร โดยเฉพาะมูลนิธิหรือองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยอาสาสมัครภาคบังคับ (Veres et al., 2019)

หนึ่งในมูลนิธิของประเทศไทยที่ได้รับผลกระทบจากพฤติกรรมอาสาที่เปลี่ยนแปลงไป คือ “มูลนิธิกระจกเงา” เป็นมูลนิธิเอกชนที่ก่อตั้งมานานกว่า 32 ปี กำลังเผชิญความท้าทายอันเนื่องมาจากจำนวนอาสาสมัครที่ลดลงอย่างรวดเร็ว หากเปรียบเทียบกับหลายปีที่ผ่านมา มูลนิธิกระจกเงาเคยมีอาสาสมัครช่วยงานวันละ 20-40 คน และเพิ่มขึ้นเป็นวันละ 60-80 คน ในวันหยุดราชการ แต่ปัจจุบัน มูลนิธิฯ มีอาสาสมัครช่วยงานเพียงวันละ 5-20 คนและเพิ่มขึ้นเป็น 30 คนในวันหยุดราชการ (ข้อมูล ณ วันที่ 20 มกราคม พ.ศ. 2566) สาเหตุหลัก คือ ปัจจุบันอาสาสมัครของมูลนิธิกระจกเงากว่าร้อยละ 90 เป็นอาสาสมัครภาคบังคับที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บชั่วโมงอาสา หรือสถาบันการศึกษาส่งมาช่วยทำงานจิตอาสา ดังนั้น เมื่อเก็บชั่วโมงครบถ้วนกว่าร้อยละ 85 ของอาสาสมัครภาคบังคับเหล่านี้มักไม่กลับมาทำจิตอาสาอีก จนกระทั่งปีการศึกษาใหม่ ดังนั้น ภาพที่ปรากฏจนคุ้นเคยสายตาผู้ผ่านไปมา คือ แต่ละวัน อาสาสมัครประมาณ 5-20 คน ทำหน้าที่รับสิ่งของบริจาค ในขณะที่มีผู้มาบริจาคสิ่งของประมาณวันละ 200-350 คน (จากการสัมภาษณ์หัวหน้าโครงการอาสาสมัครของมูลนิธิกระจกเงา) งานที่มากกว่าจำนวนอาสาสมัครที่มีอยู่ เป็นความท้าทายในการบริหารจัดการองค์กร ส่งผลต่อภาวะค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานรายวันมาช่วยรองรับสิ่งของบริจาค ประสิทธิภาพด้านการบริการสังคมขององค์กรลดลง การบริหารเวลาปฐมนิเทศอาสาสมัครใหม่ การสอนงาน ฯลฯ ดังนั้น ภารกิจสำคัญขององค์กร คือ การพยายามหาวิธีการต่างๆ เพื่อเพิ่มแรงจูงใจให้อาสาสมัครยังคงอยู่ในองค์กรและมีส่วนร่วมในองค์กรต่อไป (Cho et al., 2022)

จากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นและความสำคัญของพฤติกรรมอาสาในกลุ่มอาสาสมัครภาคบังคับ ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเกี่ยวกับการเพิ่มพฤติกรรมอาสาในกลุ่มอาสาสมัครภาคบังคับ ในบริบทของจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ โดยมุ่งเน้นศึกษาทั้งปัจจัยภายในในระดับบุคคล และปัจจัยภายนอกระดับองค์กรที่ช่วยส่งเสริมพฤติกรรมอาสา แต่เมื่อผู้วิจัยทบทวนงานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมพฤติกรรมอาสา พบว่า ณ ขณะที่กำลังศึกษาวิจัยนี้ ยังไม่พบงานวิจัยที่ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาสาสมัครภาคบังคับ (population gap) และเมื่อศึกษาแบบแผนของงานวิจัย พบว่า งานวิจัยของไทยส่วนใหญ่เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ มักศึกษาตัวแปรทางจิตวิทยาที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมอาสาทั้งปัจจัยภายในในระดับบุคคลและปัจจัยภายนอกด้านสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา โดยปัจจัยภายในในระดับบุคคล เช่น แรงจูงใจอาสา ความพึงพอใจในงานจิตอาสา การเห็นคุณค่าในตนเอง การรับรู้ความสามารถของตนเอง เจตคติที่มีต่องานจิตอาสา การรับรู้ความสามารถของตนเอง (ณัฐนิชากร ศรีบริบูรณ์, 2550; อนุ เจริญวงศ์ ระเบียบ, 2552; ธิดาชนก วงศ์พิทักษ์, 2556)

ในทศวรรษนี้ เริ่มมีงานวิจัยบางส่วนทั้งภายในและต่างประเทศ ศึกษาตัวแปร พบว่า ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก นอกเหนือจากช่วยส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานเชิงบวกในองค์กรแล้ว ยังพบว่า ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมอาสา (Xu et al., 2020; Xu et al., 2021; ธนพัทธ์ จันทน์พิพัฒน์พงศ์, 2561; อังคินันท์ อินทรกำแหง, 2558) นับเป็นองค์ความรู้ใหม่ ณ เวลาที่ทำการวิจัยนี้ ทำให้เกิดช่องว่างทางความรู้ทางปฏิบัติ (practicum gap) ว่า ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกสามารถช่วยส่งเสริมพฤติกรรมอาสาอย่างไร ความเชื่อมโยงระหว่างการนำทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ไปสู่การเพิ่มพฤติกรรมอาสาเป็นอย่างไร ผู้วิจัยจึงสนใจเพิ่มเติมองค์ความรู้ในทางปฏิบัติ โดยใช้แบบแผนการวิจัยกึ่งทดลองเพื่อศึกษาประสิทธิผลของโปรแกรมทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอาสา ในกลุ่มอาสาสมัครภาคบังคับ

ยิ่งกว่านั้น การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลของโปรแกรม แล้วนำโปรแกรมไปช่วยแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นขององค์กร ผู้วิจัยจึงใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติเป็นฐานการอบรม เนื่องจากการเรียนรู้จากการปฏิบัติทำให้ผู้เข้าร่วมการอบรมมีส่วนช่วยแก้ไขปัญหผ่านการไตร่ตรอง สะท้อนคิด ช่วยกันแสวงหาคำตอบ แล้วลงมือปฏิบัติ เพื่อแก้ไขสถานการณ์ขององค์กร เป็นการเชื่อมโยงระหว่างความรู้ทางทฤษฎีกับการลงมือปฏิบัติเพื่อการเปลี่ยนแปลง (อาชัญญา รัตนอุบล, 2547) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยนี้ ที่ต้องการเชื่อมโยงระหว่างความรู้ทางทฤษฎี คือ ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก สู่อการเพิ่มพฤติกรรมอาสา ซึ่งเป็นปัจจัยภายในในระดับบุคคล



นอกเหนือจากปัจจัยภายในระดับบุคคลแล้ว ปัจจัยภายนอกเป็นอีกปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอาสา ซึ่งจากการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า งานวิจัยที่ผ่านมาส่วนใหญ่ทั้งของต่างประเทศและไทย มักศึกษาปัจจัยด้านการสนับสนุนของครอบครัว เพื่อนที่สถาบันการศึกษา ครู อาจารย์ในสถานบันการศึกษา (Cho et al., 2022; Xu et al., 2021; ญัฐนิชากร ศรีบริบูรณ์, 2550; วีรพร สีสถาน, 2558; สุพัฒนา บุญแก้ว, 2556; อาทิตยา มากสาคร, 2556) ในขณะที่งานวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเกี่ยวกับอาสาสมัครภาคบังคับที่ทำงานภายใต้บริบทขององค์กรเอกชน ซึ่งผู้วิจัยยังไม่พบงานวิจัยที่ศึกษาในบริบทของการสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมที่เป็นปัจจัยภายนอกระดับองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่สำคัญประการหนึ่ง (Albanese, 1981) ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นปัจจัยภายนอกที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา

กล่าวโดยสรุป ผู้วิจัยสนใจศึกษา ทูทางจิตวิทยาเชิงบวก เป็นปัจจัยภายในระดับบุคคล และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นปัจจัยภายนอกระดับองค์กร ที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา โดยใช้รูปแบบการวิจัยผสมวิธีแบบทดลอง (Mixed Methods-Intervention Design) เริ่มต้นด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพก่อนการทดลอง เพื่อหาความหมาย องค์ประกอบของพฤติกรรมอาสา ทูทางจิตวิทยาเชิงบวกและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา แล้วนำผลที่ได้สร้างนियามปฏิบัติการ สร้างข้อคำถามในแบบวัดพฤติกรรมอาสา รวมถึงการออกแบบกิจกรรมในโปรแกรมพัฒนาทูทางจิตวิทยาเชิงบวกเป็นกิจกรรมหลักของโปรแกรม โดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติเป็นฐานในการอบรม และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นกิจกรรมเสริมในโปรแกรมเพื่อตอบจุดมุ่งหมายของการวิจัย

### จุดมุ่งหมายของการวิจัย

ผู้วิจัยตั้งจุดมุ่งหมายของการวิจัย ไว้ 2 ข้อ ได้แก่

1. เพื่อทำความเข้าใจ ความหมาย องค์ประกอบของพฤติกรรมอาสา เงื่อนไขทูทางจิตวิทยาเชิงบวกที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา อันจะนำไปสู่การสร้างนियามปฏิบัติการ พัฒนาแบบวัดพฤติกรรมอาสา ออกแบบกิจกรรมในโปรแกรมพัฒนาทูทางจิตวิทยาเชิงบวกที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอาสา ในกลุ่มอาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิกระเจกเงา
2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลของโปรแกรมทูทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติ

## ประโยชน์ของการวิจัย

ผู้วิจัยมุ่งหวังว่า งานวิจัยชิ้นนี้ จะก่อให้เกิดประโยชน์เชิงวิชาการและประโยชน์ในเชิงปฏิบัติ ดังนี้

**ประโยชน์เชิงวิชาการ** คือ ได้องค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับเกี่ยวกับ 1) องค์ประกอบของพฤติกรรมอาสาในบริบทของอาสาสมัครภาคบังคับ และ 2) ประสิทธิภาพของโปรแกรมทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติเป็นฐานการอบรม เพื่อส่งเสริมพฤติกรรมอาสาในกลุ่มอาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิกระจกเงา ซึ่ง ณ ขณะที่ผู้วิจัยกำลังศึกษาค้นคว้า ยังไม่พบการศึกษาเชิงวิชาการ ที่ประยุกต์ใช้แนวทางการพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยการเรียนรู้จากการปฏิบัติเป็นฐานการอบรม ผลของการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นการสร้างพื้นฐานสำหรับงานวิจัยต่อไปในอนาคต

**ประโยชน์เชิงปฏิบัติ** งานวิจัยชิ้นนี้ จะเกิดประโยชน์กับบุคลากร 3 กลุ่ม ในองค์กร คือ 1) ผู้บริหารของมูลนิธิกระจกเงา สามารถนำไปเป็นส่วนหนึ่งของการวางแผนเพื่อกำหนดนโยบายพัฒนาทักษะบุคลากร ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร คือ พัฒนาอาสาสมัครเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลง 2) หัวหน้างานและแผนกทรัพยากรมนุษย์สามารถนำไปกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกด้วยการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ไปฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้อาสาสมัครภาคบังคับ เพื่อเพิ่มพฤติกรรมอาสา 3) อาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิกระจกเงา จะได้ประโยชน์จากการได้รับการพัฒนาทักษะ ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ซึ่งเป็นคุณลักษณะเชิงบวกภายในบุคคล ซึ่งจะช่วยเพิ่มพูน “ต้นทุนทางจิตวิทยา” เพื่อกำหนดดำเนินชีวิตและการทำงานในโลกยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง

## ขอบเขตของการวิจัย

### ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการวิจัย คือ มูลนิธิกระจกเงา กรุงเทพมหานคร สาเหตุที่ผู้วิจัยเลือกพื้นที่ดังกล่าวเนื่องจาก

1. มูลนิธิกระจกเงาเป็นมูลนิธิที่มีอาสาสมัครภาคบังคับกว่าร้อยละ 90 โดยมีวัตถุประสงค์มาเก็บชั่วโมงอาสาที่แตกต่างกัน เช่น 1) เพื่อชดใช้ทุนการศึกษา 2) เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรการศึกษา 3) เพื่อสร้างแฟ้มประวัติ (Portfolio) ศึกษาต่อระดับมหาวิทยาลัย ทำให้มีกลุ่มตัวอย่างจำนวนมากและหลากหลายสอดคล้องกับงานวิจัย และผู้วิจัยสามารถเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างได้

2. องค์กรกำลังเผชิญความท้าทายเรื่องการลดลงของพฤติกรรมอาสาในกลุ่มอาสาสมัครภาคบังคับตลอด 3 ปีที่ผ่านมา สะท้อนด้วยจำนวนอาสาสมัครที่ทำงานจิตอาสาในช่วงปี 2565 มีจำนวนลดลงกว่าร้อยละ 50 เมื่อเทียบกับปี 2562 (คำสัมภาษณ์ของหัวหน้าโครงการอาสาสมัครของมูลนิธิกระจกเงา)

3. เป็นพื้นที่ที่ผู้วิจัยได้รับการตอบรับจากหัวหน้าโครงการฝึกงานอาสาสมัครของมูลนิธิกระจกเงา ยินดีให้ความร่วมมือตลอดโครงการวิจัย

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยผสมผสานวิธีแบบทดลอง (The Mixed Method-Intervention Design) มีขอบเขตการวิจัยดังนี้

1. การวิจัยเชิงคุณภาพก่อนทดลอง ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interviews) แบบกึ่งมีโครงสร้าง เพื่อทำความเข้าใจ ความหมาย องค์ประกอบของพฤติกรรมอาสา เจริญไชนทูนทางจิตวิทยาเชิงบวกและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา ภายใต้กรอบแนวคิดพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน (Albanese, 1981) เป็นพื้นฐานอย่างกว้างๆ ว่า ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร มี 2 ปัจจัยหลัก คือ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น ทูนทางจิตวิทยาเชิงบวก เนื่องจากเป็นคุณลักษณะภายในบุคคลเชิงบวกที่ช่วยให้บุคคลนั้นๆ เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เพิ่มประสิทธิผลในงาน เกิดความรู้สึกรักผูกพันในงาน และเพิ่มแนวโน้มการคงอยู่ในองค์กร 2) ปัจจัยจากสภาพแวดล้อม คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นปัจจัยภายนอกระดับองค์กรโดยนำผลการศึกษาที่ได้จากการวิจัยเชิงคุณภาพ สร้างนิยามปฏิบัติการ พัฒนาข้อคำถามในแบบวัดพฤติกรรมอาสา และเป็นส่วนหนึ่งของออกแบบโปรแกรมทูนทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมอาสา เพื่อตอบจุดมุ่งหมายของการวิจัยข้อ 1

2. การวิจัยโดยใช้แบบแผนการวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi-Experimental Design) นำผลการวิจัยเชิงคุณภาพก่อนการทดลอง ร่วมกับแนวคิดทูนทางจิตวิทยาเชิงบวก พัฒนาโปรแกรมตามแนวทางการพัฒนาทูนทางจิตวิทยาเชิงบวก บูรณาการกับการเรียนรู้จากการปฏิบัติ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นกิจกรรมเสริมในโปรแกรม เพื่อศึกษาประสิทธิผลของโปรแกรมทูนทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอาสา ตอบจุดมุ่งหมายการวิจัยข้อ 2

### ขอบเขตด้านผู้ร่วมวิจัยและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็นกรวิจัยเชิงคุณภาพก่อนการทดลอง และการวิจัยโดยใช้แบบแผนการวิจัยกึ่งทดลอง ผู้วิจัยนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. การวิจัยเชิงคุณภาพก่อนการทดลอง มีผู้ร่วมวิจัย (key informants) คือ อาสาสมัครเยาวชนที่เป็นอาสาสมัครภาคบังคับซึ่งเก็บชั่วโมงจิตอาสาครบถ้วนแล้ว แต่ยังคงมีพฤติกรรมอาสาด้วยความสมัครใจ ปัจจุบันยังคงศึกษาระดับปริญญาตรีในสถาบันการศึกษา และทำงานจิตอาสากับมูลนิธิกระจกเงาอย่างน้อย 1 ปี ขึ้นไป โดยอาสาสมัครเหล่านี้ได้รับการเสนอชื่อจากหัวหน้าโครงการอาสาสมัครของมูลนิธิกระจกเงา ด้านความมีพฤติกรรมอาสา รวมทั้งสิ้น 12 คน และมี 8 คน ที่ผ่านการคัดเลือกแบบเจาะจงโดยผู้วิจัย เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญตลอดการวิจัย

2. การวิจัยโดยใช้แบบแผนการวิจัยกึ่งทดลอง มีเกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง คือ 1) กำลังศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายชั้นปีที่ 6 (ม.6) ขึ้นไป และเก็บชั่วโมงจิตอาสาครบถ้วนแล้วในปีการศึกษานี้ แต่ยังคงต้องเก็บชั่วโมงจิตอาสาในปีการศึกษาถัดไป 2) มีประสบการณ์เป็นอาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิกระจกเงา ตั้งแต่ 10 ชั่วโมงขึ้นไป 3) สมัครใจและยินดีเข้าร่วมการวิจัยตลอดระยะเวลา การวิจัย 4) รักการเรียนรู้ ชอบแก้ปัญหา กล้าแสดงความคิดเห็นและทำงานเป็นทีม 5) ไม่เคยเข้าร่วมการฝึกอบรมเรื่องทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก หรือการอบรมใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาพฤติกรรมอาสาไม่ต่ำกว่า 6 เดือน ก่อนเข้าร่วมการวิจัย โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกจำนวนรวมทั้งสิ้น 40 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 20 คน และกลุ่มควบคุม 20 คน

#### ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรจัดกระทำ (Manipulative Variable) คือ การเข้าร่วมโปรแกรม/การไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติ

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ พฤติกรรมอาสา

#### นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้วิจัยกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะ และนิยามศัพท์ปฏิบัติการ โดยขอเสนอรายละเอียดของนิยามศัพท์ปฏิบัติการในบทที่ 2 ส่วนนิยามศัพท์เฉพาะ มีรายละเอียดดังนี้

**อาสาสมัคร** หมายถึง บุคคลที่เต็มใจและสมัครใจช่วยเหลือผู้อื่น หรือ เสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม สังคม หรือประเทศชาติ โดยไม่หวังผลตอบแทนในรูปของตัวเงิน สิ่งที่ได้รับคือ ความสุขใจ ความภาคภูมิใจในตนเอง ที่ได้ช่วยเหลือผู้ที่เดือดร้อนกว่า คำว่าอาสาสมัครมีความหมายที่เป็นทางการ (Format Volunteering) มากกว่าการช่วยเหลือโดยทั่วไป (Informal Volunteering) มักอยู่ในบริบทของการทำงานจิตอาสาภายใต้องค์กร ซึ่งก่อให้เกิดพลังร่วมเพื่อแก้ไขปัญหาสังคมได้มากกว่าการช่วยเหลือโดยทั่วไป ซึ่งอาจเป็นการช่วยเหลือโดยบุคคลทั้งที่เกิดจากความเต็มใจ สมัครใจ หรือ เกิดจากเหตุการณ์เฉพาะหน้าเท่านั้น

**อาสาสมัครภาคบังคับ** หมายถึง อาสาสมัครที่เข้าสู่กระบวนการทำงานจิตอาสาและมีพฤติกรรมอาสาด้วยเหตุผลใดเหตุผลหนึ่ง ที่ไม่ได้สมัครใจ เช่น เงื่อนไขการศึกษา การทำผิดกฎวินัยจราจร (เมาแล้วขับ) ฯลฯ สำหรับงานวิจัยนี้ กำหนดขอบเขตการศึกษาอาสาสมัครภาคบังคับคือ ที่เยาวชนที่กำลังศึกษาในสถาบันการศึกษาตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายขึ้นไป เข้าสู่กระบวนการทำงานจิตอาสา ด้วยเหตุผลใดเหตุผลหนึ่งใน 3 ข้อ นี้ คือ 1) อาสาสมัครภาคบังคับที่ทำงานจิตอาสาเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรการศึกษา ตามที่ระบุไว้ในหลักสูตรการศึกษา 2) อาสาสมัครที่ทำงานจิตอาสาตามเงื่อนไขของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) คือ ผู้กู้ยืมต้องบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์ต่อชุมชน สังคม หรือ ประเทศชาติ ในลักษณะอาสาสมัคร เพื่อช่วยขัดเกลาจิตใจให้มีความเมตตา กรุณา มีความเสียสละและมีจิตสาธารณะ เพื่อช่วยสร้างสรรค์สังคม โดยต้องเก็บชั่วโมงจิตอาสา ก่อนหน้าปีที่จะขอกู้ยืมเงินอย่างน้อย 36 ชั่วโมงต่อปีการศึกษา (คู่มือกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา, 2565)

**มูลนิธิกระจกเงา** หมายถึง มูลนิธิของเอกชนที่จัดตั้งขึ้นโดยไม่มุ่งแสวงหาผลกำไร (non-profit organization) ก่อตั้งเมื่อปลายปี พ.ศ. 2534 เพื่อทำงานสาธารณกุศล ด้านการพัฒนาสังคม เช่น งานด้านสิทธิมนุษยชน งานพัฒนาอาสาสมัครและการแบ่งปันทรัพยากร เพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้และการใช้ชีวิต ทำหน้าที่เปรียบเสมือน “กระจกเงา” สะท้อนเรื่องราวความเป็นจริงของสังคม และช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของสังคม โดยมีวิสัยทัศน์ขององค์กร 3 ข้อ คือ 1) สร้างคน สร้างอาสาสมัครเพื่อมีส่วนร่วมกับการกิจกรรมทางสังคม 2) สร้างนวัตกรรมเพื่อนำไปสู่เส้นทางใหม่ของสังคม 3) สร้างการเปลี่ยนแปลงเพื่อเป็นพื้นที่รองรับการพัฒนาสังคม โดยมีอาสาสมัครร่วมสร้างนวัตกรรมและสร้างการเปลี่ยนแปลง เป็นมูลนิธิที่เปิดรับอาสาสมัครทุกประเภทเข้ามาร่วมในกิจกรรมจิตอาสาต่างๆ เพื่อตอบแทนสังคม โดยรับอาสาสมัครทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการผ่านทางช่องทางออนไลน์ วันละ 40 คน อาสาสมัครที่ทำงานจิตอาสาให้มูลนิธิฯ จะได้รับจดหมายรับรองชั่วโมงการทำงานจิตอาสา พร้อมตราประทับของมูลนิธิ ซึ่งตรงตามคุณสมบัติที่กองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) หรือ สถาบันการศึกษาต่างๆ ต้องการเป็นหลักฐานในการเก็บชั่วโมงจิตอาสา จึงส่งผลให้อาสาสมัครที่ทำงานจิตอาสา กับมูลนิธิกว่าร้อยละ 90 เป็นอาสาสมัครภาคบังคับ

**การเรียนรู้จากการปฏิบัติ** หมายถึง การเรียนรู้ที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนค้นหาคำตอบด้วยการลงมือปฏิบัติจริง ซึ่งมีกระบวนการ 6 ขั้นตอน คือ 1) การนำปัญหาหรือสถานการณ์ที่ต้องการแก้ไขตั้งเป็นโจทย์ในการเรียนรู้จากการปฏิบัติ 2) วางแผนการแก้ไขสถานการณ์นั้น ด้วยแนวทางการเรียนรู้จากการปฏิบัติ 3) เรียนรู้องค์ความรู้ใหม่ 4) เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ตรวจสอบ สะท้อน

คิด อภิปรายและค้นหาคำตอบ 5) สรุปเป็นองค์ความรู้ใหม่ของผู้เรียน และ 6) ติดตามผลการเรียนรู้

**โปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติ**  
หมายถึง โปรแกรมผู้วิจัยออกแบบกิจกรรมให้ผู้เข้าร่วมการอบรมได้รับการพัฒนาตามแนวทางการพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก โดยมีลำดับขั้นการพัฒนาตั้งแต่การพัฒนาความหวัง การพัฒนาการมองโลกในแง่ดี การพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตน และการพัฒนาการฟื้นคืนพลัง บูรณาการกับการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ด้วยการนำปัญหาขององค์กรเป็นโจทย์ให้ผู้เข้าร่วมการอบรมร่วมกันแสวงหาคำตอบ โดยองค์ความรู้ใหม่ที่ได้รับ คือ การได้รับการพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก แล้วนำความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับทุนทางจิตวิทยาประยุกต์กับประสบการณ์เดิมร่วมกันแก้ปัญหาองค์กรผ่านการไตร่ตรอง สะท้อนคิด ภายในกลุ่ม ทำให้เกิดประสบการณ์ภายใต้สถานการณ์จริง พร้อมทั้งหาคำตอบด้วยตนเองอย่างลุ่มลึก



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับการวิจัย โดยนำเสนอตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับจิตอาสาและพฤติกรรมอาสา

ตอนที่ 2 แนวคิดที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา

แนวคิดเกี่ยวกับทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ตอนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้จากการปฏิบัติ

ตอนที่ 4 นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

ตอนที่ 5 กรอบแนวคิดการวิจัย

ตอนที่ 6 สมมติฐานการวิจัย

#### ตอนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับจิตอาสา และพฤติกรรมอาสา

เนื่องจากงานวิจัยของไทยมักใช้คำว่า จิตอาสา ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอคำว่า จิตอาสา เพื่อเชื่อมโยงการมีพฤติกรรมอาสา ดังนี้

##### ความหมายของจิตอาสา

จิตอาสา ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) ให้ความหมายของคำว่า จิตอาสา แยกเป็น 2 คำ คือ คำว่า “จิต” และ คำว่า “อาสา” โดย “จิต” หมายถึง ใจ สภาพที่นึกคิด ความคิด ธรรมชาติอารมณ์ ส่วนคำว่า “อาสา” หมายถึง ความต้องการที่ทำความสมควรใจ เต็มใจ เมื่อนำมารวมกัน คำว่า “จิตอาสา” จึงหมายถึง จิตที่พร้อมจะสละเวลา แรงกาย สติปัญญา เพื่อส่วนรวม มิใช่เพียงแค่การบริจาคเงิน แต่เป็นจิตที่มีความสุขเมื่อได้ทำความดีอย่างใดอย่างหนึ่งที่ไม่ใช่หน้าที่ของตน เป็นการทำความดีเพื่อความดี (ศุภนัยคุณธรรม, 2560) นอกจากนี้ คำว่า จิตอาสา หมายถึง จิตที่ต้องการช่วยเหลือผู้อื่น ด้วยกำลังกาย เวลา หรือทุนทรัพย์ โดยความสมควรใจเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น จิตอาสาเป็นส่วนสำคัญของการสร้างพลเมืองที่มีคุณธรรม (สถาบันเอเชียศึกษา, 2559)

นอกจากคำว่า จิตอาสา แล้ว ในงานวิจัยของไทยยังพบอีกหลายคำที่มีความหมายใกล้เคียงกัน เช่น พฤติกรรมอาสา จิตสาธารณะ จิตสำนึกสาธารณะ จิตสำนึกต่อสังคม พฤติกรรม

เอื้อสังคม โดยมักใช้คำควบคู่ไปด้วยกัน เช่น จิตอาสาและจิตสาธารณะ ซึ่งมีความหมายสำคัญ 2 ประการ คือ 1) การช่วยเหลือผู้อื่นเพื่อให้พ้นทุกข์ และ 2) การช่วยด้วยความสมัครใจ ไม่มีใครบังคับ โดยไม่ได้รับผลตอบแทนใดๆ ตอบแทนในรูปของอาμισ สินจ้าง คิดถึงประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว เป็นการกระทำเพื่อส่วนรวม (ณัฐนิชากร ศรีบริบูรณ์, 2550; ดุษฎี มัชฌิมาภิวโร, 2556; ศุภญ์คุณธรรม, 2560; สุนิสา ทรงอยู่, 2559) มีเพียงบางงานวิจัยที่ให้ ความหมายของคำว่า “จิตอาสา” เป็นเพียงส่วนหนึ่งของ “จิตสาธารณะ” ซึ่งจิตสาธารณะ หมายถึง การตระหนักรู้ของบุคคลต่อความรับผิดชอบต่อส่วนรวม คิดถึงประโยชน์ส่วนรวม การกระทำเพื่อส่วนรวม โดยถือเป็นคุณธรรมพื้นฐานสำคัญของการอยู่ร่วมกันในสังคม (ดุษฎี มัชฌิมาภิวโร, 2556; พระไพศาล วิสาโล, 2549 อ้างถึงใน พระปลัดสุทธิศักดิ์ สมปณณเมธี, 2564)

### **ความสำคัญของงานจิตอาสาในบริบทของสังคมไทยจากอดีตสู่ปัจจุบัน**

งานจิตอาสาที่มีบทบาทสำคัญเพิ่มมากขึ้นในประเทศไทย ภายหลังจากเหตุการณ์สึนามิในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2547 ซึ่งประชาชนคนไทยทั้งแผ่นดินและผู้คนทั่วโลกได้หลั่งไหลความมีน้ำใจ มาร่วมมือกันอย่างท่วมท้น ด้วยการเสียสละอุทิศร่างกาย แรงใจ กำลังทรัพย์เพื่อช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ด้วยกันและขยายผลจนถึงปัจจุบัน การทำงานจิตอาสาเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น เพื่อช่วยเหลือสังคมทุกระดับและเพื่อประเทศชาติโดยมิได้มุ่งหวังผลตอบแทน หากแต่เป็นการทำความดีเพื่อความดี (ศุภญ์คุณธรรม, 2560) สอดคล้องกับการให้ความหมายในทางพุทธศาสนาโดย พระไพศาล วิสาโล (อ้างถึงในพระปลัดสุทธิศักดิ์, 2564) กล่าวถึง จิตอาสา เปรียบเสมือนน้ำใจที่รั้งพวงเป็นความเสียสละเกื้อกูลต่อเพื่อนมนุษย์ ทำให้โลกนี้น่าอยู่และงดงาม ช่วยหล่อเลี้ยงความสุขภายในใจของผู้ให้ให้งอกงามเหมือนดอกไม้เบ่งบานกลางใจ เป็นความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ใช้ชีวิตอย่างมีความหมาย เพราะได้เติมเต็มชีวิตให้คนอื่นที่เดือดร้อนกว่า ทำให้ตัวตนของเราเล็กลงและขยายหัวใจให้ใหญ่ขึ้น อย่างไรก็ตาม งานจิตอาสาในปัจจุบันอยู่ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร วัฒนธรรม สภาพเศรษฐกิจ ดังนั้น รูปแบบการทำงานจิตอาสาจึงถูกปรับเปลี่ยนโดยใช้เทคโนโลยีนำ เพื่อการสื่อสารอย่างรวดเร็วและกระจายตัวเป็นวงกว้าง เช่น การระดมทุน การระดมคนผ่านช่องทางออนไลน์ (สถาบันเอเชียศึกษา, 2559)

### **ความหมายของพฤติกรรม**

กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการให้ความหมายของคำว่า “พฤติกรรม (Behavior)” หมายถึง อาการที่บุคคลแสดงออกมาภายนอก เช่น การพูด การเดิน รวมถึงความรู้สึกที่ไม่ได้แสดงออกมา เช่น ความกลัว ความเกลียด เป็นต้น ซึ่งเมื่อคนในสังคมรวมกลุ่มเข้าด้วยกัน จำเป็นต้องมี กฎเกณฑ์ ระเบียบ เพื่อให้คนในสังคมปฏิบัติในแนวทางที่พึงประสงค์ (กรมวิชาการ, 2542) ในขณะที่ ประทีป จินฉัตร (2540) ให้ความหมายของคำว่า พฤติกรรม หมายถึง สิ่งที่บุคคล



กระทำ แสดงออก หรือ ตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่สามารถสังเกตได้ วัดได้ตรงกัน ในขณะที่ “ปทานุกรมจิตวิทยา” สรุปความหมายของคำว่า พฤติกรรม ว่า พฤติกรรมเป็นคำหลักซึ่งเปรียบเสมือนของหัวใจของวิชาจิตวิทยา ซึ่งคำว่า พฤติกรรม สามารถตีความกันได้หลายนัย แต่ที่นิยมใช้กันมาก ซึ่งเป็นความหมายกว้างๆ โดยทั่วไป คือ “สิ่งใดก็ตามที่สัตว์โลกได้กระทำหรือแสดงออก” ซึ่งเป็นคำที่กว้างเกินไป โดยคำว่า “กระทำ” นั้นอาจจะเป็นการกระทำที่เฉพาะเจาะจง หรือเป็นการกระทำรวมๆ กันก็ได้ เช่น การเดิน การร้องไห้ ฯลฯ ซึ่งนักจิตวิทยาแต่ละแขนงพยายามให้นิยามความหมายให้เฉพาะเจาะจงขึ้นในแขนงของตัวเอง เช่น นักจิตวิทยาแขนงจิตนิยมให้ความหมายของพฤติกรรม คือ กิจกรรมใดๆ ของร่างกายที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับกระบวนการทางจิต เช่น ความคิด มโนภาพ ความฝัน อารมณ์ เป็นต้น ในขณะที่นักจิตวิทยาแขนงพฤติกรรมนิยม (Behaviorism) ให้ความหมายของคำว่า พฤติกรรม คือ “การตอบสนอง” ของร่างกายทางกล้ามเนื้อ และทางต่อม เช่น พฤติกรรมการเดิน ตามความเข้าใจโดยทั่วไป ก็คือ อาการกระทำ หรือ อาการระตุกของกล้ามเนื้อบางส่วน หรือ พฤติกรรมการร้องไห้ คือ อาการตอบสนองของต่อมน้ำตา เป็นต้น ซึ่งพฤติกรรมที่กระทำเหล่านี้ ต้องสังเกตได้อย่างชัดเจนและมีวิธีการจัดที่เชื่อถือได้เท่านั้น ดังนั้น การกระทำใดๆ ที่ไม่สามารถวัดได้ หรือ ไม่ชัดเจน เช่น เรื่องจิตรู้สึกนึก จึงไม่นับอยู่ในขอบเขตของจิตวิทยาในแขนงนี้ (เดโช สนวนานนท์, 2512)

ส่วนศรีธัญย์ พิมพ์ทอง (2564) ให้ความหมายของพฤติกรรม หมายถึง การปฏิบัติ/การกระทำที่เป็นการแสดงออกต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งที่เกิดขึ้นแล้ว ซึ่งสามารถสังเกตได้ รวมถึงพฤติกรรมที่อาจจะยังไม่ได้ปฏิบัติทันที แต่สามารถคาดคะเนได้ว่า จะปฏิบัติในโอกาสต่อไป ด้วย โดยพฤติกรรมเน้นเฉพาะพฤติกรรมภายนอกเท่านั้น เช่น ทักษะการปฏิบัติงาน การกระทำ กิจกรรมต่างๆ ที่บุคคลแสดงออกและสังเกตได้ด้วยตา เช่น การพูด การเขียน การออกกำลังกาย การทำงาน ซึ่งสามารถสังเกตได้ และสามารถวัดได้ ไม่รวมถึงพฤติกรรมภายในเป็นความรู้สึกนึกคิด ความรู้ ความสามารถที่ไม่สามารถมองเห็นได้

ในขณะที่ APA Dictionary ให้ความหมายของคำว่า พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง การแสดงออกของสิ่งมีชีวิตที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้า (Stimulus) ซึ่งสิ่งเร้าที่กระตุ้นทำให้เกิดการแสดงออกมา อาจเป็นได้ทั้งสิ่งเร้าภายนอก (External Stimulus) หรือสิ่งเร้าภายใน (Internal Stimulus) รวมถึงกิจกรรมที่สามารถสังเกตได้ วัดได้ว่าเป็นกลาง

#### **ความหมายของพฤติกรรมอาสา (Volunteer Behavior)**

จากการทบทวนเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า พฤติกรรมอาสา พบว่า งานวิจัยของต่างประเทศ ให้ความหมายของพฤติกรรมอาสา หมายถึง การกระทำที่บุคคลยินดีสละเวลา

และความสามารถส่วนตัวเพื่อให้บริการ หรือ ทำประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่งให้กับผู้อื่น กลุ่มคน หรือ องค์กร โดยมีลักษณะ 6 ข้อ คือ แสดงออกด้วยการบริการหรือช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความสมัครใจ มีการวางแผนไว้ล่วงหน้า (Playfulness) อาศัยระยะเวลา (Longevity) ไม่คาดหวังสิ่งตอบแทน เป็นการกระทำที่ไม่ใช่หน้าที่ของตนหรือจำเป็นต้องทำเพราะผูกพันกันมาก่อน (No obligation) และการกระทำนั้นอยู่ในบริบทขององค์กร (Omoto & Snyder, 1995) รวมถึงการเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อประโยชน์ส่วนรวม (Fernando et al., 2007; Clary et al., 1998; Cnaan et al., 1996; Penner, 2002; Shi et al., 2021) สิ่งตอบแทนที่ผู้แสดงพฤติกรรมอาสาได้รับ คือ ความพึงพอใจส่วนบุคคล (Self-Satisfaction) (Cnaan et al., 1996) บุคคลที่แสดงพฤติกรรมอาสา ภายใต้บริบทขององค์กร เรียกว่า “อาสาสมัคร”

สำหรับงานวิจัยของไทยให้ความหมายพฤติกรรมอาสา คือ การแสดงออกโดยสมัครใจเพื่อช่วยเหลือบุคคลอื่น คำนึงถึงประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก มีส่วนร่วมในเรื่องของส่วนรวม (ชนัญชิตา ทิพย์ญาณ, 2564) การเสนอตนเองเข้าไปช่วยเหลือในสิ่งที่ตนเองสามารถช่วยเหลือด้วยความสมัครใจซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม (วรภรณ์ เหลืองวิไล และคณะ, 2564) รู้สึกสุขใจที่ได้กระทำความดีด้วยการเสียสละเวลา แรงกาย และสติปัญญาเพื่อสาธารณประโยชน์ (ศุภย์ ส่งเสริมและพัฒนาพลังแผ่นดินเชิงคุณธรรม, 2548) สอดคล้องกับ กฤตยา ทังพงษ์ (2552) ให้ความหมายของพฤติกรรมอาสาของนิสิตนักศึกษา หมายถึง การปฏิบัติเพื่อผลประโยชน์ของส่วนรวม ไม่หวังผลตอบแทนในรูปของเงินทอง แต่มุ่งหวังให้ผู้อื่นที่เดือดร้อนกว่า หรือ สังคม มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น โดยผู้กระทำได้รับความอิ่มเอมใจ และความสุขใจจากการกระทำนั้น

### ประเภทของพฤติกรรมอาสา

การแสดงออกถึงพฤติกรรมอาสา สามารถจำแนกได้หลายประเภท เช่น จำแนกตามแนวคิดเชิงจิตวิทยา ได้ 2 ประเภทคือ 1) พฤติกรรมอาสาแบบทันทีทันใด ไม่ได้วางแผนและไม่ได้ตั้งใจมาก่อน เช่น เกิดสถานการณ์เฉพาะหน้าที่ต้องให้ความช่วยเหลืออย่างทันที เรียกว่า “ความช่วยเหลือที่เป็นไปเอง (Spontaneous Helping)” 2) พฤติกรรมที่ตั้งใจอาสา มีการวางแผนและมีเจตนาช่วยเหลือก่อนหน้า เรียกว่า “การช่วยเหลือที่เกิดจากการวางแผน (Planned Helping) หากจำแนกตามโครงสร้างการทำงานจิตอาสาแบ่งได้ 2 ประเภท คือ 1) อาสาสมัครเป็นทางการ (Informal Volunteer) ที่ช่วยงานอาสาตามวัตถุประสงค์ขององค์กร 2) อาสาสมัครไม่เป็นทางการ (Informal Volunteer) คือ อาสาสมัครที่เกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติ ไม่กำหนดกฎเกณฑ์ ไม่ได้ทำงานภายใต้บริบทขององค์กรใดองค์กรหนึ่งโดยเฉพาะ (Cnaan et al., 1996; Lewis, 2013, cited as in Parajuli, 2014)

นอกจากนี้ งานวิจัยต่างประเทศยังแบ่งอาสาสมัครตามระยะเวลาการทำจิตอาสาเป็น 4 ประเภท คือ 1) อาสาสมัครแบบดั้งเดิม (Traditional Volunteering) หมายถึง อาสาสมัครที่ทำงานจิตอาสาให้กับองค์กรใดองค์กรหนึ่งเป็นเวลาหลายเดือนหรือ 1 ปีขึ้นไป มีพันธสัญญาต่อเป้าหมายขององค์กร ซึ่งงานวิจัยในสหรัฐอเมริกาพบว่า อาสาสมัครประเภทนี้มีแนวโน้มลดจำนวนลงเรื่อยๆ 2) งานอาสาสมัครเฉพาะกิจ (Episodic volunteering) เป็นลักษณะทำงานจิตอาสาในระยะเวลาสั้นๆ เพื่อช่วยงานยิ่งใหญ่ระดับชาติหรือระดับโลก เช่น มหกรรมกีฬาโอลิมปิก ที่ต้องใช้อาสาสมัครจำนวนมากช่วยในกิจกรรมต่างๆ ระหว่างการแข่งขัน 3) การทำจิตอาสาภาคบังคับ (mandatory volunteering) คือ อาสาสมัครเยาวชนที่ทำงานจิตอาสา ตามเงื่อนไขของการศึกษา เช่น ตามหลักสูตรของการศึกษาภายในเวลาที่หลักสูตรกำหนด หรือทำงานจิตอาสาเพื่อขอรับทุนการศึกษา 4) การทำจิตอาสาเสมือนจริง (Virtual volunteering) เป็นงานจิตอาสาออนไลน์ (online volunteering) เกิดจากความทันสมัยของเทคโนโลยีที่พัฒนาขึ้น และสภาพแวดล้อมทางสังคม สามารถทำงานจิตอาสาได้ทุกที่ ทุกเวลา เช่น งานจิตอาสาเพื่อการระดมทุน งานจิตอาสาเพื่อให้คำปรึกษา (Parajuti, 2014) ซึ่งงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษากับงานจิตอาสาประเภทที่ 3 คือ การทำจิตอาสาภาคบังคับเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย

#### คุณลักษณะของอาสาสมัครภาคบังคับที่มีผลต่อพฤติกรรมอาสา

นักวิชาการต่างประเทศให้ความหมายของ อาสาสมัครไว้เพื่อให้แตกต่างจากงานทั่วไป 4 ประการ (Cnaan et al., 1996) จากคุณลักษณะดังกล่าว พบว่าอาสาสมัครภาคบังคับมี 2 คุณลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับการเป็นอาสาสมัคร รายละเอียด ดังตารางที่ 1

ตาราง 1 แสดงคุณลักษณะของอาสาสมัครทั่วไปกับอาสาสมัครภาคบังคับ

คุณลักษณะของอาสาสมัคร	อาสาสมัครทั่วไป	อาสาสมัครภาคบังคับ
ช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความสมัครใจโดยไม่มีข้อบังคับ	✓	ทำงานจิตอาสาเพราะข้อกำหนดของหลักสูตร/ ทุนการศึกษา
เป็นการกระทำเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นที่ไม่รู้จักกันมาก่อน	✓	✓
อาสาสมัครทำโดยไม่มุ่งหวังผลตอบแทนใดๆ	✓	ทำงานจิตอาสาเพื่อประโยชน์ของตนเอง
ทำภายใต้บริบทขององค์กร	✓	✓

จากตารางที่ 1 พบว่า การทำงานจิตอาสาที่มีรากฐานสำคัญ คือ เป็นการกระทำด้วยความสมัครใจ ส่วนอาสาสมัครที่เข้าสู่กระบวนการทำงานจิตอาสาภายใต้ข้อกำหนดของหลักสูตรหรือเพื่อขอใช้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาอยู่ในสภาวะกำลังว่าเป็นอาสาสมัครหรือไม่ (สถาบันเอเชียศึกษา, 2559) เมื่อวัตถุประสงค์ของการทำงานจิตอาสาต่างกันย่อมส่งผลต่อพฤติกรรมอาสาสมัครคล้อยกับงานวิจัยส่วนใหญ่พบว่า อาสาสมัครภาคบังคับที่ทำงานจิตอาสาเพื่อประโยชน์ของตนเอง เมื่อเก็บชั่วโมงอาสาครบแล้ว มักมีพฤติกรรมการทำงานจิตอาสาลดลง (Yang, 2017)

### องค์ประกอบของพฤติกรรมอาสา

จากการทบทวนงานวิจัยของต่างประเทศที่ผ่านมา พบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่ไม่ได้กำหนดองค์ประกอบของพฤติกรรมอาสาไว้ชัดเจน มักกำหนดนิยามความหมายและวัดตามความหมายนั้น (Maki & Snyder, 2016) รวมถึงงานวิจัยของไทยบางส่วน เช่น งานวิจัยที่ศึกษาพฤติกรรมอาสาของนิสิตปริญญาตรีที่ทำกิจกรรมชมรมอาสาของมหาวิทยาลัย (อนุ เจริญวงศ์ ระเบียบ, 2552) กำหนดนิยามปฏิบัติการของพฤติกรรมอาสาอย่างยั่งยืน หมายถึง การกระทำที่แสดงออกและลักษณะจิตภายในที่บ่งบอกถึงความสม่ำเสมอในการเข้าร่วมกิจกรรมอาสา มีองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ ความถี่ในการเข้าร่วมกิจกรรมอาสา และ เจตคติต่อการทำงานจิตอาสา ในขณะที่งานวิจัยของปองสุข ศรีชัย (2559) ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรในการทำงานจิตอาสาของนักศึกษาเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ระบุองค์ประกอบของพฤติกรรมอาสาที่แตกต่างกันออกไป กล่าวคือ องค์ประกอบของพฤติกรรมอาสาประกอบด้วย 1) ความถี่ของการเข้าร่วมกิจกรรมชมรมอาสาของนักศึกษา และ 2) ความตั้งใจของนักศึกษาในการเข้าร่วมกิจกรรมอาสาของชมรมอาสาของมหาวิทยาลัย ซึ่งสามารถสังเกตไว้ว่างานวิจัยที่ศึกษาพฤติกรรมอาสา แต่มีนิยามปฏิบัติการที่แตกต่างกัน องค์ประกอบของพฤติกรรมอาสาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการวัดพฤติกรรมอาสาในรูปแบบที่แตกต่างกันออกไปตามบริบทของการศึกษา

ในขณะที่งานวิจัยของไทยส่วนใหญ่ที่ศึกษาเกี่ยวกับอาสาสมัครในกลุ่มเยาวชน มักนิยมยึดแนวทางของกรมวิชาการ (2542) เป็นต้นแบบ โดยกรมวิชาการได้สังเคราะห์รูปแบบการพัฒนาศักยภาพของเด็กไทย ที่เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาศักยภาพเด็กไทยที่มุ่งพัฒนาทักษะพื้นฐานที่จำเป็นต่อการอยู่ในสังคมยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่ง 1 หนึ่งใน 9 ด้านที่เป็นคุณลักษณะพื้นฐานที่จำเป็น คือ “การช่วยเหลือผู้อื่น เสียสละ มุ่งมั่นพัฒนา” โดยระบุองค์ประกอบไว้ชัดเจน 3 ด้าน คือ 1) **ด้านการช่วยเหลือผู้อื่น** หมายถึง การแสดงออกของบุคคลที่ต้องการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่น เมื่อได้พบสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความรู้สึกดังกล่าว โดยแสดงออกถึงการเสียสละแรงกาย สิ่งของ เวลา หรือความสุขส่วนตัวเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น ให้ได้รับความสุข หลุดพ้นจากความ

ยากลำบาก และเป็นกรกระทำที่ไม่หวังผลตอบแทน เช่น การช่วยเหลือแนะนำ ความมีน้ำใจ แบ่งปันให้ผู้อื่น 2) **ด้านการเสียสละ** หมายถึง การแสดงออกของบุคคลที่ตัดสินใจ หรือ ตัดกรรมสิทธิ์ของตน มี 2 นัยยะ คือ ยินดีเสียสละวัตถุ อันเป็นการสละทรัพย์สิน สิ่งของเพื่อประโยชน์แก่ผู้อื่น รวมถึงเงิน เวลา แรงกาย รวมถึงการสละอารมณ์ คือปล่อยวางอารมณ์ที่เป็นทำให้รู้สึกไม่สบายใจ และ 3) **ด้านมุ่งมั่นพัฒนา** หมายถึง การแสดงออกของบุคคลที่เื้อต่อการพัฒนาตนเอง คือความขยัน สุจริต ใฝ่หาความรู้ เพื่อความก้าวหน้า มีแนวคิดริเริ่มใหม่ๆ เพื่อแก้ปัญหา พัฒนางานในหน้าที่ หรือ พัฒนาตนเอง (กรมวิชาการ, 2542) ซึ่งต่อมา ญรัฐนิชากร ศรีบริบูรณ์ (2550) นำแนวคิดของกรมวิชาการ ผนวกกับแนวคิดงานสังคมสงเคราะห์และแนวคิดทางพุทธศาสนา ระบุดองค์ประกอบของการมีจิตอาสา 3 ด้าน คือ 1) ด้านการช่วยเหลือผู้อื่น 2) ด้านการเสียสละเพื่อสังคม และ 3) ด้านความมุ่งมั่นพัฒนา และพัฒนาเป็นแบบวัดจิตอาสา ซึ่งได้รับความนิยมาจากงานวิจัยที่ศึกษาภายหลัง โดยรายละเอียดตัวบ่งชี้ของการแสดงพฤติกรรมอาสา ตามตารางที่ 2

ตาราง 2 องค์ประกอบของพฤติกรรมอาสาและตัวบ่งชี้พฤติกรรม

องค์ประกอบของพฤติกรรมอาสา	กรมวิชาการ (2542)	ญรัฐนิชากร ศรีบริบูรณ์ (2550)
<b>1. ด้านช่วยเหลือผู้อื่น</b>		
1.1 ช่วยแนะนำสิ่งที่ถูกที่ควรแก่ผู้อื่น	✓	✓
1.2 ร่วมมือกับผู้อื่นในการพัฒนาสังคม	✓	
1.3 อำนวยความสะดวกให้กับผู้อื่น	✓	✓
1.4 แบ่งปันสิ่งของให้กับผู้อื่น	✓	
<b>2. ด้านการเสียสละ</b>		
2.1 สละกำลังกาย กำลังทรัพย์ เวลาช่วยเหลือผู้อื่นและสังคม	✓	✓
2.2 เห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน รู้จักการเป็นผู้ให้ มากกว่าการเป็นผู้รับ	✓	
2.3 สละประโยชน์ที่ตนพึงได้รับ เพื่อแลกกับประโยชน์ของคนส่วนใหญ่ หรือ คนที่อ่อนแอกว่า	✓	
2.4 ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม	✓	✓

## ตาราง 2 (ต่อ)

องค์ประกอบของพฤติกรรมอาสา	กรมวิชาการ (2542)	นักวิชาการ ศรีบริบูรณ์ (2550)
<b>ด้านการมุ่งมั่นพัฒนา</b>		
3.1 สนใจปัญหาและการเปลี่ยนแปลง พร้อมเสนอความคิดที่จะพัฒนาสังคม	✓	
3.2 ตั้งใจที่จะทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด และเป็นประโยชน์ต่อสังคม	✓	
3.3 ตั้งใจที่จะทำงานของส่วนรวมจนสำเร็จ	✓	
3.4 ริเริ่มสิ่งใหม่ๆ เพื่อพัฒนาสังคมจนสำเร็จ	✓	

จากตารางที่ 2 พบว่า พฤติกรรมการมุ่งมั่นพัฒนาของกรมวิชาการมีตัวบ่งชี้พฤติกรรม 4 ตัวบ่งชี้ ซึ่งมีความสอดคล้องและใกล้เคียงกับการทำงานจิตอาสาภายใต้องค์กรที่มีตัวบ่งชี้ด้านการทำงานของส่วนรวมและการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้แนวคิดของกรมวิชาการ (2542) เป็นแนวคิดในการร่วมศึกษาหาความหมายของพฤติกรรมอาสาในบริบทของอาสาสมัครภาคบังคับ รวมถึงใช้เป็นกาหนดรหัสแบบนิรนัย (Deductive coding) คือ การกำหนดรหัสไว้ล่วงหน้าแล้วสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อหาความหมายอธิบายเพิ่มเติม (Explanatory) ในบริบทของอาสาสมัครภาคบังคับที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาต่อไป

**การวัดพฤติกรรมอาสา**

จากการประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแบบวัดพฤติกรรมอาสา พบว่างานวิจัยต่างประเทศวัดพฤติกรรมอาสาแตกต่างกันหลายรูปแบบ ดังนี้ (1) วัดจากจำนวนองค์กรและกิจกรรมอาสา (Diversity) ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าร่วม (Penner, 2002) (2) วัดจำนวนครั้งหรือความถี่ (frequency) ที่เข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสา (Clary et al., 1998; Gillath et al., 2005) (3) วัดความต่อเนื่อง (consistency) ในการทำงานจิตอาสา (Piliavin et al., 2007; Richardson, 2001) (4) วัดความตั้งใจในการทำงานจิตอาสาในอนาคต (Carlo et al., 2005; Mc Ginley et al., 2010) ซึ่งแบบวัดที่โดดเด่นและได้รับความนิยมจากงานวิจัยอื่นๆ ที่ตามมาภายหลังมี 2 แบบวัด คือ (1) แบบวัดพฤติกรรมอาสาของ Carlo et al. (2005) ประกอบด้วยข้อคำถามเพียง 4 ข้อ คือ (1) ที่ผ่านมามีอาสาสมัครอาสาหรือไม่ (2) ปัจจุบันยังคงมีอาสาสมัครอาสาหรือไม่ (3) แนวโน้มการทำงานจิตอาสาอีก 2 เดือนข้างหน้า และ (4) โอกาสที่จะแสดงพฤติกรรมอาสา

เพื่อชุมชนในอนาคต (Carlo et al., 2005; Shi et al., 2021; Xu et al., 2021) และ 2) แบบวัดพฤติกรรมอาสาของ Clary et al. (1998) ที่ไม่ได้ระบุองค์ประกอบของพฤติกรรมอาสาอย่างชัดเจน แต่ยึดจาก 4 คุณลักษณะของอาสาสมัครเป็นแนวในการสร้างแบบวัด คือ (1) ช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความสมัครใจ (2) เป็นการกระทำทั้งที่ไม่ใช่ภาระหน้าที่ (3) ทำโดยไม่หวังผลตอบแทน (4) ทำงานจิตอาสาภายใต้บริบทขององค์กร มีข้อคำถามทั้งสิ้น 19 ข้อ เป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ โดยวัดความถี่ของพฤติกรรมอาสาตลอด 12 เดือนที่ผ่านมา ตั้งแต่ไม่ได้ทำ จนกระทั่งทำมากกว่า 5 ครั้งขึ้นไปต่อปี (อังคินันท์ อินทรกำแหง, 2558) ข้อคำถามส่วนใหญ่จะถามด้านการบริจาค การช่วยเหลือสังคม เช่น การรณรงค์กิจกรรมจิตอาสาและการเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสา เป็นต้น

นอกเหนือจากแบบวัดพฤติกรรมอาสาดังมีความหลากหลายแล้ว ผู้วิจัยยังพบว่า มีการแบ่งตามกลุ่มตัวอย่าง เช่น หากกลุ่มตัวอย่างเป็นอาสาสมัครเฉพาะกิจ (Episodic Volunteer) ที่ช่วยงานจิตอาสาในการแข่งขันกีฬาระดับโลก เช่น โอลิมปิก หรือ มหกรรมกีฬาในระดับประเทศ มักนิยมใช้แบบวัดความตั้งใจในการทำงานจิตอาสา (Intention to Continue Volunteering) มีข้อคำถามเพียง 3 ข้อ ถามความตั้งใจในการทำงานจิตอาสาในอนาคต (Kim et al., 2007) จากนั้นในปี ค.ศ. 2009 มีการเพิ่มข้อคำถามอีก 1 ข้อคือ ฉันไม่สนใจเป็นอาสาสมัคร ถ้าคนในครอบครัวหรือเพื่อนของฉันไม่ได้เข้าร่วมการแข่งขันครั้งนี้ เป็นแบบวัดมาตรวัดประเมินค่า 7 ระดับ ตั้งแต่ (1) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จนถึง (7) เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งการศึกษาวิจัยในภายหลัง นิยมนำแบบวัดของ Kim et al. (2009) มาปรับให้สอดคล้องกับบริบทที่ต้องการศึกษา (Cho et al., 2022; Cho et al., 2021) โดยปรับข้อคำถามเหลือเพียง 2 ข้อ คือ 1) หากมีการจัดงานกิจกรรมในปีหน้า ฉันจะเข้าร่วมทำงานจิตอาสา และ 2) ถ้าในอนาคตฉันมีโอกาส ฉันยินดีทำงานจิตอาสา เป็นมาตรวัดประเมินค่า 7 ระดับ รวมถึง Wu (2016) วัดความตั้งใจทำงานจิตอาสาของอาสาสมัครเฉพาะกิจที่เป็นเยาวชนชาวจีนในมหกรรมกีฬาโอลิมปิก รวมถึง Kao และคณะ (Kao et al., 2020) ใช้แบบวัดของ Kim (2009) กับกลุ่มอาสาสมัครที่เป็นนักศึกษาด้านวิทยาศาสตร์ จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พอสรุปได้ว่า แบบวัดพฤติกรรมอาสาในงานวิจัยต่างประเทศมีแบบวัดหลากหลายรูปแบบ ขึ้นกับบริบทที่ต้องการศึกษา มักมีข้อคำถามเพียง 2-4 ข้อ เพื่อสอบถามถึงพฤติกรรมอาสาในอดีต ปัจจุบัน และแนวโน้มพฤติกรรมอาสาในอนาคต

อนึ่ง แบบวัดพฤติกรรมอาสาในงานวิจัยของประเทศไทย จากการศึกษาพบว่า มี 2 ลักษณะ คือ ลักษณะที่ 1) ยึดตามแนวคิดของ Clary et al. (1998) โดยปรับให้เข้ากับบริบทที่ต้องการศึกษา เช่น อังคินันท์ อินทรกำแหง (2558) สร้างแบบวัดพฤติกรรมอาสาตามแนวคิดของ Clary et al. (1998) เป็นแบบวัดที่มีข้อคำถามรวม 20 ข้อ เป็นมาตรประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ไม่

เคยเลย จนถึง ตั้งแต่ 6 ครั้งขึ้นไป เพื่อศึกษาพฤติกรรมอาสาของอาสาสมัครวัยใกล้เกษียณ จำนวน 566 คน ถึงการทำกิจกรรมอาสาในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา สอดคล้องกับ ปองสุข ศรีชัย (2559) สร้างแบบวัดพฤติกรรมอาสาตามแนวคิดของ Clary et al. (1998) วัดระดับพฤติกรรมอาสาของ นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา จำนวน 300 คน ที่สละแรงงาน แรงกาย ความคิด ร่วมทำกิจกรรมของชมรม มีข้อคำถาม 8 ข้อ โดยวัดความถี่ในการเข้าร่วมกิจกรรมและความตั้งใจในการเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสา เป็นมาตราประมาณค่า 4 ระดับ นอกจากนั้น ยังมี สุนิสา ทรงอยู่ (2559) ที่พัฒนาแบบวัดพฤติกรรมอาสาตามแนวคิดของอังคินันท์ อินทรกำแหง (2558) โดยนำมาปรับให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาวิชาชีพครู เป็นแบบวัดมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ ไม่เคยเลย จนกระทั่ง ตั้งแต่ 6 ครั้งขึ้นไป โดยผู้ที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดสูงกว่า เป็นผู้มีพฤติกรรมอาสามากกว่าผู้ที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดน้อยกว่า ลักษณะที่ 2) ยึดแนวคิดการวัดพฤติกรรมอาสาจากคุณลักษณะพื้นฐานเพื่อการพัฒนาศักยภาพเด็กไทย ตามแนวคิดของกรมวิชาการ (2542) มีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการช่วยเหลือผู้อื่น 2) ด้านการเสียสละเวลาว่างให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม และ 3) ด้านการมุ่งมั่นพัฒนา โดยแบบวัดพฤติกรรมอาสาที่โดดเด่นคือ แบบวัดของ ญัฐนิชากร ศรีบริบูรณ์ (2550) ที่นำแนวคิดของกรมวิชาการ ผนวกแนวคิดทางสังคมสงเคราะห์และแนวคิดทางพุทธศาสนา มีข้อคำถามรวม 25 ข้อ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ ไม่เคยปฏิบัติเลย จนถึง ปฏิบัติทุกครั้ง ซึ่งเป็นแบบวัดที่ได้รับความนิยมจากงานวิจัยที่ตามมาภายหลัง (ธิดาชนก วงศ์พิทักษ์, 2556; วีรพร สีสถาน, 2557; สุดาพรรณ บินนอก, 2551; สุพัฒนา บุญแก้ว, 2556; ชลธิชา ชลสวัสดิ์ และคณะ, 2563) อาจมีเรียกชื่อแบบวัดแตกต่างกันออกไป เช่น แบบวัดพฤติกรรมจิตอาสา แบบวัดจิตอาสา

อย่างไรก็ตาม บริบทที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาเป็นพฤติกรรมอาสาภายใต้ของการทำงาน ของมูลนิธิเอกชน ที่มีความแตกต่างทั้งลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย หัวหน้างาน การประสานงานระหว่างแผนก ผู้วิจัยจึงดำเนินการพัฒนาแบบวัดพฤติกรรมอาสาให้สอดคล้องกับ บริบทที่ต้องการศึกษา โดยเริ่มจากการวิจัยเชิงคุณภาพก่อนการทดลอง โดยมีแนวคิดของกรมวิชาการ (2542) เป็นหลักเนื่องจากสอดคล้องกับบริบทที่ต้องการศึกษา คือ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเยาวชน เพื่อหาความหมาย องค์ประกอบของพฤติกรรมอาสา เจาะลึกขั้นตอนทางจิตวิทยาเชิงบวกและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา โดยนำผลที่ได้สร้างนิยามปฏิบัติการพัฒนาข้อคำถามในแบบวัดพฤติกรรมอาสา



### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมอาสา

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมอาสา พบว่า งานวิจัยจำนวนมากทั้งของต่างประเทศและของไทยที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมอาสา ส่วนใหญ่เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทที่ 1) งานวิจัยที่มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมอาสา ซึ่งพบว่ามีทั้งปัจจัยภายในระดับบุคคล เช่น แรงจูงใจอาสา เจตคติที่มีต่องานจิตอาสา การรับรู้ความสามารถของตนเองที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอาสา (สุพัฒนา บุญแก้ว, 2556; ธิดาชนก วงศ์พิทักษ์, 2556) การเห็นคุณค่าในตนเอง (ธิดาชนก วงศ์พิทักษ์, 2556) ทูนาทางจิตวิทยาเชิงบวกที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอาสา (Xu et al., 2020; อังคินนท์ อินทรกำแหง, 2558; นิพิฐพนธ์ แสงด้วง, 2560; ธนพัทธ์ จันทน์พิพัฒน์พงศ์, 2561) บทบาทความรับผิดชอบในงานจิตอาสาที่ได้รับมอบหมาย (role identity) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอาสา (Xu et al., 2021) รวมถึงสภาพแวดล้อม ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอาสา เช่น การรับรู้การสนับสนุนจากสังคม เช่น เพื่อน ครู อาจารย์ สภาพแวดล้อมในสถาบันการศึกษา (อนุ เจริญวงศ์ระยับ, 2552; ชลธิชา ชลสวัสดิ์และคณะ, 2563, Xu et al., 2021)

ส่วนประเภทที่ 2 เป็นงานวิจัยเชิงทดลองเพื่อส่งเสริมทักษะ ความรู้ ความสามารถ รวมถึงการพัฒนาตัวแปรทางจิตเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมอาสา ซึ่งพบงานวิจัยประเภทนี้ค่อนข้างจำกัด คือ งานวิจัยเชิงทดลองเพื่อพัฒนาแรงจูงใจอาสาในกลุ่มนักศึกษาวิชาชีพครู (สุนิสา ทรงอยู่, 2559) งานวิจัยเชิงทดลองเพื่อพัฒนาภาวะผู้นำเชิงจิตอาสาให้นักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน (บุญญา ตุลยกุล, 2563) ในขณะที่มีงานวิจัยบางส่วนที่เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น งานวิจัยที่ศึกษาเรื่องการขาดแคลนทางสังคมกับการพัฒนาเยาวชนจิตตามชบวนการจิตอาสา (บุษราภรณ์ ติเยาว์, 2561) และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนาเยาวชนไทยกับงานจิตอาสา (พระปลัดสุทธิศักดิ์ สมปณณเมธี, 2564)

หากแบ่งตามกลุ่มตัวอย่าง จะพบว่า งานวิจัยของต่างประเทศ ศึกษาทั้งกลุ่มตัวอย่างที่มีความหลากหลายมากกว่า เช่น ศึกษาทั้งกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาสาสมัครภาคบังคับ (Compulsory volunteer) ที่ทำงานจิตอาสาภายใต้หลักสูตรการศึกษา (Kim & Morgul, 2017; Smith, et al., 2020, Sapir, 2021) ศึกษาทั้งกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาสาสมัครเฉพาะกิจ (Episodic volunteering) ที่มักทำงานจิตอาสาในช่วงระยะเวลาสั้นๆ เพื่อช่วยงานยิ่งใหญ่ระดับชาติ หรือมหกรรมการแข่งขันกีฬาระดับโลก (Wu et al., 2016) เป็นต้น ในขณะที่งานวิจัยส่วนใหญ่ของไทยส่วนมากศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มเยาวชนที่ทำงานจิตอาสาในสถาบันการศึกษา (ณัฐนิชากร ศรีบริบูรณ์, 2550; ธิดาชนก วงศ์พิทักษ์, 2556; วีรพร สีสถาน 2558; ปองสุข ศรีชัย

,2559, ชัญชิตา ทิพย์ญาณ, 2564; ชลธิชา ชลสวัสดิ์ และคณะ, 2563) และ 2) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) มีงานงานวิจัยบางส่วนศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใหญ่ในวัยเกษียณ หรือ โกล์เกษียณที่เป็นข้าราชการ (อังคินันท์ อินทรกำแหง, 2558; นิพิฐพนธ์ แสงด้วง, 2560) ซึ่ง ณ ขณะนี้ผู้วิจัยกำลังศึกษาวิจัยอยู่นี้ ยังไม่พบงานวิจัยที่ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาสาสมัครภาคบังคับที่เข้าสู่กระบวนการทำงานจิตอาสาด้วยเงื่อนไขทางการศึกษา

### อาสาสมัครภาคบังคับกับนโยบายของรัฐบาล

นโยบายส่งเสริมให้เยาวชนทำงานจิตอาสาเพื่อช่วยเหลือสังคมปลูกฝังคุณลักษณะความเป็นคนมีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่น เกิดขึ้นที่ประเทศสหรัฐอเมริกาช่วงทศวรรษ 1990 แพร่หลายสู่ทวีปยุโรปและทั่วโลกในเวลาต่อมา (Yang, 2017) ซึ่งตลอดเวลาที่ผ่านมามีงานวิจัยเป็นจำนวนมากที่สนับสนุนให้คงนโยบายนี้ไว้ แต่ก็ยังมีงานวิจัยอีกจำนวนมากเช่นกันที่สะท้อนความคิดเห็นที่ขอเสนอให้ยกเลิกนโยบายดังกล่าว เพราะมีการศึกษาพบว่า เมื่ออาสาสมัครภาคบังคับเก็บชั่วโมงอาสาครบแล้ว มีแนวโน้มยุติหรือลดพฤติกรรมอาสาอย่างมีนัยสำคัญ เช่น งานวิจัยเชิงทดลองที่ศึกษากับอาสาสมัครภาคบังคับที่เก็บต้องชั่วโมงจิตอาสา 40 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษา พบว่าภายหลังการทดลอง กลุ่มทดลองรู้สึกว่าคุณภาพบังคับให้ทำงาน

รวมถึงงานวิจัยที่ศึกษาพบว่า การทำงานจิตอาสาด้วยเงื่อนไขทางการศึกษา ทำให้ความตั้งใจในการทำงานจิตอาสา (Intention to Continue Volunteering) น้อยกว่านักเรียนที่สมัครใจทำงานจิตอาสาด้วยตนเองตั้งแต่เริ่มแรก (Clary et al., 1998) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Stakus et al. (1999) ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างอาสาสมัครจำนวน 371 คน กลุ่มตัวอย่างที่ 1 เป็นอาสาสมัครที่สมัครใจเข้ามาทำงานจิตอาสา ส่วนกลุ่มที่ 2 เป็นอาสาสมัครภาคบังคับที่เข้ามาทำงานจิตอาสาด้วยเงื่อนไขทางการศึกษา ทั้งสองกลุ่มทำงานจิตอาสาช่วยเหลือสังคมเป็นระยะเวลา 12 สัปดาห์ ภายหลังการทดลอง มีการสอบถามความตั้งใจทำงานจิตอาสาในอนาคต ผลการศึกษาพบว่า อาสาสมัครที่สมัครใจทำงานจิตอาสา แสดงความสนใจช่วยงานจิตอาสาในอนาคตมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาสาสมัครภาคบังคับ สอดคล้องกับงานวิจัยของแคนาดา พบว่า ภายหลังการเก็บชั่วโมงอาสาครบถ้วน อาสาสมัครภาคบังคับมีพฤติกรรมอาสาลดลงจากร้อยละ 30 หรือเพียงร้อยละ 20 เท่านั้น (Yang, 2017)

ถึงกระนั้น ยังมีงานวิจัยจำนวนหนึ่งสนับสนุนให้รัฐบาลคงนโยบายอาสาสมัครภาคบังคับไว้ ด้วยข้อค้นพบที่มุ่งเน้นประโยชน์ที่อาสาสมัครภาคบังคับได้รับ เช่น งานวิจัยระยะยาว (ค.ศ. 1994-2007) พบว่า เยาวชนที่ทำงานจิตอาสาด้วยความสมัครใจและอาสาสมัครภาคบังคับ มีสุขภาวะทางใจไม่แตกต่างกัน มีเจตคติที่ดีต่องานจิตอาสาไม่แตกต่างกัน (Kim & Morgul,

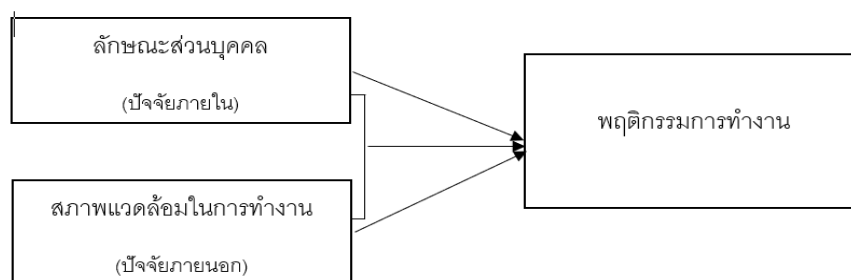
2017) สอดคล้องกับการวิจัยระยะยาวพบว่า อาสาสมัครภาคบังคับที่ทำงานจิตอาสาในสถาบันการศึกษาได้รับประสบการณ์ที่ดีระหว่างการเก็บชั่วโมงจิตอาสา (Metz and Youniss, 2005) รวมถึงเสียงเรียกร้องที่สะท้อนผ่านหนังสือพิมพ์ระดับท้องถิ่น และวารสารของนักเรียนนักศึกษา (Teresa, 2007) เสียงสะท้อนดังกล่าว ส่งผลให้รัฐบาลสหรัฐอเมริกาทบทวนนโยบายอาสาสมัครภาคบังคับ โดยยังคงนโยบายอาสาสมัครภาคบังคับแต่ปรับลดจำนวนชั่วโมงการทำงานจิตอาสาลง ซึ่งผู้ว่าราชการแต่ละรัฐเป็นผู้มีอำนาจการตัดสินใจเรื่องจำนวนชั่วโมงให้สอดคล้องกับการบริหารราชการแผ่นดิน (Kim & Morgul, 2017)

เมื่อพิจารณาบริบทของสังคมไทย นโยบายการเก็บชั่วโมงจิตอาสา/ชั่วโมงจิตสาธารณะ ถูกบรรจุอยู่ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2542 (สุนิสา ทรงอยู่, 2559) จนถึงปัจจุบัน ซึ่งเป็นแผนการศึกษาแห่งชาติฉบับปี พ.ศ. 2560-2579 สอดคล้องไปกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ดังนั้นการปรับเปลี่ยนนโยบายการศึกษาแห่งชาติและยุทธศาสตร์ชาติ ตามกระแสคำเรียกร้องของอาสาสมัครบางส่วนที่เสนอให้ยกเลิกการเก็บชั่วโมงจิตอาสา ซึ่ง ณ ขณะนี้ ผู้วิจัยยังไม่พบว่า มีหน่วยงานใดหรืองานวิจัยใดๆ ศึกษาในบริบทดังกล่าว ดังนั้นเมื่อเทียบกับสถานการณ์และปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นแล้วในต่างประเทศ พอสรุปได้ว่าการปรับเปลี่ยนนโยบายเรื่องการยกเลิกการเก็บชั่วโมงจิตอาสาอาจต้องใช้ระยะเวลายาวนาน เช่นเดียวกับในต่างประเทศ

นอกเหนือจากพฤติกรรมอาสาซึ่งเป็นการแสดงออกถึงการมีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ในบริบทของการทำงาน อาสาสมัครภาคบังคับที่เข้าสู่กระบวนการทำงานจิตอาสาเพราะต้องการเก็บชั่วโมงจิตอาสาให้ครบตามชั่วโมงที่กำหนด อาสาสมัครภาคบังคับจึงมักใช้คำว่า “มาทำงานจิตอาสา” ดังนั้น ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้วย

การปฏิบัติงาน หรือ พฤติกรรมการทำงานของคน ถือเป็นมโนทัศน์ (concept) ที่สำคัญในเชิงจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ เพื่อระบุปัจจัยที่พยากรณ์การปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กร รวมถึงขั้นตอน กระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพฤติกรรมการทำงานซึ่งมีนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การได้ให้ความหมาย องค์ประกอบและจำแนกประเภทของพฤติกรรมการทำงานไว้มากมาย และมีแนวคิดที่แตกต่างกันอย่างน้อย 3 แนวทาง คือ 1) แนวคิดที่มุ่งเน้นความแตกต่างระหว่างบุคคล โดยประเด็นที่สนใจในการศึกษา คือ บุคคลใดปฏิบัติงานได้ดีที่สุด 2) แนวคิดที่เน้นสถานการณ์ โดยประเด็นที่สนใจศึกษา คือ ในสถานการณ์แบบไหนที่บุคคลจะปฏิบัติงานได้ดีที่สุด และ 3) แนวคิดที่เน้นกระบวนการปฏิบัติงาน โดยมุ่งเน้นประเด็นที่สนใจศึกษา คือ กระบวนการมีลักษณะอย่างไร (ซูซีย์ สมิทธิไกร, 2557)

สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แนวคิดพฤติกรรมการทำงาน (Job performance behavior) ตามแนวคิดของ Albanese (1981) นิยามความหมายของพฤติกรรมการทำงาน คือ พฤติกรรมของพนักงานในองค์กรที่ส่งผลต่อความสำเร็จของงาน ซึ่งศึกษาว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร มี 2 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ 1) ลักษณะส่วนบุคคล (personal variable) เช่น ความสามารถและทักษะในการทำงาน การรับรู้บทบาทหน้าที่ เจตคติ ค่านิยม และแรงจูงใจ รวมถึงสภาวะทางจิตของบุคลากรในองค์กร ที่ต้องการทำงานนั้น 2) ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน (situational variable) หมายถึง อิทธิพลสำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน โดยแบ่งเป็น 3 ประเภทตามระยะใกล้ขีด เช่น บรรยากาศในการทำงาน พื้นที่ทางกายภาพในการทำงาน ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย เป้าหมายในการปฏิบัติงาน และผู้ร่วมงาน เช่น หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน ตามแผนภาพประกอบที่ 1



ภาพประกอบ 1 แบบจำลองพฤติกรรมการทำงานตามแนวคิดของ Albanese

งานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบจำลองพฤติกรรมการทำงานตามแนวคิดของ Albanese (1981) เป็นแนวคิดที่ใช้เป็นกรอบกว้างๆ ในการวิจัยเชิงคุณภาพก่อนการทดลอง โดยผู้วิจัยพิจารณาเห็นว่าในเชิงของจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ลักษณะส่วนบุคคลเปรียบเทียบกับปัจจัยภายในระดับบุคคล คือ ทักษะจิตวิทยาเชิงบวก และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นปัจจัยภายนอกระดับองค์กร คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพฤติกรรมการทำงาน คือ พฤติกรรมการทำงานจิตอาสาภายใต้บริบทขององค์กร โดยผู้วิจัยนำแนวคิดพฤติกรรมการทำงานของ Albanese (1981) เป็นแนวทางการสร้างเครื่องมือการสัมภาษณ์เชิงลึกกึ่งโครงสร้าง เพื่อทำความเข้าใจบริบทของอาสาสมัครภาคบังคับ รวมถึงเป็นแนวทางการตีความจากเรื่องเล่าของผู้ให้ข้อมูลสำคัญว่าปัจจัยใดทำให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทำงานจิตอาสาอย่างต่อเนื่อง

เป็นปัจจัยภายในหรือปัจจัยภายนอก เพื่อนำไปสู่การขอรายละเอียด และการตั้งคำถามถัดไป เพื่อให้ผู้วิจัยสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้ตามที่ต้องการ

## ตอนที่ 2 แนวคิดที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา

แนวคิดที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสาในการวิจัยครั้งนี้ มีทั้งสิ้น 3 แนวคิด โดยขอนำเสนอรายละเอียดของแต่ละแนวคิด ดังนี้

### แนวคิดเกี่ยวกับทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก

ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychological Capital) เป็นแนวคิดของ Luthans et al. (2007) ที่ผนวกเข้ากับแนวคิดจิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology) ของ Martin Seligman ผู้เปรียบเสมือนบิดาแห่งแนวคิดจิตวิทยาเชิงบวก มุ่งเน้นการพัฒนาตนเองของมนุษย์ ด้วยการปรับเปลี่ยนมุมมองชีวิต โดย Martin Seligman ให้นิยามของจิตวิทยาเชิงบวกไว้ว่า เป็นการศึกษาศาสตร์เพื่อสำรวจจุดแข็งของบุคคลด้วยความเป็นวิทยาศาสตร์ กล่าวคือ ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกเป็นจิตวิทยาสมัยใหม่ เน้นที่จุดแข็งของมนุษย์ เพื่อเป็นศูนย์กลางในการพัฒนา เช่น การพัฒนาการมองโลกในแง่ดี การพัฒนาความหวัง และการเพิ่มความสุขของบุคคล ต่อมา Luthans นักพฤติกรรมองค์กร ผนวกแนวคิดจิตวิทยาเชิงบวกเข้ากับแนวคิดพฤติกรรมองค์กรเชิงบวก (Positive Organizational Behavior) ที่ประยุกต์ความเข้มแข็งด้านดีของบุคคล และความสามารถทางจิตวิทยาไว้ด้วยกัน โดยเน้นการนำคุณลักษณะด้านบวกที่เป็นจุดแข็งของบุคคล การใช้ทรัพยากรเชิงบวกเพื่อสร้างพลังในการดำเนินชีวิต ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของพนักงานในองค์กร โดยเรียกเป็นชื่อตัวแปรใหม่ ว่า “ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก” (Positive Psychological Capital : PsyCap) ซึ่งเป็นสภาวะ (State-Like) สามารถพัฒนาได้ วัดผลได้ในระดับบุคคล (Luthans et al., 2007) ส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมเชิงบวกในการทำงาน โดยให้ความหมายของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก หมายถึง คุณลักษณะและสภาวะทางจิตใจเชิงบวกของบุคคล ประกอบด้วย 1) ความหวัง (Hope) คือ การมีเป้าหมายและพยายามหาหนทางต่างๆ ด้วยความพากเพียร พยายาม ไปยังเป้าหมายนั้น 2) การมองโลกในแง่ดี (Optimism) คือ การสร้างความคิดเชิงบวก หรือ อธิบายเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตเชิงบวกต่อความสำเร็จที่จะเกิดขึ้นในอนาคต 3) การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) คือ เชื่อมั่นในตนเองว่า สามารถไปถึงเป้าหมายที่วางไว้ได้ แม้ต้องเผชิญความท้าทาย และ 4) การฟื้นคืนพลัง (Resilience) คือ การยืนหยัดเมื่อเผชิญความท้าทายความยากลำบากลุกขึ้นมาต่อสู้กับความท้าทาย และก้าวเดินต่อไปยังเป้าหมายที่วางไว้ (Luthans et al., 2007) จากแนวคิดดังกล่าว ส่งผลให้ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ได้รับการค้นคว้าวิจัยจากนักวิชาการทั่วทุกมุมโลกในช่วงหลาย

ทศวรรษที่ผ่านมา ทั้งทวีปยุโรป สหรัฐอเมริกา แอฟริกาใต้ เอเชีย รัสเซีย เกาหลี มาเลเซีย ปากีสถาน และประเทศจีน (Da et al., 2020) รวมถึงมีงานวิจัยเชิงอภิमान (Meta-Analysis) ที่ยืนยันถึงประสิทธิผลของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก (Avey et al., 2011)

### องค์ประกอบของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก

ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกมีองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ความหวัง การมองโลกในแง่ดี การรับรู้ความสามารถของตนเอง และการฟื้นคืนพลัง มีรายละเอียดดังนี้

#### ความหวัง (Hope)

นักวิชาการเสนอแนวคิดเรื่อง “ความหวัง” ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1960 พบว่า มีแนวคิดเกี่ยวกับความหวังหลายแนวคิด โดยแนวคิดที่ได้รับการยอมรับจากนักวิจัยและนักวิจัยภายหลังนิยมใช้อ้างอิงคือ แนวคิดของ Snyder ให้ความหมาย “ความหวัง” หมายถึง ความคิดหาหนทางเพื่อไปสู่เป้าหมาย ส่งผลให้บุคคลนั้นๆ มีแรงจูงใจ มีความคิดริเริ่มและลงมือทำเพื่อไปสู่เป้าหมาย โดย Snyder กล่าวว่า ความหวัง มี 3 องค์ประกอบหลัก (Snyder, 2002) คือ 1) เป้าหมาย (Goal) เป้าหมายที่ดี ควรเป็นเป้าหมายที่ทรงคุณค่ามากพอ ที่สร้างความรู้สึกท้าทายให้บุคคลเกิดแรงจูงใจพร้อมที่จะลงมือทำ เพื่อพิชิตเป้าหมาย อาจเป็นได้ทั้งเป้าหมายระยะสั้น หรือ เป้าหมายระยะยาว 2) วิถีทาง (Pathway) เป็นกระบวนการคิดหาหนทางต่างๆ เพื่อพิชิตเป้าหมายและก้าวข้ามความท้าทาย คนที่มีความหวังระดับสูง มักหาหนทางที่หลากหลาย มุ่งมั่นเพื่อพิชิตเป้าหมายที่ตั้งไว้ 3) พลังขับเคลื่อน (Agency) เป็นการรับรู้ความสามารถในการนำแนวทางที่คิดไว้ ลงมือปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมาย แรงจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดการปฏิบัติ โดยเฉพาะเมื่อบุคคลเผชิญความท้าทาย ความคิดจะช่วยสร้างแรงจูงใจให้บุคคล เลือกหาหนทางที่เกิดจากแนวทางทางความคิดที่ดีที่สุด

ในขณะที่ Luthans et al. (2007) นิยามคำว่า “ความหวัง” หมายถึง ความปรารถนาที่ต้องการประสบความสำเร็จ เป็นสภาวะที่สะท้อนความพยายามของบุคคลที่ต้องการพิชิตเป้าหมาย ซึ่งประกอบด้วย 2 พลัง คือ 1) พลังแห่งความปรารถนา (Will power) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลว่า ตนเองมีพลังที่จะสร้างแรงจูงใจและพลังที่เลือกใช้แนวทาง 2) พลังแห่งแนวทาง (Way Power) หมายถึง การที่บุคคลพิจารณาว่า ตนเองมีแนวทางต่างๆ เพื่อพิชิตเป้าหมายที่วางไว้ แม้ต้องเผชิญความท้าทาย

#### การมองโลกในแง่ดี (Optimism)

Snyder & Lopez (2002) ให้ความหมายของการมองโลกในแง่ดี หมายถึง การที่บุคคลมีความคาดหวังว่า สิ่งดีๆ กำลังจะเกิดขึ้นกับตนเองในอนาคต ส่วนการมองโลกในแง่ร้าย คือ การที่บุคคลคาดหวังว่า สิ่งที่ไม่ดีจะเกิดขึ้นกับตนเองในอนาคต สอดคล้องกับ Seligman ระบุ

ว่า การมองโลกเป็นความเชื่อของบุคคล บุคคลที่มองโลกในแง่ร้าย มองว่า เหตุการณ์เลวร้ายที่เกิดขึ้นกับตนเองจะกินเวลายาวนานทำลายและทำร้ายทุกอย่างในชีวิต สาเหตุจากความผิดพลาดของตนเอง เมื่อบุคคลที่มองโลกในแง่ดีเผชิญกับเหตุการณ์เลวร้าย จะคิดและเชื่อว่าเหตุการณ์เลวร้ายที่เกิดขึ้น เป็นเพียงชั่วคราวและเกิดจากการกระทำของบุคคลอื่น ๆ หรือเกิดจากปัจจัยอื่น ๆ เมื่อต้องเผชิญกับความเลวร้าย หรือ สิ่งที่ไม่คาดคิด บุคคลที่มองโลกในแง่ดีจะมองว่าเป็นความท้าทายที่กระตุ้นให้ต้องพยายามเพิ่มมากขึ้น

### การรับรู้ความสามารถของตน (Self-Efficacy)

การรับรู้ความสามารถของตน เป็นทฤษฎีการรู้คิดทางสังคม ของ Albert Bandura (1977) นักจิตวิทยาชาวแคนาดา ให้ความหมาย “การรับรู้ความสามารถของตน” หมายถึง การรับรู้ความสามารถของตนเองว่าจะทำสิ่งต่างๆ ให้สำเร็จ โดยบุคคลนั้นรู้ว่า ตนเองจะต้องใช้ความพยายามมากน้อยเพียงใดหากเผชิญความท้าทาย ส่งผลต่อการแสดงออกและประสิทธิภาพการทำงาน โดยบุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนสูง จะเชื่อมั่นในศักยภาพของตนเองสูงขึ้นด้วยโดยผ่านทางพฤติกรรม

ในขณะที่ Luthans et al. (2007) ให้ความหมายของ การรับรู้ความสามารถของตน คือ การที่บุคคลเชื่อในความสามารถของตน เพื่อสร้างแรงจูงใจที่จะพิชิตเป้าหมาย โดยบุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเอง มีลักษณะที่สำคัญ คือ 1) ตั้งเป้าหมายและลงมือทำสิ่งที่ท้าทายด้วยตนเอง 2) ยินดี พร้อมรับเป้าหมายที่ท้าทาย 3) สร้างแรงจูงใจให้ตนเองเพื่อพิชิตเป้าหมายที่ท้าทายนั้น 4) ทุ่มเทความมุ่งมั่น พยายาม เพื่อพิชิตเป้าหมาย 5) เมื่อเผชิญความท้าทาย จะพยายามหาทางแก้ไข เพื่อก้าวข้ามความท้าทายนั้น

ยิ่งกว่านั้น มีการศึกษาพบว่า การรับรู้ความสามารถของตน เป็นตัวกำหนดกระบวนการทางพฤติกรรม 4 กระบวนการ ได้แก่ 1) กระบวนการรู้คิด คือ การรับรู้ความสามารถของตน ส่งผลต่อการตีความสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นโดยบุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองสูง จะมองสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตเป็นโอกาส ในขณะที่บุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองต่ำจะมองเป็นความเสี่ยงและความล้มเหลวที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต 2) กระบวนการจูงใจ คือ ความสามารถในการจูงใจตนเองให้ลงมือกระทำตามเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนมีบทบาทสำคัญต่อกระบวนการทางความคิด ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของแรงจูงใจ 3) กระบวนการด้านความรู้สึก คือ การรับรู้ความสามารถของตนส่งผลกระทบต่ออารมณ์ ความรู้สึกของบุคคล กล่าวคือ บุคคลสามารถมีสภาวะทางอารมณ์ดีขึ้นหากบุคคลนั้นรับรู้ถึงความสามารถของตน 4) กระบวนการเลือก เมื่อบุคคลรับรู้ความสามารถของตนเอง เลือกทำงานที่ท้าทาย และแน่ใจว่า

ตนเองสามารถจัดการได้ การรับรู้ความสามารถของตน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ความพยายาม ความอดทนต่อความท้าทายที่อาจจะเกิดขึ้นรวมถึงการให้กำลังใจตนเอง การบริหารจัดการ ความเครียด/จัดการสถานการณ์ที่ท้าทาย (วิลาสลักษณ์ ชิววัลลี, 2542)

### **การฟื้นคืนพลัง (Resilience)**

Snyder & Lopez (2002) ให้ความหมายของคำว่า การฟื้นคืนพลัง หมายถึงการปรับตัวภายใต้เหตุขัดข้องให้ดีขึ้น จากการพัฒนาจิตใจในการรับรู้ สอดคล้องกับ Luthans et al. (2007) ให้ความหมายการฟื้นคืนพลัง คือ ความสามารถในการปรับตัวและฟื้นคืนสู่สภาพเดิม และตอบสนองในทางบวก เมื่อต้องเผชิญอุปสรรค ความยากลำบาก ความล้มเหลว ฯลฯ สอดคล้องกับ สมาคมนักจิตวิทยาแห่งประเทศไทย ให้คำจำกัดความของการฟื้นคืนพลังว่า “เป็นกระบวนการและผลลัพธ์ของความสำเร็จในการปรับตัวต่อความยากลำบากและประสบการณ์ที่ท้าทาย โดยเฉพาะเหตุการณ์ที่กระทบกระเทือนต่อจิตใจอย่างรุนแรง”

### **ความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและพฤติกรรมอาสา**

ถึงแม้ว่า ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกได้รับความสนใจจากนักวิจัยโดยมีงานวิจัยเป็นจำนวนมาก แต่จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า การศึกษาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกในกลุ่มตัวอย่างอาสาสมัครโดยมีตัวแปรตามเป็นพฤติกรรมอาสาสมัครนั้น กลับพบงานวิจัยค่อนข้างจำกัด และกลุ่มตัวอย่างเป็นอาสาสมัครวัยผู้ใหญ่ทั้งสิ้น เช่น การศึกษากับกลุ่มอาสาสมัครชาวจีนจำนวน 1,625 คน พบว่า ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกมีอิทธิพลช่วยส่งเสริมให้อาสาสมัครชาวจีนทำงานจิตอาสาได้นานขึ้น มีพันธสัญญากับองค์กรเพิ่มสูงขึ้น (Xu et al., 2020) สอดคล้องกับงานวิจัยของ อังคินันท์ อินทรกำแหง (2558) ที่ศึกษากับเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย จำนวน 566 คน อายุระหว่าง 35-70 ปี เรื่องการเตรียมความพร้อมสู่การทำงานอาสา พบว่า ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกส่งผลต่อพฤติกรรมอาสาของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ ธนพันธ์ จันทร์พิพัฒน์พงศ์ (2561) พบว่า องค์ประกอบของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกทั้ง 4 ด้าน คือ ความหวัง การมองโลกในแง่ดี การรับรู้ความสามารถของตน และการฟื้นคืนพลัง ร่วมกันทำนายพฤติกรรมอาสาของอาสาสมัครกลุ่มสตรีได้ร้อยละ 18.80 และทุกองค์ประกอบของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมอาสา โดยตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตน สามารถทำนายพฤติกรรมอาสาในอนาคตได้

### **แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก**

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก (Psychological Capital Intervention Model : PCI model) เป็นแนวคิดของ Luthans et al. (2006) ที่ให้ความสำคัญกับ



ผลรวมองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน มากกว่าการพัฒนาองค์ประกอบเป็นรายตัว โดยมีลำดับและขั้นตอนการพัฒนาดังนี้

ขั้นเริ่มต้น บรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก 4 ด้าน และประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก

ขั้นดำเนินการ เริ่มพัฒนาประสบการณ์ทางจิตใจ โดยให้ผู้เข้ารับการอบรมเพิ่มพูนระดับทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ใช้เวลาประมาณ 1-3 ชั่วโมงขึ้นกับจำนวนผู้เข้ารับการอบรม และกิจกรรมที่ใช้ในการฝึกอบรม โดยมีรายละเอียด คือ

1) ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแต่ละท่าน ระบุถึงเป้าหมายที่เป็นประโยชน์ (Personal Valuable Goals) เป็นเป้าหมายที่เป็นรูปธรรม สามารถวัดผลลัพธ์ได้ ประเมินผลความสำเร็จได้ มีแนวทางปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมาย โดยระบุเป้าหมายย่อยอะไร และวิธีปฏิบัติอย่างชัดเจน

2) เมื่อมีเป้าหมายแล้ว เข้าสู่การกำหนดแนวทาง ที่จะพัฒนาเพื่อไปสู่เป้าหมายนั้น ผ่านการระดมสมองเพื่อหาแนวทางที่หลากหลายและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันในกลุ่ม ให้เพื่อนๆ ในกลุ่มฟังว่า ตนเองมีแนวทางอะไรบ้าง เพื่อที่จะไปถึงเป้าหมาย และรวบรวมทุกแนวทางที่มีโอกาสเป็นไปได้

3) บันทึกรายละเอียดของทุกแนวทางที่เป็นไปได้ พร้อมทั้งรายละเอียดทรัพยากรที่แต่ละแนวทางที่เป็นไปได้ต้องการ แล้วพัฒนาคุณลักษณะที่เป็นองค์ประกอบของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก คือ

3.1) การพัฒนาความหวัง (Hope Development) ด้วยกระบวนการตั้งเป้าหมาย และความสามารถในการคาดการณ์ วางแผนล่วงหน้าเพื่อให้ก้าวข้ามความท้าทายต่างๆ เพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความท้าทาย

3.2) การพัฒนาการมองโลกในแง่ดี (Optimism Development) ผ่านการตอบคำถามยกกรณีศึกษาเกี่ยวกับมุมมองความคิด ทั้งการมองโลกในแง่ดี และการมองโลกแง่ร้าย

3.3) การพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตน (Self-Efficacy) โดยใช้กระบวนการ Self-efficacy Development Process เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมรับรู้ความสามารถของตน ประกอบด้วย ประสบการณ์ความสำเร็จของตนเองในอดีต รวมถึงการสังเกตและศึกษาจากบุคคลต้นแบบแห่งความสำเร็จ

3.4) การพัฒนาการฟื้นคืนพลัง (Resilience Development) เป็นการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงการรับรู้ของกระบวนการทางความคิด อารมณ์ โดยผ่านการตั้งคำถามซ้ำๆ เกี่ยวกับกระบวนการใหม่ๆ ที่เกี่ยวกับความท้าทาย ความพ่ายแพ้ ความล้มเหลวในงาน ที่จะ

เสริมแรงให้เกิดการเรียนรู้ ผ่านกระบวนการความคิด ซึ่งเป็นการพัฒนาด้านการฟื้นคืนพลัง และด้านการมองโลกในแง่ดี ทำให้บุคคลตระหนักถึงคุณค่าของตนเอง ป้องกันอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต รวมถึงการฟื้นคืนสภาพจากเหตุการณ์ต่างๆ ที่เข้ามาในชีวิตอย่างรวดเร็ว

ขั้นสรุปการฝึกอบรม เมื่อบุคคลผ่านกระบวนการพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก จะพยายามบอกตนเองให้ยอมรับและสนับสนุนเรื่องราวแง่บวกมากกว่าแง่ลบ เป็นกระบวนการตั้งเป้าหมาย สร้างแนวทางและวิธีการต่างๆ เพื่อก้าวข้ามความท้าทายในชีวิต

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกแนว PCI

Luthans et al. (2006) ศึกษาเรื่องแนวการพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก แบบ Micro-Intervention เพื่อพัฒนาแต่ละองค์ประกอบ ด้วยการวิจัยเชิงทดลองผ่าน Control Group Experimental Design โดยผู้จัดการแผนก จำนวน 74 คน เป็นกลุ่มทดลอง ภายใต้แนวทางการพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก (Psychological Capital Interventions :PCI) โดยใช้เวลาการอบรม 2 ชั่วโมง ในขณะที่กลุ่มควบคุม ใช้หลักการ Group Dynamics ผสมกับ Teaming Exercise ภายใต้สถานะเดียวกัน หลังจากนั้น จึงให้กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมทำแบบสอบถามทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก (Psychological Capital Questionnaire : PCQ) เปรียบเทียบผลระหว่างก่อนการทดลองและภายหลังการทดลอง ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มทดลองมีระดับทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกเพิ่มขึ้นร้อยละ 3 (โดยเฉลี่ย) เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มควบคุม ยิ่งกว่านั้น Luthans et al. (2008) ศึกษาพบว่า การพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก โดยใช้แนวทางการศึกษาแบบ Web-Based Training Intervention กับพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมรวม 364 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 187 คน และ กลุ่มควบคุม 177 คน โดยกลุ่มทดลองได้รับการฝึกอบรมตามแนวทางการพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกผ่านช่องทางออนไลน์ เป็นเวลา 2 ชั่วโมง วัดระดับทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ระยะเวลาก่อนการทดลองและภายหลังการทดลอง พบว่า กลุ่มทดลองมีระดับคะแนนทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก รวมถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มควบคุม

แนวทางการพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก (PCI) ได้นำไปใช้กับอีกหลายประเทศ เช่น อิหร่าน มีการนำ PCI มีการวิจัยเชิงทดลองกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 650 คน ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพ ศึกษาพบว่า กลุ่มทดลองที่เข้าร่วมโปรแกรมการพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก มีระดับสุขภาพทางจิต (mental health) ดีกว่ากลุ่มควบคุม (Alipor et al., 2013) สอดคล้องกับการศึกษาเชิงทดลองกับผู้ป่วยนอกชาวจีนที่มีภาวะเครียดทางจิตจำนวน 56 คน โดยกลุ่มทดลองเข้าร่วมโปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก รวมถึงระยะติดตามผล เป็นเวลา 6 เดือน พบว่า กลุ่มทดลองมีสภาวะความเครียดทางจิตลดลง (Song et al., 2019) สอดคล้องกับงานวิจัยเชิง

ทดลองในกลุ่มพนักงานประจำชาวจีน จำนวน 104 คน อายุระหว่าง 20-60 ปี เข้าร่วมโปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกผ่านช่องทางออนไลน์ โดยสามารถเลือกหัวข้อที่ตนเองสนใจ เป็นระยะเวลารวมทั้งสิ้น 5 วัน ผลการทดลองพบว่า กลุ่มทดลองมีระดับทุนทางจิตวิทยา ความรู้สึกพึงพอใจในงาน และมีแนวโน้มการคงอยู่ในงานสูงกว่ากลุ่มควบคุม (Da et al., 2020)

นอกเหนือจากแนวคิดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกซึ่งเป็นปัจจัยภายในในระดับบุคคลที่ผู้วิจัยนำมาศึกษาครั้งนี้แล้ว ตามแนวคิดพฤติกรรมการทำงาน (Albanese, 1981) ยังให้ความสำคัญกับปัจจัยที่เป็นสภาพแวดล้อม ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกระดับองค์กร ที่มีส่วนสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กรด้วย สำหรับการวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาสาสมัครภาคบังคับ ที่ทำงานภายใต้บริบทขององค์กร ดังนั้น ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ผู้วิจัยใช้เป็นแนวคิดในการศึกษา คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

#### **แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร**

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support : POS) หมายถึง ระดับความรู้สึก ความเชื่อ ของพนักงาน ว่า องค์กรเห็นความทุ่มเทในการทำงานและเห็นคุณค่าของตน แสดงความห่วงใย ปรารถนาให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี พนักงานสามารถรับรู้ได้จากผลตอบแทนที่ตนเองได้รับจากการปฏิบัติงาน ทั้งที่เป็นรูปธรรม (เงินเดือน โบนัส ผลตอบแทนที่เพิ่มมากขึ้น การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน สวัสดิการต่างๆ) และเป็นนามธรรม (ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมให้พนักงานร่วมกันปฏิบัติงานเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายขององค์กร)

Eisenberger et al. (2001) นิยามความหมาย การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง ความรู้สึก ความเชื่อของพนักงานที่ได้รับจากประสบการณ์การทำงานว่า องค์กรที่ตนทำงานด้วยเป็นอย่างไร โดยตัดสินจากการกระทำและนโยบายขององค์กรที่ส่งผลโดยตรงต่อพนักงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทำให้พนักงานรู้สึกว่า องค์กรพร้อมช่วยเหลือเมื่อพนักงานร้องขอ ในขณะที่ Laken et al. (2016) ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร คือ การที่องค์กรดูแลพนักงาน ไม่ให้เกิดความเครียดในการทำงาน สนับสนุนอุปกรณ์เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน พร้อมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกันระหว่างหัวหน้างานกับพนักงาน รวมถึงงานวิจัยเชิงอภิมาน (Meta-Analysis) ศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน รวมถึงผลลัพธ์ที่ได้จากการทำงาน (Kurtessis et al., 2017)

ส่วนงานวิจัยของไทยที่ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมี พบว่า ส่วนใหญ่มุ่งศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานภาคเอกชนและภาครัฐบาล เช่น มุทิตา คงกระพันธ์

(2554) ให้นิยาม ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือ ความคิดเห็นจากประสบการณ์ของพนักงานว่า องค์กรยอมรับ เห็นคุณค่า ให้ความสำคัญในการทำงานอย่างทุ่มเท ห่วงใยความเป็นอยู่ พร้อมสนับสนุน ผ่าน นโยบาย กฎระเบียบ ขององค์กร สอดคล้องกับ ศรัณย์ พิภพทอง (2555) ให้ความหมายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง ระดับความรู้สึกของพนักงานว่า องค์กรเห็นคุณค่าและเห็นคุณค่าในสิ่งที่พนักงานทำ พร้อมให้ความช่วยเหลือ และองค์กรใส่ใจการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่นเดียวกับ ศุภวัฒน์ คุณนพวงศ์ (2560) ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือ ความคิดและความเชื่อของพนักงานที่มีต่อองค์กรว่า องค์กรให้การยอมรับ ให้ความสำคัญต่อความตั้งใจทำงานของพนักงาน และพร้อมให้การสนับสนุนด้านต่างๆ เพื่อให้พนักงานก้าวหน้า องค์กรคอยดูแลผลตอบแทน สวัสดิการ และใส่ใจความเป็นอยู่ของพนักงาน ด้วยการกำหนดนโยบายจากระดับผู้บริหารและการปฏิบัติต่อพนักงานจากพนักงานที่เป็นระดับหัวหน้างาน

#### **ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในงานจิตอาสา**

แม้ว่ามีงานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นจำนวนมาก แต่กลับพบว่า การศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาสาสมัคร มีจำนวนค่อนข้างจำกัด และจากการศึกษา งานวิจัยเหล่านั้น ได้ให้ความหมาย การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง ระดับความรู้สึกของอาสาสมัครว่า องค์กร เห็นคุณค่าและความทุ่มเทในการทำงานจิตอาสาของอาสาสมัคร ให้การยอมรับและสนับสนุนการทำงานจิตอาสา เช่น การให้ค่าชื่นชมในการทำงานจิตอาสา การให้กำลังใจ การมอบประกาศนียบัตรเพื่อเชิดชูเกียรติ พร้อมทั้งสนับสนุนอุปกรณ์การทำงานเพื่อให้ งานจิตอาสาสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด (Aldamman et al., 2019) ส่วนงานวิจัยของไทยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างอาสาสมัครประจำหมู่บ้าน (อสม) และเพิ่มตัวบ่งชี้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอีก 4 ด้าน คือ ด้านการสนับสนุนกำลังคน อุปกรณ์ทำงาน งบประมาณในการทำงาน และการบริหารจัดการขององค์กรเข้าไปด้วย (นันทวัน บุญอร่ามพงษ์, 2550; ประสงค์ ชัยชนะ, 2556; อันทิกา วาปีทะ และ สุวิทย์ อุดมพาณิชย์, 2562)

#### **ความสำคัญของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในงานจิตอาสา**

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นปัจจัยภายนอกระดับองค์กร ที่มีความสำคัญ โดยเฉพาะองค์กรที่ไม่มุ่งแสวงหาผลกำไร เนื่องจากถูกขับเคลื่อนด้วยอาสาสมัคร ที่ทำงานจิตอาสาโดยไม่ได้รับผลตอบแทนใดๆ สละความสุขส่วนตัวทั้งร่างกาย เวลา ทรัพย์สินส่วนตัว เพื่อช่วยเหลือผู้อื่นที่ยากลำบาก ดังนั้น หากอาสาสมัครรับรู้ว่า องค์กรเห็นถึงคุณค่าและความสำคัญของตนเอง ก็จะทำให้อาสาสมัครมีกำลังใจในการทำงานจิตอาสาต่อไป ซึ่งมีงานวิจัยทั้งของไทยและต่างประเทศ พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลให้อาสาสมัครยังคงมีพฤติกรรม

อาสา (McBey et al., 2017) มีความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรต่อไป (Walker et al., 2016) เพิ่มพันธสัญญาที่มีต่อองค์กร (Boezeman & Ellemers, 2008) รวมถึงส่งเสริมให้อาสาสมัครเฉพาะกิจ แสดงความตั้งใจที่จะช่วยงานจิตอาสาอย่างต่อเนื่อง มีเจตคติที่ดีต่องานจิตอาสาและรู้สึกพึงพอใจในการเป็นอาสาสมัคร (Won et al., 2021)

### แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มี 3 ทฤษฎีหลัก ซึ่งมีแนวคิดแตกต่างกัน ดังนี้

1. ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) ซึ่งเป็นผลงานของศาสตราจารย์ G.C. Homans (1950, อ้างถึงใน อรุณา อัจฉริยะสิงห์, 2557) มีแนวคิดว่าคุณคนจะเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ตนเองลงทุนกับผลตอบแทนที่ได้รับ โดยคาดหวังว่า การลงทุนควรได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่า เช่น พนักงานคาดหวังว่า จะได้รับเงินเดือนหรือได้รับตำแหน่งหน้าที่การงานที่เจริญก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น เพื่อแลกเปลี่ยนกับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจ ในขณะที่การแลกเปลี่ยนอีกลักษณะหนึ่ง คือ การแลกเปลี่ยนที่เป็นความสัมพันธ์ทางสังคม เป็นความสัมพันธ์บนพื้นฐานของความไว้วางใจ การแลกเปลี่ยนทางสังคมในองค์กร มักเป็นการแลกเปลี่ยนระหว่างองค์กร (หัวหน้างาน) กับพนักงาน ทำให้เกิดการตอบแทนได้หลายรูปแบบ เช่น เมื่อพนักงานรู้สึกผูกพันกับองค์กร ก็ยินดีที่จะทุ่มเททำงานเพิ่มมากขึ้น ส่วนองค์กรก็ตอบแทนพนักงานที่ทำงานด้วยความทุ่มเท โดยการสนับสนุนทรัพยากรในการทำงาน ดูแลใส่ใจต่อความเป็นอยู่ของพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตดีขึ้น การแลกเปลี่ยนทางสังคมไม่ได้กำหนดตัวเงินไว้อย่างชัดเจน ทั้งนี้ ขึ้นกับบรรทัดฐานและมาตรฐานการแลกเปลี่ยนทางสังคม กล่าวคือเมื่อบุคคลได้รับประโยชน์จากบุคคลอื่นแล้ว บุคคลนั้นควรตอบแทนผู้ให้ตามสมควร เช่น เมื่อพนักงานเชื่อมั่นว่า องค์กรสนับสนุนการทำงานของตน พนักงานจะเกิดความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จึงยินดีปฏิบัติงานเกินจากกว่าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อทดแทนคืนให้องค์กร (Eisenberger et al., 2001)

2. ทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Organizational Support Theory) โดย Eisenberger et al. (1986) เป็นผู้ริเริ่มทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนในองค์กร ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นการสะท้อนความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับพนักงาน กล่าวคือ หากองค์กรสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้พนักงานรู้สึกได้ว่า องค์กรพร้อมสนับสนุนและช่วยเหลือพนักงานในการปฏิบัติงาน ช่วยแก้ไขปัญหา ตอบแทนพนักงานที่ทุ่มเทความรู้ ความสามารถเพื่อองค์กร

พนักงานรู้สึกมั่นใจว่า สามารถพึ่งพิงองค์กรได้ รู้สึกเชิงบวกต่อองค์กร พนักงานก็เต็มใจและพร้อมที่จะทำงานให้กับองค์กรแห่งนั้น

3. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ของ Schermerhorn et al. (2003 อ้างถึงใน นันทวัน บุญอร่ามพงษ์, 2550) เป็นแนวคิดด้านการบริหารจัดการในองค์กร ว่าการทำงานใดๆ ให้สำเร็จ ต้องประกอบด้วยลักษณะส่วนบุคคล ความทุ่มเทพยายามในการทำงาน และการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญขั้นพื้นฐานไปสู่ความสำเร็จของงาน โดยแบ่งการสนับสนุนออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ กำลังคน งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์

### **องค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร**

ตามแนวคิดทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ของ Eisenberger et al. (1986) จำแนก การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. การรับรู้การสนับสนุนด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่พนักงานได้กำลังใจจากองค์กรในการทำงานให้สำเร็จ เช่น องค์กรยอมรับความผิดพลาดของพนักงานที่อาจจะเกิดขึ้นได้ และให้โอกาสแก้ไขงานที่พนักงานทำไม่สำเร็จ การสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น ส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานและองค์กร

2. การรับรู้การสนับสนุนด้านโอกาสในการพัฒนาภายในองค์กร หมายถึง การที่พนักงานได้โอกาสจากองค์กรศึกษาหาความรู้ อบรม ทักษะใหม่ๆ รวมถึงการที่พนักงานได้รับมอบหมายจากหัวหน้างานในการทำงานที่ท้าทาย หรือ เป็นงานสำคัญที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงาน

3. การรับรู้การสนับสนุนด้านความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าองค์กรสนใจในความเป็นอยู่ของพนักงาน พร้อมทั้งช่วยแก้ไข ให้คำแนะนำเพื่อก้าวข้ามความท้าทายต่างๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานให้ประสบความสำเร็จ

4. การรับรู้การสนับสนุนด้านการเห็นคุณค่าในการปฏิบัติงานของพนักงาน หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่า องค์กรให้ค่ายกย่อง ชมเชยเมื่อพนักงานปฏิบัติงานได้สำเร็จ เห็นถึงความทุ่มเท และความพยายามในการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมทั้งเห็นคุณค่าของพนักงานที่ช่วยสนับสนุนให้องค์กรเจริญก้าวหน้า

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่ของไทยศึกษาตามแนวคิดของ Eisenberger et al. (1986) โดยปรับองค์ประกอบให้สอดคล้องกับบริบทที่ต้องการศึกษา เช่น ศรีณีย์ พิมพิทอง (2555) ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุกับการคงอยู่ในองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยสายวิชาการ มีองค์ประกอบการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร 3 ด้าน คือ ด้านการ

ปฏิบัติงาน ด้านโอกาสที่ได้รับ และด้านการเห็นคุณค่าจากการปฏิบัติงาน ในขณะที่อรอุมา อัจฉริยะสิงห์ (2557) ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยศึกษากับพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย แบ่งองค์ประกอบการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร 5 ด้าน คือ ด้านผลตอบแทน ด้านโอกาสการพัฒนาความก้าวหน้า สภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านจิตวิทยาสังคม ส่วนอมรรัตน์ แสงสาย (2558) ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานเจนเนอเรชั่นวาย บริษัท เอเซีย นสแดนเลย์ อินเทอร์เน็ต จำกัด มีองค์ประกอบการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร 8 ด้าน คือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านโอกาสการก้าวหน้า ด้านการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตวิทยาสังคม ด้านสภาพการทำงาน ด้านโอกาสที่การพัฒนาในองค์กร และด้านการเห็นคุณภาพการปฏิบัติงาน

ส่วนงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่มีกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาสาสมัคร พบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่ของต่างประเทศและงานวิจัยของไทยใช้แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรแตกต่างกัน กล่าวคือ งานวิจัยส่วนใหญ่ของต่างประเทศใช้แนวคิดของ Eisenberger et al. (1986) แต่ปรับองค์ประกอบให้สอดคล้องกับบริบทของอาสาสมัคร คือ ไม่นำองค์ประกอบด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านโอกาสการก้าวหน้าในงานอาชีพ และด้านความมั่นคงในการทำงาน เช่น Aldamman et al. (2019) ศึกษาที่อาสาสมัครด้านมนุษยธรรม ใช้องค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร 4 ด้าน คือ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาภายในองค์กร ด้านความหวังในชีวิตความเป็นอยู่ของอาสาสมัคร และด้านการเห็นคุณค่าของอาสาสมัครในองค์กร นอกจากนี้ยังมี Walker et al. (2016) ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับอาสาสมัครชาวออสเตรเลีย โดยใช้องค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ด้านการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ด้านความหวังในสวัสดิภาพการทำงานและด้านการเห็นคุณค่าของอาสาสมัคร ในขณะที่ Won et al. (2020) ศึกษาที่อาสาสมัครเฉพาะกิจ จำนวน 4,824 คน ที่ช่วยงานมหกรรมกีฬาโอลิมปิก ณ ประเทศบราซิลเมื่อปี ค.ศ. 2019 ใช้องค์ประกอบเพียงด้านเดียว คือ ด้านการเห็นคุณค่าของงานอาสาสมัคร ด้วยเหตุผลว่า ลักษณะงานอาสาสมัครเฉพาะกิจแตกต่างจากงานอื่นๆ

ในขณะที่งานวิจัยของไทยที่ศึกษาเกี่ยวกับอาสาสมัคร พบว่า ส่วนใหญ่ศึกษาตามแนวคิดของ Schermerhorn et al. (2003) มีองค์ประกอบหลัก 3 ด้าน คือ การสนับสนุนด้านกำลังคน การสนับสนุนด้านงบประมาณ และการสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ รวมถึงการเพิ่มองค์ประกอบให้สอดคล้องกับงานวิจัยที่ตนเองศึกษา เช่น อันธิกา วาปีทะและสุวิทย์ อุดมพานิชย์

(2562) ศึกษาเกี่ยวกับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านจำนวน 121 คน ปรับองค์ประกอบการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กรเป็น 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และ ด้านการบริหารจัดการ ในขณะที่ ประสงค์ ชัยชนะ (2556) ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานจิตอาสาของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน จังหวัดอุดรธานี กำหนดให้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีองค์ประกอบทั้งหมด 5 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านการบริหารจัดการ และด้านเวลาของอาสาสมัครสาธารณสุข

จากการทบทวนเอกสารงานวิจัยทั้งหมด สรุปได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีองค์ประกอบ 4-8 ด้าน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับบริบทที่ผู้วิจัยสนใจ สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นปัจจัยภายนอกระดับองค์กรที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา โดยเป็นใช้ กรอบกว้างๆ ในการวิจัยเชิงคุณภาพก่อนการทดลองเพื่อสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และเป็นส่วน เสริมกิจกรรมในโปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติ ที่ส่งผลต่อ พฤติกรรมอาสาโดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติ ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดของ Eisenberger et al. (1986) เนื่องจากงานวิจัยของต่างประเทศที่ศึกษาเกี่ยวกับอาสาสมัครมักนิยมใช้แนวคิดดังกล่าว ซึ่งมี องค์ประกอบสอดคล้องกับบริบทที่ผู้วิจัยสนใจศึกษา ในขณะที่งานวิจัยของไทยที่ผ่านมาส่วนใหญ่ ศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เน้นการสนับสนุนกำลังคน งบประมาณและเครื่องมืออุปกรณ์ในการทำงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับบริบทของการศึกษาวิจัยครั้งนี้

#### **งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมอาสา**

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีงานวิจัยจำนวนหนึ่งศึกษา การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมอาสาและการทำงานจิตอาสา จากการศึกษพบว่า การสนับสนุนจากองค์กรช่วยสนับสนุนให้อาสาสมัครมีพฤติกรรมอาสาเพิ่มมากขึ้น (Xu et al., 2021) ส่งผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานจิตอาสาเพิ่มขึ้น เช่น Fee & Gray (2022) ศึกษาพบว่า เมื่ออาสาสมัครองค์กรข้ามชาติรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร ทำให้อาสาสมัครทำงานจิตอาสาที่ ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานจิตอาสา สอดคล้องกับ งานวิจัยของ Won et al. (2021) ศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลให้ อาสาสมัคร ยินดีทำงานจิตอาสาในกิจกรรมครั้งถัดไป รวมถึงงานวิจัยของ Walker et al. (2016) ศึกษาพบว่าอาสาสมัครชาวออสเตรเลียจำนวน 721 คน มีความตั้งใจในการคงอยู่ในงานจิตอาสา นานขึ้นเมื่อรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร

สำหรับงานวิจัยของประเทศไทยที่ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับกลุ่ม ตัวอย่างเป็นอาสาสมัคร พบว่า มีงานวิจัยค่อนข้างจำกัดและศึกษากับอาสาสมัครสาธารณสุข



ประจำหมู่บ้าน (อสม.) ซึ่ง ณ ขณะที่ทำการวิจัย ผู้วิจัยพบงานวิจัยดังกล่าวเพียง 2 งานวิจัยเท่านั้น คืองานวิจัยที่ศึกษากับอาสาสมัครสุขภาพประจำหมู่บ้านจังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า อสม. มีพฤติกรรมอาสาต่อเนืองเมื่อรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร (ประสงค์ ชัยชนะ, 2556) และงานวิจัยของ อันธิกา วาปีทะ และสุวิทย์ อุดมพาณิชย์ (2562) ศึกษาเกี่ยวกับ อสม. จำนวน 121 คนในจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านบุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และด้านบริหารจัดการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมอาสาของ อสม. ซึ่ง ณ ขณะที่ผู้วิจัยศึกษายังไม่พบงานวิจัยที่ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นอาสาสมัครภาคบังคับที่ทำงานภายใต้บริบทขององค์กร

### ตอนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้จากการปฏิบัติ

Reg Revans (1980) นักวิชาการชาวอังกฤษ ซึ่งเป็น บิดาของการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Action Learning) เสนอแนวคิดสำคัญของการเรียนรู้จากการปฏิบัติว่า “การเรียนรู้กับการลงมือทำต้องเกิดควบคู่กันไป” เป็นที่มาของการเรียนรู้จากการปฏิบัติในปัจจุบัน มีลักษณะสำคัญ คือ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ซึ่งกันและกัน เป็นกระบวนการที่ทำให้สมาชิกในองค์กรเกิดการเรียนรู้ ปรับเปลี่ยนมุมมอง ค้นหาปัญหาสำคัญขององค์กรและลงมือแก้ไข พร้อมทั้งพัฒนาผู้ปฏิบัติจากสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการลงมือทำจริง เพื่อปรับใช้ในการปฏิบัติงานในอนาคตต่อไป (นงลักษณ์ หอตระกูล, 2545)

McGill & Beaty (2002) ให้ความหมายของการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ว่า เป็นกระบวนการเรียนรู้และสะท้อนคิดอย่างต่อเนื่องด้วยความตั้งใจจริงที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จ โดยบุคคลได้เรียนรู้จากการทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน แก้ไขปัญหาจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง ในขณะที่ Marquardt (1999) ให้ความหมายของ การเรียนรู้จากการปฏิบัติ หมายถึง กระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องกันของคนกลุ่มเล็กๆ เพื่อร่วมกันคิด ทำความเข้าใจ แก้ไขปัญหาในงานที่ปฏิบัติจริง เพื่อเอื้อประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคคล ทีม และองค์กร สอดคล้องกับ Dilworth & Willis (2003) ให้นิยามการเรียนรู้จากการปฏิบัติ เป็นการสะท้อนความเชื่อและความคิดของบุคคลจากการพบว่ามีปัญหา เพื่อสร้างความเข้าใจอย่างลึกซึ้งและได้รับการสนับสนุนเพื่อแก้ไขปัญหาให้ลุล่วง

ในขณะที่งานวิจัยของไทย ให้ความหมายของการเรียนรู้จากการปฏิบัติ หมายถึง การที่บุคคลเรียนรู้จากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจริง แล้วต้องการค้นหาคำตอบเพื่อแก้ไขปัญหาให้ดีขึ้น โดยพยายามเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหา (อาชัญญา รัตนอุบล, 2547) สอดคล้องกับ มารุฒ พัฒนาผล (2554) ให้ความหมายของการเรียนรู้จากการปฏิบัติ หมายถึง กระบวนการ

เรียนรู้ที่กลุ่มบุคคลมีจุดมุ่งหมายเดียวกัน คือ ต้องการปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้น รวมถึงพัฒนางาน ด้วยการวิเคราะห์ปัญหา มีแผนการดำเนินการแล้วลงมือปฏิบัติจริง ตรวจสอบผลการปฏิบัติ และสะท้อนผลการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ

การเรียนรู้จากการปฏิบัติ เป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่ได้รับการยอมรับว่า สามารถส่งเสริมให้ผู้เรียนรู้เกิดกระบวนการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพวิธีหนึ่ง (ฉัตรณรงค์ศักดิ์ สุธรรมดี และ จินต กานต์ สุธรรมดี, 2560) ยิ่งกว่านั้น นิยามของการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ขยายจากระดับบุคคล สู่อุปกรณ์ การพัฒนาระดับองค์กรด้วย เช่น Rothwell (1999) ให้ความหมายของการเรียนรู้จากการปฏิบัติ คือ ประสบการณ์การเรียนรู้จากสถานการณ์จริงที่นำไปสู่การพัฒนาบุคคล ทีม และองค์กร สอดคล้องกับ Marquardt (2000) นิยามการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ว่า การเรียนรู้จากการปฏิบัติ เป็นเครื่องมือแก้ปัญหาที่ทรงพลัง เสริมสร้างภาวะผู้นำ สร้างทีมงาน และสร้างองค์กรที่ประสบความสำเร็จด้วยกระบวนการทำงานของกลุ่มเล็กๆ จากปัญหาที่เกิดจากสถานการณ์จริง ลงมือปฏิบัติจริง และเรียนรู้จริงทั้งระดับบุคคล ระดับทีม และระดับองค์กร

จากความหมายของการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การเรียนรู้จากการปฏิบัติ เป็นกระบวนการเรียนรู้จากสภาพปัญหาภายใต้สถานการณ์จริง และแก้ไขปัญหาด้วยบุคลากรภายในองค์กร ผ่านการลงมือปฏิบัติ ก่อให้เกิดการเรียนรู้จากการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ทำให้เกิดการพัฒนาบุคคล ทีม และองค์กร

### **ความสำคัญและประโยชน์ของการเรียนรู้จากการปฏิบัติ**

หลายประเทศให้ความสำคัญของการเรียนรู้จากการปฏิบัติ โดยนำการเรียนรู้จากการปฏิบัติไปประยุกต์ใช้ เช่น ออสเตรเลีย อังกฤษ และอเมริกา รวมถึงการจัดงานประชุมระดับนานาชาติเกี่ยวกับการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (World Congress Action Learning) ทั้งนี้เพราะการเรียนรู้จากการปฏิบัติเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่แท้จริง เป็นการปรับเปลี่ยนแนวทางการเรียนรู้จาก On-the job Training สู่อุปกรณ์ On-the-job Learning ที่สร้างคุณค่าเพิ่มในการทำงาน เหมาะสมกับยุคปัจจุบันที่องค์กรแสวงหาการเรียนรู้ เพื่อชิงความได้เปรียบทางธุรกิจ ซึ่งการเรียนรู้จากการปฏิบัติมีประโยชน์ถึง 6 ข้อ คือ 1) ช่วยแก้ปัญหาที่ท้าทาย และสร้างความเชี่ยวชาญแก่ผู้ปฏิบัติ 2) สร้างทีมงานทำงานที่แก้ไขปัญหาอย่างตรงจุด 3) ช่วยพัฒนาระบบการคิด การเรียนรู้ร่วมกัน และความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ ของสมาชิกในทีม 4) สร้างสัมพันธภาพ การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมทีม และมีส่วนในการสร้างภาวะผู้นำ 5) สร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ตอบรับต่อการเปลี่ยนแปลง 6) พัฒนาบุคลากรด้านทรัพยากรมนุษย์ เป็นผู้ให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนา (วิระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2545)

สอดคล้องกับแนวคิดของ อาชัญญา รัตนอุบล (2547) กล่าวว่า การเรียนรู้จากการปฏิบัติเป็นพื้นฐานที่ผู้เรียนพบความท้าทายจากปัญหาจริง แล้วแสวงหาคำตอบเพื่อแก้ไขปัญหานั้นด้วยการลงมือปฏิบัติ เปิดโอกาสให้ผู้เรียนพัฒนาความรู้ ทักษะ ความคิด ความสามารถ และทักษะการตัดสินใจ การเรียนรู้จากการปฏิบัติจึงเชื่อมโยงระหว่างความรู้ทางทฤษฎีกับการปฏิบัติ ด้วยการนำความรู้ใหม่ผนวกเข้ากับความรู้เดิม เพื่อการเปลี่ยนแปลงของบุคคลในองค์กร

ในขณะที่งานวิจัยของต่างประเทศ (Revans, 1980) ผู้พัฒนาแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ กล่าวว่า การเรียนรู้จากการปฏิบัติช่วยเพิ่มศักยภาพการแก้ไขปัญหาในระดับบุคคล ทีม และองค์กร 3 ประการ คือ 1) ปัญหาที่ยกขึ้นมาเป็นปัญหาจากสถานการณ์จริง ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานควรมีโอกาสเพื่อแก้ไขปัญหาที่ 2) การเรียนรู้จากการปฏิบัติสะท้อนถึงการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อพัฒนาทักษะและความรู้ คือ การหาคำตอบจากข้อสงสัย ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้เพื่อแก้ไขปัญหา และ 3) กิจกรรมที่เกิดระหว่างการเรียนรู้จากการปฏิบัติ เปิดโอกาสให้สมาชิกในทีมแสดงศักยภาพและความสามารถในการแก้ไขปัญหา

Marquardt (2000) กล่าวว่า ศตวรรษที่ 21 ผู้บริหารองค์กรทั่วโลกเข้าสู่อการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นการฝึกอบรมแบบเดิมๆ ไม่เพียงพอ เพราะเห็นผลลัพธ์ช้า การพัฒนาผู้นำองค์กรยุคใหม่ต้องเรียนรู้จากการปฏิบัติ เพื่อสร้างผู้นำและสร้างองค์กรให้เติบโตไปพร้อมๆ กัน รวมถึง Marquardt & Waddill (2010) ให้ความสำคัญของการเรียนรู้จากการปฏิบัติเปรียบเสมือนการลงทุนอย่างหนึ่งขององค์กร วัดผลลัพธ์การพัฒนาทักษะและการเติบโตทางความคิดของบุคลากร ส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น ช่วยให้องค์กรอยู่รอดและเติบโตด้วยการพึ่งพาตนเอง

จากความสำคัญของการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การเรียนรู้จากการปฏิบัติเป็นกระบวนการสร้างการเปลี่ยนแปลงเพื่อแก้ไขปัญหให้กับองค์กร พร้อมกับ พัฒนาองค์กรทั้งในระดับบุคคล ทีม และองค์กร โดยพนักงานให้เรียนรู้ เติบโต ใช้ศักยภาพของตนแก้ไขปัญหา ส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีม เรียนรู้การทำงานร่วมกันและเสริมสร้างภาวะผู้นำ และเพิ่มประสิทธิผลให้องค์กร และปัญหาขององค์กรได้รับการแก้ไขจากพนักงานภายในองค์กรเอง

### **องค์ประกอบของการเรียนรู้จากการปฏิบัติ**

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า การเรียนรู้จากการปฏิบัติมี 6 องค์ประกอบ (วีระวัฒน์ บันนิตามัย, 2545; Marquardt, 1999 อ้างถึงในมารุฒ พัฒนา, 2554) คือ 1) ปัญหา (Problem) ปัญหา เป็น “จุดเริ่มต้น” ที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ โดยปัญหาดังกล่าวส่งผลกระทบตั้งแต่ระดับบุคคล ถึง องค์กร ซึ่งเป็นปัญหาที่อยู่ในความรับผิดชอบ

ของกลุ่ม 2) กลุ่ม (Group) คือ ศูนย์กลางของเรียนรู้จากการปฏิบัติ ขนาดของกลุ่มที่เหมาะสม คือ กลุ่มละ 4-8 คนที่มาจากหน่วยงานข้ามสายงานต่างๆ ภายในองค์กร เป็นคนที่เกี่ยวข้องกับปัญหา สามารถมองเห็นปัญหาอย่างหลากหลายและยินดีทำงานร่วมกัน สามารถจัดการปัญหาและพบปะกันได้เป็นระยะๆ เพื่อการเรียนรู้และคิดปัญหาร่วมกันภายใต้บรรยากาศแบบเป็นมิตร เปิดเผย สนุก และได้ความรู้ 3) กระบวนการซักถามและสะท้อนมุมมอง (Questioning and Reflection) การตั้งคำถามที่ถูกต้องและตรงประเด็น เปรียบเสมือนหัวใจของการเรียนรู้จากการปฏิบัติ โดยเริ่มต้นจากการตั้งคำถามเพื่อค้นหาปัญหาอย่างชัดเจน ให้สมาชิกในที่ที่มีเวลาครุ่นคิด รับฟังอย่างเปิดกว้างและค้นหาแนวทางใหม่ๆ เพื่อแก้ไขปัญหา การตั้งคำถามที่ดี เป็นการเปิดโอกาสสู่การเรียนรู้ ด้วยการใช้คำถามปลายเปิด สลับกับคำถามปลายปิด จะเพิ่มความกระจ่างให้กับสมาชิกในที่ รวมถึงการสะท้อนคำตอบที่ได้รับและคิดใคร่ครวญให้รอบคอบ พร้อมทั้งหาแนวทางแก้ปัญหาที่ชัดเจนก่อนลงมือปฏิบัติจริง โดย Revans (1942) เสนอสมการแห่งการเรียนรู้จากการปฏิบัติ และพัฒนาให้สมการชัดเจน เป็นระบบ มีความต่อเนื่องมากขึ้นโดยนักวิจัยในระยะหลัง คือ Marquardt (1999) เสนอแนวทางการแก้ไข (Problem Solutions) การเรียนรู้ที่แท้จริงเกิดขึ้นเมื่อลงมือปฏิบัติ แผนการดำเนินงานที่วางไว้จะไม่เกิดประโยชน์ หากไม่ได้นำไปใช้ สมาชิกของกลุ่มต้องมั่นใจว่าแผนการที่วางไว้ จะได้นำไปใช้และลงมือปฏิบัติ และยินดีเปลี่ยนแปลงหากมีข้อเสนอนั้นๆ ที่เกิดประโยชน์กับงาน เพิ่มโอกาสการเรียนรู้ 5) การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Learning) แนวทางเดิมที่เคยสำเร็จในอดีตอาจไม่เหมาะสมที่นำมาใช้ในยุคปัจจุบัน การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อหาทางเลือกใหม่ๆ ในการแก้ไขปัญหา พร้อมทั้งพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทำให้เกิดความยืดหยุ่น สร้างแนวทางใหม่ๆ และปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง 6) ผู้สนับสนุนการเรียนรู้ (Learning Coach) คือ สมาชิกที่ทำหน้าที่เป็นผู้สนับสนุนการเรียนรู้ของกลุ่ม มีความสามารถในการคิดอย่างเป็นระบบ มีทักษะในการรับฟังความคิดเห็น ศิลปะของการโน้มน้าว ทักษะการให้ข้อมูลย้อนกลับ ทักษะการสรุปผล และต้องเป็นผู้กระตุ้นให้สมาชิกเกิดการแลกเปลี่ยนมุมมอง เพื่อร่วมกันผลักดันให้เกิดการปฏิบัติ

จากองค์ประกอบของการเรียนรู้จากการปฏิบัติข้างต้น สรุปได้ว่า การเรียนรู้จากการปฏิบัติมี 6 องค์ประกอบ เริ่มตั้งแต่ ปัญหา ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการเรียนรู้ เมื่อมีปัญหาจึงต้องมีกลุ่มทำงานเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา ผ่านการตั้งคำถามของผู้สนับสนุนการเรียนรู้ ส่งเสริมให้ทีมใช้ทักษะการคิด ไตร่ตรอง ค้นหาแนวทางพร้อมทั้งลงมือปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหา ทำให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและให้ข้อมูลสะท้อนกลับ พร้อมทั้งมีการติดตามผลว่า ผลลัพธ์ที่ได้จากการลงมือปฏิบัติเป็นไปตามจุดประสงค์ที่ตั้งใจไว้หรือไม่ เพื่อการพัฒนา ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้ดียิ่งขึ้น

## ขั้นตอนของการเรียนรู้จากการปฏิบัติ

ถึงแม้แนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้จากการปฏิบัติมุ่งเน้น การตั้งคำถาม การไตร่ตรอง อย่างรอบคอบ และลงมือปฏิบัติ แต่ขั้นตอนการเรียนรู้จากการปฏิบัติในมุมมองของนักวิชาการ แตกต่างกันไป เช่น Rothwell (1999) เสนอขั้นตอนการเรียนรู้จากการปฏิบัติไว้ 7 ขั้นตอน คือ

- ขั้นตอนที่ 1) คำนี้ถึงสถานการณ์ที่เหมาะสมกับการเรียนรู้จากการปฏิบัติ เพื่อให้เกิดประสิทธิผล สูงสุด รวมถึงความสำคัญและจำเป็นในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว
- ขั้นตอนที่ 2) เลือกทีมการเรียนรู้ จากการปฏิบัติ เพราะทีมที่เหมาะสมจะนำมาซึ่งความสำเร็จ ควรมีมุมมองที่หลากหลาย มีเจตคติ ที่ดีและพร้อมเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็นจากสมาชิกคนอื่น ๆ
- ขั้นตอนที่ 3) สรุปปัญหาให้ทีมพร้อม ทั้งข้อจำกัด โดยสรุปสั้น ๆ ให้ทีมเข้าใจสถานการณ์ที่ต้องแก้ไข พร้อมทั้งข้อจำกัด เช่น ทรัพยากร สิ้นบนทุน เวลา เพื่อให้สมาชิกในทีมร่วมกันหาแนวทางการแก้ไขปัญหา
- ขั้นตอนที่ 4) ส่งเสริมให้ ทีมเกิดปฏิสัมพันธ์กัน เพราะกุญแจแห่งความสำเร็จ คือ การทำงานร่วมกันด้วยความสามัคคีเพื่อ บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้
- ขั้นตอนที่ 5) ให้สิทธิ์แก่สมาชิกในทีม สมาชิกในทีมต้องรวบรวมข้อมูล เกี่ยวกับประเด็นปัญหา พร้อมทั้งหาวิธีการแก้ไขปัญหาที่ดีที่สุด และประยุกต์ใช้วิธีการที่ หลากหลายและสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหา
- ขั้นตอนที่ 6) ประเมินผลลัพธ์ สมาชิกควรประเมินผล ลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดจากแนวทางการแก้ปัญหาทั้งด้านบวกและด้านลบ
- ขั้นตอนที่ 7) กำหนด ทิศทางในอนาคต สิ่งที่สมาชิกในทีมได้เรียนรู้จากการปฏิบัติ สิ่งที่ทำได้ดีและสิ่งที่ควรทำให้ แตกต่างในครั้งถัดไป เป็นต้น

Marquardt (2000) เสนอ 12 ขั้นตอนการเรียนรู้จากการปฏิบัติ

- ขั้นตอนที่ 1) เป็น ขั้นตอนแรกและขั้นตอนสำคัญที่สุด คือ ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงและเชื่อมั่นว่า การเรียนรู้จากการปฏิบัติจะช่วยแก้ปัญหาขององค์กรได้
- ขั้นตอนที่ 2) พัฒนาที่มงานการเรียนรู้ ประกอบด้วยผู้สนับสนุนการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ผู้จัดการโปรแกรมการเรียนรู้จากการปฏิบัติ หัวหน้ากลุ่มการเรียนรู้จากการปฏิบัติ
- ขั้นตอนที่ 3) จัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เพื่อให้บุคลากรใน องค์กรเข้าใจแนวคิดและประโยชน์ที่จะได้รับการเรียนรู้จากการปฏิบัติ
- ขั้นตอนที่ 4) สรรหา ผู้สนับสนุนการเรียนรู้ (Learning Coach) ซึ่งอาจจะเป็นบุคคลภายในองค์กร หรือ ภายนอกองค์กร โดยบทบาทหน้าที่หลัก คือ การตั้งคำถาม การสะท้อนกลับ เพื่อมุ่งให้สมาชิกของทีมเกิดการเรียนรู้
- ขั้นตอนที่ 5) กำหนดผู้เข้าร่วมกลุ่มการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ทั้งจำนวนสมาชิกในกลุ่ม และ หลากหลายด้านความคิดเห็นที่แตกต่างกัน
- ขั้นตอนที่ 6) เลือกปัญหาขององค์กร โดยระบุให้ชัดเจน ว่า กลุ่มมีหน้าที่เพียงคิดหาแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหา หรือเป็นผู้ปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหา
- ขั้นตอนที่ 7) จัดตั้งโครงการการเรียนรู้จากการปฏิบัติ โดยสมาชิกต้องเข้าใจหลักเกณฑ์และ

หลักการของการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ขั้นตอนที่ 8) สร้างกรอบปัญหาใหม่ ตั้งเป้าหมายที่ต้องการบรรลุและพัฒนาวิธีแก้ไขปัญหา ขั้นตอนที่ 9) เสนอแนวทางเพื่อการลงมือปฏิบัติ ขั้นตอนที่ 10) นำแนวทางไปลงมือปฏิบัติ ไม่ว่าจะสมาชิกของทีมจะเป็นผู้ลงมือปฏิบัติเอง หรือ มีทีมงานอื่นเป็นผู้ปฏิบัติตามแผน ควรมีการเฝ้าติดตามและแจ้งผลการปฏิบัติกลับมาที่ผู้บริหาร ขั้นตอนที่ 11) การประเมินผลและการสรุปผลจากการเรียนรู้จากการปฏิบัติ เพื่อให้องค์กรได้รับประโยชน์จากการเรียนรู้ เมื่อสิ้นสุดโครงการ ควรมีการประเมินผลทั้งที่มีประสิทธิผลและไม่มีประสิทธิผล ขั้นตอนที่ 12) ส่งเสริมให้การเรียนรู้จากการปฏิบัติเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร

ในขณะที่ อาชัญญา รัตนอุบล (2547) เสนอขั้นตอนการเรียนรู้จากการปฏิบัติ 6 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1) ใช้ปัญหาในสถานการณ์จริงเป็นโจทย์ของการเรียนรู้จากการปฏิบัติ เพื่อให้สมาชิกในทีมรับทราบและช่วยกันหาแนวทางแก้ไข 2) วางแผนแก้ปัญหาด้วยการเรียนรู้จากการปฏิบัติ เริ่มด้วยการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างสมาชิกภายในกลุ่ม เปิดโอกาสให้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ก่อนลงมือปฏิบัติจริง 3) เรียนรู้จากการปฏิบัติ โดยการเข้าร่วมกิจกรรมและการฝึกอบรม เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และเชื่อมปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในทีม และระหว่างการปฏิบัติกิจกรรม ผู้ฝึกอบรมช่วยกระตุ้นให้สมาชิกในทีมเกิดแรงจูงใจ และทบทวนประสบการณ์เดิม โดยใช้วิธีการต่างๆ เข้ามามีส่วนร่วม เช่น การชมสไลด์ วีดิทัศน์ เกมส์ รวมถึงกรณีศึกษาต่างๆ เป็นต้น 4) เปิดโอกาสให้สมาชิกในทีมอภิปรายเชิงวิพากษ์และไตร่ตรอง สะท้อนคิดเพื่อนำสู่การลงมือปฏิบัติ 5) สรุปเป็นองค์ความรู้ใหม่แล้วนำไปประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้อง นำผลที่ได้จากความรู้และประสบการณ์เดิม บูรณาการกับความรู้และประสบการณ์ใหม่ที่มีความหมาย ก่อให้เกิดคุณค่ากับตนเอง ตลอดจนปรับเปลี่ยนความคิดของตนเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ถาวรต่อไป 6) ประเมินติดตามผลการเรียนรู้ เพื่อการปรับปรุงพัฒนาเปลี่ยนแปลงให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

จากขั้นตอนของการเรียนรู้จากการปฏิบัติ พอสรุปได้ว่า แนวคิดของนักวิชาการแต่ละท่าน ส่งผลต่อจำนวนขั้นตอนของการเรียนรู้จากการปฏิบัติระหว่าง 6-12 ขั้นตอน โดยผู้นำไปใช้สามารถปรับประยุกต์ให้เหมาะสมกับบริบทที่ต้องการศึกษา ถึงแม้จำนวนขั้นตอนแตกต่างกันแต่ทุกแนวคิดมีจุดเน้นที่สำคัญเหมือนกัน คือ การให้ความสำคัญด้านการมีส่วนร่วมของสมาชิกในทีม ทั้งการคิดวิเคราะห์ การอภิปราย การแสดงความคิดเห็น ผ่านการใช้คำถามของผู้สนับสนุนการเรียนรู้ หรือ ผู้ฝึกอบรมโดยการตั้งคำถามเพื่อให้ผู้เข้าร่วมอบรมเกิดการไตร่ตรองสะท้อนคิด เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมอบรมอภิปรายเชิงวิพากษ์เพื่อการเรียนรู้ พร้อมทั้งนำองค์ความรู้ใหม่ที่ได้รับ ไปปรับประยุกต์ใช้เพื่อแก้ไขปัญหา

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้จากการปฏิบัติ

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้จากการปฏิบัติ พบว่างานวิจัยที่ผ่านมา ศึกษาการเรียนรู้จากการปฏิบัติในกลุ่มตัวอย่างทั้งระดับบุคคล ภาครัฐบาล ภาคเอกชน ภาคการศึกษา และองค์กรไม่มุ่งแสวงหาผลกำไร เช่น ภาคราชการไทย กำหนดยุทธศาสตร์ ปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์และค่านิยมของข้าราชการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ด้วยการเรียนรู้ด้วยตนเองจากการปฏิบัติงานผ่านประสบการณ์จริง ด้วยการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมการทำงานเป็นทีม อีกทั้งยังนำการเรียนรู้จากการปฏิบัติ เพื่อพัฒนาระบบราชการและหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ (อำนาจ วัดจินดา, 2552) สอดคล้องกับ วัฒนชันานนท์ พลังอิสระ (2555) นำกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติประยุกต์ใช้กับองค์กรธุรกิจ ด้านการบริหารงานขายทางโทรศัพท์ พบว่า ปัญหาขององค์กร คือ พนักงานขาดทักษะในการแก้ปัญหาและมีอัตราการลาออกสูง เมื่อได้รับการพัฒนาด้วยการเรียนรู้จากการปฏิบัติเป็นระยะเวลา 2 เดือน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีทักษะการแก้ปัญหาเพิ่มมากขึ้น เช่นเดียวกับ รัชวิทย์ หล่อศรีศุภชัย (2562) ใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติพัฒนาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) จำนวน 8 คน พบว่า กลุ่มทดลองมีภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมและพฤติกรรมที่สะท้อนภาวะผู้นำสูงขึ้น ภายหลังการเรียนรู้ด้วยการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ Perusso et al. (2020) นำการเรียนรู้จากการปฏิบัติประยุกต์ใช้กับนักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาบริหารธุรกิจ จำนวน 42 คน พบว่า กลุ่มทดลองมีความรู้ด้านธุรกิจ มีทักษะการสื่อสาร การรับรู้ความสามารถของตน เจตคติ ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น และมีแรงจูงใจในการทำงานเพิ่มสูงขึ้น

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้จากการปฏิบัติที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา

ถึงแม้ว่า มีงานวิจัยของต่างประเทศและของไทยจำนวนมากใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติ แต่กลับพบว่า การศึกษากับกลุ่มตัวอย่างเป็นอาสาสมัครค่อนข้างมีจำกัด ซึ่งผู้วิจัยพบ ณ ขณะที่ทำการศึกษา มีเพียง 2 งานวิจัยเท่านั้น คือ งานวิจัยของประจวบ แผลมหลัก (2547) ศึกษาการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ทางการศึกษานอกระบบโรงเรียน เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านใน 9 จังหวัดภาคเหนือตอนล่าง โดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติ 8 ขั้นตอน กลุ่มทดลองคือ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน 40 คน พบว่า ภายหลังการทดลอง กลุ่มทดลองเกิดการเรียนรู้และปฏิบัติงานจิตอาสาในเขตที่รับผิดชอบได้สูงกว่าก่อนทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และงานวิจัยกึ่งทดลองที่มีกลุ่มตัวอย่างเป็นอาสาสมัครเยาวชน ที่จัดกิจกรรมการเรียนรู้จากการปฏิบัติของอาสาสมัครเยาวชนนักศึกษา จำนวน 15 คน เป็นเวลาต่อเนื่อง 6 สัปดาห์ รวมระยะเวลา 50 ชั่วโมง ตามขั้นตอนการเรียนรู้จากการปฏิบัติ 6 ขั้นตอนของอาชัญญา รัตนอุบล (2547) เพื่อส่งเสริมพฤติกรรมและเจตคติต่อความมี

จิตสำนึกสาธารณะ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มทดลองมีเจตคติและพฤติกรรมจิตสำนึกสาธารณะสูงขึ้นกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 (ภาณุมาศ มหาทรัพย์สกุล, 2555)

#### ตอนที่ 4 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

พฤติกรรมอาสา หมายถึง ความคิด (cognitive) ความรู้สึก (feeling) หรือ การกระทำ (acting) ของอาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิกระจกเงาที่แสดงออกต่อผู้อื่นด้วยความสมัครใจ ไม่หวังสิ่งตอบแทน โดยการช่วยเหลือผู้อื่น เสียสละเพื่อผู้อื่นและส่วนรวม รวมถึงการประสานงานและร่วมสร้างสรรคงานอาสา ภายใต้บริบทขององค์กร ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ด้านคือ ด้านที่ 1) ด้านการช่วยเหลือผู้อื่น หมายถึง การกระทำของอาสาสมัครภาคบังคับที่แสดงถึงการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน ด้วยการกระทำที่สามารถแบ่งเป็น 2 ด้านย่อย ได้แก่ (1) การช่วยชี้แนะสิ่งที่ถูกที่ควรให้กับผู้อื่น (2) การให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับผู้อื่น เช่น ผู้มาบริจาคสิ่งของ หรือ เพื่อนอาสาสมัครด้วยกัน ด้านที่ 2) ด้านการเสียสละเพื่อผู้อื่นและส่วนรวม หมายถึง การกระทำของอาสาสมัครภาคบังคับที่แสดงถึงการเสียสละเพื่อผู้อื่นและส่วนรวม ที่แสดงออกถึงการกระทำที่สามารถแบ่งเป็น 2 ด้านย่อย ได้แก่ (1) การเสียสละกำลังกาย กำลังทรัพย์ กำลังสติปัญญาของตนเองเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน (2) การใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ต่อผู้อื่นและส่วนรวมด้วยความเต็มใจ ด้านที่ 3) การประสานงานและร่วมสร้างสรรค หมายถึง การกระทำของอาสาสมัครภาคบังคับที่สามารถแบ่งการกระทำออกเป็น 3 ด้านย่อย (1) การประสานงานกับอาสาสมัครและหน่วยงานอื่นๆ ในมูลนิธิกระจกเงา (2) การตั้งใจทำงานจิตอาสาที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อมูลนิธิกระจกเงา และด้านที่ (3) ด้านการมีส่วนร่วมริเริ่มสร้างสรรค เสนอความคิดเห็นใหม่ๆ เพื่อพัฒนางานของมูลนิธิกระจกเงา

การวัดพฤติกรรมอาสา ผู้วิจัยพัฒนาจากแนวคิดของกรมวิชาการ (2542) ร่วมกับผลที่ได้จากการวิจัยเชิงคุณภาพก่อนการทดลอง ตามนิยามปฏิบัติการข้างต้น โดยแบบวัดพฤติกรรมอาสา เป็นแบบวัดที่มีข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 20 ข้อ เป็นมาตรประเมินค่า 5 ระดับ กล่าวคือ 1 คะแนน (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) จนถึง 5 คะแนน (เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ส่วนข้อความทางลบ จะมีการกลับค่าคะแนนก่อนนำไปคำนวณ โดยผู้ที่ได้คะแนนจากวัดแบบสูงกว่า คือ ผู้ที่มีพฤติกรรมอาสาสูงกว่าผู้ที่ได้รับคะแนนจากแบบวัดน้อยกว่า

โปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติ ที่มีผลต่อพฤติกรรมอาสา หมายถึง ชุดกิจกรรมที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเพื่อใช้อบรมเชิงปฏิบัติการให้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิกระจกเงา ซึ่งนำผลที่ได้จากการศึกษาจากการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ การหาความหมาย องค์ประกอบของพฤติกรรมอาสา เงื่อนไขทุนทางจิตวิทยาเชิง



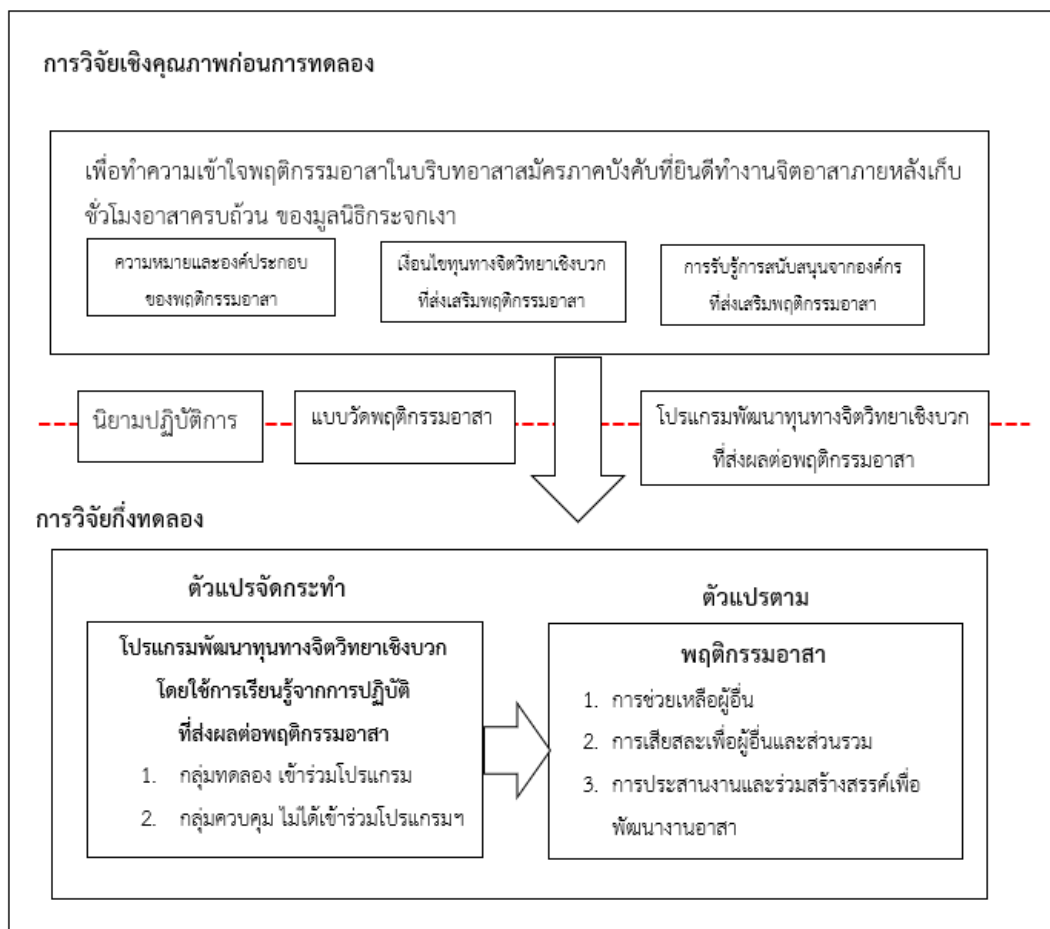
บวกและการรับรู้สนับสนุนจากองค์กรที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา ร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการออกแบบกิจกรรม ตามแนวทางการพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกที่พัฒนาตัวแปรทั้ง 4 องค์ประกอบตั้งแต่การพัฒนาความหวังจนถึงพัฒนาการฟื้นคืนพลัง โดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติเป็นฐานการฝึกอบรม โปรแกรมประกอบด้วย 8 กิจกรรม ใช้ระยะเวลาอบรมทั้งสิ้น 3 ครั้ง รวมทั้งสิ้น 12 ชั่วโมง ห่างกัน 3 สัปดาห์ เพื่อให้ผู้เข้าร่วมอบรมได้ทำโครงการส่งเสริมพฤติกรรมอาสา เรียนรู้จากประสบการณ์การทำงานจริงด้วยการลงมือปฏิบัติ โดยมีแนวทางการพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกเป็นกิจกรรมหลักของโปรแกรม และแนวคิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นกิจกรรมเสริมของโปรแกรม

### ตอนที่ 5 กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อตอบจุดมุ่งหมายการวิจัย 2 ข้อ คือ 1) เพื่อศึกษา และทำความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายและองค์ประกอบของพฤติกรรมอาสา เจือปนทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา และ 2) เพื่อศึกษาประสิทธิผลของโปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยการเรียนรู้จากการปฏิบัติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอาสา

เพื่อตอบจุดมุ่งหมายการวิจัยข้อ 1 ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพก่อนการทดลอง ตามแนวคิดเรื่องพฤติกรรมกรปฏิบัติงาน (Albanese, 1981) เป็นกรอบแนวคิดแบบกว้างๆ เพื่อเป็นแนวทางสร้างเครื่องมือการสัมภาษณ์เชิงลึกกึ่งโครงสร้าง เพื่อทำความเข้าใจบริบทของอาสาสมัครภาคบังคับ ที่ยังคงมีพฤติกรรมอาสาภายหลังการเก็บชั่วโมงอาสาครบถ้วน เพื่อหาความหมายของพฤติกรรมอาสา องค์ประกอบของพฤติกรรมอาสา ปัจจัยภายในระดับบุคคลที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา คือ เจือปนทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก และปัจจัยภายนอกระดับองค์กร คือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา

เพื่อตอบจุดมุ่งหมายของการวิจัยข้อที่ 2 คือ ศึกษาประสิทธิผลของโปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอาสา ในกลุ่มอาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิกระจกเงา ผู้วิจัยนำผลจากการหาความหมาย องค์ประกอบของพฤติกรรมอาสา เจือปนทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา นำมาสร้างนิยามปฏิบัติการ พัฒนาข้อคำถามในแบบวัดพฤติกรรมอาสา และร่วมออกแบบโปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอาสา ในกลุ่มอาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิกระจกเงา โดยใช้แบบแผนการวิจัยกึ่งทดลอง กับผู้เข้าร่วมการวิจัยทั้งสิ้น 40 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 20 คน ที่เข้าร่วมโปรแกรม ในขณะที่กลุ่มควบคุม 20 คนไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรม สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ตามแผนภาพประกอบ ที่ 2



ภาพประกอบ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

## ตอนที่ 6 สมมติฐานการวิจัย

1. ภายหลังจากทดลอง กลุ่มทดลองที่เข้าร่วมโปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอาสา มีค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาสูงกว่ากลุ่มควบคุมที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรม

2. ภายหลังจากทดลอง และติดตามผล กลุ่มทดลองที่ได้เข้าร่วมโปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอาสา มีค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสา สูงกว่าระยะก่อนการทดลอง

### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลของโปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอาสาในกลุ่มอาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิกระจกเงา: การวิจัยผสมผสานวิธี” เป็นการวิจัยแบบผสมผสานวิธีแบบทดลอง (The Mixed Methods-Intervention Design) (Creswell & Clark, 2018) ทำการวิจัยเชิงคุณภาพก่อนการทดลอง เพื่อทำความเข้าใจความหมาย องค์ประกอบของพฤติกรรมอาสา เจริญทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา จากนั้นจึงทำการวิจัยด้วยแบบแผนการวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi-Experimental Design) เพื่อศึกษาประสิทธิผลของโปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอาสา ในกลุ่มอาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิกระจกเงา โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### การวิจัยเพื่อทำความเข้าใจความหมาย องค์ประกอบของพฤติกรรมอาสา เจริญทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมอาสา

เพื่อตอบจุดมุ่งหมายการวิจัยข้อที่ 1 คือ ทำความเข้าใจความหมายของพฤติกรรมอาสา องค์ประกอบของพฤติกรรมอาสา เจริญทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับอาสาสมัครภาคบังคับที่ยังคงมีพฤติกรรมอาสาหลังจากเก็บชั่วโมงอาสาครบถ้วนแล้ว โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key Informant) มีคุณสมบัติเบื้องต้นดังนี้

(1) เคยเป็นอาสาสมัครภาคบังคับและยังคงมีพฤติกรรมอาสาหลังจากเก็บชั่วโมงอาสาครบถ้วนแล้ว ทำงานจิตอาสากับมูลนิธิกระจกเงาสม่ำเสมอตลอดปี พ.ศ. 2564 พิจารณาจากการทำงานจิตอาสาให้มูลนิธิฯ ตลอดปี พ.ศ. 2564 อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง ครั้งละ 6 ชั่วโมง

(2) เป็นเยาวชนไทยอายุระหว่าง 18-24 ปี กำลังศึกษาระดับปริญญาตรีในสถาบันการศึกษา

(3) ได้รับการเสนอชื่อจากหัวหน้าโครงการอาสาสมัครของมูลนิธิกระจกเงา ว่าเป็นอาสาสมัครที่มาทำงานจิตอาสากับมูลนิธิอย่างสม่ำเสมอ

(4) ยินดีเป็นผู้ให้ข้อมูลตลอดการวิจัย

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่สำคัญที่สุดที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ ตัวผู้วิจัยเอง รวมทั้งการรวบรวมเอกสาร ศึกษาข้อมูล ทบทวนแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structure Interview) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อทำความเข้าใจความหมาย องค์ประกอบของพฤติกรรมอาสา เจริญทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา โดยระหว่างการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการจัดบันทึก พร้อมบันทึกเทป และเตรียมแนวคำถาม โดยเตรียมคำถามหลัก (main questions) เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อสร้างความมั่นใจกับผู้วิจัยว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกท่านเล่าเรื่องด้วยคำถามหลักเดียวกัน และสามารถปรับเปลี่ยนคำถามได้ตามความเหมาะสมตามบริบทจากเรื่องเล่าของแต่ละคน นอกจากคำถามหลักแล้ว ผู้วิจัยเตรียมคำถามเพื่อเก็บรายละเอียด (probes) เพื่อขอรายละเอียดเพิ่มเติม (ชาย โพธิ์สิตา, 2562) โดยมีตัวอย่างแนวคำถาม ดังตารางที่ 3

ตาราง 3 ตัวอย่างแนวคำถามการสัมภาษณ์

ประเด็นการศึกษา	แนวคิดคำถามหลัก	แนวคำถามเพื่อเก็บรายละเอียด
ความหมายของพฤติกรรมอาสา	น้องทำงานจิตอาสาหลายปีตามความเข้าใจของน้อง “พฤติกรรมอาสา” หมายความว่าอย่างไร	ช่วยยกตัวอย่างพฤติกรรมอาสาที่น้องทำในมูลนิธิให้เห็นภาพหน่อยได้มั๊ยคะ
ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา	เก็บชั่วโมงอาสาครบแล้ว เพราะอะไร น้องจึงยังทำงานจิตอาสากับมูลนิธิถึงปัจจุบันนี้คะ	ส่วนมากที่น้องเห็น คนอื่นๆ ค่าทำงานจิตอาสาต่อเนื่องแบบเรามั๊ยคะ
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	น้องคิดว่าบรรยากาศการทำงานจิตอาสาที่มูลนิธิกระจุกงาเป็นอย่างไร?	อะไรทำให้น้องรู้สึกแบบนั้น

จากตัวอย่างข้อคำถามตามตารางที่ 3 สามารถสังเกตได้ว่า คำถามที่ใช้เพื่อการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งมีโครงสร้างนี้ เป็นเพียงแนวคำถามกว้างๆ ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนคำถามให้สอดคล้องกับมุมมองของผู้ให้ข้อมูลสำคัญแต่ละคน และไม่ใช้คำถามชี้หน้า

### 3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

- 1) นำแนวทางการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างที่ผู้วิจัยสร้าง เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบ พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา
- 2) นำแนวทางการสัมภาษณ์ที่แก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา ส่งตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยเรียนเชิญผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้านจิตวิทยาประยุกต์เพื่อการพัฒนาองค์กร และด้านพฤติกรรมศาสตร์ที่มีประสบการณ์งานวิจัยด้านอาสาสมัคร จำนวน 3 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบคุณภาพ (รายนามแสดงไว้ในภาคผนวก ก.)
- 3) ดำเนินการปรับแก้ไขแนวทางการสัมภาษณ์ ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
- 4) นำแนวทางการสัมภาษณ์ที่ปรับแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญแล้ว ทดลองสัมภาษณ์เชิงลึกกับอาสาสมัครที่มีคุณสมบัติเบื้องต้นตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จำนวน 1 คน เพื่อฝึกทักษะการสัมภาษณ์และสร้างความคุ้นชินกับแบบสัมภาษณ์
- 4) นำสิ่งที่สังเกตและเรียนรู้จากการสัมภาษณ์ครั้งแรก ปรับแนวทางการสัมภาษณ์ และปรับคำสัมภาษณ์บางคำ ศัพท์ทางวิชาการให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นวัยรุ่น ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลจริงกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเริ่มดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เมื่อได้รับเอกสารรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมในการวิจัยในมนุษย์ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ หมายเลข SWUEC/E/G-338/2565 โดยดำเนินการดังต่อไปนี้ 1) ประสานงานกับหัวหน้างานโครงการอาสาสมัครฝึกงานของมูลนิธิกระจกเงา เพื่อขอคัดเลือกรายชื่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ตามคุณสมบัติข้างต้น 2) เมื่อได้รายชื่อและข้อมูลเพื่อการติดต่อ ผู้วิจัยติดต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยตนเอง อธิบายถึงวัตถุประสงค์การวิจัยและประโยชน์ที่มูลนิธิกระจกเงาจะได้รับ เมื่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญตอบตกลงเข้าร่วมการวิจัย จึงนัดหมายวัน เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ 3) เมื่อถึงวันสัมภาษณ์ ผู้วิจัยไปยังสถานที่นัดหมายก่อนเวลาประมาณ 15-20 นาที เพื่อเตรียมความพร้อมของสถานที่ให้เหมาะสมกับการสัมภาษณ์ เมื่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญมาถึงยังจุดนัดหมาย ผู้วิจัยจึงเข้าสู่กระบวนการแนะนำตัว สร้างความคุ้นเคยเพื่อความผ่อนคลายและเป็นกันเอง จากนั้นจึงชี้แจงรายละเอียดต่างๆ แจ้งเวลาที่ใช้โดยประมาณในการสัมภาษณ์ พร้อมทั้งขออนุญาตให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลงนามในเอกสารยินยอมการเข้าร่วมการวิจัยและขอบันทึกเทปเสียงตลอดการสัมภาษณ์ รวมถึงสร้างความมั่นใจกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญในเรื่องของการเก็บรักษาความลับ 4) ผู้วิจัยนำเข้าสู่กระบวนการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้เวลาสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนละประมาณ 50-60 นาที โดยเริ่มตั้งแต่การสอบถามข้อมูลส่วนตัวด้วยคำถามปลายเปิดเพื่อสร้างความคุ้นเคย จากนั้นจึงสอบถามถึงกระบวนการเข้าสู่การทำงาน

จิตอาสา โดยระหว่างการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยใช้การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม ร่วมกับการจดบันทึกด้วย 5) เมื่อสิ้นสุดกระบวนการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยกล่าวขอบคุณ มอบของขวัญเล็กน้อยให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่สละเวลามาพูดคุย และขออนุญาตติดต่อกลับไปอีกครั้ง หากภายหลังพบว่าต้องการขอข้อมูลใดๆ เพิ่มเติมจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ นอกจากนั้น เพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับการสัมภาษณ์เชิงลึก มีความน่าเชื่อถือตามมาตรฐาน ผู้วิจัยสะท้อนข้อมูลไปยังผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยการทวนคำตอบ (reflection) ตามที่เข้าใจเพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทราบและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล หากพบว่าข้อมูลนั้นยังไม่ถูกต้อง ผู้วิจัยดำเนินการแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้องโดยให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญยืนยันคำตอบอีกครั้งหนึ่ง 6) เมื่อจบการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญแต่ละคน ผู้วิจัยดำเนินการถอดเทปสัมภาษณ์ทันทีด้วยการถอดเทปคำต่อคำ เพื่อให้มั่นใจว่า ผู้วิจัยไม่ลืมประเด็นใดประเด็นหนึ่งไป แล้วจึงนำข้อมูลการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพต่อไป

### 5. การจัดการข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจัดการข้อมูลและนำข้อมูลมาวิเคราะห์อย่างละเอียดทั้งหัวข้อหลัก (Theme) และประเด็นย่อย (Sub-theme) โดยประยุกต์แนวคิดตามกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล ตามแนวทางของ Miles & Huberman (1994) ซึ่งมี 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การจัดระเบียบข้อมูล (Data organizing) ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการจัดระเบียบข้อมูลทั้ง 2 ด้าน คือ การจัดระเบียบด้านกายภาพของข้อมูลและด้านเนื้อหาของข้อมูล ดังนี้ 1) การจัดระเบียบด้านกายภาพข้อมูล ด้วยการถอดเทปบันทึกเสียงที่สัมภาษณ์มา แบบคำต่อคำ การบรรยายท่าทาง ภาษากายที่แสดงออกมา รวมถึงอวัจนภาษาที่ไม่ได้แสดงออก น้ำเสียง แววตา ลักษณะของผู้ให้ข้อมูลสำคัญระหว่างการสัมภาษณ์ รวมถึงขั้นตอนของการจัดเก็บข้อมูล และสำรองไฟล์ข้อมูลสัมภาษณ์ไว้ในสถานที่ปลอดภัย ซึ่งผู้วิจัยสามารถเข้าถึงได้แต่เพียงผู้เดียว เพื่อให้มั่นใจว่า ข้อมูลดังกล่าวจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ 2) การจัดระเบียบด้านเนื้อหาของข้อมูล คือ การให้รหัส (coding) กับข้อความที่ได้จากบทสัมภาษณ์ ซึ่งข้อความนั้นต้องเป็นข้อความที่มีนัยสำคัญหรือความหมายเฉพาะเจาะจงที่สามารถตอบความมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้ กล่าวคือ ความหมายและองค์ประกอบของพฤติกรรมอาสา เงื่อนไขทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา ซึ่งผู้วิจัยให้รหัสภายหลังจากที่ผู้วิจัยได้อ่านและทบทวนคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญอย่างละเอียดถี่ถ้วน จากนั้นจึงเริ่มให้รหัส (coding) โดยงานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยให้รหัสแบบนิรนัย (Deductive coding) กล่าวคือ ผู้วิจัยกำหนดและสร้างรหัสไว้ล่วงหน้า ซึ่งได้จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องคือ แนวคิดเกี่ยวกับจิตอาสาและพฤติกรรมอาสา (กรมวิชาการ, 2542) แนวคิดทุนทางจิตวิทยาเชิง

บวก (Luthans et al., 2007) แนวคิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Eisenberger et al., 1986) ซึ่งเป็นการวิจัยเพื่ออธิบายขยายความในเรื่องที่เคยมีการศึกษากันมาก่อนหน้านี้แล้ว แต่ขยายความลงรายละเอียดให้บริบทของอาสาสมัครภาคบังคับที่ผู้วิจัยสนใจศึกษา โดยผู้วิจัยให้รหัส (coding) เรียบร้อยจึงรวบรวมรหัสที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญแต่ละท่านลงในตาราง (Code book) เดียวกัน เพื่อดำเนินการในขั้นที่ 2 ต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 การแสดงข้อมูล (Data display) ผู้วิจัยพิจารณารายละเอียดของรหัสในตาราง (Code book) แล้วจึงจัดกลุ่มรหัสที่สอดคล้องกัน รวมเข้าไว้ด้วยกัน โดยให้ความสำคัญและค้นหาความหมายของรหัสที่มีความเชื่อมโยงกัน โดยผู้วิจัยจัดความเชื่อมโยงนี้เป็นประเด็นหลัก (Theme) และ ประเด็นย่อย (Sub-theme) แล้วพิจารณาเชื่อมโยงประเด็นเหล่านี้ จำแนกตามความมุ่งหมายของการวิจัย แล้วจึงใช้การพรรณนาข้อค้นพบที่ได้วิเคราะห์ข้อมูลแยกย่อยตามความมุ่งหมายของการวิจัย ประเด็น และรหัส

ขั้นตอนที่ 3 การหาข้อสรุปและการตรวจสอบความน่าเชื่อถือและความถูกต้องของผลการวิจัย (Conclusion and verification) ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยได้ข้อค้นพบเบื้องต้นจากการให้รหัส และประเด็นต่างๆ ทั้งประเด็นหลักและประเด็นย่อยแล้ว จึงดำเนินการตรวจสอบความถูกต้อง (Cross-checking) ข้อค้นพบเบื้องต้นเหล่านี้จากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องอีกครั้งว่าถูกต้อง จึงสรุปผลและดำเนินการยกระดับข้อค้นพบที่เป็นสาระสำคัญสู่การสรุปความหมายของพฤติกรรมอาสา องค์ประกอบของพฤติกรรมอาสา เงื่อนไขทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอาสา และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา เพื่อสร้างนิยามปฏิบัติ การสร้างข้อคำถามในแบบวัดพฤติกรรมอาสา การร่วมออกแบบกิจกรรมในโปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติ ในการวิจัยที่ทดลองต่อไป

### **การเชื่อมโยงผลความหมาย องค์ประกอบพฤติกรรมอาสา เงื่อนไขทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา**

ผู้วิจัยนำผลที่ได้จากจากการสัมภาษณ์เชิงลึก คือ ความหมายของพฤติกรรมอาสา องค์ประกอบของพฤติกรรมอาสา เงื่อนไขทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก และ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา ร่วมกับการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เชื่อมโยงเข้าสู่การวิจัยเพื่อศึกษาประสิทธิผลของโปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก โดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอาสาในกลุ่มอาสาสมัครภาคบังคับ โดยนำ 1) ความหมายและองค์ประกอบของพฤติกรรมอาสา สร้างนิยามปฏิบัติการ พัฒนาข้อคำถามในแบบวัดพฤติกรรมอาสา 2) เงื่อนไขทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา ซึ่งเป็นปัจจัยภายในในระดับ

บุคคล นำมาร่วมออกแบบกิจกรรมในโปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอาสา ประกอบด้วย 8 กิจกรรมหลักของโปรแกรม และ 3) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกระดับองค์กร นำมาร่วมออกแบบเป็นกิจกรรมเสริมของโปรแกรม

อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาตามแนวคิดทฤษฎีของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Eisenberger et al., 1986) พบว่า มี 3 องค์ประกอบที่สอดคล้องกับบริบทขององค์กรที่ไม่มุ่งแสวงหาผลกำไร คือ 1) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงาน 2) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความเอาใจใส่ดูแล และ 3) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการเห็นคุณค่าในการปฏิบัติงาน ซึ่งผลจากการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกท่านรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงาน เช่น ขั้นตอนการทำงานอย่างเป็นระบบ แบ่งการทำงานเป็นแผนกอย่างชัดเจน อาสาสมัครทุกคนทำงานจิตอาสาภายใต้ระบบเดียวกัน รวมถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการดูแลเอาใจใส่ ซึ่งมูลนิธิมีมาตรฐานการดูแลอาสาสมัครทุกคนเช่นเดียวกัน (อาหารกลางวันฟรี น้ำดื่มฟรีตลอดเวลา รถตู้บริการจัดส่งฟรีตอนเย็นหลังเลิกงานจิตอาสา) รวมถึงความมีน้ำใจที่คอยถามสารทุกข์ระหว่างการทำงานจิตอาสา โดยไม่เลือกปฏิบัติว่าเป็นอาสาสมัครใหม่ หรือ อาสาสมัครที่เคยมีประสบการณ์มาแล้ว จากเรื่องเล่าของผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 8 คน ทำให้ผู้วิจัยค้นพบว่าทุกคนรู้สึกภาคภูมิใจที่ตนเองได้รับการเห็นคุณค่าจากหัวหน้างาน สังเกตได้จากการเล่าถึงความภูมิใจที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นที่เลี้ยงอาสา การได้รับมอบหมายให้ไปช่วยโบกรถ การได้รับคำยกย่องชมเชยจากหัวหน้างานเมื่อมาทำงานจิตอาสาบ่อยๆ เป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอาสาของผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 8 คน สอดคล้องกับแนวคิดของ Eisenberger et al. (2002) เรื่องการรับรู้การสนับสนุนของหัวหน้างาน (Perceived supervisor support) กับการเชื่อมโยงต่อการรับรู้การสนับสนุนต่อองค์กร (Perceived organization support : POS)

การรับรู้การสนับสนุนของหัวหน้างาน หมายถึง การที่พนักงานในองค์กรรับรู้ว่า หัวหน้างานของพวกเขาเห็นคุณค่าในการปฏิบัติงานของพวกเขาและห่วงใยใส่ใจต่อสุขภาวะ (well-being) การรับรู้การสนับสนุนของหัวหน้างานมีความเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิด ต่อการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร (Perceived organizational support : POS) ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์กร (Organizational Support Theory: OST) ที่ระบุว่า การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารในองค์กรที่มีสถานะสูงกว่าจะถูกตีความโดยพนักงานว่า เป็นการสนับสนุนจากองค์กร (Kurtessis et al., 2017)



จากแนวคิดทฤษฎีและผลจากการวิจัยเชิงคุณภาพข้างต้น ผู้วิจัยจึงเรียนเชิญหัวหน้างานโครงการจิตอาสาเข้ามามีส่วนร่วมโปรแกรม โดยเน้นการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการเห็นคุณค่าในการปฏิบัติงานเพียงองค์ประกอบเดียว เนื่องจากอีก 2 องค์ประกอบนั้นเป็นโครงสร้างขององค์กรที่อาสาสมัครทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน และการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานในองค์กรจะถูกต้องโดยพนักงานว่าเป็นการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร อีกทั้งการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีค่าอิทธิพลมากกว่าการรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ยิ่งกว่านั้นการเรียนเชิญเพื่อนร่วมงานเข้ามาร่วมกิจกรรมยังเป็นอีกหนึ่งข้อจำกัดภายใต้การบริหารจัดการของมูลนิธิเอง

### การวิจัยเพื่อศึกษาประสิทธิผลของโปรแกรมทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก

การศึกษาประสิทธิผลของโปรแกรมทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก โดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติ ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมอาสาในกลุ่มอาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิกระจกเงา ด้วยแบบแผนการวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi-Experiment Research) เปิดโอกาสให้อาสาสมัครผู้สนใจเข้าร่วมการอบรมสมัครเข้ามาด้วยความสมัครใจ (random selection) ในขณะที่การคัดเลือกเข้ากลุ่มเป็นแบบการสุ่มเข้ากลุ่มอย่างง่าย (Sample assignment) เพื่อควบคุมตัวแปรแทรกซ้อน แบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม วัดผลก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล (pretest-posttest-follow up design) ตามขั้นตอนดังนี้

#### 1. แบบแผนการวิจัย

แบบแผนการวิจัยที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบแผนการวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi-Experimental Design) ประกอบด้วย 1) กลุ่มทดลองที่เข้าร่วมโปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยการเรียนรู้จากการปฏิบัติที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมอาสา 2) กลุ่มควบคุมที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรม โดยทั้งสองกลุ่มทำแบบทดสอบพฤติกรรมอาสา ซึ่งมีการวัดผลคะแนนก่อนการทดลอง ภายหลังจากทดลอง และระยะติดตามผล (pretest-posttest-follow up design) ดังตารางที่ 4

ตาราง 4 แบบแผนการวิจัย

กลุ่ม	ก่อนการทดลอง	ทดลอง	ภายหลังจากทดลอง	ระยะติดตามผล
E	T1	X	T2	T3
C	T1		T2	T3

ความหมายของสัญลักษณ์

E	แทน	กลุ่มทดลอง (Experimental Group)
C	แทน	กลุ่มควบคุม (Control Group)
T1	แทน	การทดสอบก่อนการทดลอง (Pretest)
T2	แทน	การทดสอบภายหลังการทดลอง (Posttest)
T3	แทน	การทดสอบระยะติดตามผล (Follow-up)
X	แทน	การจัดกระทำ (Treatment) คือ การได้รับโปรแกรมทุนทาง

จิตวิทยาเชิงบวกที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอาสา

## 2. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรจัดกระทำ (Manipulative Variable) คือ การเข้าร่วมโปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยการเรียนรู้จากการปฏิบัติ

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ พฤติกรรมอาสา

## 3. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ อาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิกระจกเงา โดยมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

### 3.1 เกณฑ์การคัดเลือกเข้าร่วมงานวิจัย (Inclusion Criteria)

- 1) กำลังศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายชั้นปีที่ 6 (ม.6) ขึ้นไป และเก็บชั่วโมงจิตอาสาในปีการศึกษานี้ครบถ้วนแล้ว แต่ยังคงต้องเก็บชั่วโมงจิตอาสาในปีการศึกษาถัดไป
- 2) ประสบการณ์เป็นอาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิฯ 10 ชั่วโมงขึ้นไป
- 3) สม่ครใจและยินดีเข้าร่วมการวิจัยตลอดระยะเวลาของการวิจัย
- 4) รักการเรียนรู้ ชอบแก้ปัญหา กล้าแสดงความคิดเห็นและทำงานเป็นทีม
- 5) ไม่เคยรับการฝึกอบรมเรื่องทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก หรือ การอบรมใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาพฤติกรรมอาสาสมัครมาก่อนไม่ต่ำกว่า 6 เดือน ก่อนเข้าร่วมการวิจัย

### 3.2 เกณฑ์การคัดออกจากงานวิจัย (Exclusion Criteria)

- 1) ผู้เข้าร่วมงานวิจัยต้องการถอนตัวออกจากงานวิจัย
- 2) ผู้เข้าร่วมงานวิจัยไม่สามารถอยู่ร่วมงานวิจัยได้ตลอดโครงการ

### 3.3 การควบคุมตัวแปรแทรกซ้อน

สำหรับการควบคุมตัวแปรแทรกซ้อน ผู้วิจัยดำเนินการควบคุมตัวแปรแทรกซ้อนทั้งการควบคุมความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง (Controlling inter-subject difference)

และการควบคุมความแตกต่างระหว่างสภาพการณ์ (Controlling situational difference) ตามระเบียบการวิจัยเชิงทดลอง (ชูศรี วงศ์รัตน์ และ องอาจ นัยวัฒน์, 2551) ดังนี้

1) การควบคุมความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยดำเนินการกำหนดกลุ่มตัวอย่างเข้ากลุ่มต่างๆ 2 ขั้นตอน เริ่มต้นด้วยการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากรที่เป็นอาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิที่มีคุณสมบัติครบถ้วนของการคัดเลือกและสนใจสมัครเข้าร่วมโครงการ ซึ่งมีผู้สนใจสมัครรวม 63 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสุ่ม และขั้นที่สอง ให้ผู้สนใจสมัครทั้ง 63 คนทำแบบวัดพฤติกรรมอาสา (ออนไลน์) แล้วคัดเลือกผู้สนใจที่ได้คะแนนน้อยสุด 40 อันดับแรกกำหนดกลุ่มตัวอย่างเข้ากลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมอย่างง่าย จนครบทั้ง 40 รายชื่อ เพื่อให้มั่นใจว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งกลุ่มมีความเท่าเทียมกันทางสถิติก่อนการทดลอง

2) การควบคุมความแตกต่างระหว่างสภาพการณ์ (Controlling situational differences) โดยขอความร่วมมือจากหัวหน้างานโครงการจิตอาสาของมูลนิธิกระจกเงา ไม่เล่ารายละเอียดและโครงการงานพฤติกรรมอาสาของกลุ่มทดลองให้กับควบคุมฟัง และยืนยันรายชื่อว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมไม่รู้จักกัน ไม่สามารถนำข้อมูลที่ได้รับระหว่างการฝึกอบรมไปส่งต่อให้กับกลุ่มควบคุมได้ เพื่อให้มั่นใจว่า แบบแผนการทดลองสามารถควบคุมตัวแปรแทรกซ้อนต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้เกิดความเที่ยงตรงภายใน (internal validity) ตามแผนการทดลอง

#### 4. ขั้นตอนการหาผู้เข้าร่วมการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการหาผู้เข้าร่วมวิจัย ดังนี้

4.1 ประชาสัมพันธ์หาผู้เข้าร่วมการวิจัย ผ่านไลน์กลุ่มของมูลนิธิกระจกเงา และปิดประกาศรับสมัครที่มูลนิธิกระจกเงา ระหว่างเดือนพฤศจิกายน-ธันวาคม พ.ศ. 2565 โดยเปิดรับผู้สนใจที่กำลังศึกษาตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 (ม.6) ถึงระดับปริญญาตรี อายุ 17-25 ปี

4.2 ผู้สนใจสมัครทุกคน ทำแบบวัดพฤติกรรมอาสาซึ่งเป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น จากการผลวิจัยเชิงคุณภาพก่อนการทดลองร่วมกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

4.3 ผู้วิจัยนำผลคะแนนค่าเฉลี่ยพฤติกรรมอาสาของผู้สนใจแต่ละคน เรียงลำดับจากคะแนนน้อยที่สุดไปหาคะแนนมากที่สุด และคัดเลือกไว้ 40 รายชื่อจากคนที่มีคะแนนน้อยที่สุด

4.4 ดำเนินการจัดเข้ากลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ด้วยวิธีการจัดเข้ากลุ่มอย่างง่าย แต่ละกลุ่มมีผู้เข้าร่วมวิจัย 20 คน ซึ่งเป็นจำนวนที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพในการวิจัยเชิงทดลอง (Myers & Hansen, 2006) และผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบแล้วว่า กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมไม่รู้จักกัน เพื่อป้องกันการแทรกซ้อนของตัวแปร

## 5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 1) โปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยการเรียนรู้จากการปฏิบัติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอาสา และ 2) แบบสอบถามพฤติกรรมอาสาที่พัฒนาขึ้นจากการวิจัยเชิงคุณภาพก่อนการทดลอง โดยผู้วิจัยขอเสนอรายละเอียดของแต่ละเครื่องมือ ดังนี้

5.1 โปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยการเรียนรู้จากการปฏิบัติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอาสาในกลุ่มอาสาสมัครภาคบังคับ

ผู้วิจัยพัฒนาเนื้อหาและกิจกรรมที่ได้จากการวิจัยเชิงคุณภาพก่อนการทดลอง มาเป็นแนวคิดพื้นฐานในการพัฒนาโปรแกรมร่วมกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาพัฒนากิจกรรมในโปรแกรมให้สอดคล้องกับบริบทของอาสาสมัครภาคบังคับ โดยเนื้อหาสำคัญของโปรแกรมประกอบด้วยแนวทางการพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก (Luthans et al., 2007) โดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติ (อาชัญญา รัตนอุบล, 2547) ซึ่งผู้เข้าร่วมอบรมร่วมกันกำหนดเป้าหมายในการเพิ่มพฤติกรรมอาสา และหาหนทางต่างๆ เพื่อไปยังเป้าหมายนั้น ตามแนวทางการพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก แล้วลงมือปฏิบัติโครงการให้ผู้เข้าร่วมอบรมเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติจริง เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากภายในกระบวนการทางความคิด ความรู้สึก ผ่านการไตร่ตรองสะท้อนคิด อภิปรายและเปลี่ยนแปลงตนเอง พร้อมทั้งสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเองอย่างลุ่มลึก อันนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอาสาตามที่คาดหวัง โดยผู้วิจัยพัฒนาโปรแกรมและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ตามรายละเอียดดังนี้

1. ผู้วิจัยพัฒนาโปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก โดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอาสา ใช้ชื่อโปรแกรมว่า “การอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก” เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ให้กับผู้เข้าร่วมอบรมอย่างลุ่มลึก ด้วยการลงมือปฏิบัติจริงเพื่อช่วยตอบใจทศปัญหาขององค์กร โดยโปรแกรมหกสัปดาห์มีกิจกรรมรวมทั้งสิ้น 8 กิจกรรม ใช้เวลาในการอบรมทั้งสิ้น 12 ชั่วโมง หัวข้อการฝึกอบรมนำเสนอไว้ในตารางที่ 5

ตาราง 5 กำหนดการอบรมเชิงปฏิบัติการและตารางกิจกรรม

ครั้งที่	วันที่ / เวลา	กิจกรรม	ระยะเวลา	
1	29 มค 2566	กล่าวเปิดโครงการโดยหัวหน้าโครงการจิตอาสา มูลนิธิกระจกเงา	20 นาที	
		กิจกรรมที่ 1: รวบรวมคนรุ่นใหม่หัวใจอาสา		
	09.20-10.30	กิจกรรมที่ 2: ปฐมนิเทศคนรุ่นใหม่หัวใจอาสา	70 นาที	
	10.30-10.40	พักเบรกช่วงเช้า	10 นาที	
	10.40-12.00	กิจกรรมที่ 3: จุดประกาย HERO	80 นาที	
	12.00-13.00	พักรับประทานอาหารกลางวัน	60 นาที	
	13.00-14.30	กิจกรรมที่ 4: HERO ผันให้ไกล ไปให้ถึง พร้อมนำเสนอโครงการของทีมให้หัวหน้าโครงการจิตอาสา มูลนิธิรับทราบ (เป้าหมายและวิธีการไปถึงเป้าหมาย)	90 นาที	
	14.30-14.40	พักเบรก ช่วงบ่าย	10 นาที	
	14.40-15.40	กิจกรรมที่ 5 HERO พร้อมบวก	60 นาที	
	15.40-16.00	สรุปสิ่งที่เรียนรู้วันนี้และมอบหมายงานประจำสัปดาห์	20 นาที	
		30 มค – 4 กพ	แต่ละทีมลงมือปฏิบัติโครงการส่งเสริมพฤติกรรมอาสา (สัปดาห์ที่ 1)	
	2	5 กพ. 2566	ทบทวนความรู้จากคราวที่แล้ว แต่ละทีมรายงานความคืบหน้าของโครงการ สิ่งที่ได้เรียนรู้ และความท้าทายที่พบ ร่วมกันอภิปราย แสดงความคิดเห็น	60 นาที
กิจกรรมที่ 6 : ศักยภาพของ HERO (ช่วงแรก)			40 นาที	
10.40-10.50		พักเบรกช่วงเช้า	10 นาที	
10.50-11.10		กิจกรรมที่ 6 : ศักยภาพของ HERO (ช่วงสอง)	20 นาที	
11.10-11.40		การอภิปรายกลุ่มโดยใช้ศักยภาพของทีมเพื่อทำโครงการ ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา	30 นาที	
11.40-12.00		สรุปสิ่งที่เรียนรู้วันนี้และมอบหมายงานประจำสัปดาห์ (แต่ละทีมลงมือปฏิบัติโครงการ เพื่อรายงานครั้งถัดไป)	20 นาที	
12.00-13.00		รับประทานอาหารกลางวันร่วมกัน	60 นาที	

## ตารางที่ 5 (ต่อ)

ครั้งที่	วันที่ / เวลา	กิจกรรม	ระยะเวลา
	6-11 กพ 66	แต่ละทีมลงมือปฏิบัติโครงการส่งเสริมพฤติกรรมอาสา (สัปดาห์ที่ 2)	
3	12 กพ. 2566		
	09.00-9.20	ทบทวนความรู้จากคราวที่แล้ว แต่ละทีมรายงานความคืบหน้าของโครงการ สิ่งที่ได้เรียนรู้ ความท้าทายที่พบในการทำโครงการ และร่วมกันอภิปราย ความคิดเห็น	20 นาที
	09.20-10.20	กิจกรรมที่ 7 : HERO ล้มแล้วลุกให้ไว เพื่อไปช่วยสังคมกันต่อ	60 นาที
	10.20-10.30	พักเบรกช่วงเช้า	10 นาที
	10.30-10.50	กิจกรรมที่ 8 : HERO พร้อมลุย	20 นาที
	10.50-11.20	สรุปสิ่งที่เรียนรู้วันนี้	30 นาที
	11.20-11.50	แต่ละทีมนำเสนอความคืบหน้าให้หัวหน้าโครงการ มูลนิธิกระจกเงารับฟัง มอบหมายภารกิจของเหล่า HERO 1 เดือน	30 นาที
	11.50-12.00	หัวหน้าโครงการฯ กล่าวปิดโครงการฝึกอบรม	10 นาที
	12.00-13.00	รับประทานอาหารกลางวันร่วมกัน	
	13 กพ-13 มีค	แต่ละทีมลงมือปฏิบัติโครงการส่งเสริมพฤติกรรมอาสา (สัปดาห์ที่ 3-6)	

จากตารางที่ 5 แต่ละกิจกรรมของโปรแกรมออกแบบเพื่อพัฒนาตามแนวทางทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกด้วยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติ เพื่อให้ผู้เข้าร่วมอบรมเกิดการเรียนรู้อย่างลุ่มลึกจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการลงมือปฏิบัติโครงการจริงตลอดระยะเวลา 6 สัปดาห์ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมที่ต้องการ คือ พฤติกรรมอาสา ทั้งรายด้าน และภาพรวม โดยเชื่อมโยงระหว่างองค์ประกอบของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ผู้การพัฒนาองค์ประกอบของพฤติกรรมอาสา รวมถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ตามแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง (รายละเอียดของกิจกรรมในโปรแกรมนำเสนอในภาคผนวก ง.)

ตัวอย่างกิจกรรมในโปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก โดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาพฤติกรรมอาสารายด้าน ตามแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องนำเสนอรายละเอียดในตารางที่ 6

ตาราง 6 ตัวอย่างของกิจกรรมในโปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมอาสา

กิจกรรมที่ / ชื่อกิจกรรม	วัตถุประสงค์	แนวคิด/ทฤษฎีที่ใช้	องค์ประกอบพฤติกรรมอาสาที่ต้องการเสริมสร้าง
กิจกรรมที่ 1 : รวมพลคนรุ่นใหม่หัวใจอาสา	เพื่อให้ผู้เข้าร่วมการอบรมรู้จัก เปิด เผย ตัว เอง ส ร ้าง ความคุ้นเคยกับผู้อื่นเพิ่มมากขึ้น ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ตลอดการฝึกอบรม	แนวคิดสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล (Sasse,1979)	
กิจกรรมที่ 2 : ปฐมนิเทศคนรุ่นใหม่หัวใจอาสา	เพื่อให้ผู้เข้าร่วมการอบรม มี ความรู้ ความ เข้าใจ และ สามารถอธิบายความหมาย และ องค์ ป ระ ก อบ ข ของ “พฤติกรรมอาสา” ได้	แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมอาสา (Clary et al., 1998) แนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (อาชัญญา รัตน์อุบล, 2547)	
กิจกรรมที่ 3 : จุดประกาย HERO	เพื่อให้ผู้เข้าร่วมการอบรม มี ความรู้ เข้าใจทุนทางจิตวิทยา เชิงบวก	แนวคิดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก (Luthans et al., 2007)	
กิจกรรมที่ 4 : HERO ผืนให้ไกล แล้วไปให้ถึง	เพื่อให้ผู้เข้าร่วมการอบรม ผึก การตั้งเป้าหมาย และหาทาง ต่างๆ เพื่อไปถึงเป้าหมายใน การส่งเสริมพฤติกรรมอาสา ด้านการช่วยเหลือผู้อื่น	แนวทางการพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก (Luthans et al., 2007) ด้านการพัฒนาคความหวัง การเรียนรู้จากการปฏิบัติ (อาชัญญา รัตน์อุบล, 2547)	องค์ประกอบด้านการช่วยเหลือผู้อื่น
กิจกรรมที่ 5 : HERO พร้อมบวก	เพื่อให้ผู้เข้าร่วมการอบรมฝึก การมองโลกในแง่ดี ผ่านการ ทำโครงการส่งเสริมพฤติกรรม อาสา	แนวทางการพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก (Luthans et al., 2007) ด้านการมองโลกในแง่ดี การเรียนรู้จากการปฏิบัติ (อาชัญญา รัตน์อุบล,2547)	องค์ประกอบด้านการเสียสละเพื่อผู้อื่นและส่วนรวม
กิจกรรมที่ 6 : ศักยภาพของ HERO	เพื่อให้ผู้เข้าร่วมการอบรมดู ตัวแบบที่ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างแรงจูงใจ เพื่อให้ ผู้เข้าร่วมการอบรมฝึกค้นหา ศักยภาพของตนเองในการทำ โครงการ เพื่อ ส่ง เสริม พฤติกรรมอาสาให้สำเร็จตาม เป้าหมาย	แนวทางการพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก (Luthans et al., 2007) ด้านการรับรู้ความสามารถ ของตน การเรียนรู้จากการปฏิบัติ (อาชัญญา รัตน์อุบล,2547)	องค์ประกอบด้านการช่วยเหลือผู้อื่นองค์ประกอบด้านการประสานงานและร่วมสร้างสรรค์

ตาราง 6 (ต่อ)

กิจกรรมที่ / ชื่อกิจกรรม	วัตถุประสงค์	แนวคิด/ทฤษฎีที่ใช้	องค์ประกอบพฤติกรรมอาสา ที่ต้องการเสริมสร้าง
กิจกรรมที่ 7 : HERO ลูกให้ไว เพื่อไปช่วยสังคมกันต่อ	เพื่อให้ผู้เข้าร่วมการอบรม เรียนรู้ปัจจัยด้านการเพิ่ม ต้นทุนเพื่อให้โครงการส่งเสริม พฤติกรรมอาสาทำสำเร็จตาม เป้าหมายที่ตั้งไว้	แนวทางการพัฒนาทุนทาง จิตวิทยาเชิงบวก (Luthans et al., 2007) ด้านการฟื้นคืนพลัง การเรียนรู้จากการปฏิบัติ (อาชัญญา รัตนอุบล, 2547)	องค์ประกอบด้านการเสียสละ เพื่อผู้อื่นและส่วนรวม
กิจกรรมที่ 8 : HERO พร้อมลุย	เพื่อให้ผู้เข้าร่วมการอบรมทำ โครงการส่งเสริมพฤติกรรม อาสา 1 เดือน ภายหลังกอบรม		ทุก องค์ ประกอบ ของ พฤติกรรมอาสา

จากตารางที่ 6 แสดงความเชื่อมโยงระหว่างองค์ประกอบทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกสู่การพัฒนาพฤติกรรมอาสาเรียงด้านตามแนวทางของพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้ การเรียนรู้จากการปฏิบัติ

2. ตรวจสอบคุณภาพและความเหมาะสมของโปรแกรม ผู้วิจัยนำโปรแกรมที่ สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทพิจารณา พร้อมทั้งปรับปรุงตามคำแนะนำของ อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท จากนั้น จึงนำโปรแกรมเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญทางด้านจิตวิทยา อุตสาหกรรมและองค์การ ด้านการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ที่เคยมีประสบการณ์ทำงานวิจัยเกี่ยวกับ อาสาสมัคร และด้านการประเมินผลและการวัด รวม 3 ท่าน (รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ ตามรายละเอียด ในภาคผนวก ก.) ตรวจสอบค่าความสอดคล้องภายใน (Index of consistency : IOC) ของ โปรแกรม โดยประเด็นที่ผู้เชี่ยวชาญช่วยพิจารณาความสอดคล้องของโปรแกรมใน 7 ประเด็นที่ สำคัญ คือ 1) ชื่อกิจกรรม 2) วัตถุประสงค์ของกิจกรรม 3) แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง 4) สื่อและ อุปกรณ์ที่ใช้ในกิจกรรม 5) ระยะเวลาการดำเนินกิจกรรม 6) ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรม และ 7) การประเมินผลกิจกรรม ซึ่งมีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง .67-1.00 ผู้วิจัยนำข้อเสนอแนะของ ผู้เชี่ยวชาญปรับปรุงกิจกรรมให้สอดคล้องก่อนนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท อีกครั้ง

3. ผู้วิจัยนำโปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้การเรียนรู้จากการ ปฏิบัติที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมอาสาไปทดลองใช้ (Try out) กับอาสาสมัครภาคบังคับที่มีลักษณะ ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 14 คน เพื่อประเมินความเหมาะสมของแต่ละกิจกรรม ระยะเวลาการดำเนินกิจกรรม รูปแบบของกิจกรรมและเกมส์ต่างๆ ที่ใช้เป็นสื่อการอบรม โดย ผู้วิจัยนำข้อค้นพบที่ได้จากการทดลองใช้มาปรับดังนี้ 1) ปรับระยะเวลาของแต่ละกิจกรรมให้



เหมาะสม 2) เพิ่มกิจกรรมผ่านการเล่นเกมส์ เพื่อกระตุ้นการเรียนรู้ของคน Generation Z (ดนูลดดา จามจวี, 2563) ก่อนนำไปใช้กับกลุ่มทดลอง (รายละเอียดของกิจกรรมในโปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติ แสดงไว้ใน ภาคผนวก ง.)

## 5.2 แบบสอบถามพฤติกรรมอาสา

แบบสอบถามพฤติกรรมอาสา เป็นเครื่องมือที่ผู้วิจัย พัฒนาจากนิยามปฏิบัติการที่ได้จากการหาความหมายของพฤติกรรมอาสา องค์ประกอบของพฤติกรรมอาสาในช่วงของการวิจัยเชิงคุณภาพก่อนการทดลอง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลมีรายละเอียด 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถาม 5 ข้อ เกี่ยวกับ (1) เพศ (2) อายุ (3) การศึกษา (4) วัตถุประสงค์ (5) จำนวนชั่วโมงที่ทำงานจิตอาสา และตอนที่ 2 แบบวัดพฤติกรรมอาสา ผู้วิจัยสร้างข้อคำถามในแบบวัดพฤติกรรมอาสาจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพก่อนการทดลอง ที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญระบุถึงพฤติกรรมอาสาที่ปฏิบัติ ได้แก่ การอำนวยความสะดวกให้กับผู้บริจาคสิ่งของ การแนะนำขั้นตอนการทำงานให้อาสาสมัครคนใหม่ การเสียสละเวลาและวันหยุดส่วนตัว ช่วยงานจิตอาสาโดยไม่ได้เก็บชั่วโมงอาสา เพื่อช่วยเหลือคนที่ยากลำบากกว่า หรือ ช่วยเจ้าหน้าที่มูลนิธิให้เหน็ดเหนื่อยน้อยลง และเมื่ออยู่ในเวลาของการทำงานจิตอาสา ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเหล่านี้ ต่างก็ทำงานจิตอาสาที่ตนเองได้รับมอบหมาย ด้วยความทุ่มเท เพื่อให้งานเสร็จทันภายในเวลาที่กำหนด ทำงานในหน้าที่ของตนเองและการประสานงานกับบุคคลอื่น ๆ ในมูลนิธิไม่ว่าจะเป็นเพื่อนอาสาสมัครด้วยกัน หรือ ประสานงานกับเจ้าหน้าที่มูลนิธิในแผนกต่างๆ เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย เพื่อมิให้เป็นภาระงานของเจ้าหน้าที่ หรือ เป็นภาระงานในวันถัดไป รวมถึงการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนางานอาสาของมูลนิธิ ผู้วิจัยนำผลที่ได้จากการการวิจัยเชิงคุณภาพเหล่านี้ จัดกลุ่มและแยกประเภทของพฤติกรรมให้สอดคล้องกับแนวคิดของกรมวิชาการ (2542) ซึ่งเป็นแนวคิดหลักในเรื่องของการศึกษาหาความหมายและของพฤติกรรมอาสา ร่วมกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานจิตอาสาและพฤติกรรมอาสา สามารถสรุปเป็นองค์ประกอบของพฤติกรรมอาสาในบริบทของอาสาสมัครภาคบังคับได้ 3 ด้าน คือ 1) ด้านการช่วยเหลือผู้อื่น 2) ด้านการเสียสละเพื่อผู้อื่นและส่วนรวม 3) ด้านการประสานงานและร่วมสร้างสรรคงานอาสา โดยมาตรวัดเป็นลักษณะมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มีการปฏิบัติทุกครั้ง (5 คะแนน) ปฏิบัติเกือบทุกครั้ง (4 คะแนน) ปฏิบัติเป็นบางครั้ง (3 คะแนน) มีการปฏิบัติน้อยครั้ง (2 คะแนน) และ ไม่มีการปฏิบัติ (1 คะแนน) โดยตัวอย่างข้อคำถามของพฤติกรรมอาสาจำแนกแต่ละด้าน แสดงไว้ในตารางที่ 7

ตาราง 7 ตัวอย่างข้อคำถามในแบบวัดพฤติกรรมอาสา

ข้อคำถาม	ปฏิบัติเป็น ประจำ ทุกครั้ง	ปฏิบัติเกือบ ทุกครั้ง	ปฏิบัติบ้าง เป็นบางครั้ง	นานๆ จึงจะ ปฏิบัติสักครั้ง	ไม่เคย ปฏิบัติเลย
<b>ด้านการช่วยเหลือผู้อื่น</b>					
(0) ฉันเต็มใจอำนวยความสะดวกให้กับผู้ บริจาคสิ่งของไม่ว่าจะบริจาคมากหรือน้อย					
<b>ด้านการเสียสละเพื่อผู้อื่นและส่วนรวม</b>					
(0) ฉันทำงานจิตอาสา เพื่อใช้เวลาว่างให้ เป็นประโยชน์					
<b>ด้านการประสานงานและร่วม สร้างสรรค์งานอาสา</b>					
(0) ฉันประสานงานกับจิตอาสาคนอื่นๆ ในการทำงานเสมอ					

ตารางที่ 7 เป็นตัวอย่างข้อคำถามในแบบวัดพฤติกรรมอาสา ซึ่งมีข้อคำถามในแบบวัดฉบับสมบูรณ์รวมทั้งสิ้น 20 ข้อ (รายละเอียดตามภาคผนวก ข.) เป็นข้อคำถามด้านบวก 18 ข้อ และด้านลบ 2 ข้อ (ต้องกลับค่าคะแนนก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูล) โดยผู้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยจากแบบวัดพฤติกรรมอาสาสูงกว่าเป็นผู้ที่มีระดับพฤติกรรมอาสามากกว่าผู้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยจากแบบวัดต่ำกว่า เกณฑ์การแปลความหมายของพฤติกรรมอาสาตามแบบวัด คือ คะแนนเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มีพฤติกรรมอาสาในระดับสูงมาก คะแนนเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มีพฤติกรรมอาสาในระดับสูง คะแนนเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง มีพฤติกรรมอาสาในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง มีพฤติกรรมอาสาในระดับน้อย และคะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง มีพฤติกรรมอาสาในระดับน้อยมาก

สำหรับการพัฒนาแบบวัดพฤติกรรมอาสา จนถึงการจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบวัดพฤติกรรมอาสา ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

#### 1. พัฒนาแบบวัดพฤติกรรมอาสาและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1.1 โดยศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมอาสา และ จิตอาสา แล้ว เรียนเชิญผู้เชี่ยวชาญด้านการสร้างและพัฒนาเครื่องมือวัดทางพฤติกรรมศาสตร์ จำนวน 3 ท่าน (รายชื่อตามภาคผนวก ก.) ตรวจสอบแบบวัดพฤติกรรมอาสาที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นซึ่งมีข้อคำถามในเบื้องต้น คือ 43 ข้อ โดยทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิง

เนื้อหาของแบบวัด (Content Validity) ซึ่งการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อความตรงตามเนื้อหา (index of the item-objective congruence : IOC) โดยคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตรงตามเนื้อหาเท่ากับ .5 ขึ้นไป ซึ่งกล่าวได้ว่ามีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาที่ต้องการวัด (Rovineli & Hamblenton, 1977, อ้างถึงใน ศรัณย์ พิมพ์ทอง, 2564) โดยมีข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตรงตามเนื้อหารวม 38 ข้อ และต่ำกว่า .5 จำนวน 5 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยตัดข้อคำถามทั้ง 5 ข้อนี้ทิ้งไป

1.2 ทำการตรวจสอบความตรงของข้อคำถามในแบบวัดพฤติกรรมอาสา ที่มีข้อคำถาม 38 ข้อ โดยผู้วิจัยสัมภาษณ์กระบวนการคิดในการตอบแบบสอบถาม (Cognitive Interview) กับเจ้าหน้าที่มูลนิธิกระจกเงาที่เคยมีประสบการณ์เป็นอาสาสมัครภาคบังคับ และทำงานจิตอาสาด้วยความสมัครใจมากกว่า 2 ปี จนได้รับการบรรจุเป็นพนักงานของมูลนิธิ จำนวน 3 ท่าน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับข้อคำถามทั้ง 38 ข้อให้สอดคล้องกับบริบทของอาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิกระจกเงาให้มากที่สุด ซึ่งภายหลังการสัมภาษณ์พบว่า ข้อคำถามของแบบวัด 35 ข้อ สามารถนำไปใช้ได้ และมีข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ ที่เจ้าหน้าที่มูลนิธิฯ ขอให้ปรับข้อคำถามให้ชัดเจนและเจาะจงขึ้น ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับข้อคำถามตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ก่อนนำไปทดลองใช้

1.3 นำแบบวัดพฤติกรรมอาสาที่ผ่านการปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ทดลองใช้ (try out) เก็บรวบรวมข้อมูลกับอาสาสมัครภาคบังคับที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง แต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 60 คน แล้วนำมาตรวจสอบคุณภาพของแบบวัด โดยดำเนินการดังนี้

1.3.1 วิเคราะห์รายข้อเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงของแบบวัดพฤติกรรมอาสา หาค่าสหสัมพันธ์คะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (item-total correlation) โดยข้อคำถามที่มีค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมต่ำกว่า .30 ควรตัดทิ้ง เพื่อให้ได้แบบวัดที่มีคุณภาพ (Nunnally & Bernstein, 1994) ซึ่งผู้วิจัยตัดข้อคำถามทิ้งไป 18 ข้อ ส่งผลให้ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง .34-.67 (รายละเอียดตามภาคผนวก ค) ทำให้ได้แบบวัดพฤติกรรมอาสาฉบับสมบูรณ์ที่มีคุณภาพ เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างมีข้อคำถามเหลือทั้งหมด 20 ข้อ ซึ่งยังคงมีองค์ประกอบทั้ง 3 ด้านของพฤติกรรมอาสาครบถ้วน กล่าวคือ 1) ด้านการช่วยเหลือผู้อื่น มีข้อคำถาม 7 ข้อ 2) ด้านการเสียสละเพื่อผู้อื่นและส่วนรวม มีข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 6 ข้อ และ 3) ด้านการประสานงานและร่วมสร้างสรรค์งานอาสา มีข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 7 ข้อ (ข้อคำถามของแบบวัดพฤติกรรมอาสา รายละเอียดตามภาคผนวก ข)

1.3.2 ตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบวัด (Reliability) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งมีเกณฑ์การเลือกแบบวัดที่

มีค่าสัมประสิทธิ์ตั้งแต่ .70 ขึ้นไป พบว่า แบบวัดพฤติกรรมอาสาสมัครแบบสมบูรณ มีข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 20 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ที่ระดับ .946 เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

## 2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบวัดพฤติกรรมอาสา ภายหลังจากที่ได้รับเอกสารรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมในการวิจัยมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยจึงดำเนินการ ดังนี้

2.1 ขอหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเพื่องานวิจัย จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2.2 ส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลที่อนุมัติแล้ว ให้หัวหน้างานโครงการอาสาสมัครมูลนิธิกระจกเงา เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.3 ประสานงานกับหัวหน้าโครงการอาสาสมัครของมูลนิธิกระจกเงา เพื่อขออนัดหมายวันและเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลกับอาสาสมัครภาคบังคับที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

2.4 เมื่อถึงวันนัดหมาย ผู้วิจัยเป็นผู้อธิบายรายละเอียดให้กับกลุ่มตัวอย่างฟัง พร้อมให้กลุ่มตัวอย่างทุกคน เช่นเอกสารยินยอมการเข้าร่วมการวิจัยตามหลักการวิจัยในมนุษย์ และเป็นผู้เก็บแบบสอบถามพฤติกรรมอาสาทั้งหมดด้วยตนเอง ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างบางส่วนได้รับแบบสอบถามพฤติกรรมอาสาผ่านช่องทางออนไลน์ กลุ่มตัวอย่างได้จัดส่งข้อมูลกลับคืนมาในระบบโดยอัตโนมัติ ซึ่งผู้วิจัยสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้เพียงผู้เดียว

2.5 ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามพฤติกรรมอาสา ทุกชุด แล้วคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามชุดที่ตอบสมบูรณครบถ้วน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

## 3. การเตรียมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติดังนี้

3.1 การวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปร ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.2 การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้น เพื่อทดสอบการแจกแจงข้อมูลของตัวแปรก่อนการทดสอบสมมติฐาน โดยวิเคราะห์ด้วยสถิติบรรยาย ได้แก่ ค่าความเบ้ (Skewness) ค่าความโด่ง (Kurtosis) ตามเกณฑ์ที่กำหนดว่าตัวแปรควรมีค่าความเบ้ไม่เกิน 3

และค่าความโด่งไม่เกิน 10 (พูลพงษ์ สุขสว่าง, 2556) เพื่อพิจารณาว่าข้อมูลมีการแจกแจงแบบปกติ และค่าสถิติ Shapiro-Wilk

3.3 การตรวจสอบความเท่ากันของเมทริกซ์ความแปรปรวน (Homogeneity of variance) โดยใช้สถิติ Levene's Test ทดสอบความแปรปรวนของตัวแปรตาม

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย 2 ข้อ เพื่อศึกษาประสิทธิผลของโปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอาสา ผู้วิจัยใช้สถิติเพื่อการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยแบบกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample T-Test) ทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 คือ ภายหลังทดลอง กลุ่มทดลองที่เข้าร่วมโปรแกรม มีค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาสูงกว่ากลุ่มควบคุมที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรม และผู้วิจัยเลือกใช้สถิติการทดสอบความแปรปรวนแบบวัดซ้ำ (Repeated Measure ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 คือ กลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสา ภายหลังการทดลองและระยะติดตามผลสูงกว่าการก่อนการทดสอบ โดยทดสอบความแปรปรวนของตัวแปรตามด้วยการใช้ Sphericity ด้วยค่าสถิติ Mauchly's W และ Greenhouse-Grisser เนื่องจากค่าของตัวแปรตามมีความแตกต่างกัน จึงวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (Pairwise Comparisons) โดยวิธี Bonferroni

#### **จริยธรรมการวิจัย**

ผู้วิจัยได้รับการรับรองการทำวิจัยในมนุษย์จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตามใบรับรองจริยธรรมการวิจัยหมายเลข SWUEC/E/G-338/2565 ซึ่งผู้วิจัยได้ออกกล่าวให้ผู้เข้าร่วมการวิจัยทราบวัตถุประสงค์ ขั้นตอนการศึกษา ประโยชน์ที่ผู้เข้าร่วมวิจัยได้รับ การเรียกร้องสิทธิ การออกจากการวิจัยระหว่างการทดลองหากผู้เข้าร่วมการวิจัยรู้สึกอึดอัด ไม่สบายใจ โดยไม่มีผลกระทบต่อการทำงานจิตอาสาและการศึกษาของผู้เข้าร่วมการวิจัย ข้อมูลของผู้เข้าร่วมการวิจัยทั้งหมดถูกเก็บรักษาเป็นความลับตามจริยธรรมการวิจัย และเป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 โดยผู้เข้าร่วมการวิจัยได้เซ็นรับทราบและเซ็นยินยอมร่วมการวิจัยด้วยตนเอง พร้อมทั้งยินยอมให้ผู้วิจัยสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ภายหลังการสัมภาษณ์ และภายหลังการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการสิ้นสุดแล้ว เพื่อเป็นข้อมูลและเป็นประโยชน์ในงานวิจัยนี้เท่านั้น

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลของโปรแกรมทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอาสา ในกลุ่มอาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิกระจกเงา : การวิจัยผสมวิธี” เป็นการวิจัยผสมวิธีแบบทดลอง (Mixed Methods-Intervention Design) (Creswell & Clark, 2018) โดยผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ความหมาย องค์ประกอบของพฤติกรรมอาสา เงื่อนไขทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและการสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา

ตอนที่ 2 การเชื่อมโยงความหมาย องค์ประกอบของพฤติกรรมอาสา เงื่อนไขทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการเห็นคุณค่าการปฏิบัติงานที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา ผู้การออกแบบพัฒนาเครื่องมือ และโปรแกรม

ตอนที่ 3 ประสิทธิผลของโปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอาสา

#### ตอนที่ 1 ความหมาย องค์ประกอบของพฤติกรรมอาสา เงื่อนไขทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา

นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อตอบจุดมุ่งหมายของการวิจัยข้อ 1 คือ เพื่อทำความเข้าใจความหมายและองค์ประกอบของพฤติกรรมอาสา เงื่อนไขทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา โดยผู้วิจัยนำเสนอข้อค้นพบเป็น 5 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 2) ความหมายของพฤติกรรมอาสา 3) องค์ประกอบของพฤติกรรมอาสา 4) เงื่อนไขทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา และ 5) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา โดยมีรายละเอียดแต่ละส่วนดังนี้

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอรายละเอียดจุดเริ่มต้นการทำงานจิตอาสาของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ รวมถึงจุดเปลี่ยนจากการเป็นอาสาสมัครภาคบังคับสู่การทำงานจิตอาสาด้วยความสมัครใจ โดยการใช้นามสมมติแทนชื่อจริง เพื่อป้องกันผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต รายละเอียดดังตารางที่ 8

ตาราง 8 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ลำดับ	ชื่อ (นามสมมติ)	เพศ	อายุ (ปี)	การศึกษา ปัจจุบัน	วัตถุประสงค์ของการเป็น อาสาสมัคร ภาคบังคับ	ประสบการณ์ ชั่วโมงอาสาภายหลัง เก็บชั่วโมงอาสา
1	ต้นแก้ว	หญิง	20	ปริญญาตรี ปีที่ 3	ตามหลักสูตรการศึกษา	200 ชั่วโมง
2	ต้นไหม	หญิง	22	ปริญญาตรีปีที่ 4	กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา	160 ชั่วโมง
3	ต้นเฟิร์น	หญิง	20	ปริญญาตรีปีที่ 3	กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา	100 ชั่วโมง
4	ต้นธาร	หญิง	22	ปริญญาตรีปีที่ 4	กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา	120 ชั่วโมง
5	ต้นกล้า	ชาย	23	ปริญญาตรีปีที่ 4	กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา	110 ชั่วโมง
6	ต้นน้ำ	หญิง	22	ปริญญาตรีปีที่ 4	กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา	400 ชั่วโมง
7	ต้นสาย	ชาย	18	ปริญญาตรีปีที่ 1	ตามหลักสูตรการศึกษา	300 ชั่วโมง
8	ต้นอ้อ	หญิง	20	ปริญญาตรีปีที่ 3	กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา	100 ชั่วโมง

จากตารางที่ 8 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 8 ท่าน อายุระหว่าง 18 ปี – 23 ปี กำลังศึกษา ระดับปริญญาตรี เป็นเพศหญิงร้อยละ 75 ทุกคนเคยทำงานจิตอาสากับมูลนิธิกระจกเงา เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรการศึกษา/ขอใช้ทุนการศึกษาการกู้ยืมเพื่อการศึกษา แต่เมื่อเก็บชั่วโมงอาสาครบถ้วนแล้ว ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 8 ท่าน ยังคงมีพฤติกรรมอาสา เสียสละตนเองทำงานจิตอาสา กับมูลนิธิกระจกเงา โดยผู้วิจัยนำเสนอเส้นทางสู่การทำงานจิตอาสาและจุดเปลี่ยนสู่การทำงานจิตอาสาอย่างต่อเนื่องเป็นรายบุคคลดังนี้

**ต้นแก้ว** เด็กสาวจากสถาบันการศึกษาที่มีชื่อเสียงอันดับต้นๆ ของประเทศ มีจุดเริ่มต้นของการเก็บชั่วโมงอาสาเมื่อครั้งเป็นนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายปีที่ 6 (ม.6) เมื่อปี พ.ศ. 2563 ในช่วงเวลาที่โรคระบาด COVID-19 แพร่ระบาดเข้าสู่ประเทศไทย สถาบันการศึกษาทั้งหมดต้องหยุดการเรียนการสอน ต้นแก้วรู้สึกว่าการนั่งเล่น นอนเล่น อยู่ที่บ้านเฉยๆ เป็นชีวิตที่น่าเบื่อหน่าย ประกอบกับจิตใจพื้นฐานที่ชอบช่วยเหลือผู้อื่น ที่ได้รับการหล่อหลอมจิตใจจากคุณแม่ ต้นแก้วตัดสินใจใช้เวลาว่างสร้างแฟ้มประวัติ (Portfolio) ด้านการทำงานจิตอาสา กับมูลนิธิกระจกเงา เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการยื่นศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี แต่การทำงานจิตอาสาวันแรกด้วยความรู้สึก “หวาดกลัว” เหลียวซ้ายแลขวาโดยไม่รู้จักใคร กลับกลายเป็นจุดเปลี่ยนชีวิตต้นแก้ว เมื่อหันไปเจอรอยยิ้มแห่งมิตรภาพของคนแปลกหน้าในวัยเดียวกัน ต้นแก้วถูกคนเดียวที่บ้าน เริ่มรู้สึกสนุกกับการพูดคุยกับเพื่อนใหม่ๆ และสนุกกับการเรียนรู้งานใหม่ๆ ที่ไม่เคยสัมผัสมาก่อน มีพี่ๆ เจ้าหน้าที่มูลนิธิ คอยถามไถ่ ดูแลเอาใจใส่ ห่วงใย เต็มเต็มบางอย่างในชีวิตของคุณคนเดียว ต้น

แก้วจึงทุ่มเททำงานจิตอาสาที่มูลนิธิฯ 3-4 วัน ต่อสัปดาห์ ตลอดระยะเวลากว่า 6 เดือน จนได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้ามูลนิธิ ให้ดูแลน้องจิตอาสาคนใหม่ ต้นแก้วรู้สึกมีความสุขทุกครั้งที่ได้ส่งต่อประโยชน์ให้กับคนอื่น ๆ และที่สำคัญที่สุด คือ ต้นแก้วภาคภูมิใจในคุณค่าของตนเองที่ได้ช่วยเหลือผู้อื่น เปรียบเสมือนการก้าวข้ามคำสบประมาทจากการเป็นลูกคนเดียวของบ้าน

**ต้นไหม** นักศึกษาหญิงระดับปริญญาตรีปีที่ 4 เริ่มทำงานจิตอาสาตั้งแต่ศึกษาระดับชั้นปริญญาตรีปีที่ 1 เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการขอทุนการศึกษา โดยเลือกมูลนิธิกระจกเงาเป็นอันดับแรก เพราะสมัครง่าย ๆ เพียงปลายนิ้วผ่านเว็บไซต์ แต่แล้ว วันแรกของการทำงานจิตอาสาของต้นไหมไม่ได้เป็นไปดังที่คาดหมาย เมื่อความจริงที่ปรากฏตรงหน้า ทำให้ต้นไหมผุดคำถามวกไปวนมาในความคิดตนเองครั้งแล้วครั้งเล่า ว่า หนูมาทำอะไรที่นี่ เพราะมันทั้งเหนื่อย ทั้งร้อน มีแต่งานยกของ แบกของ แต่ความจำเป็นของอนาคตทางการศึกษา ต้นไหมได้เพียงปลอบประโลมใจตัวเองครั้งแล้วครั้งเล่า ว่า ต้องอดทน เพราะการหามูลนิธิที่มีคุณสมบัติกับที่แหล่งทุนต้องการ มิใช่เรื่องง่ายนัก เมื่อผ่านการทำงานจิตอาสาชั่วโมงวันแล้ว วันแล้ว ภาพใหม่ที่ปรากฏต่อสายตา คือ ต้นไหมเห็นรถบรรทุกคันใหญ่มารับสิ่งของที่ตนเองมีส่วนร่วม ในการคัดแยกเพื่อนำไปบริจาคต่อความรู้สึกอึดอัดใจเข้ามาแทนที่ ทำให้ต้นไหมจุกจิกกับตัวเองได้ว่า หยาดเหงื่อแรงกายไม่เสียเปล่า สิ่งของเหล่านี้ได้ถูกส่งต่อไปยังผู้ที่เดือดร้อนกว่า มูลนิธิฯ ทำหน้าที่ช่วยเหลือคนเดือดร้อนจริงๆ ในขณะที่ต้นไหมเอง ไม่มีกำลังมากพอที่จะช่วยเหลือคนอื่นได้ แต่การเสียสละเวลาและแรงกายของตน กลับกลายเป็นการขับเคลื่อนช่วยเหลือสังคม แม้เป็นเพียงฟันเฟืองเล็กๆ แต่ก็รู้สึกอึดอัดใจภาคภูมิใจจากการเป็นผู้ให้ สุขใจที่ได้ทำงานจิตอาสาที่มูลนิธิ เพราะต้นไหมได้รับการเอาใจใส่จากพี่ๆ เจ้าหน้าที่มูลนิธิ บรรยากาศแวดล้อมรอบตัว ชัดเกลาจิตใจพร้อมเปลี่ยนมุมมองความคิด ต้นไหมรู้สึกสนุกกับการทำงานจิตอาสาที่แวดล้อมด้วยผู้คนที่ความปรารถนาดีต่อผู้อื่น จึงยินดีทำงานจิตอาสาเกินกว่า 80 ชั่วโมงต่อปีการศึกษาโดยไม่เก็บชั่วโมงอาสา ถึงแม้ปีนี้ ต้นไหมเป็นนักศึกษาปี 4 แล้ว แต่ต้นไหมคงปณิธานแน่วแน่ว่า เมื่อจบการศึกษาแล้ว ต้นไหมจะเวียนมาทำงานจิตอาสาต่อไป

**ต้นเฟิร์น** เริ่มต้นงานจิตอาสาตั้งแต่ศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 4 เพื่อขอใช้ทุนการศึกษา โดยมูลนิธิกระจกเงาเป็นมูลนิธิแห่งแรกและแห่งเดียวของการทำงานจิตอาสาเพื่อขอใช้ทุนการศึกษาตลอด 5 ปี เพราะมูลนิธิ สามารถออกไปรับรองตามคุณสมบัติที่กองทุนกัญมัยกำหนด แต่วันแรกของการทำงานจิตอาสา ต้นเฟิร์นเต็มไปด้วยความตื่นเต้นแถมกังวลใจว่า เด็กน้อยอย่างตนเองที่ไม่เคยผ่านงาน จะสร้างความเสียหายให้มูลนิธิ แต่ต้นเฟิร์นกลับรู้สึกอบอุ่นหัวใจ ที่มีพี่เลี้ยงอาสาให้คำแนะนำในการทำงานปรึกษา และเมื่อต้องเก็บชั่วโมงให้ครบ การมา



บ่อยครั้งทำให้ต้นเฟิร์นชื่นชมระบบการทำงานอย่างเป็นระบบของมูลนิธิ และความน่ารัก ออบอุ่น ใจดีของพี่เลี้ยงอาสา ต้นเฟิร์นจึงสานสัมพันธ์ภาพ เข้ากับพวกพี่ๆ เจ้าหน้าที่มูลนิธิ อย่างเป็นกันเองใน เวลาอันรวดเร็ว ต้นเฟิร์นสนุกและทุ่มเททำงานจิตอาสาแม้กระทั่งเวลาพัก จนหัวหน้างานไว้วางใจ ให้ต้นเฟิร์นทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงอาสา คอยดูแล แนะนำและให้คำปรึกษากับน้องๆ จิตอาสาคนใหม่ ต้นเฟิร์นค้นพบตัวเองแล้วว่า ตนเองมีใจรักในการทำงานจิตอาสาและรักในการทำงานกับพวกพี่ๆ ภาคภูมิใจที่มูลนิธิเห็นคุณค่าของตน จึงไม่ลังเลที่จะทำงานจิตอาสาที่มูลนิธิเมื่อมีวันและเวลาว่าง แม้อยู่ไกลถึงศาลายา

**ต้นธาร** นักศึกษาหญิงของมหาวิทยาลัยเอกชน ชั้นปีที่ 4 เข้าสู่การทำงานจิตอาสาที่ มูลนิธิกระจกเงาตามคำแนะนำของคุณแม่ เพื่อขอใช้กองทุนเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา ถึงกระนั้น ต้น ธารแอบรู้สึกท้อ รู้สึกไกล และรู้สึกเหงาหลายครั้งเพราะการนั่งรถเมล์ลำพังเพียงคนเดียวไปกลับ กว่า 3 ชั่วโมง ต้นธารจึงได้แต่ให้กำลังใจตัวเองว่า ต้องทนเก็บชั่วโมงอาสาให้ครบๆ แต่ สภาพแวดล้อม บรรยากาศการทำงาน เพื่อนใหม่ในวัยเดียวกัน อาหารกลางวันอร่อยๆ รถตู้บริการ ส่งฟรีถึงสถานีรถไฟฟ้าหลังเลิกงาน แอบสร้างความประทับใจให้ต้นธาร เมื่อต้องจำใจเก็บชั่วโมง อาสาให้ครบ ทำให้ต้นธารหันมาทำงานจิตอาสาบ่อยๆ จึงมีโอกาสเห็นภาพความยากลำบากของ ผู้อื่น เห็นภาพรอยยิ้มของคนไร้บ้าน สายตาขอขอบคุณจากใจของผู้สูงอายุที่ถูกทอดทิ้งในยามชรา ผ่านวีดิทัศน์ครั้งแล้วครั้งเล่า ทำให้ความรู้สึกดีขึ้น ต่องานจิตอาสาเริ่มผลิบานในใจ จากความคิดเดิม ก่อนหน้านั้นว่า ต้องการแค่เก็บชั่วโมงจิตอาสาให้ผ่านๆ ไป กลับเป็นมุมมองอย่างลึกซึ้งที่ว่าตนเอง สามารถช่วยเหลือคนที่ยากลำบากกว่าด้วยแรงกาย เปลี่ยนจากการเป็นผู้รับตลอดเวลา มาเป็น “ผู้ให้” บ้างในบางครั้ง ทำให้ต้นธารมีความสุขกับการทำงานจิตอาสาโดยปราศจากความรู้สึกว่า ต้องบังคับตัวเองมาทำงานจิตอาสาอีกต่อไป ความรู้สึกเบื่อหน่ายแปรเปลี่ยนเป็นความชอบ รู้สึก อิ่มเอมใจที่ได้ช่วยเหลือคนอื่นในแบบฉบับที่ตนเองช่วยได้

**ต้นกล้า** นักศึกษาหนุ่มผู้กำลังศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4 จาก สถาบันอุดมศึกษาเอกชน เข้าสู่การทำงานจิตอาสาเพื่อขอใช้ทุนการศึกษา ตั้งแต่ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 ต้นกล้าตัดสินใจทำงานจิตอาสาที่มูลนิธิกระจกเงา เพราะชื่อเสียงของมูลนิธิ แม้เส้นทาง การเข้าสู่การทำงานจิตอาสาเหมือนคนส่วนใหญ่ แต่ความรู้สึกของต้นกล้ากลับแตกต่างจากคน อื่นๆ เพราะตั้งแต่วันแรกของการทำงานจิตอาสาจวบจนกระทั่งวันนี้ แม้ผ่านไป 4 ปีแล้ว ต้นกล้า รู้สึกสนุกที่มีโอกาสทำงานจิตอาสาหลากหลายรูปแบบ ไม่ซ้ำซากจำเจ ที่สำคัญที่สุด คือ ต้นกล้า เชื่อมั่นว่า มูลนิธิกระจกเงาเป็นมูลนิธิที่ดี ช่วยเหลือผู้ตกทุกข์ได้ยากจริงๆ จากประสบการณ์ที่ ตัวเองได้สัมผัสตลอดระยะเวลา 4 ปี ณ ที่แห่งนี้ ที่ได้ส่งต่อสิ่งของบริจาคไปยังผู้ที่เดือดร้อนกว่า ต้น

กล้ารู้สึกภาคภูมิใจตัวเองที่เป็นส่วนหนึ่งของมูลนิธิกระจกเงา จึงยินดีและเต็มใจมาทำงานจิตอาสาอย่างสม่ำเสมอ

**ต้นน้ำ** นักศึกษาสาวจากร่วมมหาวิทยาลัยเอกชน เข้าสู่งานจิตอาสาเพื่อชดเชยทุนการศึกษาเช่นเดียวกับนักศึกษาส่วนใหญ่ แม้หลายคนมองว่า งานจิตอาสาที่มูลนิธิกระจกเงาเป็นงานที่หนักและเหนื่อย แต่สำหรับต้นน้ำแล้ว รู้สึกดีใจที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของการช่วยเหลือผู้อื่น ด้วยพื้นฐานจิตใจที่ชอบช่วยเหลือผู้อื่น และการที่ได้คลุกคลีงานจิตอาสาตลอด 2 ปี ทำให้ต้นน้ำรู้จักตนเองอย่างถ่องแท้ว่า ชอบงานจิตอาสาเป็นชีวิตจิตใจ เมื่อได้เป็นประธานชมรมจิตอาสาของมหาวิทยาลัย ต้นน้ำจึงโน้มน้าว ชักชวน เกี้ยยกล่อม เพื่อนๆ ชมรมจิตอาสาของมหาวิทยาลัย เปิดประสบการณ์มหาวิทยาลัยชีวิต ด้วยการมาร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานจิตอาสาที่มูลนิธิ ถึงแม้บางครั้ง ต้นน้ำต้องมาทำงานจิตอาสาที่มูลนิธิ เพียงลำพังคนเดียว ต้นน้ำก็ยังยินดีและมั่นใจว่า มิตรภาพใหม่ๆ และความสุขเปิดรับเธอที่มูลนิธิ เสมอ ต้นน้ำจึงทำงานจิตอาสาเกินกว่าหลักสูตรกำหนดแล้วกว่า 400 ชั่วโมง

**ต้นสาย** นักศึกษาหนุ่ม กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 สูเส้นทางการทำงานจิตอาสาตั้งแต่มัธยมศึกษาปีที่ 5 เพื่อสร้างแฟ้มสะสมผลงาน (Portfolio) เพื่อยื่นเข้าศึกษาต่อระดับมหาวิทยาลัย ต้นสายเลือกทำงานจิตอาสาที่มูลนิธิกระจกเงา เพราะอยู่ใกล้บ้าน สะดวกสบายในการเดินทาง ถึงกระนั้น ประสบการณ์การทำงานจิตอาสาวันแรกของต้นสาย เต็มไปด้วยความประหม่า ความกังวลใจ แต่ต้นสายยินดีที่ได้เรียนรู้และปรับตัว สายตามองหาเพื่อนอาสาสมัครวัยเดียวกัน ความรู้สึกสนุกจากการได้พูดคุยกับเพื่อนใหม่เข้ามาแทนที่ความประหม่า ต้นสายทำงานจิตอาสาอย่างสนุกสนาน แถมด้วยความรู้สึกสุขใจจากการเป็นผู้ให้ ต้นสายเก็บชั่วโมงอาสาเพื่อสร้างแฟ้มผลงานเพียง 6 ชั่วโมง แต่ยินดีสละเวลาว่างของตนเองสัปดาห์ละ 1-2 วัน ทำงานจิตอาสาด้วยความสนุกโดยไม่เก็บเป็นชั่วโมงจิตอาสามาแล้วกว่า 300 ชั่วโมง

**ต้นอ้อ** นักศึกษาสาวระดับปริญญาตรีปีที่ 3 เข้าสู่งานจิตอาสาตั้งแต่ศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 เพื่อกั๊ยืมเงินกองทุนทางการศึกษาเช่นเดียวกับคนส่วนใหญ่ ต้นอ้อรู้จักมูลนิธิกระจกเงา ผ่านสื่อออนไลน์ การทำงานจิตอาสาของต้นอ้อในช่วงแรก เต็มไปด้วยความสับสน งุนงง กับผู้คนมากมายหลายตาที่ไม่คุ้นเคย เมื่อผ่านช่วงเวลาการเก็บชั่วโมงอาสาหลายครั้ง ต้นอ้อรับรู้ถึงมิตรภาพแห่งรอยยิ้มของผู้คนรอบข้าง สัมผัสได้ถึงความมีน้ำใจของพี่เลี้ยงอาสาและเจ้าหน้าที่มูลนิธิ ที่อยู่ล้อมรอบตนเอง แม้งานอาสาเป็นงานที่หนัก เหนื่อย และร้อน แต่ต้นอ้อไม่เคยรู้สึกกดดัน เพราะบรรยากาศการทำงาน เต็มไปด้วยความเป็นกันเอง ทุกคนสามารถพูดคุย หยอก ล้อ เพื่อลดความตึงเครียด ความร้อน ความเหนื่อย เวลาของการทำงานจิตอาสาจึงหมดไปอย่าง

รวดเร็ว รวมถึงความน่ารักของพี่เลี้ยงอาสา ที่คอยให้คำแนะนำด้วยความเป็นกันเอง ทำให้ต้นอ่อน รู้สึกว่า ตนต้องตอบแทนเจ้าหน้าที่มูลนิธิ เพื่อแบ่งเบาภาระงานของพี่ๆ และทำงานให้เสร็จภายใน วันเวลาที่กำหนด เพื่อไม่เป็นภาระงานของพี่ๆ ในวันถัดไป

จากการสะท้อนเรื่องเล่าของผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 8 คน พอสรุปได้ว่า ทุกคนมี จุดเริ่มต้นสู่เส้นทางอาสาด้วยเงื่อนไขทางการศึกษา แต่จุดเปลี่ยนสำคัญที่ทำให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ส่วนใหญ่หันมาทำงานจิตอาสา มากกว่าเพียงแค่การเก็บชั่วโมงอาสา คือ การได้รับการยอมรับนับ ถือ และการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร โดยขออธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมดังนี้

การได้รับการยอมรับนับถือนับถือ (Esteem) เป็นปัจจัยภายในระดับบุคคลที่ผู้ให้ข้อมูล สำคัญรู้สึกภาคภูมิใจในตนเองที่ได้ช่วยเหลือผู้อื่นที่ยากลำบากกว่าตนเอง ทำให้รู้สึกว่า ตนเองมี คุณค่า งานจิตอาสาของตนเองสามารถสร้างคุณค่าให้กับผู้ที่เดือดร้อนกว่าให้พวกเขาเหล่านั้นมี คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น วันเวลาของการทำชั่วโมงจิตอาสาที่ถูกเพาะบ่มร่วมกับประสบการณ์ที่ได้รับว่า มูลนิธิ ช่วยเหลือผู้ทุกข์ยากจริง เป็นจุดเปลี่ยนให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีเป้าหมายในการทำงานจิต อาสาเพื่อผู้อื่น นอกเหนือจากการทำเพื่อตนเอง

“...หนูไม่มีของมีค่า หรือไม่ได้มีอะไรเลยที่พอจะมาบริจาค แต่เรามาช่วยด้วยแรง และเวลาว่างที่หนูมี และกำลังที่หนูอยากช่วย หนูรู้สึกว่า หนูยังช่วยเหลือคนอื่นๆ ได้บ้าง อันนี้ที่ หนูรู้สึกภูมิใจที่สุดแล้ว และนี่เป็นเหตุผลว่า ทำไมหนูเก็บชั่วโมงครบแล้ว แต่หนูก็ยังมาช่วยมูลนิธิ ได้อยู่เรื่อยๆ ค่ะ..” (ต้นเฟิร์น)

“...มันทำให้หนูรู้สึกว่า ตัวหนูมีคุณค่ามากขึ้น เพราะหนูได้ช่วยคนนั้น ช่วยคนนี้ ทำงานที่อยู่ข้างหน้าหนูให้มันสำเร็จ และได้ส่งต่อไป ไปให้คนอื่น ให้คนอื่นได้รับต่อ..” (ต้นแก้ว)

“...หนูได้ส่งต่อให้กับคนอื่น ๆ ที่เค้าเดือดร้อนกว่า ทำให้เรารู้สึกว่า เรามีคุณค่าที่ยัง สามารถช่วยเหลือคนอื่นได้ นี่ก็เป็นแรงจูงใจทำให้หนูรู้สึกอยากทำงานจิตอาสา...” (ต้นธาร)

“...การที่คนที่เค้าเดือดร้อนแล้วโทรมาขอของ แล้วเค้าได้รับไปจริง ทำให้เรารู้สึกว่า สิ่งที่เรามันมีคุณค่า เพราะมันสร้างประโยชน์ให้กับคนอื่นได้จริงๆ เราช่วยคนที่เค้าเดือดร้อน เค้า ได้รับการช่วยเหลือ...” (ต้นไหม)

“...รู้สึกว่า เราได้ไปช่วยเหลือคนอื่นที่เค้ามีโอกาสน้อยกว่าเราครับ ผมรู้สึกว่ายังมีคน ที่ลำบากมากกว่าเราเยอะครับ ถ้าเราพอมีกำลัง ผมก็อยากจะช่วยในแบบที่ผมพอช่วยได้ครับ ผม ทำแล้วผมก็มีความสุขใจนะครับ..” (ต้นสาย)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นปัจจัยภายนอกระดับองค์กร ที่มีส่วนช่วยให้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญยังคงทำงานจิตอาสาโดยไม่เก็บชั่วโมงอาสา สะท้อนผ่านเรื่องเล่าของทั้ง 8 คน ที่ พวกเขาได้รับการยอมรับจากหัวหน้างานซึ่งเปรียบเสมือนตัวแทนขององค์กร เห็นคุณค่าของพวกเขา

ตนในการมุ่งมั่นตั้งใจทำงานจิตอาสา จนได้รับความไว้วางใจ ได้รับมอบหมายในภารกิจงานที่มีความสำคัญเพิ่มมากขึ้น เป็นที่เล็งดูแลจิตอาสาห้องใหม่ บรรยากาศการทำงานในมูลนิธิที่เป็นกันเอง รวมถึงการได้รับการดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดีจากหัวหน้างานและเจ้าหน้าที่ของมูลนิธิฯ เสมือนพี่ดูแลน้องที่พร้อมให้คำปรึกษาอย่างอบอุ่น เป็นกันเอง ฯลฯ การสนับสนุนให้รูปแบบเหล่านี้ ทำให้ผู้เล้ารู้สึกอยากตอบแทนด้วยการช่วยทำงานจิตอาสา

“...หนูได้รับการต้อนรับตลอด...ต้อนรับดีมาก แบบว่าคอยดูแลเรา นี่ก็อาจเป็นอีกเหตุผลที่ทำให้หนูอยากไปทำงานต่อเรื่อยๆ..” (ต้นแก้ว)

“...หนูได้มีโอกาสเป็น Staff (พี่เลี้ยงอาสา) คือ มีหน้าที่ดูแลรุ่นน้องที่เค้ามาทำงานจิตอาสาด้วย พี่นัทเค้าต้องมั่นใจจริงๆ ว่า คนที่ทำหน้าที่ Staff สามารถดูแลน้องๆ จิตอาสาได้ เพราะมี 10 กว่าคนที่เราต้องดูแลคะ...” (ต้นเฟิร์น)

“...ที่นี่ เค้าอยู่กันเป็นครอบครัว เวลาไปทำงาน หนูรู้สึกถึงความเป็นพี่ เป็นเพื่อน แล้วก็ครอบครัว มันไม่ได้เหมือนสังคมของคนทำงานที่หนูเคยไปฝึกงานเลยคะ...” (ต้นธรา)

“...บรรยากาศ คือ ดีครับ ทุกคนก็คุยกัน ทุกคนก็เรียกกันกินข้าว ทุกคนดูแลกันเอง มากเลยครับ คือ ไม่ใช่แบบว่า ต้องมาผืน ต่างคนต่างทำ ไม่มีอะไรแบบนี้เลยครับ บรรยากาศดูสบายๆ ดีครับ...” (ต้นกล้า)

“...เค้าจะถามว่า หิวน้ำมัย ไปดื่มน้ำได้นะ เหนื่อยมัย ถึงเวลาใกล้ๆ ทานข้าว พี่ๆ เค้าก็จะมาเตือนว่า อ้าว ทุกคนรีบไปล้างมือกันน้ำ จะได้มาทานข้าวกลางวัน แล้วก็มีการกลางวันให้กินฟรีอีกด้วย ...” (ต้นใหม่)

“...ตอนเลิกงาน เค้าก็จะมาส่งข้างหน้าด้วย เหมือนกับว่าไม่ปล่อยให้เรากลับบ้านเอง ถ้าเราไม่มีคนมารับ เค้าจะบริการส่งเราตรงถนนข้างหน้าที่มีรถเมล์ พี่บางคนเคยออกมาส่งหนูไกลกว่านั้นก็มีนะคะ คือ หนูว่า มันเป็นเรื่องที่แบบมีน้ำใจมาก หนูชอบสิ่งแวดล้อมที่นี่คะ...” (ต้นอ้อ)

“...หนูมาขอคำแนะนำจากพี่นัทและเล่าถึงความจำเป็นของหนูให้พี่นัทฟัง พี่นัทเค้าฟังแล้วเค้าก็เข้าใจในส่วนนั้น ทำให้หนูรู้สึกว่า เค้าเข้าใจและเค้าก็ยืดหยุ่นพร้อมที่จะช่วยหนูแก้ปัญหา หนูเลยทำงานจิตอาสาเพิ่มเติมให้พี่นัทเค้าคะ...” (ต้นเฟิร์น)

## ส่วนที่ 2 ความหมายของพฤติกรรมอาสา

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 8 ท่าน สะท้อนมุมมองเกี่ยวกับความหมายของพฤติกรรมอาสา หมายถึง การกระทำที่อาสาสมัครภาคบังคับ แสดงออกถึงการช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความสมัครใจและไม่หวังสิ่งตอบแทน โดยสิ่งที่ได้รับกลับมาคือ ความสุขใจ สะท้อนได้จากคำกล่าวที่ว่า

“...เป็นการกระทำที่เราเต็มใจทำ แล้วก็ไม่ต้องหวังสิ่งตอบแทนนะคะ ทำโดยไม่มีใคร

บังคับ คือ เราสมัครใจไปทำเอง ...ถึงแม้เราจะเป็นฟันเฟืองเล็กๆ แต่ก็รู้สึกดีว่า ดีใจนะ ที่เราได้ช่วยสังคมที่มันไม่สมบูรณ์แบบ...” (ต้นใหม่)

“...การที่หนูทำงานจิตอาสาด้วยใจของหนู คือ หนูไปทำโดยหนูไม่ได้หวังผลตอบแทนอะไร หนูไปทำเพราะว่าหนูอยากไปทำในสิ่งๆ นั้น เป็นความรู้สึกแบบว่า เราได้ช่วยคนอื่น ๆ มัน เป็นความรู้สึกที่ดีๆ หลังหนูทำจิตอาสาเสร็จในแต่ละครั้ง หนูรู้สึกสุขใจ และรู้สึกดีกับสิ่งที่เราได้ทำ เหมือนกับว่า เราได้ทำความดีโดยที่แบบเราไม่ได้หวังอะไรจริงๆ หนูว่า มัน เป็นความรู้สึกดีที่ได้ช่วยคนอื่น...” (ต้นธาร)

“... หนูมาช่วยโดยหนูไม่หวังสิ่งตอบแทน หนูทำแล้วหนูรู้สึกดีกับตัวเอง หนูไปแล้วหนูรู้สึกมีความสุขที่ได้ช่วยเหลือคนอื่น ที่ได้ส่งต่อประโยชน์ให้คนอื่น ๆ ค่ะ...” (ต้นแก้ว)

รวมถึงการช่วยเหลือคนที่เดือดร้อนกว่าตนเอง เพื่อให้พวกเขาเหล่านั้นได้พ้นจากความยากลำบาก มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สะท้อนได้จากคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ว่า

“..หนูรู้สึกอยากเป็นตัวขับเคลื่อน ถึงเราจะไม่ต้องเก็บชั่วโมงแล้ว เราก็ยังอยากเห็นคนที่เค้าเดือดร้อนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เราก็เลยไปทำงานจิตอาสา ณ วันที่เราพอมีเวลาว่างบ้าง...” (ต้นใหม่)

“...เราได้ไปช่วยเหลือคนอื่นที่เค้ามีโอกาสน้อยกว่าเราครับ ผมรู้สึกว่า ยังมีคนที่ยังลำบากมากกว่าเราเยอะครับ ถ้าเราพอมีกำลัง ผมก็อยากจะช่วยในแบบที่ผมพอจะช่วยได้ครับ...” (ต้นกล้า)

ในขณะที่ผู้ให้ข้อมูลบางท่านสะท้อนคิดว่าพฤติกรรมอาสาของตน คือ การสละเวลาของตนเองเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น

“...สำหรับหนู หมายถึง การที่หนูเสียสละเวลาของตัวเอง...เราเลือกที่จะเสียเวลาของเราเพื่อที่จะไปช่วยเหลือผู้อื่นที่ไม่มีกำลังหรือมีกำลังน้อยกว่าเราคะ...” (ต้นเฟิร์น)

รวมถึงมีส่วนช่วยเหลือสังคม หรือช่วยแบ่งเบาภาระงานของมูลนิธิ ดังคำกล่าวที่ว่า

“หนูก็อยากกลับไปช่วยงานกระเจกเงา ทั้งๆ ที่ไม่เกี่ยวกับการเก็บชั่วโมงให้ กยศ. นะคะ คือ อยากไปทำเพื่อช่วยเหลือสังคมด้วย...” (ต้นอ้อ)

“...มันเป็นคุณค่าทางจิตใจเลยครับ ที่ช่วยแบ่งเบาภาระงานของมูลนิธิ เพราะมูลนิธิเองก็มีคนจำกัด...” (ต้นสาย)

ยิ่งกว่านั้น ข้อค้นพบที่ได้จากการการทำงานภายใต้บริบทขององค์กร พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญยังสะท้อนมุมมองของการแสดงพฤติกรรมอาสาในมิติของการทำงานจิตอาสาที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จทันภายในกำหนด เพื่อมิให้เป็นภาระงานของคนอื่นๆ ดังคำกล่าวที่ว่า

“...พวกพี่เค้าก็บอกพวกผมนะครับว่า ถึงเวลาเลิกงานแล้ว ก็กลับบ้านได้เลย ส่วนที่

เหลือ เดี่ยวพวกเค้าทำกันต่อเองครับ ผมก็เลยคิดว่าช่วยกันทำจนหมดในแต่ละวันเลยครับ เพราะถ้าไม่เสร็จภายในวันนี้ มันก็จะกระทบวันต่อๆ ไปครับ...” (ต้นกล้า)

“...ถ้างานตรงหน้าไม่เสร็จ หนูจะไม่ไปไหน จนกระทั่งพื้นที่มาตามและบอกให้ไปกินข้าวคะ แต่หนูก็ยัง不去กินนะคะ หนูก็บอกพี่เค้าว่า งานยังไม่เสร็จให้เพื่อนๆ ไปกินกันก่อนได้เลย...” (ต้นเฟิร์น)

“...สำหรับผม ทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุดในวันนั้นครับ เพราะหากพวกผมทำไม่เสร็จ ก็จะเป็นภาระของพวกพี่ๆ มูลนิธิเค้าต้องมารับงานส่วนที่เหลือนี้ ไปทำอีกครั้ง...” (ต้นสาย)

### ส่วนที่ 3 องค์ประกอบของพฤติกรรมอาสา

จากความหมายของพฤติกรรมอาสา ผนวกกับการสะท้อนความคิดและการแสดงออกเกี่ยวกับพฤติกรรมอาสาของผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 8 ท่าน ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์ข้อมูลออกมาเป็นประเด็นหลักได้ 3 ด้านดังนี้

#### 3.1 ด้านการช่วยเหลือผู้อื่น (Helping others)

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 8 ท่าน ต่างก็สะท้อนความหมายของพฤติกรรมอาสา คือ การช่วยเหลือผู้อื่น โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน ซึ่งคำว่า “ผู้อื่น” ตามความคิดเห็นจากเรื่องเล่าของผู้ให้ข้อมูลสำคัญนั้น หมายถึง 1) บุคคลที่มีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ นำสิ่งของมาบริจาคให้มูลนิธิ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจึงช่วยเหลือผู้บริจาคเหล่านี้ โดยอำนวยความสะดวก ช่วยยกสิ่งของบริจาคลงจากรถ ช่วยโบกรถ ฯลฯ 2) บุคคลที่เดือดร้อน ทุกข์ยาก ผู้รอคอยความช่วยเหลือรับสิ่งของบริจาค 3) เพื่อนร่วมงานอาสาสมัคร ที่ร่วมทำงานจิตอาสาด้วยกัน 4) อาสาสมัครน้องใหม่ที่ทำงานจิตอาสาเป็นครั้งแรก ซึ่งอาจไม่เข้าใจขั้นตอนและกระบวนการทำงานจิตอาสาของมูลนิธิ 5) เจ้าหน้าที่มูลนิธิ ที่เป็นพนักงานประจำของมูลนิธิ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญเห็นว่าเป็นบุคคลที่ทำงานด้วยความเสียสละอย่างแท้จริง จึงยินดีเต็มใจช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น สามารถวิเคราะห์การช่วยเหลือเป็น 2 ประเด็นย่อย คือ 1) การช่วยเหลือที่ถูกต้องที่ควรให้กับผู้อื่น และ 2) การให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับผู้อื่น ดังนี้

3.1.1 การช่วยเหลือที่ถูกต้องที่ควรให้กับผู้อื่น จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกือบทุกท่านสะท้อนเกี่ยวกับการช่วยเหลือที่ถูกต้องที่ควรให้กับผู้อื่น หมายถึง การแนะนำคนอื่น ๆ ในสิ่งที่ถูกต้องเกี่ยวกับการทำงานจิตอาสาที่มูลนิธิกระเจงเงา โดยเฉพาะการช่วยเหลือขั้นต้นการทำงานจิตอาสา ให้อาสาสมัครน้องใหม่ที่เริ่มงานจิตอาสาวันแรกและมาลำพังเพียงคนเดียว เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลบางคนผู้เคยผ่านประสบการณ์นี้ รู้ซึ่งดีว่า การทำงานจิตอาสาวันแรกเพียงลำพังคนเดียว ย่อมรู้สึกโดดเดี่ยว ประหม่า ตื่นเต้น กังวลใจ เคืองคว้าง และไม่มั่นใจทั้งเรื่องการวางตัว ความไม่มั่นใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างาน ดังนั้น ตนเองจึงพร้อมที่จะ

เป็นพี่ เป็นเพื่อนที่หยิบยื่นน้ำใจไมตรีและรอยยิ้ม คำทักทายที่เรียบง่ายแฝงความเป็นมิตรให้อาสาสมัครน้องใหม่ เพื่อสร้างความอบอุ่นในหัวใจ ให้อาสาสมัครน้องใหม่พร้อมเปิดใจต้อนรับมิตรภาพใหม่ เรียนรู้การทำงานจิตอาสาไปพร้อมกันอย่างมีความสุข สนุก เป็นกันเอง เสริมสร้างความมั่นใจในการทำงาน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางท่านยังสะท้อนมุมมองของการชี้แนะสิ่งที่ถูกที่ควรให้กับเพื่อนร่วมงาน และชักชวนบุคคลอื่นๆ ให้ มาร่วมกันมีพฤติกรรมอาสาด้วย

“...พอหนูมาทำจิตอาสาที่นี้เรื่อยๆ หนูก็เลยเริ่มมองหาห้องๆ ที่เค้ามาทำคนเดียวเหมือนกัน ไปชวนเค้าคุย แล้วบอกเค้าว่า เออ.. เราก็คมีคนเดียวนี่..เป็นเพื่อนทำงานกับเรามั้ย แล้วไปกินข้าวกลางวันพร้อมๆกับเรามั้ย หนูว่า...มันน่าจะช่วยให้เค้ารู้สึกไม่เค็งคว้างและหนูทำงานได้สนุกขึ้นเพราะมีเพื่อนคุยไปด้วยค่ะ...” (ต้นแก้ว)

“...ส่วนใหญ่ที่มามีทำ ก็จะมีเพื่อนมาทุกครั้งจะไม่ว่าจะเป็นเพื่อนที่ต้องเก็บชั่วโมง กยศ. หรือ เพื่อนที่ไม่ต้องเก็บชั่วโมงแต่ว่างๆ อยู่ ก็ชวนมาทำจิตอาสาด้วยกันค่ะ พาเพื่อนมาให้พวกเค้ารู้ว่า เออ.. มูลนิธิจะแจกเงินเค้าทำจิตอาสาแบบนี้...” (ต้นน้ำ)

“...หนูทำหน้าที่ดูแลห้องๆ ก็คือ เหมือนกับว่า เป็นคนคอยบอกห้องๆ ว่า ทำงานเสร็จตรงนี้แล้ว ต้องไปต่อที่จุดไหน ต้องไปตรงไหนบ้าง กินข้าวเวลาไหน หากจุดที่น้ำดื่มเวลาที่ห้องๆ ให้น้ำ อะไรยังงี้ละค่ะ...” (ต้นเฟิร์น)

“...แล้วหนูก็ชวนเค้ามาด้วย ก็เป็นว่า น้องเค้าก็ไม่ได้เก็บชั่วโมง ไม่ได้เก็บรูปภาพ น้องเค้ามาทำเฉยๆ เหมือนหนู...” (ต้นแก้ว)

3.1.2 การให้บริการและการอำนวยความสะดวกให้กับผู้อื่น ผู้ให้ข้อมูลสำคัญหลายคน เล่าเรื่องการให้บริการและการอำนวยความสะดวกสอดคล้องตรงกัน โดยให้ความหมายของการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้อื่น หมายถึง การดูแล บริการด้วยความใส่ใจ อำนวยความสะดวกให้ผู้บริจาคลังของด้วยความสะดวก รวดเร็ว ยิ้มแย้มแจ่มใส และถูกต้อง เพื่อให้ผู้บริจาครู้สึกประทับใจ ยินดีที่จะกลับมาบริจาคสิ่งของในโอกาสหน้า รวมถึงการแสดงออกซึ่งความมีน้ำใจ ความเห็นอกเห็นใจ การช่วยเหลือเกื้อกูล การร่วมแรงร่วมใจ ทำงานเป็นทีม พร้อมช่วยเหลือเมื่อเห็นเพื่อนอาสาสมัครคนอื่นๆ กำลังยากลำบาก เปรียบเสมือนกองทัพมด ที่แม้จะตัวน้อยนิด แต่มีพลังกำลังล้นเหลือ ช่วยกันฝ่าฟันต่ออุปสรรค ความยากลำบากจนกระทั่งงานสำเร็จเสร็จตามเป้าหมาย

“...สำหรับหนู การดูแลเจ้าของรถที่มารับบริจาคสิ่งของนี้สำคัญมากเลยนะค่ะ เพราะส่วนมาก เค้าก็ตั้งใจมา เราต้องบริการเค้าด้วยความสะดวกรวดเร็วในการยกสิ่งของบริจาคลงจากรถ การอำนวยความสะดวกเรื่องการจราจร เพราะพื้นที่เราคับแคบในวันเสาร์-อาทิตย์ ถ้าเค้าบริจาคแล้วเค้ารู้สึกว่ามันลำบาก หนูว่า เค้าก็อาจจะไม่มาอีกก็ได้...” (ต้นใหม่)

“...บางครั้ง ของบริจาคมันชิ้นใหญ่กว่าที่ผมจะยกคนเดียวไหว จิตอาสาคนอื่นๆ ทั้งๆ ที่เป็นผู้หญิง ก็มาทันหลายๆ คนเลยครับ มาช่วยผมยกของหนักๆ ทำให้ผมรู้สึกดีทุกครั้ง และ รู้สึกถึงควมมีน้ำใจ และการช่วยกันทำงานเป็นที่มเลยครับ...” (ต้นกล้า)

“...ในมูลนิธิกระจกเงา จะมีคนแก่ที่แบบเค้าช่วยคัพวกของเบ็ดเตล็ดอะไรแบบนี้ บางทีเค้ายกไม่ได้ หนูก็ไปช่วยเค้าคะ...” (ต้นอ้อ)

### 3.2 ด้านการเสียสละเพื่อผู้อื่นและส่วนรวม (Sacrificing for others and the public)

จากการสะท้อนเรื่องเล่าของผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 8 คน ให้ความหมายของการเสียสละเพื่อผู้อื่นและส่วนรวม หมายถึง การกระทำของอาสาสมัครภาคบังคับที่ยินดีสละแรงกายเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นที่เดือดร้อนกว่าโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน และการใช้เวลาว่างของตนเองให้เกิดประโยชน์ต่อผู้อื่นและส่วนรวม ซึ่งอาสาสมัครผู้เล่าเรื่องทั้ง 8 ท่านล้วนมีประสบการณ์การเสียสละหยาดเหงื่อแรงกาย สละเวลาส่วนตัวเพื่อทำงานจิตอาสาให้มูลนิธิฯ ในการนำเสนอครั้งนี้ แยกเป็น 2 ประเด็นย่อย ได้แก่ 1) การเสียสละกำลังกายเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นที่เดือดร้อนกว่า ด้วยความเต็มใจโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน และ 2) การเสียสละเวลาว่างของตนเองเพื่อสร้างประโยชน์ให้กับผู้อื่นและส่วนรวมด้วยความเต็มใจโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน

3.2.1 การเสียสละกำลังกาย เพื่อช่วยเหลือผู้อื่นที่เดือดร้อนกว่าด้วยความเต็มใจ โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่สะท้อนความคิดเห็น ความรู้สึก จากประสบการณ์ที่ผ่านมาด้วยน้ำเสียงแห่งความสุข ความภาคภูมิใจ เมื่อย้อนเล่าถึงการเสียสละหยาดเหงื่อ แรงกาย อดทนต่อความเหน็ดเหนื่อยเมื่อยล้า แม้อยู่ในวัยหนุ่มสาวที่เปี่ยมพลัง แต่ต้องเผชิญกับงานยกของ แบกของหนักที่ไม่คุ้นชินภายใต้แสงแดดอันร้อนระอุ จำนวนงานที่มีมากกว่าจำนวนอาสาสมัคร แต่ทุกคนก็ยังยินดีสละแรงกาย ไม่นิ่งดูตายต่อความเดือดร้อนของผู้อื่น ความเหน็ดเหนื่อยทางกายหายไปเพียงชั่วข้ามคืน แต่ความสุขและความภาคภูมิใจที่ได้ช่วยเหลือผู้อื่นที่เดือดร้อนกว่า ในฐานะผู้ให้ ถึงแม้จะเป็นเพียงฟันเฟืองเล็กๆ ล้วนสร้างความสุขหล่อเลี้ยงจิตใจ จนยินดีที่จะกระทำซ้ำๆ เมื่อเวลาและโอกาสอำนวย

“...หนูมาช่วยด้วยแรงและกำลังที่หนูมี ด้วยแรงกายและกำลังที่อยากจะช่วย อันนี้ละที่หนูรู้สึกภูมิใจที่สุดแล้วว่า หนูยังช่วยเหลือคนอื่นฯ ได้บ้าง นี่คือ เหตุผลที่หนูเก็บชั่วโมงอาสาครบแล้ว แต่หนูก็ยังคงทำงานจิตอาสาต่อ...” (ต้นเฟิร์น)

“...ปกติ หนูอยู่ที่บ้าน หนูก็ไม่เคยต้องทำงานอะไรพวกนี้อยู่แล้วคะ แต่พอได้ทำ เลยรู้สึกว่า มันไม่ได้ยากนะคะ มันแค่เหนื่อยและก็ได้หนักหนาอะไรมากมาย แต่เราได้ความสุขที่ได้ช่วยเหลือคนอื่นบ้าง...” (ต้นธาร)

“...หนูคิดว่า เราทำเพื่อคนอื่น เป็นการอุทิศตน...เสียสละตัวเองในการทำกิจกรรมที่



เป็นประโยชน์เพื่อผู้อื่นโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน...” (ต้นน้ำ)

รวมถึงการได้ช่วยเหลือเจ้าหน้าที่มูลนิธิ ที่มีจำนวนเพียงหยิบมือ

“...ผมยังคิดในใจว่า โอ้โฮ... งานเยอะขนาดนี้เค้าจะทำยังไงกันไหว ผมก็เลยคิดว่า ถ้าผมช่วยเค้าได้ ผมก็อยากช่วย แบ่งเบาภาระของพวกพี่ๆ เค้าได้ส่วนหนึ่งเลยนะครับ...” (ต้นกล้า)

3.2.2 การเสียสละเวลาว่างของตนเองเพื่อสร้างประโยชน์ต่อผู้อื่นและส่วนรวมด้วยความเต็มใจโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญสะท้อนมุมมองความคิดเห็นและความรู้สึกด้านการบริหารจัดการเวลาที่ทุกชีวิตบนโลกใบนี้มีเวลาวันละ 24 ชั่วโมงเท่ากัน แต่การใช้เวลาของแต่ละบุคคลนั้นมีวัตถุประสงค์แตกต่างกันออกไป ในขณะที่คนส่วนใหญ่ในยุคปัจจุบันใช้เวลาว่างของตนเองบนโลกออนไลน์ แต่ยังมีอีกหลายชีวิตที่ยินดีสละเวลาว่างของตนเองสร้างประโยชน์ให้กับผู้อื่น ด้วยการทำงานจิตอาสา เสียสละแรงกาย เสียสละเวลาเพื่อส่งต่อสิ่งของบริจาค เพื่อให้สิ่งของบริจาคเหล่านั้นทำหน้าที่ของมันอย่างสมบูรณ์ตามเจตนารมณ์ของผู้ให้ รวมถึงการยินดีเสียสละเวลาว่างของตนเอง เพื่อช่วยเหลือเจ้าหน้าที่มูลนิธิกระจกเงาให้หนีความเหนื่อยจากภารกิจน้อยลง เพื่อตอบแทนความมีน้ำใจต่อความเอื้ออาทรและมิตรภาพที่ได้รับ

“...อย่างวันเสาร์ อาทิตย์แบบนี้ ทุกคนก็จะไปเที่ยวเล่นตามปกติ หรือ พักผ่อน แต่ถ้าหนูอยากช่วย หนูก็มาช่วย แบบว่า สละเวลาส่วนตัวของเรา เพื่อไปช่วยคนอื่น...” (ต้นเฟิร์น)

“...หนูคิดว่า ช่วงโควิด หนูอยู่บ้านเฉยๆ นั่งว่างๆ ไม่มีอะไรทำ นั่งเล่นโทรศัพท์มือถือทั้งวัน มันน่าเบื่อ หนูเลยเอาเวลาว่างมาช่วยงานจิตอาสาดีกว่าค่ะ...” (ต้นแก้ว)

“...หนูอาจจะอยู่ไกลถึงศาลายา แต่ถ้าหนูว่างเข้ามาที่กรุงเทพฯ หนูก็จะสละเวลามาช่วยงานที่มูลนิธิ เพราะเห็นถึงความเหน็ดเหนื่อยของพี่ๆ เจ้าหน้าที่มูลนิธิ พวกพี่ๆ เค้าดีกับหนู หนูก็อยากสละเวลาส่วนตัวเพื่อช่วยเหลือพี่ๆ เค้าบ้างค่ะ...” (ต้นเฟิร์น)

“...อย่างน้อย มันเป็นคุณค่าทางใจเลยครับ ที่ผมได้สละเวลาส่วนตัวเพื่อช่วยแบ่งเบาภาระงานของมูลนิธิ เพราะมูลนิธิเองเค้าก็มีคนจำกัด ไม่งั้น สิ่งของที่มีผู้มาบริจาค กับจำนวนคนที่มูลนิธิมีอยู่ เค้าทำงานกันไม่ทันแน่นอนครับ...” (ต้นสาย)

“...หนูรู้สึก ถ้าเรามีเวลาว่าง และเสียสละมาช่วยมูลนิธิตรงนี้ เราจะช่วยให้งานของมูลนิธิเดินได้เร็วมากขึ้น หนูก็เลยอยากจะมาช่วยเค้าอะค่ะ...” (ต้นใหม่)

3.3 ด้านการประสานงานและร่วมสร้างสรรคงานอาสา (Coordinating and co-creating voluntary work)

จากเรื่องเล่าของผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 8 ท่าน สะท้อนมุมมองความคิดเห็นเกี่ยวกับความหมายของการประสานงานและร่วมสร้างสรรคงานอาสา หมายถึง การกระทำของอาสาสมัครภาคบังคับที่แสดงออกถึงการประสานงานกับอาสาสมัครคนอื่นๆ / พี่เลี้ยงอาสา /

เจ้าหน้าที่มูลนิธิ เพื่อให้งานจิตอาสามีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงความตั้งใจทำงานจิตอาสาที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด และมีส่วนริเริ่มสร้างสรรค์งานอาสา นำเสนอความคิดเห็นใหม่ๆ เพื่อพัฒนางานจิตอาสาของมูลนิธิ ให้ก้าวหน้า ท้นต่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยแยกเป็น 3 ประเด็นย่อย ได้แก่ 1) การประสานงานกับอาสาสมัครและหน่วยงานต่างๆ ของมูลนิธิกระเจกเงา 2) การตั้งใจทำงานจิตอาสาที่ได้รับมอบหมายให้เกิดประโยชน์ต่อมูลนิธิกระเจกเงา และ 3) การมีส่วนร่วมริเริ่มสร้างสรรค์งานอาสาเสนอความคิดเห็นใหม่ๆ เพื่อพัฒนางานของมูลนิธิกระเจกเงา โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.3.1 การประสานงานกับอาสาสมัครและหน่วยงานต่างๆ ของมูลนิธิฯ โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกคน แสดงความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า การประสานงานกับอาสาสมัครคนอื่นๆ เจ้าหน้าที่มูลนิธิและพนักงานรายวันของมูลนิธิฯ โดยไม่แบ่งแยก อายุ ภูมิหลัง สถาบันการศึกษา เพื่อให้งานจิตอาสาที่ตนได้รับมอบหมายดำเนินการไปได้อย่างราบรื่น เรียบร้อย เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น เพราะหากขาดการประสานงานที่ดี ย่อมส่งผลทำให้งานที่ตนเองรับผิดชอบเกิดความล่าช้า ไม่เสร็จภายในกำหนด

“...หนูบอกเลยว่า ถ้าไม่มีพี่ๆ คอยช่วยเหลืออยู่ตรงนั้น งานโบกรถเพื่อบริการรถที่มาบริจาคเข้า-ออกมูลนิธิไม่มีทางสำเร็จเลยคะ เพราะว่า เป็นชอยเล็ก เราต้องใช้คนอย่างน้อย 3 คน มาช่วยกัน หนูมีพี่ๆ ที่เค้ายืนคนละจุดต่อเนื่องกัน หนูมีพวกพี่ๆ เค้าทำงานเป็นที่มคคอยช่วยเหลือ หนูอยู่...” (ต้นเฟิร์น)

“...ผมก็เห็นว่า ทุกคนก็ช่วยกันตลอดนะครับ ช่วยกันยก ช่วยกันคัดแยกสิ่งของ และช่วยกันต้อนรับผู้บริจาคสิ่งของครับ...” (ต้นกล้า)

“...เค้าก็แบ่งการทำงานกันเป็นทีมๆ ทีมหนึ่งไม่เกิน 10 คน คนมาบริจาคของเยอะ แต่พวกเรามีคนน้อย ทุกคนก็ต้องช่วยกันครับ...” (ต้นสาย)

3.3.2 การตั้งใจทำงานจิตอาสาที่ได้รับมอบหมายให้เกิดประโยชน์ต่อมูลนิธิ โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกท่าน สะท้อนความคิดเห็นที่สอดคล้องกันว่า การตั้งใจทำงานจิตอาสาที่ได้รับมอบหมาย หมายถึง ความทุ่มเท ความรับผิดชอบ ความเต็มใจในการทำงานจิตอาสาที่ตนเองได้รับมอบหมายจากหัวหน้างานฯ ให้สำเร็จลุล่วงภายในเวลาที่กำหนดด้วยความรับผิดชอบ แม้ว่าจะงานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่ตนเองไม่เคยต้องทำมาก่อนในชีวิตประจำวัน เป็นงานที่ไม่ได้รับสิ่งใดเป็นอามิสสินจ้าง หรือ ต้องทำงานจิตอาสาจนล่วงเลยเวลาพักไปบ้าง หากแต่ตระหนักดีถึงความรับผิดชอบต่อควรมี ตระหนักถึงความเดือดร้อนของผู้อื่นที่รออยู่ปลายทาง จังยีนดีและพร้อมที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังด้วยความมุ่งมั่น อีกทั้งงานที่ตนเองทำไม่เสร็จในวันนี้ จะกลายเป็นดินพอกหางหมูในวันพรุ่งนี้ และตกเป็นภาระงานของเจ้าหน้าที่มูลนิธิ

“...หนูรู้สึกว่ เมื่อเรามาทำงานตรงนี้ เราก็ต้องทำหน้างานที่เรารับผิดชอบให้ดีค่ะ...”  
(ต้นเฟิร์น)

“...หนูไม่มีทางที่จะหนีกลับบ้านก่อนเวลาเลิกงาน เพราะหนูรู้สถานการณ์ที่อยู่แล้ว ว่า หนูต้องเจองานแบบไหน แต่หนูเลือกเองว่าจะมาทำงานตรงนี้ หนูก็ต้องทำงานนั้นให้มันสำเร็จไป...” (ต้นไหม)

“...มูลนิธิ เองก็มีคนจำกัด การที่เราไปช่วยและทำงานอย่างเต็มที่ มันก็เป็นการกระจายความเหนื่อยให้ทุกคนเท่าๆ กัน ไม่งั้น สิ่งของที่มีผู้มาบริจาค กับจำนวนคนที่มูลนิธิ มีอยู่แค่ทำงานไม่ทันแน่นอนครับ ...” (ต้นกล้า)

“..ถ้ายังทำงานไม่เสร็จ มันเหมือนค่างๆ คาๆ หนูก็ต้องช่วยทำให้มันเสร็จก่อน...”  
(ต้นอ้อ)

“...สำหรับผม งานที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุดในวันนั้นครับ เพราะหากพวกผมทำไม่เสร็จ ก็จะเป็นภาระของพวกพี่ๆ มูลนิธิเค้าต้องมารับงานส่วนที่เหลือนี้ ไปทำอีกครั้ง..” (ต้นสาย)

3.3.3 มีส่วนริเริ่มสร้างสรรค์งานอาสา เสนอความคิดเห็นใหม่ๆ เพื่อพัฒนางานจิตอาสาของมูลนิธิ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางคนเสนอข้อคิดเห็นว่ พวกตนเป็นคนรุ่นใหม่ เชี่ยวชาญการใช้เทคโนโลยี แพลตฟอร์มใหม่ๆ ที่สามารถช่วยประชาสัมพันธ์มูลนิธิ ผ่านสื่อโซเชียลมีเดียให้มูลนิธิกระจาย ให้เป็นที่รู้จักเพิ่มมากขึ้นในกลุ่มเป้าหมายที่เป็นเยาวชน อาจช่วยเพิ่มคนที่พร้อมจะมาช่วยงานจิตอาสามากขึ้น เมื่ออาสาสมัครมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น โอกาสการช่วยเหลือผู้ลำบากย่อมเพิ่มมากขึ้น

“...หนูคิดว่าคุณนี้การทำงานจิตอาสาควรมีความคิดสร้างสรรค์ค่ะ จิตอาสาไม่ใช่แค่การทำงานให้มันจบ ๆ ไป เราอาจจะใช้ความคิดสร้างสรรค์พัฒนาตรงนั้นตรงนี้เสนอไป เพื่อ งานมันอาจจะง่ายขึ้น จากที่ทำได้เท่านี้ อาจจะทำให้ได้มากขึ้นอีก เราก็ช่วยคนได้เพิ่มขึ้นอีก คนจะได้รู้จักมูลนิธิ เพิ่มมากยิ่งขึ้นค่ะ...” (ต้นแก้ว)

“...หนูมองว่การทำงานจิตอาสาตอนนี้ เราควรมีสื่อโซเชียลให้คนรุ่นหนูรับรู้กันเยอะๆ เพื่อจะได้ช่วยกันประชาสัมพันธ์ให้คนมาช่วยกันทำงานจิตอาสาเพิ่มมากขึ้นค่ะ เลยเสนอพินท์เค้าไปให้เพิ่ม Tiktok ด้วยค่ะ เพราะคนรุ่นหนูชอบเล่นกัน เข้าถึงได้ง่ายค่ะ...” (ต้นน้ำ)

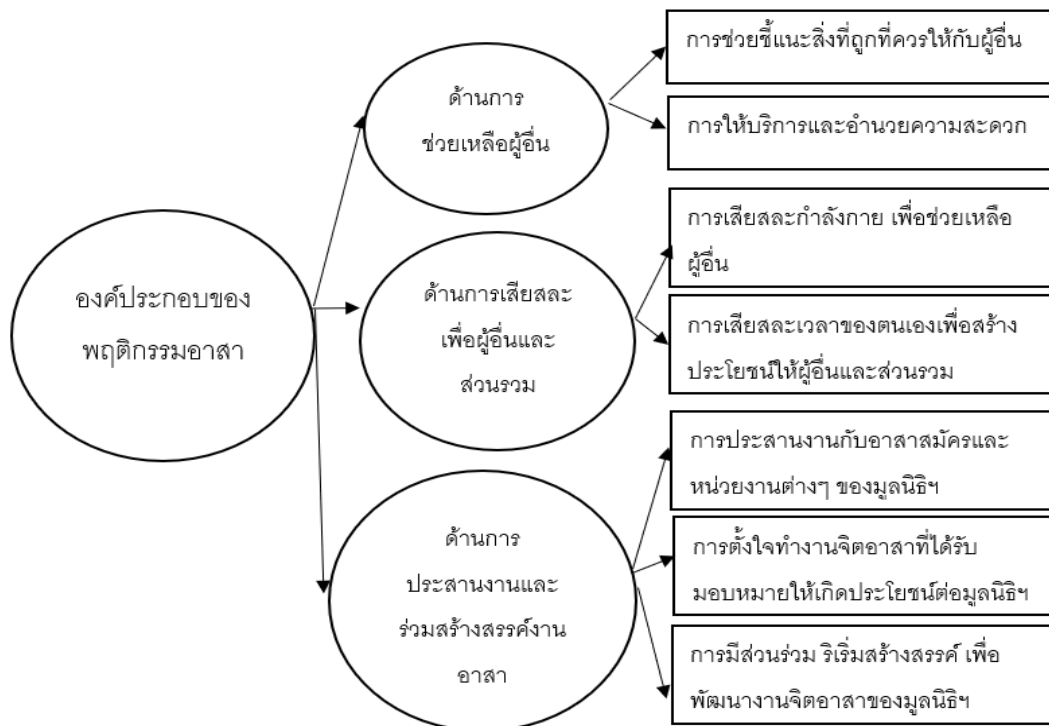
รวมถึงการแสดงความคิดเห็นเพื่อแก้ไขปัญหาในการทำงานประจำวัน เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพิ่มความพึงพอใจให้ผู้ให้บริการ และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มเติม

“...หนูคิดว่า หนูน่าจะช่วยได้ หนูเลยเสนอพินท์ว่ หนูจะช่วยโบกรถ รถเช่า-รถออก คอยช่วยพวกพี่เค้า ตอนแรกพินท์บอกว่ หนูอย่าแย่งทำหน้าที่ของเค้า (หัวเราะ) หนูยังจำ

ได้... จากวันนั้น ถึงวันนี้... พี่นัทยกหน้าที่โบกรถให้หนู ก็สนุกและเป็นความภาคภูมิใจของหนูนะ ค่ะ..." (ต้นเฟิร์น)

"...หนูมาทำบ่อยๆ หนูก็เห็นจุดที่มันติดขัด แรกๆ หนูก็ไม่กล้าบอกพี่นัทเค้า นะคะ แต่หนูคิดว่า ถ้าบอกก็น่าจะมีประโยชน์กับอีกหลายๆ คน หนูก็เลยไปบอกให้เค้าแก้ไขคะ หนูก็ภูมิใจนะคะ ที่เค้าเอาไปกลับไปแก้ไขจริงๆ ค่ะ..." (ต้นใหม่)

จากศึกษาเพื่อหาความหมายและองค์ประกอบของพฤติกรรมอาสา ผู้วิจัยได้ข้อค้น พบว่า ความหมายของพฤติกรรมอาสา หมายถึง ความคิด (cognitive) ความรู้สึก (feeling) หรือ การกระทำ (acting) ของอาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิกระจกเงาที่แสดงออกต่อผู้อื่นด้วยความ สมัยใจ ไม่หวังสิ่งตอบแทน โดยการช่วยเหลือผู้อื่น เสียสละเพื่อผู้อื่นและส่วนรวม รวมถึงการ ประสานงานและร่วมสร้างสรรคงานอาสาภายใต้บริบทขององค์กร ในขณะที่ องค์ประกอบของ พฤติกรรมอาสา มีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ด้านที่ 1) ด้านการช่วยเหลือผู้อื่น หมายถึง การกระทำ ของอาสาสมัครภาคบังคับที่แสดงออกถึงการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน ด้วยการกระทำ ที่สามารถแบ่งเป็น 2 ด้านย่อย ได้แก่ (1) การช่วยเหลือสิ่งที่ถูกที่ควรให้กับผู้อื่น (2) การให้บริการ และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้อื่น เช่น ผู้บริจาคสิ่งของ หรือ เพื่อนอาสาสมัครด้วยกัน ด้านที่ 2) ด้านการเสียสละเพื่อผู้อื่นและส่วนรวม หมายถึง การกระทำของอาสาสมัครภาคบังคับที่เสียสละ เพื่อผู้อื่นและส่วนรวม ที่สามารถแบ่งเป็น 2 ด้านย่อย ได้แก่ (1) การเสียสละกำลังกาย กำลังทรัพย์ กำลังสติปัญญาของตนเองเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน (2) การใช้เวลาว่างให้เกิด ประโยชน์ต่อผู้อื่นและส่วนรวมด้วยความเต็มใจ และด้านที่ 3) การประสานงานและร่วมสร้างสรรค งานอาสา หมายถึง การกระทำของอาสาสมัครภาคบังคับที่สามารถแบ่งเป็น 3 ด้านย่อยได้แก่ (1) การประสานงานกับอาสาสมัครและหน่วยงานอื่นๆ ในมูลนิธิกระจกเงา (2) การตั้งใจทำงานจิต อาสาที่ได้รับมอบหมายให้เกิดประโยชน์ต่อมูลนิธิกระจกเงา (3) การมีส่วนร่วมริเริ่มสร้างสรรคงาน อาสา เสนอความคิดเห็นใหม่ๆ เพื่อพัฒนางานอาสาของมูลนิธิกระจกเงา ซึ่งสรุปได้ดัง ภาพประกอบที่ 3



ภาพประกอบ 3 ข้อค้นพบเกี่ยวกับองค์ประกอบของพฤติกรรมอาสาและตัวบ่งชี้

ในส่วนถัดไป ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมอาสาที่สอดคล้องกับความหมาย และองค์ประกอบพฤติกรรมอาสา โดยปัจจัยที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสาที่เป็นปัจจัยภายในระดับบุคคลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ เงื่อนไขทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ในส่วนที่ 4 และปัจจัยสภาพแวดล้อม ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกระดับองค์กร คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ในส่วนที่ 5 โดยแต่ละส่วนมีรายละเอียดดังนี้

#### ส่วนที่ 4 เงื่อนไขทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา

จากการสะท้อนมุมมองความคิดเห็นผ่านเรื่องเล่าของผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 8 คน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีคุณลักษณะภายในซึ่งเป็นปัจจัยระดับบุคคล ที่ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมอาสา สะท้อนจากความคิด หรือ ความรู้สึกเชิงบวกของผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 8 คน ที่เชื่อมั่นว่าตนเองมีศักยภาพ มีความสามารถเพียงพอที่จะทำงานจิตอาสาที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จภายในเวลาที่กำหนด โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกคนผ่านความท้าทายจากประสบการณ์การทำงานจิตอาสา แต่ด้วยความมุ่งมั่นในเป้าหมาย ทุกคนจึงเรียนรู้ที่จะปรับตัว ปรับอารมณ์ แม้กระทั่งปรับสภาพจิตใจของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ซึ่งมี องค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ความหวัง การมองโลกในแง่ดี การรับรู้ความสามารถของตน และ การฟื้นคืนพลัง ดังนี้

#### 4.1 ความหวังที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา

เรื่องเล่าผ่านความคิดเห็น ความรู้สึกและมุมมองของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สะท้อนความหมาย ความหวังที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา หมายถึง ความสามารถของอาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิกระจกเงา ในการตั้งเป้าหมายและหาหนทางต่างๆ ที่ตนเองสามารถกระทำได้ เพื่อช่วยเหลือผู้อื่นที่เดือดร้อนกว่า โดยมีเป้าหมายให้พวกเขาเหล่านั้นมีระดับคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เมื่อมีเป้าหมายชัดเจน จึงเป็นแรงจูงใจให้เกิดความมุ่งมั่น พยายาม มุ่งมั่น ไม่ย่อท้อต่อปัญหา และมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ผลักดันให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีพลังในการทำงานให้สำเร็จ

“...เป้าหมายของหนูคือ สิ่งที่หนูทำจะถูกส่งต่อไปให้คนอื่นที่เดือดร้อนกว่าค่ะ นั่นคือเป้าหมายของหนู ...” (ต้นธาร)

“...นี่ก็ตั้งใจไว้เลยนะคะ ว่า ถ้าเรียนจบแล้ว และทำงานแล้ว ก็ยังอยากหาเวลากลับมาทำงานจิตอาสาอีก ทำเรื่อยๆ แบบนี้ (ไม่เก็บชั่วโมงจิตอาสา) ก็ทำอะค่ะ คือ แบบรู้สึกว่าการทำไปแล้ว มันได้ช่วยคนจริงๆ รู้สึกว่า มูลนิธิเค้าทำเพื่อคนที่เดือดร้อนจริงๆ ก็เลยอยากช่วยเค้า...” (ต้นไหม)

“...สำหรับหนู เป้าหมายหนูง่ายมากค่ะ คือ อยากเห็นคนที่เค้าเดือดร้อนกว่าหนูมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นบ้าง หนูก็เลยอยากช่วยในแบบที่หนูช่วยได้ แล้วหนูก็มีความสุขกับการช่วย...” (ต้นแก้ว)

“...การทำงานจิตอาสาของผม เป้าหมายเหรอครับ.. ก็ช่วยคนที่ยากลำบากให้ได้รับโอกาสมากขึ้น หรือ เค้าอาจจะได้รับโอกาสที่เค้าอาจจะไม่เคยได้รับมาก่อนเลยครับพี่...” (ต้นสาย)  
รวมถึงการมีเป้าหมายเพื่อช่วยเหลือแบ่งเบาภาระงานของเจ้าหน้าที่ของมูลนิธิ ดังคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางคนที่ว่า

“...สำหรับผม ผมมีเป้าหมาย คือ ผมได้ช่วยมูลนิธิครับ เพราะกำลังคนของเค้าไม่พอกับงานหรอกครับ ผมก็เลยมีเป้าหมายอยากช่วยมูลนิธิครับ เพื่อแบ่งเบาภาระงานของเค้า ...” (ต้นกล้า)

“...เป้าหมาย คือ การมาช่วยพวกพี่เค้า เราควรแบ่งเบาภาระหน้าที่ของพวกพี่ๆ เค้าเท่าที่เราพอทำได้ค่ะ...” (ต้นเฟิร์น)

#### 4.2 การมองโลกในแง่ดีที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา

จากมุมมองของผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 8 ท่าน ให้ความหมายของ การมองโลกในแง่ดีที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา หมายถึง ความคิดเชิงบวก ความเชื่อมั่นของอาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิกระจกเงา ว่าเหตุการณ์ดีๆ / สิ่งดีๆ จะเกิดขึ้นกับผู้ที่เดือดร้อนกว่า จะมีคุณภาพชีวิตที่ดี

ขึ้นในอนาคต จะได้รับของบริจาคที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เปรียบเสมือนมีแสงสว่างอยู่ที่ปลายอุโมงค์ ทำให้อาสาสมัครภาคบังคับมีกำลังใจ มีแรงจูงใจในการทำจิตอาสาเพื่อไปยังเป้าหมายที่ตั้งไว้ รวมถึงสิ่งดีๆ จะเกิดขึ้นกับมูลนิธิ สถานที่เชื่อมโยงระหว่างผู้ให้ อาสาสมัครภาคบังคับ และ ผู้ที่เดือดร้อนกว่า โดยคาดหวังให้มูลนิธิ ยังคงอยู่ต่อไป เพื่อรับใช้สังคม ในขณะที่ผู้กระทำพฤติกรรมอาสาสมัครนั้น ได้รับความสุขทางใจ เป็นผลตอบแทน

“...ผมก็หวังว่าผู้รับปลายทางเค้าจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เราก็จะมีความคิดดีๆ ไม่นั่งคิดว่า อู้ย...เหนื่อยจัง มาทำอะไร แต่เรามองในมุมที่ว่า เรามาทำงานจิตอาสา เรามีน้ำใจเรากำลังแบ่งปันช่วยเหลือคนอื่น แล้วผู้รับปลายทางเค้าจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ตัวเราก็จะมีความสุขเพิ่มขึ้น และมีกำลังใจในการทำงานจิตอาสาต่อด้วยครับ...” (ต้นกล้า)

“...หนูรู้สึกถ้า ถ้าเราคิดถึงสิ่งดีๆ ที่มันจะตามมา คิดถึงสิ่งดีๆ ที่เราทำ มันก็จะช่วยให้เราทำงานได้นานขึ้นนะคะ เราจะไม่มีอคติกับมัน เราก็จะทำได้ happy กว่าคะ...” (ต้นธาร)

“...ก็หวังว่า สิ่งที่เราทำไป ณ วันนี้ มันจะส่งผลดีต่อผู้ที่เดือดร้อนและส่งผลดีกับมูลนิธิ เพราะถ้ามูลนิธิเดินต่อไปได้ มูลนิธิก็ยังสามารถช่วยเหลือคนที่เดือดร้อนต่อไปได้เช่นกันคะ...” (ต้นใหม่)

“...หนูเชื่อว่า เมื่อเค้าได้รับสิ่งของบริจาคเหล่านี้ เค้าจะมีความสุขขึ้นบ้างนะคะ แม้ว่าจะเพียงเล็กน้อย แต่ก็ยังดีกว่าไม่มีเลยคะ...” (ต้นน้ำ)

“...หนูคาดหวังว่าการทำงานจิตอาสาของหนูจะช่วยแบ่งปันสิ่งของจากคนที่มั่งมี ไปให้เด็กๆ และผู้คนที่เค้าขาดแคลนเพื่อช่วยให้คนพวกนี้เค้ามีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นคะ...” (ต้นเฟิร์น)

“...เมื่อเราทำงานจิตอาสา ผมก็หวังว่า ผู้รับเค้าจะได้รับสิ่งดีๆ จากสิ่งที่ผมทำครับ...” (ต้นสาย)

#### 4.3 การรับรู้ความสามารถของตนเองที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา

จากประสบการณ์เรื่องเล่าของผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 8 ท่าน ให้ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเองที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา หมายถึงความเชื่อของอาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิกระจกเงาว่า ตนเองสามารถจัดการสถานการณ์ ความท้าทายจากงานจิตอาสา ไม่มีงานใดที่ยากเกินความสามารถ หากมุ่งมั่น พยายาม ความเชื่อมั่นในความสามารถตนเองนี้ เกิดจากการที่ผู้ให้ข้อมูลลงมือทำบ่อยๆ เรียนรู้จนสั่งสมเป็นประสบการณ์ หล่อหลอมให้มั่นใจว่า หากเกิดเหตุการณ์เช่นนี้อีกในอนาคต ย่อมสามารถรับมือได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Bandura, 1986) ว่าประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาในอดีต (Master Experience) เป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดในการพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตน กล่าวคือ เมื่อบุคคลประสบความสำเร็จซ้ำๆ กันหลายๆ ครั้งจะช่วยสร้าง

ความเชื่อให้บุคคลนั้นว่า เขาสามารถประสบความสำเร็จได้

“...หนูได้ทำหน้าที่ดูแลน้องๆ แทน.. วันแรกหนูก็เกร็งๆ เลยค่ะ คือ คอยบอกล้องๆ ว่า ทำงานเสร็จตรงนี้แล้ว ต้องไปต่อจุดไหน กินข้าวเวลาไหน แนะนำจุดหาน้ำดื่ม อะไรยังงี้อะคะ พอทำบ่อยๆ ก็มั่นใจ ตอนนี้ ก็เป็นหน้าที่ประจำของหนูไปเลยคะ...” (ต้นเฟิร์น)

“...ตอนแรก เราก็มีความกังวล ตื่นเต้น กลัวว่าจะทำงานของเค้าพลาด เพราะพวกพี่เค้าทำงานกันเป็นระบบมาก แต่พอได้เข้าไปจริงๆ ทำบ่อยๆ ก็เริ่มจับทางได้แล้วว่า เราต้องทำขั้นตอนอะไรบ้าง ทำอย่างไรบ้าง ก็มั่นใจขึ้นค่ะ...” (ต้นน้ำ)

“...เคยเจอมากับตัวแล้วครับ ถ้าของบริจาคมากกว่าจิตอาสาที่มาช่วยงาน ก็ต้องช่วยๆ กันต้อนรับผู้บริจาค เมื่อไม่มีผู้บริจาค พวกเราก็ต้องมาช่วยกันคัดแยกสิ่งของต่อไปครับ พี่จริงๆ ก็ต้องวิ่งไปรับสิ่งของจากผู้บริจาคก่อนครับแล้วค่อยๆ แยกของกันต่อไปครับ อันนี้ จากประสบการณ์ที่ทำกันผ่านมาแล้วครับ...” (ต้นกล้า)

รวมถึงการได้รับคำพูดโน้มน้าวจากหัวหน้างาน ที่แสดงออกถึงความมั่นใจใน ความศักยภาพของผู้ให้ข้อมูล เป็นอีกหนึ่งแรงจูงใจที่ช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในตนเอง ส่งผลให้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทำงานจิตอาสาที่ต้องรับผิดชอบมากกว่าเดิม ด้วยความภาคภูมิใจ สอดคล้องกับ แนวทางการพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนว่าการใช้คำพูดโน้มน้าว (Verbal Presentation) เป็นการบอกว่า บุคคลนั้นสามารถประสบความสำเร็จได้ เป็นหนึ่งในวิธีสร้างกำลังใจและมักใช้ ได้ผลเมื่อใช้ร่วมกับการทำให้บุคคลมีประสบการณ์ของความสำเร็จ (Bandura, 1986)

“...พี่นัทเค้าบอกว่า เค้ามั่นใจในตัวหนูค่ะ เพราะเห็นหนูตั้งใจมาช่วยงานที่มูลนิธิฯ ตลอด...” (ต้นเฟิร์น)

“...พี่นัทบอกหนูว่า หนูมาทำงานบ่อยแล้วมั่นใจว่าหนูทำได้ แล้วเค้าก็ฝากให้หนูดู หน่วยงานตรงนี้น้อยนะ ให้หนูพาอาสาคนใหม่ไปตรงนั้นหน่อยนะ ให้หนูพาอาสาคนใหม่ไปทำงาน และสอนงานคนใหม่ด้วย หนูก็ค่อยๆ มั่นใจค่ะ...” (ต้นแก้ว)

ยิ่งกว่านั้น วันเวลาของการทำงานจิตอาสา ที่เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ภาพการทำงานของ เจ้าหน้าที่มูลนิธิ ที่ทุ่มเทภายใต้สถานการณ์ความร้อน ความเหนื่อย จนจินตนา ได้ซึมซับในใจ เป็น บุคคลคนต้นแบบ สร้างแรงบันดาลใจ และพัฒนาการรับรู้ความสามารถของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ หลายคนว่า ตนเองก็มีความสามารถในการช่วยเหลือผู้อื่นที่เดือดร้อนกว่า และทำงานอย่างทุ่มเท แบบบุคคลต้นแบบได้เช่นเดียวกัน พฤติกรรมอาสาค่อยๆ ซึมซับ ผลิบานและงอกงามในจิตใจของ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

“...หนูว่า พวกเจ้าหน้าที่เค้าเป็นแรงจูงใจให้หนูรู้สึก ว่า พวกพี่ๆ เค้ายังมาทำทุกวันได้ เลย ทั้งๆ ที่เค้าก็เจอความร้อน ความเหนื่อยเหมือนเรา แล้วเราก็ตยังเห็นว่าพี่ๆ เค้าทุ่มเทกับสิ่งนี้



มากเลย หนูเห็นว่าเค้าทำงานกันอย่างทุ่มเทจริงๆ เพื่อช่วยเหลือคนอื่น หนูก็เลยอยากช่วยเค้าบ้าง...” (ต้นธาร)

“ผมเห็นพี่นั่นที่ เต็มร้อยเสมอกับการทำงานจิตอาสา เค้าก็เลยส่งต่อพลังด้านบวกให้กับพวกผม ผมก็เลยสนุกสนานกับการทำงาน...” (ต้นสาย)

“...หนูรู้สึกว่ พี่ๆ ที่เค้าเป็นเจ้าหน้าที่ เค้าเสียสละมากเลยในการมาทำงานตรงจุดนี้ เค้าทำงานกันอย่างทุ่มเท...คือ เราเห็นเค้าช่วยเหลือคนอื่น เราก็อยากจะไปช่วยเค้าบ้างคะ ให้เค้าทำงานได้เร็วขึ้น...” (ต้นใหม่)

#### 4.4 การฟื้นคืนพลังที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา

จากการเล่าเรื่องของผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกคน ให้ความหมายของ การฟื้นคืนพลังที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา หมายถึง ความสามารถในการปรับตัว ปรับความคิด หรือ ปรับสภาพทางอารมณ์ของอาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิกระจกเงาในการทำงานจิตอาสา เมื่อต้องเผชิญสถานการณ์ที่ไม่ตรงกับที่ตนเองคิดไว้ จากมุมมองของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ กล่าวว่า บางครั้งตนรู้สึกหนัก รู้สึกเหนื่อย แต่ก็สามารถฟื้นตัวกลับสู่สภาพเดิม ด้วยการปรับความคิด ความรู้สึกของตนเอง ตระหนักถึงคุณค่าในสิ่งที่ตนเองทำ และยังคงทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด รวมถึงการคิดถึงเป้าหมาย คือ การได้ช่วยเหลือผู้อื่นที่เดือดร้อนกว่าตนเอง

“...เราก็เลยต้องจัดการความคิดของเราเองก่อนเลยคะ ว่า ถ้าเราเลือกที่จะมาทำ เราก็ต้องเจองานแบบนี้อยู่แล้ว แล้วก็คิดเลยต่อไปคะ ว่า มาทำงานก็แค่เหนื่อยวันนี้ วันพรุ่งนี้ก็หายเหนื่อย ...” (ต้นธาร)

“...หนูรู้สึกว่า ความเหนื่อย ความร้อน ความหนัก เป็นเรื่องที่หนูต้องบริหารจัดการตัวเองคะ เพราะถ้าเราตั้งใจมาทำต้องเจอสภาพแบบนี้แน่ หนูก็เลยต้องบริหารความคิดหนูเองคะ ว่า ถึงจะเหนื่อยแต่มันคุ้มค่ากับความสุขใจที่ได้รับจากการช่วยเหลือคนอื่นคะ...” (ต้นอ้อ)

“...สำหรับหนูนะคะ ก็แค่เหนื่อย เหนื่อยก็พัก พยายามเหนื่อย เราก็ไปทำต่อ เดี่ยวทำเสร็จก็ได้พักอีกแล้ว หนูจัดการที่ความคิดของหนูคะ...” (ต้นแก้ว)

“...คือ ถ้าหนูร้อน หนูก็จะไปหาน้ำกินอย่างเดียวเลย แล้วก็ไปยืนแถวๆ หน้าพัดลมจัดการให้ตัวเองเย็นขึ้น แล้วก็กลับมาทำต่อ หรือว่า บางครั้ง ถ้าเหนื่อยมาก หนูก็อาจจะแบบว่าไปหาที่นั่งพักบ้างสักแป๊บหนึ่ง..ก็รู้สึกเหนื่อย แต่เราก็ต้องทำให้เสร็จ ฦ วันนั้น หนูไม่มีทางหนีกลับบ้านก่อนเวลา..” (ต้นใหม่)

นอกจากนั้น เมื่อเกิดความท้อทลายในงานอาสาขึ้น ผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางคนเรียนรู้ที่จะใช้ทรัพยากรอื่นๆ เพื่อเป็นตัวช่วยในการแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ดังคำกล่าวที่ว่า

“...ความท้อทลายในงานจิตอาสาเธอครับ ส่วนมากที่เจอคือ เจอของหนักมากๆ ครับ

(หัวเราะ) แล้วผมก็ขอให้ผู้หญิงเค้าช่วยนิดนึงครับ (หัวเราะ) มาช่วยกันยกครับ แป๊บนึงครับ บางทีของหนักมาก ผมยกคนเดียวไม่ไหวครับ ก็ขอแรงคนข้างๆ กันนั่นแหละครับมาช่วย...” (ต้นกล้า)

“...ความท้าทายคือ ที่จอดรถไม่พอค่ะ เพราะมูลนิธิอยู่ในซอย ตอนที่รถมากันเยอะๆ รถก็จะติดออกไปถึงหน้าปากซอย ...อย่างแรกเลย คือ ตั้งสติก่อน (หัวเราะ) ก่อนที่เราจะไปดูว่าเราต้องให้รถคันไหนเข้า ให้รถคันไหนออก อะไรอย่างนี้ค่ะ แล้วก็ให้พี่ๆ มาช่วยกันโบกรถ...” (ต้นเฟิร์น)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางคน สะท้อนความรู้สึกว่า แม้บางอย่างจะไม่เป็นไปตามที่คาดคิดและวางแผนไว้แต่แรก แต่ก็สามารถปรับความคิด และยังคงทำงานที่ได้รับมอบหมายต่อดังกล่าวที่ว่า

“...ผมก็มีความรู้สึกว่ามันแตกต่างกับที่คิดไว้ครั้งแรก เพราะว่าผมสมัครไว้หน้างานหนึ่ง แต่มาถึงเค้าบอกว่าให้ผู้ชายมาทำหน้างานนี้ดีกว่า (ยกของ แบกของ) ..ผมรู้สึกแพริบเดียวก็หายแล้วครับ และมาถึงที่แล้ว ให้ผมทำอะไร ผมก็ทำครับ...” (ต้นกล้า)

“...ก็แอบเซ็งๆ นะคะ แต่ก็คิดว่า ในเมื่อเราตั้งใจมาแล้ว และก็มาถึงที่นี่แล้ว ยังไงก็ต้องไปให้ถึง ก็เลยคิดใหม่ว่า ไม่เห็นไร ก็แค่นั่งเลยป้าย ก็ขึ้นรถกลับมา แล้วก็มาทำงานค่ะ ...” (ต้นไหม)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาจากรายละเอียดของผู้ให้ข้อมูลสำคัญข้างต้น ผู้วิจัยได้ข้อค้นพบว่า ทฤษฎีจิตวิทยาเชิงบวกที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา หมายถึง ความคิด ความรู้สึกเชิงบวกของอาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิกระจกเงา ซึ่งมั่นใจว่า ตนเองมีศักยภาพมากเพียงพอสามารถทำงานจิตอาสาที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างานให้ประสบผลสำเร็จภายในเวลาที่กำหนด ด้วยการพยายามหาวิธีการต่างๆ มองโลกในแง่ดีว่าผู้ที่เดือดร้อนกว่ามีระดับคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และสามารถปรับตัว ปรับอารมณ์ ปรับสภาพจิตใจในการทำงานจิตอาสาเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่เป็นปัญหา โดยมี (1) ความหวัง (Hope) หมายถึง ความสามารถของอาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิกระจกเงาในการหาวิธีการต่างๆ เพื่อให้ตนเองทำงานจิตอาสาที่หัวหน้างานมอบหมายให้สำเร็จภายในเวลาที่กำหนด ด้วยความมุ่งมั่น พยายามเพื่อให้ไปถึงเป้าหมาย (2) การมองโลกในแง่ดี (Optimism) หมายถึง ความสามารถของอาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิกระจกเงาในการคิด เชื่อมโยง อธิบายเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตในเชิงบวก และมีความเชื่อมั่นว่าสิ่งดีๆ จะเกิดขึ้นในอนาคต ผู้ที่เดือดร้อนกว่าจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (3) การรับรู้ความสามารถของตน (Self-Efficacy) หมายถึง ความเชื่อของอาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิกระจกเงา ว่า ตนเองมีศักยภาพ สามารถจัดการความท้าทายและสถานการณ์จากทำงานงานจิตอาสาให้สำเร็จตามเป้าหมาย (4) การฟื้นคืนพลัง (Resilience) หมายถึง ความสามารถทางอารมณ์ของอาสาสมัคร

ภาคบังคับในการปรับตัว ปรับสภาพความคิด หรือปรับสภาพอารมณ์ในการทำงานจิตอาสาเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ไม่ตรงกับที่ตนเองคาดหวังไว้ สามารถฟื้นตัวกลับสู่สภาพเดิม หรือ ดีขึ้นกว่าเดิม

นอกเหนือจากปัจจัยภายในระดับบุคคล คือ เงื่อนไขของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอาสาแล้ว ปัจจัยสภาพแวดล้อมก็มีส่วนสำคัญต่อพฤติกรรมอาสาเช่นกัน ในลำดับสุดท้ายของส่วนนี้ ผู้วิจัยขอนำเสนอปัจจัยสภาพแวดล้อม ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกระดับองค์กร คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา ดังนี้

### ส่วนที่ 5 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นสภาพแวดล้อมในการทำงาน เปรียบเสมือนปัจจัยภายนอกระดับองค์กร ที่ช่วยส่งเสริมพฤติกรรมอาสา โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา หมายถึง ระดับความเชื่อ ความรู้สึก การรับรู้ของอาสาสมัครภาคบังคับว่า มูลนิธิจะจูงใจให้การสนับสนุนด้านการปฏิบัติงานจิตอาสา ดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่ที่ดี และเห็นคุณค่าของพวกตนในการทำงานจิตอาสา ซึ่งผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกประเด็นหลักได้ 3 ด้าน ดังนี้

#### 5.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงาน ที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 8 ท่านให้ความหมายคำว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงานที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา หมายถึง ความเชื่อ ความรู้สึก การรับรู้ของอาสาสมัครภาคบังคับว่าได้รับขวัญและกำลังใจในการทำงานจิตอาสาจากหัวหน้างาน การได้รับการสนับสนุนด้วยระบบการทำงานที่เป็นขั้นตอน ชัดเจน เพื่อทุกคนสามารถปฏิบัติงานจิตอาสาให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กร ผ่านประสบการณ์เรื่องเล่าของผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกือบทุกท่านสะท้อนความรู้สึกดีๆ เกี่ยวกับขั้นตอนการทำงานอย่างเป็นระบบของมูลนิธิ แบ่งหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานอย่างชัดเจน ทำให้อาสาสมัครภาคบังคับปฏิบัติตามขั้นตอนได้ง่าย

“...หนูว่า ที่นี่เค้ามีระบบการบริหารจัดการเป็นระบบมากเลยคะ ตั้งแต่จุดรับของบริจาค จุดที่แยกของบริจาค จุดที่เค้าแบ่งของบริจาคออกเป็นประเภทๆ แล้วยังจัดให้มีพี่เลี้ยงอาสาคอยสอนงานน้องๆ จิตอาสาที่มาใหม่ ทำให้ทุกอย่างมันเป็นระบบไปหมดคะ รวมถึงการลงทะเบียน ยังเป็นระบบเลยคะ (หัวเราะ)...” (ต้นธาร)

“...เค้าทำงานเป็นระบบ คือ แบ่งหน่วยงานชัดเจนว่า งานรับของจากผู้บริจาค งานแบ่งแยกของบริจาค งานคัดของ อะไรพวกนี้ มันทำให้เราเห็นหน่วยงานชัดเจนและเป็นระบบมากคะ และนี่ก็เป็นอีกหนึ่งเหตุผลนะคะ ที่หนูชอบที่จะไปทำงานจิตอาสาที่กระเจกเงา...” (ต้นน้ำ)

“... คือแบบเป็นระบบเลย แบบว่า คนนี้มีหน้าที่ทำอะไร คนนี้ช่วยดูแลน้องจิตอาสา คนนี้ดูเรื่องอะไร เช่น หนูเคยไปทำหน้างานรับสมัคร ก็จะมีพี่อีกคนที่เค้ามีหน้าที่คอยช่วย คอยเช็ค ว่าพัสดุนี้ใช้ได้มั้ย...” (ต้นอ้อ)

“...โดยภาพรวม ผมคิดว่าดีครับพี่ ทุกอย่างเป็นระบบมากเลยครับ เพราะว่า เค้าแบ่งหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน คือ ไม่มีใครทำงานมั่วๆ เลยครับ ทำให้ทำงานราบรื่นมากเลยครับพี่...” (ต้นกล้า)

“...พี่ๆ เค้าทำงานกันเป็นระบบมากเลยคะ คือ พี่เค้าจะแจกแจงงานว่า วันนี้ เรามากันกี่คน แต่ละจุดจะมีใครประจำการกันตรงไหนบ้าง อะไรอย่างเงี้ย และจะมีเจ้าหน้าที่ที่เค้าคอยแบ่งเป็นส่วนๆ ที่มีความชัดเจน มันเป็นความสบายใจอย่างนึงในการทำงานที่มีความชัดเจน เป็นระบบ ทำให้คนทำงานง่ายคะ...” (ต้นเฟิร์น)

มีรูปแบบงานจิตอาสาที่หลากหลายให้คนรุ่นใหม่ เปิดประสบการณ์การเรียนรู้ งานจิตอาสาที่ได้รับมอบหมาย

“...ในความคิดของหนู หนูรู้สึกว่าคุณลูนีกระจกเงาเค้ามีหน้าที่หลากหลายมากเลยคะ และหนูยังไม่ได้ลองทำทุกหน้างานเลยคะ หนูก็เลยอยากจะทำไปเรื่อยๆ คะ หนูก็อยากจะทำอะไรใหม่ๆ ในมูลนิธิ...” (ต้นอ้อ)

“...กระจกเงาเนี่ย งานมันเยอะมาก เราสามารถทำได้หลากหลาย สามารถหมุนเปลี่ยนไปทำงานจิตอาสาแบบต่างๆ โดยไม่ซ้ำกันทั้งอาทิตย์ ในขณะที่อื่นที่หนูไปทำ ส่วนใหญ่ก็จะเป็นงานเดิมๆ ซึ่งอาจจะน่าเบื่อเพราะทำงานเหมือนเดิมทุกครั้งที่เคย...” (ต้นแก้ว)

รวมถึงการได้รับคำแนะนำในด้านการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล อาสาสมัครภาคบังคับก็มีความมั่นใจในการทำงาน

“...มีพี่ๆ เค้าคอยให้คำแนะนำ คอยให้คำปรึกษา ว่า เอ๊ะ ตรงนี้อะ เข้าใจมั๊ย ตรงนี้อะ ทำได้มั๊ย มีอะไรอยากให้พี่ช่วยมั๊ย เค้าคอยให้คำปรึกษา...” (ต้นเฟิร์น)

“...พี่ๆ ก็คอยให้คำแนะนำในการทำงานหนู ถ้าหนูไม่เข้าใจตรงไหน หนูก็สามารถสอบถามเค้าได้ตลอดเวลา...” (ต้นน้ำ)

“... เค้าก็จะแบบบรีฟ (brief) งานเราก่อน และเราก็สามารถถามเค้าได้ตลอดๆ พี่ๆ เค้าก็ไม่เหนียวไม่วิน...” (ต้นธาร)

“...พี่ๆ มาให้คำแนะนำว่า ของชิ้นไหน ควรจะต้องคัดแยกไว้ที่ไหน บางที มันก็มีของอย่างอื่นปนมา..พี่ๆ เค้าก็จะคอยให้คำแนะนำ...” (ต้นสาย)

## 5.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่ที่ดีที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่ที่ดี เพื่อส่งเสริมพฤติกรรมอาสา จากการสะท้อนมุมมองความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 8 ท่าน ให้ความหมาย การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่ที่ดีที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา หมายถึง ความเชื่อ ความรู้สึก การรับรู้ของอาสาสมัครภาคบังคับว่า มูลนิธิกระจกเงาใส่ใจในสภาพความเป็นอยู่ ห่วงใย คอยดูแลด้านอาหารการกิน และสวัสดิภาพของอาสาสมัครภาคบังคับ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกคนสะท้อนถึงความรู้สึกประทับใจ ทำให้อาสาสมัครรู้สึกอุ่นใจ เป็นกันเอง โดยเปรียบเทียบว่า มูลนิธิกระจกเงา เปรียบเสมือนบ้านหลังที่สอง ที่มีพี่ๆ น้องๆ พริ้มหน้า คอยดูแล ห่วงใยสมาชิกทุกคนในครอบครัว สอบถามสารทุกข์สุกดิบ อบอุ่น เอาใจใส่ เป็นกันเอง ด้วยคำพูดที่เรียบง่ายแต่แฝงความจริงใจเสมือนหยาดน้ำทิพย์ชโลมใจในยามเหน็ดเหนื่อย

“...หนูเป็นคนแพ้ง่าย พี่ๆ เค้าก็บอกว่า ดูแลตัวเองด้วยน้ำ ถ้าทำงานแล้วผื่นขึ้นก็ให้มานั่งพักได้..ตรงนี้มีน้ำนะ....แล้วพี่ๆ เค้าก็เอาน้ำมาให้หนูกิน..ซึ่งหนูว่า เค้าดูแลดีมาก และพี่ๆ เจ้าหน้าที่มูลนิธิเป็นมิตรมากๆ เลยค่ะ รู้สึกประทับใจ และหนูได้รับการต้อนรับตลอด ..ต้อนรับดีมาก..แบบว่าดูแลเราดี นี่ก็อาจจะเป็นอีกเหตุผลที่ทำให้หนูอยากไปทำงานต่อเรื่อยๆ...” (ต้นแก้ว)

“...เค้าจะถามว่า หิวน้ำมั๊ย ไปดื่มน้ำได้นะ.. จะไปเข้าห้องน้ำได้ ..เหนื่อยมั๊ย..” (ต้นใหม่)

“...พี่ๆ เค้าจะมีน้ำใจ คอยถามไถ่ตลอดเลยคะ ว่า หิวมั๊ย เหนื่อยมั๊ย พักก่อนได้นะคะ แวะกินน้ำก่อน จะคอยพูดจาดีๆ เค้าก็คงเข้าใจว่า เราคงเหนื่อยเพราะรู้ว่า พวกเราคงไม่เจอสถานการณ์อะไรแบบนี้...” (ต้นน้ำ)

“...เค้าก็มาช่วยดูแลนะครับ เค้าจะคอยมาถามพวกเราว่า ยกไหวไหม อะไรยังงี้ โดยส่วนตัว ผมว่า เค้าก็ดูแลพวกเราดีทุกคนเลยครับ...” (ต้นกล้า)

การดูแลเอาใจใส่อาสาสมัครด้านสวัสดิภาพความเป็นอยู่ ทั้งด้านอาหารการกิน ใส่ใจแม้กระทั่งบริการรถตู้จัดส่งอาสาสมัครภาคบังคับหลังเลิกงาน ไม่ปล่อยให้อาสาสมัครภาคบังคับที่ตรากตรำใช้แรงงานมาตลอดวันต้องเดินเท้ามาขึ้นรถเมล์เองที่หน้าปากซอยด้วยระยะทางหลายกิโลเมตร สร้างความประทับใจให้กับผู้เล่าเรื่อง สะท้อนเรื่องเล่าด้วยน้ำเสียงแห่งความชื่นชม

“...มูลนิธิเค้าก็อำนวยความสะดวกโดยมีข้าวกลางวันให้กินฟรีตลอด ถ้าไปถึงแล้ว พี่ๆ เค้าก็จะบอก น้ำหยิบกินได้ตลอด ชาไข่มุก อะไรแบบนี้ หนูว่าเค้าก็อำนวยความสะดวกให้พวกเราดีคะ...” (ต้นอ้อ)

“...ถึงเวลาใกล้ๆ ทานข้าว พี่ๆ เค้าก็จะมาเตือนว่า เข้าไปล้างมือกันน้ำ จะได้มา

ทานข้าวกลางวัน มีข้าวกลางวันให้กินฟรีอีกด้วย ถึงเวลาใกล้ๆ เลิกงาน ก็บอกว่า ให้ไปล้างมือ เตรียมตัวมารับเอกสารใบรับรองการทำงาน และยังมีรถมาส่งพวกหนูที่ป้ายรถเมล์ด้วยนะคะ..” (ต้นใหม่)

“...ความน่ารักอีกอย่างหนึ่ง คือ เวลาจะไปทานข้าว ก็ต้องชนกันไปทั้งหมดคะ (หัวเราะ) แบบว่า เอรารถตู้มารับ ทุกคนต้องไปกินข้าวพร้อมกัน อะไรยังงี้ เค้าจะไม่ทิ้งใครไว้...” (ต้นเฟิร์น)

“...แล้วก็ทุกครั้งที่หนูไปทำงาน ตอนเลิกงาน เค้าก็จะมาส่งตรงข้างหน้าด้วย เหมือนกับว่าไม่ปล่อยให้เรากลับเอง ถ้าเราไม่มีคนมารับ เค้าจะบริการมาส่งเราตรงข้างหน้าถนนที่มีรถเมล์ พี่บางคนเคยออกมาส่งหนูไกลกว่านั้นก็ยังมีนะคะ...” (ต้นธาร)

บรรยากาศการทำงานที่สบายๆ ช่วยส่งเสริมให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรู้สึกมีความสุขในการทำงาน

“...บรรยากาศการทำงาน ทุกคนดูอบอุ่นเป็นกันเองมากคะ...” (ต้นอ้อ)

“...บรรยากาศ คือ ดี ครับ ทุกคนก็คุยกัน ทุกคนก็เรียกกันกินข้าว ทุกคนดูเป็นกันเองมากเลยครับ คือ ไม่ใช่แบบว่า ต้องมาผืน ต่างคนต่างทำ ไม่มีอะไรแบบนี้เลยครับ ก็คือว่า บรรยากาศดีครับ ดูสบายๆ ดีครับ...” (ต้นกล้า)

“หนูว่า มันเป็นอะไรแบบที่มีน้ำใจมาก ทำให้หนูชอบสิ่งแวดล้อมที่นี่คะ เหมือนอยู่เป็นครอบครัว เป็นเพื่อนร่วมงานที่ดี...” (ต้นธาร)

“...สนุกคะ พี่ หนูรู้สึกว่า สนุก ...แบบว่า เรามีเพื่อนคุย มันก็ทำไป คุยไป เพลินไป เวลาทำงานก็จะคุยเล่นกับเพื่อนๆ ได้ ทำงานไปด้วย คุยกับเค้าไปด้วย เฮฮากันไป ก็เลยรู้สึกว่า สนุกดี...เวลาหนูไปนั่งทำงานที่วัด ก็ไปนั่งทำเสียบๆ ต่างกับที่มาทำที่กระจกเงา มีเพื่อนเยอะดี คุยกันได้ เสียงดังได้ หนู สนุก enjoy กับการทำงานที่นี่คะ...” (ต้นใหม่)

“...บรรยากาศของการทำงานที่มูลนิธิ ทำให้หนูรู้สึกโอเค เพราะหนูเห็นน้ำใจของคนที่มาบริจาค เห็นพวกพี่ๆ ที่มูลนิธิเค้าทำงานกันอย่างทุ่มเทและดูแลพวกหนูดีมาก...” (ต้นน้ำ)

### 5.3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการเห็นคุณค่าในการปฏิบัติงานที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา

จากการสะท้อนความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 8 ท่าน เกี่ยวกับความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการเห็นคุณค่าในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความเชื่อ ความรู้สึก การรับรู้ของอาสาสมัครภาคบังคับว่า มูลนิธิกระจกเงา เห็นคุณค่า ความพยายาม ความมุ่งมั่น ตั้งใจของอาสาสมัครภาคบังคับในการทำงานจิตอาสา ความรู้สึกที่ตนเองได้รับการยอมรับจากหัวหน้างานว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของมูลนิธิ รวมถึงการกล่าวขอบคุณ

อาสาสมัครทุกท่านผ่านคำพูดและการกระทำของหัวหน้างานและเจ้าหน้าที่มูลนิธิฯ ในภารกิจการ  
ถอดบทเรียน หลังเลิกงานจิตอาสาทุกวัน ตอกย้ำถึงคุณค่าความสำคัญของอาสาสมัครภาคบังคับ

“...พี่เค้าพูดมาเสมอเลยนะคะ ว่า ถ้าไม่มีจิตอาสาเหมือนพวกหนู มูลนิธิไม่  
สามารถขับเคลื่อนไปได้ หนูรู้สึกว่าคุณค่าของเราเป็นคนที่สำคัญในการดำเนินงานของมูลนิธิในทุก  
วันนี้” (ต้นใหม่)

“...ผมรู้สึกว่าคุณค่าของคนที่มาช่วยงานไม่ว่าจะช่วยมาก หรือ ช่วยน้อย  
ทุกครั้งก่อนเริ่มกิจกรรมและหลังเลิกงานในตอนเย็นเลยครับ...” (ต้นสาย)

“...ถ้าเราไปบ่อยๆ พี่เค้าก็จะจำเราได้ เค้าก็จะชวนเราคุย ทำให้เรารู้สึกว่าคุณค่า  
ไม่ได้ผ่านเลยเราไป อะไรแบบนี้ล่ะคะ...” (ต้นธาร)

“...ผมว่าคุณค่าเห็นความมีน้ำใจของคนที่มาช่วยเหลือมูลนิธิ สำหรับผม การที่เค้า  
มาดูแลเทคโนโลยีเรา คือ การที่เค้าเห็นคุณค่าเราแล้วครับ...” (ต้นกล้า)

การได้เลื่อนตำแหน่งเป็นที่เล็งอาสา ดูแลอาสาสมัครคนใหม่ในการทำงานจิต  
อาสา จากการสะท้อนความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญอย่างความภาคภูมิใจ ที่หัวหน้างาน  
มอบหมายให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญหลายคนทำหน้าที่เป็นที่เล็งอาสา

“...พี่เค้าให้หนูเป็นที่เล็งคอยดูแลจิตอาสาคนใหม่ๆ ที่มาทำงาน ให้หนูพาน้อง  
ไปทำงานที่จุดนั้น จุดนี้ ช่วยงานพี่เค้า หนูคิดว่า พี่เค้าไว้วางใจและเห็นคุณค่าในตัวหนูนะคะ...”  
(ต้นแก้ว)

“...พี่เค้าต้องมั่นใจจริงๆ ว่า คนที่ทำหน้าที่ Staff (พี่เล็งอาสา) นี้ สามารถ  
ดูแลเด็กๆ ได้ เพราะน้องๆ มีจำนวนเยอะนะ 10 กว่าคนที่เราต้องดูแล เพราะฉะนั้น มันก็ต้องมี  
ความรับผิดชอบหนึ่ง...” (ต้นเฟิร์น)

จากเรื่องเล่าของผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 8 คน ผู้วิจัยได้ข้อค้นพบเกี่ยวกับการรับรู้  
การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสาสมัครในมุมมองของอาสาสมัครภาคบังคับ ว่า การรับรู้  
การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสาสมัคร หมายถึง ระดับความเชื่อ ความรู้สึก ของ  
อาสาสมัครภาคบังคับ ว่า มูลนิธิจะจกเงา เห็นถึงความทุ่มเท เห็นค่าคุณค่าและให้การยอมรับ  
การทำงานจิตอาสาของอาสาสมัครภาคบังคับ ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ (1) การรับรู้การ  
สนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงานที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสาสมัคร หมายถึง ความรู้สึก ความเชื่อ  
การรับรู้ของอาสาสมัครภาคบังคับว่า ได้รับการสนับสนุนการทำงานด้วยระบบการทำงานที่เป็นขั้น  
เป็นตอน ชัดเจน รวมถึงคำแนะนำจากหัวหน้างาน เจ้าหน้าที่มูลนิธิและพี่เล็งอาสา เพื่อให้ทุกคน  
สามารถปฏิบัติงานจิตอาสาที่รับมอบหมายให้ลุล่วงไปตามเป้าหมายขององค์กร (2) การรับรู้การ  
สนับสนุนจากองค์กรด้านการเอาใจใส่ความเป็นอยู่ที่ดีที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสาสมัคร หมายถึง ความ

เชื่อ ความรู้สึก การรับรู้ของอาสาสมัครภาคบังคับว่า มูลนิธิกระจกเงาใส่ใจในสภาพความเป็นอยู่  
ห่วงใย คอยดูแลด้านอาหารการกิน และสวัสดิภาพของอาสาสมัครภาคบังคับ รวมถึงบรรยากาศ  
ของการทำงานที่เอื้อต่อการทำงานจิตอาสาอย่างมีความสุข และ (3) การรับรู้การสนับสนุนจาก  
องค์กรด้านการเห็นคุณค่าในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความเชื่อ ความรู้สึก การรับรู้ของ  
อาสาสมัครภาคบังคับว่า มูลนิธิกระจกเงา เห็นคุณค่า ความพยายาม ความมุ่งมั่น ความตั้งใจใน  
การทำงานของอาสาสมัครภาคบังคับ รู้สึกว่าตนเองได้รับการยอมรับว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของ  
องค์กร จากการได้รับคำชื่นชม ได้รับมอบหมายในงานที่สำคัญและมีความหมายในมูลนิธิ

สรุปได้ว่า ผู้วิจัยได้ความหมายของพฤติกรรมอาสา องค์ประกอบของพฤติกรรม  
อาสา เงื่อนไขทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งเสริมพฤติกรรม  
อาสา โดยนำมาสร้างนิยามปฏิบัติการ ข้อคำถามในแบบวัดพฤติกรรมอาสา และเป็นส่วนหนึ่งของ  
การออกแบบโปรแกรมการพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติ ซึ่งเป็น  
การเชื่อมโยง สู่การพัฒนาเครื่องมือและโปรแกรม ตามรายละเอียดในตอนี่ 2

## ตอนที่ 2 การเชื่อมโยงจากความหมาย องค์ประกอบของพฤติกรรมอาสา เงื่อนไขทุนทาง จิตวิทยาเชิงบวกและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา สู่การ พัฒนาเครื่องมือและโปรแกรม

ผู้วิจัยนำผลการวิจัยเชิงคุณภาพก่อนการทดลอง ทบทวนร่วมกับแนวคิด ทฤษฎี และ  
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สู่การพัฒนาเครื่องมือและโปรแกรม รายละเอียดตามตารางที่ 9

ตาราง 9 การเชื่อมโยงข้อค้นพบเชิงคุณภาพสู่การพัฒนาเครื่องมือและโปรแกรม

ข้อค้นพบจากการวิจัยเชิง คุณภาพก่อนการทดลอง	แนวคิด/ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจาก การทบทวนวรรณกรรม	การเชื่อมโยงสู่การวิจัยเชิงปริมาณ
ความหมายของพฤติกรรม อาสา หมายถึง การกระทำของ อาสาสมัครภาคบังคับที่ แสดงออกถึงการช่วยเหลือผู้อื่น ที่เดือดร้อนกว่า เพื่อให้พ้นจาก ความยากลำบาก มีคุณภาพ ชีวิตที่ดีขึ้น ด้วยความเต็มใจ ไม่ หวังสิ่งตอบแทน โดยมีองค์	ตามแนวคิดคุณลักษณะ พื้นฐานของการพัฒนา ศักยภาพเด็กไทยของกรม วิชาการ (2542) ที่มี องค์ประกอบ 3 ด้าน คือ 1) ด้านการช่วยเหลือผู้อื่น 2) ด้านการเสียสละเพื่อสังคม และ 3) ด้านการมุ่งมั่นพัฒนา	นำข้อค้นพบเกี่ยวกับความหมาย และ องค์ประกอบของพฤติกรรมอาสา <b>สร้าง นิยามปฏิบัติการ</b> และข้อคำถามในแบบ วัดพฤติกรรมอาสา ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ด้านการช่วยเหลือผู้อื่น (7 ข้อ คำถาม) ด้านการเสียสละเพื่อผู้อื่นและ ส่วนรวม (6 ข้อคำถาม) และ ด้านการ ประสานงานและร่วมสร้างสรรค์



## ตารางที่ 9 (ต่อ)

ข้อค้นพบจากการวิจัยเชิงคุณภาพก่อนการทดลอง	แนวคิด/ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง จาก การ ทบทวนวรรณกรรม	การเชื่อมโยงสู่การวิจัยเชิงปริมาณ
ประกอบ 3 ด้าน คือ 1) ด้านการช่วยเหลือผู้อื่น 2) ด้านการเสียสละเพื่อผู้อื่นและส่วนรวม และ 3) ด้านการประสานงานและริเริ่มสร้างสรรค์งานอาสา		ข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 7 ข้อ (รายละเอียดในข้อคำถามในแบบวัดตามภาคผนวก ข) ออกแบบกิจกรรม “ปฐมนิเทศคนรุ่นใหม่หัวใจอาสา” โดยอธิบายให้ผู้เข้าร่วมอบรมเข้าใจและองค์ประกอบของพฤติกรรมอาสาในบริบทของอาสาสมัครภาคบังคับ (รายละเอียดโปรแกรมตามภาคผนวก ง.)
เงื่อนไขทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกเป็นคุณลักษณะเชิงบวกที่พบในผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 8 คน ส่งผลเชิงบวก ทำให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีพฤติกรรมอาสา	ตามแนวคิดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกของ Luthans et al., (2007) กล่าวคือ ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกเป็นความเข้มแข็งในเชิงบวกของมนุษย์ที่สามารถพัฒนาได้ วัดได้ส่งผลต่อพฤติกรรม การปฏิบัติงานเชิงบวกในระดับบุคคล	นำไปสู่การพัฒนาโปรแกรม ในกิจกรรม “จุดประกาย HERO” เพื่อให้ผู้เข้าร่วมอบรมมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก จากนั้นจึงเชื่อมโยงคำถาม ให้ผู้เข้าร่วมอบรมเข้าใจภาพกว้างของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและองค์ประกอบทั้ง 4 เชื่อมโยงสู่พฤติกรรมอาสา โดยขอให้แต่ละกลุ่มอภิปรายว่าทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกเชื่อมโยงสู่พฤติกรรมอาสาได้อย่างไร พร้อมมีตัวอย่างประกอบที่มาจากกรกระทำที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก

## ตารางที่ 9 (ต่อ)

ข้อค้นพบจากการวิจัยเชิงคุณภาพก่อนการทดลอง	แนวคิด/ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง จาก การ ท บ ท ว น วรรณกรรม	การเชื่อมโยงสู่การวิจัยเชิงปริมาณ
<p>ทฤษฎีจิตวิทยาเชิงบวกด้านความหวัง (Hope) ตามความหมายของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ หมายถึง ความสามารถของอาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิกระจกเงาในการตั้งเป้าหมายและหาหนทางต่างๆ ที่สามารถกระทำได้ โดยมีเป้าหมายเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นที่เดือดร้อนกว่า รวมถึงการช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ของมูลนิธิฯ โดยมุ่งหวังให้พวกเขาเหล่านั้นมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น</p>	<p>ตามแนวคิดทฤษฎีจิตวิทยาเชิงบวกของ Luthans et al., (2007) กล่าวคือ ความหวัง เป็นความปรารถนาของบุคคลที่ต้องการบรรลุเป้าหมายซึ่งประกอบด้วยพลังแห่งปรารถนา (Will Power) คือ ความรู้สึกที่ตนเองมีพลัง และสร้างแรงจูงใจในการใช้หนทางต่างๆ เพื่อไปยังเป้าหมายและ พลังแห่งแนวทาง (Way Power) คือ แนวทางต่างๆ เพื่อไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้</p>	<p>นำไปสู่การออกแบบกิจกรรม “HERO ผืนให้ไกลแล้วไปให้ถึง” เพื่อให้ผู้เข้าร่วมอบรมฝึกการตั้งเป้าหมายเปลี่ยนจากเป้าหมายเปลี่ยนจากการเก็บชั่วโมงอาสาของตนเอง เป็นการช่วยเหลือผู้อื่นที่เดือดร้อนกว่า หรือช่วยเหลือมูลนิธิ (ตามคำสัมภาษณ์เชิงลึกว่าต้องการช่วยเหลือคนเดือดร้อนและช่วยเหลือมูลนิธิ) โดยตั้งเป้าหมายเพิ่มพฤติกรรมอาสาและหาหนทางต่างๆ เพื่อเพิ่มพฤติกรรมอาสาด้านการช่วยเหลือผู้อื่นภายในเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งลงมือปฏิบัติ (รายละเอียดกิจกรรมที่ 4 ของโปรแกรมในภาคผนวก ง.)</p>
<p>ทฤษฎีจิตวิทยาเชิงบวกด้านการมองโลกในแง่ดี (Optimism) ตามความหมายของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ หมายถึง ความคิดเชิงบวก ความเชื่อมั่นของอาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิกระจกเงาว่า เหตุการณ์ดีๆ/สิ่งดีๆ จะเกิดขึ้นกับผู้ที่เดือดร้อนกว่าในอนาคต ส่งผลให้เกิดกำลังใจในการทำงานจิตอาสาเพื่อพิชิตเป้าหมาย</p>	<p>ตามแนวคิดแนวคิดทฤษฎีจิตวิทยาเชิงบวกของ Luthans et al., (2007) การมองโลกในแง่ดี เป็นคุณลักษณะเชิงบวกของบุคคลที่เชื่อว่า ความสำเร็จและสิ่งดีๆ จะเกิดขึ้นในปัจจุบันและอนาคต</p>	<p>นำไปสู่การออกแบบกิจกรรม “HERO พร้อมบวก” ในโปรแกรม เชื่อมโยงการมองโลกในแง่ดีสู่การพัฒนาพฤติกรรมอาสา ด้านการเสียสละเพื่อผู้อื่นและสังคมผ่านกรณีศึกษาในช่วงสถานการณ์โควิดและโดยให้ผู้เข้าร่วมอบรมอภิปรายถึงความคาดหวังจากการทำโครงการส่งเสริมพฤติกรรมอาสา ด้านการเสียสละเพื่อผู้อื่นและส่วนรวม (ผลจากการวิจัยเชิงคุณภาพว่าคาดหวังสิ่งดีๆ จะเกิดในอนาคตกับผู้อื่นมิใช่ตนเอง) (รายละเอียดกิจกรรม HERO พร้อมบวกในโปรแกรมตามภาคผนวก ง.)</p>

## ตารางที่ 9 (ต่อ)

ข้อค้นพบจากการวิจัยเชิงคุณภาพก่อนการทดลอง	แนวคิด/ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจาก การทบทวนวรรณกรรม	การเชื่อมโยงสู่การวิจัยเชิงปริมาณ
ทუნทางจิตวิทยาเชิงบวกด้าน การรับรู้ความสามารถของตน (Self-Efficacy) หมายถึง ความเชื่อของอาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิกระจกเงาว่า ตนเองสามารถจัดการสถานการณ์ความท้าทายจากการทำงานจิตอาสา ด้วยความมุ่งมั่นทุ่มเทและความสามารถ	ตามแนวคิดเรื่อง การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Bandura,1997) ระดับความมั่นใจของบุคคลที่กระทำเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ตนเองคาดหวัง และแนวคิดของ Luthans et al. (2007) ว่า คือ ความเชื่อในความสามารถของตนเอง เพื่อให้เป้าหมายที่วางไว้ประสบความสำเร็จ	นำไปสู่การออกแบบกิจกรรม “ค้นหาศักยภาพของ HERO” จากวีดิทัศน์คนต้นแบบที่ช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน แล้วให้ผู้เข้าร่วมอบรมไตร่ตรองว่าตนเองเก่งด้านใด เพื่อดึงศักยภาพด้านนั้นมาช่วยกันวางแผนทำโครงการ รวมถึงการใช้คำพูดโน้มน้าวเพื่อให้ผู้เข้าร่วมอบรม ทำโครงการต่อเนื่อง (เชื่อมโยงจากการวิจัยเชิงคุณภาพเรื่อง Master Experience และการใช้คำพูดเพื่อโน้มน้าว) (รายละเอียดกิจกรรมที่ 6 ตามภาคผนวก ง.)
ทუნทางจิตวิทยาเชิงบวกด้าน การฟื้นคืนพลัง (Resilience) ความหมายของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ หมายถึง ความสามารถในการปรับตัว ปรับความคิด หรือ ปรับสภาพอารมณ์ของอาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิกระจกเงา หากสถานการณ์ไม่ตรงกับที่คิดและยังคงทำงานจิตอาสาต่อไปตามที่ตั้งเป้าหมายไว้	ตามแนวคิดทუნทางจิตวิทยาเชิงบวก (Luthans et al., (2007) การฟื้นคืนพลัง เป็นการปรับตัวเมื่อเผชิญกับปัญหา อุปสรรค แต่บุคคลนั้นยังสามารถฟื้นคืนสภาพกลับเข้าสู่สภาวะปกติ หรือดีขึ้นกว่าเดิม ซึ่งเป็นคุณสมบัติด้านบวกของบุคคล	นำไปสู่กิจกรรมชื่อ “HERO ถูกให้ไว้แล้วไปช่วยสังคมกันต่อ” เชื่อมโยงการฟื้นคืนพลังกับพฤติกรรมอาสา ด้านการช่วยเหลือผู้อื่นและส่วนรวม โดยให้ตอบคำถามในโครงการถึงการปรับตัว ปรับความคิด ปรับสภาพอารมณ์ เมื่องานไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (ตามผลจากการวิจัยเชิงคุณภาพที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญปรับความคิด/ปรับอารมณ์ และหาตัวช่วย เพื่อให้งานจิตอาสาเป็นไปตามเป้าหมาย)(รายละเอียดกิจกรรมที่ 7 ตามภาคผนวก ง.)

## ตารางที่ 9 (ต่อ)

ข้อค้นพบจากการวิจัยเชิง คุณภาพก่อนการทดลอง	แนวคิด/ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจาก การทบทวนวรรณกรรม	การเชื่อมโยงสู่การวิจัยเชิงปริมาณ
การรับรู้การสนับสนุนจาก องค์กร เพื่อส่งเสริมพฤติกรรม อาสา หมายถึง ความเชื่อ ความรู้สึกของอาสาสมัครภาค บังคับของมูลนิธิกระจกเงา ว่า มูลนิธิมองเห็นคุณค่า เห็น ความสำคัญ เห็นความมุ่งมั่น ตั้งใจ ความทุ่มเท โดยการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กรมี 3 ด้าน คือ 1) ด้านการปฏิบัติงาน 2) ด้านการดูแลเอาใจใส่ความ เป็นอยู่ และ 3) ด้านการเห็น คุณค่าในการปฏิบัติงาน	แนวคิดทุนการรับรู้การสนับสนุน จากองค์กร ของ Eisenberger และคณะ (2001) ว่า เป็น ความรู้สึกของพนักงาน ที่ได้รับ จากประสบการณ์การทำงาน โดยพิจารณาจากนโยบาย และ การกระทำของบริษัท ประกอบ ด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ 1) ด้านการปฏิบัติ 2) ด้านโอกาส การเติบโตภายในองค์กร 3) ด้านความเป็นอยู่ที่ดี และ 4) ด้านการเห็นคุณค่าในการ ปฏิบัติงาน	นำไปสู่การออกแบบกิจกรรมเสริม ใน โปรแกรม โดยเรียนเชิญหัวหน้าโครงการ จิตอาสา ซึ่งเป็นผู้บริหาร ร่วมโครงการ ตั้งแต่การกล่าวเปิดงาน การรับฟังการ นำเสนอโครงการของแต่ละทีม พร้อมทั้ง ให้ข้อเสนอแนะ ชื่นชมให้ขวัญกำลังใจ ในความรู้ความสามารถ นำโครงการที่ แต่ละทีมทำไปเผยแพร่ต่อ ในกลุ่มไลน์ ของมูลนิธิ กล่าวปิดอบรมโครงการ เป็น การรับรู้การสนับสนุนการรับรู้จากองค์กร ด้านการเห็นคุณค่า จากการปฏิบัติงาน เพียงด้านเดียวเท่านั้น ในขณะที่การรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กร ด้านการ ปฏิบัติงาน และด้านการเอาใจใส่ต่อ ความเป็นอยู่นั้น อาสาสมัครภาคบังคับ ของมูลนิธิทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่าง เท่าเทียมกัน จากโครงสร้างการบริหาร ของมูลนิธิอยู่แล้ว

### ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพของโปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้การเรียนรู้จาก การปฏิบัติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอาสา

เพื่อตอบจุดมุ่งหมายของการวิจัยข้อที่ 2 คือ ศึกษาประสิทธิภาพของโปรแกรมพัฒนาทุน  
ทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอาสา ด้วยแบบแผนการ  
วิจัยกึ่งทดลอง (Quasi-Experimental Design) โดยมีกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมกลุ่มละ 20 คน  
วัดคะแนนพฤติกรรมอาสา ก่อนการทดลอง (Pretest) หลังการทดลอง (Posttest) และระยะติดตาม  
ผล (Follow-up) 1 เดือน ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแยกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์	ความหมาย
M	ค่าเฉลี่ย
S.D.	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
n	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
df	ค่าองศาแห่งความอิสระ (Degree of freedom)
F	การทดสอบด้วยค่าสถิติ F (F-test)
t	การทดสอบด้วยค่าสถิติ t (t-test)
p	ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p-value)

### ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ อาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิกระจกเงาที่เก็บชั่วโมงอาสาครบถ้วนแล้วในปีการศึกษาปัจจุบัน รวมจำนวนทั้งสิ้น 40 คน แบ่งออกเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 20 คน ซึ่งสนใจสมัครเข้าเป็นผู้เข้าร่วมวิจัย และผ่านคุณสมบัติการคัดเลือกตามเกณฑ์การคัดเลือกเข้าดังที่กล่าวมาแล้วในบทที่ 3 โดยกลุ่มตัวอย่างทั้ง 40 คน มีลักษณะทั่วไป ดังรายละเอียดตามตารางที่ 10

ตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	กลุ่มทดลอง (n=20)		กลุ่มควบคุม (n=20)		รวม (n=40)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ						
ชาย	4	20.0	6	30.0	10	25.0
หญิง	16	80.0	14	70.0	30	75.0

ตาราง 10 (ต่อ)

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	กลุ่มทดลอง (n=20)		กลุ่มควบคุม (n=20)		รวม (n=40)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	อายุ					
18- 20 ปี	12	60.0	13	65.0	25	62.5
20 ปี ขึ้นไป	8	40.0	7	35.0	15	37.5
ระดับการศึกษา						
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6)	9	45.0	8	40.0	17	42.5
ปริญญาตรี	11	55.0	12	60.0	23	57.5
ประสบการณ์ทำงานจิตอาสาที่มูลนิธิ						
10-19 ชั่วโมง	13	65.0	14	70.0	27	68.0
20-29 ชั่วโมง	3	15.0	3	15.0	6	15.0
30-39 ชั่วโมง	4	20.0	3	15.0	7	18.0

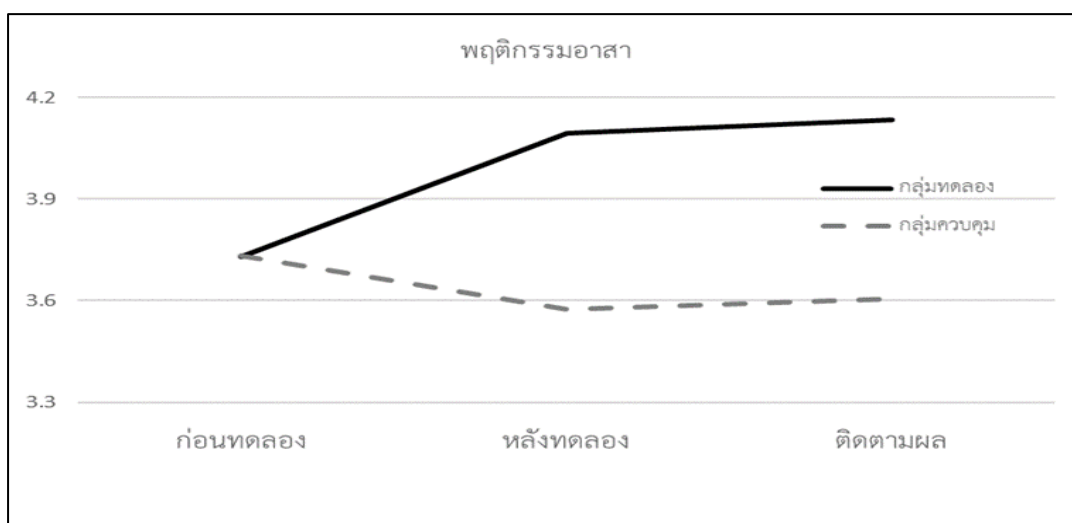
จากตาราง 10 สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 40 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 75.0 และมีอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 62.5 กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 57.5 ในขณะที่ร้อยละ 42.5 กำลังศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) โดยกว่าร้อยละ 68.0 ของกลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์ทำงานจิตอาสาที่มูลนิธิกระจุกเงาระหว่าง 10-19 ชั่วโมง กล่าวคือ เคยมาทำงานจิตอาสาที่มูลนิธิอย่างน้อย 2 ครั้ง (จำนวนชั่วโมงการทำงานของมูลนิธิต่อ 1 ครั้ง คือ วันละ 6 ชั่วโมง)

ค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสา และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนพฤติกรรมอาสาของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ทั้งภาพรวมและแยกรายด้าน จำแนกตามช่วงเวลา แสดงรายละเอียดตามตารางที่ 11

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนพฤติกรรมอาสาของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม จำแนกตามช่วงเวลา

กลุ่มตัวอย่าง / ตัวแปร	ก่อนการทดลอง		หลังการทดลอง		ติดตามผล	
	M	S.D.	M	S.D.	M	S.D.
กลุ่มทดลอง (n=20)						
การช่วยเหลือผู้อื่น	3.68	0.36	3.90	0.43	3.98	0.40
การเสียสละเพื่อผู้อื่นและส่วนรวม	3.80	0.20	4.09	0.21	4.10	0.21
การประสานงานและริเริ่มสร้างสรรค์งานอาสา	3.71	0.21	4.29	0.29	4.33	0.24
รวม	3.73	0.20	4.09	0.19	4.14	0.18
กลุ่มควบคุม (n = 20)						
การช่วยเหลือผู้อื่น	3.73	0.24	3.58	0.26	3.61	0.23
การเสียสละเพื่อผู้อื่นและส่วนรวม	3.74	0.24	3.66	0.19	3.68	0.19
การประสานงานและริเริ่มสร้างสรรค์งานอาสา	3.66	0.29	3.67	0.26	3.65	0.25
รวม	3.71	0.26	3.61	0.23	3.62	0.16

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตาราง 11 พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาของกลุ่มทดลองก่อนการทดลองเท่ากับ 3.73 และของกลุ่มควบคุมเท่ากับ 3.71 ในขณะที่ภายหลังการทดลอง ค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาของกลุ่มทดลองเพิ่มขึ้นเป็น 4.09 ในขณะที่กลุ่มควบคุมมีค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาเท่ากับ 3.61 และระยะติดตามผล พบว่ากลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาเท่ากับ 4.14 ในขณะที่กลุ่มควบคุมมีค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาเท่ากับ 3.62 หากพิจารณาโดยภาพรวม สรุปได้ว่า กลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาเพิ่มขึ้นภายหลังการทดลองและระยะติดตามผล ส่วนกลุ่มควบคุม มีค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาลดลงภายหลังทดลองและระยะติดตามผลเมื่อเทียบกับก่อนการทดลอง ตามภาพประกอบที่ 4



ภาพประกอบ 4 ค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมจำแนกตามช่วงเวลา

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ก่อนการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบข้อตกลงเบื้องต้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ทดสอบการแจกแจงข้อมูลของตัวแปร เพื่อทดสอบว่า ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์มีการแจกแจงแบบปกติหรือไม่ โดยการวิเคราะห์ด้วยสถิติบรรยาย คือ ค่าความเบ้ (skewness) และค่าความโด่ง (kurtosis) โดยผลการทดสอบค่าความเบ้ และค่าความโด่งของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมแยกรายด้าน จำแนกตามช่วงเวลา แสดงรายละเอียดตามตารางที่ 12

ตาราง 12 ค่าความเบ้และค่าความโด่งของตัวแปรพฤติกรรมอาสาแยกรายด้านของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม จำแนกตามช่วงเวลา

กลุ่มตัวอย่าง / ตัวแปร	ก่อนการทดลอง		หลังการทดลอง		ติดตามผล	
	ความเบ้	ความโด่ง	ความเบ้	ความโด่ง	ความเบ้	ความโด่ง
<b>กลุ่มทดลอง</b>						
การช่วยเหลือผู้อื่น	0.037	0.368	0.580	0.578	-0.432	0.458
การเสียสละเพื่อผู้อื่น	0.432	0.379	0.130	0.187	0.004	0.204
และส่วนรวม						
การประสานงานและ ริเริ่มสร้างสรรค์งานอาสา	0.545	0.128	0.251	-0.054	0.889	-0.078



ตารางที่ 12 (ต่อ)

กลุ่มตัวอย่าง / ตัวแปร	ก่อนการทดลอง		หลังการทดลอง		ติดตามผล	
	ความเบ้	ความโด่ง	ความเบ้	ความโด่ง	ความเบ้	ความโด่ง
<b>กลุ่มควบคุม</b>						
การช่วยเหลือผู้อื่น	-0.077	-0.865	0.008	-1.001	-0.031	-0.588
การเสียสละเพื่อผู้อื่น	-0.426	-0.490	0.105	-0.839	-0.462	-0.383
และส่วนรวม						
การประสานงานและ ริเริ่มสร้างสรรค์งานอาสา	-0.508	-0.734	-0.843	1.197	-0.051	-0.696

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 12 พบว่า ทั้งกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม เมื่อจำแนกตามช่วงเวลา คือ ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล มีการแจกแจงเป็นโค้งปกติ (Appropriately normal distribution) ซึ่งมีค่าความเบ้ไม่เกิน 3.00 (ค่าสัมบูรณ์) และค่าความโด่งไม่เกิน 10.00 (ค่าสัมบูรณ์) สรุปได้ว่า ข้อมูลทั้งหมดไม่ละเมิดข้อตกลงเบื้องต้น (พูลพงษ์ สุขสว่าง, 2556) จึงทำการทดสอบขั้นต่อไป

นอกเหนือจากการทดสอบค่าความเบ้ และค่าความโด่งแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบการแจกแจงข้อมูลของตัวแปร ด้วยการวิเคราะห์สถิติบรรยาย Shapiro-Wilk ตามตารางที่ 13

ตาราง 13 ค่าสถิติ Shapiro-Wilk ของกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม จำแนกตามช่วงเวลา

กลุ่มตัวอย่าง / ตัวแปร	ก่อนการทดลอง		หลังการทดลอง		ติดตามผล	
	Shapiro-Wilk	p-value	Shapiro-Wilk	p-value	Shapiro-Wilk	p-value
<b>กลุ่มทดลอง</b>						
การช่วยเหลือผู้อื่น	0.958	0.506	0.942	0.265	0.971	0.781
การเสียสละเพื่อผู้อื่น	0.912	0.070	0.926	0.132	0.917	0.088
และส่วนรวม						
การประสานงานและ ริเริ่มสร้างสรรค์งานอาสา	0.926	0.129	0.936	0.197	0.895	0.034
<b>กลุ่มควบคุม</b>						
การช่วยเหลือผู้อื่น	0.943	0.270	0.928	0.139	0.949	0.348
การเสียสละเพื่อผู้อื่น	0.907	0.057	0.923	0.112	0.928	0.139
และส่วนรวม						
การประสานงานและ ริเริ่มสร้างสรรค์งานอาสา	0.923	0.112	0.936	0.205	0.953	0.407

จากตารางที่ 13 ผลการทดสอบพบว่า ตัวแปรเกือบทั้งหมดมีการแจกแจงเป็นโค้งปกติ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ .05 ยกเว้นตัวแปรการประสานงานและริเริ่มสร้างสรรคงานอาสาของกลุ่มทดลองในระยะติดตามผล จึงสรุปได้ว่า ข้อมูลเกือบทั้งหมดไม่ละเมิดข้อตกลงเบื้องต้น มีการแจกแจงข้อมูลแบบปกติ ผู้วิจัยจึงทดสอบค่าความเท่ากันของเมทริกซ์ความแปรปรวนต่อไป

2.2 ทดสอบความเท่ากันของเมทริกซ์ความแปรปรวน (Homogeneity of variance) โดยใช้สถิติ Levene's Test ซึ่งเป็นสถิติเพื่อทดสอบความแปรปรวนของตัวแปรพฤติกรรมอาสาแยกเป็นรายด้าน จำแนกตามช่วงเวลา ตามตารางที่ 14

ตาราง 14 ผลการทดสอบความเท่ากันของเมทริกซ์ความแปรปรวนรายด้าน จำแนกตามช่วงเวลา

ตัวแปร	ก่อนการทดลอง		หลังการทดลอง		ติดตามผล	
	Levene's Test	p-value	Levene's Test	p-value	Levene's Test	p-value
การช่วยเหลือผู้อื่น	1.479	0.231	2.119	0.154	4.085	0.051
การเสียสละเพื่อผู้อื่นและ ส่วนรวม	1.078	0.306	0.204	0.879	0.147	0.704
การประสานงานและริเริ่ม สร้างสรรคงานอาสา	2.264	0.141	0.435	0.513	0.195	0.759

จากตารางที่ 14 ผลการทดสอบพบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาแยกรายด้าน มีความแปรปรวนแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ข้อมูลไม่ละเมิดข้อตกลงเบื้องต้น จึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบสมมติฐานการวิจัยต่อไป

2.3 การทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมอาสา ก่อนการทดลองของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม เพื่อตรวจสอบความเท่าเทียมกันของตัวแปรจัดกระทำ ให้มั่นใจว่า ก่อนการทดลอง กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมีค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาไม่แตกต่างกัน รายละเอียดตามตารางที่ 15

ตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมอาสาของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมก่อนการทดลอง

ตัวแปร	กลุ่มทดลอง(n=20)		กลุ่มควบคุม (n=20)		t	p-value
	M	S.D.	M	S.D.		
การช่วยเหลือผู้อื่น	3.683	0.358	3.733	0.238	-0.520	0.606
การเสียสละเพื่อผู้อื่นและส่วนรวม	3.800	0.192	3.742	0.239	0.852	0.400
การประสานงานและริเริ่มสร้างสรรค์งานอาสา	3.711	0.208	3.656	0.290	0.695	0.491
ภาพรวม	3.731	0.198	3.710	0.189	0.348	0.499

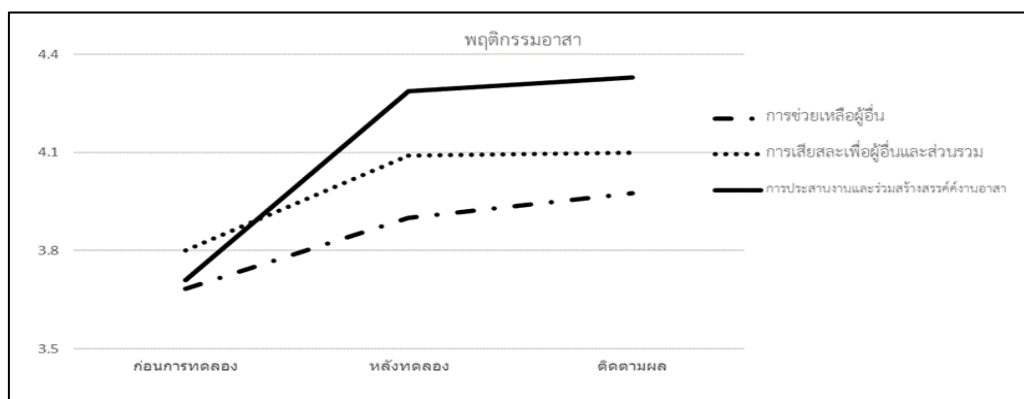
จากตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมก่อนการทดลอง พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมก่อนการทดลองแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งภาพรวมและรายด้านทั้ง 3 ด้าน จึงสรุปได้ว่า ก่อนการทดลองทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมีค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาเท่าเทียมกัน

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบสนองมติฐานการวิจัย ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานการวิจัย 2 ข้อ โดยสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 คือ ภายหลังจากการทดลอง กลุ่มทดลองที่เข้าร่วมโปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอาสา มีค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสา สูงกว่ากลุ่มควบคุมที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรม ซึ่งการทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติเพื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยแบบกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample T-Test) โดยค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาภายหลังการทดลองของกลุ่มทดลองที่เข้าร่วมโปรแกรมและกลุ่มควบคุมที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรม จำแนกเป็นรายด้าน และรวมทุกด้าน ตามตารางที่ 16

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ภายหลังจากทดลอง

พฤติกรรมอาสา	กลุ่ม	n	M	S.D.	t	p-value	d
การช่วยเหลือผู้อื่น	ทดลอง	20	3.90	0.43	2.92	<.001	0.90
	ควบคุม	20	3.58	0.26			
การเสียสละเพื่อผู้อื่นและส่วนรวม	ทดลอง	20	4.09	0.21	6.66	<.001	2.15
	ควบคุม	20	3.66	0.19			
การประสานงานและร่วมสร้างสรรค์งานอาสา	ทดลอง	20	4.29	0.29	7.22	<.001	2.14
	ควบคุม	20	3.67	0.26			
ภาพรวม	ทดลอง	20	4.09	0.19	8.37	<.001	2.28
	ควบคุม	20	3.61	0.23			

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 16 แสดงให้เห็นว่า ภายหลังจากทดลอง กลุ่มทดลองที่เข้าร่วมโปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาจำแนกรายด้านทั้ง 3 ด้าน คือ (1) ด้านการช่วยเหลือผู้อื่น (2) ด้านการเสียสละเพื่อผู้อื่นและส่วนรวม และ (3) ด้านการประสานงานและร่วมสร้างสรรค์งานอาสา สูงกว่ากลุ่มควบคุมที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรมฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 รวมถึงค่าอิทธิพลทั้งภาพรวมของพฤติกรรมอาสาของกลุ่มทดลองและรายด้านทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับสูง สะท้อนถึงประสิทธิผลของโปรแกรม โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด คือ ด้านการประสานงานและร่วมสร้างสรรค์งานอาสา (4.29) รองลงมา คือ ด้านการเสียสละเพื่อผู้อื่นและส่วนรวม (4.09) และด้านการช่วยเหลือผู้อื่น (3.90) ตามลำดับ ตามภาพประกอบที่ 5



ภาพประกอบ 5 ค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาของกลุ่มทดลองจำแนกตามช่วงเวลา

จากภาพประกอบที่ 5 เห็นได้ว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาของกลุ่มทดลองเพิ่มขึ้นภายหลังการทดลองและระยะติดตามผลในทุกด้าน โดยพบว่าค่าขนาดอิทธิพล อยู่ในระดับสูงทุกด้าน (ด้านการช่วยเหลือผู้อื่น .90 ด้านการเสียสละเพื่อผู้อื่นและสังคม 2.15 ด้านการประสานงานและริเริ่มสร้างสรรค์ 2.14 และภาพรวม 2.28)

ในขณะที่กลุ่มควบคุมมีค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาแต่ละด้าน ระหว่าง 3.58-3.67 ซึ่งมีค่าใกล้เคียงกัน เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาของกลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุม กล่าวคือ กลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาในภาพรวมที่ระดับ 4.09 (ระดับดี) ในขณะที่กลุ่มควบคุมมีค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาในภาพรวม คือ 3.61 (ระดับดี) จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานการวิจัยข้อ 1

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 คือ กลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาภายหลังการทดลองและระยะติดตามผลสูงกว่าก่อนการทดลอง ซึ่งการทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติการทดสอบความแปรปรวนแบบวัดซ้ำ (Repeated Measures ANOVA) โดยทดสอบความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาว่าเป็น Compound Symmetry ด้วยการใช้ Sphericity ด้วยค่าสถิติ Mauchly's W ตามตารางที่ 17

ตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาของกลุ่มทดลอง จำแนกตามช่วงเวลา

ช่วงเวลา	M	S.D.	Mauchly's W	df	p-value
ก่อนการทดลอง	3.731	0.198	0.358	2	<.001
หลังทดลอง	4.094	0.189			
ระยะติดตามผล	4.135	0.177			

จากตารางที่ 17 การตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นเรื่อง Sphericity ด้วยค่าสถิติ Mauchly's W เพื่อทดสอบระดับความสัมพันธ์และความแปรปรวนของการวัดแต่ละครั้ง (Compound Symmetry) ของค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาของกลุ่มทดลองทั้ง 3 ช่วงเวลา คือ ก่อนการทดลอง ภายหลังการทดลอง และ ระยะติดตามผล จากผลการวิเคราะห์ค่าสถิติ Mauchly's W = .358 และมีค่า p-value <.001 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติ เป็นการละเมิดข้อตกลงเบื้องต้นเกี่ยวกับความเท่าเทียมกันของความแปรปรวนของความต่างระหว่างระดับของการวัดซ้ำ

โดยมีค่า Epsilons แยกเป็นรายตัว คือ (1) Greenhouse-Geisser ที่ .609 (2) Huynh-Feldt ที่ .629 (3) Lower-bound ที่ .500 เมื่อพบว่าค่า Epsilon น้อยกว่า .75 ผู้วิจัยจึงเลือกใช้การอ่านค่าแบบ Greenhouse-Geisser โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 18

ตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาของกลุ่มทดลอง จำแนกตามช่วงเวลา ด้วยค่าสถิติ Greenhouse-Grisser

Source	Sum of Squares	df	Mean Square	t	p-value
ความแตกต่าง	1.973	1.218	1.619	110.468	<.001
ความคลาดเคลื่อน	.339	23.143	.015		

ตามตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาของกลุ่มทดลองจำแนกตามช่วงเวลา พบว่า ค่า p-value ของ Greenhouse-Grisser <.001 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 จึงสรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาของกลุ่มทดลองแตกต่างกันอย่างน้อย 2 ระยะ ซึ่งสามารถแสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาจำแนกตามช่วงเวลา ตามรายละเอียดตารางที่ 19

ตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาในกลุ่มทดลอง จำแนกตามช่วงเวลา

ช่วงเวลา	M	S.D.	Greenhouse-Geisser	p-value
ก่อนทดลอง	3.731	.198	110.468	<.001
หลังทดลอง	4.094	.189		
ติดตามผล	4.135	.177		

จากตารางที่ 19 พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาของกลุ่มทดลองแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .001 อย่างน้อย 2 ระยะ (1 คู่) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงดำเนินการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Pairwise Comparisons) โดยวิธี Bonferroni รายละเอียดตามตารางที่ 20

ตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาของกลุ่มทดลองรายคู่ จำแนกตามช่วงเวลา

ระยะ (I)	ระยะ (J)	MD (I-J)	Standard Error	p-value	t
ก่อนการทดลอง	หลังการทดลอง	-0.362	0.036	<.001	110.468
	ระยะติดตามผล	-0.404	0.035	<.001	
หลังการทดลอง	ระยะติดตามผล	-0.042	0.013	0.017	

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธี Bonferroni สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาของกลุ่มทดลองภายหลังการทดลองและระยะติดตามผล ต่างจากก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ในขณะที่ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างเป็นรายคู่ระหว่างภายหลังการทดลองและระยะติดตามผล มีค่าคะแนนเพิ่มขึ้นเล็กน้อย แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 20 พบว่า กลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาภายหลังการทดลองและระยะติดตามผล สูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ดังนั้น จึงสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ว่า ภายหลังจากทดลองและระยะติดตามผล กลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาสูงกว่าก่อนการทดลอง จึงยอมรับสมมติฐานข้อที่ 2

#### ตอนที่ 4 กระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอาสา

ภายหลังการทดลอง ผู้เข้าร่วมการอบรมยังคงทำโครงการส่งเสริมพฤติกรรมอาสา ในช่วงระยะติดตามผลอีก 1 เดือน ซึ่งเมื่อสิ้นสุดเวลาของระยะติดตามผลกลุ่มตัวอย่างทั้ง 40 คน ทำแบบวัดพฤติกรรมอาสาอีก 1 ครั้ง และผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์กลุ่มทดลอง 5 คน ที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาเพิ่มขึ้นมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับก่อนการทดลอง จากผลการสัมภาษณ์ ทำให้ผู้วิจัยพบกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอาสา ทั้งที่มาจากปัจจัยภายในระดับบุคคล และปัจจัยภายนอกระดับองค์กร ดังนี้

## 1. กระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอาสาเกิดจากพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติ

กลุ่มทดลองทั้ง 5 คนเห็นสอดคล้องกันว่า การอบรมโดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติทำให้พวกตนเองเรียนรู้อย่างลุ่มลึกเรื่องการทำงานจิตอาสา เข้าใจเรื่องทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกที่ไม่เคยรู้มาก่อนเลย โดยเฉพาะเรื่องการตั้งเป้าหมายและการลงมือปฏิบัติเพื่อให้ถึงเป้าหมายของการทำโครงการเพื่อเพิ่มพฤติกรรมอาสา การร่วมกันระดมความคิด ใช้ศักยภาพด้านที่ตนเองถนัด ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 5 คน สะท้อนมุมมองว่า เมื่อประกาศเป้าหมายให้หัวหน้างานทราบแล้ว ก็ต้องพยายามทำให้ถึงเป้าหมายที่ตั้งเป้าไว้ ถึงแม้ระหว่างการทำโครงการเจอความท้าทาย เนื่องจากเพื่อนร่วมทีมมาจากต่างสถาบัน ไม่เคยรู้จักกันมาก่อน จึงต้องพยายามหาหนทางต่างๆ เพื่อทำงานด้วยกันตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ อีกทั้งการหาข้อมูลเพื่อประกอบการทำงานจิตอาสาทำให้ต้องศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับการทำงานจิตอาสาเพิ่มเติม เพื่อนำไปลงในสื่อออนไลน์อย่างถูกต้อง ทำให้เกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์การทำงานจิตอาสา เข้าใจในงานจิตอาสาเพิ่มขึ้นอย่างลุ่มลึก อีกทั้งการได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความรู้สึก และประสบการณ์กับเพื่อนร่วมทีม ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมทางอารมณ์และความรู้สึกนึกคิด ส่งผลให้ผู้เข้ารับการอบรมจดจำเรื่องราวต่างๆ ที่ได้เรียนรู้มากขึ้น (กรมวิชาการ, 2542) รวมถึงใช้เวลาว่างเพื่อทำงานจิตอาสาเพิ่มขึ้น เพราะเห็นคุณค่าของตนเองที่ทำประโยชน์ สร้างสรรค์งานอาสาเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น ผู้เข้าร่วมอบรมรู้สึกพึงพอใจในการทำงานจิตอาสาเพิ่มขึ้น มากกว่าเพียงแค่เก็บชั่วโมงอาสาอย่างที่ผ่านมเท่านั้น

“...ก็รู้สึกชอบและรู้สึกว่าตัวเองมีหลักยึดมากขึ้น เมื่อก่อนทำอะไรก็ทำไป ไม่มีเป้าหมาย พอมาเรียนรู้ ก็ทำงานแบบมีเป้าหมายเพิ่มมากขึ้น อย่างโครงการนี้ พอทำๆ เจอความท้าทาย สมาชิกในทีมไม่ว่าง เหลือทำจริงๆ แค่ 2 คน แต่เมื่อเราคิดว่า เรามีเป้าหมายแล้ว ถึงเหลือแค่ 2 คน เราก็ต้องเดินหน้าต่อ จนเราถึงเป้าหมายที่มีคนมาร่วมทำแบบสอบถามกว่า 100 คน ก็รู้สึกภาคภูมิใจ...” - น้องไบบัว

“...เวลาเจออุปสรรค เราก็เอาความรู้ที่เรียนมาประยุกต์ใช้ คือ แบบว่า เจอปัญหาของทีม คือ เวลาไม่ค่อยตรงกัน การแก้ปัญหาของเรา คือ พยายามหาหนทาง หาเวลาให้ตรงกัน และแบ่งงานกัน แผนงานใครทำอะไรวันไหน เคยท้อเมื่อเจออุปสรรค เวลาเอาของไปบริจาค ของที่ได้ก็น้อยกว่าที่คิด ไม่ตรงตามเป้าหมาย ก็พยายามกระจายข้อมูลให้ทุกคนได้ทราบว่าเราต้องการรับบริจาค ก็มีคนสนใจมากขึ้น เวลาท้อหนุกก็พยายามมองโลกในแง่ดี...” น้องไบกัลด้วย

“...ก่อนหน้านี้ ทำงานจิตอาสาเพราะต้องการแค่เก็บชั่วโมง ก็ทำๆ ไป แบบไม่คิดอะไร พอเข้ามาอยู่ในโครงการแบบไม่เก็บชั่วโมง แต่ก็รู้สึกสนุกดี ได้ใช้เวลา ได้ใช้ความคิด สร้างสรรค์ และได้ใช้สิ่งที่เราถนัด มาทำ ก็มีความสุขในการทำเพิ่มมากขึ้น มีมุมมองต่อการทำงาน



จิตอาสาของหนูเปลี่ยนไปนะคะ หนูคิดว่า หนูน่าจะใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์มากขึ้น หนูอาจไม่ได้ช่วยงานจิตอาสาให้มูลนิธิกระจกเงา แต่ตอนนี้ หนูก็ไปสมัครเป็นสมาชิกของชมจิตอาสาของมหาวิทยาลัยแล้วนะคะ จะได้ลงมือไปช่วยคนที่ยากลำบากในที่ไกลๆ คงสนุกดีค่ะ...” น้องไบบัว

“...เราได้เห็นการทำงานของจิตอาสาเพิ่มมากขึ้น เมื่อก่อนเราก็แค่มาทำเฉยๆ ไม่ได้ทำอะไร พอได้มาทำจริง เราได้รู้เลยว่า การทำงานจิตอาสาเป็นงานที่หนักมาก แต่มันก็ได้มาด้วยความสุขของคนอื่น คิดว่าในอนาคต หนูก็อยากช่วยมาพัฒนาให้คนมาทำงานจิตอาสาให้ยั่งยืนมากยิ่งขึ้น ทำเพราะรู้สึกว่ายากทำจริง...” น้องไบตอง

## 2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการเห็นคุณค่าในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยภายนอกสำคัญที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมอาสา

นอกเหนือจากการพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ซึ่งเป็นปัจจัยภายในระดับบุคคล ผู้ให้ข้อมูลสำคัญแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม ว่า ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ตนสนใจทำงานจิตอาสาเพิ่มขึ้น คือ หัวหน้างานซึ่งเปรียบเสมือนตัวแทนขององค์กรเห็นคุณค่าความทุ่มเทในการทำงานจิตอาสาของตน ตนรู้สึกหัวหน้างานมีความเป็นกันเอง การได้รับกำลังใจ คำชื่นชม ผลงานจากหัวหน้างาน การได้รับคำปรึกษา และการที่หัวหน้างานนำโครงการของทีมตนเองไปเผยแพร่ต่อในกลุ่มอาสาสมัครของมูลนิธิ ทำให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกล้าแสดงความคิดเห็น มีแรงจูงใจในการทำงานจิตอาสาเพิ่มขึ้น

“...พอมามาเข้าโครงการ หนูก็รู้สึกว่า หนูอยากทำจิตอาสาเพิ่มมากขึ้น กล้าเสนอความคิดเห็นให้พื้นที่เพิ่มมากขึ้น เมื่อก่อนหน้านี้ หนูไม่กล้าแสดงความคิดเห็น เพราะไม่รู้ว่า คำจะสนับสนุนความคิดเห็นหรือไม่” – น้องไบตอง

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้เรียนเชิญหัวหน้าโครงการอาสาสมัครมูลนิธิกระจกเงามีส่วนร่วมในฐานะเป็นตัวแทนขององค์กร เป็นผู้กล่าวเปิดโครงการ รับฟัง การนำเสนอโครงการส่งเสริมพฤติกรรมอาสาของทั้ง 4 ทีม รับฟังความคืบหน้าของโครงการ ร่วมอยู่ในไลน์กลุ่มเฉพาะกิจให้กำลังใจแต่ละทีมที่รายงานความคืบหน้าของโครงการ พร้อมให้กำลังใจและให้ข้อเสนอแนะรวมถึงกล่าวสรุปปิดโครงการ ซึ่งได้กล่าวปิดสรุปการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ ดังนี้

“พี่ทำงานที่กระจกเงามา 15 ปี นี่เป็นครั้งแรกที่มีกิจกรรมแบบนี้เกิดขึ้น เป็นเรื่องที่ดีมากที่พวกเรา คนรุ่นใหม่ ช่วยกันทำประโยชน์แน่นอนกับมูลนิธิฯ ที่มากกว่าการยกของ แบกของ เราได้เริ่มต้นจากจุดเล็กๆ ที่เราทำได้แล้วครับ พี่รู้สึกชื่นใจรู้สึกดีใจ ทั้งๆ ที่พวกเราไม่เคยรู้จักกันมาก่อน แต่ก็มาตะแมือกัน จูงมือกัน คิดกิจกรรมดีๆ เพื่อสร้างสรรค์มูลนิธิ เป็นกระบอกเสียงขอขอบคุณทุกกิจกรรมที่ร่วมด้วยช่วยกัน เพื่อให้เรามีกำลังคนที่จะช่วยทำงานสร้างสรรค์สังคมต่อไปครับ” (หัวหน้าโครงการประสานงานอาสาสมัครมูลนิธิกระจกเงา)

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลของโปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอาสาในกลุ่มอาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิกระจกเงา: การวิจัยผสมผสานวิธี” เป็นการศึกษาโดยใช้รูปแบบผสมผสานวิธีแบบสอดแทรก (Mixed Methods - Intervention Design) ตามแนวคิดของ Creswell & Plano Clark (2018) เพื่อตอบความมุ่งหมายในการวิจัย 2 ข้อ คือ 1) เพื่อทำความเข้าใจ ความหมาย องค์ประกอบของพฤติกรรมอาสา เจริญใจ ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับอาสาสมัครที่ผ่านการคัดเลือก จำนวน 8 ท่าน จากนั้น จึงวิเคราะห์ข้อมูลตามหลักการของ Miles & Huberman (1994) เพื่อนำผลที่ได้ สร้างนิยามปฏิบัติการ พัฒนาข้อคำถามในแบบวัดพฤติกรรมอาสา และร่วมออกแบบโปรแกรมทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอาสาในกลุ่มอาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิกระจกเงา 2) เพื่อศึกษาประสิทธิผลของโปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมอาสา ในกลุ่มอาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิกระจกเงา โดยมีแบบแผนการวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi-Experimental Design) มีผู้เข้าร่วมการวิจัยรวมทั้งสิ้น 40 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมกลุ่มละ 20 คน โดยกลุ่มทดลองเข้าร่วมโปรแกรมถูกแบ่งเป็น 4 ทีม ทีมละ 5 คน แต่ละทีมได้เข้าร่วมโปรแกรมและได้รับมอบหมายให้ทำโครงการส่งเสริมพฤติกรรมอาสา รวมเป็นเวลาทั้งสิ้น 6 สัปดาห์ โดยผู้วิจัยขอเสนอการสรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### การสรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยขอเสนอการสรุปผลการวิจัย ที่ครอบคลุมจุดมุ่งหมายในการวิจัย ทั้ง 2 ข้อ คือ 1) เพื่อหาความหมาย องค์ประกอบของพฤติกรรมอาสา เจริญใจ ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา และ 2) เพื่อศึกษาประสิทธิผลของโปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอาสาในกลุ่มอาสาสมัครภาคบังคับ โดยสรุปผลดังนี้

1.1 สรุปผลการวิจัยด้านการหาความหมาย องค์ประกอบของพฤติกรรมอาสา เจริญใจ ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา

1.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informants) คือ อาสาสมัครที่เคยเป็นอาสาสมัครภาคบังคับมาก่อน ซึ่งได้รับการคัดเลือกว่ามีพฤติกรรมอาสาภายหลังเก็บชั่วโมงอาสาครบถ้วนแล้ว ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 18-23 ปี กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี มีชั่วโมงทำงานจิตอาสาโดยไม่นับเป็นชั่วโมงอาสาระหว่าง 100-400 ชั่วโมง

1.1.2 ผลการวิจัยด้านการหาความหมาย และองค์ประกอบของพฤติกรรมอาสาซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพแบบอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติม (explanatory) พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ความหมายของ พฤติกรรมอาสา หมายถึง ความคิด (cognitive) ความรู้สึก (feeling) หรือ การกระทำ (acting) ของอาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิกระจกเงาที่แสดงออกต่อผู้อื่นด้วยความสมัครใจ ไม่หวังสิ่งตอบแทน โดยการช่วยเหลือผู้อื่น เสียสละเพื่อผู้อื่นและส่วนรวม รวมถึงการประสานงานและร่วมสร้างสรรคงานอาสา ภายใต้บริบทขององค์กร ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ด้านคือ ด้านที่ 1) ด้านการช่วยเหลือผู้อื่น ด้านที่ 2) ด้านการเสียสละเพื่อผู้อื่นและส่วนรวม ด้านที่ 3) การประสานงานและร่วมสร้างสรรคงานอาสา ซึ่งสามารถจำแนกเป็นประเด็นหลัก (Theme) ได้ 3 ประเด็นหลัก ดังนี้

ด้านการช่วยเหลือผู้อื่น หมายถึง การกระทำของอาสาสมัครภาคบังคับที่แสดงถึงการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน ด้วยการกระทำที่สามารถแบ่งเป็น 2 ด้านย่อยได้แก่ (1) การช่วยเหลือสิ่งที่ถูกที่ควรให้กับผู้อื่น (2) การให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับผู้อื่น เช่น ผู้บริจาคสิ่งของ หรือ เพื่อนอาสาสมัครด้วยกัน

ด้านการเสียสละเพื่อผู้อื่นและส่วนรวม หมายถึง การกระทำของอาสาสมัครภาคบังคับที่แสดงถึงการเสียสละเพื่อผู้อื่นและส่วนรวม ที่สามารถแบ่งเป็น 2 ด้านย่อยได้แก่ (1) การเสียสละกำลังกาย กำลังทรัพย์ กำลังสติปัญญาของตนเองเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน (2) การใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ต่อผู้อื่นและส่วนรวมด้วยความเต็มใจ

ด้านการประสานงานและร่วมสร้างสรรคงานอาสา หมายถึง การกระทำของอาสาสมัครภาคบังคับที่แสดงออกถึงการกระทำซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 3 ด้านย่อยได้แก่ (1) การประสานงานกับอาสาสมัครและหน่วยงานอื่นๆ ในมูลนิธิกระจกเงา (2) การตั้งใจทำงานจิตอาสาที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อมูลนิธิกระจกเงา และด้านที่ (3) ด้านการมีส่วนร่วมริเริ่มสร้างสรรคงานอาสา เสนอความคิดเห็นใหม่ๆ เพื่อพัฒนางานอาสาของมูลนิธิกระจกเงา

1.1.3 ผลการวิจัยด้านเงื่อนไขทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีคุณลักษณะของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา ซึ่งเป็นปัจจัยภายในด้านบวกระดับบุคคล จากมุมมองสะท้อนความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ว่า

พวกตนมีเป้าหมายที่ชัดเจนในการทำงานจิตอาสาที่มีใช้เพื่อผลประโยชน์ของตนเอง แต่เป็นเป้าหมายเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นที่เดือดร้อนกว่า รวมถึงการช่วยเหลือเพื่อแบ่งเบาภาระงานของเจ้าหน้าที่มูลนิธิ โดยมีความคาดหวังในเชิงบวกว่า ผู้ที่เดือดร้อนกว่าตนเองจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นในอนาคต เชื่อมั่นในศักยภาพของตนเองว่า แม้ต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ยากลำบาก ก็สามารถปรับตัว ปรับอารมณ์ ปรับสภาพจิตใจในการทำงานจิตอาสาเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่เป็นปัญหา มีองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ความหวังที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา การมองโลกในแง่ดีที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา การรับรู้ความสามารถของตนที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา และการฟื้นคืนพลังที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา ซึ่งสามารถแยกเป็นประเด็นหลัก (Theme) ได้ 4 ประเด็น ดังนี้

ความหวังที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา หมายถึง ความสามารถของอาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิกระจกเงา ในการตั้งเป้าหมายและหาหนทางต่างๆ ที่ตนเองสามารถกระทำได้เพื่อช่วยเหลือผู้อื่นที่เดือดร้อนกว่า รวมถึงการช่วยเหลือแบ่งเบาภาระงานของเจ้าหน้าที่มูลนิธิ โดยมีความหมายให้ผู้อื่นที่เดือดร้อนกว่าตนเองมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

การมองโลกในแง่ดีที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา หมายถึง ความคิดเชิงบวก ความเชื่อมั่นของอาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิกระจกเงา ว่าจะมีเหตุการณ์ดีๆ สิ่งดีๆ เกิดขึ้นกับผู้ที่เดือดร้อนกว่า จะมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นในอนาคต

การรับรู้ความสามารถของตนที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา หมายถึง ความเชื่อของอาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิกระจกเงา ว่า ตนเองสามารถจัดการสถานการณ์ ความท้าทายจากงานจิตอาสา ไม่มีงานใดที่ยากเกินความสามารถ หากมุ่งมั่น พยายาม ของตน

การฟื้นคืนพลังที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา หมายถึง ความสามารถในการปรับความคิด ปรับสภาพทางอารมณ์ หรือ การปรับตัวของอาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิกระจกเงาในการทำงานจิตอาสา เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ไม่ตรงกับที่ตนเองคิดไว้

1.1.4 ผลการวิจัยด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ รับรู้การสนับสนุนจากองค์กรซึ่งเป็นปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกเปรียบเสมือนปัจจัยภายนอกระดับองค์กรที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมอาสา โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา หมายถึง ความเชื่อ ความรู้สึก และการรับรู้ของอาสาสมัครภาคบังคับว่า มูลนิธิกระจกเงาสันับสนุนด้านการปฏิบัติงาน สนับสนุนด้านการเอาใจใส่ความเป็นอยู่ที่ดี และสนับสนุนด้านการเห็นคุณค่าในการปฏิบัติงาน โดยสามารถแยกเป็นประเด็น (Theme) ได้ 3 ประเด็น คือ

การรับรู้การสนับสนุนด้านการปฏิบัติงานที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา หมายถึง

ความเชื่อ ความรู้สึก การรับรู้ของอาสาสมัครภาคบังคับว่าได้รับ ขวัญและกำลังใจในการทำงานจิตอาสาจากหัวหน้างาน การได้รับการสนับสนุนด้วยระบบการทำงานที่เป็นขั้นตอน ชัดเจน เพื่อทุกคนสามารถปฏิบัติงานจิตอาสาให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กร

การรับรู้การสนับสนุนด้านการเอาใจใส่ความเป็นอยู่ที่ดีที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา หมายถึง ความเชื่อ ความรู้สึก การรับรู้ของอาสาสมัครภาคบังคับว่า มูลนิธิกระจกเงาใส่ใจในสภาพความเป็นอยู่ ห่วงใย คอยดูแลด้านอาหารการกิน และสวัสดิภาพของอาสาสมัครภาคบังคับ

การรับรู้การสนับสนุนด้านการเห็นคุณค่าในการปฏิบัติงาน ที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา หมายถึง ความเชื่อ ความรู้สึก การรับรู้ของอาสาสมัครภาคบังคับว่า มูลนิธิกระจกเงา เห็นคุณค่า ความพยายาม ความมุ่งมั่น ความตั้งใจในการทำงานของอาสาสมัครภาคบังคับ รู้สึกว่าตนเองได้รับการยอมรับว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จากการได้รับคำชื่นชม การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งในการทำงานจิตอาสา

ผู้วิจัยนำข้อค้นพบที่ได้จากการหาความหมาย องค์ประกอบของพฤติกรรมอาสา เงื่อนไขทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการเห็นคุณค่าในการปฏิบัติงานที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา พัฒนาเป็นนิยามปฏิบัติการ สร้างข้อคำถามในแบบวัดพฤติกรรมอาสา และร่วมออกแบบกิจกรรมของโปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติเป็นกิจกรรมหลักของโปรแกรม และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการเห็นคุณค่าการปฏิบัติงานเป็นกิจกรรมเสริมเพื่อศึกษาประสิทธิผลของโปรแกรม สรุปผลการวิจัยในหัวข้อถัดไป

## 1.2 สรุปผลด้านประสิทธิผลของโปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอาสา

1.2.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยเพื่อศึกษาถึงประสิทธิผลของโปรแกรม คือ อาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิกระจกเงา แบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 20 คน พบว่า (1) ทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 80 และร้อยละ 70 ตามลำดับ) (2) กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 18-20 ปี (ร้อยละ 60 และ ร้อยละ 65 ตามลำดับ) (3) กลุ่มทดลองกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 55 ในขณะที่กลุ่มควบคุมกำลังศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 60 (4) กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมีประสบการณ์การทำงานจิตอาสาที่มูลนิธิกระจกเงาระหว่าง 10-19 ชั่วโมงใกล้เคียงกัน (ร้อยละ 65 และร้อยละ 70 ตามลำดับ)

1.2.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ คือ แบบวัดพฤติกรรมอาสา เป็นแบบวัดมาตรฐานค่า 5 อันดับ มีข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 20 ข้อ การวิเคราะห์รายข้อเพื่อหาค่าความ

เที่ยงตรงของแบบวัด พบว่า ข้อความมีค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับข้อคะแนนรวมระหว่าง .336 ถึง .666 และมีค่าความเชื่อมั่นของแบบวัด (Reliability) ชนิดความสอดคล้องภายใน ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ที่ระดับ .946

1.2.3 การทดสอบข้อตกลงเบื้องต้น ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น ก่อนการทดสอบสมมติฐาน โดย (1) ทดสอบการแจกแจงข้อมูลของตัวแปร เพื่อทดสอบว่า ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์มีการแจกแจงแบบปกติหรือไม่ โดยการวิเคราะห์ด้วยสถิติบรรยาย คือ ค่าความเบ้ (skewness) และค่าความโด่ง (kurtosis) พบว่า ข้อมูลทั้งหมดมีการแจกแจงแบบปกติ กล่าวคือ ค่าความเบ้ไม่เกิน 2.00 และค่าความโด่งไม่เกิน 10.00 (พูลพงษ์ สุขสว่าง, 2556) (2) ทดสอบการแจกแจงข้อมูลของตัวแปร ด้วยการวิเคราะห์สถิติบรรยาย Shapiro-Wilk ผลการทดสอบพบว่า ตัวแปรเกือบทั้งหมดมีการแจกแจงแบบปกติ ยกเว้นตัวแปรด้านการประสานงานและริเริ่มสร้างสรรค์งานอาสาของกลุ่มทดลองในระยะติดตามผลเท่านั้น จึงสรุปได้ว่า ข้อมูลเกือบทั้งหมดมีการแจกแจงแบบปกติ (3) ทดสอบความเท่ากันของเมทริกซ์ความแปรปรวน โดยใช้สถิติ Levene's Test พบว่า องค์ประกอบย่อยทั้ง 3 ด้านของพฤติกรรมอาสาหามีค่าความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบทั้งหมดเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น ผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมก่อนการทดลอง เพื่อตรวจสอบความเท่าเทียมกันของตัวแปรจัดกระทำก่อนการทดลอง ผลการทดสอบพบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมก่อนการทดลองแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมีค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาเท่าเทียมกัน ทั้งรายด้านและภาพรวม ผู้วิจัยจึงดำเนินการทดสอบสมมติฐานต่อไป

1.2.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยขอสรุปผลการวิจัยตามสมมติฐานข้อที่ 1 และข้อที่ 2 แยกกันเป็นรายข้อ ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 คือ ภายหลังจากทดลอง กลุ่มทดลองที่เข้าร่วมโปรแกรม มีค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาสูงกว่ากลุ่มควบคุมที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรม โดยใช้สถิติเพื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยแบบกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample T-Test) ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่า ภายหลังจากทดลองกลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาโดยรวม (4.09) สูงกว่ากลุ่มควบคุมที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรม (3.61) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบรายด้านของพฤติกรรมอาสา พบว่า ภายหลังจากทดลอง กลุ่มทดลองที่เข้าร่วมโปรแกรม มีค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาทุกด้านทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการช่วยเหลือผู้อื่น (3.90) ด้านการเสียสละเพื่อผู้อื่นและส่วนรวม (4.09) และด้านการประสานงานและ

ร่วมสร้างสรรคงานอาสา (4.29) สูงกว่ากลุ่มควบคุมที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานข้อ 1

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 คือ ภายหลังจากทดลองและระยะติดตามผล กลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาสูงกว่าก่อนการทดลอง โดยใช้สถิติการทดสอบความแปรปรวนแบบวัดซ้ำ (Repeated Measure ANOVA) และทดสอบความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสา ด้วยการใช้ Sphericity ด้วยค่าสถิติ Mauchly's W เพื่อทดสอบระดับความสัมพันธ์และความแปรปรวนของการวัดแต่ละครั้งของค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาทั้ง 3 ช่วงเวลา คือ ก่อนการทดลอง ภายหลังจากทดลอง และระยะติดตามผล พบว่า ค่าสถิติ Mauchly's  $W = .358$  และค่า  $p\text{-value} < 0.001$  พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เป็นการละเมิดข้อตกลงเบื้องต้นของการวัดซ้ำ จึงใช้การอ่านค่าแบบ Greenhouse-Geisser เนื่องจากค่า Epsilon น้อยกว่า .75

จากผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสา ของกลุ่มทดลองจำแนกตามช่วงเวลา ทั้งก่อนการทดลอง ภายหลังจากทดลอง และระยะติดตามผล พบว่าค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญที่ระดับ .01 อย่างน้อย 1 คู่ จึงดำเนินการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Pairwise Comparisons) โดยใช้วิธี Bonferroni และผลจากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า กลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสา ภายหลังจากทดลอง และระยะติดตามผล สูงกว่าช่วงก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานการวิจัยข้อ 2

### การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยข้างต้นครอบคลุมความมุ่งหมายของการวิจัยทั้ง 2 ข้อ คือ 1) เพื่อหาความหมาย องค์ประกอบของพฤติกรรมอาสา เจื่อนไขทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา และ 2) เพื่อศึกษาประสิทธิผลของโปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก โดยใช้ในการเรียนรู้จากการปฏิบัติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอาสาในกลุ่มอาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิกระจกเงา ซึ่งผู้วิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจในการนำมาอภิปรายผลตามความมุ่งหมายของการวิจัยแต่ละประเด็น ดังนี้

#### 1. ผลการวิจัยด้านการหาความหมาย องค์ประกอบของพฤติกรรมอาสา เจื่อนไขทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา

จากผลการวิจัยข้างต้น สามารถอธิบายความหมายและองค์ประกอบของพฤติกรรมอาสา เจื่อนไขทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา สามารถแบ่งเป็นประเด็นเพื่อการอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

## 1. ความหมายของพฤติกรรมอาสา

ความหมายของพฤติกรรมอาสา พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งเป็นอาสาสมัครภาคบังคับสะท้อนความหมายของคำว่า พฤติกรรมอาสา หมายถึง การกระทำที่ช่วยเหลือผู้อื่นที่เดือดร้อนกว่าด้วยความสมัครใจ เพื่อให้ผู้ที่เดือดร้อนกว่ามีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เป็นกระทำด้วยความบริสุทธิ์ใจโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน สิ่งที่ได้รับคือ ความรู้สึกสุขใจที่ได้ช่วยเหลือผู้อื่น สอดคล้องกับกับแนวคิดของ Cnaan et al. (1996) นิยาม การทำงานจิตอาสา หมายถึง การกระทำที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งยินดีสละเวลาและความสามารถส่วนตัว เพื่อให้บริการหรือทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งที่มีประโยชน์ของตนเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น โดยไม่ได้ผลตอบแทนในรูปแบบของตัวเงิน สิ่งที่ได้รับคือ ความพึงพอใจส่วนบุคคล (Self-satisfaction) รวมถึงการเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม ข้อค้นพบดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยของไทยและต่างประเทศที่ให้ ความหมายของพฤติกรรมอาสา คือ การกระทำของบุคคลที่ช่วยเหลือผู้อื่นที่ไม่รู้จักกันมาก่อนโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน (Chacon et al., 2007; Clary et al., 1998; Penner et al., 2002) รวมถึง ของ วราภรณ์ เหลืองวิไล และคณะ (2564) ให้ความหมายของพฤติกรรมอาสา คือ การอาสา/การเสนอตนเองไปช่วยเหลือด้วยความสมัครใจและเต็มใจ ในสิ่งที่ตนสามารถช่วยเหลือได้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อคนอื่นๆ หรือสังคม รวมทั้งของ ชนัญชิตา ทิพย์ญาณ (2564) ให้ความหมายของพฤติกรรมอาสา คือ การแสดงออกของบุคคลโดยสมัครใจเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น โดยคำนึงถึงประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก มีส่วนร่วมในเรื่องของส่วนรวม ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า อาสาสมัครภาคบังคับและอาสาสมัครภาคสมัครใจ ให้ความหมายของพฤติกรรมอาสาเช่นเดียวกัน

## 2. องค์ประกอบของพฤติกรรมอาสา

ข้อค้นพบทางด้านองค์ประกอบของพฤติกรรมอาสา จากมุมมองสะท้อนความคิดเห็นของอาสาสมัครภาคบังคับที่ทำงานภายใต้บริบทขององค์กร สามารถอธิบายได้ว่า พฤติกรรมอาสา มีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ 1) ด้านการช่วยเหลือผู้อื่น 2) ด้านการเสียสละเพื่อผู้อื่นและส่วนรวม และ 3) ด้านการประสานงานและร่วมสร้างสรรค์งานอาสา เนื่องจากลักษณะงานจิตอาสาที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ ส่วนใหญ่เป็นงานใช้แรงกายเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น ทั้งผู้บริจาคสิ่งของ เจ้าหน้าที่มูลนิธิ และผู้ที่รับสิ่งของบริจาคปลายทาง โดยอาสาสมัครภาคบังคับมีหน้าที่ทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จภายในกำหนด ด้วยความมุ่งมั่นทุ่มเท เป็นการกระทำประโยชน์เพื่อผู้อื่นและส่วนรวม พบว่า บางองค์ประกอบและตัวชี้วัดพฤติกรรมอาสาภายใต้บริบทที่ศึกษานี้ สอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาศักยภาพเด็กไทย ของกรมวิชาการ (2542) ที่ระบุคุณลักษณะพื้นฐานเพื่อพัฒนาศักยภาพและอยู่ร่วมกันในสังคมของเด็กไทยไว้ 3 ด้าน คือ 1) ด้านการช่วยเหลือผู้อื่น ด้วยการแนะนำสิ่งที่ถูกต้อง และการอำนวยความสะดวกให้ผู้อื่น 2) ด้านการ



เสียสละต่อสังคม ด้วยการสละกำลังกาย กำลังทรัพย์ และเวลาเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น ใช้เวลาว่างเพื่อสร้างประโยชน์ให้สังคม และ 3) ด้านความมุ่งมั่นพัฒนา ด้วยการตั้งใจทำงานให้เสร็จตามที่กำหนด การตั้งใจทำงานของส่วนรวมให้เสร็จ และริเริ่มทำสิ่งใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาสังคม โดยพบว่าองค์ประกอบด้านที่ 1 และด้านที่ 2 ของข้อค้นพบจากงานวิจัยนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของกรมวิชาการ ในขณะที่องค์ประกอบด้านที่ 3 ของข้อค้นพบ มีตัวบ่งชี้พฤติกรรมบางตัวที่สอดคล้องกับแนวคิดของกรมวิชาการ (2542) คือ ตัวบ่งชี้ด้านการตั้งใจทำงานจิตอาสาที่ได้รับมอบหมายให้เกิดประโยชน์ และตัวบ่งชี้ด้านการมีส่วนร่วม ริเริ่มสร้างสรรค์งานอาสา เพื่อพัฒนางานจิตอาสาของมูลนิธิ ในขณะที่ตัวบ่งชี้ ด้านการประสานงานกับอาสาสมัครและหน่วยงานอื่นๆ ของมูลนิธิ เป็นตัวบ่งชี้ที่ค้นพบในงานวิจัยนี้ อันเป็นผลเนื่องมาจากโครงสร้างการบริหารจัดการของมูลนิธิกระจกเงา ซึ่งเป็นมูลนิธิขนาดใหญ่ มีหน่วยงานภายในองค์กรเป็นจำนวนมาก จึงมีความจำเป็นต้องประสานงานระหว่างกัน เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยพบว่า ข้อค้นพบของพฤติกรรมอาสา ด้านที่ 3 คือ ด้านการประสานงานและร่วมสร้างสรรค์งานอาสาแตกต่างจากงานวิจัยของไทย ที่ศึกษากับอาสาสมัครภายใต้บริบทของสถาบันการศึกษา ที่พบว่า มีตัวบ่งชี้พฤติกรรม 1 ตัว คือ การริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เพื่อพัฒนาสถาบันการศึกษา (ณัฐนิชกร ศรีบริบูรณ์, 2550; ธิดาชนก วงศ์พิทักษ์, 2556; วีรพร สีสถาน, 2557; สุดาพรรณ บินนอก, 2551; ชลธิชา ชลสวัสดิ์ และคณะ, 2563) ทั้งนี้เนื่องจากบริบทที่ศึกษาวิจัยแตกต่างกัน ระหว่างสภาพแวดล้อมของสถาบันการศึกษา กับบริบทขององค์กรที่มีลักษณะการทำงานและโครงสร้างองค์กรที่แตกต่างกัน

นอกจากนี้ งานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยอภิปรายเฉพาะองค์ประกอบของพฤติกรรมอาสาที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยของไทย เนื่องจากงานวิจัยส่วนใหญ่ของต่างประเทศมักไม่ระบุองค์ประกอบของพฤติกรรมอาสาไว้ชัดเจนเหมือนงานวิจัยของไทย อีกทั้งการวัดพฤติกรรมอาสาของงานวิจัยต่างประเทศ นิยมวัดจากความสนใจที่จะมีพฤติกรรมอาสาต่อไปในอนาคต (intention to continue volunteer) มากกว่าการศึกษาระดับพฤติกรรมอาสาแตกต่างจากงานวิจัยของไทย

### 3. เจ็อนไขทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา

ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกเป็นคุณลักษณะส่วนบุคคล เป็นปัจจัยภายในระดับบุคคล จากการสะท้อนของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า เมื่ออาสาสมัครเปลี่ยนมุมมองความคิดตระหนักถึงคุณค่าของตนเองที่สามารถช่วยเหลือผู้อื่นที่เดือดร้อนกว่าแม้จะเป็นเพียงเยาวชน และต้องกู้ยืมเงินทุนเพื่อการศึกษา จึงปรับเปลี่ยนเป้าหมายการทำงานจิตอาสา จากที่เคยทำงานจิตอาสาเพื่อเก็บชั่วโมงจิตอาสาของตนเอง เปลี่ยนเป็นการทำงานจิตอาสาเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นด้วย

ความบริสุทธิ์ใจ เมื่อมีเป้าหมายเป็นแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมอาสา และเป็นจุดเริ่มต้นของการพยายามหาหนทางต่างๆ เพื่อช่วยเหลือผู้อื่น และมองโลกในแง่ดี เพราะเชื่อว่า งานจิตอาสาที่ตนเองทำ สามารถช่วยเหลือผู้เดือดร้อนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น แม้เป็นงานที่ต้องเสียสละแรงกาย สละเวลาว่างของตนเอง แต่ก็ยินดีทำด้วยความเต็มใจ ด้วยการใช้ศักยภาพของตน มุ่งมั่นตั้งใจ ทำงานจิตอาสาที่ได้รับมอบหมาย แม้บางสถานการณ์งานจิตอาสาอาจไม่เป็นไปตามที่คิด ทั้งสภาพแวดล้อมการทำงาน ภาระงานที่ได้รับมอบหมาย เมื่อเผชิญความท้าทายใดๆ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสามารถปรับตัว ปรับสภาพอารมณ์ให้ฟื้นคืนสู่สภาพปกติ และยังทำงานจิตอาสาเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง จึงกล่าวได้ว่า อาสาสมัครภาคบังคับที่มีทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกสูง จะส่งผลต่อระดับของพฤติกรรมอาสาด้วย ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกของลูธานส์และคณะ (Luthans et al., 2007) ที่อธิบายไว้ว่า ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกเป็นสภาวะจุดเด่นของบุคคล เป็นคุณลักษณะเชิงบวกที่ส่งเสริมให้การทำงานในองค์กรเกิดประสิทธิผล ช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน เกิดการตระหนักในคุณค่าของตนเอง เชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงานใดงานหนึ่งภายใต้ข้อกำหนดกฎเกณฑ์ใดๆ ให้ประสบความสำเร็จ สามารถรับมือกับปัญหาอุปสรรค และพยายามหาหนทางต่างๆ ที่จะไปสู่เป้าหมายให้สำเร็จ (Youssef & Luthans, 2007; Luthans et al., 2007) รวมถึงการวิจัยเชิงอภิमान (Meta Analysis) ศึกษาพบว่า ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อพฤติกรรมการลาออกจากงาน ความไม่ทุ่มเทในงาน รวมถึงการละทิ้งต่อการปฏิบัติงาน (Avey et al., 2011) ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ อังคินันท์ อินทรกำแหง (2558) ที่ศึกษาพบว่า เมื่อบุคลากรของมหาวิทยาลัยมีระดับทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกเพิ่มมากขึ้น ก็จะส่งผลต่อพฤติกรรมอาสาเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน รวมถึงงานวิจัยของ ธนพัฒน์ จันทิพีพัฒน์พงศ์ (2561) พบว่า ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกมีผลต่อพฤติกรรมอาสาของอาสาสมัครสตรีในจังหวัดเชียงราย และองค์ประกอบทั้ง 4 ด้านของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมอาสาได้ โดยเฉพาะองค์ประกอบด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง นอกจากนี้ งานวิจัยของต่างประเทศพบว่า อาสาสมัครชาวจีนที่มีทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกสูง ส่งผลต่อแนวโน้มของการแสดงพฤติกรรมอาสาสูงขึ้น เจตคติและพันธสัญญาต่อการทำงานจิตอาสา (Xu et al., 2021) สามารถเทียบเคียงได้กับงานวิจัยของนิพิฐพนธ์ แสงด้วง (2560) ที่ศึกษาพบว่า ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ช่วยลดความเบื่อหน่ายในงานอาสา เพิ่มแนวโน้มการคงอยู่ในงานอาสา

#### 4. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นปัจจัยภายนอกในระดับ

องค์กรที่ช่วยส่งเสริมให้อาสาสมัครภาคบังคับมีพฤติกรรมอาสาได้นานยิ่งขึ้น ช่วยเหลืองานมูลนิธิด้วยความสมัครใจมากกว่าการทำงานจิตอาสาเพียงเพื่อเก็บชั่วโมงเท่านั้น เนื่องจาก การสนับสนุนการทำงานทั้งด้านการปฏิบัติงาน (เช่น มีระบบงานที่เป็นขั้นตอน การให้คำแนะนำระหว่างกรปฏิบัติงานโดยพี่เลี้ยงอาสา) ด้านการเอาใจใส่ในสภาพความเป็นอยู่ (เช่น การแสดงความห่วงใยในสุขภาพและสวัสดิภาพ การให้กำลังใจเมื่อเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญทำงานเหน็ดเหนื่อย) รวมถึงการเห็นคุณค่าในการปฏิบัติงาน (เช่น ใ่วางใจมอบหมายงานให้เป็นที่เลี้ยงอาสา ทำให้เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง ส่งเสริมความมีตัวตน) การสนับสนุนจากองค์กรเหล่านี้ที่ทำให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกิดความรู้สึกว่า ตนเองต้องตอบแทนการสนับสนุนจากองค์กร ด้วยการช่วยทำงานจิตอาสา

สอดคล้องกับแนวคิดของ Eisenberger et al. (1986) กล่าวว่า หากองค์กรสร้างความเชื่อมั่นให้พนักงานรู้สึกว่าได้รับการสนับสนุน ได้รับการช่วยเหลือ ได้รับคำแนะนำเพื่อแก้ไขปัญหาในการทำงานจากองค์กร ย่อมส่งผลดีกับองค์กร ทำให้พนักงานเกิดแรงผลักดันในการปฏิบัติงาน มีความตั้งใจ ทุ่มเท พร้อมทำงานให้องค์กรต่อไป ช่วยเพิ่มผลการปฏิบัติงาน เพิ่มความพึงพอใจในงาน จะเห็นได้ว่า บรรยากาศองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร เทียบเคียงกับผลการวิจัยที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้อาสาสมัครยังคงมีพฤติกรรมอาสา และมีแนวโน้มการคงอยู่ในองค์กรนั้นต่อไป (Boezeman & Ellemers, 2007; Farmer & Fedor, 1999) เทียบเคียงได้กับงานวิจัยของ McBey et al. (2017) ที่ศึกษาพบว่า เมื่ออาสาสมัครด้านการดูแลสุขภาพรับรู้ว่ามี มูลนิธิที่ตนทำงานด้วยเห็นคุณค่าทางด้านการปฏิบัติของตน ส่งผลให้อาสาสมัครเกิดพันธสัญญาต่อองค์กร (organizational commitment) ยินดีและพร้อมที่จะทำงานจิตอาสาในมูลนิธิต่อไป ข้อค้นพบดังกล่าวยังเทียบเคียงกับงานวิจัยของ Walker et al. (2016) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ส่งผลต่อแนวโน้มความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรของอาสาสมัครชาวออสเตรเลีย และงานวิจัยของ Won et al. (2020) พบว่า เมื่ออาสาสมัครเฉพาะกิจงานมหกรรมกีฬาโอลิมปิก รับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร ส่งผลให้อาสาสมัครรู้สึกพึงพอใจที่ได้ร่วมทำงานจิตอาสาในครั้งนี้ และแสดงความตั้งใจที่จะช่วยงานจิตอาสา (intention to continue volunteering) หากมีมหกรรมกีฬาอีกในครั้งถัดไป รวมถึงเทียบเคียงกับงานวิจัยของไทยที่เกี่ยวกับอาสาสมัคร เช่น ของ อัมมิกา วาปีทะ และสุวิทย์ อุดมพาณิชย์ (2562) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านอำเภอสลภูมิจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการดูแลคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รวมถึงของ ประสงค์ ชัยชนะ (2556) ที่ศึกษาเกี่ยวกับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านจังหวัดอุดรธานี

ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ส่งผลเชิงบวกต่อการมีพฤติกรรมอาสาอย่างต่อเนื่องของกลุ่มอาสาสมัครสุขประจำหมู่บ้านจังหวัดอุดรธานี

## 2. อภิปรายผลการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลของโปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติ ที่ส่งผลต่ออาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิกระจกเงา

การศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลของโปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก โดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติ ที่ส่งผลต่ออาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิกระจกเงา ทำการวิจัยแบบกึ่งทดลอง เพื่อตอบจุดมุ่งหมายของการวิจัยข้อ 2 โดยมีสมมติฐาน 2 ข้อ คือ 1) กลุ่มทดลองที่เข้าร่วมโปรแกรมมีค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาสูงกว่ากลุ่มควบคุมที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรมภายหลังการทดลอง และ 2) กลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาภายหลังการทดลองและระยะติดตามผลสูงกว่าก่อนการทดลอง โดยขออภิปรายผลการวิจัยเพื่อทดสอบสมมติฐานทั้ง 2 ข้อรวมกัน ดังนี้

ผลการวิเคราะห์พบว่า 1) กลุ่มทดลองที่เข้าร่วมโปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอาสา มีค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาสูงกว่ากลุ่มควบคุมที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรมภายหลังทดลองทั้งภาพรวมและรายด้าน ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการช่วยเหลือผู้อื่น ด้านการเสียสละเพื่อผู้อื่นและสังคม และ ด้านการประสานงานและร่วมสร้างสรรค์งานอาสา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานข้อที่ 1 และ 2) กลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาภายหลังการทดลองและระยะติดตามผลสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ด้วยวิธีการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธี Bonferroni ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานข้อที่ 2

จากผลการวิเคราะห์ และการยอมรับสมมติฐานการวิจัยทั้ง 2 ข้อข้างต้น สามารถอธิบายได้ว่า เป็นผลจากประสิทธิผลของ ก่อให้เกิดกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอาสา เนื่องมาจาก 3 ปัจจัยสำคัญ คือ 1) กิจกรรมในโปรแกรมพัฒนาตามแนวทางทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก 2) การใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติบูรณาการกับแนวทางการพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก และ 3) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการเห็นคุณค่าการปฏิบัติงาน โดยขออภิปรายแต่ละประเด็นดังนี้

### 1. กิจกรรมในโปรแกรมพัฒนาตามแนวทางทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก

การพัฒนาโปรแกรมครั้งนี้ ผู้วิจัยพยายามพัฒนาอย่างเป็นระบบตามแนวทางทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ตั้งแต่กระบวนการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การนำผลจากการวิจัยเชิงคุณภาพมาร่วมออกแบบกิจกรรมในโปรแกรมด้วยแนวทางการพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกตามแนวคิดของ Luthans et al. (2007) ซึ่งผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา พร้อม

ทั้งการปรับปรุงแก้ไข หลังจากนั้นจึงนำไปทดลองใช้ (Try out) แล้วจึงนำผลที่ได้จากการทดลองใช้ มาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำมาอบรมกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด โดยกิจกรรมทั้ง 8 กิจกรรมสอดคล้องและเชื่อมโยงทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกสู่การพัฒนาพฤติกรรมอาสาสมัครตามลำดับขั้นของการพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก เริ่มตั้งแต่ 1) กิจกรรมการพัฒนาความหวัง เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีเป้าหมายในการส่งเสริมพฤติกรรมอาสา และหาแนวทางต่างๆ เพื่อไปยังเป้าหมายในการช่วยเหลือผู้อื่น 2) กิจกรรมการพัฒนาการมองโลกในแง่ดี เพื่อให้ผู้เข้าร่วมอบรมมองโลกเชิงบวกว่า ผู้เดือดร้อนจะมีคุณภาพชีวิตดีขึ้น ทำให้ผู้เข้าร่วมอบรมมีแรงจูงใจในการทำงานจิตอาสาเพิ่มมากขึ้นเพราะเห็นคุณค่าของตนเอง ในการช่วยเหลือผู้อื่นที่เดือดร้อนกว่า 3) กิจกรรมการพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตน ด้วยการให้ผู้เข้าร่วมอบรมนำศักยภาพและประสบการณ์ความสำเร็จของคนรุ่นใหม่ ที่เชี่ยวชาญเทคโนโลยีพัฒนาโครงการ เพื่อส่งเสริมพฤติกรรมอาสา พร้อมทั้งการนำเสนอโครงการเพื่อสร้างการรับรู้คุณค่าแห่งตน และ 4) กิจกรรมพัฒนาการฟื้นคืนพลัง เมื่อการทำโครงการส่งเสริมพฤติกรรมอาสาต้องเผชิญความท้าทายในรูปแบบต่างๆ กลุ่มทดลองได้เรียนรู้การบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ และการหลีกเลี่ยงปัญหาเพื่อฟื้นคืนพลัง แล้วยังคงทำโครงการเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมอาสาให้สำเร็จตามเป้าหมาย

การพัฒนาโปรแกรมตามแนวทางทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกข้างต้น สอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ของ Luthans et al. (2007) ที่กล่าวว่าทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก เป็นคุณลักษณะเชิงบวกของบุคคลที่เป็นสภาวะ (State-like) สามารถพัฒนาได้ โดยมีงานวิจัยแบบอภิมาน (Meta Analysis) ของ Avey et al. (2011) เป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ว่า โปรแกรมการพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกช่วยส่งเสริมเจตคติของบุคลากรในองค์กร ช่วยลดอัตราการลาออก ลดความเครียดจากงาน รวมถึงช่วยส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานเชิงบวกในองค์กร รวมถึงยังมีงานวิจัยอีกจำนวนมาก พบว่า โปรแกรมการพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกช่วยส่งเสริมพฤติกรรมเชิงบวกในองค์กร (Luthans et al., 2007; Luthans & Youssef, 2017; Da et al., 2021; จารุวรรณ ยอดระฆัง, 2563; ชาติวุฒิ วงวล, 2564) เช่น งานวิจัยของ Luthans et al. (2008) พบว่า กลุ่มทดลอง 187 คน ที่เข้าร่วมฝึกอบรมตามแนวทางทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกผ่านทางออนไลน์ 2 ชั่วโมง มีระดับทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงขึ้น รวมถึงงานวิจัยจำนวนมากที่ใช้แนวทางการพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก เป็นพื้นฐานการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม เช่น งานวิจัยแบบแผนเชิงทดลองที่ใช้แนวทางการพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกในกลุ่มพนักงานประจำชาวจีน จำนวน 114 คน ระยะเวลา 5 วัน พบว่า กลุ่มทดลองมีความพึงพอใจในงานเพิ่มสูงขึ้น แนวโน้มการลาออกลดลง รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของงาน

เพิ่มขึ้น (Da et al., 2020) รวมถึงงานวิจัยแบบกึ่งทดลองกับกลุ่มตัวอย่างพนักงานองค์กรพัฒนาเอกชน จำนวน 20 คน พบว่าภายหลังการเข้าร่วมโปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก กลุ่มทดลองมีความกระตือรือร้น ความทุ่มเทในงาน จดจ่อ ใส่ใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้นกว่ากลุ่มควบคุม (ชาติวุฒิชัย วังวล, 2564)

นอกจากนี้ ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบการจัดกระทำ (Manipulation check) โดยวัดค่าเฉลี่ยคะแนนทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกของกลุ่มทดลอง ด้วยแบบสอบถามทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบวัด (Content Validity) โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อความตรงตามเนื้อหา (index of the item-objective congruence : IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญรวม 3 ท่าน (รายชื่อตามภาคผนวก ก.) ซึ่งเป็นแบบวัดองค์ประกอบทั้ง 4 ด้านของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกที่ประยุกต์มาจากแบบวัดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกของบุษบา หาริณพลสิทธิ์ (2561) โดยดัดแปลงให้สอดคล้องตามนิยามปฏิบัติการ ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราประเมินค่า 5 ระดับ มีข้อความถามทั้งสิ้นรวม 22 ข้อ (รายละเอียดตามภาคผนวก ข.) โดยตรวจสอบค่าเฉลี่ยคะแนนทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกของกลุ่มทดลอง 2 ช่วงเวลา คือ ก่อนการทดลองและภายหลังการทดลอง พบว่า ค่าเฉลี่ยทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกก่อนการทดลอง เท่ากับ 3.94 และภายหลังการทดลอง มีค่าเท่ากับ 4.21 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มทดลองที่เข้าร่วมการอบรมมีค่าเฉลี่ยคะแนนทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกสูงขึ้นภายหลังการทดลอง

## 2. ใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติบูรณาการกับการพัฒนาตามแนวทางทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก

การฝึกอบรมครั้งนี้มีเป้าหมายสูงสุด คือ ต้องการให้ผู้เข้าร่วมอบรมเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ผู้วิจัยจึงใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติเป็นฐานการอบรมที่ให้ความสำคัญต่อการลงมือปฏิบัติ โดยให้ผู้เข้าร่วมอบรมแสวงหาคำตอบในการเพิ่มพฤติกรรมอาสาด้วยตนเองอย่างกลุ่มเล็ก เพื่อสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง เริ่มต้นด้วยการตั้งคำถามให้ผู้เข้าร่วมอบรมเกิดการไตร่ตรองสะท้อนคิด ถกเถียง อภิปรายและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ภายในทีม นำความรู้ใหม่ที่ ได้รับ คือ ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกประยุกต์ใช้เพื่อแก้ไขปัญหาขององค์กร ร่วมกันตั้งเป้าหมายเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมอาสา โดยวิทยากรทำหน้าที่เพียงผู้สนับสนุนการเรียนรู้ ให้ผู้เข้าร่วมอบรมเรียนรู้จากประสบการณ์ในการจัดทำโครงการเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมอาสา ตามแนวคิดสร้างสรรค์และความเป็นไปได้ของแต่ละทีมภายใต้สถานการณ์จริง เชื่อมโยงประสบการณ์ ความรู้ใหม่ การมีส่วนร่วมทางความรู้สึกนึกคิด ลงมือปฏิบัติโครงการตามแนวทางทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ตั้งแต่กระบวนการตั้งเป้าหมายเพื่อเพิ่มพฤติกรรมอาสา ออกแบบกิจกรรม หาวิธีการ วางแผน แบ่งเวลา จัดสรรภายในทีม พร้อมทั้งดำเนินการตลอดทั้งโครงการ และนำเสนอผลงาน ก่อให้เกิดการเรียนรู้

ระหว่างสมาชิกภายในทีมด้วยกัน ตลอดระยะเวลาโครงการ 6 สัปดาห์ เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรม รวมถึงการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมอบรมเมื่อสิ้นสุดระยะติดตามผล ได้ข้อค้นพบที่สนับสนุนว่า เมื่อลงมือปฏิบัติโครงการเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมอาสา ผู้เข้าร่วมอบรมต้องวางแผนออกแบบกิจกรรมและโครงการ จำเป็นต้องศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับงานจิตอาสาเพิ่มเติมเพื่อเชิญชวนคนมาร่วมทำงาน จิตอาสาผ่านช่องทางออนไลน์ และการศึกษาเพิ่มเติม การอภิปรายกันภายในทีม ส่งผลให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในการทำงานจิตอาสาอย่างลึกซึ้งขึ้น เห็นถึงความสำคัญ ประโยชน์ของงานจิตอาสาเพิ่มขึ้น และสนใจที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานจิตอาสา มีพฤติกรรมอาสาเพิ่มขึ้น

การเรียนรู้จากการปฏิบัติในการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Revens, 1980) ว่า การเรียนรู้จากการปฏิบัติเป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ของ บุคลากรในองค์กรจากการลงมือปฏิบัติจริง ทำให้เกิดกระบวนการเรียนรู้และสะท้อนคิด ด้วยความ ตั้งใจที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ โดยบุคคลเรียนรู้ผ่านการพบปะ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น มีทักษะใน การทำงานร่วมกัน ซึ่งเป็นกระบวนการพัฒนาบุคลากร พัฒนาทีมและพัฒนาองค์กร สอดคล้องกับ การศึกษาที่ผ่านมา ของ ประจวบ แหลมหลัก (2547) ที่ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาสาสมัคร สาธารณสุขประจำหมู่บ้านที่ใช้แนวทางการเรียนรู้จากการปฏิบัติ เพื่อส่งเสริมคุณภาพด้านการ ดูแลผู้สูงอายุในหมู่บ้าน ส่งผลให้เกิดการเรียนรู้และปฏิบัติงานจิตอาสาที่รับผิดชอบสูงกว่าก่อนการ ทดลอง และสอดคล้องกับการศึกษาของ ภาณุมาศ มหาทรัพย์สกุล (2555) ที่ใช้การเรียนรู้จากการ ปฏิบัติในกิจกรรมการเรียนรู้ของอาสาสมัครเยาวชนต่อเนื่อง 6 สัปดาห์ รวมเวลา 50 ชั่วโมง พบว่า ภายหลังจากทดลอง กลุ่มทดลองมีเจตคติและพฤติกรรมจิตสำนึกสาธารณะสูงขึ้นกว่าก่อนทดลอง

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยครั้งนี้มีความแตกต่างจากงานวิจัยที่ใช้แนวทางการเรียนรู้จาก การปฏิบัติที่ผ่านมา คือ งานวิจัยที่ผ่านมาใช้แนวทางการเรียนรู้จากการปฏิบัติกับกลุ่มอาสาสมัคร เพื่อส่งเสริมพฤติกรรมอาสาโดยตรง ในขณะที่งานวิจัยครั้งนี้ใช้แนวทางการพัฒนาทุนทางจิตวิทยา เชิงบวกเป็นกิจกรรมหลักของโปรแกรม บูรณาการกับการเรียนรู้จากการปฏิบัติเป็นฐานในการ อบรม ทำให้ผู้เข้าร่วมอบรมเกิดองค์ความรู้ใหม่ด้านทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก จึงลงมือทำโครงการ ส่งเสริมพฤติกรรมอาสาตามความสนใจและความถนัด เพื่อให้เกิดการเรียนรู้จากการอภิปราย ไตร่ตรองและระดมความคิดเห็นกันภายในกลุ่ม แล้วลงมือปฏิบัติโครงการ เพื่อแสวงหาคำตอบ แก้ไขปัญหาขององค์กรด้วยตนเอง ส่งผลให้ผู้เข้าร่วมอบรมเกิดความเข้าใจการส่งเสริมพฤติกรรม อาสาอย่างลุ่มลึก เป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้โปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกเกิดประสิทธิผล เกิดกระบวนการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมอาสา ส่งผลให้ค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาของ กลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุมภายหลังจากทดลอง และค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาของกลุ่ม

ทดลองภายหลังการทดลองและระยะติดตามผล สูงกว่าก่อนการทดลอง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พฤติกรรมอาสาสมัครด้านการประสานงานและร่วมสร้างสรรค์งานอาสา ที่มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นสูงกว่าด้านอื่นๆ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เนื่องจากการลงมือปฏิบัติทำโครงการทดลองระยะเวลา 6 สัปดาห์ ทำให้สมาชิกแต่ละทีมที่อยู่คนละสถาบันการศึกษา จำเป็นต้องประสานงานกันอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้โครงการของตนสำเร็จตามเป้าหมาย อีกทั้งต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำโครงการ จึงส่งผลให้ค่าเฉลี่ยพฤติกรรมอาสาสมัครด้านนี้สูงกว่าด้านอื่นๆ

### 3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นปัจจัยภายนอกระดับองค์กร โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นโปรแกรมเสริม สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยพิจารณาเห็นว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงานและด้านการเอาใจใส่ดูแล มูลนิธิกระจกเงาปฏิบัติภายใต้โครงสร้างการบริหารจัดการและมาตรฐานการดำเนินงานอย่างชัดเจนที่อาสาสมัครทุกคนภายในองค์กรได้รับการสนับสนุนเหมือนกันทุกประการ สอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสะท้อนถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านการเห็นคุณค่าการปฏิบัติงานจากหัวหน้างาน ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการเห็นคุณค่าการปฏิบัติงานเป็นหลัก ด้วยการเชิญหัวหน้างานโครงการจิตอาสาในฐานะตัวแทนขององค์กร มีส่วนร่วมทดลองระยะเวลา 6 สัปดาห์ของการทำโครงการ ตั้งแต่วันเปิดงาน ร่วมรับฟังการนำเสนอโครงการเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมอาสาสมัครของแต่ละทีม เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มไลน์เฉพาะกิจ การให้คำชื่นชม ให้ขวัญและกำลังใจ ให้คำแนะนำในการทำโครงการ เพื่อให้โครงการสำเร็จภายในเวลาที่กำหนดอย่างเป็นรูปธรรม พร้อมทั้งนำผลงานของแต่ละทีมโพสต์ในกลุ่มอาสาสมัครของมูลนิธิกระจกเงา และกล่าวปิดโครงการ การกระทำเหล่านี้ของหัวหน้างานสะท้อนให้กลุ่มทดลอง รับรู้ว่าหัวหน้างานในฐานะตัวแทนขององค์กร ยอมรับและเห็นคุณค่าในการทำงานจิตอาสาของพวกเขา ประกอบกับข้อค้นพบจากการสัมภาษณ์กลุ่มทดลองในระยะติดตามผลที่สนับสนุนว่า ตนเองรู้สึกกล้าเสนอความคิดเห็นต่างๆ ให้หัวหน้างานเพิ่มขึ้น

จากผลการวิจัยข้างต้นสอดคล้องกับแนวคิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ของ Eisenberger et al. (1986) ว่า เมื่อพนักงานได้รับกำลังใจจากองค์กรในด้านการทำงานให้สำเร็จ การสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น การเห็นคุณค่าในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้วยการยกย่องชมเชยในความสำเร็จของพนักงาน เห็นถึงความทุ่มเทและความพยายาม ส่งผลให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจในงานและองค์กรเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ ยังสามารถเทียบเคียงได้กับการศึกษาของประสงค์ ชัยชนะ (2556) ที่ศึกษาพบว่า เมื่อ อาสาสมัครอาสาสมัครประจำหมู่บ้าน



(อสม.) จังหวัดอุดรธานี รับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ส่งผลเชิงบวกให้ อสม. มีพฤติกรรมอาสา อย่างต่อเนื่อง และเทียบเคียงได้กับงานวิจัยของ อันธิกา วาปีทะ และสุวิทย์ อุดมพาณิชย์ (2562) ที่พบว่า การสนับสนุนจากองค์กร ทั้งด้านบุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และด้านบริหารจัดการ ส่งผลต่อความสัมพันธ์เชิงบวก กับพฤติกรรมอาสาของอาสาสมัครสุขภาพประจำหมู่บ้าน จำนวน 121 คน ในจังหวัดร้อยเอ็ด รวมถึงยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Stefanick et al. (2020) ระบุว่า เมื่ออาสาสมัครได้รับบทบาทหน้าที่สำคัญในองค์กรที่ไม่มุ่งแสวงหาผลกำไร จะส่งผลต่อ อัตราการคงอยู่ในองค์กร แสดงให้เห็นว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อ ค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมอาสาของกลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุม และคะแนนค่าเฉลี่ยของกลุ่ม ทดลองในระยะหลังการทดลองและติดตามผลสูงกว่าก่อนการทดลอง

จากปัจจัยหลักทั้ง 3 ปัจจัยดังที่กล่าวมาข้างต้น จึงสามารถสรุปได้ว่า โปรแกรมพัฒนา ทูทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้าน การเห็นคุณค่าปฏิบัติงานเป็นกิจกรรมเสริม เป็นโปรแกรมที่มีประสิทธิผลต่อการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมอาสาในกลุ่มอาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิกระจกเงา ทั้งด้านการช่วยเหลือผู้อื่น การ เสียสละเพื่อผู้อื่นและส่วนรวม และการประสานงานและร่วมสร้างสรรค์งานอาสา

ข้อสรุปที่เป็นองค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากงานวิจัยชิ้นนี้ มี 2 ข้อ คือ 1) องค์ประกอบของ พฤติกรรมอาสาภายใต้บริบทของอาสาสมัครที่ทำงานกับองค์กร มีองค์ประกอบพฤติกรรมอาสา 3 ด้าน คือ ด้านการช่วยเหลือผู้อื่น ด้านการเสียสละเพื่อผู้อื่นและสังคม ด้านการประสานงานและ ร่วมสร้างสรรค์งานอาสา ซึ่งมีตัวบ่งชี้ของพฤติกรรมภายใต้บริบทขององค์กรไม่มุ่งแสวงหาผลกำไร เพื่อเป็นฐานของการวิจัยต่อไปในอนาคต 2) หากองค์กรที่ไม่มุ่งแสวงหาผลกำไรต้องการนำ โปรแกรมทูทางจิตวิทยาเชิงบวกที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอาสา ไปอบรมให้อาสาสมัครภาคบังคับ ควรใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อส่งเสริมให้ผู้เข้าร่วมอบรมแสวงหาคำตอบในการเพิ่มพฤติกรรม อาสาจากการลงมือปฏิบัติ มีระยะเวลาของการทำโครงการที่เหมาะสมคือ 2-4 สัปดาห์ เพื่อให้ ผู้เข้าร่วมอบรมเกิดประสบการณ์และเกิดการเรียนรู้อย่างลุ่มลึก พร้อมทั้งได้รับการสนับสนุนจาก องค์กรควบคู่กัน เช่น การเห็นคุณค่าของอาสาสมัครภาคบังคับในการปฏิบัติงาน การให้ขวัญและ กำลังใจระหว่างทำโครงการ จะช่วยให้การฝึกอบรมบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผู้วิจัยขอแนะนำข้อเสนอแนะในการวิจัยใน 2 ประเด็น คือ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ และ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งถัดไป โดยมีรายละเอียดดังนี้คือ

### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า โปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติ ด้วยการให้อาสาสมัครภาคบังคับ ลงมือปฏิบัติโครงการส่งเสริมพฤติกรรมอาสาด้วยความคิดสร้างสรรค์ของทีม โดยได้รับการสนับสนุนจากองค์กรด้านการเห็นคุณค่าในการปฏิบัติงานจากหัวหน้างานซึ่งเป็นตัวแทนขององค์กร ส่งผลให้เกิดประสิทธิผลต่อการส่งเสริมพฤติกรรมอาสาในกลุ่มอาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิกระจกเงา ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะการนำโปรแกรมไปประยุกต์ใช้กับบุคลากร 3 กลุ่มสำคัญของมูลนิธิ ดังนี้ คือ

1. หัวหน้างานโครงการอาสาสมัครของมูลนิธิกระจกเงาซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง ประสานงานกับแผนกบุคคล/แผนกทรัพยากรมนุษย์ ร่วมกันวางแผน นำโปรแกรมไปประยุกต์ใช้ เพื่ออบรมเชิงปฏิบัติการให้อาสาสมัครภาคบังคับ โดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติเป็นฐานการอบรม ส่งเสริมให้อาสาสมัครภาคบังคับเข้ามามีส่วนร่วมคิดโครงการต่างๆ เพื่อส่งเสริมพฤติกรรมอาสา ความคิดสร้างสรรค์จากเยาวชนคนรุ่นใหม่ที่มีหัวใจอาสา และการเข้ามามีส่วนร่วมด้วยความสมัครใจ ย่อมเกิดประโยชน์กับมูลนิธิ ด้านการเพิ่มพฤติกรรมอาสา ซึ่งเป็นการแก้ไขปัญหาขององค์กรอย่างตรงประเด็น อีกทั้งช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร

2. ผู้บริหารระดับสูงของมูลนิธิกระจกเงา ควรบรรจุโปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมอาสา กำหนดเป็นนโยบายการพัฒนาทุนมนุษย์ของมูลนิธิ ส่งเสริมให้บุคลากรและอาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิ มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ เพิ่มศักยภาพ และมีพฤติกรรมการทำงานที่สอดคล้องและเอื้อต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของมูลนิธิ อีกทั้งยังสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของมูลนิธิ คือ “สร้างคนเพื่อให้คนสร้างนวัตกรรม เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในสังคม”

3. อาสาสมัครภาคบังคับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้รับประโยชน์จากการเข้าร่วมอบรม เนื่องจากทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก เป็นคุณลักษณะเชิงบวกภายในของบุคคล ช่วยส่งเสริมให้บุคคลมีความเข้มแข็งทางจิตใจ ฝึกเรียนรู้การตั้งเป้าหมายและหาหนทางต่างๆ เพื่อพิชิตเป้าหมาย ผ่านการมองโลกในแง่ดีและไม่ทอดทิ้งต่ออุปสรรค ซึ่งเป็น “ต้นทุนทางจิตวิทยา” รวมถึงการได้ร่วมกิจกรรมอื่นๆ กับมูลนิธิ จะช่วยส่งเสริมให้อาสาสมัครเห็นคุณค่าในตนเอง รับผิดชอบต่อตนเองเพิ่มมากขึ้น เรียนรู้การทำงานเป็นทีม และปรับตัวกับการใช้ชีวิตในศตวรรษที่ 21

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

1. การศึกษาประสิทธิผลของโปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอาสาในกลุ่มอาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิกระจกเงา เป็นการศึกษายกย่องได้บริบทของมูลนิธิกระจกเงาเท่านั้น การวิจัยครั้งถัดไป ควรขยายผลศึกษากับ

องค์กร มูลนิธิที่ไม่มุ่งแสวงหาผลกำไร เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลว่า มีความเหมือน หรือแตกต่างจากการศึกษาครั้งนี้อย่างไรบ้าง

2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาตัวแปรทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกเป็นกิจกรรมหลักของโปรแกรม โดยมี การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการเห็นคุณค่าในการปฏิบัติงานเป็นกิจกรรมเสริมของโปรแกรม สำหรับการศึกษาคั้งถัดไป อาจศึกษาตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นตัวแปรหลัก หรือตัวแปรอื่นที่สำคัญต่อพฤติกรรมอาสาที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสะท้อนความคิด เช่น ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน การทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอาสา เพื่อศึกษาถึงประสิทธิผลของตัวแปร อันจะนำไปสู่การเพิ่มพฤติกรรมอาสา เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรต่อไป



## บรรณานุกรม

- Albanese, R. (1981). *Managing: Toward accountability for performance (Third edition)*. Homewood IL: Richard D Irwin.
- Aldamman, K., Tamrakar, T., Dinesen, C., Wiedemann, N., Murphy, J., Hansen, M., & Vallieres, F. (2019). Caring for the mental health of humanitarian volunteers in traumatic contexts: the importance of organisational support. *European Journal Psychotraumatology*, 10,1-12 . <https://doi.org/10.1080/20008198.2019.1694811>
- Alipor, A., Akhondy, N., Foroshany, G. R., Saffainia, M., & Heris, M. A. (2013). The Effectiveness of Psychological Capital Intervention model on the mental health in the experts working in Iran Khodro Diesel co. *Iran Occupational Health*, 10(4).
- Avey J.B., Reichard, R. J., Luthans, F., & Mhatre, K. H., (2011). Meta-Analysis of the Impact of Positive Psychological Capital on Employee Attitudes, Behaviors, and Performance. *Human Resource Department Quarterly*, (Summer 2011). 127-152.
- Bandura, A. (1977). *Social Learning Theory*. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall.
- Bandura, A. (1986). *Social Foundataion of Thought and Action : A Social Cognitive Theory*. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall.
- Boezeman, E. J., & Ellemers, N. (2008). Volunteer recruitment: the role of organizational support and anticipated respect in non-volunteers' attraction to charitable volunteer organizations. *J Appl Psychol*, 93(5), 1013-1026.
- Carlo, G., Okun M. A., Knight, G. P., & Rosario M. T., (2005). The interplay of traits and motives on volunteering: agreeableness, extraversion and prosocial value motivation. *Personality and Individual Differences*. 38 (6). 1293-1305. doi ; 10.1016/j.paid.2004.08.012
- Cho, H., Chen, M. Y. K., & Li, C. (2022). Compulsory Volunteer Experience in Singapore: Personality, Volunteer Motivation, and Continuance Intention to Volunteer.

*VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations.*  
<https://doi.org/10.1007/s11266-022-00461-y>

- Cho, H., Li, C., & Wu, Y. (2021) . Understanding sport event volunteers' continuance intention: An environmental psychology approach. *Sport Management Review*, 23(4), 615-625. <https://doi.org/10.1016/j.smr.2019.08.006>
- Clary E.G, Snyder, M., Ridge Robert D., Copeland J., Stukas A. A., Haugen J. & Peter Mi. (1998). Understanding and assessing the motivations of Volunteers: A functional approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(6), 1516-1530.
- Cnaan R. A., Handy F., & Wadsworth M., (1996). Defining who is a volunteer: Conceptual and Empirical Considerations. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 25(3) , 364-383.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D., (2018). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches.* (5<sup>th</sup> ed.) SAGE Publications, Inc.
- Da, S., He, Y., & Zhang, X. (2020). Effectiveness of Psychological Capital Intervention and Its Influence on Work-Related Attitudes: Daily Online Self-Learning Method and Randomized Controlled Trial Design. *International Journal Environmental Research and Public Health*, 17(23).doi:10.3390/ijerph17238754
- Dilworth A. & Willis V.J. (2003) . *Action Learning : Images and Pathways, Professional Practices in Adult Education and Lifelong Learning Series:* ERIC.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. & Sowa, D. (1986). "Perceived organizational support", *Journal of Applied Psychology*. 71 (3), 500-507.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001) . Reciprocation of Perceived Organizational Support *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 42-51.
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I., & Rhoades, L. (2002). Perceived supervisor's support : Contributions to perceived organization support and employee retention. *Journal of Applied Psychology*, 87,565-575
- Farmer, S., & Fedor, D. (1999). Volunteer participation and withdrawal: A psychological contract perspective on the role of expectations and organizational support.

*Nonprofit Management & Leadership*, 9, 349-366.

- Fee, A., & Gray, S. J. (2020). Perceived organisational support and performance: the case of expatriate development volunteers in complex multi-stakeholder employment relationships. *The International Journal of Human Resource Management*, 33(5), 965-1004.
- Fernando C., Vecina M. L., Davila M. C., (2007). The Three-stage model of Volunteer duration of service. *Social Behavior and Personality*. 35 (5). 627-642.
- Gillath Omri, S. P. R., Mikulincer M., Nitzberg R.E. Erez A., & Ijzendoorn. M. H., (2005). Attachment, caregiving, and volunteering: Placing volunteerism in an attachment-theoretical framework. *Personal Relationships*, 12, 425-446.
- Henderson, A., Brown, S. D., Pancer, S. M., & Ellis-Hale, K. (2007). Mandated Community Service in High School and Subsequent Civic Engagement: The Case of the "Double Cohort" in Ontario, Canada. *Journal of Youth and Adolescence*, 36(7), 849-860.
- Kao, C.-P., Lin, K.-Y., Chien, H.M., & Chen, Y.T. (2020). Enhancing Volunteers' Intention to Engage in Citizen Science: The Roles of Self-Efficacy, Satisfaction and Science Trust. *Journal of Baltic Science Education*, 19(2), 234-246.
- Kim, J., & Morgul, K. (2017). Long-term consequences of youth volunteering: Voluntary versus involuntary service. *Soc Sci Res*, 67, 160-175.
- Kim, M., Packianathan, C., & Trail, G. T. (2007). A Model of Volunteer Retention in Youth Sport. *Journal of Sport Management* 21, 151-171.
- Kim, M., Trail, G. T., Lim, J., & Kim Y. K. (2009). The Role of Psychological Contract in intention to Continue Volunteering. *Journal of Sport Management* 23, 549-573.
- Kurtessis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A., & Adis, C. S. (2015). Perceived Organizational Support: A Meta-Analytic Evaluation of Organizational Support Theory. *Journal of Management*, 43( 6) , 1854-1884. [https://doi: 10.1177/0149206315575554](https://doi.org/10.1177/0149206315575554)
- Laken, P., Engen, M., Veldhoven, M., & Paauwe, J. (2016). Expatriate support and success: A systematic review of organization-based source of social support.

- Journal of Global Mobility: The Home of Expatriate Management Research, 4(4), 408-431. doi:10.1108/JGM-11-2015-0057.
- Ling, H. W. H., Chui, W. H., Wu, J., & Lee, V. W. P. (2021). Impact of Community Service Arrangements on Volunteer Intention, Responsibility, and Satisfaction among Hong Kong Adolescents. *Journal of Social Service Research*, 47( 6) , 786-795. doi.org/10.1080/01488376.2021.1918606
- Luthans, F., B, J., Avey, & Patera, J. L. (2008) . Experimental Analysis of a Web-Based Intervention to Develop PCI-Luthans 2008. *Academy of Management Learning & Education*, 7(2), 209-221.
- Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J., Norman, S. M., & Combs, G. M. (2006) . Psychological capital development: toward a micro-intervention. *Journal of Organizational Behavior*, 27(3), 387-393.
- Luthans F., A. B. Avey J., J. B. N. S. M. (2007) . Positive Psychological Capital: Measurement and Relationship with Performance and Satisfaction. *Personal Psychology*, 60, 541-572.
- Maki, A., & Snyder, M. (2016). Investigating Similarities and Differences Between Volunteer Behaviors. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 46( 1) , 5-28. DOI: 10.1177/0899764015619703
- Marquardt, M., & Waddill, D. (2010). The power of learning in action learning: a conceptual analysis of how the five schools of adult learning theories are incorporated within the practice of action learning. *Action Learning: Research and Practice*, 1(2), 185-202.
- Marquardt, M. J. (1999). Action Learning in Action: *Transforming Problem and People for World Class Organization Learning*. Dares-Black Publishing.
- Marquardt, M. J. (2000) . Action Learning and Leadership. *The Learning Organization*, 7(5).
- McBey, K., Karakowsky, L., & Ng, P. (2017). Can I make a difference here? The impact of perceived organizational support on volunteer commitment. *Journal of Management Development*, 36(8), 991-1007. DOI 10.1108/JMD-05-2015-0078

- McGill, I., & Beaty, L. (2002). *Action Learning: A guide to Professional, Management & Educational Development* (2nd ). London: Kogan Page.
- Metz Edward, & Youniss James. (2005). Longitudinal Gains in civic development through School-Based Required Service *International Society of Political Psychology*, 26(3) (June, 2005), 413-437.
- Miles, M.B., & Huberman. (1994). *Qualitative data Analysis : An Expand source book*(2<sup>nd</sup> Ed.).
- Myers, A., & Hansen, C.H. (2006). *Experimental Psychology* (6<sup>th</sup> Ed.). America: Thomson Wadsworth.
- Omoto, A. M., & Snyder, M. (1995). Sustained Helping without obligation : Motivation, Longevity of Service, and Perceived Attitude Change among AIDs Volunteer. *Journal of Personality and Social Psychology*. 68(4),671-686.
- Parajuli B. (2014). *Students' Motivations towards Voluneerism: A comparative Study of the United States and Nepal*. (Master of Science). University of Louisiaiana at Lafayette, Louisiana USA.
- Penner L. A.(2002). Dispositional and Organizational Influences on Sustained Volunteerism: An Interactionist Perspective. *Journal of Social Issues*, 58(3), 447-467.
- Perusso, A., van der Sijde, P., Leal, R., & Blankestijn, M. (2020). The Effectiveness and Impact of Action Learning on Business Graduates' Professional Practice. *Journal of Management Education*, 45(2), 177-205.
- Piliavin Jane Allyn, & Siegl Erica. (2007). Health Benefits of Volunteering in the Wisconsin Longitudinal Study. *Journal of Health and Social Health Behavior* 2007, 48(December), 450-464.
- Richardson Thomas Dalzie. (2001). *Why do people stop doing good works?* (Doctor of Education). University of Southern California, California.
- Revans, R. (1980). *Action Learning : New techniques for management*: Blond and Briggs. Ltd.
- Revans, R. (2011). *ABC of action learning* (Rev. Ed.). Gower.



- Rothwell, W. J. (1999). *The Action Learning Guidebook: A real-time strategy for problem solving, training design, and employee development*: Pfeiffer.
- Sapir, A. (2021). Student volunteering in historical perspective: debates and tensions in Israeli higher education. *Oxford Review of Education*, 1-17. <https://doi.org/10.1080/03054985.2021.2011714>
- Shermerhorn, R., Hunt, G. & Osborn, N. *Organizational Behavior*. New York: Wiley; 2003.
- Shi, Y., Zhang, S. E., Fan, L., & Sun, T. (2021). What Motivates Medical Students to Engage in Volunteer Behavior During the COVID-19 Outbreak? A Large Cross-Sectional Survey. *Frontier in Psychology*, 11(1-10), doi: 10.3389/fpsyg.2020.569765
- Smith K. A, D. H.-L., Cnaan, R. A., Handy, F., & Brudey J. L., (2010). Motivation and benefit of students volunteering: Comparing Regular, Occasional and Non-Volunteers in Five Countries. *Canadian Journal of Non-Profit and Social Economy Research*, 1(1), 65-81.
- Snyder, C. R. (2002) . TARGET ARTICLE: Hope Theory: Rainbows in the Mind. *Psychological Inquiry*, 13(4), 249-275.
- Snyder, C. R., & Lopez, S. J. (2007). *Positive Psychology: The Scientific and Practical Explorations of Human Strengths*. Thousand Oaks; California; London: SAGE.
- Song, R., Sun, N., & Song, X. (2019). The Efficacy of Psychological Capital Intervention (PCI) for Depression From the Perspective of Positive Psychology: A Pilot Study. *Frontier in Psychology*, 10(1-6), doi: 10.3389/fpsyg.2019.01816
- Stukas, A. A., Snyder M., & Clary E. G. (1999). The Effects of "Mandatory Volunteerism" on Intentions to Volunteer, *Psychological Science*.10(1). 59-64.
- Sulastri, S. (2021) . The Development of Training Model for Administrative Leadership Competence Based on Action-Based Learning in University. *Journal of Leadership in Organizations*, 3(1).
- Teresa B. M. (2007). Is Forced Volunteering helping anyone?. *National Post*. 28 April 2007. 1-4.
- Veres, J. C., Eva, N., & Cavanagh, A. (2019) . "Dark" student volunteers: commitment, motivation, and leadership. *Personnel Review*, 49(5), 1176-1193. DOI 10.1108/PR-

02-2019-0085

- Walker, A., Accadia, R., & Costa, B. M. (2016). Volunteer Retention: The Importance of Organisational Support and Psychological Contract Breach. *Journal of Community Psychology, 44*(8), 1059-1069. DOI: 10.1002/jcop.21827
- Won, D., Chiu, W., Bang, H., & Bravo, G. A. (2021). Perceived organizational support on episodic volunteers' affective and behavioral outcomes: a case of the 2016 Rio Olympic Games. *International Journal of Event and Festival Management, 12*(2), 240-258. DOI 10.1108/IJEFM-10-2020-0060
- Wu, Y., Li C. & Khoo S. (2016). Predicting Future Volunteering Intentions Through a Self-determination Theory Perspective, *International Society for Third-Sector Research, 27*. 1266-1279. DOI 10.1007/s11266-015-9570-6.
- Xu, L. P., Liao, J. B., Wu, Y. S., & Kuang, H. (2021). Effect of Psychological Capital of Volunteers on Volunteering Behavior: The Chained Mediation Role of Perceived Social Support and Volunteer Motivation. *Frontier in Psychology, 13*, 1-12. doi: 10.3389/fpsyg.2021.657877
- Xu, L. P., Wu, Y. S., Yu, J. J., & Zhou, J. (2020). The Influence of Volunteers' Psychological Capital: Mediating Role of Organizational Commitment, and Joint Moderating Effect of Role Identification and Perceived Social Support. *Frontier in Psychology, 11*, 1-10. doi: 10.3389/fpsyg.2020.00673
- Yang, W. (2017). Does 'compulsory volunteering' affect subsequent behavior? Evidence from a natural experiment in Canada. *Education Economics, 25*(4), 394-405. <http://dx.doi.org/10.1080/09645292.2016.1182622>
- กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ. (2542). การสังเคราะห์รูปแบบการพัฒนาศักยภาพของเด็กไทย ด้านการช่วยเหลือผู้อื่น เสียสละ มุ่งมั่นพัฒนา. โรงพิมพ์การศาสนา.
- กฤตยา ทังวงษ์. (2552). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีพฤติกรรมอาสาของนิสิตนักศึกษาใน กรุงเทพมหานคร. (ปริญญาโทมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- จารุณี จันทร์เจริญ. (2555). ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมจิตสาธารณะของนักเรียน ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

- จารุวรรณ ยอดระฆัง. (2561). การพัฒนาพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในงานของบุคลากรผู้มีศักยภาพ  
สูงผ่านกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการบนฐานแนวคิดทฤษฎีทางจิตวิทยาเชิงบวก. (ปริญญา  
ดุษฐ์บัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- ฉัตรณรงค์ศักดิ์ สุธรรมดี, และ จินตกานต์ สุธรรมดี. (2560). กรอบแนวคิดการพัฒนาทรัพยากร  
มนุษย์ขององค์การในศตวรรษที่ 21 วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา, 12 (ฉบับพิเศษ)  
กุมภาพันธ์), 168-184.
- ชนัญชิตา ทิพย์ญาณ. (2564). การให้ความหมาย พฤติกรรมจิตอาสาและกระบวนการขัดเกลาทาง  
สังคมที่เสริมสร้างพฤติกรรมจิตอาสาของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.  
วารสารสังคมศาสตร์และวัฒนธรรม. 5(2), 36-52.
- ชลธิชา ชลสวัสดิ์, นาดสุดา โชติวัฒนากุลชัย และสุธิดา ชีระพิทยานนท์. (2563). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับ  
พฤติกรรมจิตอาสาของนักศึกษพยาบาล มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี. วารสารพยาบาล. 69  
(2). 1-10.
- ชัยวัฒน์ สุทธิรัตน์. (2561). สอนเด็กให้มีจิตสาธารณะ (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: บริษัท วี พรินท์  
(จำกัด)
- ชาย โพธิ์สีดา. (2562). ศาสตร์และศิลป์การวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: บริษัท  
อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน).
- ชาติวุฒิ วัจวล. (2564). การศึกษาประสิทธิภาพของโปรแกรมการพัฒนาทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีผลต่อ  
ความยืดหยุ่นผูกพันในงานของพนักงานองค์กรพัฒนาเอกชนด้านความหลากหลายทางเพศ.  
(ปริญญานิพนธ์ดุษฐ์บัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- ชูชัย สมิทธิไกร. (2557). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 2). สำนักพิมพ์แห่ง  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐนิชากร ศรีบริบูรณ์. (2550). การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของจิตอาสาของนักเรียนมัธยมศึกษา  
ตอนปลายในโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (วิทยานิพนธ์  
ปริญญามหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- ดนุลดา จามจุรี. (2563). การออกแบบการเรียนรู้สำหรับผู้เรียน Gen Z. บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- ดุษฐ์ มัชฌิมาภิโร. (2556). การพัฒนาจิตสาธารณะสำหรับเยาวชนไทย. วารสารบัณฑิตศึกษา,  
10(46), 13-23.
- เดโช สนวนานนท์. (2512). ปทานุกรมจิตวิทยา. โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์.

- ธนพัทธ์ จันทน์พิพัฒน์พงศ์. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางจิตวิทยาเชิงบวกกับการทำงาน  
 อาสาสมัครของอาสาสมัครสตรี เชียงราย. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
 มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี, 7(ฉบับพิเศษ ตุลาคม-ธันวาคม), 121-132.
- ธิดาชนก วงศ์พิทักษ์. (2556). ปัจจัยจิตสังคมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมจิตอาสาของนิสิตมหาวิทยาลัยศรี  
 นครินทร์วิโรฒ (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ,  
 กรุงเทพฯ.
- นงลักษณ์ หอดระกูด. (2545). บทบาทผู้อำนวยการกลุ่มกับการเรียนรู้จากการปฏิบัติ. การพัฒนา  
 โดยการเรียนรู้ด้วยการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน.
- นันทวัน บุญอร่ามพงษ์. (2550). ปัจจัยการบริหารงานคุณภาพ และการสนับสนุนจากองค์กรกับผล  
 การปฏิบัติงานตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูกของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล. (ปริญญา  
 นิพนธ์)มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, กรุงเทพฯ.
- นิพิฐพนธ์ แสงด้วง. (2560). เส้นทางการทำงานอาสา และรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของ  
 พฤติกรรมอาสาที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในงานอาสา ของบุคลากรมหาวิทยาลัยภาคีรัฐ.  
 (ปริญญาานิพนธ์ดุขฎิบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- บุญญา ตุลยกุล. (2563). หลักสูตรพัฒนาภาวะผู้นำเชิงจิตอาสาสำหรับนักศึกษาใน  
 สถาบันอุดมศึกษาเอกชน. วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร, 8 (3),1084-1096.
- บุษบา หาริณพลสิทธิ์ (2561). การเสริมสร้างทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกของนักเรียนอาชีวศึกษาโดย  
 การให้คำปรึกษากลุ่ม แนวทฤษฎี เหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม (ปริญญาานิพนธ์มหาบัณฑิต).  
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- บุษวารณณ์ ติเยาว์. (2561). ขบวนการจิตอาสา: การขัดเกลาทางสังคมกับการพัฒนาตนเองของเยาวชน  
 ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (ปริญญาานิพนธ์ ดุขฎิบัณฑิต) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
 , กรุงเทพฯ.
- ประจวบ แผลมหลัก. (2547). การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ทางการศึกษานอกระบบโรงเรียน โดยใช้  
 แนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข  
 ประจำหมู่บ้าน. (ปริญญาานิพนธ์ ปริญญาดุขฎิบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,  
 กรุงเทพฯ.
- ประทีป จินฉี. (2540). เอกสารประกอบการสอน วิชา วป 503 การวิเคราะห์พฤติกรรมและการปรับ  
 พฤติกรรม. สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ, กรุงเทพฯ.

- ประสงค์ ชัยชนะ. (2556). การสนับสนุนจากองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานการป้องกันโรคขาดสารไอโอดีนในหญิงตั้งครรภ์ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ตำบลนาโพธิ์ อำเภอบึงสามพัน จังหวัดอุตรดิตถ์. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- ปองสุข ศรีชัย. (2559). การศึกษาการเปลี่ยนแปลงและความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรในกระบวนการการทำกิจกรรมอาสาของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- พระปลัดสุทธิศักดิ์ สมปณณเมธี. (2564). จิตอาสากับการพัฒนาเยาวชนไทย. วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์ 6(3) (กันยายน-ธันวาคม), 757-766.
- พูลพงษ์ สุขสว่าง. (2556). โมเดลสมการโครงสร้าง. โรงพิมพ์วัฒนาพานิช.
- ภาณุมาศ มหาทรัพย์สกุล. (2555). ผลของการจัดกิจกรรมการเรียนรู้จากการปฏิบัติที่มีต่อจิตสำนึกสาธารณะของนักศึกษาการศึกษานอกระบบ. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- มารุฒ พัฒนาผล. (2554). รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ เรื่อง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมครู เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการจัดการเรียนรู้โดยใช้วิจัยเป็นฐาน. กรุงเทพฯ.
- มูทิตา คงกระพันธ์. (2554). การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่. (ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- รชวิทย์ หล่อศรีสุภชัย. (2562). การพัฒนาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมโดยการใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME). (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- วราภรณ์ เหลืองวิไล, ศิริจันทร์รัตน์ กาญจนบุญชู และ ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร. (2564). พัฒนาการจิตอาสาตามบริบทของสังคมไทย. วารสารปัญญาภิวัฒน์. 13 (มกราคม-เมษายน 2564)
- วัฒน์ชานนท์ พลังอิสระ. (2555). การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้จากการปฏิบัติสำหรับองค์กรธุรกิจด้านการบริหารงานขายทางโทรศัพท์. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- วิลาสลักษณ์ ชิววลี. (2542). ผลของรางวัลภายนอกและการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีต่อแรงจูงใจภายในของนักเรียน (รายงานการวิจัยฉบับที่ 81). กรุงเทพฯ:

- วีระพร สีสถาน. (2558). การพัฒนาแบบวัดจิตอาสาสำหรับนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น โดยใช้แนวคิดทฤษฎีความสามารถในการให้เหตุผลเชิงจริยธรรมของโคลเบอร์ก. วารสารอิเล็กทรอนิกส์ทางการศึกษา (*An online Journal of Education : OJED*), 10(4), 268-280.
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2545). การเรียนรู้จากการปฏิบัติ: ยิ่งทำยิ่งรู้ ยิ่งอยู่ยิ่งเชี่ยวชาญ. ในสุชาติ รังสินนท์ (บก.). การพัฒนาโดยการเรียนรู้จากการปฏิบัติ.
- ศรัณย์ พิมพ์ทอง. (2555). ปัจจัยเชิงเหตุที่เกี่ยวข้องกับการคงอยู่ในองค์การของพนักงาน มหาวิทยาลัยสายวิชาการ. กรุงเทพฯ:
- ศรัณย์ พิมพ์ทอง. (2564). การพัฒนาเครื่องมือวัดในการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: บริษัท บุ๊คพลัส พับลิชชิง จำกัด.
- ศุภวัฒน์ คุณนพวงศ์. (2560). อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์การที่มีต่อการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การของพนักงานที่ปฏิบัติงานธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ โดยมีความไว้วางใจต่อองค์การและความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรส่งผ่าน และทุนทางจิตวิทยาเป็นตัวแปรกำกับ. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- ศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน). (2560). มองโลกมของเรา (2) สถานการณ์สังคมที่ส่งผลต่อสภาวะการณ์ด้านคุณธรรมในสังคมไทย. กรุงเทพฯ: ศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน).
- ศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน). (2564). การสำรวจสถานการณ์ต้นทุนของเด็กและเยาวชนไทย (อายุ 12-18 ปี) ประจำปี 2564. กรุงเทพฯ: ศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน).
- ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาแผ่นดินเชิงคุณธรรม. (2548). สถานการณ์ที่ส่งผลต่อสภาวะการณ์ด้านคุณธรรมในสังคมไทย. กรุงเทพฯ.
- สถาบันเอเชียศึกษา. (2559). "คุณธรรมในอาเซียน : จิตอาสาในอาเซียนภาคพื้นทวีป" กรณีศึกษา: ประเทศไทย ลาว พม่า เวียดนาม และกัมพูชา กรุงเทพฯ: สืบค้นจาก <https://www.m-culture.go.th/adminli/ebook/B0080/#p=3>
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2579. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.
- สุดาพรรณ บินนอก. (2551). โมเดลเชิงสาเหตุของจิตอาสาของนิสิตระดับปริญญาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (ปริญญาานิพนธ์มหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- สุนิสา ทรงอยู่. (2559). ผลการใช้โปรแกรมพัฒนาแรงจูงใจอาสาและจิตอาสาตามแนวคิดทฤษฎีการ

- รู้คิดทางสังคมและการเรียนรู้จากการให้บริการสังคมที่มีต่อพฤติกรรมอาสาของนักศึกษาวิชาชีพครู มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาตรีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- สุพัฒน์ นุญแก้ว. (2556). ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมอาสาสมัครของอาสาสมัครอาสาสมัคร. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- อนุ เจริญวงศ์ระยับ. (2552). การรับรู้สภาพแวดล้อมในสถานศึกษาและทักษะส่วนบุคคลที่เอื้อต่อการเป็นอาสาสมัครอย่างยั่งยืนในนักศึกษาปริญญาตรี. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาตรีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- อมรรัตน์ แสงสาย. (2558). ปัจจัยด้านองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานเจนเนอเรชันวาย : กรณีศึกษา บริษัท เอเชีย สแตนเลย์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด. (ปริญญาานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- อรพินทร์ ชูชม, สุภาพร ธนะชานันท์ และ ทศนา ทองภักดี. (2554). ปัจจัยเชิงเหตุและผลของภูมิคุ้มกันทางจิตของเยาวชน. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์*. รายงานการวิจัยฉบับที่ 137
- อรอุมา อัจฉริยะสิงห์. (2557). การสนับสนุนจากองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน บลจ. ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยมหานครและปริมณฑล. (ปริญญาานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- อริศรา เล็กสรรเสริญ ประเสริฐ เล็กสรรเจริญ ปานจิตร หลงประดิษฐ์ ภาลดี ยิ้มแย้ม และเบญจวรรณ มิ่งมนต์ชัยกุล. (2563). รายงานสถานการณ์คุณธรรมสังคมไทย ปี 2563.
- อังศินันท์ อินทรกำแหง. (2558). การเตรียมพร้อมสู่การทำงานอาสาและพัฒนา รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการจัดการสุขภาวะของตนเองที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอาสาสมัครของบุคลากรมหาวิทยาลัย (รายงานการวิจัย ฉบับที่ 162). กรุงเทพฯ:
- อันธิกา วาปีทะ และ สุวิทย์ อุดมพาณิชย์. (2562). การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการดูแลคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ตำบลบึงเกลือ อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด. *วารสารโรงพยาบาลมหาสารคาม*, 16(1), 166-175.
- อาชัญญา รัตนอุบล. (2547). การศึกษานอกระบบโรงเรียน: แนวทางการจัดการศึกษาและกิจกรรมที่หลากหลาย กรุงเทพฯ: ศูนย์ตำราและเอกสารด้านวิชาการ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- อาทิตยา มากสาคร. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อจิตอาสาของนิสิตแพทย์ระดับปริญญาตรี คณะ  
แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏ, 14(1), 42-52.
- อำนาจ วัดจินดา. (2552). การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization  
Development)







ภาคผนวก



## ภาคผนวก ก

## รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัยเชิงคุณภาพก่อนการทดลอง

ชื่อ-สกุล	สถานที่ปฏิบัติงาน
ผศ. ดร. นริศรา พึ่งโพธิ์สม	สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ดร. เมทินี ทนงกิจ	สำนักนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ดร. ศิวพร ละม้ายนิล	คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

## รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของแบบวัดพฤติกรรมอาสา

ชื่อ-สกุล	สถานที่ปฏิบัติงาน
ผศ. ดร. กาญจนา ภัทราวิวัฒน์	สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ผศ. ดร. นริศรา พึ่งโพธิ์สม	สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ดร. ชาริน สุวรรณวงศ์	สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

## รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของโปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอาสาในกลุ่มอาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิกระจกเงา

ชื่อ-สกุล	สถานที่ปฏิบัติงาน
ดร. ชาริน สุวรรณวงศ์	สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ดร. เมทินี ทนงกิจ	สำนักนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ดร. ศิวพร ละม้ายนิล	คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



ภาคผนวก ข

## ภาคผนวก ข เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

### 1. แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง (Interview Guide)

วัตถุประสงค์ เพื่อสัมภาษณ์อาสาสมัครภาคบังคับที่เก็บชั่วโมงจิตอาสาครบแล้วแต่ยังคงมีพฤติกรรมอาสาต่อเนื่องตลอดปี 2564 อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง ครั้งละไม่ต่ำกว่า 6 ชั่วโมง

**ขั้นที่ 1 แนะนำตัว :** ก่อนอื่น ขออนุญาตแนะนำตัวเองก่อนนะคะ พี่ชื่อ พี่แป้ม.. กำลังศึกษา ป เอก ที่สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มศว วันนี้ ขอมาคุยกับคุณ ..... เกี่ยวกับการทำงานจิตอาสาที่มูลนิธิกระจกเงา พี่ได้ชื่อคุณมาจากคุณนัท การสัมภาษณ์นี้จะใช้เวลา 1 ชั่วโมง และระหว่างการสัมภาษณ์ขออนุญาตบันทึกเทปนะคะ

แนวคำถามหลัก	แนวคำถามชัก / คำถามพร้อมใช้
<p>ช่วยเล่าให้ฟังหน่อยได้มั๊ยค่ะ ว่า ปัจจุบันน้องเรียนหนังสืออยู่ที่มหาวิทยาลัยอะไร</p> <p>คณะใด ชั้นปีที่เท่าไร และ</p> <p>-มาเริ่มต้นงานจิตอาสาที่มูลนิธิกระจกเงาตั้งแต่เมื่อไหร่และรู้จักมูลนิธิกระจกเงาได้อย่างไร</p>	<p>- ในหลักสูตรการศึกษามีเงื่อนไขของการทำงานจิตอาสาอย่างไร</p> <p>- ถึงตอนนี้ ทำงานจิตอาสาแบบไม่เก็บชั่วโมงมาประมาณเท่าไรแล้วคะ?</p>
<p>-น้องเริ่มต้นทำงานจิตอาสาได้อย่างไร</p>	<p>-ถ้าไม่มีข้อกำหนดให้ ต้องเก็บ ชั่วโมง อาสา คุณจะมาทำงานจิตอาสามั๊ย เพราะอะไร</p> <p>-เพราะอะไรถึงเลือกมาทำจิตอาสาที่มูลนิธิกระจกเงา</p>
<p>รู้สึกอย่างไรบ้างกับการทำงานจิตอาสาแบบนี้</p>	<p>-วันแรกที่มาทำจิตอาสาที่กระจกเงา คุณรู้สึกอย่างไรบ้าง?</p> <p>-ความรู้สึกในการทำงานจิตอาสาตอนนี้กับความรู้สึกของการมาทำจิตอาสาวันแรก เหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไรบ้าง ช่วยเล่าให้ฟังหน่อย</p>

แนวคำถามหลัก	แนวคำถามชัก / คำถามพร้อมใช้
<p>-น้องทำงานจิตอาสา...ปี ตามความเข้าใจของน้อง “พฤติกรรมอาสา” หมายความว่าอย่างไร</p> <p>-เมื่อน้องทำงานจิตอาสาครบถ้วนแล้ว เพราะอะไรน้องจึงยังทำงานจิต อาสากับ มูลนิธิกระจกเงามาจนถึงปัจจุบันนี้คะ</p>	<p>-ช่วยยกตัวอย่างพฤติกรรมอาสาในมูลนิธิกระจกเงาให้พี่เห็นภาพหน่อย งานที่น้องทำได้ค่ะ</p> <p>-คนอื่นๆ ในมูลนิธิเค้าทำงานแบบ น้องทำมั้ย เค้าได้ทำอะไรที่ต่างไป จากน้องบ้าง?</p> <p>-ปกติเวลามาทำงานที่กระจกเงา มาคนเดียว หรือว่า มาพร้อมกับเพื่อนๆ?</p> <p>-ส่วนมากที่น้องเห็น คนอื่น เค้าทำงานจิตอาสา ต่อเนื่องแบบน้องมั๊ย?</p> <p>-อะไรทำให้น้องทำต่างจากคนอื่น?</p>
<p>น้องคิดว่า บรรยากาศการทำงานจิตอาสาที่ มูลนิธิกระจกเงาเป็นอย่างไรบ้างคะ</p>	<p>-อะไรทำให้น้องรู้สึกเช่นนั้น</p> <p>-รูปแบบการทำงาน/ ความสะดวกรวดเร็ว/ การประสานงาน/จำนวนคนเพียงพอมั๊ยกับงาน</p> <p>-หัวหน้างาน (เล่ารายละเอียด ยกตัวอย่าง)</p> <p>-เพื่อนร่วมงาน (เล่ารายละเอียด ยกตัวอย่าง)</p> <p>-งานที่น้องได้รับมอบหมาย (ยกตัวอย่าง)</p> <p>-การได้รับการเห็นคุณค่า/เป็น ส่วนหนึ่งของมูลนิธิ</p> <p>-เคยทำงานจิตอาสาที่มูลนิธิอื่นมั๊ยคะ ถ้าเคย บรรยากาศเหมือน หรือแตกต่างจากกระจกเงา อย่่างไรบ้าง?</p> <p>-โดยรวมๆ แล้ว รู้สึกอย่างไรกับการทำงานจิตอาสาที่กระจกเงา และคิดว่า อะไรเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้ให้น้องยังคงทำงานจิตอาสาอย่างต่อเนื่อง</p>
<p>ถ้าให้คำจำกัดความ คำว่า “การมองโลกในแง่ดี” หมายถึง “ความสามารถของคุณในการคิดอย่างมีเหตุผล และคาดหวังว่าสิ่งดี ๆ จะเกิดขึ้นในอนาคต”</p>	<p>-น้อง “คาดหวังสิ่งดี ๆ อะไรบ้างจากการทำงานจิตอาสา” ช่วยเล่าให้พี่ฟังหน่อยได้มั๊ยคะ</p> <p>-ถ้าน้องจะให้คนอื่นๆ ทำงานจิตอาสาแบบไม่เก็บชั่วโมงอย่างที่น้องทำ น้องจะทำให้เค้ามองโลกในแง่ดีอย่างไรบ้าง ช่วยเสนอความคิดเห็นให้พี่ฟังนิดนึง</p>

แนวคำถามหลัก	แนวคำถามชัก / คำถามพร้อมใช้
<p>ถ้าจำกัดความคำว่า “ความหวัง” หมายถึง “การมีเป้าหมายและการพยายามหาวิธีการต่างๆ เพื่อให้ตัวคุณพิชิตเป้าหมายนั้นเรื่องการทำงานจิตอาสารวมถึง การมีความมุ่งมั่น มีแรงจูงใจในการปฏิบัติตามแผนการในการทำงานจิตอาสาให้สำเร็จ ..</p> <p>เป้าหมายในการทำจิตอาสาของน้องคืออะไรคะ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อะไรเป็นสาเหตุ/แรงจูงใจ ให้น้องมีเป้าหมาย นอกเหนือจากการเก็บชั่วโมงอาสา?</li> <li>- เพราะเหตุใด น้องจึงรู้สึกอยากช่วยคนอื่นๆ ทั้งๆ ที่ตัวเองเองก็ยังคงต้องเรียนหนังสืออยู่?</li> <li>- เมื่อมีเป้าหมายตามที่เล่ามา แล้วน้องมีวิธีการทำอย่างไรบ้างที่จะทำให้ถึงเป้าหมายนั้น ช่วยเล่าให้พี่ฟังหน่อยคะ</li> </ul>
<p>ถ้าการรับรู้ความสามารถของตน หมายถึง “การที่น้องมีความเชื่อว่า น้องสามารถจัดการสถานการณ์และความท้าทายที่น้องเจอในงานจิตอาสา”</p> <p>ที่ผ่านมาในการทำงานจิตอาสา น้องเคยเจอความท้าทายอะไรบ้าง?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- น้องคิดว่า เราได้ใช้ศักยภาพในการทำงานจิตอาสาที่นี้บ้างหรือไม่ อย่างไร</li> <li>- เวลาที่น้องเจอความท้าทายในงานอาสา น้องรู้สึกอย่างไรบ้าง</li> <li>- น้องจัดการกับความท้าทาย/ปัญหาพวกนั้นอย่างไร ช่วยขยายความให้พี่ฟังนิดนึง</li> <li>- ตอนที่เจอปัญหา ความท้าทาย น้อง คิดอย่างไรบ้างคะถึงยังคงทำงานจิตอาสาอยู่</li> <li>- อะไรเป็น “แรงจูงใจ” ให้ก้าวข้ามปัญหา อุปสรรคพวกนั้น</li> </ul>
<p>จากประสบการณ์ทำงานอาสาหลายปี เคยเจอเหตุการณ์หรือสถานการณ์อะไรบ้าง ที่ทำให้น้องรู้สึกท้อใจบ้าง ช่วยเล่าให้พี่ฟังหน่อย</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เมื่อเกิดความรู้สึกท้อ หรือ ไม่เป็นไปอย่างที่เราคาดคิด แล้วน้องทำอย่างไร?</li> <li>- น้องใช้เวลานานมากน้อยแค่ไหน ที่ดึงตัวเองกลับมาให้มีความรู้สึกอย่างเดิมแล้วยังคงทำงานจิตอาสาต่อไป</li> <li>- เวลาท้อๆ เบื่อๆ กับสถานการณ์ในการทำงานจิตอาสา เคยหา “ตัวช่วย” ให้เราบ้างมั๊ย ช่วยเล่าให้พี่ฟังหน่อย</li> </ul>

ขอบคุณที่กรุณาสละเวลาการสัมภาษณ์ และขอให้เซ็นเอกสารจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ พร้อมมอบของที่ระลึกและขอติดต่อกลับอีกครั้ง หากต้องการรายละเอียดเพิ่มเติม

## 2. แบบสอบถามพฤติกรรมการอาสา

### เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาเท่านั้น เพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม กรุณาตอบแบบสอบถาม โดยอ่านคำชี้แจงให้เข้าใจ และโปรดตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริงของตัวท่านมากที่สุด แบบสอบถามดังกล่าวไม่มีคำตอบที่ถูก หรือ ผิด เป็นความคิดเห็นส่วนบุคคลเท่านั้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถาม มา ณ โอกาสนี้ด้วย

นางสาว สมใจ วงศ์สุฤทธิ

นิสิตปริญญาเอก คณะจิตวิทยาประยุกต์

สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

### ตอนที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  หรือ เติมคำตอบในช่วงว่างที่ตรงตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

- 1) เพศ  ชาย  หญิง  ไม่ระบุ
- 2) ปัจจุบัน ฉันทอายุ ..... ปี
- 3) ปัจจุบันฉันกำลังศึกษาระดับ
  - มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม4-ม.6)  มหาวิทยาลัย ปีที่ 1-2  มหาวิทยาลัย ปีที่ 3-4
- 4) วัตถุประสงค์ของการทำงานจิตอาสาที่มูลนิธิกระจกเงา
  - เก็บชั่วโมงอาสา ตามกฎเกณฑ์ของกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)
  - เก็บชั่วโมงอาสา ตามระเบียบของสถาบันการศึกษา
  - ทำ Profile เพื่อศึกษาต่อระดับมหาวิทยาลัย
  - ตั้งใจมาทำจิตอาสา โดยไม่ต้องเก็บชั่วโมงอาสา
  - อื่นๆ โปรดระบุ .....
- 5) ประสบการณ์ทำงานจิตอาสา กับมูลนิธิกระจกเงา ..... ชั่วโมง



**ตอนที่ 2:**

ขอให้ท่านพิจารณาข้อความแต่ละข้อแล้วตอบตามความเป็นจริงของท่าน โดยให้น้ำหนัก**ปริมาณ** การกระทำที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด กล่าวคือ

**ปฏิบัติเป็นประจำทุกครั้งที่** หมายถึง ท่านปฏิบัติตามข้อความนั้นเป็นประจำทุกครั้งที่อย่างสม่ำเสมอ

**ปฏิบัติเกือบทุกครั้ง** หมายถึง ท่านปฏิบัติตามข้อความนั้นเกือบทุกครั้ง

**ปฏิบัติบ้างเป็นบางครั้ง** หมายถึง ท่านปฏิบัติตามข้อความนั้นบ้างเป็นบางครั้ง

**นาน ๆ จึงจะปฏิบัติสักครั้งที่** หมายถึง ท่านปฏิบัติตามข้อความนั้นบ้าง นาน ๆ จึงจะปฏิบัติสักครั้งที่

**ไม่เคยปฏิบัติเลย** หมายถึง ท่านไม่เคยปฏิบัติตามข้อความนั้นเลย

ข้อความ	ปฏิบัติเป็นประจำทุกครั้งที่	ปฏิบัติเกือบทุกครั้ง	ปฏิบัติบ้างเป็นบางครั้ง	นาน ๆ จึงจะปฏิบัติสักครั้งที่	ไม่เคยปฏิบัติเลย
1. ฉันเต็มใจอำนวยความสะดวกให้กับผู้บริจาคลึ่ของไม่ว่าจะบริจาคมากหรือน้อย					
2. ฉันแนะนำขั้นตอนการทำงานให้จิตอาสาคนใหม่					
3. ฉันคัดแยกสิ่งของ/รับของบริจาค ด้วยความเต็มใจ					
4. ฉันเต็มใจทำงานจิตอาสา แม้ว่าฉันจะเหนื่อยเหนื่อย					
5. ฉันทำงานจิตอาสาเพื่อแบ่งเบาภาระของเจ้าหน้าที่มูลนิธิ					
6. ฉันช่วยมูลนิธิเพราะต้องการช่วยเหลือคนที่ยากลำบากกว่าฉัน					
7. ฉันทำงานจิตอาสา เพื่อใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์					
8. ฉันใช้เวลาในวันหยุด เล่นมือถือ ดูหนัง ฟังเพลงมากกว่าทำงานจิตอาสา					
9. ฉันบริจาคเงินเพื่อช่วยเหลือมูลนิธิ					
10. ฉันทำงานจิตอาสาเพราะได้ประโยชน์มากกว่านั่งเล่นที่บ้าน					
11. ฉันสละเวลาช่วยมูลนิธิ เพื่อให้มูลนิธิช่วยคนยากลำบาก					
12. ฉันสละเวลาส่วนตัว เพื่อแบ่งเบาความเหนื่อย					

ข้อความ	ปฏิบัติเป็นประจำทุก ครั้ง	ปฏิบัติ เกือบทุก ครั้ง	ปฏิบัติบ้าง เป็น บางครั้ง	นานๆ จึง จะปฏิบัติ สักครั้ง	ไม่เคย ปฏิบัติ เลย
ของเจ้าหน้าที่มูลนิธิ					
13. ฉันตั้งใจทำงานจิตอาสา เพื่อให้งานเสร็จภายใน เวลาที่กำหนด					
14. ฉันประสานงานกับจิตอาสาคนอื่นๆ ในการ ทำงานเสมอ					
15. ฉันเสนอแนวทางใหม่ๆ เพื่อพัฒนาการทำงาน ของมูลนิธิ					
16. ฉันร่วมมือกับจิตอาสาคนอื่นๆ ทำงานกันเป็นทีม					
17. ฉันทำงานจิตอาสาให้เสร็จตามที่ตั้งใจ แม้จะเลย เวลาพักไปบ้าง					
18. ฉันไม่ต้องทุ่มเททำงานจิตอาสา เพราะของ บริจาคพวกนี้ไม่มีมูลค่าอยู่แล้ว					
19. ฉันประสานงานกับเจ้าหน้าที่มูลนิธิเพื่อให้งาน เสร็จภายในกำหนด					
20. ฉันทุ่มเททำงานจิตอาสาเพราะมั่นใจว่าของ บริจาคจะไปถึงมือผู้เดือดร้อน					

### ตอนที่ 3 : ทูนทางจิตวิทยาเชิงบวก

**คำชี้แจง** กรุณาพิจารณาแต่ละข้อความด้านล่างว่าตรงตามความคิด ความรู้สึก หรือ  
ประสบการณ์ของท่านในปัจจุบัน แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิด ความรู้สึก  
ของท่านมากที่สุด โดยคำตอบของท่านไม่มีถูก หรือ ผิด เป็นความคิด ความรู้สึก หรือ  
ประสบการณ์ของท่านเท่านั้น

ข้อความ	ไม่จริง ที่สุด	ไม่จริง	ไม่แน่ใจ	จริง	จริง ที่สุด
1. ฉันมีเป้าหมายในการทำงานจิตอาสาอย่าง ชัดเจน					
2. ฉันมีแรงจูงใจในการทำงานจิตอาสาเพราะ ต้องการช่วยให้คุณภาพชีวิตของผู้ที่ เดือดร้อนดีขึ้น					

ข้อความ	ไม่จริง ที่สุด	ไม่จริง	ไม่แน่ใจ	จริง	จริง ที่สุด
3. ฉันหาวิธีการที่หลากหลาย เพื่อให้งานจิตอาสาเสร็จภายในเวลาที่กำหนด					
4. ฉันมุ่งมั่นที่จะทำงานจิตอาสาให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้					
5. ฉันมองไม่เห็นหนทางที่จะทำให้งานจิตอาสาของฉันเสร็จภายในเวลาที่กำหนด					
6. เมื่อฉันพบความท้าทายในการทำงานจิตอาสา ฉันคิดเสมอว่า "ทุกอย่างต้องดีขึ้น"					
7. ฉันเชื่อว่า การทำงานจิตอาสาของฉัน จะทำให้ฉันได้รับสิ่งดีๆ ในอนาคต					
8. ฉันคิดว่า หัวหน้างานมอบหมายงานจิตอาสาให้ฉันมากกว่าคนอื่น ๆ					
9. ที่ผ่านมาฉันเจอแต่เรื่องแย่ๆ รวมถึงการต้องทำงานจิตอาสาด้วย					
10. ฉันคาดว่า ผู้รับของบริจาคจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นในอนาคต					
11. ฉันเชื่อว่า ถ้าวันนี้นั้นฉันเหนื่อยกับงานจิตอาสา พลังนี้ฉันจะหายเหนื่อย					
12. ฉันมีมุมมองที่ดีกับการทำงานจิตอาสาเสมอ					
13. ฉันเชื่อมั่นว่า ฉันสามารถจัดการความท้าทายในงานจิตอาสาได้					
14. ฉันเชื่อมั่นว่า หากงานจิตอาสาเกิดปัญหา ฉันจะแก้ไขได้แน่นอน					
15. แม้งานจิตอาสาเป็นงานหนัก แต่ฉันมั่นใจว่าฉันจะทำได้ดี					
16. ฉันคิดว่า งานจิตอาสาเป็นงานลำบากยุ่งยากเกินไป					
17. ฉันมั่นใจว่า ตนเองสามารถเรียนรู้งานจิตอาสาใหม่ๆ ได้					
18. แม้ฉันจะเหน็ดเหนื่อยจากการทำงาน แต่ฉันยังยิ้มแย้มแจ่มใสกับเพื่อนจิตอาสาเสมอ					

ข้อความ	ไม่จริง ที่สุด	ไม่จริง	ไม่แน่ใจ	จริง	จริง ที่สุด
19. เมื่อเจอเรื่องที่ผมไม่ชอบในการทำงานจิต อาสา ฉันบอกตัวเองว่า “แล้วมันก็จะผ่านไป”					
20. ฉันให้กำลังใจจิตอาสาคนอื่นๆ เมื่อรู้สึก เหน็ดเหนื่อยจากงาน					
21. ฉันสามารถปรับตัวให้เป็นปกติได้รวดเร็ว หากงานจิตอาสาไม่เป็นไปตามความ คาดหวัง					
22. ฉันสามารถปรับตัวกับงานจิตอาสาได้อย่าง รวดเร็ว แม้เป็นงานที่ผมไม่เคยทำมาก่อน					



ภาคผนวก ค

## ภาคผนวก ค การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือแบบวัด

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VL3	248.28	636.512	0.459	0.946
VL5	249.83	623.789	0.375	0.947
VL6	247.98	642.948	0.562	0.946
VL10	248.20	639.600	0.387	0.946
VL11	248.58	628.917	0.546	0.945
VL12	248.43	628.917	0.589	0.945
VL16	248.90	629.015	0.507	0.945
VL18	249.53	631.948	0.430	0.946
VL20	249.83	623.789	0.375	0.947
VL22	249.53	631.948	0.430	0.946
VL23	249.13	633.189	0.436	0.946
VL24	249.23	638.999	0.338	0.946
VL26	248.25	631.167	0.666	0.945
VL27	248.55	635.946	0.423	0.946
VL28	249.40	635.733	0.336	0.947
VL30	248.08	635.507	0.566	0.945
VL31	248.45	632.767	0.450	0.946
VL34	247.88	648.163	0.414	0.946
VL35	248.93	623.148	0.502	0.946
VL36	248.20	631.600	0.626	0.945

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.946	20



## ภาคผนวก ง โปรแกรมที่ใช้ในการทดลอง

โปรแกรมพัฒนาทูลทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติ  
ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอาสาในกลุ่มอาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิกระจกเงา



คณะจิตวิทยาประยุกต์

สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



## ความสำคัญของโปรแกรม

พฤติกรรมอาสา คือ พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความสมัครใจโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน ยินดีเสียสละเพื่อสังคม ด้วยการเสียสละแรงกาย สละเวลา หรือสละทุนทรัพย์ อาสาสมัครที่แสดงพฤติกรรมอาสาสมัครสม่ำเสมอ จะเกิดความผูกพันกับองค์กรและมีแนวโน้มที่จะทำงานจิตอาสากับองค์กรนานยิ่งขึ้น ซึ่งส่งผลดีต่อองค์กรด้านการบริหารจัดการ อย่างไรก็ตาม อาสาสมัครเยาวชนที่เข้าสู่การทำงานจิตอาสาเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการกุ้ยมเพื่อการศึกษา (Yang, 2017) นอกจากนี้ ยังมีอาสาสมัครภาคบังคับตั้งแต่ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายถึงมหาวิทยาลัยที่ทำงานจิตอาสา ตามหลักสูตรการศึกษาของสถาบันการศึกษา ซึ่งงานวิจัยต่างประเทศเรียกอาสาสมัครประเภทนี้ว่า “อาสาสมัครภาคบังคับ” (Cho et al., 2022; Sapir, 2021; Yang, 2017)

งานวิจัยของต่างประเทศมากกว่าสามทศวรรษ พบว่าอาสาสมัครภาคบังคับส่วนใหญ่มีแนวโน้มพฤติกรรมอาสาลดลงเมื่อเก็บชั่วโมงอาสาครบตามคุณสมบัติของผู้ให้ทุน หรือ ครบตามคุณสมบัติของสถาบันการศึกษา ในขณะที่การเก็บชั่วโมงจิตอาสาของผู้ให้ทุนหรือของสถาบันการศึกษา ล้วนมีวัตถุประสงค์ให้เยาวชนทำงานจิตอาสา เพื่อต้องการหล่อหลอมให้เยาวชนรู้จักการช่วยเหลือผู้อื่น มีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อบุคคลที่เดือดร้อนกว่า รู้จักเสียสละต่อสังคม เรียนรู้การทำงานร่วมกับผู้อื่น เพื่อเติบโตขึ้นเป็นกำลังสำคัญของชาติที่มีคุณภาพต่อไป

มูลนิธิกระจกเงาเป็นมูลนิธิของเอกชนที่ไม่มุ่งแสวงหาผลกำไร ตั้งขึ้นเพื่อช่วยเหลือผู้คนในสังคมที่เดือดร้อนผ่านกิจกรรมช่วยเหลือสังคมที่หลากหลาย แต่ในช่วงระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา พบว่าอาสาสมัครมีจำนวนลดลงและมีพฤติกรรมอาสาลดลง ซึ่งสถานการณ์ดังกล่าวกระทบต่อการบริหารจัดการ การดำเนินงานขององค์กร รวมถึงคุณภาพและความรวดเร็วในการบริการรับใช้สังคม

ดังนั้น โปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอาสาในกลุ่มอาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิกระจกเงา จึงมีความสำคัญในเชิงปฏิบัติ เพื่อส่งเสริมพฤติกรรมอาสา เพิ่มอัตราการคงอยู่ของอาสาสมัครในองค์กร ช่วยให้องค์กรขับเคลื่อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น เพิ่มคุณภาพของการบริการสังคม ลดจำนวนการอบรมอาสาสมัครใหม่ ลดความเครียดของเจ้าหน้าที่มูลนิธิซึ่งมีอยู่อย่างจำกัดและต้องรับภาระงานอาสาสมัคร ฯลฯ

## แนวคิดสำคัญของโปรแกรม

นักวิชาการทั้งในและต่างประเทศ ศึกษาเรื่องอาสาสมัคร และการส่งเสริมพฤติกรรมอาสาสมัครมากกว่าสี่ทศวรรษ มีงานวิจัยเชิงประจักษ์เป็นจำนวนมาก พบว่า แรงจูงใจอาสา ทั้งแรงจูงใจที่เกิดจากตัวภายใน และแรงจูงใจภายนอก ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานจิตอาสา ทำให้อาสาสมัครเกิดพฤติกรรมอาสาอย่างต่อเนื่อง จนเป็นการทำงานอาสาสมัครอย่างยั่งยืน

หากแต่ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา นักวิชาการศึกษาพบว่า ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก สามารถส่งเสริมพฤติกรรมอาสา โดยทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก เป็นแนวคิดที่มุ่งพัฒนาศักยภาพของบุคคล ด้วยการปรับเปลี่ยนมุมมอง ประยุกต์เข้ากับความเข้มแข็งของบุคคลในด้านดี ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมทางบวกในการปฏิบัติงาน

(Luthans และคณะ, 2007) โดยมีองค์ประกอบสำคัญ 4 องค์ประกอบ คือ 1) ความหวัง 2) การมองโลกในแง่ดี 3) การรับรู้ความสามารถของตน และ 4) การฟื้นคืนพลัง

แม้มีการศึกษาวิจัยพบว่า ทูทางจิตวิทยาเชิงบวกเป็นปัจจัยเชิงบวกต่อการส่งเสริมพฤติกรรมอาสา แต่งานวิจัยที่ผ่านมาส่วนใหญ่เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณโดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ นักเรียน นักศึกษา พนักงานในองค์กร ไม่ปรากฏงานวิจัยเชิงทดลองพัฒนาทูทางจิตวิทยาเชิงบวกกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาสาสมัคร

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงออกแบบโปรแกรมพัฒนาทูทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอาสา จากผลการวิจัยเชิงคุณภาพก่อนการทดลอง ร่วมกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 คือ เพื่อทำความเข้าใจความหมายและองค์ประกอบของพฤติกรรมอาสา สร้างนิยามปฏิบัติการ พัฒนาข้อคำถามในแบบวัดพฤติกรรมอาสา และออกแบบโปรแกรมพัฒนาทูทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้แนวทางการเรียนรู้จากการปฏิบัติ

การเรียนรู้จากการปฏิบัติ เป็นการเรียนรู้เพื่อพัฒนาองค์ประกอบพื้นฐานของความเชื่อที่ว่า การกระทำกับการเรียนรู้ต้องเกิดขึ้นควบคู่กัน ( Reg Revans อ้างถึงในสุชาติ รังสินันท์, 2545, น.72) ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน คือ 1) ใช้ปัญหาในสถานการณ์จริงเป็นโจทย์ 2) วางแผนการแก้ปัญหาด้วยการเรียนรู้จากการปฏิบัติ 3) เรียนรู้ด้วยการลงมือปฏิบัติ โดยการเข้าร่วมกิจกรรมและการอบรม แล้วลงมือปฏิบัติ 4) เปิดโอกาสให้สมาชิกในที่อภิปรายเชิงวิพากษ์และไตร่ตรอง 5) สรุปเป็นองค์ความรู้ใหม่แล้วนำไปประยุกต์ในการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้อง 6) ประเมินติดตามผลการเรียนรู้

### วัตถุประสงค์ของโปรแกรม

โปรแกรมพัฒนาทูทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติ พัฒนาขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์

- 1) ผู้เข้าร่วมการอบรมการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับทูทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติ
- 2) ผู้เข้าร่วมการอบรมนำความรู้ที่ได้รับไปปฏิบัติ และสามารถเพิ่มพฤติกรรมอาสา ซึ่งประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ 1) ด้านการช่วยเหลือผู้อื่น 2) ด้านการเสียสละเพื่อผู้อื่นและสังคม และ 3) ด้านการประสานงานและร่วมสร้างสรรค์งานอาสา

### กรอบแนวคิดของโปรแกรม

ผู้วิจัยพัฒนามีกรอบแนวคิดหลัก 2 แนวคิด ในการพัฒนาโปรแกรมทูทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอาสาในกลุ่มอาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิกระจกเงา คือ แนวคิดการพัฒนาทูทางจิตวิทยาเชิงบวกตามแนว PCI (Luthans et al., 2006) และแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (อาชัญญา รัตนอุบล, 2547) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

**แนวคิดการพัฒนาทูทางจิตวิทยาเชิงบวก (Psychological Capital Development Intervention, PCI Model )** ตามแนวคิดของ Luthans et al. (2006) ทูทางจิตวิทยาเป็นแนวคิดที่มุ่งพัฒนาศักยภาพของบุคคล ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ ความหวัง การมองโลกในแง่ดี การรับรู้

ความสามารถของตน และการฟื้นคืนพลัง ซึ่งแต่ละองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กัน ส่งเสริมซึ่งกันและกัน และมีมิติของการพัฒนาตามลำดับขั้น เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด โดยเริ่มต้นจากการพัฒนาความหวังเป็นอันดับแรก จากนั้น จึงพัฒนาการมองโลกในแง่ดี และการรับรู้ความสามารถของตนเอง และพัฒนาการฟื้นคืนพลังเป็นอันดับสุดท้าย โดยรายละเอียดของการพัฒนาแต่ละองค์ประกอบดังต่อไปนี้

### 1.1 การพัฒนาความหวัง (The input of Hope Development)

**วัตถุประสงค์:** ความหวัง (Hope) เป็นสภาวะของแรงจูงใจเชิงบวกของความมุ่งมั่น ความอุตสาหะที่มีต่อเป้าหมาย รวมถึงการวางแผนและมีแนวทางที่หลากหลาย เพื่อก้าวข้ามความท้าทายพิชิตเป้าหมายที่ตั้งไว้

**แนวคิดที่สำคัญ :** ตามแนวทางการพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก (PCI) Luthans และคณะ (2006) กล่าวถึง 3 ปัจจัยนำเข้า (input) ของการพัฒนาความหวัง คือ 1) การตั้งเป้าหมายท้าทายแต่มีความเป็นไปได้ 2) การหาหนทางเพื่อไปยังเป้าหมาย และ 3) การก้าวข้ามความท้าทายต่างๆ

**มิติของการพัฒนา :** ประกอบด้วย 2 มิติ คือ 1) การออกแบบเป้าหมายในการเพิ่มพฤติกรรมอาสาและหาแนวทางต่างๆ เพื่อเพิ่มพฤติกรรมอาสา และ 2) แนวทางเพื่อก้าวข้ามความท้าทายหากต้องพบกับอุปสรรคเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมอาสา

**ผลลัพธ์ของการพัฒนา :** ผู้เข้าร่วมการอบรม มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับความหวังในเชิงจิตวิทยา ความมุ่งมั่นต่อเป้าหมาย วิธีการ/แนวทางต่างๆ เพื่อเพิ่มพฤติกรรมอาสา รวมถึงวิธีการต่างๆ เพื่อก้าวข้ามอุปสรรค นำไปประยุกต์ใช้กับการส่งเสริมเพิ่มพฤติกรรมอาสา

### 1.2 การพัฒนาการมองโลกในแง่ดี (The input of Optimism Development)

**วัตถุประสงค์** เพื่อพัฒนาให้ผู้เข้าร่วมการอบรม คงความคิดเชิงบวกต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และพัฒนาความคาดหวังต่อสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตเป็นเชิงบวกเพื่อส่งเสริมให้พฤติกรรมอาสาเพิ่มมากขึ้น

**แนวคิดที่สำคัญ** ตามแนวคิดของ Bernard การมองโลกในแง่ดี หมายถึง ความคิดของบุคคลในการปรับเปลี่ยนความคิดต่อสถานการณ์ทางลบ สามารถอธิบายสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในเชิงบวก และพยายามหาหนทางแก้ไขได้ 2) ความสามารถของบุคคลที่คาดหวังว่าสิ่งดีๆ จะเกิดขึ้นในอนาคต

**มิติของการพัฒนา** การพัฒนาการมองโลกในแง่ดีเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมอาสา ประกอบด้วย การพัฒนา 2 มิติ คือ 1) การอธิบายเชิงบวกต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และ 2) การพัฒนาความคาดหวังทางบวกต่อการมีพฤติกรรมอาสา

**ผลลัพธ์ของการพัฒนา** ผู้เข้าร่วมการอบรม มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการมองโลกในแง่ดี สามารถนำไปปรับประยุกต์กับการส่งเสริมพฤติกรรมอาสา

### 1.3 การพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเอง (The input of Self-Efficacy Development)

**วัตถุประสงค์** เพื่อพัฒนาผู้เข้าร่วมการอบรม เชื่อมั่นว่า เป้าหมายในการเพิ่มพฤติกรรมอาสาเป็นไปได้จากประสบการณ์ความสำเร็จของตนเองที่ผ่านมา และการเลียนแบบพฤติกรรมของตัวแบบ

**แนวคิดสำคัญ** Luthans และคณะ (2006) นำแนวคิดการรับรู้ความสามารถของตนเองของ Albert Bandura (1986) เป็นแนวคิดหลัก โดยมีปัจจัยนำเข้า คือ การเรียนรู้จากประสบการณ์ความสำเร็จที่ผ่านมา

มา (Master Experience) ซึ่งเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด และการใช้ตัวแบบ (Modeling) ผ่านการสังเกตตัวแบบที่แสดงพฤติกรรมพึงประสงค์ ทำให้ผู้สังเกต เชื่อว่าตนเองสามารถประสบความสำเร็จได้ เช่นเดียวกับตัวแบบ หากตนมีความพยายามและไม่ย่อท้อ

**มิติของการพัฒนา** การพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมอาสาประกอบด้วยการพัฒนา 2 มิติ คือ 1) การเรียนรู้จากประสบการณ์ความสำเร็จของตนเองที่ผ่านมา 2) การใช้ตัวแบบที่มีพฤติกรรมอาสาที่เป็นที่ยอมรับของสังคม

**ผลลัพธ์ของการพัฒนา** ผู้เข้าร่วมการอบรม มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง มั่นใจในศักยภาพของตนกับแผนการปฏิบัติการเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมอาสา

#### 1.4 การพัฒนาการฟื้นคืนพลัง (The Input of Resiliency Development)

**วัตถุประสงค์** เพื่อพัฒนาให้ผู้เข้าร่วมการอบรม มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการฟื้นคืนพลัง หากพบเจออุปสรรคในการเพิ่มพฤติกรรมอาสา เพื่อให้สามารถลุกขึ้นมาและยังคงทำตามแผนปฏิบัติการที่วางไว้ จนกระทั่งไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ คือ การเพิ่มพฤติกรรมอาสา

**แนวคิดสำคัญ** Luthans et al. (2006) พัฒนาการฟื้นคืนพลัง โดยนำแนวคิดของ Ann Masten (2001) ซึ่งเสนอปัจจัยนำเข้าที่มีผลต่อการพัฒนาการฟื้นคืนพลังไว้ 3 ปัจจัย คือ **เพิ่มปัจจัยด้านต้นทุน (Asset-Focus Strategies)** ที่จะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถปรับตัว เปลี่ยนแปลงเพื่อสร้างผลลัพธ์ทางบวก **ลดปัจจัยด้านความเสี่ยง (Risk-Focus Strategies)** และ **การมุ่งเน้นกระบวนการ (Process-Focus Strategies)** คือกระบวนการที่เพิ่มปัจจัยทางด้านต้นทุนและลดปัจจัยเสี่ยง ตัวอย่างเช่น การพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนจากประสบการณ์ความสำเร็จในอดีตจะช่วยเพิ่มปัจจัยทางด้านต้นทุนและสร้างแรงจูงใจให้ประสบความสำเร็จในชีวิต (Masten et al., 2001, p. 129)

**มิติของการพัฒนา** การพัฒนาการฟื้นคืนพลังเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมอาสา โดยให้ผู้เข้าร่วมการอบรมคิดถึงประสบการณ์การโครงการจิตอาสาที่ผ่านมา 2 สัปดาห์ว่า ความก้าวหน้าในโครงการส่งเสริมพฤติกรรมอาสาคืออะไร และความท้าทายที่พบในการทำโครงการส่งเสริมพฤติกรรมอาสาคืออะไร และให้ทีมช่วยกันคิดว่า ทีมสามารถเพิ่มปัจจัยด้านต้นทุน (Asset Focus) ว่า อะไรคือตัวช่วยให้โครงการส่งเสริมพฤติกรรมอาสาประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ (ตัวช่วยมีได้หลายอย่างทั้งบุคคลภายนอก การฝึกอบรมเพิ่มเติม เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ รวมถึงประสบการณ์ความสำเร็จในอดีตที่ผ่านมา และมีอะไรเป็นปัจจัยเสี่ยงต่อความสำเร็จของโครงการบ้าง พร้อมทั้งขอให้ทีมช่วยกันคิดวิธีการต่างๆ เพื่อลดปัจจัยเสี่ยง ตามแนวคิดของ Masten et al. (2001) จากนั้น จึงเชื่อมโยงให้ผู้เข้าร่วมอบรมเรียนรู้ผ่านกรณีศึกษาจากผู้สูญเสียสิ่งที่รัก จนผันตัวมาทำงานจิตอาสาเพื่อเป็นการเรียนรู้จากตัวแบบ ตามแนวคิดที่ว่า หนึ่งในกระบวนการที่เพิ่มปัจจัยทางด้านต้นทุนและลดปัจจัยเสี่ยง คือ การรับรู้ความสามารถของตนเองจากประสบการณ์ (Masten et al., (2001)

**ผลลัพธ์ของการพัฒนา** ผู้เข้าร่วมการอบรม มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการฟื้นคืนพลัง และสามารถเชื่อมโยงปัจจัยด้านต้นทุน ปัจจัยที่ลดความเสี่ยง และการรับรู้ความสามารถของตนเอง เพื่อฟื้นคืนพลังเป็นแรงขับเคลื่อนในการทำโครงการส่งเสริมพฤติกรรมอาสาให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

## 2.แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Action Learning)

การเรียนรู้จากการปฏิบัติ หมายถึง กระบวนการที่ช่วยสร้างให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์การ ทำให้บุคลากรในองค์การได้เรียนรู้ เติบโต เรียนรู้การทำงานร่วมกันเป็นทีม พัฒนาทักษะการตัดสินใจ ส่งเสริมการทำงานร่วมกับผู้อื่นและเสริมสร้างภาวะผู้นำ และทำให้องค์กรมีประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น โดยขั้นตอนสำคัญ คือ การตั้งคำถามที่ทรงพลัง เพื่อให้ผู้เข้าร่วมการอบรมเกิดการไตร่ตรอง สะท้อนคิด (Reflection) แล้วค้นหาคำตอบของปัญหานั้นด้วยตนเอง เป็นหนึ่งในกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับศตวรรษที่ 21 (Marquardt, 2021)

นักวิชาการหลายท่านนำเสนอรูปแบบขั้นตอนการเรียนรู้จากการปฏิบัติที่ต่างกันไป โดยงานวิจัยนี้ใช้แนวทางการเรียนรู้จากการปฏิบัติของอชาตญาณ รัตนอุบล (2547) ซึ่งมี 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. **ใช้ปัญหาในสถานการณ์จริงเป็นโจทย์**ของการเรียนรู้จากการปฏิบัติ เพื่อให้สมาชิกรับทราบร่วมกันว่าเป็นปัญหาที่ควรได้รับการแก้ไข และช่วยกันหาแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว
2. **วางแผนการแก้ปัญหาด้วยการเรียนรู้จากการปฏิบัติ** เริ่มต้นด้วยการค้นหาและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่ผ่านมาระหว่างผู้อบรมและผู้เข้ารับการอบรม หรือ ระหว่างผู้เข้ารับการอบรมด้วยกันเอง
3. **ลงมือปฏิบัติ** โดยมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้ ทำกิจกรรม แลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างกัน โดยผู้ฝึกอบรมช่วยกระตุ้นให้สมาชิกภายในทีมเกิดแรงจูงใจในการเรียนรู้ โดยใช้วิธีการต่างๆ เช่น การชมสไลด์ กรณีศึกษา วิดีทัศน์ เกมส์ ฯลฯ
4. **เปิดโอกาสให้สมาชิกภายในทีมอภิปรายเชิงวิพากษ์และไตร่ตรอง** เมื่อสมาชิกภายในทีมได้ลงมือปฏิบัติ เกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์การลงมือปฏิบัติของตนเองแล้ว ผู้ฝึกอบรมควรเปิดโอกาสให้สมาชิกภายในทีมพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ อภิปราย และสะท้อนคิด ถึงสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติ เป็นการตรวจสอบความเข้าใจระหว่างผู้ฝึกอบรมกับสมาชิกทั้งหมด เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน
5. **สรุปเป็นองค์ความรู้ใหม่ของแต่ละบุคคล แล้วนำไปประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้อง** สมาชิกภายในทีม สามารถใช้ความรู้และประสบการณ์เดิม ผสมเข้ากับความรู้และประสบการณ์ใหม่ เพื่อสรุปและสร้างเป็นองค์ความรู้ใหม่ของตนเอง พร้อมทั้งสามารถประยุกต์ความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นกับสถานการณ์ในชีวิตจริงของตนเองได้ด้วย ตลอดจนปรับเปลี่ยนความคิดของตนเองเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงต่อไป
6. **ประเมินและติดตามผลการเรียนรู้** เมื่อสมาชิกภายในทีมเกิดการเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติจากนั้นควรมีการติดตามผลว่า การปฏิบัตินั้นเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ นอกจากนั้นการติดตามผลยังสามารถนำมาคิด วิเคราะห์ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาให้การลงมือปฏิบัติในครั้งถัดไปเหมาะสมยิ่งขึ้นอีกด้วย

## กิจกรรมที่ 1 “รวมพลคนรุ่นใหม่หัวใจอาสา”

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมการอบรมการอบรมเชิงปฏิบัติการ ได้ทำความรู้จักกัน สร้างความคุ้นเคย กล้าที่จะเปิดเผยตนเอง ทำความรู้จักตนเองและผู้อื่นเพิ่มมากขึ้น
2. เพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้วิจัยกับผู้เข้าร่วมการอบรม และผู้ร่วมโปรแกรมด้วยตนเอง

### แนวคิดที่สำคัญ

**แนวคิดทฤษฎีลำดับขั้นของมาสโลว์** กล่าวว่า มนุษย์ต้องการการยอมรับและการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการรู้จักและสร้างมิตรภาพกับบุคคลอื่น การละลายพฤติกรรมจะช่วยสร้างความคุ้นเคยระหว่างผู้เข้าร่วมการอบรม เกิดการยอมรับซึ่งกันและกัน สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกันและลดความวิตกกังวล อีกทั้งช่วยสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้

### ขั้นตอนการทำกิจกรรม

#### ขั้นเริ่มกิจกรรม (2 นาที)

ผู้วิจัยกล่าวทักทายผู้เข้าร่วมการอบรม และแนะนำตนเอง (ชื่อจริง ชื่อเล่น สถานศึกษา คำนิยามสั้นๆ ที่บ่งบอกความเป็นตัวเอง) เพื่อสร้างความคุ้นเคยและสร้างความเป็นกันเองกับผู้เข้าร่วมการอบรม ทั้ง 20 คน ก่อนนำเข้ากิจกรรมละลายพฤติกรรม

#### ขั้นดำเนินกิจกรรม (16 นาที)

1. ผู้วิจัยจัดกิจกรรมแบ่งกลุ่ม โดยขอให้ผู้เข้าร่วมการอบรม หยิบไข่นกกระทา 1 ฟอง ในโหลแก้ว จากนั้นขอให้ทุกคนแกะไข่นกกระทาด้วยกัน ซึ่งจะพบหมายเลข 1 - 4 เมื่อผู้วิจัยให้สัญญาณความพร้อมขอให้ผู้เข้าร่วมการอบรมแต่ละคนวิ่งไปหาผู้เข้าร่วมการอบรมคนอื่นๆ ที่มีหมายเลขเดียวกัน ทีมละ 5 คน (เวลา 10 นาที)

2. ผู้วิจัยขอให้สมาชิกในแต่ละทีม ทำความรู้จักกัน (เวลาประมาณ 10 นาที) ผู้จัดขอให้ผู้เข้าร่วมการอบรมเขียนชื่อเล่นของตัวเองในป้ายคลั่งคอที่ผู้วิจัยจัดเตรียมไว้ให้ จากนั้นขอให้ผู้เข้าร่วมการอบรมแต่ละคนผลัดกันแนะนำชื่อจริง ชื่อเล่น สถานบ้านการศึกษา ชั้นปีการศึกษา คำนิยามสั้นๆ 3 คำ ที่บ่งบอกถึงความเป็นตัวเองกับเพื่อนร่วมทีม และขอให้แต่ละทีมตั้งชื่อทีม พร้อมสรรหาหัวหน้าทีม

#### ขั้นสรุปผล (2 นาที)

ผู้วิจัยขอให้แต่ละทีม ส่งตัวแทนสรุปประโยชน์ของกิจกรรมรวมพลคนรุ่นใหม่หัวใจอาสา ทั้งด้านของการรู้จักตนเอง การเปิดเผยตนเองแก่ผู้อื่น รวมถึงการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น

### การประเมินผล

สังเกตจากการมีส่วนร่วมในกิจกรรม การแสดงความคิดเห็น

## สื่อและอุปกรณ์

1. คอมพิวเตอร์พร้อมทั้งจอฉายภาพ อุปกรณ์เชื่อมต่อ พร้อมทั้งลำโพงเสียง
2. โหลแก้ว 1 ใบ ที่สามารถบรรจุ ไซพลาสติก ได้ 20 ฟอง
3. กระดาษใสในไซร่ระบุหมายเลข 1-4 (แต่ละหมายเลขมีจำนวน 5 แผ่น)
4. Power Point
5. ป้ายชื่อคล้องคอจำนวนเท่ากับผู้เข้าร่วมการอบรม
6. ปากกาเมจิกหัวโตสีน้ำเงิน ตามจำนวนกลุ่ม

ระยะเวลาที่ใช้ ประมาณ 20 นาที

## กิจกรรมที่ 2 “ปฐมนิเทศคนรุ่นใหม่หัวใจอาสา”

### วัตถุประสงค์ของกิจกรรม

1. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมการอบรม ตระหนักถึงบทบาทความสำคัญของตนเองในฐานะจิตอาสาผู้ขับเคลื่อนองค์กร เกิดภาคภูมิใจในงานจิตอาสาที่ตนเองทำนอกเหนือจากการเก็บชั่วโมงจิตอาสา
2. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมการอบรม มีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถอธิบายความหมายและองค์ประกอบของ “พฤติกรรมอาสา” ได้
3. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมการอบรม เข้าใจวัตถุประสงค์ของโปรแกรม โดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติ ตลอดจนภาพรวมของโปรแกรมฯ

### แนวคิดสำคัญ

**การปฐมนิเทศ** เป็นกิจกรรมสำคัญที่จัดขึ้นเพื่อให้พนักงานใหม่คุ้นเคยกับงาน เพื่อนร่วมงานและองค์กรของตน ปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมใหม่ๆ ช่วยให้พนักงานใหม่รู้สึกสบายใจ มีความรู้สึกที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และสามารถเรียนรู้การทำงานได้โดยเร็ว โดยวัตถุประสงค์ของการปฐมนิเทศ คือ 1) เพื่อสร้างความประทับใจหรือความรู้สึกดีตั้งแต่ครั้งแรก 2) เพื่อช่วยเรื่องการปรับตัวของบุคลากรใหม่ (ชูชัย สมิทธิไกร, 2558)

**แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมอาสา** (Clary et al. (1998) การกระทำที่บุคคลช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความสมัครใจ เสียสละเวลา แรงกาย แรงใจ สติปัญญา กำลังทรัพย์โดยไม่หวังผลตอบแทน และไม่ใช่ว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องกระทำ เป็นการเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ซึ่งเป็นผู้ขับเคลื่อนความสำเร็จในองค์กร ไม่มุ่งแสวงหาผลกำไร

**แนวคิดแนวทางการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Action Learning)** การที่บุคคลเรียนรู้จากสภาพปัญหาในการทำงาน แล้วต้องการค้นหาคำตอบเพื่อแก้ไขสถานการณ์ที่เผชิญอยู่ โดยพยายามเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติเพื่อแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ให้ดีขึ้น ซึ่งประกอบด้วย 6 ขั้นตอน คือ 1) นำปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นโจทย์ของการเรียนรู้ 2) วางแผนการเรียนรู้ร่วมกันในการแก้ปัญหาด้วยประสบการณ์ของผู้เรียนรู้ 3) ลงมือปฏิบัติโดยมีส่วนร่วม

ในกิจกรรม แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ภายในทีม 4) เปิดโอกาสให้มีการอภิปราย ไตร่ตรอง สะท้อนคิด  
5) สรุปสร้างเป็นองค์ความรู้ใหม่ของผู้เรียนรู้แต่ละคน 6) ประเมินผลการปฏิบัติ (อาชัญญา รัตนอุบล, 2547)

### ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรม

#### ขั้นเริ่มกิจกรรม (10 นาที)

1. ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ของกิจกรรม รูปแบบการดำเนินกิจกรรมโดยใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติ กำหนดการของโปรแกรม ระยะเวลา เงื่อนไขและภาพรวมของโปรแกรม ประโยชน์ที่จะได้รับ พร้อมทั้งตอบข้อสงสัยต่างๆ (ถ้ามี)
2. ผู้วิจัยขอให้ผู้เข้าร่วมการอบรม ยืนยันความสมัครใจเห็นเอกสารจริยธรรมการวิจัย
3. ผู้วิจัยชี้แจงช่องทางการติดต่อกับผู้วิจัย ทั้งหมายเลขโทรศัพท์ LINE ID และ email พร้อมขออนุญาตผู้เข้าร่วมการอบรม สร้าง LINE กลุ่ม เพื่อเป็นช่องทางการติดต่อระหว่างเข้าร่วมโปรแกรมฯ
4. ผู้วิจัยแจกกระดาษ Post-it Note ให้ผู้เข้าร่วมการอบรม คนละ 1 แผ่น โดยขอให้ผู้เข้าร่วมการอบรม แต่ละคนเขียนความคาดหวังจากการเข้าร่วมโปรแกรม เสร็จแล้ว นำ Post-it Note ที่ตนเองเขียนไปติดที่ Flip Chart ด้านหน้าห้องที่จัดเตรียมไว้แล้ว

#### ขั้นดำเนินกิจกรรม (50 นาที)

1. ผู้วิจัยอธิบายความหมาย และขั้นตอนของการเรียนรู้จากการปฏิบัติ กระบวนการแก้ปัญหา โดยผู้วิจัยทำหน้าที่สนับสนุนการเรียนรู้ (Learning Coach) และเป็นผู้สนับสนุนการเรียนรู้ (Facilitator) เพื่อให้ผู้เข้าร่วมการอบรม รับทราบบทบาทและหน้าที่ของการเข้าร่วมการอบรมเชิงปฏิบัติการครั้งนี้
2. ผู้วิจัยชวนพูดคุยเรื่องการทำกิจกรรมอาสาและงานจิตอาสาที่เคยทำผ่านมา และขอให้แต่ละทีมช่วยกันคิดว่า ความหมายของคำว่า “มีพฤติกรรมอาสา” ในความคิดของแต่ละทีมจะต้องประกอบด้วยการมีพฤติกรรมอะไรบ้าง
3. ผู้วิจัยอธิบายความหมายของคำว่า พฤติกรรมอาสา องค์ประกอบของพฤติกรรมอาสา และความสำคัญของพฤติกรรมอาสาที่เป็นส่วนสำคัญของการขับเคลื่อนความสำเร็จขององค์กรที่ไม่มุ่งแสวงหาผลกำไร เช่น มูลนิธิกระจกเงา พร้อมทั้งแจกใบความรู้ 1 พฤติกรรมอาสา
4. ผู้วิจัยตั้งคำถามและขอให้แต่ละทีมอภิปรายภายใต้หัวข้อ “ถ้าอาสาสมัครขาดพฤติกรรมอาสาแล้ว องค์กรจะเป็นอย่างไรบ้าง” เพื่อนำสถานการณ์ที่เกิดขึ้นมาเป็นโจทย์ของการเรียนรู้ (Action Learning **ขั้นที่ 1: ใช้ปัญหาจากสถานการณ์จริง**)
5. ผู้วิจัยขอให้แต่ละทีมอภิปรายภายใต้หัวข้อ “ทำอย่างไรจึงจะเพิ่มพฤติกรรมอาสา” เพื่อวางแผนการแก้ปัญหาด้วยการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (AL **ขั้นที่ 2 คือ วางแผนเพื่อการแก้ปัญหา**) เพื่อให้ผู้เข้าร่วมการอบรมเกิดการเรียนรู้ร่วมกันโดยอาศัยประสบการณ์ที่ผ่านมาของแต่ละคนภายในทีม



6. ผู้วิจัยขอให้แต่ละทีมร่วมกันระดมความคิด ตอบคำถามในใบงาน ความสำคัญของพฤติกรรมอาสา และแนวทางพัฒนาพฤติกรรมอาสา (AL **ขั้นที่ 3** ลงมือปฏิบัติจากการเรียนรู้ผ่านการมีส่วนร่วมในกิจกรรม) จากนั้น ขอให้ตัวแทนแต่ละทีมนำเสนอ และทีมอื่นร่วมรับฟังและอภิปราย (AL 4 **อภิปราย ไตร่ตรอง**)

### ขั้นสรุป (10 นาที)

ผู้วิจัยขอให้ผู้เข้าร่วมการอบรม สะท้อนคิด ถึงสิ่งที่ได้เรียนรู้จากกิจกรรมและประโยชน์ที่ได้รับ

### การประเมินผล

1. ผู้วิจัยสังเกตพฤติกรรมการมีส่วนร่วมของผู้เข้าร่วมการอบรม ทั้งในช่วงการอภิปราย การนำเสนอ
2. ความคาดหวังจากการเข้าร่วมโปรแกรมฯ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโปรแกรมฯ
3. การยืนยันเข้าร่วมโปรแกรมฯ หลังจากการอธิบายภาพรวมของโปรแกรม
4. การตอบคำถามในใบงาน 2 ความสำคัญของพฤติกรรมอาสา

### สื่อและอุปกรณ์

1. คอมพิวเตอร์ พร้อมทั้งจอฉายภาพ อุปกรณ์เชื่อมต่อ พร้อมทั้งลำโพงเสียง
2. กระดาษ Post-it Note
3. กระดานและกระดาษ Flip Chart หน้าห้องประชุม

ระยะเวลาที่ใช้ ประมาณ 70 นาที

### ใบความรู้ 1 : พฤติกรรมอาสา

พฤติกรรมอาสา หมายถึง ความคิด ความรู้สึก หรือ การกระทำของอาสาสมัครภาคบังคับของมูลนิธิ กระจกเงาที่แสดงออกต่อผู้อื่นด้วยความสมัครใจ ไม่หวังสิ่งตอบแทน โดยการช่วยเหลือผู้อื่น เสียสละเพื่อผู้อื่นและส่วนรวม รวมถึงการประสานงานและร่วมสร้างสรรค์งานอาสาภายใต้บริบทขององค์กร มีรายละเอียดดังนี้

- 1) **การช่วยเหลือผู้อื่น** หมายถึง การกระทำของอาสาสมัครภาคบังคับที่แสดงออกถึงการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน ด้วยการกระทำที่สามารถแบ่งเป็น 2 ด้านย่อย ได้แก่ (1) การช่วยเหลือซึ่งกันและกันที่ควรให้กับผู้อื่น (2) การให้บริการและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้อื่น เช่น ผู้มาบริจาคสิ่งของ หรือ เพื่อนอาสาสมัครด้วยกัน
- 2) **การเสียสละเพื่อผู้อื่น** หมายถึง การกระทำของอาสาสมัครภาคบังคับที่เสียสละเพื่อผู้อื่นและส่วนรวม ที่สามารถแบ่งเป็น 2 ด้านย่อย ได้แก่ (1) การเสียสละกำลังกาย กำลังทรัพย์ กำลังสติปัญญาของตนเองเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน (2) การใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ต่อผู้อื่นและส่วนรวมด้วยความเต็มใจ

- 3) การประสานงานและร่วมสร้างสรรค์งานอาสา หมายถึง การกระทำของอาสาสมัครภาคบังคับที่สามารถแบ่งเป็น 3 ด้านย่อยได้แก่ (1) การประสานงานกับอาสาสมัครและหน่วยงานอื่นๆ ในมูลนิธิกระจกเงา (2) การตั้งใจทำงานจิตอาสาที่ได้รับมอบหมายให้เกิดประโยชน์ต่อมูลนิธิกระจกเงา (3) การมีส่วนร่วมริเริ่มสร้างสรรค์งานอาสา เสนอความคิดเห็นใหม่ๆ เพื่อพัฒนางานอาสาของมูลนิธิกระจกเงา

### ใบงาน ความสำคัญของการมีพฤติกรรมอาสา

**คำชี้แจง** ขอให้แต่ละทีมร่วมกันระดมความคิดเห็นภายในทีม จากข้อคำถามดังต่อไปนี้

1. ท่านคิดว่า **ท่านมีความสำคัญ**อย่างไรต่อการดำเนินงานของมูลนิธิกระจกเงา  
 .....  
 .....
2. ขอให้ท่านช่วยยกตัวอย่าง “พฤติกรรมอาสา” ของตัวท่านเอง (4 ข้อ)  
 2.1 .....  
 2.2 .....  
 2.3 .....  
 2.4 .....
3. ท่านคิดว่า มูลนิธิกระจกเงา จะเป็นอย่างไรในอนาคต **หากจิตอาสาไม่มาช่วยงาน**  
 (ขาดพฤติกรรมอาสา) .....  
 .....
4. หากปัญหา “การขาดพฤติกรรมอาสา” ได้รับการแก้ไข จะเกิดประโยชน์อย่างไรบ้างกับมูลนิธิ  
 และกับตัวอาสาสมัครเอง .....

### กิจกรรมที่ 3 “จุดประกาย HERO”

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมการอบรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดและองค์ประกอบทั้ง 4 ด้านของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก
2. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมการอบรม สามารถเชื่อมโยงแนวคิดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกกับการเพิ่มพุดิกรรมาอาสา

#### แนวคิดสำคัญ

แนวคิดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก (Luthans และคณะ, 2006) คือ สภาวะที่เป็นจุดแข็งของบุคคลซึ่งเป็นคุณลักษณะที่ส่งผลดี ส่งผลต่อพฤติกรรมทางบวกในการทำงาน ซึ่งมี 4 องค์ประกอบ คือ ความหวัง การมองโลกในแง่ดี และการฟื้นคืนพลัง

กิจกรรมจุดประกาย HERO นี้ พัฒนาตามแนวทาง Psychological Capital Development : Micro-Intervention ของ Luthans และคณะ (2007) วัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เข้าร่วมการอบรม มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและ 4 องค์ประกอบของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก เชื่อมโยงทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกเข้ากับการส่งเสริมพฤติกรรมอาสา ด้วยการระดมความคิด การอภิปรายกลุ่ม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนรู้จากการปฏิบัติ

#### ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรม

##### ขั้นเริ่มกิจกรรม

1. ผู้วิจัยจัดทีมเป็น 4 ทีมเดิม (ตามกิจกรรมที่ 1)
2. ผู้วิจัยชี้แจงให้ผู้เข้าร่วมการอบรม รับทราบถึงวัตถุประสงค์ของกิจกรรมและรูปแบบของกิจกรรม (เวลา 5 นาที)

##### ขั้นดำเนินกิจกรรม

1. ผู้วิจัยชวนคิด ชวนคุยกับผู้เข้าร่วมการอบรม ว่า นอกเหนือจาก “แรงจูงใจอาสา” เป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมพฤติกรรมอาสาแล้ว ยังมีปัจจัยอะไรอีกบ้างที่ช่วยส่งเสริมเพิ่มพฤติกรรมอาสา จากนั้น ผู้วิจัยเฉลยว่า “HERO” สามารถเพิ่มพฤติกรรมอาสาได้ (10 นาที)

2. ผู้วิจัยเปิดภาพเหล่า HERO ที่คนทั่วไปรู้จักเป็นอย่างดีจากภาพยนตร์ดังทั่วโลก และขอให้แต่ละทีมระดมความคิด อภิปรายภายในทีม โดยมีคำถามเพื่อนำมาเป็นโจทย์ของการเรียนรู้ คือ “คนที่ เป็น HERO คำต้องมีคุณสมบัติอะไรบ้าง” (AL 1 นำปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นโจทย์ของการเรียนรู้) จากนั้น ขอให้แต่ละทีมส่งตัวแทนเขียนคำตอบไว้ที่ Flip Chart (เวลา 10 นาที)

3. ผู้วิจัยขอให้แต่ละทีมนำเสนองาน จากนั้น ผู้วิจัยเปิดวีดิทัศน์เรื่อง “What make a HERO” และขอให้แต่ละทีมอภิปรายเกี่ยวกับวีดิทัศน์ดังกล่าวว่า “เราจะเป็น HERO ได้อย่างไร” (AL 2 เพื่อให้ผู้เข้าร่วมการอบรม เรียนรู้ร่วมกันโดยอาศัยประสบการณ์ของผู้เข้าร่วมการอบรม)

4. ผู้วิจัยบรรยาย เกี่ยวกับ ความหมาย ความสำคัญ และองค์ประกอบของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก พร้อมทั้งแจกใบความรู้: ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก จากนั้นให้แต่ละทีมอภิปรายร่วมกัน ภายใต้หัวข้อที่กำหนด (AL 3 ลงมือปฏิบัติผ่านการเข้าร่วมกิจกรรม มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน ใช้เวลา 25 นาที

4.1 การมีเป้าหมายที่ชัดเจนจะช่วยส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมอาสาได้อย่างไร (Hope)

4.2 การมองโลกในแง่ดี ส่งผลดีต่อการพฤติกรรมอาสาอย่างไรบ้าง (Optimism)

4.3 ศักยภาพของสมาชิกภายในทีมเพิ่มพฤติกรรมอาสาได้อย่างไรบ้าง (Self-Efficacy)

4.4 หากทีมพบความท้าทายในการเพิ่มพฤติกรรมอาสา จะมีวิธีการฟื้นคืนพลังใจตัวเองให้ลุกขึ้น เพื่อเดินต่อไปยัง เป้าหมายการเพิ่มพฤติกรรมอาสาได้อย่างไร (Resilience)

5. ผู้วิจัยขอให้แต่ละทีมระดมความคิด วิเคราะห์ เชื่อมโยงทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกเข้ากับการเพิ่มพฤติกรรมอาสา โดยอภิปรายภายในกลุ่มหัวข้อ “HERO ช่วยเพิ่มพฤติกรรมอาสาได้อย่างไร” และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างทีม (AL 4 อภิปราย ไตร่ตรอง สะท้อนคิด) (ใบงานจุดประกาย HERO เวลา 20 นาที)

6. ผู้วิจัยแจกใบงาน “จุดประกาย HERO” ให้ผู้เข้าร่วมการอบรม สรุปลงองค์ประกอบของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก และการนำทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกไปประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มพฤติกรรมอาสา (AL 5 สรุปเป็นองค์ความรู้ใหม่ของตนเองและนำไปประยุกต์ใช้แก้ปัญหา)

### ขั้นสรุปผลกิจกรรม

ผู้วิจัยขอให้ผู้เข้าร่วมการอบรม ร่วมกันอภิปรายและสะท้อนคิดสิ่งที่ได้เรียนรู้จากกิจกรรม (AL 6 ประเมินผลและติดตามผลการเรียนรู้ - 10 นาที)

### สื่อและอุปกรณ์

1. Powerpoint presentation
2. ใบความรู้ ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก /ใบงาน จุดประกาย HERO
3. Clip “What make a hero?” (ความยาว 4.45 นาที)
4. กระดาษ Flip Chart

### การประเมินผล

1. ประเมินจากการสังเกตพฤติกรรมและการมีส่วนร่วม การสะท้อนคิดของผู้เข้าร่วมการอบรม
2. ประเมินความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ผ่าน แบบประเมินความรู้

ระยะเวลาที่ใช้ ประมาณ 80 นาที

## ใบความรู้

### ทุนจิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychological Capital : PsyCap)

**ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก** คือ สภาวะของจิตวิทยาที่มีมุมมองใน “เชิงบวก” เพื่อการพัฒนาบุคคล ซึ่งสามารถพัฒนาได้ โดยมีทั้งสิ้น 4 องค์ประกอบคือ

1) **ความหวัง (Hope)** คือ อารมณ์ความคาดหวังว่า จะได้รับประสบการณ์ทางบวก เป็นลักษณะของสภาวะจิตใจทางบวก มีพื้นฐานจากความคิด เกี่ยวกับ เป้าหมาย แนวทางแห่งความสำเร็จ และ ความตั้งใจที่จะบรรลุเป้าหมาย มีความอดทนต่อเป้าหมายและพร้อมที่จะปรับแนวทางที่มุ่งสู่เป้าหมายเมื่อมีความจำเป็น

2) **การมองโลกในแง่ดี (Optimism)** คือ ความคิดของบุคคลที่มีต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในทางบวก เห็นว่าการทำงานนั้นไม่ได้เลวร้าย มีทางแก้ไขได้ และสามารถอธิบายเหตุการณ์ในเชิงบวก ซึ่งเป็นความสามารถในการปรับเปลี่ยนความคิดที่มีต่อสถานการณ์ทางลบให้เป็นไปในทางบวก รวมถึง ความคาดหวังว่าสิ่งดี ๆ จะเกิดขึ้นในอนาคต ความสามารถของบุคคลที่จะมองในแง่ดีว่า มีสิ่งดี ๆ จะเกิดขึ้นในอนาคต

3) **การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy)** คือ การรับรู้ขีดความสามารถของตนเองที่จะปฏิบัติตนอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้งานได้ตามผลลัพธ์ที่ต้องการ ซึ่งส่งผลต่อความคิด ความรู้สึก แรงจูงใจ และ ความสามารถที่จะประสบความสำเร็จของบุคคลนั้นๆ

4) **การฟื้นคืนพลัง (Resilience)** คือ ความสามารถในการฟื้นคืนกลับสู่สภาพเดิม หรือ สภาพที่ดีกว่าเดิม เมื่อเผชิญกับปัญหาและความทุกข์ยาก ความขัดแย้ง อุปสรรคต่างๆ บุคคลนั้นก็ไม่ลดละความพยายาม เพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตั้งใจไว้

### ใบงาน จุดประกาย HERO

**คำชี้แจง** ขอให้แต่ละทีมระดมความคิด อภิปราย และสรุปเป็นความคิดเห็นของทีม ดังนี้

1. เพราะเหตุใดเราจึงควรวางเป้าหมายที่ชัดเจนในการเพิ่มพฤติกรรมอาสา  
 .....  
 .....
2. การมองโลกในแง่ดี ส่งผลดีต่อการพฤติกรรมอาสาอย่างไรบ้าง  
 .....  
 .....
3. การรับรู้ถึงศักยภาพของสมาชิกในทีมจะช่วยให้เป้าหมายการเพิ่มพฤติกรรมอาสาสำเร็จได้อย่างไร  
 .....  
 .....
4. หากทีมเราเจออุปสรรคระหว่างทางในการส่งเสริมพฤติกรรมอาสา ทีมเรามีวิธีการอย่างไรบ้างที่จะ  
 ฟื้นคืนพลังใจ และลุกขึ้นมาเพื่อเดินต่อไปยังเป้าหมาย  
 .....  
 .....

## กิจกรรมที่ 4 “HERO ผ่านให้ไกลแล้วไปให้ถึง”

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมการอบรม มีความรู้ ความเข้าใจทฤษฎีจิตวิทยาเชิงบวกด้านความหวัง ผักการตั้งเป้าหมาย หาวิธีการต่างๆ เพื่อพิชิตเป้าหมายคือ พฤติกรรมอาสา รวมถึงพิจารณาถึงความท้าทายที่อาจจะเกิดขึ้นและแนวทางการก้าวข้ามความท้าทายเหล่านั้น
2. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโปรแกรม มีความคิด ริเริ่มสร้างสรรค์ในการช่วยพัฒนามูลนิธิ ซึ่งเป็นองค์ประกอบย่อยของการมีพฤติกรรมอาสา ผ่านกิจกรรมการตั้งเป้าหมาย

### แนวคิดสำคัญ

ความหวัง (Hope) หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลซึ่งมีแรงจูงใจเชิงบวก ที่จะไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างชัดเจน ด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจ โดยกำหนดแนวทาง หรือ วิธีการต่างๆ เพื่อพิชิตเป้าหมายไปสู่ความสำเร็จ เป้าหมายที่ดี ควรเป็นเป้าหมายที่มีคุณค่า ไม่ง่ายเกินไปและต้องใช้ความพยายามเพื่อบรรลุเป้าหมายนั้น รวมถึงการหาวิธีการต่างๆ เพื่อก้าวข้ามความท้าทายต่างๆ ระหว่างการเดินทางไปสู่เป้าหมาย นอกจากนี้ บุคคลที่มีความหวังยังพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนแนวทาง เพื่อไปสู่ความสำเร็จของเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยอาศัยประสบการณ์ที่ผ่านมา ซึ่งอาจเป็นประสบการณ์แห่งความสำเร็จหรือความล้มเหลวของตนเอง หรือ ประสบการณ์ของบุคคลอื่นๆ

การพัฒนาความหวังในกิจกรรมนี้ ผู้วิจัยใช้แนวทางของ Luthans และคณะ (2006) ตามหลักการ PCI โดยมีรายละเอียดและมิติการพัฒนาความหวังดังต่อไปนี้

1. นำใจทย์ที่เป็นความท้าทายของมูลนิธิ คือ การส่งเสริมพฤติกรรมอาสาของอาสาสมัคร เป็นเป้าหมาย (AL ชั้นที่ 1) พร้อมทั้งระดมความคิดที่หลากหลายจากผู้เข้าร่วมโปรแกรม เพื่อไปยังเป้าหมาย
2. หาแนวทางต่างๆ เพื่อก้าวข้ามอุปสรรค (overcome obstacles) ไปสู่เป้าหมายที่ตั้ง

### ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรม

#### ขั้นเริ่มกิจกรรม

ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ของกิจกรรมที่ 3 (เวลา 5 นาที)

#### ขั้นดำเนินกิจกรรม

1. ผู้วิจัยแจกอุปกรณ์การเล่นเกมส์ “ตึกถล่ม (JENGA GAME)” คือ เกมส์ที่นำท่อนไม้ขนาดเล็กลงมาต่อกัน โดยมีขนาดความสูง 18 ชั้น แต่ละชั้นมีไม้เรียงกัน 3 ชั้น พร้อมแนะนำวิธีการเล่นเกมส์ คือ ให้แต่ละทีมดึงไม้ที่อยู่ด้านล่าง มาเรียงต่อด้านบน ภายในเวลาที่กำหนด ทีมใดที่ต่อชั้นตึกได้สูงสุด เป็นทีมที่ชนะ ทีมใดที่ทำตึกถล่ม ทีมนั้นแพ้ เพื่อฝึกให้แต่ละทีมฝึกฝนการตั้งเป้าหมาย การวางแผน และการเรียนรู้การทำงานร่วมกัน (AL 2 วางแผนการแก้ปัญหา เวลา 20 นาที)

2. ผู้วิจัยเชื่อมโยงสู่การบรรยายให้ความรู้ สร้างความเข้าใจเรื่อง “ความหวัง” เรื่องการตั้งเป้าหมาย การวางแผนหาแนวทางพิชิตเป้าหมาย และการก้าวข้ามความท้าทายเพื่อไปยังเป้าหมาย จากนั้นขอให้แต่ละทีม แลกเปลี่ยนความคิดเห็นภายในทีม ภายใต้หัวข้อ “วิธีการต่างๆ ที่จะช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน” โดย

- 2.1 ขอให้แต่ละทีมคิดทุกวิธีการให้ได้มากที่สุด โดยไม่จำกัดจำนวนและคุณภาพของคำตอบ พร้อมทั้งบันทึกรายละเอียดในใบงาน 3 (AL 3 ลงมือปฏิบัติจากการเรียนรู้ด้วยการมีส่วนร่วม ในกิจกรรม)
- 2.2 ให้ทีมร่วมกันอภิปรายว่า จากที่คิดมาในข้อ 2.1 มีวิธีการใดบ้างที่เป็นไปได้และนำไปปฏิบัติได้จริงและช่วยกันเลือกวิธีการต่างๆ เหล่านี้ มาสรุปเป็นข้อสรุปของทีม
- 2.3 แต่ละทีมนำเสนอข้อสรุปที่คิดมาของตนเอง ทีมที่เหลือร่วมอภิปราย สะท้อนคิด (AL 4) และสรุปเป็นองค์ความรู้เพื่อนำไปปฏิบัติ (AL 5)

#### ขั้นสรุปผลกิจกรรม

ผู้วิจัยขอให้แต่ละกลุ่มสะท้อนคิดถึงสิ่งที่ได้เรียนรู้จากกิจกรรม พร้อมทั้งกำหนดเวลาเพื่อการลงมือปฏิบัติ (AL 6 ประเมินผลและติดตามผลการเรียนรู้ – เวลา 10 นาที)

#### สื่อและอุปกรณ์

1. powerpoint / slides presentation
2. กระดาษ Flipchart
3. เกมส์ JENGA จำนวน 4 ชุด
4. ใบงาน HERO ฝืนให้ไกลแล้วไปให้ถึง

#### การประเมินผล

1. การสะท้อนคิดของผู้เข้าร่วมการอบรม จากสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการกิจกรรม
2. การตอบคำถามในใบงาน HERO ฝืนให้ไกลแล้วไปให้ถึง

ระยะเวลา ประมาณ 90 นาที



### ใบงาน HERO ฝึนให้ไกลแล้วไปให้ถึง

**คำชี้แจง** ขอให้แต่ละทีมช่วยกันระดมความคิด อภิปรายในทีม และตั้งเป้าหมายเพิ่มพฤติกรรม  
อาสาขอให้แต่ละทีมเขียนคำตอบของทีมบนกระดาษ Flip Chart

1. เป้าหมายในการเพิ่มพฤติกรรมอาสาของทีม คือ .....
2. ระยะเวลาตั้งแต่วันที่ ..... ถึงวันที่ .....
3. วิธีการ หรือ แนวทางต่างๆ ในการเพิ่มพฤติกรรมอาสาด้านการช่วยเหลือผู้อื่น คือ  
(ระดมสมองทั้งทีมด้วยความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ เพื่อให้ได้คำตอบมากที่สุด โดยไม่จำกัดจำนวนและ  
คุณภาพของคำตอบ)
  - 3.1 .....
  - 3.2 .....
  - 3.3 .....
  - 3.4 .....
  - 3.5 .....
  - 3.6 .....
  - 3.7 .....
  - 3.8 .....
4. ตามแนวทางต่างๆ ที่ช่วยกันคิดในข้อ 3 ทีมคิดว่า มีแนวทางใดบ้างที่เป็นความคิด ริเริ่มสร้างสรรค์และ  
ทำได้จริงภายในเวลาที่กำหนดข้างต้น กรุณาระบุ
  - 4.1 .....
  - 4.2 .....
  - 4.3 .....
  - 4.4 .....
  - 4.5 .....
5. ความท้าทายที่อาจทำให้แนวทางที่วางแผนไว้ในข้อ 4 ไม่เป็นไปตามที่คิด คืออะไรบ้าง  
(ระบุได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - 5.1.....
  - 5.2 .....
  - 5.3 .....

## กิจกรรมที่ 5 “HERO พร้อมบวก”

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมการอบรม ปรับเปลี่ยนความคิดต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในเชิงบวก
2. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมการอบรม ผึกคิดและคาดหวังว่าเป้าหมายที่ตั้งขึ้นมา จะประสบความสำเร็จ และจะมีสิ่งดีๆ จะเกิดขึ้นในอนาคตจากการเสียสละเพื่อสังคม

### แนวคิดที่สำคัญ

**แนวคิดการมองโลกในแง่ดี** หมายถึง ความคิดของบุคคลที่มีต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในทางบวก เห็นว่าการทำงานนั้นไม่ได้เลวร้ายมีทางแก้ไขได้ และคาดหวังว่าสิ่งดีๆ จะเกิดขึ้นในอนาคต มี 2 องค์ประกอบย่อยคือ

1. การอธิบายเหตุการณ์ในเชิงบวก หมายถึง ความสามารถในการปรับเปลี่ยนความคิดที่มีต่อสถานการณ์ทางลบให้เป็นไปในทางบวก
2. ความคาดหวังว่าสิ่งดีๆ จะเกิดขึ้นในอนาคต หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะมองในแง่ดีว่า มีสิ่งดีๆ จะเกิดขึ้นในอนาคต

แนวคิดการพัฒนาการมองโลกในแง่ดี มีหลากหลายแนวคิด อาทิเช่น แนวคิดของ Salignmen (2001) Scheier & Carver (2005) Schneider (2001) สำหรับงานวิจัยนี้ใช้แนวคิดของ Bernard (1991 อ้างถึงใน วราจคณา รัชตวรรณ, 2554) เสนอการพัฒนาการมองโลกในแง่ดี สอดคล้องกับองค์ประกอบข้างต้น กล่าวคือ

1. **คงไว้ซึ่งมุมมองเชิงบวก (Maintaining perspective)** กล่าวคือ การมองตนเองย้อนกลับในภาพอดีตเพื่อประเมินเรื่องราวที่เกิดขึ้นในเชิงบวก พร้อมทั้งปรับมุมมองว่า ทุกสิ่งมีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนั้นจะนำไปสู่สิ่งที่ดีขึ้น และเชื่อว่า เหตุการณ์เลวร้ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นจะผ่านพ้นไปในท้ายที่สุด
2. **พัฒนาความคาดหวัง และความรู้สึกเกี่ยวกับอนาคตในเชิงบวก (Anticipation and sense of a compelling future)** Bernard กล่าวไว้ว่า หากคนหนุ่มสาวไม่สามารถจินตนาการถึงอนาคตอันสดใส คนเหล่านี้ส่วนมากเสี่ยงต่อการเป็นคนซึมเศร้า และสิ้นหวัง ดังนั้น จึงควรพัฒนาความคาดหวังจากสิ่งที่ตนเองมีอยู่ในปัจจุบัน และมองไปในอนาคตเชิงบวกถึงอนาคตอันสดใส

### ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรม

#### ขั้นเริ่มกิจกรรม

ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ของกิจกรรม รูปแบบและขั้นตอนของกิจกรรม

## ขั้นตอนกิจกรรม

1. ผู้วิจัยชวนทุกคน ย้อนรำลึกถึง ช่วงโควิดระบาดในประเทศไทยครั้งแรกเมื่อปี 2020 ส่งผลกระทบต่อประชาชนทั่วประเทศอย่างไรบ้าง (หนึ่งในคำตอบคือ คนตกงานจำนวนมาก) จากนั้นผู้วิจัยจึงตั้งคำถามให้อภิปรายภายในกลุ่มว่า ภายใต้วิกฤตการณ์ COVID-19 ในประเทศไทย มีเหตุการณ์เชิงบวกใดบ้าง (AL1 นำปัญหาที่เกิดขึ้นจริงเป็นสถานการณ์ในการศึกษา) ซึ่งหนึ่งในคำตอบที่คาดว่าจะได้รับ คือ ปรากฏการณ์ที่คนไทยทั่วประเทศแสดงพฤติกรรมจิตอาสา ทำอาหารแจกให้ผู้ทีเดือดร้อนทานข้าวฟรี

2. ผู้วิจัยขอให้ผู้เข้าร่วมโปรแกรมร่วมกันอภิปรายภายในกลุ่ม (AL2 วางแผนการแก้ปัญหาาร่วมกันภายในทีมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากประสบการณ์เดิม)

2.1 จิตอาสาที่แจกอาหารฟรี “มีความคาดหวัง” อะไรกับการแจกอาหารฟรีเหล่านี้ ?

2.2 การแจกอาหารฟรี จิตอาสา ต้อง “เสียสละ” อะไรบ้าง และจิตอาสาเหล่านี้ เสียสละเพื่ออะไร?

2.3 ภายใต้วิกฤตโควิดเป็นช่วงเวลาที่ยากลำบาก มีมุมมองอะไรบ้างที่เราสังเกตเห็น?

เพื่อฝึกให้ผู้เข้าร่วมการอบรม เชื่อมโยงระหว่างการมองโลกในแง่ดี ด้านการฝึกมีมุมมองเชิงบวกต่อเหตุการณ์วิกฤตที่ผ่านมา รวมถึงการคาดหวังถึงสิ่งดี ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

ผู้วิจัยเชื่อมโยงคำตอบของผู้เข้าร่วมการอบรม ในข้อ 2 เข้าสู่การบรรยายความรู้เรื่องการมองโลกในแง่ดี (Optimism) ความหมายของการมองโลกในแง่ดี ประโยชน์ของการมองโลกในแง่ดี ลักษณะของคนมองโลกในแง่ดี-แง่ร้าย พร้อมทั้งเชื่อมโยงสู่พฤติกรรมการเสียสละเพื่อผู้อื่นและส่วนรวม โดยขอให้แต่ละทีมอภิปรายภายใต้หัวข้อ “ถ้าฉันทำโครงการส่งเสริมพฤติกรรมอาสา สิ่งที่ต้องเสียสละเมื่อเปรียบเทียบกับความสำเร็จของโครงการ” (AL 3 เรียนรู้ผ่านการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นภายในทีม เวลา 15 นาที) ให้แต่ละทีมเขียนคำตอบ

a. ทีม มีความคาดหวังอะไรจะเกิดขึ้นในอนาคต กับการทำโครงการส่งเสริมพฤติกรรมอาสา

b. ทีม คิดว่า จะต้องเสียอะไรบ้างกับการทำโครงการส่งเสริมพฤติกรรมอาสาให้สำเร็จ

c. ทีม คิดว่า การเสียสละ “คุ้มค่า” กับการคาดหวังที่จะเกิดขึ้นในอนาคตหรือไม่ เพราะเหตุใด

d. เป้าหมายการส่งเสริมพฤติกรรมอาสาตามโครงการที่แต่ละทีมตั้งไว้ กับการคาดหวังที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ทีมคิดว่าคุ้มค่าหรือไม่เพราะเหตุใด

ผู้วิจัยเปิดโอกาสให้แต่ละทีมนำเสนอผลงาน ในขณะที่ทีมอื่นๆ รับฟัง อภิปราย สะท้อนคิด และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (AL 4 เปิดโอกาสให้ไตร่ตรองสะท้อนคิด เวลา 10 นาที)

## ขั้นสรุปผลกิจกรรม

ผู้วิจัยขอผู้เข้าร่วมการอบรม ร่วมกันสะท้อนคิดสิ่งที่ได้เรียนรู้จากกิจกรรมนี้ (AL 6 ประเมินและติดตามผลการเรียนรู้)

ระยะเวลา ประมาณ 1 ชั่วโมง

### การประเมินผล

1. การสังเกตพฤติกรรมการตอบคำถาม การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของผู้เข้าร่วมโปรแกรมฯ
2. คำตอบของใบงาน HERO ผันให้ไกลแล้วไปให้ถึง

### สื่อและอุปกรณ์

1. Slip Presentation / อุปกรณ์คอมพิวเตอร์
2. Clip Learn Optimism Positive Psychology-Martin Seligman
3. Flip Chart
4. ใบงาน HERO พร้อมบวก

ใบงาน HERO พร้อมบวก	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เป้าหมายในโครงการเพิ่มพฤติกรรมอาสาของทีมคือ .....</li> <li>2. ความคาดหวังจากการเพิ่มพฤติกรรมอาสาในข้อ 1 (กรอกรายละเอียดหรือวาดรูปด้านขวา)</li> <li>3. สิ่งที่ต้องเสียสละ เพื่อให้เป้าหมายเป็นจริง (กรอกรายละเอียด หรือ วาดรูป ด้านซ้าย)</li> </ol>	
สิ่งที่ต้องเสียสละ เพื่อให้เป้าหมายเป็นจริง	สิ่งที่คุณคาดหวังว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต หากทีมพิชิตเป้าหมายข้อ 1 ได้สำเร็จ
	สิ่งดีๆ ที่จะเกิดขึ้นกับผู้ที่เดือดร้อนกว่า
	สิ่งดีๆ ที่จะเกิดขึ้นกับตัวคุณเอง
ความรู้สึก เมื่อถึงวันที่เป้าหมายเพิ่มพฤติกรรมอาสาที่วางไว้ สำเร็จตามความตั้งใจ ..... .....	

## กิจกรรมที่ 6 “ ศักยภาพของ HERO”

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมการอบรม มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเองผ่านประสบการณ์ความสำเร็จที่ผ่านมาของตนเอง เชื่อมโยงกับการเพิ่มพฤติกรรมอาสาสมัครช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความศรัทธาสร้างสรรค์
2. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมการอบรม ดูตัวแบบที่ประสบความสำเร็จ และรับรู้ความสามารถของตนเองว่า ตนเองก็สามารถประสบความสำเร็จได้เช่นเดียวกับตัวแบบ หากตนพยายามมากพอและมุ่งมั่นต่อเป้าหมายคือ การเพิ่มพฤติกรรมอาสา

### แนวคิดสำคัญ

ตามแนวคิดของ Bandura (1986) การรับรู้ความสามารถของตน หมายถึง ความเชื่อมั่นของบุคคลว่าตนเองมีความสามารถ ทำงานใดๆ ได้ประสบความสำเร็จ มีความเชื่อว่า ไม่มีงานใดยากเกินความสามารถเนื่องจากบุคคลเคยมีประสบการณ์ความสำเร็จ ซึ่งเป็นประสบการณ์ความสำเร็จของบุคคลนั้นเอง หรือประสบการณ์ความสำเร็จของบุคคลอื่นๆ ที่เป็นบุคคลต้นแบบ รวมถึงการได้รับคำพูดโน้มน้าวเชิงบวก เพื่อสร้างกำลังใจให้บุคคลว่า สามารถประสบความสำเร็จได้

Luthans et al. (2006) พัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองตามแนว PCI โดยมีพื้นฐานจากแนวคิดของ Bandura โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาในอดีต (Master Experiences) ซึ่งเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ในการพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเอง เพราะเมื่อบุคคลประสบความสำเร็จซ้ำๆ กัน หลายครั้งจะช่วยสร้างความเชื่อให้บุคคลนั้นว่า เขาสามารถที่จะทำสำเร็จได้

**โดยใช้ตัวแบบ (Modeling)** การได้สังเกตตัวแบบแสดงพฤติกรรม จะทำให้ผู้สังเกตมีความรู้สึกกว่า ตนก็สามารถที่จะประสบความสำเร็จได้เช่นกันถ้าเขาพยายามจริงและไม่ย่อท้อ

**การใช้คำพูดโน้มน้าว (Verbal Presentation)** เป็นการบอกว่าคุณคนนั้น สามารถประสบความสำเร็จได้ เป็นการสร้างกำลังใจ วิธีนี้จะได้ผลเมื่อใช้ร่วมกับการทำให้บุคคลมีประสบการณ์ของความสำเร็จ

**สภาวะทางกายและอารมณ์ (Physiological and Affective State)** การลดการกระตุ้นอารมณ์เชิงลบ เช่น ความเครียด ความกลัว ความวิตกกังวลจะช่วยให้บุคคลพัฒนาศักยภาพของตนเองได้ดียิ่งขึ้น

สำหรับในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้เพียง 2 มิติของการพัฒนา คือ 1) ประสบการณ์ความสำเร็จในอดีตที่ผ่านมาและ 2) การใช้ตัวแบบ เป็นมิติของการพัฒนาผู้เข้าร่วมการอบรม เพื่อส่งเสริมพฤติกรรมอาสาเท่านั้น ส่วนการใช้คำพูดโน้มน้าวสร้างกำลังใจ เป็นส่วนหนึ่งของการสนับสนุนจากองค์กร ในขณะที่สภาวะทางกายและอารมณ์ เป็นการสร้างบรรยากาศของการฝึกอบรมโดยภาพรวม จึงไม่นำมาเป็นมิติของการพัฒนา

## ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรม

### ขั้นเริ่มกิจกรรม (เวลา 5 นาที)

1. ผู้วิจัยชี้แจงให้ผู้เข้าร่วมการอบรม ทราบถึงวัตถุประสงค์ของกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมและรูปแบบของกิจกรรม

### ขั้นดำเนินกิจกรรม (เวลา 50 นาที)

1. ผู้วิจัยชวนคิด ชวนคุยกับผู้เข้าร่วมการอบรม ว่าหลังจากแต่ละทีมตั้งเป้าหมายในสัปดาห์แรก และได้ช่วยกันคิดโครงการเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมอาสา ขอให้นำเสนอความคืบหน้าของโครงการ พร้อมเล่าให้ฟังว่าทีมเรียนรู้อะไรบ้าง และเจอความท้าทายอะไรบ้าง

จากนั้นจึงนำเข้าสู่การเชื่อมโยงจากสัปดาห์ที่แล้ว เข้าสู่การอบรมวันนี้ว่า ตอนนี้เราผ่านปัจจัยต่างๆ ที่ส่งเสริมพฤติกรรมอาสา 3 ปัจจัย คือ แรงจูงใจอาสา ความหวัง การมองโลกในแง่ดี อีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ คือ “การเชื่อมั่นในศักยภาพของตนเอง” ขอให้แต่ละกลุ่มอภิปรายว่า ภายใต้หัวข้อ “ความเชื่อมั่นในศักยภาพของตนเอง มีผลต่อการเพิ่มพฤติกรรมอาสา เพราะ.....” และสรุปบน Flip Chart (AL 1 คำถามเพื่อนำมาเป็นโจทย์ในการเรียนรู้)

2. ผู้วิจัยขอให้แต่ละทีมอภิปรายกลุ่มภายใต้หัวข้อ “ที่ผ่านมา มีคนชมท่านเก่งเรื่องอะไรบ้าง หรือ ทำชอบ/สนใจเรื่องใดเป็นพิเศษและคิดว่า ตนเองทำได้ดี” จากนั้น ให้คิดต่อว่า ท่านจะนำสิ่งที่ท่านถนัด เพื่อช่วยเหลือผู้อื่นได้อย่างไรบ้าง” เพื่อให้ผู้เข้าร่วมการอบรม เรียนรู้ร่วมกันจากประสบการณ์เดิมที่ผ่านมาของสมาชิกในทีม (AL 2 วางแผนการแก้ปัญหาด้วยการเรียนรู้จากการปฏิบัติ)

3. ผู้วิจัยบรรยายเรื่อง การรับรู้ความสามารถของตน ด้านความหมาย แนวทางการเพิ่มศักยภาพของตนเอง จากนั้น ผู้วิจัยแจกกรณีศึกษา “ก้าวคนละก้าว 10 วัน 400 กิโลเมตร” ของตูน บอดี้สแลม ผู้ใช้ความสำเร็จของตนเองที่ผ่านมาในอดีต เป็นการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นต้นแบบของการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน จากนั้น ผู้วิจัยขอให้ผู้เข้าร่วมการอบรม อภิปรายกลุ่ม ถอดบทเรียนจากกรณีศึกษาดังกล่าวในใบงาน ศักยภาพของ HERO ว่า

ศักยภาพของตูน บอดี้สแลม จากกรณีศึกษา นี้ คือ .....

เป้าหมายของตูน บอดี้สแลม คือ .....

ตูน ใช้ศักยภาพของตนเองในการช่วยเหลือผู้อื่น โดย .....

ความคิดสร้างสรรค์ของตูนในกรณีศึกษา นี้ คือ .....

เรียนรู้อะไรบ้างจากกรณีศึกษา เรื่องการรับรู้ความสามารถของตนกับการช่วยเหลือผู้อื่น .....

คิดว่า ตนเองเก่งเรื่องอะไร มีศักยภาพด้านใดบ้าง ที่จะนำศักยภาพเหล่านั้นทำโครงการส่งเสริมพฤติกรรมอาสาให้ประสบความสำเร็จ ขอให้ทุกทีมระบุศักยภาพในกระดาษ Flip Chart (AL 3 เรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น)

4. แต่ละทีมนำเสนอ Flip Chart ในขณะที่ทีมอื่นๆ รับฟัง อภิปราย และสะท้อนคิด (AL 4 อภิปรายไตร่ตรอง สะท้อนคิด)

### ขั้นสรุปผลกิจกรรม (เวลา 35 นาที)

ผู้วิจัยขอให้ผู้เข้าร่วมการอบรมสะท้อนความคิดเห็นจากกิจกรรมทั้งหมดว่า เรียนรู้อะไรบ้าง จะนำศักยภาพของตนและทีมไปส่งเสริมโครงการพหุกิจกรรมอาสาได้อย่างไร และสรุปประโยชน์ที่ได้รับจากกิจกรรม (AL 6 ประเมินและติดตามผลการเรียนรู้)

เมื่อจบกิจกรรมนี้ ผู้วิจัยพูดโน้มน้าวให้ผู้เข้าร่วมการอบรมใช้ศักยภาพที่ทุกคนเก่งในด้านใดด้านหนึ่งอยู่แล้ว ทำโครงการส่งเสริมพหุกิจกรรมอาสาให้สำเร็จตามเป้าหมาย และให้เวลาแต่ละทีม ปรัชญาหารือ ร่วมกันในการทำโครงการส่งเสริมพหุกิจกรรมอาสาในสัปดาห์ที่สอง และแบ่งงานกัน พร้อมทั้งเตรียมการนำเสนอ ความคืบหน้าในการอบรมครั้งถัดไป

ระยะเวลา ประมาณ 90 นาที

### การประเมินผล

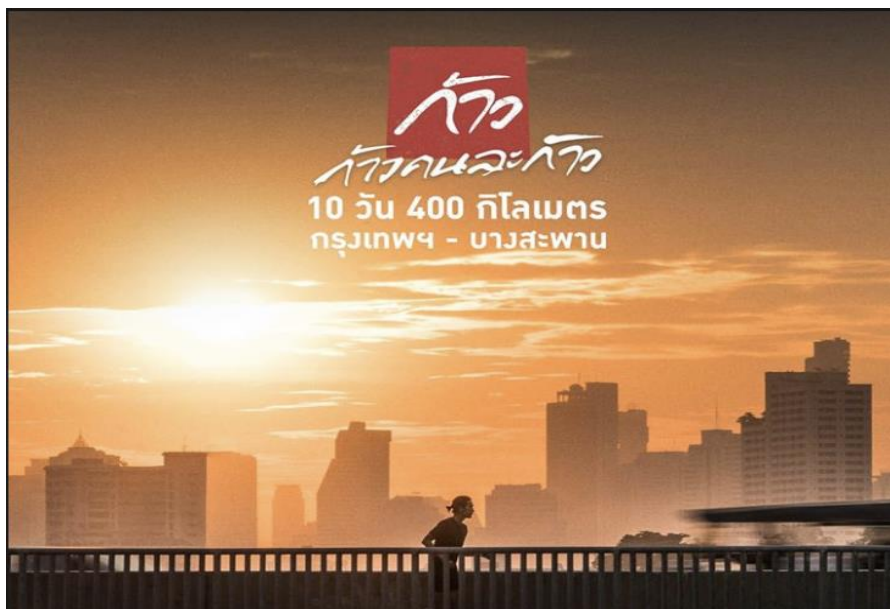
1. สังเกตพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการร่วมกิจกรรม แสดงความคิดเห็น และการสะท้อนคิด
2. คำตอบในใบงาน

### สื่อและอุปกรณ์

1. Powerpoint / presentation
2. กรณศึกษา ก้าวคนละก้าว 10 วัน 400 กิโลเมตร ของตูน บอดี้สแลม
3. ใบงาน ศักยภาพของ HERO กับการช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความคิดสร้างสรรค์
4. กระดาษ Flip Chart

## กรณีศึกษา 1

“ก้าวคนละก้าว 10 วัน 400 กิโลเมตร กรุงเทพ-บางสะพาน”  
ใช้ศักยภาพของตนเองช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน



“ถ้าการวิ่งของผมครั้งนี้เกิดประโยชน์ ทำให้ใครสักคน มีชีวิตที่ดีขึ้น ได้ช่วยเหลือเด็กน้อยสักคน ช่วยคุณยายแก่ๆ สักคน ให้นายจากโรคร้ายของเขาได้ ผมก็คิดว่า มันคุ้มค่ามากแล้ว...”

-อาทิวราห์ คงมาลัย (ตูน บอดี้สแลม)-

โครงการนี้มีจุดเริ่มต้นจากความชื่นชอบการวิ่งออกกำลังกายของคุณอาทิวราห์ คงมาลัย (ตูน บอดี้สแลม) ซึ่งใช้การวิ่งเป็นการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพเท่านั้น แต่ด้วยการที่ตูน บอดี้สแลม เป็นคนจริงจัง ทำอะไรทำจริง ตูนสามารถผลักดันความสามารถในการวิ่งของตนเอง จนถึงการวิ่งระดับมาราธอน ส่งผลให้ภาพลักษณ์ในการเป็นนักวิ่งของตูน บอดี้สแลม เติบโตขึ้นเรื่อยๆ

ตูน บอดี้สแลม ได้รับเชิญจากโรงพยาบาลบางสะพาน อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ให้มาร่วมวิ่งการกุศลระยะทาง 42 กิโลเมตร เพื่อหาเงินสมทบทุนในการจัดซื้ออุปกรณ์ทางการแพทย์ ที่โรงพยาบาลต้องการนำมาใช้รักษาผู้ป่วยจำนวนมาก ในอำเภอบางสะพาน แต่ตูนต้องการที่จะอุทิศตน ทำงานจิตอาสาช่วยเหลือผู้อื่น โดยใช้งบประมาณให้น้อยที่สุด แต่ได้ผลตอบแทนมากที่สุด จึงตัดสินใจเปลี่ยนแปลงแผนการเป็นการวิ่งระยะไกล กรุงเทพ-บางสะพาน รวมระยะทางประมาณ 400 กิโลเมตร ในโครงการกิจกรรมวิ่งการกุศล “#ก้าวคนละก้าว” เพื่อระดมทุนจากผู้มีจิตศรัทธาทั่วประเทศมาช่วยเหลือโรงพยาบาลบางสะพาน ในการจัดซื้ออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ยังขาดแคลน ซึ่งถือเป็นเรื่องที่ทำหายที่สุดในชีวิตของ ตูน บอดี้สแลม ก็ว่าได้ โดยการวิ่งดังกล่าวระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม - วันเสาร์ที่ 10 ธันวาคม 2559

(ที่มา : <http://www.bodyslamband.com/charity/info/>)



ใบงาน : ศักยภาพของ HERO กับการช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความคิดสร้างสรรค์

**คำชี้แจง** กรุณากรอกรายละเอียดด้านล่างให้ครบถ้วน (เป็นความคิดเห็นส่วนบุคคล ไม่มีถูก ผิด)

1. เป้าหมายทีมของฉันในโครงการส่งเสริมพฤติกรรมอาสาคือ .....
2. ประสบการณ์ความสำเร็จที่ผ่านมาของฉันในอดีต คือ
  - 2.1.....
  - 2.2 .....
  - 2.3 .....
  - 2.4 .....
  - 2.5 .....
3. ฉันมักจะได้รับความชมจากคนรอบข้างว่าฉันเก่งเรื่อง หรือ ฉันมั่นใจว่า ฉันมีศักยภาพในด้าน
  - 3.1.....
  - 3.2 .....
  - 3.3 .....
  - 3.4 .....
  - 3.5 .....
4. ฉันจะใช้ “ศักยภาพของฉันที่มีอยู่เพื่อช่วยเหลือผู้อื่น” ด้วยความคิดสร้างสรรค์ในการทำโครงการของทีม
  - 2.1.....
  - 2.2 .....
  - 2.3 .....
  - 2.4 .....
  - 2.5 .....
5. ด้วยศักยภาพของฉัน+เป้าหมายที่ชัดเจน+วิธีการที่จะไปยังเป้าหมาย+ความคาดหวังว่าสิ่งดีๆ จะเกิดขึ้นในอนาคต **ฉันเชื่อมั่นว่า ฉันทำได้** ..... **เปอร์เซ็นต์** (กรุณาเติมค่าในช่องว่าง)

## กิจกรรมที่ 7 “HERO ลูกให้ไว้ เพื่อไปช่วยสังคมกันต่อ”

### วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้เข้าร่วมการอบรม เรียนรู้วิธีการเพิ่มปัจจัยด้านต้นทุน (Asset-Focus) และลดปัจจัยเสี่ยง เพื่อให้โครงการพฤติกรรมอาสาเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

### แนวคิดสำคัญ

ตามแนวคิดของ Ann Martin (2001) ศาสตราจารย์ทางด้านจิตวิทยาของสหรัฐอเมริกา ให้ความหมายของคำว่า การฟื้นคืนพลัง (Resiliency) หมายถึง รูปแบบของบุคคลในการต่อสู้ พ้นฝ่า ก้าวข้าม ความท้าทาย อุปสรรคต่างๆ เช่นความยากลำบาก ความขัดแย้ง ความล้มเหลว แล้วสามารถฟื้นคืนสภาพขึ้นมา ในทางบวก ซึ่งส่งผลเชิงบวกต่อการปฏิบัติงาน (Harland, Harrison, Jones, & Reiter-Palmon, 2005; Luthans, Avolio และคณะ, 2007) การฟื้นคืนพลัง (Resilience) เปรียบเสมือนเกราะคุ้มครองจิตใจให้เข้มแข็ง

Luthans และคณะ (2006) พัฒนาการฟื้นคืนพลังตามแนว PCI โดยมีพื้นฐานจากแนวคิดของ Ann Martin (2009, p.19 อ้างถึงใน Luthans, 2007, p. 149 ) ด้วยการเพิ่ม**ปัจจัยด้านต้นทุน (Assets-Focus Strategies)** คือกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นเพื่อส่งเสริมศักยภาพต่างๆ เพื่อผลลัพธ์เชิงบวก อาทิเช่น การเพิ่มทุนมนุษย์ (Human Capital เช่น การพัฒนาและฝึกอบรม การเพิ่มทักษะความรู้ ความสามารถ ฯลฯ) การเพิ่ม ทุนทางสังคม (Social Capital เช่น การเพิ่มการสื่อสาร การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวก การทำงานเป็นทีม ฯลฯ) รวมถึง การพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตน การพัฒนาความหวัง และการพัฒนาการมองโลกในแง่ดี **และลดปัจจัยเสี่ยง (Risk Focus Strategies)** เพื่อหลีกเลี่ยงปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ที่อาจส่งผลต่อผลลัพธ์ การลดปัจจัยเสี่ยง มิใช่การหลีกเลี่ยงปัญหา แต่หมายถึงการบริหารจัดการปัญหาด้วยทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก โดยมีทิศทางการพัฒนาการฟื้นคืนพลังในงานวิจัยนี้ จะเน้นที่การเพิ่มปัจจัยด้านต้นทุน

### ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรม

#### ขั้นเริ่มกิจกรรม (เวลา 2 นาที)

ผู้วิจัยชี้แจงผู้เข้าร่วมการอบรม ทราบถึงวัตถุประสงค์ ขั้นตอน และรูปแบบของกิจกรรม

#### ขั้นดำเนินกิจกรรม (เวลา 38 นาที)

1. ผู้วิจัยสอบถามถึงการทำให้โครงการส่งเสริมพฤติกรรมอาสาในสัปดาห์ที่ผ่านมา ความก้าวหน้า ผลลัพธ์และความท้าทายในการร่วมกันทำโครงการเป็นอย่างไรบ้าง (AL 6 ประเมินผลและติดตามการเรียนรู้) โดยขอให้ผู้เข้าร่วมการอบรม แต่ละทีม แบ่งปันประสบการณ์ให้เพื่อนๆ ในห้องอบรมฟัง
2. ผู้วิจัยซักถาม ชวนคิด ชวนคุย เรื่อง หากแผนการที่คิดไว้ ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เจออุปสรรค ความท้าทายต่างๆ เราจะทำอย่างไร (AL 1 ตั้งคำถามเพื่อนำมาเป็นโจทย์ของการเรียนรู้)
3. ผู้วิจัยขอให้แต่ละทีมอภิปรายหัวข้อ “ทำอย่างไรเมื่อเจอความท้าทาย” เพื่อให้ผู้เข้าร่วมอบรมเรียนรู้ ร่วมกันจากประสบการณ์เดิมของแต่ละคน (AL 2 วางแผนแก้ปัญหาด้วยการเรียนรู้จากการปฏิบัติ)

4. ผู้วิจัยบรรยายเรื่องการฟื้นคืนพลัง ถึงความหมาย ความสำคัญ ปัจจัยต้นทุนและปัจจัยเสี่ยง โดยให้ผู้เข้าร่วมการอบรมคิดถึงประสบการณ์การทำโครงการส่งเสริมพฤติกรรมอาสาที่ผ่านมา 2 สัปดาห์ว่าความสำเร็จในการทำโครงการและความท้าทายที่พบในการทำโครงการคืออะไร จากนั้นให้ทีมช่วยกันคิดต่อไปว่าเราจะเพิ่มความสำเร็จได้ด้วย การเพิ่มปัจจัยด้านต้นทุน (Asset Focus) คือ ตัวช่วยให้โครงการส่งเสริมพฤติกรรมอาสาประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ (ตัวช่วยสามารถมีได้หลายรูปแบบ เช่น บุคคลภายนอก หัวหน้างาน การฝึกอบรมหรือ การหาความรู้เพิ่มจากสื่อออนไลน์เพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้ความสามารถ รวมถึงประสบการณ์ความสำเร็จในอดีตที่ผ่านมา ในขณะที่ปัจจัยเสี่ยง คือ ตัวจุดที่อาจจะทำให้โครงการส่งเสริมพฤติกรรมอาสาไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ขอให้แต่ละทีมช่วยกันอภิปราย ไตร่ตรอง สะท้อนคิดว่าจะเพิ่มตัวช่วย และจะลดตัวจุดได้อย่างไรบ้าง (Masten et al., 2001) โดยเล่าประสบการณ์ให้ทั้งห้องอบรมฟัง (AL 4 ไตร่ตรองสะท้อนคิด) ผู้วิจัยแจกใบงาน HERO ลูกให้ไว้ แล้วไปช่วยสังคมกันต่อ ให้ผู้เข้าร่วมการอบรมแต่ละทีมสรุปถึงสิ่งที่ได้เรียนรู้ ปัจจัยด้านต้นทุนที่เป็นปัจจัยสนับสนุน และการลดปัจจัยเสี่ยง ในการทำโครงการพฤติกรรมอาสาของทีมตนเองให้ถึงตามเป้าหมายที่กำหนด (AL 5 สรุปเป็นองค์ความรู้และนำไปประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหาของตนเอง) จากนั้น ผู้วิจัยจึงเชื่อมโยงให้ผู้เข้าร่วมอบรมเรียนรู้หนึ่งในวิธีการเพิ่มตัวช่วย จากกรณีศึกษาผู้ที่สูญเสียสิ่งที่รัก ทำให้เกิดเป็นแรงผลักดันหันมาทำงานจิตอาสา เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและเรียนรู้จากตัวแบบ ตามแนวคิดที่ว่า หนึ่งในกระบวนการที่เพิ่มปัจจัยต้นทุนและลดปัจจัยเสี่ยง คือ การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Masten et al., 2001) และร่วมกันอภิปรายถอดบทเรียนสิ่งที่ได้เรียนรู้จากวีดิทัศน์เชื่อมโยงเข้าสู่การเป็นจิตอาสาที่เสียสละเพื่อสังคม (AL 3 เรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติด้วยการร่วมในกิจกรรม)

เจ้าของไอเดียรู้สึกอย่างไรกับการสูญเสียครั้งนี้ .....

เจ้าของไอเดียคิดว่าเหตุที่ทำให้ไอเดียเสียชีวิตคือ .....

เจ้าของไอเดียเปลี่ยนความสูญเสียเป็นแรงบันดาลใจคือ.....

สิ่งที่ได้เรียนรู้จากวีดิทัศน์เรื่องนี้คือ .....

เพื่อสร้างแรงจูงใจในการฟื้นคืนพลัง โดยดูจากบุคคลต้นแบบที่ผลักดันตนเองจากความสูญเสีย แต่ยังคงลุกขึ้นมาเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นและสังคม

#### ขั้นสรุปผลกิจกรรม (10 นาที)

ผู้วิจัยขอให้ผู้เข้าร่วมการอบรม ทั้งหมดสะท้อนความคิดเห็นจากกิจกรรมนี้ และประโยชน์ที่ได้รับจากกิจกรรมนี้ (AL 6 ประเมินผลและติดตามผลการเรียนรู้)

#### สื่อและอุปกรณ์

1. Powerpoint / presentation / กระดาษ Flip Chart
2. วีดิทัศน์ “ไอเลียง..เพื่อนที่จะอยู่กับคุณตลอดไป” (ความยาว 5.52 นาที)
3. ใบงาน HERO ลูกให้ไว้ เพื่อไปช่วยสังคมกันต่อ

ระยะเวลา เวลาที่ใช้ประมาณ 60 นาที

#### การประเมินผล

1. สังเกตการมีส่วนร่วมในการร่วมกิจกรรม แสดงความคิดเห็น และการตอบคำถามในใบงาน

## กรณีศึกษา 2

“โอเลี้ยง..เพื่อนที่จะอยู่กับคุณตลอดไป”



เรื่องราวสุดซาบซึ้งระหว่าง “นิต” เด็กผู้หญิงที่กลัวสุนัขตั้งแต่เด็ก กับ “โอเลี้ยง” สุนัขที่สูญเสียเจ้าของไป จนเกิดการซึ่มเศร้าไม่ยอมกินอะไร ทำให้นิตรู้สึกสงสาร และจากความรู้สึกสงสารก็แปรเปลี่ยนเป็นความรัก จนกระทั่ง นิต สามารถเอาชนะความกลัวสุนัขที่เคยมี เข้าไปช่วยเหลือโอเลี้ยง และโอเลี้ยงก็เชื่อใจนิตมากขึ้นและมีความหวังที่จะมีชีวิตอยู่ต่อไป พร้อมทั้งได้มอบความเชื่อสัตย์ให้นิต จนกลายเป็นมิตรภาพที่น่ารักระหว่างนิตกับโอเลี้ยง

แต่แล้ว เหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดก็เกิดขึ้นกับโอเลี้ยง เพราะโอเลี้ยงถูกรถชน นิตอุ้มโอเลี้ยงไปตะเวนหาสัตว์แพทย์ แต่ร้านสัตว์แพทย์ปิดทำการ สุดท้าย โอเลี้ยงเสียชีวิตในอ้อมแขนของนิต แต่โอเลี้ยงก็เป็นแรงบันดาลใจให้นิตมีความฝัน และก้าวเดินไปตามความฝันนั้น คือ การเป็นสัตวแพทย์อาสา เพื่อช่วยเหลือสังคมต่อไป

วีดิทัศน์นี้เป็นวีดิทัศน์ที่สร้างสรรค์โดยฝีมือคนไทย ที่มียอดวิวถึง 4 ล้านวิวภายในระยะเวลาเพียง 16 ชั่วโมงเท่านั้น (เผยแพร่ครั้งแรกปี มกราคม 2016) ส่งผลให้วีดิทัศน์นี้ได้รับการแชร์ใน website ชื่อดังของประเทศจีน เช่น Youku และ raddit แชนเนลวิดีโอชื่อดังระดับโลก และอื่นๆ อีกมากมาย

(ที่มา : <https://www.brandbuffet.in.th/2016/01/ktb-dog-oliang-ads/>)

ใบงาน : HERO ลูกให้ไว แล้วไปช่วยสังคมกันต่อ

ชื่อทีม .....

1. เป้าหมายในการส่งเสริมพฤติกรรมอาสาของฉันทัน คือ .....  
.....
2. ความท้าทาย/อุปสรรค/สถานการณ์ ที่ทำให้แผนงานโครงการส่งเสริมพฤติกรรมอาสา  
ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้คือ
  - 2.1.....
  - 2.2 .....
  - 2.3 .....
  - 2.4 .....
3. ฉันทันทำอะไรไปแล้วบ้างกับ อุปสรรค/ความท้าทายในข้อ 2 คือ
  - 3.1.....
  - 3.2 .....
  - 3.3 .....
  - 3.4 .....
4. ใครหรืออะไรที่จะเป็น “ตัวช่วย” ทำให้เป้าหมายการเพิ่มพฤติกรรมอาสาของฉันทันสำเร็จ
  - 4.1.....
  - 4.2 .....
  - 4.3 .....
5. ฉันทันคิดว่า ฉันทันจะทำอย่างไรต่อไปเพื่อให้เป้าหมายฉันทันสำเร็จ  
.....  
.....

## กิจกรรมที่ 8 “HERO พร้อมลุย”

### วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้เข้าร่วมการอบรม ปฏิบัติโครงการส่งเสริมพฤติกรรมอาสาอย่างต่อเนื่องอีก 4 สัปดาห์

### แนวคิดสำคัญ

ตามแนวคิดของการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Marquardt, 1999) ระบุว่า องค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลให้การเรียนรู้จากการปฏิบัติสำเร็จ คือ การลงมือปฏิบัติ เนื่องจากการเรียนรู้ที่แท้จริงจะเกิดขึ้นเมื่อผู้เรียนลงมือปฏิบัติจริง ผู้เรียนจำเป็นต้องสามารถบริหารจัดการปัญหาและนำแผนการที่วางไว้ไปใช้จริง เพื่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติ

### ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรม

#### ขั้นเริ่มกิจกรรม (เวลา 2 นาที)

ผู้วิจัยชี้แจงผู้เข้าร่วมการอบรม ทราบถึงวัตถุประสงค์ ขั้นตอน และรูปแบบของกิจกรรม

#### ขั้นดำเนินกิจกรรม (เวลา 33 นาที)

1. ผู้วิจัย ยกผลการวิจัยสอดคล้องกับการวิจัยระดับโลกปี 2559 พบว่า คนไทยติด 1 ใน 10 ประเทศของโลกที่ประชาชนมีการบริจาดเงินมากที่สุด โดยมีประชาชนมากกว่า 35 ล้านคน (ร้อยละ 50 ของคนไทยทั้งประเทศ) ร่วมบริจาดเงินเพื่อช่วยเหลือการกุศล แต่จิตอาสาในประเทศไทยไม่ได้หมายถึงการ “ให้เงิน” เพียงอย่างเดียว แต่หมายรวมถึง “พฤติกรรมการแสดงออกถึงการทำเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ร่วมเป็นจิตอาสาในงานต่างๆ การเสียสละผลประโยชน์ส่วนตัวเพื่อส่วนรวม การร่วมกันพัฒนาสร้างสังคมให้น่าอยู่ (มองโลกมองเราเล่ม 1, ศูนย์วิจัยคุณธรรม, 2560) เมื่อเปรียบเทียบกับจิตอาสาชาวญี่ปุ่นที่เก็บขยะในสนามแข่งขันหลังจากชมการแข่งขันบอลโลกจบ ที่ได้รับการยกย่องทั่วโลก (มติชนออนไลน์, 24 พฤศจิกายน 2565) (AL 3 เรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติผ่านการมีส่วนร่วมในกิจกรรม)

2. ขอให้แต่ละทีมสะท้อนคิด แลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในทีมว่าเรียนรู้อะไรบ้างจากกรณีศึกษา 2 กรณีดังกล่าว ในด้านของการทำพฤติกรรมอาสา (AL 4 เปิดโอกาสให้อภิปรายหลังจากการปฏิบัติ) เพื่อเชื่อมโยงไปยังปัญหาของการเพิ่มพฤติกรรมอาสา

3. ผู้วิจัยเปิด วีดิทัศน์ (Clip) กรณีศึกษา 5 เรื่อง ชี้.ชี้ เพื่อกระตุ้นผู้เข้าร่วมการอบรม จากกรณีศึกษาพฤติกรรมต้นแบบจิตอาสา พร้อมทั้งสอบถามความรู้สึกหลังจากได้ชมวีดิทัศน์ดังกล่าว จากนั้นชักชวนผู้ร่วมโปรแกรมฯ ลุกขึ้นมาช่วยกันเพิ่มพฤติกรรมอาสา ตามเป้าหมายและแนวทางของแต่ละคนที่วางไว้เป็นครั้งที่สอง เพื่อให้เกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง (Action Learning 5 สรุปลงเป็นความรู้ของตนเองและนำไปประยุกต์ใช้)

4. ขอให้รายงานผลการทำโครงการส่งเสริมพฤติกรรมอาสาต่อเนื่องอีก 4 สัปดาห์ข้างหน้าเพื่อประเมินผลการจัดกิจกรรม โดยแต่ละสัปดาห์ให้แจ้งความคืบหน้าใน LINE กลุ่ม พร้อมมีรางวัลเล็กๆ น้อยๆ แจกสำหรับผลงานที่ดีที่สุดสำหรับแต่ละสัปดาห์ (AL ชั้นที่ 6 ประเมินผลและติดตามการเรียนรู้)

### ขั้นสรุปผลกิจกรรม (เวลา 15 นาที)

ผู้วิจัยขอให้ผู้เข้าร่วมการอบรม ทั้งหมดสะท้อนความคิดเห็นจากกิจกรรมนี้ทั้งหมดให้หัวหน้าโครงการอาสาสมัครของมูลนิธิกระจกเงา ว่า มีความคืบหน้าอย่างไรบ้าง ต้องการการสนับสนุนเรื่องใดจากมูลนิธิ ในช่วง 4 สัปดาห์นี้อย่างไรบ้าง พร้อมนัดหมายการส่งรายงานความคืบหน้าจากผลการทำโครงการเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมอาสา และนัดหมายเจอกันครั้งถัดไปอีก 4 สัปดาห์ถัดไป

ระยะเวลา ประมาณ 60 นาที

### การประเมินผล

สังเกตพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการร่วมกิจกรรม การสะท้อนคิด และการแสดงความคิดเห็น

### สื่อและอุปกรณ์

1. Powerpoint / presentation
2. ใบงาน HERO พร้อมลุย
3. วีดิทัศน์ กรณีศึกษา 5 : เรื่อง ชี้...ชี้ (ความยาว 3.07 นาที)
5. กระดาษ Flip Chart

### กรณีศึกษา 3 วิดีทัศน์ : เรื่อง... ชี... ชี



เรื่องราวนี้เกิดขึ้นในอุโบสถของวัดแห่งหนึ่ง เริ่มต้นจากแม่เดินจงเด็กหญิงตัวน้อยๆ ผ่านประตูโบสถ์ และสังเกตเห็นกองมูลอยู่ แม่จึงบอกลูกสาวตัวน้อยๆ ว่า “ให้ระวัง ที่พื้นมีของสกปรก” จากนั้นแม่ก็บอกคนอื่นๆ ที่เดินมาเข้ามาในโบสถ์ และทุกคนก็บอกต่อๆ กัน ให้ระวัง ในขณะที่เด็กหญิงเฝ้าสังเกตตลอดเวลาว่า แม่บอกว่าคนไทยมีน้ำใจ ช่วยกันบอก ช่วยกันเตือน ช่วยกันระวัง...แต่เด็กน้อยไม่เห็นมีใครสักคนที่จะลุกขึ้นมาทำอะไรสักอย่าง เด็กหญิงตัวน้อยๆ จึงตัดสินใจลุกขึ้นไปทำความสะอาดกองมูลนั้นด้วยตนเอง บทสรุปของเรื่อง กล่าวได้ว่า **ทุกวันนี้ เราเต็มไปด้วยคนที่คอยเตือนกัน คนที่คอยเป็นห่วงเป็นใยกัน คนที่คอยตำหนิกัน แต่เราขาดแค่คนเดียว คือ “คนที่ลุกขึ้นมาทำ”** บางที การทำนอกเหนือหน้าที่ ก็อาจเป็นหนึ่งหน้าที่ของเราทุกคน

(ที่มา: <https://www.youtube.com/watch?v=6W6ZRF-bV8>)



ใบงาน : HERO พร้อมลุย

**คำชี้แจง** กรุณากรอกรายละเอียดด้านล่างให้ครบถ้วน และส่งคืนหลังจากจบกิจกรรม

1. สรุปเป้าหมายที่ทีมฉันในการทำโครงการเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมอาสา คือ .....
2. แผนการปฏิบัติเพื่อให้ได้ตามเป้าหมายดังกล่าวในระยะ 4 สัปดาห์นี้ คือ
  - 2.1.....
  - 2.2 .....
  - 2.3 .....
  - 2.4 .....
3. เมื่อลงมือปฏิบัติตามแผน สิ่งที่ฉันคาดว่าจะบรรลุต่อความสำเร็จ คือ
  - 3.1.....
  - 3.2 .....
  - 3.3 .....
  - 3.4 .....
4. เมื่อมีความท้าทายเกิดขึ้นในข้อ 3 ทีมฉันมีวิธีการก้าวข้ามความท้าทายดังกล่าว โดย
  - 4.1.....
  - 4.2 .....
  - 4.3 .....
5. สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการทำโครงการใน 2 สัปดาห์ที่ผ่านมาคือ .....

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	สมใจ วงศ์สุฤทธิ
วัน เดือน ปี เกิด	14 เมษายน
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี สาขาวิชาการบัญชี ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ที่อยู่ปัจจุบัน	47/30 หมู่บ้านภัสสร 10 ถนนสุวินทวงศ์ 21 แขวงลำผักชี เขตหนองจอก กรุงเทพฯ

