

ประสบการณ์ทางจิตใจของอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม

นางสาวพิมลพร สวรรณยานุกิจ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยา

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2555

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)

เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR)

are the thesis authors' files submitted through the Graduate School.

PSYCHOLOGICAL EXPERIENCE OF FLOOD-RELIEF VOLUNTEERS

Miss Pimonporn Sawanyanugit

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts Program in Psychology

Faculty of Psychology

Chulalongkorn University

Academic Year 2012

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ประสบการณ์ทางจิตใจของอาสาสมัครช่วยเหลือ
ผู้ประสบภัยน้ำท่วม

โดย

นางสาวพิมลพร สวรรณยานุกิจ

สาขาวิชา

จิตวิทยา

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

อาจารย์ ดร.ณัฐสุดา เต้พันธ์

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทมหาบัณฑิต

..... คณบดีคณะจิตวิทยา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คัตติงค์ มณีศรี)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กวรรณิการ์ นลราชสุวัจน์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(อาจารย์ ดร.ณัฐสุดา เต้พันธ์)

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.กฤษยา พิธิษฐสังฆการ)

..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย

(อาจารย์ ดร.นิรนาท แสนสา)

พิมลพร สวรรณยานุกิจ: ประสบการณ์ทางจิตใจของอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม. (PSYCHOLOGICAL EXPERIENCE OF FLOOD-RELIEF VOLUNTEERS)

อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: อ.ดร.ณัฐสุดา เต้พันธ์, 156 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสบการณ์ทางจิตใจของอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพตามแนวคิดปรากฏการณ์วิทยา ผู้ให้ข้อมูล คือ อาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมจำนวน 8 ราย เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผลวิเคราะห์ห้ข้อมูลพบว่า ประสบการณ์ทางจิตใจของอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมแบ่งออกเป็น 3 ประเด็นหลัก ดังนี้

1) ความพร้อมในการช่วยเหลือ เป็นการเกิดขึ้นของเหตุปัจจัยที่เหมาะสมที่ทำให้สามารถเข้ามาเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมได้ ซึ่งมาจากแรงจูงใจภายในของผู้ให้ข้อมูลที่ต้องการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม และการที่ผู้ให้ข้อมูลมีโอกาสในการเข้ามาเป็นอาสาสมัคร

2) ปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาขณะเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม ประกอบด้วย ปัญหาที่อาสาสมัครรับรู้ ผลกระทบจากปัญหาที่เกิดขึ้น และแนวทางการแก้ปัญหา

3) สิ่งที่ได้รับจากการเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายหลังจากการเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกทางบวก ก่อเกิดมิตรภาพที่ดีงาม นำมาสู่การเห็นคุณค่าในตนเองที่ได้ทำประโยชน์เพื่อสังคม และได้ข้อคิดที่มีประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต

ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการทำความเข้าใจประสบการณ์ทางจิตใจของอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม และสามารถนำผลการวิจัยมาใช้ในการปรัการศึกษาเชิงจิตวิทยาในแง่ที่ให้ผู้รับบริการได้ตระหนักถึงการทำประโยชน์เพื่อสังคม ซึ่งเป็นการกระทำที่มีคุณค่าและมีความหมาย เอื้อให้เกิดการเห็นคุณค่าในตนเองและเกิดความมกงามในตน รวมทั้งใช้เป็นแนวทางในการเชิญชวนให้บุคคลในสังคมเกิดการตระหนักถึงความสำคัญของงานอาสาสมัคร

สาขาวิชา.....จิตวิทยา..... ลายมือชื่อนิสิต.....

ปีการศึกษา.....2555..... ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก.....

5378314738: MAJOR PSYCHOLOGY

KEYWORDS: PSYCHOLOGICAL EXPERIENCE / FLOOD-RELIEF VOLUNTEERS

PIMONPORN SAWANYANUGIT: PSYCHOLOGICAL EXPERIENCE OF
FLOOD-RELIEF VOLUNTEERS. ADVISOR: NATTASUDA TEAPHAN, Ph.D.,
156 pp.

This study aimed to examine the psychological experience of flood-relief volunteers. A phenomenological qualitative research method was employed. Data were collected via in-depth interviews with 8 flood-relief volunteers. Psychological experience of the key informants could be divided into 3 themes as follows:

1) Readiness to help was the occurrence of facilitative factors for becoming flood-relief volunteers and consisted of flood-relief volunteers' motivation to help and the opportunities to volunteer.

2) Problems and coping strategies as flood-relief volunteers consisted of perceived problems, consequences from the problems and coping strategies.

3) The benefits from flood-relief volunteers' experience were consequences of volunteering in terms of positive feelings, friendship, self-esteem in social responsibility and learning experiences.

These research findings could be applied to better understand the psychological experience of flood-relief volunteers. Additionally, the findings could be used in psychological counseling to raise clients' awareness of social responsibility, which was a meaningful action, and to enhance their self-esteem and growth. Finally, findings could be applied to raise an awareness of the importance of volunteering.

Field of Study:Psychology..... Student's Signature

Academic Year:2012..... Advisor's Signature.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะสำเร็จขึ้นไม่ได้หากขาดความอนุเคราะห์จากผู้มีพระคุณของผู้วิจัยทุกท่าน ดังต่อไปนี้ ขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร.ณัฐสุดา เต้พันธ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ซึ่งเปี่ยมด้วยความเมตตา ถ่ายทอดความรู้ด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ ให้คำแนะนำและความช่วยเหลือในทุกขั้นตอนของการทำวิทยานิพนธ์ ตลอดจนให้กำลังใจอย่างดียิ่ง ทำให้ข้าพเจ้าสามารถผ่านพ้นอุปสรรคต่างๆ ในการทำวิทยานิพนธ์มาได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.โสริช โปธิแก้ว ผู้ซึ่งถ่ายทอดความเข้าใจในโลกและชีวิตให้แก่ข้าพเจ้า ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กวรรณิการ์ นลราชสุวัจน์ อาจารย์ ดร.กฤษณา พิสิษฐ์สังฆการ และอาจารย์ ดร.นิรนาท แสนสา ผู้ซึ่งกรุณาให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์และทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.อรัญญา ต้อยคำภีร์ ผู้เป็นกำลังใจและห่วงใยข้าพเจ้าทุกครั้งที่พบเจอ ตลอดจนขอขอบคุณครูบาอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้แก่ข้าพเจ้ามาจนถึงปัจจุบัน

ขอขอบคุณ คุณอรรถวสุฒิ กังวานตระกูล ผู้ที่ให้ความช่วยเหลือในการแนะนำผู้ให้ข้อมูล ตลอดจนติดต่อประสานงานให้ผู้วิจัยเข้าถึงผู้ให้ข้อมูลตลอดการวิจัย

ขอขอบคุณ คุณจริยา ศรีวิจารณ์ คุณวิมลรัตน์ ปฏิพัทธ์วุฒิกุล ผู้ซึ่งให้กำลังใจและความช่วยเหลือในการทำวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณทุกๆ กำลังใจ ความห่วงใยจากเพื่อนๆ จิตวิทยาการปรึกษา รุ่น 26 ที่คอยร่วมเดินทางเคียงข้างกันตลอดมา ขอขอบคุณรุ่นพี่รุ่นน้องจิตวิทยาการปรึกษา ที่คอยให้กำลังใจเสมอมา

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้คงไม่สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ หากปราศจากอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมที่เสียสละเวลาเพื่อถ่ายทอดเรื่องราวประสบการณ์ส่วนตัวที่สำคัญและเป็นประโยชน์

สิ่งสำคัญเหนือสิ่งอื่นใด ข้าพเจ้าต้องขอกราบขอบพระคุณคุณแม่อย่างสุดซึ้ง ผู้ซึ่งคอยดูแล สนับสนุนและเป็นกำลังใจให้ข้าพเจ้าเสมอมา เป็นผู้ที่อยู่เบื้องหลังทุกอย่างก้าวในชีวิตของการเรียนรู้และเติบโตของข้าพเจ้า

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
คำถามการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
สถานการณ์อุทกภัย.....	5
แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับอาสาสมัคร.....	8
การวิจัยเชิงคุณภาพแนวปรากฏการณ์วิทยา.....	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	32
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	37
การเตรียมความพร้อมในการวิจัย.....	38
การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	45
ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	46
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	47

	หน้า
การตรวจสอบความเชื่อถือได้ของข้อมูล.....	47
จริยธรรมในการวิจัยและการพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล.....	49
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
ความพร้อมในการช่วยเหลือ.....	52
ปัญหาและแนวทางในการแก้ปัญหาขณะเป็นอาสาสมัคร	
ช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม.....	59
สิ่งที่ได้รับจากการเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม.....	68
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	85
สรุปผลการวิจัย.....	85
อภิปรายผล.....	88
ข้อจำกัดทางการวิจัย.....	95
ข้อเสนอแนะ.....	95
รายการอ้างอิง.....	97
ภาคผนวก.....	103
ภาคผนวก ก ใบรับรองการวิจัย.....	104
ภาคผนวก ข แนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์.....	106
ภาคผนวก ค รายละเอียดเกี่ยวกับประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลแต่ละราย.....	109
ภาคผนวก ง ตัวอย่างการวิเคราะห์ข้อมูล.....	122
ภาคผนวก จ ตัวอย่างคำสัมภาษณ์ในประเด็นของผู้ให้ข้อมูล.....	125
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	156

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้ข้อมูลหลัก จำแนกตามรายบุคคล.....	42
2	วันที่ทำการสัมภาษณ์ ระยะเวลา และสถานที่ที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลแต่ละราย.....	46
3	ตัวอย่างคำสัมภาษณ์ในประเด็นของผู้ให้ข้อมูลรายที่ 1.....	126
4	ตัวอย่างคำสัมภาษณ์ในประเด็นของผู้ให้ข้อมูลรายที่ 2.....	131
5	ตัวอย่างคำสัมภาษณ์ในประเด็นของผู้ให้ข้อมูลรายที่ 3.....	135
6	ตัวอย่างคำสัมภาษณ์ในประเด็นของผู้ให้ข้อมูลรายที่ 4.....	139
7	ตัวอย่างคำสัมภาษณ์ในประเด็นของผู้ให้ข้อมูลรายที่ 5.....	143
8	ตัวอย่างคำสัมภาษณ์ในประเด็นของผู้ให้ข้อมูลรายที่ 6.....	147
9	ตัวอย่างคำสัมภาษณ์ในประเด็นของผู้ให้ข้อมูลรายที่ 7.....	150
10	ตัวอย่างคำสัมภาษณ์ในประเด็นของผู้ให้ข้อมูลรายที่ 8.....	153

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แผนภาพประสบการณ์ทางจิตใจของอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม.....	84

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากเหตุการณ์น้ำท่วมในปี 2554 ที่ถาโถมเข้าถล่มในหลายจังหวัดของประเทศไทย ตั้งแต่ภาคเหนือมาจนถึงภาคกลาง รวมทั้งเมืองหลวงของประเทศไทย คือ กรุงเทพมหานคร ก่อให้เกิดความเสียหายเป็นบริเวณกว้าง ถือว่าเป็นเหตุการณ์น้ำท่วมครั้งรุนแรงที่สุดในรอบ 50 ปี เป็นช่วงเวลาแห่งความเสียหายครั้งยิ่งใหญ่ (กองบรรณาธิการประชาชาติธุรกิจ มติชน ข่าวสด, 2555) ประชาชนต้องสูญเสียบ้านเรือน ทรัพย์สิน เงินทอง ยิ่งไปกว่านั้น เมื่อบริเวณน้ำท่วมขยายวงกว้างมากขึ้น ระยะเวลาที่ต้องเผชิญสภาพน้ำท่วมมีระยะเวลาที่ยาวนานขึ้น ทำให้ความเสียหายเพิ่มขึ้นเป็นทวีคูณ จนเข้าสู่ภาวะวิกฤติ มีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตเป็นอย่างยิ่ง และยากที่จะกลับคืนสู่สภาพเดิมในเวลาอันสั้น

เหตุการณ์น้ำท่วมครั้งนี้ ไม่เพียงส่งผลให้การดำเนินชีวิตของประชาชนมีความยากลำบากมากขึ้น แต่ยังส่งผลต่อสภาพจิตใจของผู้คนด้วยเช่นกัน ทั้งในฐานะผู้ประสบภัยและผู้ที่ไม่ได้อยู่ในฐานะผู้ประสบภัย ทุกคนต่างมีความเครียด ความสะเทือนใจ และความวิตกกังวลต่อเหตุการณ์น้ำท่วมรุนแรงครั้งนี้ (กองบรรณาธิการประชาชาติธุรกิจ มติชน ข่าวสด, 2555) ทุกคนคาดไม่ถึงว่าจะเกิดความรุนแรงมากมายขนาดนี้ และไม่มั่นใจว่าภาวะที่เกิดขึ้นจะรุนแรงเพิ่มขึ้นหรือไม่ และจะต้องอยู่ในสภาพการณ์แบบนี้สักนานเท่าใด เรียกได้ว่าเป็นช่วงเวลาที่เราช่วยกันทำอะไรก็ได้ ซึ่งวิกฤตการณ์น้ำท่วมครั้งนี้รุนแรงเกินกว่าใครหรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งจะรับมือได้

ความทุกข์ยากเมื่อเกิดขึ้น ณ ที่ใด ผู้คนต่างตระหนักถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากวิกฤตการณ์ครั้งนี้ ต้องการเข้ามาให้ความช่วยเหลือ และแบ่งเบาความทุกข์ของเพื่อนมนุษย์ จึงมีการรวมตัวของกลุ่มคนในนามของ “อาสาสมัคร” ที่อาสาเข้ามาช่วยเหลือผู้ที่เดือดร้อนเท่าที่ตนจะทำได้ ตั้งแต่การบริจาคทรัพย์สิน สิ่งของ รวมไปถึงการเข้าไปช่วยงานในศูนย์พักพิงและศูนย์ช่วยเหลือผู้ประสบภัยตามที่ต่างๆ ที่ตนเองสะดวก สละแรงกายแรงใจ และสละเวลาของตนมาช่วยเหลือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน (รณพงศ์ คำนวนถพิทย์, 2554) จนกระทั่งจำนวนอาสาสมัครมีจำนวนเพิ่มขึ้น

เรื่อย ๆ รวมเป็นพลังมวลชนก้อนใหญ่ เข้ามาช่วยเหลือโดยอย่างไม่ขาดสาย กระแสของพลังมวลชนของอาสาสมัครเป็นกระแสที่ยิ่งใหญ่ที่ทำให้ผู้คนที่ได้มองเห็นว่า ในสถานการณ์ที่เลวร้าย ยังมีเรื่องราวที่น่าประทับใจเกิดขึ้น ได้เห็นน้ำใจและความสามัคคีของคนไทย เห็นว่ามีคนที่พร้อมจะร่วมทุกข์ร่วมสุขไปด้วยกัน

ภาพของเหล่าอาสาสมัครที่เกิดขึ้น ถือได้ว่าอาสาสมัครเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในภาวะคับขัน ทำหน้าที่เป็นศูนย์รวมน้ำใจที่ช่วยลดความรุนแรงของน้ำท่วม ประคับประคองให้คนไทยผ่านช่วงเวลายากลำบากมาได้ อาสาสมัครนับว่าเป็นบุคคลสำคัญในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบภัย สงครามใจเข้ามาช่วยเหลือผู้อื่นอย่างเต็มใจโดยไม่หวังสิ่งตอบแทนเป็นเงิน ไม่แบ่งแยกชนชั้น เชื้อชาติหรือศาสนา (รณพงศ์ คำนวนฤทัย, 2554) ถ้าไม่มีการรวมตัวของเหล่าอาสาสมัคร การบริหารจัดการแก้ปัญหาและการเข้าไปช่วยเหลือผู้ประสบภัยคงทำได้ยากขึ้น จะเห็นได้ว่าในภาวะที่มีมดมน ก็ยังมีแสงสว่างจากเหล่าอาสาสมัครหลายๆ ชีวิตที่ช่วยสลายความมืดมนลงไปได้

จากกระแสของอาสาสมัครที่เกิดขึ้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจว่าในขณะที่ผู้คนที่อยู่ในภาวะคับขัน อะไรถึงทำให้กลุ่มคนที่เรียกตัวเองว่าอาสาสมัคร ตัดสินใจเข้ามาช่วยเหลือผู้อื่นโดยที่ต้องสละเวลา สละแรงกายแรงใจ สละความสุขส่วนตัว ขณะที่ตัดสินใจเข้ามาเป็นอาสาสมัครนั้นเกิดอะไรขึ้นในใจของกลุ่มคนเหล่านี้บ้าง และเมื่อได้มาเป็นอาสาสมัครแล้วชีวิตของพวกเขาเป็นอย่างไรบ้าง ซึ่งเป็นประเด็นที่น่าสนใจในเชิงลึกเพื่อทำความเข้าใจสภาวะทางจิตใจของอาสาสมัครมากขึ้น

จากการทบทวนวรรณกรรม งานวิจัยที่ผ่านมาไม่ค่อยพบงานวิจัยที่ศึกษามิติทางจิตใจของอาสาสมัคร มักจะศึกษาในรูปแบบของงานวิจัยเชิงปริมาณและเป็นประเด็นที่ศึกษาในแง่มุมทางสังคมสงเคราะห์ เช่น งานวิจัยของ โรสลิน ปุระสิริ (2551) ศึกษาเรื่องอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน ตำบลบางสีทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี เพื่อเป็นแนวทางให้อาสาสมัครสามารถดูแลผู้สูงอายุได้อย่างเหมาะสม งานวิจัยของเอกมน โลหะญาณจารี (2547) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขให้มีความเหมาะสม สำหรับงานวิจัยเชิงคุณภาพที่

ศึกษามิติทางจิตใจในไทย มีเพียงงานวิจัยของกรรณิกา มาโน (2553) ที่ศึกษาเรื่องความหมายของชีวิตกับจิตอาสา ซึ่งผลการศึกษา พบประเด็นที่สำคัญ 3 ประการ คือ โลกของฉันกับจิตอาสา จิตอาสาคือการให้โดยไม่หวังผลตอบแทน และจิตอาสาผูกพันและเรียวรู้ ซึ่งทำให้ผู้วิจัยได้เข้าใจ อารมณ์และความรู้สึกของอาสาสมัครขณะปฏิบัติงานอาสาสมัครมากขึ้น ซึ่งยังขาดมิติทางจิตใจ ในขณะที่ตัดสินใจเข้ามาเป็นอาสาสมัคร ยังไม่ครอบคลุมประเด็นที่ผู้วิจัยสนใจ

งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับประสบการณ์ของอาสาสมัครที่ช่วยเหลือในภาวะวิกฤตยังมีไม่มากนัก มีเพียงงานวิจัยของ Steffen และ Fothergill (2009) ที่ทำการศึกษาเรื่อง อาสาสมัครในเหตุวินาศกรรมเมื่อวันที่ 11 กันยายน 2011: วิธีทางการเยียวยาส่วนบุคคลและความผูกพันในชุมชน การศึกษาชิ้นนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพถึงผลระยะยาวของการเป็นอาสาสมัคร ซึ่งทำให้ได้เห็นถึงแง่มุมทางด้านจิตใจของอาสาสมัครในเหตุวินาศกรรมตั้งแต่เมื่อตัดสินใจเข้ามาเป็นอาสาสมัคร ขณะที่เป็นการติดตามผลที่ได้รับจากการเป็นอาสาสมัคร ซึ่งค่อนข้างครอบคลุมทางด้านอารมณ์และความรู้สึกของอาสาสมัคร ซึ่งเป็นบริบทของงานวิจัยในต่างประเทศ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสบการณ์ทางจิตใจของอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมในประเทศไทย โดยผู้วิจัยจะใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพแนวคิดปรากฏการณ์วิทยา(Phenomenological study) เนื่องจากเป็นการวิจัยที่มุ่งเน้นการสะท้อนความรู้สึกนึกคิดของบุคคล การที่บุคคลให้ความหมายหรือคุณค่าแก่สิ่งต่างๆ ตลอดจนค่านิยมและอุดมการณ์ของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับปรากฏการณ์นั้น (สุภางค์ จันทวานิช, 2554) เป็นแนวทางในการทำความเข้าใจและเข้าถึงจิตใจและความรู้สึกของอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมได้ลุ่มลึกและรอบด้าน ผลการวิจัยที่ได้ นอกจากจะเข้าใจประสบการณ์ทางจิตใจของอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมแล้ว ยังเป็นประโยชน์ต่อวิชาจิตวิทยาการศึกษาโดยการนำผลการวิจัยที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาจิตใจของบุคคลให้สมบูรณ์ ส่งเสริมให้เกิดการตระหนักถึงคุณค่าและความสำคัญของงานอาสาสมัคร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาประสบการณ์ทางจิตใจของอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม

คำถามการวิจัย

ประสบการณ์ทางจิตใจของอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมเป็นอย่างไร

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้รูปแบบการวิจัยตามแนวคิดปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenological study) เพื่อศึกษาประสบการณ์ทางจิตใจของอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ประสบการณ์ทางจิตใจ หมายถึง อารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด รวมถึงแรงบันดาลใจ และสิ่งที่ได้รับจากการเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม

อาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม หมายถึง บุคคลที่มีความตั้งใจและเต็มใจเข้ามาช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม โดยไม่หวังผลตอบแทนเป็นเงิน เรียกได้ว่าเป็นอาสาสมัครในภาวะวิฤติ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทำความเข้าใจประสบการณ์จิตใจของอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม
2. ได้ทำความเข้าใจทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิดของอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม
3. ได้ผลการวิจัยที่เป็นแนวทางในการนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของอาสาสมัคร
4. เป็นการส่งเสริมให้เกิดการตระหนักถึงคุณค่าและความสำคัญของงานอาสาสมัคร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาค้นคว้า และรวบรวมแนวคิด เอกสาร บทความ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ทางจิตใจของอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม เพื่อให้ผู้วิจัยสามารถพัฒนาความเข้าใจถึงประสบการณ์ทางจิตใจของอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม และยังเป็นแนวทางในการสร้างแนวคำถามการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยผู้วิจัยได้สรุปประเด็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ทางจิตใจของอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม ตามลำดับดังนี้

1. สถานการณ์อุทกภัย
2. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับอาสาสมัคร
3. การวิจัยเชิงคุณภาพแนวปรากฏการณ์วิทยา
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. สถานการณ์อุทกภัย

1.1 ความหมายของอุทกภัย

อุทกภัย คือ ภัยและอันตรายที่เกิดจากสภาวะน้ำท่วมหรือน้ำท่วมฉับพลัน มีสาเหตุมาจากการเกิดฝนตกหนักหรือฝนต่อเนื่องเป็นเวลานาน เนื่องจากหย่อมความกดอากาศต่ำ พายุหมุนเขตร้อน ได้แก่ พายุดีเปรสชัน พายุโซนร้อน พายุไต้ฝุ่น ร่องมรสุมหรือร่องความกดอากาศต่ำ ลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ และเขื่อนพัง ซึ่งลักษณะของอุทกภัยมีความรุนแรง และรูปแบบต่าง ๆ กัน ขึ้นอยู่กับลักษณะภูมิประเทศ และสิ่งแวดล้อมของแต่ละพื้นที่ โดยมีลักษณะดังนี้ (กรมอุตุฯ กรมอุตุนิยมวิทยา, ไม่ระบุปีพิมพ์)

1. น้ำป่าไหลหลาก หรือน้ำท่วมฉับพลัน มักจะเกิดขึ้นในที่ราบต่ำหรือที่ราบลุ่มบริเวณใกล้ภูเขาต้นน้ำ เกิดขึ้นเนื่องจากฝนตกหนักเหนือภูเขาต่อเนื่องเป็นเวลานาน ทำให้จำนวนน้ำสะสมมี

ปริมาณมากจนพื้นดิน และต้นไม้ดูดซับไม่ไหว ไหลบ่าลงสู่ที่ราบต่ำเบื้องล่างอย่างรวดเร็ว มีอำนาจทำลายล้างรุนแรงระดับหนึ่ง ที่ทำให้บ้านเรือนพังทลายเสียหาย และอาจทำให้เกิดอันตรายถึงชีวิต

2. น้ำท่วม หรือน้ำท่วมขัง เป็นลักษณะของอุทกภัยที่เกิดขึ้นจากปริมาณน้ำสะสมจำนวนมาก ที่ไหลบ่าในแนวระนาบ จากที่สูงไปยังที่ต่ำเข้าท่วมอาคารบ้านเรือน เรือกสวนไร่นาได้รับความเสียหาย หรือเป็นสภาพน้ำท่วมขังในเขตเมืองใหญ่ที่เกิดจากฝนตกหนักต่อเนื่องเป็นเวลานาน มีสาเหตุมาจากระบบการระบายน้ำไม่ดีพอ มีสิ่งก่อสร้างกีดขวางทางระบายน้ำ หรือเกิดน้ำทะเลหนุนสูงกรณีพื้นที่อยู่ใกล้ชายฝั่งทะเล

3. น้ำล้นตลิ่ง เกิดขึ้นจากปริมาณน้ำจำนวนมากที่เกิดจากฝนหนักต่อเนื่อง ที่ไหลลงสู่ลำน้ำ หรือแม่น้ำมีปริมาณมากจนระบายลงสู่ลุ่มน้ำด้านล่าง หรือออกสู่ปากน้ำไม่ทัน ทำให้เกิดสภาวะน้ำล้นตลิ่งเข้าท่วมเรือกสวน ไร่นา และบ้านเรือนตามสองฝั่งน้ำ จนได้รับความเสียหาย ถนน หรือสะพานอาจชำรุด ทางคมนาคมถูกตัดขาดได้

1.2 สาเหตุของสถานการณ์น้ำท่วม ปี 2554

สาเหตุของการเกิดน้ำท่วมครั้งนี้เริ่มขึ้นในระหว่างฤดูมรสุม เมื่อพายุหมุนกเตนขึ้นฝั่งทางตอนเหนือของเวียดนาม ส่งผลให้เกิดฝนตกหนักทางภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย และทำให้เกิดอุทกภัยในหลายจังหวัด เริ่มตั้งแต่วันที่ 31 กรกฎาคม 2554 อุทกภัยดำเนินต่อไปใน 16 จังหวัดภายในสัปดาห์แรก ขณะที่ฝนยังคงตกลงมาอย่างหนัก และภายในเวลาไม่นาน อุทกภัยก็ลุกลามไปทางใต้ เมื่อแม่น้ำเจ้าพระยาได้รับน้ำปริมาณมากจากแม่น้ำสาขา และส่งผลกระทบต่อหลายจังหวัดในภาคกลาง รวมถึงกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยพายุที่ส่งอิทธิพลต่ออุทกภัยในประเทศไทยตลอดทั้งปี 2554 คือ พายุไซร่อนไหหมา พายุหมุนกเตน พายุไซร่อนไหถ่าง พายุไต้ฝุ่นเนสาด และพายุไซร่อนนาลแก (พินิจ จันทร, ปัดณธร ไชยบุญเรือง, สมจินตนา พูลนาค, ดวงพรรณ เอี่ยมจ้อย และ สุรเชษ สกุลเชื้อ, 2554)

1.3 ผลกระทบจากสถานการณ์น้ำท่วม ปี 2554

พินิจ จันทรและคณะ (2554) ได้สรุปผลกระทบและความเสียหายจากสถานการณ์น้ำท่วมปี 2554 ไว้ดังนี้

1. อันตรายต่อชีวิตและร่างกาย บาดเจ็บจากอุบัติเหตุ เช่น ไม้หรือสิ่งของต่างๆ ที่ไหลมาตามกระแสน้ำอาจกระแทกให้ถูกบาดแผลได้ ลื่นหกล้ม อาจถูกไฟดูดหรือถูกกระแสน้ำไหลเชี่ยวพัดพาไป และจมน้ำตาย

2. ความเสียหายต่ออาคาร บ้านเรือน หน่วยงานที่สำคัญต่างๆ เส้นทางคมนาคมถูกตัดขาดทั้งทางถนน ทางรถไฟ รวมทั้งยานพาหนะไม่สามารถสัญจรไปมาได้ กิจกรรมสาธารณูปโภค และสิ่งก่อสร้างสาธารณสถานเกิดความเสียหาย เช่น กิจกรรมโทรเลข โทรศัพท์ การไฟฟ้า การประปา ระบบการระบายน้ำ สถานีขนส่ง ท่าอากาศยาน สวนสาธารณะ โรงเรียน วัด สถาปัตยกรรม และศิลปกรรมต่าง ๆ

3. ความเสียหายทางเศรษฐกิจ ส่วนใหญ่มาจากผลกระทบที่มีต่ออุตสาหกรรมการผลิตพืชผลทางการเกษตรเสียหาย เกิดปัญหาขาดสภาพคล่องในหลายร้านค้า เนื่องจากไม่สามารถผลิตวัตถุดิบหรือขนส่งผลิตภัณฑ์ทันต่อความต้องการของผู้บริโภค เพราะผู้บริโภคกักตุนสินค้าและการขนส่งเป็นไปอย่างลำบาก โรงงานที่ได้รับความเสียหายหยุดการผลิต ซึ่งส่งผลกระทบต่อทั่วโลก เพราะไทยเป็นแหล่งผลิตแหล่งใหญ่แห่งหนึ่งของโลกในปัจจุบัน รายได้ของประเทศลดลง ผลกำไรจากภารกิจต่าง ๆ ถูกกระทบกระเทือน นอกจากนี้จะต้องมีรายจ่ายสูงขึ้นในการบูรณะซ่อมแซมบ้านเรือน และสถานที่ต่างๆ ที่ได้รับความเสียหาย รวมทั้งช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย

4. ความเสียหายทางด้านสุขภาพอนามัยของประชาชน ขณะเกิดอุทกภัยขาดน้ำดื่มสะอาดในการอุปโภคบริโภค ขาดความสะดวกในการใช้ห้องน้ำ ขาดแคลนยาและปัญหาโรคที่มากับน้ำ ทำให้เกิดโรคระบาด เช่น โรคน้ำกัดเท้า โรคอหิวาตกโรค โรคเลปโตสไปโรซิส ไข้เลือดออก เยื่อตาอักเสบ

5. ส่งผลต่อสุขภาพจิต คือผู้คนมีความเครียด ความวิตกกังวลสูง และมีโรคประสาทตามมา

6. เกิดปัญหาในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในภาวะฉุกเฉินจากอุทกภัย มักเกิดจากความ เป็นเอกภาพของประชาชน การทะเลาะเบาะแว้งและไม่ให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ เช่น ทำลายทางกั้นน้ำ การประท้วง การขึ้นราคาสินค้าอย่างไม่เป็นธรรม รวมถึงปัญหาสิ่งแวดล้อมที่มากับ

อุทกภัยจำนวนมาก ปัญหาเหล่านี้ล้วนทำให้เกิดปัญหาทับซ้อน ทำให้การทำงานของทุกภาคส่วน ประสบอุปสรรคมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้กรมสุขภาพจิต (2554) ยังได้กล่าวไว้ว่า สถานการณ์น้ำท่วม ในหลายจังหวัด ของประเทศไทย ได้ส่งผลกระทบต่อประชาชนเป็นจำนวนมาก มีผู้สูญเสียชีวิต ทรัพย์สิน ที่อยู่ อาศัย พื้นที่ทางการเกษตร ร้านค้า สถานประกอบการและนิคมอุตสาหกรรมต่างๆ อีกทั้งยังสร้างความยุ่งยาก การใช้ชีวิตที่ลำบากให้แก่ประชาชน ทั้งในเขตน้ำท่วมขัง เขตที่มีความเสี่ยงภัย เหตุการณ์ร้ายแรงในครั้งนี้นำให้เกิดความทุกข์กาย ทุกข์ใจ ความเครียด ความโศกเศร้าและสิ้นหวัง ผลกระทบดังกล่าวมีแนวโน้มที่จะต้องใช้ระยะเวลายาวนาน เพื่อฟื้นฟูความเสียหายที่เกิดขึ้น จากน้ำท่วม เช่น การซ่อมแซมบ้านเรือน ที่อยู่อาศัย การประกอบอาชีพ การหารายได้เพื่อให้สามารถกลับไปดำเนินชีวิตต่อไปได้ รวมถึงการฟื้นฟูทางจิตใจ ดังนั้นการให้การช่วยเหลือจึงต้องทำอย่างเร่งด่วนและต่อเนื่อง เพื่อป้องกันปัญหาสุขภาพจิตกายและสุขภาพใจที่อาจเกิดขึ้นในระยะยาว ทั้งนี้ ยิ่งประชาชนได้รับความช่วยเหลือเร็วมากเท่าใดผลกระทบที่เกิดขึ้นก็ยิ่งลดน้อยลงเท่านั้น

2. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับอาสาสมัคร

2.1 ความหมายของอาสาสมัคร

อาสาสมัครถือว่าเป็นผู้ที่สมัครใจช่วยเหลือ ให้บริการผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทนเป็นเงินหรือสิ่งของ ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของอาสาสมัคร ไว้ดังนี้

เสาวนีย์ เสนาสู (2532) ได้ให้ความหมายของอาสาสมัครไว้ว่า อาสาสมัคร หมายถึงบุคคลซึ่งทำหน้าที่ให้บริการโดยปราศจากสินจ้างรางวัล การให้บริการอาจจะเป็นการเสริมสร้างทักษะหรือคุณภาพของอาชีพ หรือการให้สิ่งต่างๆ ที่เป็นพื้นฐานแก่ชีวิตในบางเวลา

ณัฐนิชากร ศรีบริบูรณ์ (2550) ให้ความหมายของอาสาสมัครไว้ว่า อาสาสมัคร หมายถึงบุคคลที่อาสาทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม เช่น การเสียสละเงิน สิ่งของ เวลา แรงกาย และสติปัญญา เพื่อช่วยเหลือผู้อื่นและสังคม โดยไม่หวังผลตอบแทน

Ellis (2007) กล่าวว่า อาสาสมัคร เป็นคำที่เทียบเคียงความหมายกับศัพท์ภาษาอังกฤษว่า volunteer โดยคำว่า volunteer นี้ มีการใช้ครั้งแรกในช่วงศตวรรษที่ 17 หมายถึง ผู้ที่สมัครเข้าเป็นทหารโดยไม่ได้อุปถัมภ์ให้เป็นไปตามปกติ กล่าวคือ สมัครใจที่จะเป็นเอง และความหมายนี้ยังใช้รวมไปถึง การสมัครใจทำงานใดๆ โดยไม่ได้รับค่าตอบแทน

จากรุพงศ์ พลเดช (2551) กล่าวว่า การมาเป็นอาสาสมัครต้องทำงานด้วยใจเป็นสำคัญ เพราะการทำงานอาสาสมัครจะไม่ได้ผลตอบแทนเป็นเงินหรือสิ่งของ นอกจากใจที่อาสาสมัครจะได้ผลพลอยได้ภายหลัง เป็นเรื่องที่ได้มาจากการทำงานอาสาเป็นสำคัญ การเป็นอาสาสมัครนั้น ต้องเกิดจากใจเป็นสำคัญโดยได้ให้ความหมายโดยย่อ ดังนี้

1. การเป็นอาสาสมัครนั้นต้อง “เต็มใจ” การทำงานอาสาสมัครไม่มีการบังคับขู่เข็ญให้ทำ แต่เป็นการเต็มใจทำงานที่ตนรัก มีความปรารถนาดีต่อคนอื่น อยากเห็นคนอื่นมีความสุข
2. การเป็นอาสาสมัครนั้นต้อง “ตั้งใจ” คนเรานั้นเมื่อมีความเต็มใจในการทำงานแล้ว จะทำงานด้วยความตั้งใจ มุ่งมั่น ตั้งใจทำให้เกิดผลสำเร็จของงานเป็นสำคัญ ไม่ย่อท้อกับอุปสรรคหรืองานลำบาก ตั้งใจทำงานจนสุดความสามารถโดยมิต้องให้ใครมาบังคับ
3. การเป็นอาสาสมัครนั้น ต้อง “พอใจ” ในงานที่ทำด้วยความเต็มใจและตั้งใจ ผลงานที่ออกมานั้นก็ด้วยความพอใจของคนทำงานที่ทำให้คนอื่นเข้าใจ มีความสุขความสำเร็จ ความสมหวังเกิดความพอใจในการทำงานอย่างมีความสุข
4. การเป็นอาสาสมัครนั้นต้อง “ดีใจ” ที่ได้ทำงานที่ตนนั้นมีความเต็มใจ ตั้งใจ และพอใจที่ได้ทำงาน เมื่อทำงานแล้วก็เกิดความดีใจจากผลงานที่ได้ทำให้ปรากฏแก่สาธารณชน เป็นที่ประจักษ์ตามความต้องการของตน
5. การเป็นอาสาสมัครนั้น ต้อง “ภาคภูมิใจ” ในงานที่ตนทำ ไม่ว่าจะป็นงานใดๆ ที่ได้ทำลงไปเพื่อประโยชน์แก่สาธารณะ คนเราเกิดมาไม่มีใครนำอะไรติดตัวมา แต่เมื่อเกิดเป็นคนแล้วก็ทำแต่ความดี มีผลงานเมื่อจากโลกใบนี้ไปแล้ว สิ่งที่เหลือ คือ ความภาคภูมิใจของตนเอง ครอบครัว และชุมชน

สรุปได้ว่า อาสาสมัคร หมายถึง บุคคลที่สมัครใจเข้ามาช่วยเหลือผู้อื่น เช่น การสละทรัพย์สิน สละเวลา สละแรงกายแรงใจ โดยไม่ได้รับผลตอบแทนเป็นเงินทองหรือสิ่งของ

อาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม หมายถึง บุคคลที่มีความตั้งใจและเต็มใจเข้ามาช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม โดยไม่หวังผลตอบแทนเป็นเงินหรือสิ่งของ

2.2 องค์ประกอบของอาสาสมัคร

ศุภรัตน์ รัตนมุขย์ (2544) กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญของอาสาสมัคร อยู่ 4 ประการ คือ

1. การเลือก (choose) หมายถึง การเน้นที่เจตจำนงที่อิสระ ที่จะกระทำ หรือไม่กระทำในสิ่งใดๆ
2. ความรับผิดชอบต่อสังคม (social responsibility) หมายถึง การกระทำที่มุ่งมั่นที่จะให้เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ได้แก่ บุคคล กลุ่มคน หรือสังคมส่วนรวม
3. การไม่หวังผลตอบแทนเป็นเงินทอง (without monetary profit) หมายถึง ไม่ได้หวังผลรายได้ทางเศรษฐกิจ แต่อาจรับเป็นรางวัล หรือค่าใช้จ่ายทดแทนที่ตนเองได้ใช้จ่ายไป
4. ไม่ใช่ภาระงานที่ต้องทำตามหน้าที่ (beyond basic obligations) หมายถึง สิ่งที่ทำนั้นอยู่นอกเหนือความจำเป็น หรือสิ่งที่ถูกคาดหวังว่าจะต้องทำตามภาระหน้าที่ เช่น งานตามหน้าที่ประจำที่ได้รับค่าจ้าง การดูแลครอบครัวตนเอง ความรับผิดชอบต่อในฐานะพลเมือง

จากความหมายและองค์ประกอบของอาสาสมัคร สามารถแบ่งลักษณะงานอาสาสมัคร ออกได้เป็น 4 แบบ คือ (UNDP, 2003)

1. การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน หรือการพึ่งตนเอง (Mutual aid or self-help)
2. การช่วยเหลือบริการผู้อื่น (Philanthropy or service to others)
3. การมีส่วนร่วม (Participation)
4. ผู้สนับสนุนหรือเรียกร้องความเป็นธรรมเพื่อสังคม (Advocacy or campaigning)

2.3 บทบาทของอาสาสมัคร

เสาวนีย์ เสนาสู (2532) กล่าวว่า อาสาสมัครมีส่วนในการให้ความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือของอาสาสมัครสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านความคิด ในหน่วยงานต่างๆ อาสาสมัครอาจถูกเลือกให้เป็นกรรมการอำนวยการ กรรมการบริหาร ฯลฯ ฉะนั้น อาสาสมัครเหล่านี้จะทำหน้าที่เป็น ผู้วางนโยบาย วางโปรแกรม วางแผนการดำเนินงานของหน่วยงาน ตลอดจนควบคุม ตรวจสอบ การบริหารงานของหน่วยงาน ให้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เพื่อให้หน่วยงานของตนเอง มีประโยชน์และรับใช้บริการ สังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สุด
2. ด้านแรงงาน คือ ผู้ที่เป็นอาสาสมัครประเภทนี้ยินดีที่จะสละแรงงานเพื่อการปฏิบัติงาน หรือยินดีที่จะให้บริการโดยตรงกับผู้ต้องการความช่วยเหลือ เช่น อาสาสมัครที่ออกเรียบเงินเพื่อเป็นทุนในการให้ความช่วยเหลือแก่คนทั่วไป อาสาสมัครที่สมัครออกไปพัฒนาแหล่งต่างๆ อาสาสมัครที่ช่วยในศูนย์ต่างๆ
3. ด้านกำลังทรัพย์ ได้แก่ ผู้ที่มีจิตศรัทธาบริจาคเงิน ที่ดิน อาคารบ้านเรือน เครื่องอุปโภค บริโภค ให้แก่หน่วยงานต่างๆ เพื่อให้หน่วยงานเป็นตัวกลางนำไปให้แก่ผู้ขอรับบริการ ผู้ที่บริจาค ทางด้านกำลังทรัพย์ จึงถือว่าเป็นอาสาสมัครที่บริจาคทางด้านกำลังทรัพย์

บทบาทเหล่านี้ของอาสาสมัคร เป็นบทบาทที่มีความสำคัญในการปฏิบัติงานเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทุกข์ยากเดือดร้อนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีบทบาทสำคัญในการนำพา ประชาชน สังคมและประเทศชาติก้าวหน้าต่อไป

บทบาทของอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม

จากการรวบรวมแนวคิดบทบาทของอาสาสมัคร (กรมสุขภาพจิต, 2554) และสถานการณ์น้ำท่วม สามารถสรุปบทบาทของอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมได้ดังนี้

1. มีการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบภัยน้ำท่วมในภาวะวิกฤติ โดยการช่วยกันวางแผน ระบบการปฏิบัติงานช่วยเหลือ แบ่งเป็นหน่วยย่อยๆ ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของผู้ประสบภัยน้ำ

ท่อม ทั้งในด้านสุขภาพกายและสุขภาพจิต คอยกำกับดูแล คอยประสานงาน และควบคุมเพื่อให้ ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมได้อย่างทั่วถึง รวดเร็ว และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2. อาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมจะสละแรงงานเพื่อการปฏิบัติงานหรือยินดีที่ จะให้บริการโดยตรงกับผู้ต้องการความช่วยเหลือ เช่น การช่วยกันลำเลียงย้ายข้าวของ การ ช่วยกันแพ็คของ ช่วยเป็นสื่อกลางในการรับบริจาคเงินและสิ่งของตามศูนย์พักพิงและศูนย์ ช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม

3. ผู้ที่มีจิตศรัทธาบริจาคเงิน ที่ดิน อาคารบ้านเรือน เครื่องอุปโภคบริโภค ให้แก่หน่วยงาน ต่างๆ เพื่อให้หน่วยงานเป็นตัวกลางนำไปให้แก่ผู้ประสบภัยน้ำท่วม ผู้ที่บริจาคทางด้านกำลังทรัพย์ ถือว่าเป็น อาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมที่บริจาคทางด้านกำลังทรัพย์

4. อาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมเป็นผู้ที่ส่งเสริมให้บุคคล ครอบครัวและชุมชน ฟื้นคืนสภาพปกติโดยการสนับสนุน การร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมแก้ปัญหา ร่วมกอบกู้วิกฤตของ ประเทศ

บทบาทเหล่านี้ของอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม เป็นบทบาทที่มีความสำคัญ ในการปฏิบัติงานเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทุกข์ยากเดือดร้อนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มี บทบาทสำคัญในการนำพาประชาชน สังคมและประเทศชาติผ่านวิกฤติไปด้วยกัน

2.4 ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องต่อการเป็นอาสาสมัคร

2.4.1 พฤติกรรมเอื้อต่อสังคม

พฤติกรรมเอื้อต่อสังคม (Prosocial Behavior) เป็นมุมมองหนึ่งที่อยู่ภายใต้การเข้ามา เป็นอาสาสมัครของผู้คนต่าง ๆ โดย Prosocial Behavior นี้ได้ถูกนำมาใช้โดยนักสังคมวิทยา ในช่วงปี 1970 มีความหมายตรงกันข้ามกับ Antisocial (เป็นปรปักษ์ต่อสังคม) พฤติกรรมเอื้อต่อ สังคมครอบคลุมการแสดงพฤติกรรมที่มีความตั้งใจในการกระทำเพื่อประโยชน์ส่วนรวมมากกว่า ส่วนตน เช่น การช่วยเหลือ ปลอดภัย แบ่งปัน ให้ความร่วมมือ โดยที่พฤติกรรมเอื้อต่อสังคมมี ความหมายใกล้เคียงกับคำว่า Altruism (ความเอื้อเพื่อ) ความแตกต่างระหว่างสองคำนี้คือ

พฤติกรรมเอื้อต่อสังคมเน้นที่การตั้งใจช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่มีแรงจูงใจมาเกี่ยวข้อง ส่วนความเอื้อเพื่อ มีแรงจูงใจที่จะช่วยเหลือผู้อื่น ตัวอย่างเช่น การที่บุคคลบริจาคเงินโดยไม่หวังผลตอบแทน การบริจาคถือว่าเป็นพฤติกรรมเอื้อต่อสังคม ส่วนความเอื้อเพื่อเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้ทำการบริจาค (Knickerbocker, n.d.)

Eisenberg, Carlo, Murphy และ Van Court (1995) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมเอื้อต่อสังคม คือ การกระทำที่ไม่เพียงแต่เป็นความตั้งใจที่จะทำประโยชน์ต่อผู้รับ แต่ต้องไม่มีแรงจูงใจให้กระทำโดยคาดหวังรางวัลหรือผลตอบแทน ถ้าบุคคลนั้นทำประโยชน์ต่อผู้อื่นโดยบังเอิญ หรือพยายามที่จะกระทำเพื่อให้ตัวเองดูดีขึ้น การกระทำเหล่านั้นไม่จัดว่าเป็นพฤติกรรมเอื้อต่อสังคม นอกจากนี้ยังได้แบ่งพฤติกรรมเอื้อต่อสังคมดังนี้ คือ

1. การช่วยเหลือ (helping) หมายถึง ความพยายามที่จะแบ่งเบาหรือบรรเทาความ ต้องการของผู้อื่น โดยไม่มีอารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้อง รวมทั้งการช่วยเหลือให้ผู้อื่นบรรลุถึงเป้าหมาย การให้ข้อมูล หรือสิ่งของที่ไม่ใช่ของตนเองและผู้อื่น
 2. การแบ่งปัน (sharing) หมายถึง การยอมสละหรือให้ยืมสิ่งของที่เป็นของตนเอง เช่น เครื่องเล่น ของใช้ ของกิน ให้กับผู้อื่น
 3. การปลอบโยน (comforting) หมายถึง ความพยายามที่จะบรรเทาหรือผ่อนคลายความทุกข์ของผู้อื่น โดยใช้คำพูดหรือการกระทำ เพื่อให้ผู้อื่นคลายความกังวลหรือความไม่สบายใจ
- วันดี ละองทิพรส (2540) กล่าวว่า พฤติกรรมเอื้อต่อสังคม หมายถึง พฤติกรรมอันเป็นประโยชน์กับบุคคลอื่น โดยที่ผู้แสดงพฤติกรรมมีความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรม ไม่ว่าจะเป็นการเสียสละเวลา ทรัพย์สินเงินทอง แรงกายแรงใจ หรืออาจเป็นชีวิตเพื่อให้เกิดประโยชน์กับบุคคลอื่น โดยไม่หวังสิ่งใดเป็นเครื่องตอบแทนในภายหน้า พฤติกรรมดังกล่าวแสดงออกมาในรูปของการช่วยเหลือ การแบ่งปัน และการปลอบโยน

ปฎิมากร ศิริเตชะ (2549) สรุปความหมายของพฤติกรรมเอื้อต่อสังคมไว้ว่า เป็นการกระทำโดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ตั้งใจจะช่วยเหลือ หรือบำบัดทุกข์ บำรุงสุขแก่ผู้อื่น โดยกระทำ

สิ่งที่เป็นประโยชน์ด้วยการเสียสละกำลังกาย กำลังความคิด สิ่งของ ทรัพย์สิน หรือเวลา ซึ่งพฤติกรรมเพื่อสังคมอาจแสดงออกมาในรูปแบบของการช่วยเหลือ การแบ่งปัน การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เป็นต้น

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปว่า พฤติกรรมเอื้อต่อสังคม หมายถึง การกระทำที่บุคคลตั้งใจกระทำประโยชน์ต่อผู้อื่น โดยไม่มีแรงจูงใจที่จะรับรางวัลหรือผลตอบแทน โดยแสดงออกมาในรูปแบบของการช่วยเหลือ การแบ่งปัน และการพลอบโยน

อิทธิพลที่มีต่อพฤติกรรมเอื้อต่อสังคม

อิทธิพลที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมเอื้อต่อสังคม แบ่งได้เป็น 2 ประการ คือ (Batson & Powell, 2003)

1. อิทธิพลจากตัวบุคคล

1.1 ความแตกต่างระหว่างบุคคล คือ บุคลิกภาพของคนเราจะก่อตัวขึ้นมาตั้งแต่เด็ก และสั่งสมมาจนกลายเป็นนิสัยหรือบุคลิกภาพ โดยที่ Cialdini, Baumann และ Kenrick (1981, as cited in Batson, & Powell, 2003) ได้กล่าวว่า ในวัยเด็ก เด็กจะแสดงพฤติกรรมเอื้อต่อสังคมเพิ่มขึ้นเมื่อได้รับรางวัลเป็นสิ่งของหรือคำชม รวมถึงได้เห็นการกระทำของพ่อแม่ ส่วนในวัยรุ่นและวัยผู้ใหญ่จะแสดงพฤติกรรมเอื้อต่อสังคมในรูปแบบของการเกิดแรงจูงใจภายใน เป็นการกระทำเพื่อประโยชน์ต่อผู้อื่นและสังคม

1.2 ความแตกต่างระหว่างเพศ โดยผู้ชายและผู้หญิงมีการแสดงพฤติกรรมเอื้อต่อสังคมแตกต่างกัน ผู้ชายมักแสดงพฤติกรรมเอื้อต่อสังคมในแบบของความกล้าหาญ แต่ผู้หญิงมักแสดงพฤติกรรมเอื้อต่อสังคมแบบอาสาสมัครที่ต้องใช้เวลานานในการกระทำ นอกจากนี้ ยังแตกต่างกันในแง่กลุ่มเป้าหมายในการช่วยเหลือด้วย ผู้ชายจะช่วยเหลือคนแปลกหน้ามากกว่าผู้หญิง แต่ผู้หญิงช่วยเหลือเพื่อนมากกว่าผู้ชาย (Eagly, & Crowley, 1986, as cited in Batson, & Powell, 2003)

1.3 ความแตกต่างในด้านการเป็นและไม่เป็นสมาชิกกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง คือ บุคคล จะให้การช่วยเหลือบุคคลที่อยู่ในกลุ่มของตัวเอง หรือกลุ่มที่มีความคล้ายคลึงกับกลุ่มของตัวเอง มากกว่าที่จะให้การช่วยเหลือบุคคลอื่นภายนอกกลุ่ม (Singh, & Winkel, 2012)

1.4 ผลของอารมณ์ การให้ความช่วยเหลือคนอื่นขึ้นอยู่กับอารมณ์ของผู้ที่จะให้ความช่วยเหลือด้วย กรณีที่มีอารมณ์ไม่ดี คือ ความรู้สึกที่ตัวเองมีความรู้สึกผิดอยู่ในใจ จะทำให้คนเราแสดงพฤติกรรมช่วยเหลือมากขึ้นกว่าปกติ แม้แต่อารมณ์เศร้าใจหรือเสียใจ ก็จะทำให้คนเราช่วยเหลือคนอื่นมากขึ้นกว่าปกติ เพราะว่าการช่วยเหลือคนอื่น จะทำให้ตนเองรู้สึกดีขึ้น ในลักษณะที่มีอารมณ์ทางด้านลบ ในขณะที่เดียวกัน เวลาที่อารมณ์ดี มีแนวโน้มที่จะใส่ใจในกิจกรรมที่เป็นแง่บวกมากกว่าแง่ลบ โดยไม่หวังผลตอบแทน (Wegener, & Petty, 1994, as cited in Batson, & Powell, 2003)

2. เงื่อนไขของสถานการณ์

2.1 บริบทของสถานที่อยู่อาศัย การอาศัยในเมืองใหญ่ทำให้คนเราได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าอย่างมากเกินพอ อันเป็นภาวะที่คนเราเครียด จนทำให้คนที่อาศัยในเมืองใหญ่มิ นิสัยเก็บตัว ไม่ยื่นมือเข้าไปช่วยเหลือผู้อื่น เนื่องจากมองว่าเป็นการหาความยุ่งยากใส่ตัว ในเมืองหรือชุมชนที่มีความหนาแน่นของประชากรน้อย จะมีการแสดงพฤติกรรมเอื้อต่อสังคมมากกว่าเมืองหรือชุมชนที่มีอัตราความหนาแน่นของประชากรสูง (Stebly, 1987 อ้างถึงใน สุคนธ์ทิพย์ โพธิ์บัณฑิต, 2548)

2.2 จำนวนคนที่อยู่ในเหตุการณ์ คือ การที่มีคนอยู่ในเหตุการณ์จำนวนมาก ทำให้คิดว่ามีคนอื่นอยู่ คนอื่นคงจะช่วย เลยทำให้ตัดสินใจไปช่วยช้า หรือไม่ได้ให้ความช่วยเหลือ ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินและมีคนอยู่บริเวณนั้นจำนวนน้อย บุคคลจะให้การช่วยเหลือเร็วขึ้น (Stukas, Worth, Clary, and Snyder, 2009)

2.3 พฤติกรรมเลียนแบบ ถ้าบุคคลมีตัวแบบที่แสดงพฤติกรรมเอื้อต่อสังคมแล้วได้ผลตอบแทนที่ดี มีแนวโน้มว่าคนที่ได้เห็นการกระทำของตัวแบบจะแสดงพฤติกรรมนั้นๆ ตามไป

ด้วย ในสังคมทั่วไป การช่วยเหลือผู้อื่นเป็นสิ่งที่น่ายกย่อง และถือเป็นความรับผิดชอบทางสังคม (Bandura, 1991, as cited in Batson, & Powell, 2003)

2.4.2 ความเอื้อเฟื้อ

นอกจากมุมมองทางด้านพฤติกรรมเชื่อต่อสังคม ผู้วิจัยเห็นว่าการเป็นอาสาสมัครอาจมีลักษณะที่สอดคล้องกับความเอื้อเฟื้อ จึงขอทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความเอื้อเฟื้อเพิ่มเติม โดยคำว่า “Altruism” นี้ตรงกันข้ามกับคำว่า “Egoism” ซึ่งหมายถึงการที่บุคคลทำอะไรจะหวังสิ่งตอบแทนการกระทำของตนเองเป็นที่ตั้ง ความเอื้อเฟื้อ หรือ Altruism นี้มีองค์ประกอบของความหมายที่สำคัญ 3 ประการ (Boswell, n.d.) คือ 1) ความปรารถนาที่จะให้ 2) ความรู้สึกเข้าใจและเห็นใจผู้อื่น และ 3) ไม่มีแรงจูงใจที่จะรับสิ่งใดจากสิ่งๆ ที่ตนเองกระทำเพื่อผู้อื่น

ความเอื้อเฟื้อ หมายถึง การกระทำด้วยความสมัครใจ เพื่อให้ความช่วยเหลือหรือทำสิ่งๆ ที่มีประโยชน์ต่อผู้อื่น โดยไม่คำนึงถึงความยากลำบากของตน เต็มใจที่จะทำโดยไม่หวังผลตอบแทนเป็นเงิน ความเอื้อเฟื้อแบ่งได้เป็น 5 ประเภท (ประภาพร มั่นเจริญ, 2544) ดังนี้

1. ความเอื้อเฟื้อทางกำลังกาย ได้แก่ ให้ความช่วยเหลือผู้อื่นด้วยกำลังกาย เช่น ช่วยทำธุรกรรมงานที่ไม่มีโทษ ให้การสงเคราะห์เท่าที่กำลังความสามารถจะช่วยได้ด้วยความยินดี เต็มใจ ไม่ว่าจะเป็งานเล็กหรืองานใหญ่ก็ตาม
2. ความเอื้อเฟื้อทางวาจา ได้แก่ ให้คำแนะนำ ช่วยเจรจาถือเป็นธุระให้สำเร็จประโยชน์เพื่อบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ผู้อื่น ตลอดจนพูดให้กำลังใจ เมื่อผู้นั้นมีทุกข์ ได้รับความเดือดร้อน หรือได้รับความกระทบกระเทือนจากเหตุการณ์ต่างๆ
3. ความเอื้อเฟื้อทางสติปัญญา ได้แก่ ช่วยแสดงความคิดเห็น ช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นหาทางออกให้ตามแนวทางที่ถูกต้อง หรือการเพิ่มพูนความรู้ให้ผู้อื่นสามารถช่วยตัวเองต่อไปได้
4. ความเอื้อเฟื้อทางกำลังทรัพย์ ได้แก่ การให้เครื่องอุปโภคบริโภค หรือทรัพย์สินเงินทองเพื่อสาธารณกุศล ให้แก่ผู้ที่ขาดสน เพื่อให้พ้นจากความทุกข์ หรือความเดือดร้อนที่กำลังเผชิญอยู่

5. ความเชื่อเพื่อทางจิตใจ ได้แก่ การฝึกจิตใจของตัวเอง ให้มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น มีความรู้สึกยินดีเมื่อได้เห็นผู้อื่นมีความสุข

จวินทิพย์ โคธีรานุรักษ์ (2551) กล่าวว่า ความเชื่อเพื่อ หมายถึง ความรู้สึกภายในตัวบุคคลที่ตอบสนองต่อผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือ ให้ได้รับความสุข พ้นจากความลำบาก ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมในการเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้อื่น ทั้งทางด้านทรัพย์สิน สิ่งของ แร่กาย การช่วยเหลือทางวาจา การกระทำ รวมทั้งความสามารถต่างๆ ด้าน ที่สามารถช่วยเหลือผู้อื่น เพื่อให้เขาได้รับความสะดวก มีความพอใจ เป็นการกระทำที่แสดงถึงไมตรีจิต ความมีน้ำใจ โอบอ้อมอารีต่อผู้อื่น และทำไปด้วยเจตนาให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่นโดยไม่ปรารถนาผลตอบแทนใดๆ

พฤติกรรมเชื่อเพื่อเป็นพฤติกรรมที่มีแนวโน้มในการให้การช่วยเหลือผู้อื่นหรือสร้างประโยชน์ต่อผู้อื่นหรือกลุ่มบุคคลโดยปราศจากความต้องการสิ่งตอบแทนซึ่งสามารถแสดงออกได้หลายทาง อัญชลี วิทยาพิพัฒน์ (2546) สรุปเป็นประเด็นหลักของความเชื่อเพื่อไว้ 3 ทาง ได้แก่ ทางกาย เป็นการแสดงออกทางการกระทำซึ่งบุคคลอื่นสามารถพบเห็นได้ ทางวาจา เป็นการแสดงออกด้วยคำพูดที่บุคคลกล่าวถึงผู้อื่น หรือให้ความช่วยเหลือผู้อื่น และทางใจ เป็นการแสดงออกจากความรู้สึกภายในจิตใจของแต่ละบุคคล

กล่าวโดยสรุป ความเชื่อเพื่อ หมายถึง ความรู้สึกภายในตัวบุคคลที่มีความสมัครใจเข้ามาให้การช่วยเหลือแก่ผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือ โดยสามารถแสดงพฤติกรรมออกมาได้หลายทาง โดยแบ่งเป็นแนวทางแสดงพฤติกรรมไว้ 3 ทาง คือ 1) ทางกาย เป็นการแสดงออกทางการกระทำ 2) ทางวาจา เป็นการใช้คำพูดในการให้กำลังใจ 3) ทางใจ คือการแสดงให้เห็นว่ามีความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้อื่น

ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อเพื่อ

จากการศึกษาทางด้านความเชื่อเพื่อในหลายศตวรรษ แรงจูงใจในการเกิดความเชื่อเพื่อคือการตอบสนองพื้นฐานทางอารมณ์ที่สอดคล้องกับความเป็นอยู่ของผู้อื่น หรือเรียกได้ว่า เข้าใจผู้อื่นอย่างร่วมรู้สึก (empathy) ซึ่งการเกิดการเข้าใจผู้อื่นอย่างร่วมรู้สึกประกอบไปด้วย การเห็นอกเห็นใจ มีความเมตตา และความอ่อนโยน (Batson, & Powell, 2003) เมื่อบุคคลเกิดความรู้สึก

เข้าใจ เห็นอกเห็นใจ มีความเมตตาและความอ่อนโยนต่อผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือ นำไปสู่การช่วยเหลือคนเหล่านั้นมากขึ้น

Batson และ Powell (2003) กล่าวไว้ว่า สิ่งจูงใจต่อความเอื้อเฟื้อของบุคคลที่จะเกิดการช่วยเหลือขึ้นอยู่กับ การช่วยเหลือนั้นมีความเป็นไปได้ การช่วยเหลือนั้นรับรู้ได้ว่ามีประโยชน์สูงสุดต่อบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือ และการช่วยเหลือนั้น เป็นประโยชน์ตามความต้องการของผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือมากกว่าผู้ที่เสนอให้ความช่วยเหลือ

Oliner (n.d.) ได้ทำการศึกษากลุ่มบรรเทาสาธารณภัยต่างๆ 6 กลุ่ม พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่มีหลายด้านด้วยกัน เช่น ได้รับแบบอย่างที่ดีจากผู้ปกครอง มีความกล้าหาญ เข้าใจผู้อื่น การเอาใจใส่ผู้อื่น มีศีลธรรม ไม่ปรารถนาเห็นผู้อื่นเป็นทุกข์ เห็นคุณค่าในตัวเอง รับผิดชอบต่อสังคม การรับรู้ความสามารถของตนเอง รักความยุติธรรม เชื่อว่าทุกอย่างสามารถแก้ไขได้ ใส่ใจหลักศาสนา รู้สึกว่าการช่วยเหลือผู้อื่นเป็นสิ่งที่ควรกระทำ ต้องการช่วยชุมชน ต้องการความใกล้ชิด พัฒนาตนเอง และลดความรู้สึกสำนึกผิด

จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความเอื้อเฟื้อนั้น มีทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกของบุคคล ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการให้การช่วยเหลือแก่ผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือ พื้นฐานแรก คือ การเข้าใจในความทุกข์ของผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือ และไม่ต้องการเห็นผู้อื่นเป็นทุกข์ จึงมีการให้การช่วยเหลือผู้อื่นเพิ่มมากขึ้น

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดทางด้านพุทธศาสนา โดยได้ระบุถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของอาสาสมัครไว้ดังนี้

ตามแนวคิดของพระธรรมปิฎก (ประยุทธ์ ปยุตฺโต, 2546) กล่าวว่าคุณลักษณะของอาสาสมัครที่ดี เป็นคุณลักษณะภายในจิตใจ นำไปสู่การแสดงออกภายนอก ซึ่งควรมีคุณลักษณะตามหลักธรรมพรหมวิหาร 4 ดังนี้

1. เมตตา (ความรักใคร่) คือ ปรารถนาดีอยากให้เขามีความสุข มีจิตอันแผ่ไมตรีและคิดทำประโยชน์แก่มนุษย์สัตว์ทั่วหน้า

2. กรุณา (ความสงสาร) คือ คิดช่วยให้พ้นทุกข์ ใฝ่ใจในอันจะปลดปล่อยบำบัดความทุกข์ยากเดือดร้อนของปวงสัตว์

3. มุทิตา (ความยินดี) คือ ในเมื่อผู้อื่นอยู่ดีมีสุข มีจิตผ่องใสบันเทิง กอปรด้วยอาการแจ่มชื่นเบิกบานอยู่เสมอต่อสัตว์ทั้งหลายผู้ดำรงในปกติสุข พลอยยินดีด้วยเมื่อเขาได้ดีมีสุข เจริญอกงามยิ่งขึ้นไป

4. อุเบกขา (ความวางใจเป็นกลาง) คือ อันจะให้ดำรงอยู่ในธรรมตามที่พิจารณาเห็นด้วยปัญญา คือมีจิตเรียบตรงเที่ยงธรรมดุจตราขึง ไม่เอนเอียงด้วยรักและชัง พิจารณาเห็นกรรมที่สัตว์ทั้งหลายกระทำแล้ว อันควรได้รับผลดีหรือชั่ว สมควรแก่เหตุอันตนประกอบ พร้อมทั้งจะวินิจฉัยและปฏิบัติไปตามธรรม รวมทั้งรู้จักวางเฉยสงบใจมองดู ในเมื่อไม่มีกิจที่ควรทำ เพราะเขาบังคับชอบตนได้ดีแล้ว เขาสมควรรับผิดชอบตนเอง หรือเขาควรได้รับผลอันสมกับ ความรับผิดชอบของตน

ในขณะเดียวกัน ยังต้องมีการสงเคราะห์ต่อผู้อื่น จากหลักธรรมที่เรียกว่า สังคหวัตถุ 4 ได้แก่

1. ทาน (การให้) คือ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือ สงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ ทุนหรือทรัพย์สินสิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้และแนะนำสั่งสอน

2. ปิยวาจา (วาจาเป็นที่รัก) คือ การกล่าวคำสุภาพ ไพเราะ อ่อนหวาน สมานสามัคคี ให้เกิดไมตรีและรักใคร่นับถือ ตลอดจนถึงใช้คำพูดที่แสดงประโยชน์ ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยอมตาม

3. อุตถจริยา (การประพฤติประโยชน์) คือ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ ตลอดจนถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม

4. สมานัตตตา (ความมีตนเสมอ) คือ ทำตนเสมอต้นเสมอปลาย ปฏิบัติสม่ำเสมอทั้งในชนทั้งหลาย และเสมอในสุขทุกข์โดยร่วมรับรู้ร่วมแก้ไข ตลอดจนถึงวางตนเหมาะสมแก่ฐานะ ภาวะบุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม ถูกต้องตามธรรมในแต่ละกรณี

การที่สังคหวัตถุ 4 มีความสำคัญต่อการทำงานอาสาสมัครเป็นอย่างยิ่งนั้น คือ ผู้ที่ทำงานจะต้องมีความเสียสละและสมัครใจที่จะทำงานในหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ มีการเข้าถึงบุคคลอื่นด้วยการพูดจาไพเราะอ่อนหวาน ช่วยเหลือกิจการที่เป็นสาธารณประโยชน์ของชุมชน และการปฏิบัติต่อบุคคลอื่นด้วยความสม่ำเสมออย่างเสมอภาพ (สมศักดิ์ ศรีสันติสุข, 2542)

การที่บุคคลที่ปฏิบัติงานอาสาสมัครตามสังคหวัตถุ 4 จะมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลนั้น บุคคลนั้นจะต้องมีหลักการปฏิบัติตนเอง หรือการพัฒนาตนเอง เพื่อจะมีจิตใจความเป็นอาสาสมัครที่เหมาะสมในการทำงานกับหน่วยงาน หรือชุมชนต่างๆ หลักการพัฒนามนุษย์ของอาสาสมัคร คือ ฆราวาสธรรม 4 (พระราชาวรมุณี, 2535 อ้างถึงใน สมศักดิ์ ศรีสันติสุข, 2542) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. สัจจะ หมายถึง ความจริง ซื่อตรง ซื่อสัตย์ จริงใจ พูดจริง ทำจริง นักอาสาสมัครจะต้องมีสัจจะอย่างยิ่ง ซึ่งจะสามารถทำงานเข้ากับหน่วยงานหรือชุมชนได้เป็นอย่างดี

2. ทมะ หมายถึง การฝึกฝน ฝึกนิสัย ปรับตัว รู้จักควบคุมจิตใจ ฝึกหัดตัดสินใจ แก้ไขข้อบกพร่อง ปรับปรุงตนให้เจริญก้าวหน้าด้วยสติปัญญา นักอาสาสมัครจะต้องรู้จักตนเองในการทำงานชุมชน มีการปรับตัวกับสถานการณ์ต่างๆ อย่างเหมาะสม ซึ่งถือว่าการฝึกฝนตนเอง โดยเฉพาะการทำงานอาสาสมัครในชุมชน

3. ขันติ หมายถึง ความอดทน ทำหน้าที่การงานด้วยความขยันหมั่นเพียร เข้มแข็งทนทาน ไม่ท้อถอย นักอาสาสมัครจึงต้องมีขันติเป็นอย่างมากในการทำงานร่วมกับประชาชนในชุมชน ต้องเผชิญกับการแก้ไขปัญหามากมาย อย่างขันติธรรม

4. จาคะ หมายถึง ความเสียสละ สละความสุขสบายและผลประโยชน์ส่วนตน ใจกว้างขวาง พร้อมที่จะรับฟังความทุกข์ ความคิดเห็น และความต้องการของผู้อื่น พร้อมที่จะให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือและเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่อย่างเต็มที่ อาสาสมัครต้องมีจาคะ อาสาช่วยเหลือโดยไม่หวังผลตอบแทนแต่ประการใด เป็นการเสียสละความสุขสบายส่วนตนเพื่อทำประโยชน์ต่อส่วนรวม

จากการรวบรวมคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของอาสาสมัคร ซึ่งถือว่าเป็นคุณลักษณะตามอุดมคติ ซึ่งต้องได้รับการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ไม่ใช่ว่าอาสาสมัครทุกคนจะมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามหลักธรรมทุกข้อที่กล่าวมา ซึ่งคุณลักษณะพื้นฐานของบุคคลที่มาเป็นอาสาสมัครนั้น คือ เสียสละเวลาและร่างกายแรงใจในการให้การช่วยเหลือผู้อื่น

นอกจากแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมเอื้อต่อสังคมและการเอื้อเฟื้อ ยังมีงานของ Becker และ Dhingra (2001) ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นอาสาสมัคร โดยแบ่งปัจจัยเป็น 2 ประเภท คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่สิ่งที่เป็นทุนเดิมของตนเอง อันได้แก่ การศึกษา และทักษะฝีมือต่างๆ โดยจากการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาและอาชีพสูงมีแนวโน้มที่จะร่วมเป็นอาสาสมัครมากกว่า

2. ปัจจัยทางสังคม ได้แก่ ระบบเครือข่ายด้านสังคมต่างๆ เช่น เพื่อนๆ ที่สนใจงานอาสาสมัคร ครอบครัวสนับสนุน ความสัมพันธ์ที่ดีภายในครอบครัว การนับถือศาสนาและการไปโบสถ์

จากการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งเสริมให้วัยรุ่นเป็นอาสาสมัครในสหรัฐอเมริกาพบความเชื่อมโยงในเหตุผลที่น่าสนใจหลายประการ (Hamilton and Hussain, n.d.) คือ

1. วัยรุ่นในกลุ่มที่มีผู้ปกครองเป็นหรือเคยเป็นอาสาสมัครมาก่อนมีแนวโน้มที่จะเป็นอาสาสมัครสูงกว่าวัยรุ่นที่ผู้ปกครองไม่ได้มีประสบการณ์นั้นมาก่อน

2. บิดามีอิทธิพลต่อการเข้าเป็นอาสาสมัครของวัยรุ่น โดยอาสาสมัครวัยรุ่นมากกว่าร้อยละ 88 มีบิดาเป็นหรือเคยเป็นอาสาสมัครมาก่อน

3. ประสบการณ์การทำงานช่วยเหลือสังคมในวัยเด็กถึงช่วงวัยรุ่นตอนต้นมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเป็นอาสาสมัคร โดยที่อาสาสมัครวัยรุ่น 80% รายงานว่าเคยมีประสบการณ์ในช่วงวัยดังกล่าวในการช่วยงานในโบสถ์ หรือไม่ก็เป็นงานกิจกรรมกลุ่ม/สโมสรของโรงเรียน

4. การถูกชักชวนให้เป็นอาสาสมัคร ซึ่งพบว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อการเป็นอาสาสมัครมาก โดยพบว่า 93% ของวัยรุ่นที่ถูกชักชวน ได้เข้าร่วมเป็นอาสาสมัคร

5. การได้เข้าร่วมพิธีกรรมทางศาสนาอย่างเป็นทางการปกตินี้มีความเชื่อมโยงกับการเข้าเป็นอาสาสมัคร โดยมีอาสาสมัครวัยรุ่น 7 ใน 10 คน ที่มักจะไปโบสถ์เพื่อร่วมกิจกรรมทางศาสนาเป็นประจำทุกสัปดาห์หรืออย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

6. การได้เรียนหรือเคยเรียนวิชาที่เกี่ยวข้องกับการบริการชุมชนในโรงเรียน เป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์กับการเข้าเป็นอาสาสมัครมากกว่าวัยรุ่นที่ไม่เคยเรียนวิชาดังกล่าว

7. วัยรุ่นที่เข้าเป็นอาสาสมัครส่วนใหญ่มีความเชื่อว่า ปัญหาทางสังคมต่าง ๆ เช่น ความยากจน ความสิ้นหวังของผู้คน เป็นสิ่งที่สามารถแก้ไขและเยียวยาด้วยการดำเนินงานของอาสาสมัคร

นอกจากปัจจัยที่สนับสนุนดังกล่าวแล้ว วัยรุ่นส่วนใหญ่ที่เข้าร่วมกิจกรรมอาสาสมัครได้กล่าวถึงเหตุผลส่วนตัวที่ร่วมเป็นอาสาสมัคร คือ

1. รู้สึกสงสารและเห็นใจผู้ตกทุกข์ได้ยาก
2. เป็นโอกาสที่จะได้ทำในสิ่งที่มีความสำคัญสำหรับตน
3. มีความเชื่อว่าถ้าตนได้ช่วยเหลือผู้อื่น ผู้อื่นก็จะให้ความช่วยเหลือตนเช่นกัน
4. มีความเชื่อว่า สังคมจะดีขึ้น ถ้าผู้คนทั้งหลายใส่ใจซึ่งกันและกัน
5. ทำให้ตนเองมีความรู้สึกที่ดีขึ้น เมื่อตนเองให้ความใส่ใจแก่ผู้อื่น

Clary และ Snyder (1999) กล่าวว่า ปัจจัยที่นำไปสู่การเป็นอาสาสมัครนั้นมีหลายอย่างซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล และแรงจูงใจต่อการช่วยเหลือก็เปลี่ยนไปตามเวลาและสถานการณ์ ซึ่งสามารถจำแนกปัจจัยจูงใจในการเป็นอาสาสมัครได้ดังนี้

1. แรงจูงใจทางด้านคุณค่า (Values) เป็นความปรารถนาที่จะแสดงถึงการกระทำที่มีคุณค่าที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อเพื่อและมนุษยธรรม
2. แรงจูงใจทางด้านอาชีพการงาน (Career) มีความปรารถนาที่จะได้รับประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เพื่อพัฒนาผลงานของตัวเองให้ดีขึ้น
3. แรงจูงใจทางสังคม (Social) มีความต้องการสร้างสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้อื่น และต้องการได้รับการยอมรับจากผู้อื่น
4. ในด้านความเข้าใจ (Understanding) ต้องการค้นหาและทำความเข้าใจในประสบการณ์และกิจกรรมต่างๆ ที่ไม่เคยทำมาก่อน โดยผ่านการเข้าไปมีประสบการณ์ตรง
5. ในด้านการปกป้องตัวเอง (Protective) สะท้อนถึงความปรารถนาที่จะลดผลกระทบหรือความรู้สึกทางลบ เช่น เกิดความรู้สึกผิด มีปัญหาส่วนตัว เข้ามาทำกิจกรรมอาสาสมัครเพื่อให้ตัวเองรู้สึกสบายใจขึ้น
6. ในด้านการปรับปรุงตัวเองให้ดีขึ้น (Enhancement) สามารถพัฒนาตนเองได้ผ่านงานอาสาสมัคร โดยก่อให้เกิดความงอกงามในตน และเพิ่มการเห็นคุณค่าในตัวเอง

2.5 ประโยชน์ของการเป็นอาสาสมัคร

จากการศึกษาถึงความสำคัญและประโยชน์ของการเป็นอาสาสมัคร พบว่า การเป็นอาสาสมัครนั้นสามารถก่อให้เกิดการเห็นคุณค่าในตนเอง (Self-esteem) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Coopersmith (1981) ที่กล่าวว่าความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง เป็นความรู้สึกที่บุคคลมีต่อตนเอง เป็นการแสดงความรู้สึกหรือการประเมินตนเองในการยอมรับหรือไม่ยอมรับตนเอง และชี้ให้เห็นถึงขอบเขตของความเชื่อที่บุคคลมีเกี่ยวกับตนเองในเรื่องความสามารถ ความสำคัญ ความสำเร็จและการมีคุณค่าที่ดี ซึ่งเป็นแหล่งกำเนิดของการเห็นคุณค่าในตนเอง และเกณฑ์ในการประเมินความสำเร็จมี 4 ประการ ดังนี้

1. ความสำคัญ (Significance) เป็นวิธีที่บุคคลรู้สึกเกี่ยวกับการได้รับการยอมรับ ความสนใจ และการแสดงออกถึงความรัก เป็นที่นิยมชื่นชอบของบุคคลอื่นตามสภาพที่ตนเป็นอยู่ ตลอดจนได้รับการสนับสนุนในยามที่ต้องการความช่วยเหลือและในภาวะวิกฤติ
 2. อำนาจ (Power) เป็นความสามารถของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการควบคุมการกระทำของตนเองและผู้อื่น แสดงให้เห็นถึงความคิดเห็นและสิทธิของตนที่ได้รับการยอมรับและนับถือจากบุคคลอื่น ภายในขอบเขตที่ยอมรับได้ในสภาพแวดล้อมที่กระจ่างชัดและเปิดเผยต่อสาธารณชน
 3. ความสามารถ (Competence) เป็นการพิจารณาคุณค่าของบุคคลที่มีอิทธิพลจากการประสบความสำเร็จในการกระทำตามความมุ่งหวัง ซึ่งจะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ขึ้นอยู่กับวัย กิจกรรมที่ทำ ความสามารถ ค่านิยม และความปรารถนาของบุคคลนั้น
 4. คุณความดี (Virtue) เป็นการยึดมั่นในหลักของศีลธรรมจริยธรรมและศาสนา ซึ่งบ่งชี้ถึงการปฏิบัติตัวที่พึงละเว้น หรือควรกระทำตามหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรม ตลอดจนค่านิยมของสังคม โดยคาดว่าผู้ที่ยึดมั่นหรือปฏิบัติตามจะได้รับการยอมรับและส่งผลกระทบต่อทัศนคติในทางบวกต่อตนเอง แสดงถึงการบรรลุความสำเร็จด้านจิตวิญญาณ
- Coopersmith (1981) กล่าวว่า การเห็นคุณค่าในตนเองของบุคคลเริ่มจากการมีพัฒนาการมาตั้งแต่ในช่วงแรกเกิด แต่ไม่ได้คงอยู่เช่นนั้นตลอดไป โดยสามารถเปลี่ยนแปลงได้จากประสบการณ์ การได้มีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและสิ่งแวดล้อม โดยบุคคลจะแสดงระดับการเห็นคุณค่าในตนเองออกมาในลักษณะของการสื่อสาร ทั้งที่เป็นคำพูดและพฤติกรรมอื่นๆ ทำให้เห็นได้ชัดเจนว่า การเห็นคุณค่าในตนเองของบุคคลสามารถวัดและประเมินได้จากการตัดสินใจให้คุณค่า ตลอดจนพิจารณาจากการประเมินตนเองของบุคคลแต่ละคน ซึ่งแสดงออกในรูปของความรู้สึกของการยอมรับและไม่ยอมรับตนเอง และแสดงถึงขอบเขตความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับความสำคัญ อำนาจ ความสามารถ และการมีคุณความดีในตนเอง

Coopersmith (1981) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเห็นคุณค่าในตนเองไว้ 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ปัจจัยภายในตัวบุคคล และปัจจัยภายนอกบุคคล ดังนี้

1. ปัจจัยภายในตัวบุคคล เป็นลักษณะที่บุคคลจะมีการเห็นคุณค่าในตนเองแตกต่างกัน ซึ่งประกอบด้วย

1.1 ลักษณะทางกายภาพ (Physical Attribute) ลักษณะทางกายภาพของบุคคลมีความสัมพันธ์กับการเห็นคุณค่าในตนเอง บางลักษณะมีส่วนช่วยให้บุคคลเกิดการเห็นคุณค่าในตนเองเพิ่มขึ้น หรืออำนวยความสะดวกประสบความสำเร็จในกิจกรรมนั้นๆ

1.2 ความสามารถทั่วไป สมรรถภาพและการกระทำ (General Capacity, Ability, and Performance) ความสามารถทั่วไป สมรรถภาพและการกระทำจะมีความสัมพันธ์และช่วยส่งเสริมให้บุคคลเกิดการเห็นคุณค่าในตนเอง โดยใช้สติปัญญาเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ที่กำลังศึกษาเล่าเรียน การประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลวส่งผลต่อการเห็นคุณค่าในตนเอง

1.3 ภาวะอารมณ์ (Affective States) ภาวะทางอารมณ์สะท้อนให้เห็นถึงความพึงพอใจ ความรู้สึกเป็นสุข ความวิตกกังวลของบุคคล ซึ่งเกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น แล้วส่งผลต่อการประเมินตนเอง บุคคลใดที่ประเมินตนเองไปในทิศทางที่ดีจะแสดงความรู้สึกพึงพอใจ ตรงกันข้าม หากบุคคลประเมินตนเองในทางที่ไม่ดี ก็จะประเมินตนเองว่าไม่มีความพึงพอใจ ไม่สามารถประสบความสำเร็จในอนาคตได้

1.4 ปัญหาและสุขภาพ (Problem and Pathology) ปัญหาทางด้านสุขภาพทำให้การเห็นคุณค่าในตนเองต่ำลง อีกทั้งยังทำให้เกิดปัญหา มีความกังวลใจ และไม่มีความสุข ส่วนคนที่มีปัญหาทางสุขภาพน้อยก็จะมีค่าเห็นคุณค่าในตนเองสูง

1.5 ค่านิยมส่วนบุคคล (Self-Values) การที่บุคคลประเมินตนเองกับสิ่งที่ตนให้คุณค่า เช่น บุคคลที่ให้คุณค่าแก่ความสำเร็จทางการเรียน หากตัวเขาประสบความสำเร็จทางด้านนี้ จะส่งผลต่อการเห็นคุณค่าในตนเอง ในสภาพสังคม ค่านิยมส่วนตัวมีความสอดคล้องกับค่านิยมของสังคม การเห็นคุณค่าในตนเองก็ยิ่งสูงขึ้น ในทางตรงกันข้าม ถ้าค่านิยมส่วนตัวไม่สอดคล้องกับค่านิยมของสังคมก็จะทำให้มีการเห็นคุณค่าในตนเองต่ำลง

1.6 ความทะเยอทะยาน (Aspiration) การประเมินตนเองมีพื้นฐานมาจากการเปรียบเทียบผลงานและความสามารถของตนกับมาตรฐานส่วนที่ตัวเองตั้งไว้ ถ้าบุคคลมีผลงานหรือความสามารถตรงตามเกณฑ์หรือดีกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ บุคคลจะเกิดการเห็นคุณค่าในตนเองที่ดี แต่หากไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ บุคคลนั้นจะมีความรู้สึกที่ตนเองล้มเหลว ส่งผลต่อการเห็นคุณค่าในตนเองต่ำลง

2. ปัจจัยภายนอกบุคคล หมายถึง สภาพแวดล้อมภายนอกที่บุคคลมีปฏิสัมพันธ์ด้วย ซึ่งส่งผลให้บุคคลเกิดการเห็นคุณค่าในตนเองที่แตกต่างกัน

2.1 ความสัมพันธ์กับครอบครัว ภูมิหลังและประสบการณ์ทางครอบครัวเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยพัฒนาการเห็นคุณค่าในตนเอง บิดามารดาที่ใกล้ชิดกับเด็ก เคารพในสิทธิและการแสดงความคิดเห็น ให้การยอมรับภายในกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่วางไว้อย่างชัดเจน จะทำให้เด็กเป็นคนที่มีความยืดหยุ่น มั่นคงทางอารมณ์และมีการเห็นคุณค่าในตนเองสูง ในทางตรงข้าม หากบิดามารดาไม่แสดงออกซึ่งความรัก ไม่แนะแนวทางให้เด็ก นิยมแต่การลงโทษ เด็กจะขาดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ อ่อนแอ เห็นคุณค่าในตนเองต่ำ และจะมีพฤติกรรมการแสดงออกในลักษณะก้าวร้าว ใช้อำนาจข่มขู่ และไม่ยอมรับความเป็นจริงของชีวิต

2.2 โรงเรียนและการศึกษา โรงเรียนสามารถจัดสภาพแวดล้อมในการพัฒนาการเห็นคุณค่าในตนเองของเด็กได้ ต่อจากที่บ้าน การที่ครูเปิดโอกาสให้เด็กสามารถทำกิจกรรมต่างๆ ได้อย่างอิสระ โดยไม่ขัดต่อกฎระเบียบที่วางไว้ การให้ความช่วยเหลือแก่เด็กในการแก้ไขปัญหาต่างๆ เป็นการส่งเสริมให้เด็กมีความมั่นใจในตนเอง สามารถพึ่งพาตนเองได้ ซึ่งเป็นการพัฒนาการเห็นคุณค่าในตนเอง

2.3 สถานภาพทางสังคม เป็นสิ่งที่แสดงถึงตำแหน่งหรือสถานภาพของบุคคลในสังคม ซึ่งพิจารณาได้จากอาชีพ รายได้และที่พักอาศัย เพราะเป็นสิ่งที่บอกได้ถึงประสบความสำเร็จและความมีเกียรติในสังคม จะได้รับการปฏิบัติที่ทำให้เขาเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่ามากกว่าบุคคลอื่นๆ ฉะนั้นบุคคลที่มาจากสถานภาพทางสังคมในระดับสูง จะมีการเห็นคุณค่าในตนเองสูงกว่าบุคคลที่มาจากสถานภาพทางสังคมในระดับปานกลางและระดับต่ำ อย่างไรก็ตาม มี

การศึกษาพบว่า สถานภาพทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเห็นคุณค่าในตนเองอย่างไม่เด่นชัด เพราะบุคคลที่มาจากสถานภาพทางสังคมในระดับต่ำมีทั้งบุคคลที่มีการเห็นคุณค่าในตนเองสูงและต่ำ

2.4 เพื่อนและสังคม การมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในสังคม จะช่วยให้บุคคลพัฒนาการเห็นคุณค่าในตนเอง โดยการเปรียบเทียบความคล้ายของตนเองกับบุคคลอื่นทางด้านทักษะความสามารถ พรสวรรค์ และความถนัด พบว่าสัมพันธภาพของเด็กท่ามกลางเพื่อนในวัยเดียวกันมีอิทธิพลต่อการเห็นคุณค่าในตนเอง ดังนั้นการที่สมาชิกในสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อนในวัยเดียวกันจึงมีอิทธิพลต่อการเห็นคุณค่าในตนเองของเด็ก

ในขณะเดียวกัน ศุภรัตน์ รัตนมุขย์ (2548) ได้รวบรวมประโยชน์ของการเป็นอาสาสมัครไว้ดังนี้

1. ทำให้รู้สึกว่าคุณค่าชีวิตตัวเองมีคุณค่า มีประโยชน์ต่อผู้อื่นและสังคม ซึ่งเป็นความรู้สึกเชิงบวกต่อตนเองในกลุ่มคนทุกวัย นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างนิสัยอ่อนโยนนุ่มนวล จิตใจดีงาม และชอบช่วยเหลือผู้คน

2. ได้เรียนรู้ความรู้และทักษะการทำงานใหม่ๆ อันเป็นการเพิ่มศักยภาพกับอาชีพการงานในอนาคต กรณีที่เป็นวัยรุ่น ประสบการณ์นี้อาจส่งผลต่อการได้รับการพิจารณาในการสมัครงานต่อไปรวมถึงทางเลือกในอาชีพที่มากขึ้น

3. ได้เพื่อนใหม่ๆ เนื่องจากการทำงานอาสาสมัครส่วนใหญ่มักทำกันกลุ่มเป็นที่มอาสาสมัครจึงได้มีโอกาสรู้จักเพื่อนใหม่มากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ที่มีความสนใจและใส่ใจต่อการแก้ไขปัญหาสังคมร่วมกัน ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนและขยายโลกทัศน์ส่วนตัวให้กว้างขึ้น

4. เรียนรู้การให้ความเคารพต่อผู้อื่น กล่าวคือนอกจากได้เพื่อนใหม่แล้ว การที่อาสาสมัครได้ทำงานให้บริการผู้ด้อยโอกาส ทำให้เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาที่แต่ละคนประสบซึ่งอาจแตกต่างกันออกไป รวมถึงอารมณ์ความรู้สึก ความคิดเห็น ทศนคติ และพฤติกรรม สิ่งนี้ย่อม

ก่อให้เกิดความเข้าใจในความแตกต่างกันของเพื่อนมนุษย์ ทำให้ผู้เป็นอาสาสมัครเป็นผู้ให้ความเคารพต่อผู้อื่น

5. เรียนรู้การปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นขณะปฏิบัติงานทางด้านอาสาสมัคร

6. พัฒนาการเป็นพลเมืองที่มีคุณภาพของประเทศ การเป็นอาสาสมัครทำให้เกิดการเรียนรู้เรื่องสิทธิและหน้าที่ของความเป็นพลเมือง ความรับผิดชอบต่อสังคม บุคคลเหล่านี้หากมีโอกาสได้เป็นตัวแทนหรือผู้นำของประเทศ ย่อมเป็นผู้ที่มีความรู้และเข้าใจปัญหาสังคมของประเทศได้เป็นอย่างดี

พระไพศาล วิสาโล (2550) ได้กล่าวถึงความสำคัญของอาสาสมัครว่า การที่อาสาสมัครมีจิตอาสา รู้จักการให้ เราก็จะรับด้วยในเวลาเดียวกัน หนึ่งในสิ่งที่เราได้รับคือความสุข ยิ่งการให้นั้นเต็มไปด้วยความปรารถนาดี ความสุขและความภาคภูมิใจก็ยิ่งทับทวี อีกทั้งยังช่วยลดอัตราหรือความเป็นตัวเป็นตนของตนเองลงได้ รวมทั้งยังเป็นการทำให้ชีวิตมีพลังในการสร้างสรรค์สิ่งดี ๆ ให้กับสังคมอีกด้วย

พระครูประโชติธรรมวิมล (ไม่ระบุปีพิมพ์. อ้างถึงใน ปิยะนาถ สรวิสูตร, 2552) กล่าวว่า การเป็นอาสาสมัครทำให้จิตใจของเราเบิกบาน การเป็นอาสาสมัคร คือ การทำงานที่ไม่มุ่งหวังผลประโยชน์ ทำให้ทำงานอย่างเบิกบาน สนุกสนาน มีจิตเหมือนน้ำใสที่หล่อเลี้ยงชีวิต จึงเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดประโยชน์มากมายทั้งต่อบุคคล สังคม และประเทศชาติ

โดยสรุป จะเห็นได้ว่า การเป็นอาสาสมัครนั้นได้ประโยชน์ทั้งต่อตัวอาสาสมัครเอง และยังเป็นประโยชน์ต่อประชาชน สังคม และประเทศชาติด้วย ทำให้ตัวอาสาสมัครเองรู้สึกสบายใจขึ้น มีความสุขใจที่ได้ช่วยเหลือผู้ที่เดือดร้อน รู้สึกว่าตัวเองมีประโยชน์ นอกจากนี้ อาสาสมัครยังมีส่วนช่วยในการแก้ไขและพัฒนาปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม สร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามให้กับสังคม

3. การวิจัยเชิงคุณภาพแนวปรากฏการณ์วิทยา

3.1 ลักษณะสำคัญ

การวิจัยเชิงคุณภาพแนวปรากฏการณ์วิทยา เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพรูปแบบหนึ่งที่อาศัยแนวคิดและโลกทัศน์จากปรัชญาปรากฏการณ์วิทยาเป็นเครื่องมือในการศึกษาปรากฏการณ์และประสบการณ์ของมนุษย์ (Holloway, 1997 อ้างถึงใน ชาย โพธิสิตา, 2547) การวิจัยเชิงคุณภาพแนวปรากฏการณ์วิทยา เป็นการศึกษาที่มุ่งศึกษาปรากฏการณ์ในชีวิตที่บุคคลได้ประสบมา เพื่อมุ่งทำความเข้าใจความหมายของปรากฏการณ์หรือประสบการณ์ในชีวิตที่บุคคลได้ประสบ โดยความหมายที่การวิจัยเชิงคุณภาพแนวปรากฏการณ์วิทยาให้ความสนใจ คือ ความหมายในทัศนะของผู้ที่ได้ประสบกับปรากฏการณ์นั้นๆ เป้าหมายสำคัญของการวิจัยนี้ คือการหาคำตอบว่า ประสบการณ์ในเรื่องนั้นมีความหมายอย่างไรสำหรับผู้ที่ได้ประสบมาหรือกำลังประสบกับประสบการณ์นั้นๆ อยู่ (Cohen, Kahn, & Steeves, 2000 อ้างถึงใน ชาย โพธิสิตา, 2547)

การวิจัยเชิงคุณภาพแนวปรากฏการณ์วิทยาให้ความสำคัญแก่ข้อมูลที่เป็นความรู้สึกนึกคิด โลกทัศน์ ค่านิยม อุดมการณ์เฉพาะตนของมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความหมายที่มนุษย์ให้ต่อประสบการณ์นั้นๆ เน้นการเข้าไปสัมผัสกับปรากฏการณ์หรือประสบการณ์นั้นโดยตรง โดยที่นักวิจัยต้องสลัดความเชื่อหรือระบบความคิดเดิมออกไป เพื่อทำความเข้าใจผ่านความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่ให้ข้อมูล (สุภาวงศ์ จันทวานิช, 2554) ในการที่จะเข้าถึงและเข้าใจความหมายของประสบการณ์นั้นๆ นักวิจัยจำเป็นต้องเจาะลึกลงไปถึงสิ่งที่อยู่เบื้องหลังของปรากฏการณ์นั้นๆ จะต้องถือเอาความหมายและความรู้สึกของผู้ที่ได้ประสบกับเหตุการณ์นั้นเป็นสำคัญ ไม่ใช่ความหมายของนักวิจัย เพื่อเข้าใจถึงความหมายที่แท้จริงของประสบการณ์ที่ตนศึกษา (ชาย โพธิสิตา, 2547)

ข้อสรุปสำคัญประการหนึ่งในวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพแนวปรากฏการณ์วิทยา คือ ประสบการณ์ชนิดเดียวกันย่อมมีแก่นแท้ (essence) อันเดียวกัน แก่นแท้เหล่านี้ก็คือความหมายที่คนเข้าใจร่วมกัน หรือเข้าใจตรงกัน ในการวิเคราะห์ข้อมูล นักวิจัยจะเปรียบเทียบประสบการณ์ของคนหลายๆ คน เพื่อหาลักษณะร่วมกันของประสบการณ์ในเรื่องเดียวกันจากแต่ละคน ซึ่งมี ความสำคัญต่อการวิเคราะห์ข้อมูลมาก

3.2 วิธีดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพแนวปรากฏการณ์วิทยา

การดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพแนวปรากฏการณ์วิทยา มีวิธีการดำเนินการโดยทั่วไปคล้ายๆ กับวิธีการดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพอื่นๆ ซึ่ง Moustakas (1994 อ้างถึงใน ชาย โพธิ์สิตา, 2547) กล่าวถึงวิธีดำเนินการวิจัยแนวปรากฏการณ์วิทยา ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดหัวข้อ และคำถามในการวิจัยที่เหมาะสมกับวิธีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพแนวปรากฏการณ์วิทยา ซึ่งคือการเลือกปรากฏการณ์ที่ต้องการศึกษาทำความเข้าใจถึงประสบการณ์นั้นๆ รวมทั้งการค้นหาคำความหมายของประสบการณ์นั้น โดยปรากฏการณ์ที่ศึกษานั้น ควรเป็นประสบการณ์ที่มีคุณค่าในทางปฏิบัติ
2. ทบทวนองค์ความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่ศึกษาให้ครอบคลุม
3. กำหนดเกณฑ์สำหรับคัดเลือกบุคคล และปรากฏการณ์ที่ต้องการศึกษา โดยจะต้องเป็นบุคคลที่มีประสบการณ์นั้นโดยตรง และอยู่ในปรากฏการณ์นั้นในระยะเวลาที่มากพอ เพื่ออนุมานได้ว่าเป็นผู้มีความเข้าใจในประสบการณ์นั้นเพียงพอ
4. ให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้ที่ถูกเลือกมาศึกษา เช่น ทำวิจัยเรื่องอะไร มีวัตถุประสงค์อะไร รวมทั้งให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรมในการวิจัย
5. กำหนดประเด็นหรือแนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก นิยมใช้การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือสำคัญ โดยจะมีการเตรียมประเด็นคำถามในการสนทนาไว้ล่วงหน้าและสามารถปรับหรือยืดหยุ่นได้
6. ทำการสัมภาษณ์และบันทึกการสัมภาษณ์อย่างละเอียด อาจจำเป็นต้องทำการสัมภาษณ์ซ้ำหลายครั้ง
7. เตรียมข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยเชิงคุณภาพแนวปรากฏการณ์วิทยาไม่ได้มีวิธีการแตกต่างไปจากการวิจัยเชิงคุณภาพทั่วไปแต่อย่างใด เพียงแต่สิ่งสำคัญที่ปรากฏการณ์วิทยาจะมุ่งเน้นเป็นพิเศษในการวิเคราะห์ข้อมูลคือการกลั่นเอาความหมายของประสบการณ์จากข้อมูล

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกที่มีลักษณะเป็นการสนทนาแบบกึ่งโครงสร้าง (semi structured interview) โดยมีประเด็นคำถามตามกรอบแนวคิดในงานวิจัย ซึ่งมีความยืดหยุ่นสูงในแง่ของการใช้ถ้อยคำในการถามและลำดับการถามก่อนหลัง ทั้งนี้เพื่อให้การสัมภาษณ์เป็นไปอย่างธรรมชาติและเอื้อให้ผู้ให้ข้อมูลเกิดการเล่าเรื่องและเปิดเผยความในใจเกี่ยวกับความคิด ความรู้สึกที่มีต่อประสบการณ์นั้นๆ และมีการใช้เทปบันทึกเสียงในระหว่างการสัมภาษณ์ ซึ่งได้ทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 8 คน คนละ 1 ครั้ง โดยใช้ระยะเวลาในการสัมภาษณ์ตั้งแต่ 30 นาทีถึง 1 ชั่วโมง 15 นาที

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพแนวปรากฏการณ์วิทยา ในสาระสำคัญแล้วไม่ได้ต่างไปจากการวิเคราะห์ในการวิจัยเชิงคุณภาพทั่วไป เพียงแต่สิ่งที่เน้นพิเศษในการวิเคราะห์ข้อมูล คือการกลั่นเอาความหมายของประสบการณ์จากข้อมูล โดยชาย โพรทิสิตา (2547) ได้สรุปขั้นตอนของการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

1. เริ่มต้นด้วยการที่นักวิจัยสำรวจภายในตนเอง เพื่อดูว่าตนเองมีอคติหรือข้อสรุปที่คิดไว้ก่อนเกี่ยวกับประสบการณ์ที่ศึกษาหรือไม่ ถ้าพบว่ามีอยู่ ต้องพยายามขจัดออกไปให้หมดก่อนที่จะเริ่มวิเคราะห์ข้อมูล หรืออย่างน้อย (ถ้าขจัดออกไปทั้งหมดไม่ได้) ก็ต้องยอมรับว่ามีอคติหรือข้อสรุปอะไรบางอย่างที่น่าจะเกิดขึ้น
2. แยกข้อมูลทั้งหมดออกเป็นส่วนย่อยๆ ตามความหมายที่ปรากฏอยู่ในแต่ละส่วน เพื่อสะดวกในการคัดและแยกข้อมูลออกเป็นเรื่องๆ และจะถูกนิยามหรือให้ความหมาย ต่อจากนั้นส่วนต่างๆ จะถูกคัดรวมกันเป็นกลุ่มๆ หรือเป็นเรื่องๆ (themes) ตามความหมายที่เชื่อมโยงกัน
3. นักวิจัยจะพยายามกลั่นเอาความหมายของประสบการณ์ออกมาจากประสบการณ์ของตัวอย่างที่ศึกษาทุกราย นักวิจัยจะต้องมองทะลุผ่านสิ่งที่ปรากฏลงไปยังความหมายที่อยู่เบื้องหลังของสิ่งนั้น เพื่อหาแก่นของประสบการณ์ชนิดนั้นทั้งหมด

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยในประเทศ

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา ไม่ค่อยพบบงานวิจัยที่ศึกษาในมิติประสบการณ์ทางจิตใจของอาสาสมัคร มีเพียงงานวิจัยของกรรณิกา มาโน (2553) ที่ศึกษาเรื่องความหมายของชีวิตกับจิตอาสา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความหมายจิตอาสาและความหมายในชีวิตของผู้ทำกิจกรรมจิตอาสา โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกนักศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำนวน 6 คน ซึ่งผลการศึกษา พบประเด็นที่สำคัญ 3 ประการ คือ โลกของฉันกับจิตอาสา จิตอาสาคือการให้โดยไม่หวังผลตอบแทน และจิตอาสาผูกพันและเรียนรู้ ซึ่งทำให้ผู้วิจัยได้เข้าใจอารมณ์และความรู้สึกของอาสาสมัครขณะปฏิบัติงานอาสาสมัครมากขึ้น

ในส่วนของงานวิจัยในประเด็นที่ใกล้เคียงเป็นการศึกษาในแง่มุมมองของนักสังคมสงเคราะห์ ดังเช่น งานวิจัยของ โรสลิน ปุระสิริ (2551) ที่ศึกษาเรื่องอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน ตำบลบางสีทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน และเพื่อศึกษาปัญหา ความต้องการของผู้สูงอายุและแนวทางการแก้ไขปัญหามาเป็น การวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก จากอาสาสมัครจำนวน 10 ราย และผู้สูงอายุจำนวน 10 ราย ผลการวิจัยพบว่า บทบาทในการดูแลด้านสุขภาพร่างกายคือ การให้ความรู้ด้านการดูแลสุขภาพ ด้านจิตใจ โดยให้คำแนะนำปรึกษาและกำลังใจ ด้านสังคม โดยให้ผู้สูงอายุเข้าร่วมกิจกรรมตามความเหมาะสม ให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ด้านเศรษฐกิจ เกื้อหนุนด้านสิ่งของเงินทองและการฝึกอบรมอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ และได้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุ โดยอาสาสมัครเป็นสื่อกลางในการดูแลผู้สูงอายุอย่างถูกต้องและเหมาะสม

งานวิจัยของเอกมน โลหะญาณจาวี (2547) ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข ศึกษาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยในการทำงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข และ สภาพปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของอาสาสมัครสาธารณสุข โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจโดยกลุ่มตัวอย่างเป็นอาสาสมัคร

สาธารณสุข ในเขตธนบุรี จำนวนทั้งสิ้น 176 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และสถานภาพทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขไม่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านการดำรงตำแหน่งทางสังคมที่แตกต่างมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ปัจจัยในการทำงานประกอบด้วย ปัจจัยการได้รับการยอมรับนับถือ ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่าง อสม.กับเจ้าหน้าที่สาธารณสุข และระหว่าง อสม.กับอสม. ปัจจัยผลประโยชน์ตอบแทน ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และปัจจัยการดำเนินงานด้านสาธารณสุขมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

มีงานวิจัยที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการการเป็นอาสาสมัคร เช่น งานวิจัยของนันท์รัตน์ ปรีวดีธรรม (2553) ที่ทำการศึกษากว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมจิตอาสาของเด็กและเยาวชนที่รับทุนการศึกษาสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมจิตอาสา และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมจิตอาสา ประชากรที่ใช้ศึกษาคือเด็กและเยาวชนที่ได้รับทุนการศึกษา สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จำนวน 282 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยภายใน คือทัศนคติเชิงจริยธรรม และปัจจัยภายนอก คือการสนับสนุนทางสังคม การศึกษา พฤติกรรมจิตอาสาประกอบด้วย การช่วยเหลือผู้อื่น การเสียสละต่อสังคม การมุ่งมั่นพัฒนาสังคม และจิตสำนึกสาธารณะ ประสบการณ์การเข้าร่วมกิจกรรมแตกต่างกัน มีระดับพฤติกรรมจิตอาสาไม่แตกต่างกัน และความสม่ำเสมอในการเข้าร่วมกิจกรรมแตกต่างกัน มีระดับพฤติกรรมจิตอาสาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับพฤติกรรมจิตอาสาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกสามารถร่วมกันอธิบายพฤติกรรมจิตอาสาได้ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยปัจจัยภายนอก คือการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อน สามารถอธิบายพฤติกรรมจิตอาสาได้ดีที่สุด

งานวิจัยของอ้อมใจ วงษ์มณฑา (2553) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อจิตสาธารณะของนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับจิตสาธารณะของนักศึกษา

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์โดยภาพรวมและจำแนกตามปัจจัยสภาพแวดล้อมทางสังคมที่แตกต่างกัน ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมทางสังคม ที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะของนักศึกษาและศึกษาแนวทางการเสริมสร้างจิตสาธารณะให้แก่ นักศึกษา กลุ่มตัวอย่างได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 ที่กำลังศึกษาอยู่มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ปีการศึกษา 2552 ภาคเรียนที่ 2 จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ระดับจิตสาธารณะของนักศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้าพเจ้าต้องการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ข้าพเจ้าชอบทำงานเป็นกลุ่มหรือหมู่คณะ เพราะก่อให้เกิดความรักความสามัคคีกัน และข้าพเจ้าจะแบ่งปันสิ่งของให้กับเพื่อนๆ และรุ่นน้องที่มีฐานะยากจน หรือให้ความช่วยเหลือพวกเขาด้วยความเต็มใจ ปัจจัยสภาพแวดล้อมทางสังคมที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะของนักศึกษาที่เป็นตัวพยากรณ์ได้ดีคือ ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเองและเรียนรู้ร่วมกับผู้อื่น ร้อยละ 26.40 และสามารถร่วมเป็นตัวพยากรณ์ร่วมกับการสนับสนุนจากครอบครัว ได้ร้อยละ 30.20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แนวทางเสริมสร้างจิตสาธารณะ ได้แก่ มีกิจกรรมการรณรงค์เพื่อสร้างจิตสำนึกสาธารณะควรจัดกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ที่ส่งเสริมให้นักศึกษาทั้งไทยพุทธและไทยมุสลิมได้มีกิจกรรมร่วมกันให้ ควรเน้นการเรียนการสอนที่เป็นลักษณะของกิจกรรมมากขึ้น จัดให้มีการเรียนการสอนแบบร่วมมือ

4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Steffen และ Fothergill (2009) ทำการศึกษาเรื่อง อาสาสมัครในเหตุวินาศกรรมเมื่อวันที่ 11 กันยายน 2001: วิธีทางการเยียวยาส่วนบุคคลและความผูกพันในชุมชน การศึกษาชิ้นนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพถึงผลกระทบระยะยาวของอาสาสมัคร งานวิจัยชิ้นนี้เก็บข้อมูลโดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ข้อมูลชุดแรกเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกในอาสาสมัครจำนวน 23 ที่เข้ามาเป็นอาสาสมัครตั้งแต่เกิดเหตุวินาศกรรม และข้อมูลชุดที่ 2 เป็นติดตามผล คือ 3 ปีต่อมา โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกในอาสาสมัครจำนวน 20 คน จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า การเข้ามาเป็นอาสาสมัครก่อให้เกิดการช่วยเหลือเยียวยาที่มีความหมายต่อผู้รู้สึกว่าเป็นเหยื่อในเหตุการณ์นี้ นอกจากนี้ยังพบว่า มีผลระยะยาวต่ออัตมโนทัศน์ของอาสาสมัครซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในชีวิตที่ได้เลือกทำสิ่งที่มีความหมาย ได้มีปฏิสัมพันธ์กับคนในชุมชนมากขึ้น และจากเหตุการณ์นี้ทำให้มี

อาสาสมัครในชุมชนเพิ่มมากขึ้น ไม่เพียงแต่เป็นอาสาสมัครในเหตุการณ์ภัยพิบัติเท่านั้น ยังเป็นอาสาสมัครในกิจกรรมอื่นด้วยเช่นกัน

Lo และ Lee (2011) ทำการศึกษาแรงจูงใจและการรับรู้คุณค่าของนักท่องเที่ยวอาสาสมัคร (นักท่องเที่ยวที่เข้าร่วมการเป็นอาสาสมัคร) ชาวฮ่องกง ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวอาสาสมัครชาวฮ่องกงทั้งหมด 19 คน โดยแบ่งเข้ากลุ่มสนทนาจำนวน 8 คน และสัมภาษณ์ส่วนตัวอีก 11 คน เพื่อสำรวจปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจให้มาเป็นนักท่องเที่ยวอาสาสมัคร รวมทั้งการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับรับรู้คุณค่าที่ได้รับจากการเป็นนักท่องเที่ยวอาสาสมัคร ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจที่ทำให้เข้ามาเป็นนักท่องเที่ยวอาสาสมัคร คือ ได้มีปฏิสัมพันธ์และได้ช่วยเหลือคนในท้องถิ่น สำหรับแง่มุมทางจิตใจที่นักท่องเที่ยวอาสาสมัครรับรู้คุณค่าที่ได้จากประสบการณ์ของตน คือ เกิดการพัฒนาความงอกงามทางจิตใจ ได้เพื่อนและสังคมใหม่ๆ และมีมุมมองต่อชีวิตที่เปลี่ยนไป

Finkelstien (2009) ทำการศึกษาเรื่องแนวทางการสร้างแรงจูงใจภายในและภายนอก และกระบวนการอาสาสมัคร มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบว่าปัจจัยส่วนบุคคลทั้งภายในและภายนอกตัวใดบ้างที่นำไปสู่การเป็นอาสาสมัคร เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปประยุกต์ใช้ในงานอาสาสมัคร โดยทำการศึกษาแก่นักศึกษามหาวิทยาลัยทางตะวันออกเฉียงใต้ของสหรัฐอเมริกาจำนวน 287 คน โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 5 ฉบับ คือ แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป แบบสอบถามแรงจูงใจในการเป็นอาสาสมัคร แบบสอบถามบทบาทของอาสาสมัคร แบบวัดความถนัดในงาน และแบบวัดพฤติกรรมเอื้อต่อสังคม ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอกมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง โดยที่แรงจูงใจภายในมีความสัมพันธ์ทางบวกกับอัตมโนทัศน์และพฤติกรรมเอื้อต่อสังคม ซึ่งแรงจูงใจภายในเป็นความพึงพอใจของอาสาสมัครที่ทำกิจกรรมอาสาสมัคร ส่วนปัจจัยภายนอกนั้นมีการหวังผลตอบแทนจากงานอาสาสมัครเพื่อที่จะได้รับการเติมเต็มให้กับตัวอาสาสมัครเอง

Carpenter และ Myers (2010) ทำการศึกษาเรื่อง เหตุผลที่เป็นอาสาสมัครในบริบทของความเอื้อเพื่อ ภาพลักษณ์และสิ่งจูงใจ เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีต่อพฤติกรรมเอื้อต่อสังคม

(prosocial behavior) ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักดับเพลิงอาสาสมัคร จำนวน 401 ราย ผลการวิจัยพบว่า การตัดสินใจเป็นอาสาสมัครมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเอื้อเฟื้อ ในขณะเดียวกัน ภาพลักษณ์หรือชื่อเสียงทางสังคมเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้เข้ามาเป็นอาสาสมัคร

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ทางจิตใจของอาสาสมัคร ทำให้ผู้วิจัยได้เห็นว่าอาสาสมัครนั้นเป็นบุคคลที่มีส่วนสำคัญในการให้การช่วยเหลือผู้อื่น ได้ทราบถึงปัจจัยและแรงจูงใจที่ทำให้ตัดสินใจเข้ามาเป็นอาสาสมัคร และได้เข้าใจแง่มุมทางด้านประสบการณ์ทางจิตใจของผู้ที่ทำกิจกรรมอาสาสมัครมากขึ้น สำหรับแง่มุมของประสบการณ์ทางจิตใจของอาสาสมัครในภาวะวิกฤตินั้น ส่วนใหญ่จะเป็นการศึกษาในต่างประเทศ ดังนั้นสำหรับงานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสบการณ์ทางจิตใจของอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมในประเทศไทย โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพแนวคิดปรากฏการณ์วิทยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำความเข้าใจอารมณ์ ความรู้สึก ของอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมจากประสบการณ์ตรง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ประสบการณ์ทางจิตใจของอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม” เป็น การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้รูปแบบการศึกษาตามแนวคิดปรากฏการณ์ วิทยา (Phenomenological study) โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลตรงตามประเด็น ครอบคลุมเกี่ยวกับประสบการณ์ทางจิตใจ รวมทั้งอารมณ์ และความรู้สึกที่เกิดขึ้นของอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม ผู้วิจัยได้ ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การเตรียมความพร้อมในการวิจัย
 - 1.1. การเตรียมตนเองก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล
 - 1.2. การเตรียมเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
2. การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
 - 2.1. ผู้ให้ข้อมูลและเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล
 - 2.2. พื้นที่ศึกษา
 - 2.3. ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. การตรวจสอบความเชื่อถือได้ของข้อมูล

7. จริยธรรมในการวิจัยและการพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล

1. การเตรียมความพร้อมในการวิจัย

การเตรียมความพร้อมในการวิจัยเชิงคุณภาพถือเป็นพื้นฐานที่สำคัญสำหรับการวิจัย ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการเตรียมความพร้อมในการวิจัยก่อนลงมือเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้งานวิจัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้องตามระเบียบวิธีการวิจัย และได้ผลการวิจัยที่มีความน่าเชื่อถือได้ โดยแบ่งเป็นการเตรียมตนเองก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล และการเตรียมเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1 การเตรียมตนเองก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยนับเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สุดในการวิจัย (ชาย โภธิสิตา, 2547; สุภางค์ จันทวานิช, 2554) เนื่องจากตลอดระยะเวลาการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยจะต้องใช้ตนเองเป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์ สังเกต จดบันทึกภาคสนาม เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นจริงตามประสบการณ์การรับรู้และคำบอกเล่าของผู้ให้ข้อมูล ตลอดจนการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากการเก็บรวบรวมมาด้วยตนเองทั้งหมด โดยก่อนดำเนินการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการเตรียมความพร้อม ดังนี้

1.1.1 การเตรียมความพร้อมของผู้วิจัยด้านความเข้าใจเกี่ยวกับอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม ผู้วิจัยทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ทางจิตใจของอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม การวิจัยเชิงคุณภาพตามแนวคิดปรากฏการณ์วิทยา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแนวคำถามการสัมภาษณ์ที่ครอบคลุมและตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เป็นแนวทางในการวางแผนการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างถูกต้องตามระเบียบวิธีการวิจัย

1.1.2 การเตรียมความพร้อมของผู้วิจัยด้านระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ศึกษาระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพแนวปรากฏการณ์วิทยา โดยผู้วิจัยทบทวนเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเชิงคุณภาพตามแนวคิดปรากฏการณ์วิทยา และลงทะเบียนเรียนใน

รายวิชาการวิจัยเชิงคุณภาพด้านจิตวิทยา คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในภาคปลาย
ปีการศึกษา 2553 รวมทั้งขอรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

1.2 การเตรียมเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1.2.1 ตัวผู้วิจัย การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการศึกษาเพื่อให้มาได้ซึ่งประสบการณ์ที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษามากที่สุด ผู้วิจัยจึงต้องเป็นผู้ดำเนินเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตนเอง ผู้วิจัยได้รายงานจุดยืนของผู้วิจัยก่อนการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเป็นการรายงานถึงอคติส่วนตัวของผู้วิจัยที่อาจจะส่งผลกระทบต่อการศึกษา โดยพื้นฐานครอบครัวของผู้วิจัยมีการปลูกฝังในเรื่องการช่วยเหลือผู้อื่นอยู่เสมอว่าเป็นสิ่งที่ดีที่ควรทำ จึงเป็นสิ่งที่ติดตัวผู้วิจัยมาตลอด กอปรกับผู้วิจัยเรียนทางด้านจิตวิทยามาตั้งแต่ในระดับปริญญาตรีจนถึงปัจจุบัน จึงมีความสนใจในการศึกษาเชิงลึกด้านประสบการณ์ที่เป็นมิติทางจิตใจ ตัวผู้วิจัยยังไม่เคยลงไปเป็นอาสาสมัครเต็มตัว แต่มีการให้การช่วยเหลือผู้ที่เดือดร้อนตามโอกาสเอื้ออำนวย และมองว่าสามารถช่วยเหลือผู้อื่นแม้เพียงเล็กน้อย ก็ทำให้ผู้วิจัยรู้สึกดี พร้อมกับชื่นชมบุคคลที่มีน้ำใจและคอยช่วยเหลือผู้อื่น อย่างไรก็ตามผู้วิจัยมีความเชื่อว่าประสบการณ์ของแต่ละคนนั้นย่อมมีความแตกต่างกันออกไปและเป็นความจริงสูงสุดของบุคคลนั้นๆ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความระมัดระวังในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยปราศจากการตีความของผู้วิจัย แต่เป็นการพยายามทำความเข้าใจจากถ้อยคำของผู้ให้ข้อมูลมากที่สุด นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ลดอคติที่อาจเกิดจากจุดยืนที่กล่าวมาข้างต้น โดยผู้วิจัยนำข้อสรุปที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลไปให้ผู้ให้ข้อมูลตรวจสอบความถูกต้อง (Member checking) พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อสรุปที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล หรืออธิบายเพิ่มเติมในกรณีที่ข้อมูลไม่ชัดเจน

1.2.2 เครื่องบันทึกเสียง ใช้บันทึกบทสนทนาของผู้ให้ข้อมูลกับผู้วิจัย เพื่อให้ได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ที่สมบูรณ์ตรงตามที่ผู้ให้ข้อมูลได้ให้ข้อมูลไว้ และทำให้ข้อมูลที่ได้มาสามารถตรวจสอบได้

1.2.3 แบบบันทึกภาคสนาม ผู้วิจัยบันทึกเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นขณะดำเนินการสัมภาษณ์หรือบันทึกข้อมูลต่างๆ ที่ไม่สามารถบันทึกได้ด้วยเครื่องบันทึกเสียง

1.2.4 แนวทางการสัมภาษณ์เกี่ยวกับประสบการณ์ทางจิตใจของอาสาสมัคร ช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยกำหนดลักษณะคำถามให้ครอบคลุมและตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยเป็นหลัก แนวคำถามการสัมภาษณ์มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด มีประเด็นกว้างๆ ที่สามารถปรับได้ตามสถานการณ์และข้อมูลที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลเพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถถ่ายทอดประสบการณ์ของตนเองได้อย่างอิสระ แนวทางการสัมภาษณ์ประกอบไปด้วย 3 ขั้นตอน คือ

ขั้นเริ่มต้นการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยใช้คำถามอุ่นเครื่องซักถามเกี่ยวกับเรื่องทั่วไป ก่อนที่จะเข้าถึงคำถามหลักเพื่อสร้างสัมพันธภาพและบรรยากาศที่ดีให้ผู้ให้ข้อมูลเกิดความคุ้นเคย และเริ่มเกิดความไว้วางใจ เช่น ท่านพอจะแนะนำตัวเองให้ผู้วิจัยได้รู้จักท่านมากขึ้นสักหน่อยได้ไหมคะ

ขั้นเข้าสู่ประเด็นที่ต้องการศึกษา ผู้วิจัยเริ่มเข้าสู่คำถามหลักที่นำไปสู่ประเด็นที่ต้องการศึกษา เช่น ขอให้ท่านเล่าถึงแรงบันดาลใจที่ทำให้ท่านตัดสินใจเข้ามาเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม

ขั้นการยุติการสัมภาษณ์ เมื่อถึงกำหนดเวลาที่ได้ตกลงไว้กับผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยเริ่มเปลี่ยนหัวข้อสนทนาไปเป็นเรื่องทั่วไป ไปพร้อมกับเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลกล่าวในสิ่งที่ต้องการพูดเพิ่มเติม โดยมีแนวคำถาม เช่น ท่านมีเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์การเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมที่อยากจะเล่าให้ฟังอีกไหมคะ

เมื่อได้แนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์แล้ว จึงนำไปทดลองสัมภาษณ์กับผู้ที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับผู้ให้ข้อมูลจำนวน 3 ราย แล้วทำการถอดความการสัมภาษณ์แบบคำต่อคำออกมาเป็นบทสนทนาที่เป็นตัวอักษร เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมและตรงประเด็นของข้อมูล

และได้ปรับปรุงข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ได้เป็นแนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ดังภาคผนวก ข

2. การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

2.1 ผู้ให้ข้อมูลและเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลหลัก (key informants) ในการวิจัยครั้งนี้ คือ อาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม จำนวน 8 ราย พบว่าข้อมูลที่ได้มีความอิ่มตัวแล้ว เนื่องจากไม่มีประเด็นอื่นๆ เพิ่มเติม โดยผู้วิจัยทำการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) เพื่อที่จะได้ผู้ให้ข้อมูลที่สามารให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาได้อย่างลึกซึ้ง และตรงประเด็น ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ (criteria) ในการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักดังนี้

เกณฑ์การคัดเลือก

1. เป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม
2. มีอายุ 18 ปีขึ้นไป
3. เป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมรวมระยะเวลาไม่ต่ำกว่า 2 สัปดาห์

เนื่องจากหน่วยงานส่วนใหญ่ที่เปิดทำการช่วยเหลือผู้ประสบภัยนั้น มีระยะเวลาประมาณ 1 เดือนเศษ ซึ่งระยะเวลาที่เป็นอาสาสมัครไม่ต่ำกว่า 2 สัปดาห์นั้น พอจะอนุมานได้ว่าอาสาสมัครอยู่ในประสบการณ์นั้นมากเพียงพอ

4. สามารถระลึกถึงประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม
5. มีความเต็มใจและยินดีที่จะให้ข้อมูลและบอกเล่าถึงประสบการณ์ของตนเอง
6. สามารถบอกเล่าประสบการณ์ด้วยการสื่อสารเป็นภาษาไทย

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังทำการคัดเลือกเฉพาะผู้ให้ข้อมูลที่ตัดสินใจมาเป็นอาสาสมัครด้วยตนเอง ไม่ได้ผ่านการแต่งตั้งให้มาปฏิบัติหน้าที่จากหน่วยงานที่สังกัด เพื่อป้องกันความคลุมเครือระหว่างความตั้งใจจริงกับหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ

เกณฑ์การคัดออก

1. ไม่ได้เป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม
 2. มีอายุต่ำกว่า 18 ปี
 3. เป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมรวมระยะเวลาต่ำกว่า 2 สัปดาห์
 4. ไม่สามารถระลึกถึงประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมได้
 5. ไม่สะดวกที่จะให้ข้อมูลและบอกเล่าถึงประสบการณ์ของตนเองหรือไม่สมัครใจเข้าร่วมการวิจัย
 6. ไม่สามารถบอกเล่าประสบการณ์ด้วยการสื่อสารเป็นภาษาไทย
- ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลทุกรายได้รับการใส่รหัสแทนการใช้ชื่อและนามสกุลจริง โดยข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้ข้อมูลทั้ง 8 ราย แสดงรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้ข้อมูลหลัก จำแนกตามรายบุคคล

ผู้ให้ข้อมูล	เพศ	อายุ (ปี)	ภูมิลำเนา	อาชีพ	หน้าที่หลักขณะเป็นอาสาสมัคร
คนที่ 1 (P1)	ชาย	33	สมุทรสาคร	กรรมการผู้จัดการของบริษัทแห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ	ดูแลระบบการจัดการโดยรวม
คนที่ 2 (P2)	หญิง	41	ลำปาง	กรรมการบริหาร บริษัทแห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ	ประสานงานเพื่อขอรับของบริจาค
คนที่ 3 (P3)	ชาย	28	กรุงเทพฯ	พนักงานธนาคาร	ดูในส่วนคลังและครัว
คนที่ 4 (P4)	หญิง	28	กรุงเทพฯ	ธุรกิจส่วนตัว	หัวหน้าแม่ครัว
คนที่ 5 (P5)	ชาย	40	กรุงเทพฯ	พนักงานบริษัทเอกชน	จัดระเบียบในคลัง
คนที่ 6 (P6)	ชาย	39	กรุงเทพฯ	ผู้กำกับการแสดง	จัดระเบียบฝ่ายต่างๆ
คนที่ 7 (P7)	หญิง	38	ภูเก็ต	พนักงานในตำแหน่ง sale manager	ประสานงานและดูแลคลัง
คนที่ 8 (P8)	ชาย	40	กรุงเทพฯ	นักเขียน, ทำธุรกิจส่วนตัว	จัดระเบียบในคลัง

2.2. พื้นที่ศึกษา

พื้นที่ศึกษา (setting) ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ศูนย์พักพิงราชมิ่งคลากีฟ้าสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทย ตั้งอยู่เลขที่ 286 ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร เหตุผลที่ผู้วิจัยเลือกศูนย์พักพิงราชมิ่งคลากีฟ้าสถาน (ศรม.) การกีฬาแห่งประเทศไทย เป็นพื้นที่ศึกษา เนื่องจากภายหลังที่ศูนย์อพยพผู้ประสบอุทกภัย ที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ได้รับผลกระทบจากน้ำท่วม เช่นเดียวกับศูนย์อพยพจากท่าอากาศยานดอนเมือง กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้เปิดศูนย์ช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมไว้รองรับผู้ประสบภัยน้ำท่วม (ราชมิ่งคลากีฟ้าสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทย) จึงทำให้ผู้ประสบภัยน้ำท่วมที่ศูนย์ธรรมศาสตร์ และจากท่าอากาศยานดอนเมือง ย้ายมาพักพิงที่ศูนย์พักพิงราชมิ่งคลากีฟ้าสถาน นอกจากนี้เหล่าอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมจาก 2 ศูนย์ ที่กล่าวมาข้างต้น ก็ตามมาเป็นอาสาสมัครที่ศูนย์พักพิงราชมิ่งคลากีฟ้าสถานด้วยเช่นกัน และจากที่ศูนย์พักพิงราชมิ่งคลากีฟ้าสถาน สามารถรองรับผู้ประสบภัยได้เป็นจำนวนมาก ทำให้มีความต้องการอาสาสมัครมาช่วยเหลือจำนวนมาก จึงมีอาสาสมัครบริเวณใกล้เคียงเข้ามาอาสาช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมด้วยเช่นกัน เข้ามาช่วยเหลือทั้งที่อยู่เป็นประจำ และผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันเข้ามาช่วยเหลืออย่างต่อเนื่อง บางส่วนของผู้ประสบภัยน้ำท่วม เมื่อเข้ามาพักพิงที่ศูนย์พักพิงราชมิ่งคลากีฟ้าสถาน ก็ร่วมเป็นอาสาสมัครด้วยเช่นกัน ทำให้ศูนย์พักพิงราชมิ่งคลากีฟ้าสถาน เป็นพื้นที่ที่มีอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมจำนวนมาก และมีปรากฏการณ์ของการเป็นอาสาสมัครเกิดขึ้น สามารถคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ได้

2.3 ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกที่มีลักษณะเป็นการสนทนาแบบกึ่งโครงสร้าง (semi structured interview) โดยมีประเด็นคำถามตามกรอบแนวคิดในงานวิจัย ซึ่งมีความยืดหยุ่นสูงในแง่ของการใช้ถ้อยคำในการถามและลำดับการถามก่อนหลัง ทั้งนี้เพื่อให้การสัมภาษณ์เป็นไปอย่างธรรมชาติและเอื้อให้ผู้ให้ข้อมูลเกิดการเล่าเรื่องและเปิดเผยความในใจเกี่ยวกับความคิด ความรู้สึกที่มีต่อประสบการณ์นั้นๆ และมีการใช้เทปบันทึกเสียงในระหว่างการ

สัมภาษณ์ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลแต่ละรายจะได้รับการสัมภาษณ์คนละ 1-2 ครั้ง ครั้งละประมาณ 30 นาที ถึง 1 ชั่วโมง โดยรายละเอียดในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

1. ผู้วิจัยประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของกรมกีฬาแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นคนกลางในการนำผู้วิจัยเข้าสู่ข้อมูล (gate keeper) โดยที่เจ้าหน้าที่ของกรมกีฬาแห่งประเทศไทยมีข้อมูลของอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม และยังมี การติดต่อกับอาสาสมัครฯ เป็นระยะๆ สามารถแนะนำอาสาสมัครที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลได้
2. เมื่อเจ้าหน้าที่คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลที่มีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์ที่ผู้วิจัยต้องการได้แล้ว เจ้าหน้าที่จะเป็นผู้ติดต่อประสานงานกับอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมก่อนในเบื้องต้นเพื่อขออนุญาตเชิญเข้าร่วมงานวิจัย
3. หากอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมแจ้งความจำนงว่าสนใจที่จะเข้าร่วมการวิจัย เจ้าหน้าที่ของกรมกีฬาแห่งประเทศไทย จะเป็นผู้นำผู้วิจัยเข้าสู่แหล่งข้อมูล ตามวันเวลาและสถานที่ที่ผู้ให้ข้อมูลสะดวก ซึ่งเจ้าหน้าที่จะเป็นผู้แนะนำผู้วิจัยให้รู้จักกับผู้ให้ข้อมูลก่อนในเบื้องต้น
4. หลังจากที่เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้วิจัยรู้จักกับผู้ให้ข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยสร้างความคุ้นเคยและสัมพันธ์ภาพกับผู้ให้ข้อมูลเสียก่อน โดยผู้วิจัยเปิดเผยบทบาทของตนเองในฐานะผู้วิจัยให้ผู้ให้ข้อมูลทราบ และอธิบายรายละเอียดของการศึกษาวิจัยให้ทราบในเบื้องต้นก่อน พร้อมทั้งขอทราบความสมัครใจจากผู้ให้ข้อมูลในการตัดสินใจเข้าร่วมการวิจัย
5. เมื่อทราบความสมัครใจและยินดีที่จะร่วมการวิจัยของผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยอธิบายรายละเอียดของโครงการวิจัยและแจ้งสิทธิของผู้เข้าร่วมการวิจัยให้ทราบ พร้อมทั้งนำเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัยให้ผู้ให้ข้อมูลได้อ่าน และอธิบายข้อสงสัยต่างๆจนเกิดความเข้าใจเป็นอย่างดี เมื่อผู้ให้ข้อมูลยืนยันว่าสมัครใจและยินดีที่จะร่วมการวิจัย ผู้วิจัยจะขอให้ผู้ให้ข้อมูลลงนามแจ้งในใบยินยอมเข้าร่วมการวิจัย

6. ผู้วิจัยขออนุญาตบันทึกเสียงการสัมภาษณ์ โดยจะเริ่มต้นการสัมภาษณ์ด้วยการพูดคุย สอบถามถึงข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล เช่น อายุ อาชีพ ประสบการณ์การเป็นอาสาสมัคร ซึ่งในช่วงนี้จะไม่ลงลึกถึงรายละเอียดในเรื่องของอารมณ์ความรู้สึกทางด้านจิตใจ แต่จะค่อยๆ เชื่อมโยงเข้าสู่ประเด็นหลักในการสัมภาษณ์

7. เข้าสู่ประเด็นคำถามเกี่ยวกับประสบการณ์ทางจิตใจของอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม โดยจะสัมภาษณ์และสอบถามรายละเอียดต่างๆ ตามแนวทางในการสัมภาษณ์ ซึ่งจะมุ่งเน้นที่อารมณ์ความรู้สึกเป็นสำคัญ

8. เมื่อผู้วิจัยได้ข้อมูลครบถ้วนตามประเด็นที่ต้องการแล้ว ผู้วิจัยจึงค่อยๆ ลดระดับความเข้มข้นในการสนทนา ด้วยการสอบถามผู้ให้ข้อมูลว่ามีประเด็นใดที่ต้องการบอกเล่าเพิ่มเติมหรือไม่ พร้อมทั้งทวนประเด็นทั้งหมดที่ได้พูดคุยกัน จากนั้นจึงขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลล่วงหน้าว่าอาจจะต้องมีการกลับมาสัมภาษณ์เพิ่มเติมในภายหลัง หากพบว่ามีคำถามใดที่ยังไม่ชัดเจนหรือมีประเด็นที่ต้องการสอบถามเพิ่มเติม จากนั้นจึงกล่าวขอบคุณและจบการสัมภาษณ์พร้อมมอบของที่ระลึก สำหรับในการวิจัยครั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 8 ราย ได้รับการสัมภาษณ์คนละ 1 ครั้ง

9. หลังจากได้ข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลรายที่ 1 แล้วนั้น ผู้วิจัยขอให้ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 1 แนะนำให้รู้จักกับอาสาสมัครคนอื่นที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล ตามใบรายการคัดกรองผู้เข้าร่วมการวิจัย ซึ่งผู้ให้ข้อมูลรายที่ 1 แนะนำผู้ให้ข้อมูลรายที่ 2, 3, 4 หลังจากสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 2 แล้ว ได้แนะนำผู้ให้ข้อมูลรายที่ 5 และ 7 ต่อมาผู้ให้ข้อมูลรายที่ 4 แนะนำผู้ให้ข้อมูลรายที่ 6 และผู้ให้ข้อมูลรายที่ 7 แนะนำผู้ให้ข้อมูลรายที่ 8 เป็นลักษณะการเลือกผู้เข้าวิจัยแบบลูกโซ่ (Snowball Sampling)

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการ ดังนี้คือ

1. การสัมภาษณ์เชิงลึก โดยมีแนวทางการสัมภาษณ์เกี่ยวกับประสบการณ์ทางจิตใจของอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม และมีการบันทึกเสียงขณะทำการสัมภาษณ์

2. การบันทึกภาคสนาม ผู้วิจัยบันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในขณะให้ผู้ให้ข้อมูลให้การสัมภาษณ์ บรรยายการทำทาง ลักษณะสีหน้า อารมณ์ในการแสดงออกของผู้ให้ข้อมูลในขณะให้การสัมภาษณ์ การบันทึกคำให้สัมภาษณ์ หรือจดบันทึกข้อมูลอื่นๆ ที่ไม่สามารถบันทึกได้ด้วยเครื่องบันทึกเสียง

4. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 9 กันยายน พ.ศ. 2555 จนถึง 9 ตุลาคม พ.ศ. 2555 โดยทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก (P1 ถึง P8) คนละ 1 ครั้ง โดยใช้ระยะเวลาในการสัมภาษณ์แต่ละครั้งอยู่ที่ 30 นาที ถึง 1 ชั่วโมง 15 นาที สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2

วันที่ทำการสัมภาษณ์ ระยะเวลา และสถานที่ที่ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลแต่ละราย

ผู้ให้ข้อมูล	วันที่ทำการสัมภาษณ์	ระยะเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์	สถานที่ที่ใช้ในการสัมภาษณ์
คนที่ 1	9 กันยายน 2555	1 ชั่วโมง 15 นาที	การกีฬาแห่งประเทศไทย
คนที่ 2	15 กันยายน 2555	35 นาที	การกีฬาแห่งประเทศไทย
คนที่ 3	22 กันยายน 2555	47 นาที	การกีฬาแห่งประเทศไทย
คนที่ 4	23 กันยายน 2555	53 นาที	การกีฬาแห่งประเทศไทย
คนที่ 5	29 กันยายน 2555	50 นาที	การกีฬาแห่งประเทศไทย
คนที่ 6	30 กันยายน 2555	30 นาที	สถานที่ทำงานของผู้ให้ข้อมูล
คนที่ 7	6 ตุลาคม 2555	50 นาที	การกีฬาแห่งประเทศไทย
คนที่ 8	9 ตุลาคม 2555	1 ชั่วโมง	สถานที่ทำงานของผู้ให้ข้อมูล

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ตามขั้นตอนต่อไปนี้

5.1 ผู้วิจัยถอดความจากเทปบันทึกการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดแบบคำต่อคำ (Verbatim) ตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของข้อมูลโดยการอ่านบันทึกการถอดความ พร้อมกับการฟังเครื่องบันทึกเสียงซ้ำ

5.2 ผู้วิจัยอ่านเนื้อหาจากบทสัมภาษณ์ทั้งหมดซ้ำหลายๆ ครั้งเพื่อให้เกิดความเข้าใจในภาพรวม จากนั้นผู้วิจัยทำการใส่รหัสความ (Coding) จากข้อความในบทสัมภาษณ์ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ต้องการศึกษาออกมา

5.3 ผู้วิจัยนำรหัสที่ได้จากการถอดความมาจัดเป็นประเภท (Category) โดยพิจารณาข้อความต่างๆ ที่ถอดรหัสออกมา ว่าคำเหล่านั้นแสดงถึงเรื่องอะไร เป็นประเภทอะไร หรือบางครั้งเรียกว่าประเด็นย่อย (Subtheme) แล้วทำการสรุปรวมประเภทของเนื้อหาหรือประเด็นย่อยมาสรุปเป็นประเด็นหลัก (Theme) โดยรวบรวมประเด็นย่อยที่มีความเกี่ยวข้องสอดคล้องกันไว้ด้วยกัน

5.4 ผู้วิจัยตรวจสอบข้อมูลและผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านการวิจัยเชิงคุณภาพช่วยตรวจสอบและให้ความเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ได้จากการวิเคราะห์

6. การตรวจสอบความเชื่อถือได้ของข้อมูล (Trustworthiness)

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการตรวจสอบความเชื่อถือได้ของข้อมูล ได้แก่ ความเชื่อถือได้ของข้อมูล (Credibility) ความสามารถในการยืนยัน (Confirmability) และ การถ่ายโอนข้อมูล (Transferability) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

6.1 ความเชื่อถือได้ของข้อมูล

6.1.1 ผู้วิจัยใช้การตรวจสอบสามเส้า (Triangulation) ซึ่งเป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่หลากหลาย ได้แก่ การนำข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากการบันทึกภาคสนาม ข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ รวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูล มาตรวจสอบความสอดคล้องกัน ด้วยการพิจารณาการสื่อความหมายและความเข้าใจของผู้ให้ข้อมูลกับผู้วิจัยว่าตรงกันหรือไม่ และพิจารณาข้อมูลที่ได้ว่ามีความสอดคล้องกับบริบทของสถานการณ์หรือไม่

6.1.2 ผู้วิจัยมีการตรวจสอบการดำเนินการวิจัยและผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer debriefing) ซึ่งได้แก่ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ โดยผู้วิจัยเริ่มจากการนำข้อมูลที่บ้านที่กได้จากการถอดความแบบคำต่อคำ การใส่รหัสความเบื้องต้นไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบการสัมภาษณ์และการใส่รหัสความ แล้วนำคำแนะนำที่ได้รับมาปรับปรุงการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลรายต่อไป และระหว่างเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ทำการวิเคราะห์เบื้องต้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบเป็นระยะๆ หลังจากที่ข้อมูลอิมตัว เนื่องจากไม่มีประเด็นอื่นๆ เพิ่มเติม ผู้วิจัยจึงนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลและข้อสรุปที่ได้ทั้งหมดไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบและปรับปรุงตามคำแนะนำ

6.1.3 ผู้วิจัยนำข้อสรุปที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลไปให้ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 8 คนตรวจสอบความถูกต้อง (Member checking) พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อสรุปที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล หรืออธิบายเพิ่มเติมในกรณีที่มีข้อมูลไม่ชัดเจนและเก็บข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนที่ยังไม่ครบ

6.2 ความสามารถในการยืนยัน

6.2.1 ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและบันทึกข้อมูลไว้อย่างเป็นระบบสามารถตรวจสอบได้ โดยเริ่มจากการบันทึกข้อมูลการสัมภาษณ์จากเครื่องบันทึกเสียง การถอดความการสัมภาษณ์จากเครื่องบันทึกเสียงแบบคำต่อคำ จากนั้นผู้วิจัยได้ตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของข้อมูลโดยการอ่านบันทึกการถอดความพร้อมกับการฟังเครื่องบันทึกเสียงซ้ำ

6.2.2 ผู้วิจัยใช้วิธีการอ้างอิงคำพูด (Direct quotes) ของผู้ให้ข้อมูลในการนำเสนอข้อมูล โดยใช้ถ้อยคำของผู้ให้ข้อมูลมากที่สุด เมื่อมีความจำเป็นต้องตัดคำพูดบางคำของผู้ให้ข้อมูลไป ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ในการกระทำเพื่อให้มีการสื่อความหมายที่กระชับชัดเจนขึ้น โดยที่ความหมายเดิมไม่เปลี่ยนแปลง โดยคำพูดของผู้ให้ข้อมูลมีความสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ข้อมูล

6.2.3 ผู้วิจัยทำการบันทึกภาคสนาม โดยจดรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ผู้ให้ข้อมูลให้การสัมภาษณ์ เช่น บันทึกอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิดของผู้ให้ข้อมูลในขณะที่ให้การสัมภาษณ์เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกับบันทึกการถอดความการสัมภาษณ์

6.2.4 ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การใส่รหัสความ (Coding) การจัดประเภท (Category) การสรุปประเด็นหลัก (Theme) ต่างๆ มาปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

6.3 การถ่ายโอนข้อมูล

งานวิจัยชิ้นนี้ผู้วิจัยไม่ได้มีจุดมุ่งหมายในการถ่ายโอนข้อมูลไปยังประชากรกลุ่มอื่น แต่อาจนำผลการวิจัยไปปรับใช้กับกลุ่มประชากรที่มีบริบทใกล้เคียงกับผู้ให้ข้อมูล

7. การพิทักษ์สิทธิของผู้เข้าร่วมการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะดำเนินการพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูล ดังนี้

7.1 ผู้วิจัยให้ผู้ให้ข้อมูลอ่านเอกสารข้อมูลสำหรับผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย และจะสอบถามความสมัครใจในการเข้าร่วมการวิจัยของผู้ให้ข้อมูล เมื่อผู้ให้ข้อมูลยืนยันความสมัครใจในการเข้าร่วมการวิจัย ผู้วิจัยจะขอให้ผู้ให้ข้อมูลลงนามลงในใบยินยอมเข้าร่วมการวิจัย (Informed consent form) ก่อนดำเนินการสัมภาษณ์ และมีการเก็บใบยินยอมเข้าร่วมการวิจัยหรือข้อมูลต่างๆ ไว้อย่างปลอดภัย

7.2 ผู้วิจัยชี้แจงรายละเอียด เกี่ยวกับหัวข้อเรื่องที่จะสัมภาษณ์ วัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์ขั้นตอนในการสัมภาษณ์ การขออนุญาตบันทึกเสียงการสนทนาและการจัดบันทึกขณะ

สนทนา ระยะเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์แต่ละครั้ง จำนวนครั้งในการสัมภาษณ์ การนำข้อสรุปที่ได้จากการสัมภาษณ์กลับไปให้ผู้ให้ข้อมูลตรวจสอบความถูกต้องตามที่ได้ให้สัมภาษณ์ สถานที่ที่ใช้ในการสัมภาษณ์

7.3 ผู้วิจัยแจ้งผู้ให้ข้อมูลให้ทราบว่าผู้ให้ข้อมูลมีสิทธิที่จะตอบหรือไม่ตอบคำถามของผู้วิจัยก็ได้หากผู้ให้ข้อมูลไม่สะดวกใจ

7.4 ผู้วิจัยแจ้งสิทธิในการถอนตัวจากการวิจัยได้ทุกเมื่อหากผู้ให้ข้อมูลต้องการ โดยไม่ต้องให้เหตุผล ซึ่งการถอนตัวนี้จะไม่มีการกระทบต่อตัวผู้ให้ข้อมูล

7.5 การพิทักษ์และการรักษาความลับของผู้ให้ข้อมูล การทำลายไฟล์บันทึกเสียงเมื่อสิ้นสุดการวิจัย การไม่เปิดเผยชื่อนามสกุลหรือข้อมูลใดๆ ที่จะสามารถเชื่อมโยงถึงผู้ให้ข้อมูลลงในไฟล์บันทึกเสียงและบันทึกอยู่ในข้อมูล การใช้รหัสตัวเลขหรือนามสมมติแทนผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บไฟล์บันทึกเสียงและข้อมูลเหล่านั้นไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวที่ตั้งรหัสผ่าน เพื่อไม่ให้ผู้อื่นเข้าถึงได้และทำลายไฟล์บันทึกเสียงทันทีเมื่อเสร็จสิ้นการวิจัย การใช้การนำข้อมูลเอกสารจากการสัมภาษณ์ไปอภิปรายเผยแพร่ในลักษณะข้อมูลโดยรวมและเฉพาะการนำเสนอทางวิชาการเท่านั้น ไม่มีการพิมพ์เผยแพร่หรือเปิดเผย ชื่อ นามสกุล ตลอดจนข้อมูลส่วนตัวอื่นๆ ที่จะเปิดเผยถึงผู้ให้ข้อมูลหรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องแก่สาธารณชนและไม่มีข้อมูลใดในรายงานการวิจัยที่จะสามารถระบุถึงผู้ให้ข้อมูล

หากผู้ให้ข้อมูลเกิดความความเศร้าโศกเสียใจหรือกระทบกระเทือนใจ อันเนื่องมาจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะส่งต่อไปแก่นักจิตวิทยาการปรึกษาเพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลได้รับความช่วยเหลืออย่างทันทีทันใด โดยผู้วิจัยจะเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ หรือหากเป็นช่วงเวลาที่โครงการวิจัยใกล้ที่จะเสร็จสิ้น ผู้วิจัยอาจจะเป็นผู้ให้การปรึกษาแก่ผู้ให้ข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ไม่พบภาวะกระทบกระเทือนใจของผู้ให้ข้อมูล

7.6 ผู้วิจัยแจ้งผู้ให้ข้อมูลทราบถึงประโยชน์จากการเข้าร่วมการวิจัยว่าจะช่วยก่อให้เกิดประโยชน์ในการนำความรู้ที่ได้จากการแบ่งปันเรื่องราวและประสบการณ์ตรงของผู้ให้ข้อมูลไปศึกษาหาแนวทางในการนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิต

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพแนวปรากฏการณ์นิยม (Phenomenological research) เพื่อศึกษาและทำความเข้าใจประสบการณ์ทางจิตใจของอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกในอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมจำนวน 8 ราย แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลตามระเบียบวิธีวิจัย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถอธิบายประสบการณ์ทางจิตใจของอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมได้ 3 ประเด็นหลัก ดังนี้

1. ความพร้อมในการช่วยเหลือ
2. ปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาขณะเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม
3. สิ่งที่ได้รับจากการเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม

ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความพร้อมในการช่วยเหลือ

ความพร้อมในการช่วยเหลือ คือ การเกิดขึ้นของเหตุปัจจัยที่เหมาะสมที่ทำให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถเข้ามาเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมได้ ซึ่งมาจากแรงจูงใจภายในของผู้ให้ข้อมูลที่ต้องการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม และการที่ผู้ให้ข้อมูลมีโอกาสในการเข้ามาเป็นอาสาสมัคร

1.1 แรงจูงใจในการเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม

แรงจูงใจในการเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม เป็นแรงผลักดัน หรือสิ่งกระตุ้นให้ผู้ให้ข้อมูลที่มีความต้องการในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม ตัดสินใจเข้ามา

เป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมโดยไม่หวังผลตอบแทนเป็นเงินทองหรือสิ่งของ ซึ่งมาจากคนที่ผู้ให้ข้อมูลเกิดความสงสารและรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้ประสบภัยน้ำท่วมที่เดือดร้อน ประกอบกับเคยมีประสบการณ์ในการเป็นอาสาสมัครมาก่อน ทำให้มีใจอยากทำประโยชน์เพื่อสังคมมากขึ้น รวมไปถึงรับรู้ว่าคุณสามารถทำประโยชน์ต่อผู้อื่นได้

1.1.1 เห็นอกเห็นใจผู้ที่เดือดร้อน

เนื่องจากเหตุการณ์น้ำท่วมครั้งนี้ มีผู้ประสบภัยเดือดร้อนเป็นจำนวนมาก ผู้ให้ข้อมูลมีโอกาสรับรู้ความเดือดร้อนของผู้ประสบภัยผ่านช่องทางต่างๆ ทำให้ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เข้าใจความรู้สึกของผู้ประสบภัย รับรู้และสัมผัสได้ถึงความทุกข์ยากที่เกิดขึ้น รู้สึกสงสารและเป็นห่วงเป็นใยผู้ที่เดือดร้อน อยากจะเข้ามาบรรเทาความเดือดร้อน ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่จึงตัดสินใจเข้ามาเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม และพยายามช่วยเหลือทุกอย่างอย่างเต็มที่เท่าที่ผู้ให้ข้อมูลจะสามารถช่วยได้

“ที่นี่พอพี่มาเจอ พี่ก็เลยรู้สึกว่า เฮ้ย คือเราอะไม่โดน คนที่ไม่โดน ไม่โดน ไม่รู้หรือกว่ามันเป็นยังไง แต่กับคนที่เขาโดยจริงๆ อะ เขามีความรู้สึกมันจะตาย มันไม่มีที่ไป ไม่มีที่พึ่ง แล้วจะทำยังไง คือเขาหมดทุกสิ่งทุกอย่าง อ่ะว่าแต่เงินทองที่จะเอาติดตัวเลย แม้แต่ชีวิตที่จะออกมา ไม่รู้เขาจะเอามาได้หรือเปล่า”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 4

“เห็นความเดือดร้อนของคนทีประสบมาก่อน ตั้งแต่นครสวรรค์ อยุธยา แล้วพอมาถึงกรุงเทพเนี่ย มันทำให้รู้ว่า เฮ้ย ไม่ใช่เล็กๆ ละ เราจะอยู่เฉยไม่ได้แล้ว ทั้งๆ ที่แบบมัน มันไม่ได้แบบ มันไม่ได้ใกล้เราก็จริง หรือไม่ใช่ญาติพี่น้องเราก็จริง แล้วเหตุการณ์ที่รู้สึกว่ามันตก แล้วไฟดับ แล้ว แล้วเราเห็นข่าวก่อนหน้าเห็นว่าเขาน้ำท่วม ไม่มีบ้านอย่างเนี่ย เฮ้ย มันรู้สึก มันรู้สึกแย่มากกว่า นี่แค่เราไฟดับอยู่ในบ้านปกติ เราก็เลยออกมา”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 3

“คือเห็นเขาคู่หู ตายแล้ว ไม่มีข้าวกิน ดูข่าวดูอะไร เฮ้ยเราจะนั่งอยู่บ้านเฉยๆ เหรอ จะแค่ดูข่าวหน้าจอหรือ เราทำอะไรได้หรือเปล่า อะไรอย่างเนี่ย”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 7

“มันก็คือด้วยความเป็นห่วงคนอะ เป็นห่วงมากกว่า เออ เฮ้ย ช่วยอะไรได้ก็อยากไปช่วย ก็เลยไป แค้นตัวเอง”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 6

“ไปช่วยเขาดีกว่า เพราะว่าเราหนีไปอะ เราสบาย เราสบายได้ใช่เปล่า แต่ว่าก็มีคนเดือดร้อน ผมคิดว่าเฮ้ย เราคงไม่มีความสุขมั้ง ก็เลยมาช่วย”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 8

1.1.2 การเคยมีประสบการณ์ในการเป็นอาสาสมัคร

การเคยมีประสบการณ์ในการเป็นอาสาสมัคร คือ การที่ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีประสบการณ์เดิมในการเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้เดือดร้อนตามหน่วยงานต่างๆ ตามโอกาสและจังหวะที่เอื้ออำนวย โดยที่ผู้ให้ข้อมูลบางคนเคยเป็นอาสาสมัครที่เข้าร่วมกิจกรรมที่ค่อนข้างเป็นทางการ เช่น ไปเป็นอาสาสมัครที่ศูนย์ให้ความช่วยเหลือของรัฐ บางคนเคยเป็นอาสาสมัครตอนที่ชุมนุมประท้วงเกี่ยวกับการเมือง ส่วนผู้ให้ข้อมูลบางรายจะมีการให้ความช่วยเหลือแก่สังคมเป็นครั้งคราวตามโอกาสที่เอื้ออำนวย ไม่ว่าจะเป็นการบริจาคเงินและสิ่งของ บริจาคโลหิต ไปช่วยดูแลเด็กอ่อน รวมถึงไปช่วยสอนหนังสือให้เด็ก

“เคยแล้ว คือตั้งแต่ปี 53 มั้งที่มัน ตอนนั้นที่พวก...ประท้วงเยอะๆ อะ พี่เคยไปเป็นอาสาสมัครให้ศูนย์ให้ความช่วยเหลือของรัฐ แต่อันนั้นส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องรับร้องเรียน เรื่องรับโทรศัพท์ หรืออย่างตอนนั้นที่เขาจัดงาน 6 วัน 6 ล้านความคิดที่ทำเนียบ อย่างเงี้ย พี่ก็ไปเป็นอาสาสมัคร ช่วยเก็บข้อมูล ช่วยรับโทรศัพท์เหมือนกัน”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 6

“ก็ ก็ทำนะคะ ก็ทำอะไรเท่าที่แบบว่าจังหวะและเวลาว่าง คือเหมือนกับว่ามีอะไรที่เกิดขึ้น และเราว่างพอดีตอนนั้น อะไรอย่างเงี้ยอะคะ อะไรที่เราสามารถทำได้ เราก็ทำหมดอะคะ พี่เคยอ่า พี่เคยทำของ อ่า ของ... อ่า ตอนที่ชุมนุมเนาะ พี่ก็ไปช่วยแบบว่า ในหลายๆ ส่วนเนาะ อะไรอย่างเงี้ย ก็คือทำตั้งแต่ตรงนั้น”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 7

“อย่างช่วยเหลือเด็กอย่างเงี้ย ก็ไปช่วยดูแลเด็ก ทำกิจกรรมให้ สอนหนังสือให้ ตามศูนย์ก็มี แบบเอออย่างเงี้ย พี่ก็ไปปลูกป่า พี่ก็ไปช่วยเหลือเด็กอ่อน พี่ไปสอนหนังสือ พี่ไปช่วย ทำความสะอาดวัดวาอาราม เก็บขยะ”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 4

“ถ้ามองคำว่าช่วยเหลือสังคมอะไรเนี่ยนะ น่าจะเป็นเชิงเดียวมากกว่า ก็แค่ว่า บริจาคโลหิต แล้วก็ยังมีรายชื่ออยู่ในกลุ่มที่เขาโทรตาม ปีหนึ่งอาจจะมีสองสามครั้งที่เขาโทรตามตัว หรือโทรมาแจ้งว่าเตรียมตัวให้พร้อม แล้วก็การช่วยเชิงกลุ่มแบบนี้ไม่เคย แต่ว่า แต่ว่า จะเป็น ลักษณะที่ว่าเราเดินทางบ่อยเนาะ ก็เจอรถเสียก็ช่วยเขา เจอเหมือนแบบ ช่วยบริจาคซะมากกว่า บางที่เราไปเจอตามต่างจังหวัดแล้วเขาตั้งศูนย์ช่วยเหลือพอดี ก็แวะซื้อของไปช่วยเขา”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 1

1.1.3 มีใจอยากทำประโยชน์เพื่อสังคม

การมีใจอยากทำประโยชน์เพื่อสังคม คือการที่ผู้ให้ข้อมูลทุกคนมีใจที่อยาก ช่วยเหลือผู้อื่น มีความมุ่งมั่นตั้งใจและเต็มใจที่เข้ามาบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประสบภัยน้ำท่วม ผู้ให้ข้อมูลตัดสินใจเข้ามาช่วยเหลือด้วยตนเอง โดยไม่ได้ถูกบังคับหรือถูกชักจูงจากผู้อื่น รวมทั้งเข้ามาช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม โดยไม่ได้หวังผลตอบแทนเป็นสิ่งของ เงินทอง ภาพลักษณ์หรือชื่อเสียง

“คือเรามา เราไม่ได้เกี่ยวกับบริษัท เรามาโดยส่วนตัวเราเองเลย ประมาณนี้ครับ เพียงแต่ว่ามาก็เพราะอยากมาเท่านั้นเองนะ ส่วนใหญ่ผมเป็นคนที่ไม่ต้องการอะไรมากมายนะ นะครับ ก็คือขอให้มากก็มาช่วยได้ ก็จบไปละ ถ้ามีอะไรให้ช่วย ก็พยายามมาช่วย เท่านั้นเองอะ อืม แต่ว่าโดยเป้าหมายว่า เฮ้ย มาแล้วต้องได้อย่างนู้นอย่างนี้ ผมไม่มีเป้าหมาย”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 5

“คือไม่ได้เกี่ยงว่าเป็นงานไหน เพราะรู้สึกแบบ ไปตรงไหน แล้วเราว่างอยู่พอดี เออ เราทำ จุดประสงค์ของเราจริงๆ คือต้องการช่วยเหลือเขาจริงๆ ช่วยเหลือโดยเร็วที่สุด คือเรา

ทำ เราก็ต้องรู้สึกว่ายากทำด้วยความจริง เพราะเราไม่ยากเอาหน้า ถูกปะ เราอยากไปช่วยเหลือเขาอะ คนที่เขาโดนน้ำท่วมอย่างเงี้ย พี่ไม่มีอะไร พี่ไม่รู้จะมาเอาอะไร เพราะ connection พี่ไม่รู้จะหาไปทำไม พี่จะมาเพราะว่าโปรโมตภาพตัวเอง พี่ก็ไม่ใช่พนักงานเมืองหรือ ดารา จุดประสงค์เดียวของพี่คือช่วยเหลือ ช่วยเขา อะไรอย่างเนี้ย”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 7

“ไปคนเดียวเลย ที่นี้ไม่ต้องชวนเพื่อนละ ไม่ชวนใครไปละ ขับรถไป ไปจอดที่นู่นเลย ไม่รู้จักใครด้วย ไปถึงเห็นคนเยอะๆ ก็เข้าไปมุงซูลมุนกัน ก็เริ่มต้นจากตรงนั้นอะ ที่มุงๆ กันอะ เฮ้ย ทุกคนก็ไม่มีใครรู้จักกัน นี่ออกปะ คือธรรมดาไม่ค่อยได้คิดอยู่แล้วว่าได้อะไรกลับมา อะไรอย่างเนี้ย”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 8

“มาคนเดียวด้วย คืออยากมาทำอะนะ เราแค่อยากมาช่วยจริงๆ เราอยากเข้ามาช่วยบรรเทาเบาบางความเดือดร้อนของผู้ประสบภัย เข้ามาเพราะอยากทำ ถึงถ้าใครจะให้อะไรเราจริงๆ เป็นเงินหรือของอะไรอย่างเนี้ย พี่ก็ไม่รับนะ มันไม่ใช่จุดประสงค์ของเรา”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 2

1.1.4 รับรู้ว่าตนสามารถทำประโยชน์เพื่อส่วนรวมได้

การรับรู้ว่าตนสามารถทำประโยชน์เพื่อส่วนรวมได้ คือ ผู้ให้ข้อมูลมีการประเมินถึงประโยชน์ที่ตนจะทำให้แก่ส่วนรวมได้ ก่อนที่จะตัดสินใจเข้ามาเป็นอาสาสมัคร โดยผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เกิดการรับรู้และมองเห็นถึงความสามารถในการช่วยเหลือผู้อื่นของตนเอง ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกที่ตนสามารถช่วยเหลือตัวเองได้ ไม่ได้ได้รับความเดือดร้อนจากสถานการณ์น้ำท่วม และต้องการที่จะช่วยเหลือผู้ที่เดือดร้อน ทั้งนี้การช่วยเหลืออาจจะไม่ได้เป็นรูปแบบของการช่วยเหลือเรื่องเงิน แต่เป็นการช่วยเหลือแบบสละแรงกายแรงใจ และผู้ให้ข้อมูลบางรายยังรับรู้และมองเห็นว่าความรู้ความสามารถที่ตนมี สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมได้ โดยช่วยเหลือในส่วนของการบริหารจัดการและจัดระเบียบกลุ่มงาน

“ถ้าเราช่วยเหลือตัวเอง ช่วยเหลือตัวเราได้โอเคละ เราก็ต้องช่วยเหลือคนอื่นได้ เอ๊ยเราทำหน้าที่ของเรา หน้าที่ของเรา หน้าที่ของความเป็นมนุษย์ให้สมบูรณ์แบบ ช่วยเหลือเขาในทางที่เขาเรียกว่าอะไรอะ ช่วยเหลือเขาในทางที่เราสามารถช่วยได้ เราช่วยเรื่องทรัพย์สินอาจไม่เยอะ แต่เรา แต่แรงกายเราอะ”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 4

“เราก็รู้สึกว่ เอ๊ย เราไม่ได้เดือดร้อนเท่าเขา แต่เขาเดือดร้อนมา โดยที่เรา support ได้ เราก็ช่วยกันไป”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 3

“ช่วยอะไรได้ก็ช่วยไปก่อน ช่วยอะไรได้ก็ช่วย คืออ่า อย่างน้อยเราก็ลงแรง ลงใจ ลงเงิน แบบให้คนอื่นที่เขาลำบากมากกว่าเราอะ”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 5

“เนื่องจากผมเรียนมาทางโลจิสติกส์ ก็พอจะช่วยเรื่องจัดการได้ เราก็มองตัวเองว่าเราน่าจะมองงานออก จัดกลุ่มงานได้ จัดระเบียบงานได้ ช่วยในเรื่องของการจัดการได้”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 1

1.2 โอกาสในการเข้ามาเป็นอาสาสมัคร

โอกาสในการเข้ามาเป็นอาสาสมัคร คือ การที่ผู้ให้ข้อมูลทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม โดยทราบจากการติดตามข่าวสถานการณ์น้ำท่วมอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งผู้ให้ข้อมูลมีจังหวะเวลาที่เหมาะสม มีเวลาว่าง หรือไม่มีภาระเกี่ยวกับเรื่องงาน ที่ทำให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถเข้ามาเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมได้

1.2.1 มีช่องทางในการรับรู้ข่าวสาร

มีช่องทางในการรับรู้ข่าวสาร คือ การที่ผู้ให้ข้อมูลติดตามข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์น้ำท่วมอย่างต่อเนื่อง และได้ทราบถึงแหล่งที่ให้การสนับสนุนในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม และมีความต้องการอาสาสมัครเพื่อเข้ามาช่วยเหลือผู้ประสบภัยจำนวนมาก โดยที่ผู้ให้ข้อมูลติดตามข่าวสารเหล่านี้ทางโทรทัศน์และทางเครือข่ายทางสังคม

“จนรู้สึกว่ามัน ที่นี้มัน (กกท.) เหมือนว่าเขาประกาศในสื่ออินเทอร์เน็ต อะไรสักอย่างประมาณอย่างเนี่ยอะคะ คือพี่เป็นคนติดตามเกี่ยวกับข่าวเรื่องน้ำท่วมอยู่แล้ว พี่ก็เดินดูๆ มาเลย”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 2

“ผมก็เป็นคนหนึ่งที่ติดตามข่าวสารตลอด ผมทราบว่าเขารับอาสาสมัคร คือน่าจะเป็นเว็บไซต์สักอย่าง หรืออะไรสักอย่างทาง Facebook อะนะครับ”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 5

“จากที่ติดตามข่าวน้ำท่วม รู้สึกเขาจะประกาศทางช่อง 9 มั้งว่าที่ราชวังจะมีการตั้งศูนย์”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 3

“ของพี่เริ่มแรกเลยนะที่ดูรายการทีวี อ่า ดูทางทีวี พี่เหวอ พี่พอรู้ข่าวปึบ พี่ตื่นขึ้นมาจากที่นอนเลย สปริงตัวขึ้นมา (หัวเราะ) ฉันท้องไปแล้วนะ”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 4

1.2.2 มีจังหวะเวลาที่เหมาะสม

มีจังหวะเวลาที่เหมาะสม คือ เป็นช่วงจังหวะที่ผู้ให้ข้อมูลมีเวลาว่าง มีความสะดวกในการมาเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมได้ โดยผู้ให้ข้อมูลทุกท่านมีอาชีพหรืองานประจำที่ต้องทำอยู่แล้ว แต่การเข้ามาเป็นอาสาสมัครของผู้ให้ข้อมูลนั้นไม่ได้กระทบกับการทำงานประจำของตน และด้วยความที่ในช่วงเวลาดังกล่าวนั้น มีหลายบริษัทที่หยุดยาวเนื่องจากได้รับผลกระทบจากน้ำท่วม จึงทำให้สามารถเข้ามาเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมได้ค่อนข้างเต็มที่

“แล้วตอนนั้น เวลา ถามว่าเหมาะสมกับเราไหม มันเหมาะสมกับเรามาก เพราะที่
ไม่ได้มีภาระอะไร ด้วยความที่ว่าปิดเทอม ลูกไปอยู่กับคุณตาคุณยาย แล้วก็เหมือนกับ แล้วพี่ก็
ค่อนข้างจะมีเวลา แล้วของพี่คือไม่ต้องเข้าบริษัท พี่ทำงานบนไอแพดได้ เราก็สามารถมาช่วยได้
ตลอด”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 2

“โดยงานตัวเองก็ไม่ค่อยมีอะไร และกิจการที่ต้องออกไปต่างจังหวัดก็ไม่มี ก็มาช่วย
ได้”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 1

“เนื่องจากมันเป็น long period มากในการหยุดอะหยุดยาวมาก ผมก็เลยมาช่วย
ได้ตลอดเลยอะนะครับ”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 5

“แล้วที่นี้พี่ก็เห็นว่า เอ้ย เราก็อยู่ว่างๆ เราทำธุรกิจส่วนตัวอะ แต่เราอยู่ว่างๆ ทำไม
เราไม่เอาเวลาตรงนั้นอะไปช่วยเหลือคนอื่น”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 4

2. ปัญหา และแนวทางการแก้ไขปัญหาขณะเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม

การเป็นอาสาสมัครในครั้งนี้ถือเป็นอาสาสมัครในภาวะวิกฤติ การเตรียมการยังไม่มี
แนวทางที่ชัดเจน ในเบื้องต้นผู้ให้ข้อมูลต้องเข้าไปช่วยคลี่คลายความเดือดร้อนของผู้ประสบภัยที่มี
เป็นจำนวนมาก เมื่อต้องทำงานร่วมกับผู้คนจำนวนมาก ย่อมเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคเป็น
ธรรมดา โดยปัญหาที่ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่รับรู้ขณะเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม
คือ รับรู้ถึงการขาดระบบการจัดการที่ชัดเจน รับรู้ว่ามีอาสาสมัครบางส่วนเข้ามาหวังผลประโยชน์
และมีความขัดแย้งในการทำงาน ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบทั้งทางร่างกายและจิตใจต่อผู้ให้ข้อมูล ใน

ขณะเดียวกัน ผู้ให้ข้อมูลก็มีวิธีการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นได้ โดยการระดมความคิดเพื่อวางแผนการแก้ปัญหา และการยอมรับว่าปัญหาเป็นเรื่องธรรมดาที่เกิดขึ้นได้

2.1 ปัญหาที่อาสาสมัครรับรู้

ปัญหาที่ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่รับรู้ขณะทำงานเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม คือ รับรู้ถึงการขาดระบบการจัดการที่ชัดเจนในการทำงาน รับรู้ว่ามีอาสาสมัครบางส่วนเข้ามาหวังผลประโยชน์ และการมีความขัดแย้งในการทำงาน

2.1.1 รับรู้ถึงการขาดระบบการจัดการที่ชัดเจน

เนื่องจากว่าเหตุการณ์น้ำท่วมในครั้งนี้ถือว่าเป็นเหตุการณ์วิกฤติ ทางศูนย์พักพิงที่การกีฬาแห่งประเทศไทยเป็นศูนย์ช่วยเหลือที่ต้องตั้งขึ้นอย่างเร่งด่วนหลังจากที่มีการปิดศูนย์พักพิงที่ธรรมศาสตร์ ทำให้ไม่มีระเบียบหรือข้อปฏิบัติที่ชัดเจนสำหรับเจ้าหน้าที่และอาสาสมัคร ในช่วงแรกไม่มีการวางระบบว่าจะต้องมีฝ่ายใด ปฏิบัติงานอย่างไร ทำให้ทุกคนไม่รู้ว่าจะต้องทำอะไรบ้าง ไม่มีข้อมูลที่ชัดเจน ในช่วงแรกผู้ให้ข้อมูลจึงรู้สึกว่าเป็นการทำงานที่ค่อนข้างวุ่นวาย ขาดระบบการจัดการที่ชัดเจน

“วันแรกมาเราก็แบบงงๆ ไม่รู้อะไร ไม่รู้มีอะไรตรงไหนบ้าง ไม่รู้จะทำอะไรดี เพราะตอนนั้นยังไม่ได้จัดระบบอะไรมาก น่าจะเป็นเพราะว่าต่างคนต่างมา ไม่มีใครเป็นคนจัดตั้ง”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 2

“เสร็จแล้วคนมาอยู่กันเยอะๆ บึบ ก็ดูเหมือนว่าเต๋อๆ ต่ำๆ ตอนนั้นนะ ความรู้สึกคือแบบว่าไม่รู้จักใครเลย นึกออกไหม แล้วคนก็ยืนเบียดๆ กัน ต่างคนต่างไม่รู้จัก ก็มีคนแบบ ไม่มีใครเริ่มต้นนะ ก็มีพี่คนหนึ่งเอามากาง เอากระดาษมา เราก็เฮ้ยๆ พี่เราจะทำอะไรบ้าง ผมจะช่วยอะไรได้บ้าง ผมตั้งใจมาดูแลดรว แล้วก็รุ่งขึ้นจะพาลูกน้องมา 50 คน แล้วก็มาทำนู่นทำนี่ ปรากฏว่าถาม ถามว่าใครมาทำอะไรกัน ปรากฏว่าทุกคนไม่รู้ว่าจะทำอะไร”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 8

“เป็นเรื่องของข้อมูลที่เข้าใจไม่ตรงกัน เพราะว่าในเรื่องของปัญหาของผู้ประสบภัย ผู้พักพิงเนี่ย เราแก้ไขค่อนข้างลำบาก เพราะเป็นนิสัยของเขา แต่ถ้าเป็นเรา ที่จะสามารถกำหนดระเบียบได้อย่างชัดเจนเลย ทุกคนก็จะเข้าใจ เพราะในช่วงแรกที่ไม่ได้ชี้แจง ไม่ได้บังคับ ไม่ได้ตีต๊ายประกาศ”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 1

“ถ้าตอนแรกก็เหมือนอยู่ในกลุ่มที่ set up แพลนการวางผัง อะไรกันอย่างเนี้ยอะ ค่ะ มันก็ยังไม่เป็นระบบเท่าไร ก็ช่วยหลายๆ ส่วน อะ อยู่ในคลังบ้าง เพราะตอนแรกมันก็ได้แบบใหญ่ เป็นระบบมากไป”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 7

2.1.2 ระบุว่าอาสาสมัครบางส่วนเข้ามาหวังผลประโยชน์

ขณะเข้ามาเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม ผู้ให้ข้อมูลเกิดการรับรู้ ว่าอาสาสมัครบางคนเข้ามาเพื่อหวังผลประโยชน์ตอบแทน ซึ่งรับรู้ได้จากการเห็นพฤติกรรมในการทำงานระหว่างคนที่ตั้งใจมาช่วยจริงๆ กับคนที่มาหวังผลประโยชน์ ผู้ให้ข้อมูลระบุว่าผู้ที่เข้ามาหวังผลประโยชน์นั้นมีหลายรูปแบบ มีทั้งผู้ที่เข้ามาขโมยของบริจาคภายในศูนย์พักพิง เข้ามาเป็นอาสาสมัครเพื่อสร้างผลงานหรือชื่อเสียง รวมถึงต้องการวางอำนาจ

“เหมือนมีเซนส์อย่างหนึ่ง คนที่ทำงาน หรือคนที่ตั้งใจจะให้ ที่มาทำเนี่ย ระหว่างคนที่ตั้งใจจริงกับคนที่มาเพื่อที่จะเป็นแบ็คอัป แบ็คกราวน์ หรือเอาไปพูดต่อ มันก็จะดูออก สะท้อนจากการทำงาน”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 3

“เรื่องของจิตอาสาที่มีผลประโยชน์แอบแฝง ในเรื่องของเอ่อ จะเข้ามาเจอดารานะ หรือเข้ามาคาดหวังในเรื่องของการเบ่งว่าตัวเองมีอำนาจ แล้วก็การเป็นจิตอาสาที่ พอมีมุมมองแล้วแยที่สุดก็คือ คนที่หยิบเล็กหยิบน้อย ขโมยของ”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 1

“พวกที่หวังผลประโยชน์อะมี มีี่ๆ เพราะว่าตอนที่พี่ทำ พี่บอกเลยนะ ในครัวอย่างเงี้ย พี่อะดูไม่หมดหรอก แต่พี่อะ แต่พี่จะเก็บรายละเอียด พี่จะจดใส่สมุดว่า เฮ้ยเรามีของอะไร แต่เหมือนกับแบบว่าทุกคนแบบอูหู ของมันเยอะงะ เขาเรียกว่าอะไรนะ ของมันเยอะ แล้วฉันก็อยากได้ ทุกคนก็เลยเหมือนกับแบบว่า อ้อ เอาไปนิดเอาไปหน่อย ไม่เป็นไร”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 4

“มันก็มีพวกอย่างนั้นแหละที่แบบต้องการผลงานหรือต้องการอะไร อาจจะเรื่องชื่อเสียงหรืออะไรก็แล้วแต่ ผมไม่แน่ใจ หรือไม่มันมันเป็นผลงาน”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 5

2.1.3 การมีความขัดแย้งในการทำงาน

เมื่ออาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยนำท่วมต้องมาทำงานร่วมกัน เนื่องจากแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ทำให้มีทัศนคติและความคิดเห็นที่แตกต่างกันด้วย ในบางครั้งจึงเกิดความขัดแย้งในเรื่องของการมีความคิดเห็นไม่ตรงกันระหว่างผู้ให้ข้อมูลกับอาสาสมัครคนอื่น ๆ ทุกคนจะมองว่าความคิดเห็นและมุมมองของตัวเองถูกต้องและดีที่สุด

“ปัญหาเล็กๆ น้อยๆ มันก็มีนะที่นี้อะ ส่วนใหญ่ก็เป็นเรื่องความคิดเห็นที่ไม่ตรงกัน แต่คือทุกคนก็ต้องการให้ออกมาดีที่สุด สามารถช่วยเหลือผู้ประสบภัยให้ได้มากที่สุด ก็จะมีเรื่องที่ไม่เข้าใจกันบ้าง”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 2

“บางครั้งคุยกันไม่เข้าใจก็มี ขัดแย้งกันบางเรื่อง เพราะว่าเราจัดระบบของเราแบบนี้ แต่ว่าอีกทีมจัดระบบของเขาอย่างนั้น”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 8

“ถ้าจริงๆ ในการช่วยเหลือของที่นี่ ก็จะมีความขัดแย้ง แบบว่าฉันทำอย่างนี้ของ
ฉันดีแล้ว หรือบางทีก็แบบตัดสินใจไปแล้ว พอมาหน้างานจริงๆ ฉันคิดว่าอีกแบบดีกว่า ฉันก็จะทำ
อีกแบบหนึ่ง ก็เลยทำให้เกิดปัญหา”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 1

“ทุกคนก็จะต่างคนต่างคิด ต่างคิดว่า เออ มุมของตัวเองดี มุมของตัวเองถูกที่สุด”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 3

2.2 ผลกระทบจากปัญหาที่เกิดขึ้น

เมื่อผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ต้องเผชิญปัญหาตามที่รับรู้ขณะเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือ
ผู้ประสบภัยน้ำท่วม ไม่ว่าจะเป็นการรับรู้ถึงการขาดระบบการจัดการที่ชัดเจน การรับรู้ว่ามี
อาสาสมัครบางส่วนเข้ามาหวังผลประโยชน์ การมีความขัดแย้งในการทำงาน ย่อมก่อให้เกิด
ผลกระทบตามมา โดยส่งผลกระทบต่อทั้งร่างกายและจิตใจต่อผู้ให้ข้อมูล

2.2.1 ผลกระทบทางจิตใจ

เมื่อผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ต้องเผชิญกับปัญหาตามที่รับรู้ขณะเป็นอาสาสมัคร
ช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมนั้น ย่อมส่งผลกระทบต่อจิตใจของผู้ให้ข้อมูลที่ทำให้ผู้ให้ข้อมูลบาง
รายโกรธคนที่เข้ามาขโมยของ ไม่นึกถึงผู้เดือดร้อน ถ้าเกิดของขาดขึ้นมาจะทำอย่างไร ใน
ขณะเดียวกัน ผู้ให้ข้อมูลบางรายมีคนที่มาตามว่า ทั้งๆ ที่ตนทำงานของตนอยู่ดี

“มันก็มีพวกที่เห็นของเยอะ แล้วก็แบบ หยิบนิดหยิบหน่อยไม่เป็นไร แต่ว่าที่เอาไป
คุณไม่เข้าใจหรอกว่า ถ้าเกิดมันขาดขึ้นมาหละ”

“พี่คิดว่าเฮ้ย ทำไมทุกคนเหมือนอยากได้น้ำได้ตาอะ แต่ทำไมไม่ทำจริงๆ จังๆ
หน้าใหญ่ใจโต แต่ว่าเหมือนพวกที่เขาคิดว่าอะไรอะ มีหัวไว้กินนู แต่ไม่มีสมอง”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 4

“ช่วงท้ายๆ ช่วงใกล้วันปิดศุนย์อะ พี่ก็มีแบบปัดนะ คือโมโหอะ คือเราก็ทำในส่วนของเราอยู่ดีๆ อยู่ๆ ก็มีอาสาอยู่คนนึง มาด่าเรา มาแบบพูดไม่ดีกับเรา เราก็แบบพูดจาดีๆ ไม่ได้หรือไง”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 2

“คือเวลาเจอปัญหา อย่างคนที่แบบมาวินมาด่าเรา บางทีก็มี มันก็แบบเดียว ก็เซ็งๆ เซ็งตรงนั้นนิดเดียว บางคนไม่ยอมเข้าใจว่าเฮ้ย ความช่วยเหลือมันมีจำกัดนะ และที่นี้ไม่ใช่ที่บ้านนะ ที่นี้มันเป็นที่หนึ่งที่คุณต้องปรับตัวอะ”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 6

“พอมีมุมมองแล้วแะที่สุดก็คือ คนที่หยิบเล็กหยิบน้อย ขโมยของ คือที่เขามองว่า เขาไม่ผิดเพราะว่า เขามองว่าตรงนี้ก็ไม่ใช่ของใคร เป็นของบริจาค วางไว้มันก็เหลือ เขาจะเอาไปใช้บ้างจะเป็นอะไร”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 1

2.2.2 ผลกระทบทางร่างกาย

ผลกระทบทางร่างกายจากการเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม คือ ผู้ให้ข้อมูลที่เข้ามาเป็นอาสาสมัครมีความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานอาสาสมัคร และต้องคอยอำนวยความสะดวกต่อผู้ประสบภัยอย่างต่อเนื่อง ท่ามกลางอุณหภูมิที่ร้อนอบอ้าว จึงก่อให้เกิดความเหนื่อยล้าขึ้นได้ รวมทั้งมีน้ำหนักลดลง สามารถส่งผลให้เกิดความเบื่อหน่ายและหงุดหงิดใจขึ้นได้

“ถามว่าเหนื่อยไหม เหนื่อยกายอะเหนื่อยอยู่แล้ว เพราะเวลาของเข้าเยอะ ต้องแบบ โหเร่งรีบ ต้องจัดการ อะไรอย่างนี้ เป็นธรรมดา”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 6

“ถามว่าเหนียวไหม ก็เหนียวนะครับ เหนียวก็เหนียว ร้อนก็ร้อน ไม่ใช่เหนียว
อย่างเดียว ร้อนด้วย”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 8

“ถามว่ามันเหนียวไหม ก็เหนียวนะ พี่เหนียวตัวดำปี๋เลยอะ ก็จะแซวพี่ว่าเฮ้ย ทำไม
วันแรกพี่ขาว คือช่วงนั้นพี่ก็อบผิวอยู่ไง แล้วเราแบบว่า เราก็ใส่ขาว อะไรแบบเนี่ย แล้วมันแดดมัน
แรงมาก พี่ดำแบบว่ารูปออกมาทุกคนบอกว่า เฮ้ยทำไมดำขนาดนี้ อะไรอย่างนี้ไง”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 7

“ทำดี 4 ถึงเที่ยงคืน แบบเหนียวโรย อืดโรยมาก พี่วิ่งรอบจนขาพี่ชวิด น้ำหนักพี่
ลดไป 10 กิโลกรัม”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 4

นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลบางรายยังมีปัญหาสุขภาพจากการมาเป็นอาสาสมัคร
ช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมด้วยเช่นกัน คือ เป็นปอดบวม

“ได้อันนี้เลย ปอดบวม ติดเชื้อจากที่นี่ หลังจากเสร็จแล้ว ผมก็ปอดบวม สุดท้าย
เนี่ยกลายเป็นไซนัสไปละ ได้มาจากที่นี่เลยครับ”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 5

2.3 แนวทางการแก้ปัญหา

เมื่อผู้ให้ข้อมูลต้องเผชิญกับการรับรู้ปัญหาต่างๆ ตามที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น ส่งผลให้ผู้ให้
ข้อมูลต้องปรับตัวและหาแนวทางในการจัดการกับปัญหานั้นๆ ซึ่งวิธีการที่ผู้ให้ข้อมูลใช้ในการ
แก้ปัญหา ก็คือ ระดมความคิดเพื่อวางแผนการแก้ปัญหา และยอมรับว่าปัญหาเป็นเรื่องธรรมดาที่
สามารถเกิดขึ้นได้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น

2.3.1 ระดมความคิดเพื่อวางแผนการแก้ปัญหา

เมื่อผู้ให้ข้อมูลต้องทำงานร่วมกับผู้อื่น และต้องเผชิญปัญหา ในบางครั้งการคิดคนเดียวอาจไม่สามารถตัดสินใจได้ว่าจะแก้ปัญหาที่พบอย่างไร จึงมีการรวมตัวกัน ระดมความคิดเพื่อวางแผนการแก้ปัญหา เพื่อที่จะสามารถช่วยเหลือผู้ประสบภัยนำพามาได้อย่างทันที่และมีความเหมาะสม

“เราจะมาวางแผนว่าวันทั้งวันที่พวกเราไปทำงานประจำกัน ระหว่างวันเนี่ยมีคนเอาอะไรมาบริจาคบ้าง แล้วพรุ่งนี้เราจะทำอะไร เพื่อที่จะต้องวางแผนให้กับคนที่เขามาช่วย หรือคนที่เป็นหัวหน้าอยู่อะบริหารต่อ”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 3

“พอตกเย็นเราก็มานั่งปรึกษากัน ประชุมกันว่า ก็อาจารย์เขาเป็นผู้ใหญ่ที่สุดก็ให้เขาเป็นผู้แนะนำคร้บ ทีนี้ก็มานั่งคุยกันว่า เฮ้ย stock มีปัญหาอะไรเมื่อคืนนี้”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 8

“แต่พอมีเวลา มีอะไร เขาเรียกว่ามีปัญหาปั๊บ ทุกคนเดินเข้ามาหาพี่แล้วบอกว่า เฮ้ย เดี่ยวคุยกันหน่อยนะ เฮ้ยเราอย่างนี้นะ”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 4

“ความเห็นส่วนใหญ่คือยังไง ก็คือเป็นแบบนั้น ทุกคนก็คอยอมรับและก็ปฏิบัติ เพราะสุดท้ายแล้ว เป้าหมายเราคือได้ช่วยเหลือผู้ประสบภัย”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 7

เวลามีปัญหาเกิดขึ้น นอกจากที่ผู้ให้ข้อมูลมีการระดมความคิดเพื่อวางแผนในการแก้ปัญหากับอาสาสมัครด้วยกันแล้ว บางกรณีที่เป็นปัญหาใหญ่ก็สามารถปรึกษากับผู้ใหญ่ของภารกิจฯ แห่งประเทศได้ด้วยเช่นกัน

“ที่นี้ผู้ใหญ่ลงมาช่วยเยอะ โดยเฉพาะผู้ว่ากกท.ที่ลงมาดูเองตรงไหนที่มีปัญหาจริงๆ เขาก็จะลงมาจัดการปัญหาที่มันเยอะ”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 1

“แต่สุดท้ายจริงๆ ในเมื่อ เราก็รู้สึกสับสน เราก็ยังสามารถคุยกับท่านผู้ว่าของการกีฬาได้”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 5

2.3.2 ยอมรับว่าปัญหาเป็นเรื่องธรรมดาที่เกิดขึ้นได้

การยอมรับว่าปัญหาเป็นเรื่องธรรมดาที่เกิดขึ้นได้ คือ การที่ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เข้าใจและยอมรับได้ว่าการทำงานร่วมกับคนหมู่มากนั้น ตนไม่สามารถหลีกเลี่ยงการกระทบกระทั่งกันได้ ยิ่งทำงานกับคนหมู่มากเท่าไร ยิ่งมีปัญหามากเท่าไร เนื่องจากว่าแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันในเรื่องทัศนคติและความรู้สึกนึกคิด

“ถามว่าทำงานตรงไหน ก็มีปัญหานั้น นั่นแหละ ไม่ว่าจะงานประจำหรืองานอาสาสมัคร ยิ่งโดยเฉพาะการทำงานกับคนอะ ยังไงก็มีปัญหาอยู่แล้ว ก็เลย ก็เลยมองว่าเป็นเรื่องปกติที่ต้องมีปัญหา”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 6

“ก็จะมีเรื่องที่ไม่เข้าใจกันบ้าง คนนี้ว่าอย่างนี้ อีกคนก็ว่าอีกอย่างหนึ่ง แต่ถ้าถามจริงๆ พี่ว่าก็เป็นเรื่องธรรมดาอะ เวลาทำงานไม่ว่าที่ไหนก็จะเจอเรื่องแบบนี้ เพราะเราอยู่กับคนเยอะ พี่ก็ไม่เก็บมาคิดนะ มองข้ามมันไปอะ”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 2

“ช่วงเวลา 1 เดือนหรือว่า 2 เดือนที่อยู่ตรงนี้ จะให้ทำแล้ว perfect ที่สุดคงเป็นไปได้ไม่ได้ ไข่ปะ รวมทั้งการประสานงาน ทั้งการบริหาร ทั้งการจัดการ อะไรแบบเนี้ย จะให้ทุกอย่างมันออกมา perfect มันเป็นไปได้หรือ”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 8

3. สิ่งที่ได้รับจากการเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม

สิ่งที่ได้รับจากการเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม คือ ผลลัพธ์ทางบวกที่เกิดขึ้นต่อผู้ให้ข้อมูล ซึ่งถือว่าเป็นรางวัลทางใจที่ผู้ให้ข้อมูลได้รับ จากการที่เข้ามาช่วยเหลือโดยไม่หวังผลประโยชน์ตอบแทนเป็นสิ่งของหรือเงินทอง สิ่งที่ผู้ให้ข้อมูลได้รับจากการเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม ประกอบไปด้วย การเกิดความรู้สึกทางบวก การเกิดมิตรภาพ การเห็นคุณค่าในตนเอง และข้อคิดในการเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม

3.1 การเกิดความรู้สึกทางบวก

การเกิดความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของผู้ให้ข้อมูล เป็นความอิ่มเอมใจ สุขใจที่ได้เข้าไปช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม ซึ่งเกิดจากความประทับใจผู้ที่ให้ความช่วยเหลือ ที่มีการดูแลกัน แบ่งปันกัน ช่วยเหลือกัน ไม่ว่าจะอาสาสมัครด้วยกัน หรือผู้ที่มาบริจาคสิ่งของ ทำให้มีพลังใจในการทำงานอาสาสมัครต่อไป

3.1.1 ความสุขใจจากการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม

ความสุขใจจากการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นที่ผู้ให้ข้อมูลทุกคนสัมผัสได้ถึงความอิ่มเอมใจที่ได้ช่วยเหลือโดยไม่หวังผลตอบแทน และได้เห็นรอยยิ้มและความสุขของทั้งตัวเอง ผู้ประสบภัยน้ำท่วม รวมถึงผู้ที่มาบริจาคของ เกิดความซาบซึ้งใจและตื่นตันใจที่ผู้อพยพชื่นชมว่าตนดูแลพวกเขาได้ดีมาก รู้สึกว่าได้รับความจริงใจ รู้สึกหัวใจพองโต ใจได้รับการเติมเต็ม อันมาจากการที่ผู้ให้ข้อมูลทุกคนได้เป็นผู้ให้ ได้ช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม

อย่างดีที่สุด ทำให้มีพลังใจในการเป็นอาสาสมัคร แม้งานจะหนัก ร่างกายจะเหน็ดเหนื่อย หากผู้ให้ข้อมูลกลับรู้สึกว่าคุณอยากจะทำงานทุกวัน ด้วยแรงใจที่ได้รับจากความสุขใจ

“แล้วสิ่งที่ไม่น่าเชื่อก็คือว่า ผู้อพยพอะ เวลามาก็กินข้าว โห เขาเรียกพี่ว่า โห พี่คะ พี่ พี่ชื่ออะไรคะ ทำไมพี่ดูแลหนุติกันจัง (เสียงสั่นและน้ำตาคลอ) เชื่อกันว่าพี่น้ำตาไหลเลยนะ คนที่อยู่ในครัวก็น้ำตาไหลกันนะ เฮ้ย มีความรู้สึกว่ามันคือสิ่งเล็กๆ อะ สิ่งเล็กๆ น้อยที่ดูยิ่งใหญ่ โหขอบคุณจังเลย ทำไมทำดีจังเลย สิ่งที่ได้รับที่เราได้รับกลับคืนมาคือความสุข มันก็เติมเต็มใจเราได้เหมือนกันนะ ทำแล้วได้บุญนะ”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 4

“ก็ได้เห็นรอยยิ้มและความสุขของหลายๆ คน ไม่ว่าจะเป็นคนที่มาบริจาคสิ่งของ เข้ามาด้วยความตั้งใจดีและมีรอยยิ้มมาด้วย คือเติมเต็มใจจริงๆ อะ แล้วอย่างผู้ประสบภัยที่ได้รับสิ่งของ ได้รับการดูแล ถึงแม้จะไม่ได้สะดวกสบายทุกอย่าง แต่เราก็เห็นเขายิ้ม คือเหมือนตอนที่เข้ามาเราไม่ได้หวังผลตอบแทนอะไร แต่เนี่ยเหมือนเราได้ของแถมที่เงินซื้อไม่ได้ มีความสุขมากเลยนะ แบบหัวใจพองโต มันสุขใจ และมันเติมเต็มสิ่งที่เราต้องการ ก็ต้องบอกว่ารู้สึกว่าคุณโชคดี เหมือนพระเจ้าประทานพรมาให้เรา”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 2

“มันเป็นความรู้สึกหนึ่งที่ เรียกว่าอะไรนะ เหมือนกับเขามาจากที่ไหนไม่รู้ เป็นใครจากใครไม่รู้ ไม่รู้ ไม่เคยรู้จักเรามาก่อน แต่เขาเดินเข้ามา เขาเห็นเราต้อนรับ หรือเขาได้กินอาหารที่เราเตรียมไว้ แล้วเขารู้สึกขอบคุณ ให้ศีล ให้พร รู้สึกว่าคำพูดแค่นี้ก็คำ แต่เราสัมผัสได้เลยว่า เฮ้ย เนี่ยแหละคือความจริงใจที่เขาให้เรา แล้วเราก็สัมผัส เราก็รู้สึกได้ว่า เฮ้ย นี่แหละคือสิ่งนี้แหละที่มันไม่ใช่เงินทองที่เยอะ แต่เรา เรา รู้สึกมีความสุขกว่าที่เราทำงานบริษัทแล้วเราเห็นตัวเลขในเงิน เราก็รู้สึกว่ามันไม่ค่อยอยากได้เท่าไร”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 3

“ทำให้เรารู้สึกว่าการให้มันดีเนาะ อะไรอย่างเนี่ย ทำให้มันเหมือนกับ มันก็เหมือน ทำให้เราเป็นนิสัย อะไรที่ทำได้ ทำได้โดยไม่ต้องคิด อัตโนมิติ อะไรอย่างเนี่ย มันเป็นความสุข ความสุขของการให้ ซึ่งประโยชน์จะพิสูจน์ได้ก็ต่อเมื่อคุณให้จริงๆ ไม่ต้องมาทำอย่างนี้ก็ได้ ใน ชีวิตประจำวันคุณอะ แบบช่วยเหลือคนนิดนึง ความสุขก็เกิดขึ้นแล้วนะ”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 7

“โอเคครับ ก็มีความสุขนะ ก็ช่วงเวลาขนาดนั้นนะ เหมือนกับไปเรียนร.ด.อย่าง เนี่ย ไปเขาชนไก่ เฮ้ยมีความสุข คราวเนี่ยที่ได้มาลงแรงเองเนี่ย ก็ได้รู้สึกแล้วอะว่าอ้อ การได้ช่วย คนอื่นจริงๆ เนี่ยโดยที่ไม่ได้หวังผลตอบแทนมันเป็นยังไง มันอืมเอิบนะ”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 8

“มีผู้ประสพภัยคนหนึ่งที่เราได้ช่วยเขา เขาก็บอกว่าเขาจะนัดให้ ก็บังคับเลยว่า จะนัดบ่าให้ ซึ่ง ซึ่งความที่หายเมื่อยมันไม่ใช่เนาะ มันเป็นความสุขที่เราได้รับเป็นการตอบแทนที่ โดยที่เหมือนกับแบบว่า เราหายเหนื่อยทุกอย่าง เราเจอผู้ประสพภัยที่นิสัยไม่ดี มาว่าเราอะไรต่อ อะไรเนี่ย จนแบบว่ามันมีความสุขและมีแรงที่จะสู้ต่อ มีแรงที่จะแบบ เหมือนปัญหาที่มีอยู่ตอนนี้ มันหายไปหมดเลย ก็มีแรงที่จะช่วยเหลือต่อไป และยังมีบางคำพูดเช่นว่า อยู่ที่นี่ดีมาก อยู่ที่ บ้านอะไม่เคยได้กิน ไม่เคยได้ใช้ขนาดนี้ แล้วเขาก็จับมือเรา แล้วก็บอกว่าขอบคุณนะพ่อหนุ่ม ขอบคุณนะ ตอนนั้นมีป้ายชื่อก็บอกขอบคุณเรา เนี่ยแหละคือสิ่งที่ทำให้ คือทำให้เรารู้สึกว่า เหนื่อยทุกอย่าง แล้วก็ แล้วก็อยู่ยาว”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 1

“มันรู้สึกถึงความจริงใจหรือคำพูดทั้งหลายที่มัน มันน้อยแต่มันหาได้ยากในช่วงนี้ มันเป็นแรงที่เรารู้สึกว่าเราอยากทำให้เขา มีกำลังใจเพิ่มมากขึ้น มีแรงที่อยากจะทำทุกวัน”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 3

3.1.2 ประทับใจผู้ที่ให้ความช่วยเหลือ

ความรู้สึกประทับใจต่อผู้ที่ให้ความช่วยเหลือ คือ ความรู้สึกของผู้ให้ข้อมูลที่เกิดความซาบซึ้งใจที่เห็นความดีงาม เห็นถึงความมีน้ำใจ เห็นถึงความมุ่งมั่นทุ่มเทในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยของอาสาสมัคร รวมไปถึงผู้ที่มาบริจาคสิ่งของให้ทางศูนย์พักพิง ทำให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถจดจำเรื่องราวดีๆ เหล่านั้นไว้ในความทรงจำ

โดยการมีประสบการณ์การเป็นอาสาสมัครของผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ ที่ทำให้ผู้ให้ข้อมูลเกิดความรู้สึกประทับใจอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมด้วยตนเอง เป็นมิติที่ได้พบกันในบรรยากาศของการที่ทุกคนตั้งใจเข้ามาทำหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมอย่างเต็มที่และเต็มใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในตอนที่ฝนตก ที่ทุกคนพยายามช่วยกันเก็บของเพื่อไม่ให้ของเสียหาย โดยไม่กลัวเปียกหรือกลัวเปื้อน

“ที่ประทับใจในส่วนของอาสา คือกลุ่มแม่ครัว ที่ต้องบอกว่าเขาเหนื่อยที่สุด เพราะนอกจากดูแลผู้อพยพแล้ว ยังต้องดูแลกลุ่มอาสาด้วยกัน แล้วจะต้องมาคิดว่าวันนี้จะทำอะไร มื้อนี้จะทำอะไร ทำจะพอไหม ต้องขาดของอะไร ต้องซื้ออะไรเพิ่มไหม”

“ที่ชอบตรงที่ว่าแบบ ทุกคนไม่บอก เฮ้ยมึงไปสิ เฮ้ยแกไปสิ เฮ้ยแกไปตรงนั้นไปตรงนั้น ไม่มี มีแต่แบบ เฮ้ยเดี๋ยวไปเอง เฮ้ยเดี๋ยวผมไปเอง เฮ้ยเดี๋ยวหนูไปเอง ที่เดี๋ยวไปเอง อะไรอย่างเงี้ย มีแต่คนแบบอยากจะทำไง”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 4

“ด้วยเหตุการณ์ ด้วยสถานการณ์ ทำให้เราได้มาเจอกันในมุมที่ดี มันก็เลยรู้สึกประทับใจ แล้วเราก็มองแต่ส่วนดีของกันและกัน มันก็เลย ก็เลยโอเค คือดูจากหลายคน อย่างบางคนเลิกงาน 5 โมง 6 โมง ก็ยังมา บางคนบ้านก็ไม่ได้ใกล้เลยนะ คือโอเคที่มีหลายคนที่บ้านอยู่แถวนั้น อยู่แถวรามคำแหงแล้วมา เราก็เข้าใจได้ บ้านใกล้เขาแะมากก็โอเค อย่างเงี้ย แต่ในขณะที่บางคน โห ต้องนั่งรถเมย์มาสวมสี่ต่อ นั่งรถเมย์มาก็มี ดึกๆ ก็ควักกระเป๋า เรียกแท็กซี่กลับบ้านเอง เออ คือเขาก็มากัน อะไรอย่างเงี้ย มันก็ปลื้มใจ”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 6

“ช่วงนั้นฝนตก ทุกคนเพิ่งกลับมาจากทำงาน มารวมตัวกันที่กกท. แล้วแบบฝนตก ไฟดับ แล้วตรงคั้งที่เก็บของเนี่ยมันยังเป็นหลังคาที่เปิดโล่งอยู่ ทุกคนไม่ทำอะไร ทำอะไรก็ได้ ให้ของข้างในไม่เสียหาย ข้าวสารที่เป็นกระสอบ กระสอบ ทุกคนก็ช่วยเหลือกัน ไม่ว่าจะผู้หญิง เด็ก หรือใครก็แล้วแต่ สภาพชุดที่ยังเป็นยูนิฟอร์ม เสื้อเชิ้ต หรือชุดทำงานของผู้หญิง ทุกคนก็ไม่สนใจที่จะกลัวเปื้อน กลัวเปียกหรือกลัวเหนียว ทำยังไงก็ได้ให้ของพวกนี้สมบูรณ์หรือเปียกให้น้อยที่สุด”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 3

ในขณะเดียวกัน ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนยังเกิดความรู้สึกประทับใจผู้ที่มาช่วยเหลือบริจาคเงินและสิ่งของให้ทางศูนย์พักพิง โดยที่ผู้ที่มาบริจาคสิ่งของนั้นมีความตั้งใจที่จะช่วยเหลืออย่างเต็มที่ในกรณีที่มีเครื่องอุปโภค-บริโภคบางอย่างขาดแคลน โดยนำสิ่งของมาบริจาคในเวลาอันรวดเร็ว

“พอรู้ว่าของใช้ที่จำเป็นบางอย่างขาด พี่ก็โทรหาคนรู้จัก แบบขอรับบริจาค และก็อะไรนะ อ่า แล้วเขาก็เอาของมาบริจาคเร็วมากอะ ไม่เกินวันหนึ่ง แล้วก็โทรถามจากเบอร์ที่ผู้มาบริจาคของทิ้งไว้ให้เผื่อขาดเหลืออะไร พอเราโทรไปแจ้งปั๊บ เขาก็ยินดีและรีบเอามาให้เลยอะ บางทีแค่ภายในครึ่งชั่วโมงก็เอาของมาให้ละ เป็นภาพที่น่ารักมากเลยอะพี่ว่า แล้วแบบพี่ประทับใจคนที่เอาของมาบริจาคนะ มีอยู่คนนึงอะ เวลาเขาเอาของมาบริจาคอะ เขาก็แบ่งเป็นสองส่วน บอกเราว่าอันนี้ให้ผู้ประสบภัยนะ ส่วนอันนี้เอาไว้ให้อาสา นะ เขาบอกว่ารู้ว่าเราก็น้อย ก็แบ่งไว้ให้อาสาด้วย แบบน่ารักมากเลย คือแบบเขาก็มองเห็นความสำคัญของอาสาสมัครเหมือนกัน”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 2

“มันจะมีบางช่วงที่ของอย่างเช่นของเด็ก ของคนชรา ผ้าอ้อม แพมเพิร์สขาดพวกเนี่ย คนที่เขาเคยเอาของมาบริจาคเนี่ย เขาเห็น เขาก็จะโอเค ของพวกนี้ยังขาดอยู่ เขายอมลงทุนจะวิ่งไปซื้อแล้วกลับมาให้อีกทีนึง หรือบางทีคนพวกนี้ก็จะมาดูก่อนหรือโทรมาถามก่อนว่าขาดอะไรบ้าง ต้องการอะไรบ้างเดี๋ยวพี่จัดให้ บางคน เออ มารับถังน้ำ เพื่อที่จะกลับไปกรอกน้ำที่บ้าน แล้วเอากลับมาให้ เพราะว่าช่วงนั้นน้ำจะหายากมาก ไม่มีขวดพลาสติก ทุกคนจะทำยังไงก็ได้ให้แบบ ของที่ขึ้นอยู่ว่าขาด มันมีพอ”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 3

3.2 การเกิดมิตรภาพ

การเกิดมิตรภาพ คือ การที่ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่รับรู้ถึงการเกิดมิตรภาพจากการที่ได้พบอาสาสมัครที่มีจิตใจที่ดีเหมือนกัน มีแต่ความจริงใจให้แก่กัน คอยช่วยเหลือ ให้กำลังใจซึ่งกันและกัน ได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน สามารถพูดคุยกันได้ทุกเรื่อง จนก่อเกิดเป็นมิตรภาพที่ดีงาม ก่อเกิดเป็นความผูกพันและมีความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นต่อเนื่องไปในระยะยาว

3.2.1 ได้เพื่อนร่วมอุดมการณ์เดียวกัน

ได้เพื่อนร่วมอุดมการณ์เดียวกัน คือ การที่ผู้ให้ข้อมูลทุกคนได้มาพบเพื่อนใหม่ ซึ่งก็คืออาสาสมัครด้วยกัน และสัมผัสได้ว่าเพื่อนใหม่เหล่านี้ มีพื้นฐานทางจิตใจที่ดี เข้ามาร่วมทำงานเป็นอาสาสมัครด้วยใจที่ไม่หวังผลตอบแทนใดๆ มีความตั้งใจและเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ที่เดือดร้อนด้วยอย่างเต็มที่ มีความจริงใจให้แก่กัน คอยช่วยเหลือ ให้กำลังใจซึ่งกันและกัน ได้มาร่วมทุกข์ร่วมสุขด้วยกัน ก่อเกิดเป็นมิตรภาพที่ดีงาม

“แบบว่าทุกคนตั้งใจมาช่วยจริงๆ คือทุกคนเวลาเจอกันก็ยิ้มทักทาย และมีแต่ความจริงใจให้กัน แบบเราไม่ต้องใส่หน้ากากเข้าหากัน และเราอยู่กับเหมือนเป็นครอบครัว เป็นพี่เป็นน้องกัน จากที่มาที่นี้ทำให้เราได้เพื่อนสาวที่สนิทกันมาก แบบเหมือนที่เรียนด้วยกันตอนป.โทก็มีนะ แต่ก็ไม่ใช่สนิทเท่าคนนี้อะ แบบแปลกดีนะ คนที่เพิ่งจะมารู้จัก แต่สนิทกว่าเพื่อนที่รู้จักกันมานานอีก คือเหมือนแบบไม่ได้ใส่หน้ากากเข้าหากัน และเวลาพูดคุยกันก็ไปในทางเดียวกัน เหมือนจูนกันได้ง่ายอะ มันคลิกมากเลยนะ”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 2

“ได้เพื่อนที่น่ารักมากมาย คืออาจารย์เคยบอกผมครั้งหนึ่งตอนเรียนปริญญาโท เขาบอกว่าเพื่อนที่เรียนปริญญาโทเนี่ยคือเป็นเพื่อนกลุ่มสุดท้ายของพวกคุณนะ ที่คุณจะสนิทด้วยอะ ผมก็ว่าเออจริง เรียนโทจบมาตั้ง 10 ปีละ ผมก็เฮ้ย เออจริงนะ แต่พอมาอยู่อย่างเนี่ย อยู่คลุกคลีกับใครก็ไม่รู้อะ คนจังหวัดอะไร ก็ไม่รู้จักกันเลย ก็มาตะโกนโหวกเหวกด้วยกัน

มาเหนื่อยด้วยกันอะไรแบบเนี่ย แค่เวลาสองอาทิตย์ สามอาทิตย์ เดือนหนึ่ง หรือว่า แค่เวลาสอง อาทิตย์เองอะก็เริ่มสนิทกันละ”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 8

“ก็มีจิตใจที่ดีเหมือนๆ กันนะ คือว่าถ้าไม่มีใจมาก่อนเนี่ย คุณจะไม่น่า อย่างที่ผม บอกเนี่ยว่าผมมากัน 4 คน สุดท้ายแล้วเหลือผมคนเดียว นอกนั้นก็แบบเหนื่อยๆ ไม่มีเวลา ซี้เกียจ แล้วก็ค่อยๆ ไปกัน ถูกไหมครับ มันก็เหลือแต่คนที่อยากมาทำจริงๆ ได้เรื่องของเพื่อนในแต่ ละกลุ่มที่เพิ่มขึ้นๆ นะครับ แล้วก็ได้ออกไปเจอเพื่อนกลุ่มใหม่ นะครับที่มัน เขาเรียกว่าอะไรนะ มาด้วย ใจที่หาค่าไม่ได้กัน”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 5

“คนเรา พี่ว่าพอมันเข้าไป เข้าไปด้วยจิตใจที่ดี จิตใจที่เอื้อเพื่อ แล้วได้เจอกัน มันก็คลิกกันง่ายมากกว่า แล้วมันก็เป็นความรู้สึกดี”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 6

3.2.2 ได้เรียนรู้ประสบการณ์ซึ่งกันและกัน

การได้เรียนรู้ประสบการณ์ซึ่งกันและกัน คือ เมื่อผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ที่เข้ามาเป็น อาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประณายนั้น มีความหลากหลายในเรื่องของอายุ ภูมิลำเนา การศึกษา อาชีพ รวมไปถึงทัศนคติและความรู้สึกนึกคิด เมื่อผู้ให้ข้อมูลต้องมาร่วมงานกัน ได้มีโอกาสพูดคุยกัน ได้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ชีวิตซึ่งกันและกัน ทำให้ได้มีโอกาสเรียนรู้ประสบการณ์จากกันและกัน มากขึ้น ได้ความคิดและมุมมองใหม่ๆ รวมถึงได้เรียนรู้การปรับตัวในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น เอื้อให้ก่อ เกิดเป็นมิตรภาพที่ดีขึ้นได้

“อย่างประสบการณ์อย่างที่บอก ผมได้ตัวอย่างโลจิสติกส์เลยนะ วิธีการทำ อะไร อย่างเงี้ย อย่างคุยกับอาจารย์ ผมก็รู้เลยว่า เวลาผ่านไปตัวหนึ่ง จะพลีอะไรต่าง ๆ แกกัเอาไว้ให้ฟัง นี่ คืออ่า หน้าที่การงานของเขา เขาก็มาเล่าให้ผมฟัง ผมก็มีความรู้ไปด้วย ทั้งๆ ที่บางที่เราอาจไม่รู้ก็ ได้ อย่างบาสอย่างเงี้ย ทำละคร บางทีเขาก็มานั่งคุยกันเรื่องของมุมมองอะไรต่างๆพวกเนี่ย เราก็ ได้ ถูกไหมครับ”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 5

“ได้เรียนรู้การปรับตัว และวิธีการที่จะสื่อสารกับคน หรือกระทั่งการควบคุม อารมณ์ตนเอง อะไรอย่างเงี้ย บางทีการสื่อสารยังงั้นจะทำให้เขาใจเย็นลง หรือทำให้เขาเข้าใจ หรือ บางคน แล้วแต่ อะไรอย่างเงี้ย ก็รู้จักคนหลายๆ คน ซึ่งมันก็สนุกดี”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 6

“ได้ความคิดใหม่ๆ ถ้าเป็นในกลุ่มอาสา ได้ความคิดใหม่ๆ บางทีอาจจะเขาหรือ เราที่เหมือนกบในกะลา ทุกคนจะเดิน อ้ออยู่ตรงนี้นะคะ มาทำงานแล้วเป็นอย่างนี้นะคะ แต่นอก กะลาที่มีกบหลายตัวไง แต่ถ้าเราเป็นกบตัวหนึ่งที่อยู่ในกะลา แล้วเราเปิดประตูออกมา โอ้โฮ เจอ สังคมอีกสังคมหนึ่ง เจอคนที่อยู่นอกกะลา กบที่อยู่นอกกะลาสามารถแลกเปลี่ยนความคิดได้”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 4

“เพราะอย่างที่บอกว่าเป็นเพื่อน เป็นพี่เป็นน้องเนี่ย ช่วงอายุมันตั้งแต่ 25 ยัน 50 ฉะนั้นมุมมองในแต่ละวัยมันต่างกัน ก็ได้เรียนรู้จากกัน”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 3

3.2.3 เกิดความสัมพันธ์ต่อเนื่อง

เมื่ออาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยนำท่วมต้องมาทำงานร่วมกัน มีการติดต่อกันสัมพันธ์กัน และมีบรรยากาศของความสัมพันธ์ที่ดี มีความจริงใจให้แก่กัน มีความห่วงหาอาทรซึ่งกันและกัน ก่อเกิดเป็นความสัมพันธ์อันดี ส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นและมีความผูกพันต่อเนื่องในระยะยาว

“ความสัมพันธ์หรือการคุยกันเหมือนพี่กับน้องที่รู้จักกันมานาน แต่เหมือนถามว่า อย่างความสัมพันธ์กับพี่กับน้อง ก็ยังมีความเกรงใจหรือความเคารพกันอยู่ ฌ มุมหนึ่งที่เราู้ แล้วก็ยังสานต่อกันมาเรื่อยๆ”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 3

“เนี่ยเราก็ยังติดต่อกันอยู่เรื่อยๆ นัดเจอกัน นัดกินข้าวด้วยกัน เราก็ยังติดต่อกัน อยู่ตลอด มีอะไรดีๆ ก็ชวนๆ กันไป ก็ดีค่ะ”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 2

“เราก็จะมีแบบ มีเพื่อนที่เหมือนมีอุดมการณ์ตรงนี้เหมือนกัน เออ ก็พี่ว่าอะไร อย่างเนี่ย เราก็ยังเป็นเพื่อนกันอยู่ เขาก็ได้ประมาณนี้ ยังติดต่อกันอยู่”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 7

“ใช่ๆ ไม่ใช่จบแค่ทำอาสาสมัคร ใช่ ก็ยังคง ยังคุยกันต่อ”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 5

“มีเพื่อนใหม่ที่น่ารัก ก็ยังติดต่อกันอยู่เรื่อยๆ นะ”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 8

3.3 การเห็นคุณค่าในตนเอง

การเห็นคุณค่าในตนเอง มาจากการที่ผู้ให้ข้อมูลประเมินตนเองตามความรู้สึกรู้สึกของตน ว่า ตนมีความสามารถในการทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม คือ การที่ได้ช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม ซึ่งเป็นการได้ทำตามค่านิยมของตนเองที่มีความต้องการทำประโยชน์เพื่อสังคม ทำให้ผู้ให้ข้อมูล เกิดการตระหนักถึงคุณค่าของการเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมที่เดือดร้อน

3.3.1 ภูมิใจในตนเอง

การที่ผู้ให้ข้อมูลเกิดการรับรู้และมองเห็นว่าตัวเองสามารถช่วยเหลือผู้ประสบภัย น้ำท่วมที่ได้รับความเดือดร้อนเป็นจำนวนมากได้ ผู้ให้ข้อมูลเห็นผลสำเร็จที่เกิดจากการกระทำของ ตนเอง โดยได้เห็นว่าความตั้งใจที่จะช่วยเหลือผู้เดือดร้อนของตัวเอง สามารถช่วยให้ผู้เดือดร้อน บรรเทาความเดือดร้อนลงได้จริง ได้เห็นความสุขของผู้ให้และผู้รับ ผู้ให้ข้อมูลเกิดความภาคภูมิใจ ในศักดิ์ศรีความเป็นคนของตนเอง

“จากเมื่อก่อนที่มีส่วนร่วมแค่บริจาคเงิน บริจาคสิ่งของมาช่วย ก็ไม่รู้ว่าจะอยู่ที่เรา บริจาคถึงมือผู้ที่เดือดร้อนจริงหรือเปล่า อันนี้คือได้เห็นจริงๆ อะ คนให้ก็ได้ให้ คนรับก็ได้รับ เราก็ได้ช่วยเหลือเขาและเห็นเขามีความสุข แบบแค่ว่าเชื่อที่เขียนว่าอาสาสมัครอะ เราก็อยากเก็บใส่กรอบไว้เลยนะว่าครั้งหนึ่งเราได้มาทำ และเป็นประสบการณ์ที่หาซื้อไม่ได้อะ หรือถ้าจะมีใบเซอร์ เราก็จะเก็บใส่กรอบไว้เหมือนกัน เป็นความภาคภูมิใจของเราอะ เราได้ลงมือทำจริงๆ และก็ได้เห็นผลของมันจริงๆ”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 2

“คือเราได้เห็นสิ่งที่เราพยายามทำ แล้วผู้ที่ได้รับได้บรรเทาความเดือดร้อนจริง ได้ใช้ของจริง ได้เห็นกับตาเลยว่ามันไม่ได้รั่วไหลไปทางไหน แล้วได้รับคำขอบคุณจากคนที่ได้รับการช่วยเหลือจริงๆ คือถ้ามองภาพใหญ่เลยนะ เราเห็นความสุขของผู้ให้ เราเป็นตัวกลาง และเราก็เห็นความสุขของผู้รับ จากแต่ก่อนเราเป็นผู้ให้ แล้วให้ผ่านคนกลาง เราก็ไม่รู้ว่าจะไยยังไง แล้ววันนี้เรามาช่วย มาทำ คนทำ คนรับมีความสุข เราเห็นหน้าตาของคนให้ เราเจอการเปลี่ยนแปลงแบบน่ารักมาก”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 1

“แล้วทีนี้พอเข้ามาเป็นอาสาวันแรกปุ๊บ แล้วเรารู้สึกว่า เฮ้ย มันภูมิใจอะ อย่างน้อย อย่างน้อยคือเราก็เป็นคนหนึ่งที่แบบ ก็เป็นคนไทยเหมือนกัน มันรู้สึกที่เราภูมิใจในตัวเราเอง ศักดิ์ศรีของความเป็นคน เรายังมีอยู่ไง”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 4

“คือครั้งหนึ่งเนี่ยเราสามารถช่วยคนได้ นะครับ โดยที่ คือ โดยไม่จำเป็นต้อง เขาเรียกว่าอะไรนะ ใช้เงิน เราใช้แรงได้”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 5

“มันก็เป็นความภูมิใจเนอะ ว่าในเหตุการณ์นั้น อะไรอย่างเนี้ย แบบครั้งหนึ่งเรา เคยได้ทำ”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 7

3.3.2 ตระหนักถึงคุณค่าจากการทำประโยชน์เพื่อผู้อื่น

ผู้ให้ข้อมูลตระหนักถึงคุณค่าจากการทำประโยชน์เพื่อผู้อื่น มาจากการที่ผู้ให้ข้อมูลทุกคนได้มีโอกาสเข้าไปสัมผัสประสบการณ์ในการเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม โดยที่ผู้ให้ข้อมูลทุกคนประเมินว่าการเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมนั้น คือ การได้ทำสิ่งที่มีประโยชน์ต่อผู้อื่น ซึ่งเป็นประสบการณ์ที่พิเศษ มีคุณค่าและมีความหมาย ผู้ให้ข้อมูลทุกคนรู้สึกคุ้มค่ากับการมาเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมซึ่งตรงกับค่านิยมของตนเองที่ต้องการช่วยเหลือผู้อื่น

“เราไปประกวด ไปช่วยเขาเนี้ย มันก็มีส่วนหนึ่งที่จิตใจเขาจะดีขึ้น เฮ้ย ทำให้รู้สึกว่าเขาไม่ได้ถูกทอดทิ้งในสังคมคนเดียวนะ เขายังมีส่วนหนึ่งที่เป็นกำลังใจแล้วพร้อมที่จะกลับไปทำใหม่ ไปเริ่มใหม่ มันเหมือนเป็นพร มันเป็นพรจากอะไรสักอย่างหนึ่งที่ผมได้กลับมา มันคุ้มค่าในสิ่งที่เราทำไป คือแบบเป็นประสบการณ์ที่มีคุณค่าอะ”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 3

“เหมือนพระเจ้าประทานพรมาให้เราได้ทำตามความฝันของเราอะ รู้สึกว่าได้รับการเติมเต็มนะ แบบบรรลุเป้าหมาย ก็ได้ทำประโยชน์เพื่อสังคมนะ ได้มีส่วนช่วยเหลือผู้ที่ยากลำบาก มีความหมายมากเลยนะ แบบแค่ว่าเขียนว่าอาสาสมัครอะ เราก็อยากเก็บใส่กรอบไว้เลยนะว่าครั้งหนึ่งเราได้มาทำ และเป็นประสบการณ์ที่หาซื้อไม่ได้อะ”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 2

“เฮ้ยคุณสิวันนี้ เห็นไหมว่ามันประสบความสำเร็จ เฮ้ยผู้ประสบภัย ในที่สุด สุดท้ายย ที่ของเราเป็นที่ที่เหมือนแบบเป็นที่ของอาสาจริง ๆ อะไรอย่างนี้ เราได้ช่วยเหลือเขา เรียกว่าอย่างมีคุณค่า มีคุณภาพ คือมันวัดผลได้ เออ ว่าที่นี้ของถึง ของไม่ขาด ของมีคุณภาพ อะไรอย่างเนี้ย”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 7

“คำว่าจิตอาสาเนี่ย มันเป็น กลายเป็น ถ้าถามว่าความหมายมันคืออะไร มันคือ การทำอะไรก็ได้ที่ตัวเองมีความสุข แต่ว่ามองไปในแนวที่ช่วยเหลือผู้อื่น การกระทำเพื่อสังคม ช่วยเหลือสังคม และมันเป็นการกระทำที่มีความหมาย”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 1

“ผมว่าเป็นประสบการณ์ที่น่าจะ มันวิเศษอันหนึ่งเลยนะ”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 5

3.4 ข้อคิดจากการเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม

เมื่อผู้ให้ข้อมูลได้มีประสบการณ์การเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมแล้วนั้น ย่อมก่อให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตัวเองจากประสบการณ์นี้ จึงได้มีการแสดงทัศนะที่ผู้ให้ข้อมูลได้ เรียนรู้จากประสบการณ์นี้ไว้เป็นแนวทางการดำเนินชีวิตที่ได้ทำประโยชน์ต่อตัวเองและผู้อื่นต่อไป ซึ่งเป็นสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการเป็นผู้ให้ นอกจากนี้ยังได้มีการเชิญชวนบุคคลทั่วไป และผู้ที่มีความสนใจอยากทำงานอาสาสมัครให้เข้ามาสัมผัสประสบการณ์อาสาสมัคร รวมถึงฝากข้อคิดไปยัง หน่วยงานที่จะเป็นศูนย์ในการให้ความช่วยเหลือผู้เดือดร้อนด้วยเช่นกัน

3.4.1 สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการเป็นผู้ให้

เมื่อผู้ให้ข้อมูลทุกคนได้สัมผัสประสบการณ์การเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมแล้วนั้น ย่อมก่อให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตัวเองจากประสบการณ์นี้ จึงได้มีการกล่าวถึงสิ่งที่ผู้ให้ข้อมูลทุกคนได้เรียนรู้จากประสบการณ์ของการเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เดือดร้อน ซึ่งเป็นประสบการณ์ที่มีคุณค่าและมีความหมาย ได้เรียนรู้ว่าการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่ได้หวังผลตอบแทนนั้น สิ่งที่ได้รับกลับมาคือความสุขใจ ผู้ให้ข้อมูลมองโลกแบบมีเมตตาต่อกันมากขึ้น เห็นอกเห็นใจผู้อื่นมากขึ้น และทำให้ผู้ให้ข้อมูลทุกคนมีความตั้งใจที่จะทำหน้าที่เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นตามโอกาสที่เอื้ออำนวยต่อไป

“ถ้าเราทำสิ่งดีๆ ให้กับคนอื่น สิ่งดีๆ มันก็จะย้อนเข้าหาตัวแต่ละคน ถ้าพี่มีเงินสัก 100 ล้าน พี่เอาแค่ 30 ล้านหรือ 100 ล้าน พี่จะตั้งมูลนิธิ พี่จะแยกเป็นโซนเลย เป็นสิ่งที่พี่อยากทำมากที่สุดในชีวิต”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 4

“มันทำให้อย่างน้อย ชีวิตเราก็ได้เรียนรู้ว่า เออ คนที่เขาลำบากกว่าเรามี และคนเราเนี่ย เมื่อสามารถจะแบ่งปันอะไรได้ก็ควรแบ่งปันกันพี่ก็ว่าพี่มองโลกแบบมีเมตตาต่อกันมากขึ้น แล้วก็เห็นอกเห็นใจซึ่งกันมากขึ้น คำนี้ยังใช้ได้อยู่ เป็นผู้ให้ สุขใจกว่าเป็นผู้รับ มันต้องปฏิบัติเอง ได้ทำก็จะรู้ว่ามันเป็นยังไง บางทีฟังก็อาจจะได้ไม่ครบถ้วนเท่าลงมือปฏิบัติ”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 6

“ถ้ามีโอกาสก็จะไปทำนะ คือแบบเป็นประสบการณ์ที่มีคุณค่าอะ เราก็อยากช่วยอยู่แล้ว ถ้ามีโอกาสก็จะไปทำครับ”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 3

“คือถ้ามีโอกาส แบบเราพร้อม มีเวลา ก็ยังจะไปนะ ถ้าถามว่ายังอยากเจอ อยากทำงานกับพวกอาสา (กลุ่มที่สนิท) อยู่ไหม ก็อยากนะ แต่แบบเป็นงานอื่นได้ไหม แบบไม่ใช่ช่วยท่วมแล้วอะ (หัวเราะ) เราเจอกันได้ไม่ใช่แค่ช่วงเดือดร้อนเท่านั้น อาสาไปทำอะไรดีๆ เพื่อสังคมก็ได้ละ”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 2

“ทำให้เราอยากทำความดีไปเรื่อยๆ อะนะครับ มีโอกาสก็จะทำเรื่อยๆ ลูกสาวก็มาช่วยนะ แต่จะช่วยเหมือนเราช่วยไหม อาจจะไม่นะครับ เพราะมันอยู่ที่ความรู้สึกของเขา แต่อย่างน้อยผมก็ได้เป็นตัวอย่งที่ดีให้ลูกเห็น ก็ค่อยๆ ซึมซับและติดตัวไปนะครับ”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 5

3.4.2 ข้อคิดเห็นสำหรับผู้สนใจทำงานอาสาสมัคร

ข้อคิดเห็นสำหรับผู้สนใจทำงานอาสาสมัคร คือ การที่ผู้ให้ข้อมูลแสดงความ คิดเห็นที่เป็นแนวทางที่เป็นประโยชน์สำหรับบุคคลทั่วไปและผู้ที่มีความสนใจอยากจะทำงาน ทางด้านอาสาสมัคร โดยเป็นการเชิญชวนให้ผู้สนใจมาทำงานอาสาสมัคร รวมไปถึงให้ข้อคิดเห็น ต่อหน่วยงานที่จะเป็นศูนย์ให้ความช่วยเหลือผู้ที่เดือดร้อนตามแหล่งต่างๆ

การที่ผู้ให้ข้อมูลได้เชิญชวนให้ผู้อื่นได้ลองมาสัมผัสประสบการณ์เป็นอาสาสมัครนั้น เพราะ ตนเห็นว่าการเป็นอาสาสมัครเป็นประสบการณ์ที่มีคุณค่า เป็นการทำประโยชน์เพื่อสังคม ผู้ให้ ข้อมูลจึงอยากจะให้ลองมาสัมผัสประสบการณ์การเป็นอาสาสมัครด้วยตัวเอง

“ถ้าคุณมัวแต่คิดอยู่ โย้ยตายแล้ว เพื่อนจะคิดอะไร จะอะไรยังไง เฮ้ยไปแล้ว จะ อะไร เฮ้ย ไปแล้วจะรู้จักใครใหม่ พี่ก็มาคนเดียว พี่ก็ต่อแถวคนเดียว ถูกไหม คือพี่ก็ไม่ได้จำเป็นว่า พี่ต้องรอเพื่อนมาเป็นกลุ่มหรืออะไร คือต้องถามว่า เราทำเพื่อใคร เราไม่ใช่ เราทำเพื่อคนที่เขา ลำบาก คนที่เขารอเราอยู่ เราก็กมาเลย พี่ว่าบางคนเนี่ยขาดความกล้าไง พี่ก็ต้องบอกว่า อ่า ใครที่ อยากจะทำอาสาเนาะ คือๆ ให้มาเหมือนก้าวข้ามอะไรอะ เขาเรียกอะไรอะ ความเป็นตัวเองหรือ ความกลัว หรืออะไรอย่างเนี่ย คือคิดแต่ที่ว่าก้าวข้ามมาได้อะ คือออกมาทำอะ เออ อะไรอย่าง เนี่ย คือต้องมองว่าเอ๊ะ จุดประสงค์ ถ้าเรายังก้าวข้ามไม่พ้นตัวเราเอง นั่นคือคุณทำเพื่อตัวเอง แต่ ถ้าเราก้าวพ้น เราจะนึกถึงว่าคนที่โดนน้ำท่วมเขาจะกินอะไร เขาจะอยู่อย่างไร”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 7

“พี่อยากบอกว่า ให้มาทำเหอะ ใครอยากทำหรือมีโอกาสสักครั้งในชีวิตที่เกิดมา เป็นมนุษย์ ทำไปเถอะ อยากทำอะไรทำ เขาเรียกว่าถ้ามีโอกาส จงทำ เพราะตายไป ไม่รู้ว่าคุณจะไป อยู่ตรงไหน แล้วชาติหน้าจะมีจริงหรือเปล่าไม่รู้ ชาติหน้าจะได้เกิดหรือเปล่าไม่รู้ ทำแล้วมันก็มี ความสุขไง”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 4

“อย่างอาสารักมีหลายประเภทเหมือนกัน บางคนต้องเกิดวิกฤติใหญ่ถึงจะทำ แต่อย่างพี่เนี่ย พอเรียนรู้แล้วเนี่ย พอไม่มีวิกฤติ เราก็ทำได้ ซึ่งจริงๆ คนประเภทนี้ก็มีอีกเยอะ หรืออย่างพี่ไปโรงเรียนสอนคนตาบอดอะ เออ บางคนเขาก็เป็นแบบ คนเพิ่งจบบ้าง หรือคนทำงานแล้วเขาก็มา บางคนก็มาจนเป็นประจำก็มี เออๆ ก็ดีเหมือนกันนะ จริงๆ คนที่ทำงานอาสาในสังคมก็มีเยอะเหมือนกันนะ เพียงแต่ว่าไม่มีคนรู้จัก หรือไม่มีคนรู้มากกว่า”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 6

“ก็แบบอยากให้ลูกได้ดูได้เห็นสิ่งที่แม่ทำ อยากให้ลูกได้มาทำแบบเราบ้าง แล้วถ้ามีโอกาสก็จะชวนลูกไปทำด้วย”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 2

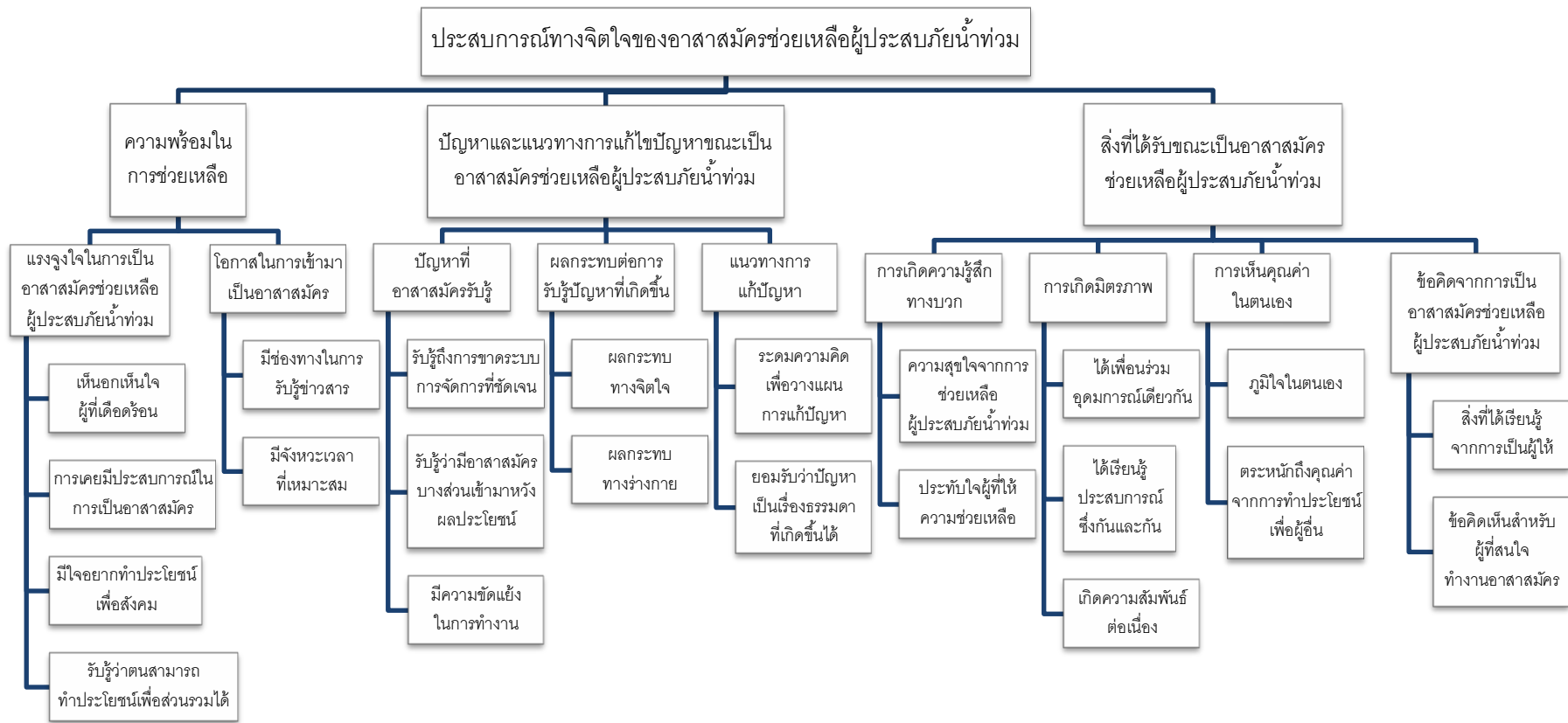
นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนยังได้แสดงความคิดเห็นที่ตนได้เรียนรู้จากการเป็นอาสาสมัครครั้งนี้ฝากไปยังหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือด้วย เพื่อถ้าเกิดเหตุการณ์ขึ้นอีก จะได้รับมือและจัดการกับปัญหาได้ดีขึ้น

“ผมก็แอบเสียอย่างเดี๋ยวนะที่ราชมังอะ ไม่มีเหมือนกับว่า เขาเรียกว่าอะไรนะ เรียกว่าอะไรอะ กลับไปซ่อมบ้านหรือไปทำอะไรต่อให้กับคนที่เรา คือเขามาอยู่กับเราขนาดนี้อะนะ ฮะ เราอาจจะติดต่อเขา อาจจะเป็นเซ็ทก็ได้ แบบกลุ่มเนี่ยบ้านเขาอยู่ไหน น่าจะแบบ สามารถที่จะทำอะไรต่อไปได้ไหม ต่อจากนั้นได้หรือเปล่า เช่นนะฮะ เพราะผมเชื่อว่าวันนั้นเนี่ย ในโกดังเรายังมีของอยู่นะครับ เงินที่บริจาคยังมีอยู่นะครับ ซึ่งเราสามารถที่จะนำเงินในส่วนตรงนั้นเนี่ยไปดูแลบ้านเขาได้ ซ่อมไฟฟ้า น้ำประปา อะไรอย่างนี้ได้ นะครับ แต่ว่าบังเอิญเขาญาติ ก็คือจบแค่นั้น คือถ้าปล่อยเขาไปเฉยๆ พอกลับบ้านเนี่ย โห บ้านเสียหาย และเงินก็หมดละ ถูกไหมครับ เพราะอย่างบางคน มันก็หมดจริงๆ นะ อะไรประมาณนั้นนะครับ แต่ถ้าเราได้ช่วยเขาอีกสักนิดหนึ่งเพื่อที่จะให้เขาได้ต่อยอด ต่อหายใจ หรืออะไรก็แล้วแต่ มันก็ยังดีกว่า ช่วยลดความเดือดร้อนลง แต่ว่ามันก็หยุด ก็จบแค่นั้น แล้วเราก็ไม่รู้ เราก็ไม่ได้ยิ่งใหญ่พอที่จะแบบไปรวมกันอีก แต่ถ้ามีแบบสื่อดูที่แข็งแรงหน่อยเนี่ย มันน่าจะโอ”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 5

“อยากจะบอกว่าทางภาครัฐหรือว่าหน่วยงานใดก็ตามที่อยากจะทำ จะช่วยเหลืออะไรอย่างเนี่ย อยากให้ทำเป็นโมเดลให้เรียบร้อยก่อน แล้วก็มีเรื่องของ เขาเรียกว่ากองอำนาจการจริงๆ ไม่ควรจะมีแค่โต๊ะเฉยๆ แล้วก็ควรจะมีระดับหัวหน้าหรืออะไร ควรจะมีการประสานงานเรื่องข้อมูลทุกอย่าง”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 1



แผนภาพที่ 1 แผนภาพประสบการณ์ทางจิตใจของอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพแนวปรากฏการณ์วิทยา เพื่อศึกษาและทำความเข้าใจประสบการณ์ทางจิตใจของอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาประสบการณ์ทางจิตใจของอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม

2. ผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยครั้งนี้ คือ อาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมที่ศูนย์พักพิงราชมิ่งคลากีฟ้าสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทย จำนวน 8 ราย

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยมีแนวทางการสัมภาษณ์เกี่ยวกับประสบการณ์ทางจิตใจของอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม รวมถึงการบันทึกภาคสนาม ทั้งนี้ขณะที่ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึกนั้น ได้ขออนุญาตในการบันทึกเสียงเพื่อการถอดความแบบคำต่อคำ ยังผลให้ได้ข้อมูลครบถ้วนยังประเด็นที่ศึกษา โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ให้ข้อมูลแต่ละรายใช้เวลาประมาณ 30-75 นาที และผู้ให้ข้อมูลแต่ละรายได้รับการสัมภาษณ์รายละเอียด 1 ครั้ง ผู้วิจัยเริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนกันยายน 2555 จนถึงเดือนตุลาคม 2555 เป็นระยะเวลารวมทั้งสิ้น 1 เดือน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวทางของระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยถอดความจากเทปบันทึกการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดแบบคำต่อคำ (Verbatim) และตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูล โดยการอ่านบันทึกการถอดความพร้อมกับการฟังเครื่องบันทึกเสียงซ้ำ จากนั้นผู้วิจัยเริ่มต้นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการทำความเข้าใจกับบทสัมภาษณ์ผ่านการอ่านบทสัมภาษณ์ซ้ำหลายๆ ครั้ง แล้วจึงทำการใส่รหัสความ (Coding) จากข้อความในบทสัมภาษณ์ที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูล หลังจากนั้นจึงนำรหัสความที่ได้ มาจัดประเภท (Category) หรือประเด็นย่อย (Subtheme) แล้วทำการสรุปรวมประเภทของเนื้อหาหรือประเด็นย่อยมาสรุปเป็นประเด็นหลัก (Theme) โดยรวบรวมประเด็นย่อยที่มีความเกี่ยวข้องสอดคล้องกันไว้ด้วยกัน และตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูล และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ

5. ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง “ประสบการณ์ทางจิตใจของอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม” สามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเด็นหลัก ดังต่อไปนี้

1. ความพร้อมในการช่วยเหลือ

ความพร้อมในการช่วยเหลือ คือ การเกิดขึ้นของเหตุปัจจัยที่เหมาะสมที่ทำให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถเข้ามาเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมได้ ซึ่งมาจากการที่ผู้ให้ข้อมูลทุกคนรับรู้ว่าการณ์น้ำท่วมในครั้งนี้เป็นเหตุการณ์ค่อนข้างรุนแรง ส่งผลให้มีผู้เดือดร้อนเป็นจำนวนมาก ทำให้ผู้ให้ข้อมูลเกิดความรู้สึกสงสาร เกิดความเห็นอกเห็นใจต่อผู้ประสบภัยน้ำท่วมที่เดือดร้อน รวมทั้งเคยมีประสบการณ์ในการเป็นอาสาสมัครมาก่อน จึงมีใจที่ต้องการเข้ามาช่วยเหลือผู้เดือดร้อนเพิ่มขึ้น พร้อมกับเกิดการรับรู้ว่าคุณสามารถทำประโยชน์เพื่อส่วนรวมได้ ประกอบกับมีข้อมูลที่เป็นช่องทางให้สามารถเข้ามาช่วยเหลือได้ และสิ่งสำคัญอีกอย่างหนึ่งคือมีเวลาว่างเพียงพอ

2. ปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาคณะเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม

การเป็นอาสาสมัครในครั้งนี้ถือเป็นอาสาสมัครในภาวะวิกฤติ การเตรียมการยังไม่มีแนวทางที่ชัดเจน ในเบื้องต้นต้องเข้าไปช่วยคลี่คลายความเดือดร้อนของผู้ประสบภัยที่มีเป็นจำนวนมาก เมื่อต้องทำงานร่วมกับผู้คนจำนวนมาก ย่อมเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคเป็นธรรมดา โดยปัญหาที่ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่รับรู้ขณะเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม คือ รับรู้ถึงการขาดระบบการจัดการที่ชัดเจน การรับรู้ว่ามีอาสาสมัครบางส่วนเข้ามาหวังผลประโยชน์ และการมีความขัดแย้งในการทำงาน ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบทั้งทางร่างกายและจิตใจต่อผู้ให้ข้อมูล ในขณะเดียวกัน ผู้ให้ข้อมูลก็มีวิธีการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นได้ โดยการระดมความคิดเพื่อวางแผนการแก้ปัญหา และการยอมรับว่าปัญหาเป็นเรื่องธรรมดาที่เกิดขึ้นได้

3. สิ่งที่ได้รับจากการเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม

สิ่งที่ได้รับจากการเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม คือ ผลลัพธ์ทางบวกที่เกิดขึ้นต่อผู้ให้ข้อมูล ซึ่งถือว่าเป็นรางวัลทางใจที่ผู้ให้ข้อมูลได้รับ จากการที่เข้ามาช่วยเหลือโดยไม่หวังผลประโยชน์ตอบแทนเป็นสิ่งของหรือเงินทอง นำมาซึ่งการเกิดความรู้สึกทางบวก คือเกิดความสุขใจจากการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมและประทับใจผู้ที่ให้ความช่วยเหลือ และเมื่อเข้ามาเป็นอาสาสมัครได้มีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนอาสาสมัครด้วยกันจนเกิดเป็นมิตรภาพ เหมือนได้เพื่อนร่วมอุดมการณ์เดียวกัน ได้เรียนรู้ประสบการณ์ซึ่งกันและกัน เมื่อได้อยู่บรรยากาศที่ดีร่วมกัน ได้ร่วมทุกข์ร่วมสุขจนเกิดเป็นความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นต่อเนื่องในระยะยาว จากการที่ผู้ให้ข้อมูลสามารถช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมที่ได้รับความเดือดร้อนเป็นจำนวนมากได้ ทำให้ผู้ให้ข้อมูลเกิดความภาคภูมิใจในตนเอง และตระหนักถึงคุณค่าจากการทำประโยชน์เพื่อผู้อื่น ในขณะเดียวกัน ขณะที่อาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมนั้น ผู้ให้ข้อมูลได้ข้อคิดจากประสบการณ์นี้โดยเกิดการเรียนรู้จากการเป็นผู้ให้ ทำให้มีความตั้งใจที่จะทำหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นตามโอกาสที่เอื้ออำนวยต่อไป นอกจากนี้ยังให้ข้อคิดเห็นสำหรับผู้สนใจทำงานอาสาสมัคร โดยเชิญชวนให้มาสัมผัสประสบการณ์นี้ และยังสามารถให้ข้อคิดเห็นสำหรับหน่วยงานที่จะทำหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือต่อไป

6. อภิปรายผล

ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัยตามประเด็นหลัก 3 ประเด็น ได้แก่ ความพร้อมในการช่วยเหลือ ปัญหา และแนวทางการแก้ไขปัญหานั้นเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม สิ่งที่ได้รับจากการเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความพร้อมในการช่วยเหลือ

ความพร้อมในการช่วยเหลือ คือ การเกิดขึ้นของเหตุปัจจัยที่เหมาะสมที่ทำให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถเข้ามาเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมได้ ซึ่งมาจากการที่ผู้ให้ข้อมูลมีความต้องการเข้ามาช่วยเหลือผู้เดือดร้อน และการมีประสบการณ์เดิมในการให้การช่วยเหลือผู้อื่นมาก่อน ประกอบกับมีข้อมูลที่เป็นช่องทางให้สามารถเข้ามาช่วยเหลือได้ และสิ่งสำคัญอีกอย่างหนึ่งคือมีเวลาว่างเพียงพอ

ผลการวิจัยในส่วนของแรงจูงใจในการเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม เป็นแรงผลักดัน หรือสิ่งกระตุ้นให้ผู้ให้ข้อมูล ตัดสินใจเข้ามาเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม พระธรรมปิฎก (ประยุทธ์ ปยุตฺโต, 2546) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของอาสาสมัครที่ดี คือเป็นผู้มีความเมตตาและความกรุณา มีความปรารถนาดีมีไมตรี ต้องการช่วยเหลือให้ทุกคนประสบประโยชน์และความสุข รวมถึงมีความปรารถนาอยากช่วยเหลือผู้อื่นให้พ้นจากความทุกข์ เช่นเดียวกับผู้ให้ข้อมูลในงานวิจัยนี้ ทุกคนรับรู้สาเหตุการฉุนเฉียวน้ำท่วมในครั้งนี้เป็นเหตุการณ์ค่อนข้างรุนแรง ส่งผลให้มีผู้เดือดร้อนเป็นจำนวนมาก ทำให้ผู้ให้ข้อมูลเกิดความรู้สึกสงสาร เกิดความเห็นอกเห็นใจต่อผู้ประสบภัยน้ำท่วมที่เดือดร้อน ประกอบกับผู้ให้ข้อมูลเคยมีประสบการณ์ในการเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้อื่นมาก่อน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hamilton และ Hussain (n.d.) ที่พบว่าประสบการณ์การทำงานช่วยเหลือสังคมในวัยเด็กถึงช่วงวัยรุ่นมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเป็นอาสาสมัครมากขึ้น เมื่อผู้ให้ข้อมูลเคยมีประสบการณ์ในการเป็นอาสาสมัครมาก่อน ส่งผลให้ผู้ให้ข้อมูลมีใจอยากทำประโยชน์เพื่อสังคม นอกจากนี้ในการเข้ามาเป็นอาสาสมัคร ผู้ให้ข้อมูลตัดสินใจเข้ามาเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมด้วยตนเอง โดยไม่ได้ถูกบังคับ

หรือถูกชักจูงจากผู้อื่น รวมทั้งเข้ามาช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม โดยไม่ได้หวังผลตอบแทนเป็น
 สิ่งของหรือเงินทอง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ฌ็องนิซากร ศรีบริบูรณ์ (2550) ที่กล่าวว่า
 อาสาสมัครคือบุคคลที่อาสาทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม โดยไม่หวังผลตอบแทน นอกจากนี้ผู้ให้
 ข้อมูลต้องการเข้ามาช่วยเหลือโดยไม่หวังผลตอบแทนแล้ว ผู้ให้ข้อมูลยังรับรู้ที่ตนสามารถทำ
 ประโยชน์ต่อผู้อื่นได้ โดยเกิดการตระหนักรู้และมองเห็นถึงความสามารถในการช่วยเหลือผู้อื่นของ
 ตนเองซึ่งเนื่องมาจากการเคยมีประสบการณ์ในการเป็นอาสาสมัครมาก่อน ซึ่งสอดคล้องกับ
 งานวิจัยของ Oliner (n.d.) ที่พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองของบุคคลที่เป็นอาสาสมัครมี
 ผลต่อการเกิดพฤติกรรมเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และจากที่ผู้ให้ข้อมูลมีใจอยากทำประโยชน์เพื่อสังคมและ
 รับรู้ความสามารถของตนแล้วนั้น

ผลการวิจัยในส่วนของโอกาสในการเข้ามาเป็นอาสาสมัครนั้น พบว่า จากการติดตามข่าว
 สถานการณ์น้ำท่วมของอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม ทำให้ผู้ให้ข้อมูลทราบว่า มีผู้ที่
 เดือดร้อนและต้องการความช่วยเหลือเป็นจำนวนมาก รวมถึงพบช่องทางที่ตนเองสามารถที่จะเข้าไป
 ช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมได้ ประกอบกับว่าผู้ให้ข้อมูลมีเวลาว่างเพียงพอ คือ เป็นช่วงจังหวะที่
 ผู้ให้ข้อมูลมีเวลาว่าง มีความสะดวกในการมาเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมได้ โดย
 ผู้ให้ข้อมูลทุกท่านมีอาชีพ หรืองานประจำที่ต้องทำอยู่แล้ว แต่การเข้ามาเป็นอาสาสมัครของผู้ให้
 ข้อมูลนั้นไม่ได้กระทบกับการทำงานประจำของตน และด้วยความที่ในช่วงเวลาดังกล่าวนั้น มี
 หลายบริษัทที่หยุดยาวเนื่องจากได้รับผลกระทบจากน้ำท่วม จึงทำให้สามารถเข้ามาเป็น
 อาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมได้ค่อนข้างเต็มที่ จึงทำให้ผู้ให้ข้อมูลตัดสินใจเข้ามาเป็น
 อาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Becker และ Dhingra
 (2001) ที่พบว่า การสนับสนุนทางสังคมส่งผลกระทบต่อความเป็นอาสาสมัคร ซึ่งในกรณีนี้ผู้ให้ข้อมูลได้รับ
 โอกาสจากการที่สังคมเปิดโอกาสให้ตนสามารถเข้ามาเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำ
 ท่วมได้ และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hamilton และ Hussain (n.d.) ที่พบว่า การที่บุคคลมี
 โอกาสเข้ามาเป็นอาสาสมัครนั้น มีโอกาสที่จะได้ทำสิ่งที่ตนเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

2. ปัญหา และแนวทางการแก้ไขปัญหานั้นเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม

การเป็นอาสาสมัครในครั้งนี้ถือเป็นอาสาสมัครในภาวะวิกฤติ การเตรียมการยังไม่มีแนวทางที่ชัดเจน ในเบื้องต้นต้องเข้าไปช่วยคลี่คลายความเดือดร้อนของผู้ประสบภัยที่มีเป็นจำนวนมาก ย่อมเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคเป็นธรรมดา โดยปัญหาที่ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่รับรู้ขณะเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม คือ รับรู้ถึงการขาดระบบการจัดการที่ชัดเจน การรับรู้ว่ามีอาสาสมัครบางส่วนเข้ามาหวังผลประโยชน์ และการมีความขัดแย้งในการทำงาน ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบทั้งทางร่างกายและจิตใจต่อผู้ให้ข้อมูล ในขณะเดียวกัน ผู้ให้ข้อมูลก็มีวิธีการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นได้ โดยการระดมความคิดเพื่อวางแผนการแก้ปัญหา และการยอมรับว่าปัญหาเป็นเรื่องธรรมดาที่เกิดขึ้นได้

ผลการวิจัยในส่วนของปัญหาที่อาสาสมัครรับรู้ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่จะรับรู้ว่าเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงแรกๆ คือ รับรู้ถึงการขาดระบบการจัดการที่ชัดเจน เนื่องจากว่าเหตุการณ์น้ำท่วมในครั้งนี้ถือว่าเป็นเหตุการณ์วิกฤติซึ่งพบเจอได้ไม่บ่อยนัก ซึ่งศูนย์พักพิงที่การกีฬาแห่งประเทศไทยก็เป็นศูนย์ช่วยเหลือที่ต้องตั้งขึ้นอย่างเร่งด่วนหลังจากที่มีการปิดศูนย์พักพิงที่ธรรมศาสตร์ ทำให้ไม่มีระเบียบหรือข้อปฏิบัติที่ชัดเจนสำหรับเจ้าหน้าที่และอาสาสมัคร ในช่วงแรกๆ ผู้ให้ข้อมูลจึงรู้สึกว่าการทำงานค่อนข้างวุ่นวาย ขาดระบบการจัดการที่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของสุรศักดิ์ ธรรมโม (2554). ที่กล่าวว่า การบริการสถานการณ์ในภาวะวิกฤติ (Crisis Management) เป็นเรื่อง ที่รัฐบาลจะต้องปรับปรุงอย่างมากโดยเฉพาะในเรื่องความสอดคล้องและความถูกต้องของข้อมูล รวมทั้งแผนรองรับ เพื่อที่ประชาชนและหน่วยงานต่างๆจะได้วางแผนถูก เพราะข้อมูลความเร็ว น้ำ และปริมาณน้ำนั้น เอาไปใช้ในการวางแผนรับน้ำท่วมไม่ได้เพราะประชาชนไม่เชื่อกฎศาสตร์ที่วิเคราะห์ข้อมูลพวกนี้ได้ด้วยตนเอง สำหรับปัญหาต่อมาที่อาสาสมัครรับรู้คือ การรับรู้ว่ามีอาสาสมัครบางส่วนเข้ามาหวังผลประโยชน์ รับรู้ได้จากการเห็นพฤติกรรมในการทำงาน มีทั้งผู้ที่เข้ามาขโมยของบริจาคภายในศูนย์พักพิง ผู้ที่เข้ามาเพื่อต้องการผลงานหรือชื่อเสียง และยังพบว่าขณะที่เป็นอาสาสมัครนั้น ปัญหาอีกประการที่เกิดขึ้น คือมีความขัดแย้งในการทำงาน เนื่องมาจากความแตกต่างระหว่างบุคคล ที่มีความแตกต่างกันทั้งในเรื่องทัศนคติ และความรู้สึกนึกคิด ซึ่ง

สอดคล้องกับแนวคิดของดวงเดือน พันธุมนาวิน (2531) ที่กล่าวว่า การที่บุคคลรับรู้เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของ หรือเหตุการณ์ต่างๆ รวมทั้งความเชื่อของบุคคลต่อสิ่งนั้นว่ามีประโยชน์ หรือเลว มีโทษ มากน้อยเพียงใด จะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคลด้วย และยังกล่าวว่า ความพร้อมที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมให้สอดคล้องกับความรู้สึกของตน ซึ่งความพร้อมที่จะกระทำนี้จะแสดงออกมาในรูปการช่วยเหลือให้การสนับสนุน หรือยอมรับต่อสิ่งที่ตนพอใจหรือเห็นว่ามีประโยชน์ แต่ในทางตรงข้าม ถ้าบุคคลมีความรู้สึกว่สิ่งนั้นมีโทษ เขาก็จะปฏิเสธและไม่สนับสนุนส่งเสริมสิ่งนั้น

ผลการวิจัยในส่วนผลกระทบจากปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ต้องเผชิญปัญหาขณะเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม ไม่ว่าจะเป็นการรับรู้ถึงการขาดระบบการจัดการที่ชัดเจน การรับรู้ว่ามีอาสาสมัครบางส่วนเข้ามาหวังผลประโยชน์ มีความขัดแย้งในการทำงาน ย่อมก่อให้เกิดผลกระทบตามมา ส่งผลกระทบทั้งทางร่างกายและจิตใจต่อผู้ให้ข้อมูล ในส่วนของผลกระทบทางจิตใจ มีจากระดับเล็กน้อย เช่น เหนื่อย ไปจนถึงขั้นรุนแรง เช่น โมโห ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของพระไพศาล วิสาโล (2553) ที่กล่าวว่า ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในจิตใจเป็นปฏิกิริยาตอบโต้ (หรือตอบสนอง) การกระทำของอีกฝ่ายหนึ่ง เช่น หากใครบางคนทำสิ่งที่เราไม่ถูกใจ เราก็จะรู้สึกโกรธขึ้นมา สำหรับผลกระทบทางร่างกายนั้น ผู้ให้ข้อมูลที่เข้ามาเป็นอาสาสมัครมีความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานอาสาสมัคร และต้องคอยอำนวยความสะดวกต่อผู้ประสบภัยอย่างต่อเนื่อง ท่ามกลางอุณหภูมิที่ร้อนอบอ้าว จึงก่อให้เกิดความเหนื่อยล้าขึ้น รวมทั้งมีน้ำหนักลดลง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกรรณิกา มาโน (2553) ที่พบว่า การเรียนรู้ประสบการณ์แห่งความยากลำบากในงานอาสาสมัคร ก่อให้เกิดความเหนื่อยยากและลำบาก

เมื่อผู้ให้ข้อมูลต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆ ตามที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น ส่งผลให้ผู้ให้ข้อมูลต้องปรับตัวและหาแนวทางในการจัดการกับปัญหานั้นๆ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Lazarus และ Folkman (1984) ที่กล่าวว่า กลวิธีการจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา คือ การที่บุคคลจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นโดยมุ่งเน้นที่จะจัดการกับปัญหา มีการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อให้เข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้น มีการวางแผนและกระทำตามแผนที่วางไว้ และกลวิธีการจัดการความเครียด

แบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ หมายถึง การลดหรือบรรเทาความเครียดที่เกิดขึ้นโดยจัดการกับอารมณ์ได้แก่การมุ่งเน้นทางบวก เป็นการมองสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในด้านดี เช่นเดียวกับในการวิจัยชิ้นนี้ที่พบว่า ในบางครั้งการคิดคนเดียวอาจจะไม่สามารถตัดสินใจได้ว่าจะแก้ปัญหายังไง จึงมีการรวมตัวกัน ระดมความคิดเพื่อวางแผนการแก้ปัญหา เพื่อที่จะสามารถช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้อย่างทัน่วงทีและมีความเหมาะสม นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลยังได้อีกวิธีการหนึ่งในการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้น คือ การยอมรับว่าปัญหาเป็นเรื่องธรรมดาที่สามารถเกิดขึ้นได้ โดยผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เข้าใจและยอมรับว่าการทำงานร่วมกับคนหมู่มากนั้น ไม่สามารถหลีกเลี่ยงการกระทบกระทั่งกันได้ ยิ่งทำงานกับคนหมู่มากเท่าไร ยิ่งมีปัญหามากมามากเท่านั้น

3. สิ่งที่ได้รับจากการเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม

สิ่งที่ได้รับจากการเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม คือ ผลลัพธ์ทางบวกที่เกิดขึ้นต่อผู้ให้ข้อมูล ซึ่งถือว่าเป็นรางวัลทางใจที่ผู้ให้ข้อมูลได้รับ จากการที่เข้ามาช่วยเหลือโดยไม่หวังผลประโยชน์ตอบแทนเป็นสิ่งของหรือเงินทอง ซึ่งสิ่งที่ผู้ให้ข้อมูลได้รับจากการเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมนั้น ประกอบไปด้วยการเกิดความรู้สึกทางบวก การเกิดมิตรภาพ การเห็นคุณค่าในตนเองและข้อคิดจากการเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม

ผลการวิจัยในส่วนของการเกิดความรู้สึกทางบวก พบว่า ผู้ให้ข้อมูลเกิดความสุขใจจากการเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม ผู้ให้ข้อมูลสัมผัสและรับรู้ได้ถึงความอึดอ้อมและตื่นตันภายในใจ ผู้ให้ข้อมูลได้เห็นรอยยิ้มและได้รับคำขอบคุณจากผู้ประสบภัยน้ำท่วม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกรรณิกา มาโน (2553) ที่พบว่า ความสุขใจคือหนึ่งในปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจริงกับการเป็นอาสาสมัคร ในขณะที่ผู้ให้ข้อมูลทำหน้าที่เป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยนั้น ต้องพบเจอกับปัญหาและอุปสรรคหลายๆ อย่าง แต่ในขณะที่เดียวกันผู้ให้ข้อมูลก็ได้รับคำขอบคุณและได้รับความจริงใจจากผู้ประสบภัย ทำให้ผู้ให้ข้อมูลมีกำลังใจ และมีพลังใจที่จะยืนหยัดในหน้าที่ของตัวเองให้ดีที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของพระไพศาล วิสาโล (2550) ได้กล่าวถึงความสำคัญของอาสาสมัคร เป็นการทำให้ชีวิตมีพลังในการสร้างสรรค์สิ่งดีๆ ให้กับสังคม ในงานวิจัยนี้ยังพบการเกิดความรู้สึกทางบวกอีกประเด็นหนึ่งคือ รู้สึกประทับใจผู้ที่ให้ความ

ช่วยเหลือ ผู้ให้ข้อมูลเกิดความซาบซึ้งใจที่ได้เห็นความดีงาม ความมีน้ำใจ รวมทั้งเห็นถึงความเต็มใจและทุ่มเทของอาสาสมัคร รวมถึงผู้ที่มาบริจาคสิ่งของให้ทางศูนย์พักพิง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกรรณิกา มาโน (2553) ที่พบว่า กิจกรรมจิตอาสาเป็นการได้ดำรงชีวิตร่วมกับผู้อื่นในรูปของความดี ความจริงและความมั่งคั่ง ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกซาบซึ้งใจ

ผลของการวิจัยในส่วนของกรณีศึกษา พบว่า ผู้ให้ข้อมูลรับรู้ถึงการเกิดมิตรภาพจากการที่ได้พบอาสาสมัครที่มีพื้นฐานทางจิตใจเหมือนกัน เหมือนได้เพื่อนร่วมอุดมการณ์เดียวกัน มีแต่ความจริงใจให้แก่กัน คอยช่วยเหลือ และให้กำลังใจซึ่งกันและกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของศุภรัตน์ รัตนมุขย์ (2548) ที่พบประโยชน์ของการเป็นอาสาสมัคร คือ อาสาสมัครได้มีโอกาสรู้จักเพื่อนใหม่มากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ที่มีความสนใจและใส่ใจต่อการแก้ไขปัญหาสังคมร่วมกัน ในงานวิจัยชิ้นนี้ได้พบการเกิดมิตรภาพอีกประเด็นหนึ่งคือ ผู้ให้ข้อมูลที่เข้ามาเป็นอาสาสมัครมีความแตกต่างในเรื่องอายุ การศึกษา อาชีพ รวมไปถึงทัศนคติและความรู้สึกนึกคิด ทำให้ได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานอาสาสมัครร่วมกัน โดยที่สามารถพูดคุยกันได้ทุกเรื่อง จนก่อเกิดเป็นมิตรภาพที่ดีงาม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของศุภรัตน์ รัตนมุขย์ (2548) ที่พบว่า นอกจากอาสาสมัครจะได้เพื่อนใหม่แล้ว ยังได้เรียนรู้เกี่ยวประสบการณ์ของแต่ละคนที่มีความแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า อาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมที่มาทำงานร่วมกันได้อยู่ในบรรยากาศของความสัมพันธ์ที่ดี ส่งผลให้เกิดความผูกพันและมีความสัมพันธ์ที่ต่อเนื่องภายหลังจากเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมแล้ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกรรณิกา มาโน (2553) ที่พบว่ามิตรภาพที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงาน การช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน เป็นอีกหนึ่งรูปแบบของความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการทำกิจกรรมจิตอาสา

ผลการวิจัยในส่วนของกรณีศึกษาตนเอง พบว่า ผู้ให้ข้อมูลเกิดความภาคภูมิใจในตนเอง โดยประเมินตนเองตามความรู้สึกของตน ว่าตนมีความสามารถในการทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม คือ การที่ได้ช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของพระไพศาล วิสาโล (2550) ที่กล่าวถึงความสำคัญของอาสาสมัคร ว่า การที่อาสาสมัครมีจิตอาสา รู้จักการให้ เราก็จะรับด้วยในเวลาเดียวกัน ยิ่งการให้นั้นเต็มไปด้วยความปรารถนาดี ความสุขและความ

ภาคภูมิใจก็ยิ่งทับทวี นอกจากนี้ยังพบประเด็นที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ ตระหนักถึงคุณค่าจากการทำประโยชน์เพื่อผู้อื่น เป็นการได้ทำตามค่านิยมของตนเองที่มีความต้องการทำประโยชน์เพื่อสังคม และพบว่าเป็นประสบการณ์ที่พิเศษที่ประเมินค่าไม่ได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Steffen และ Fothergill (2009) ที่พบว่า ผู้ที่เป็นอาสาสมัครตระหนักถึงคุณค่าและความหมายจากการทำประโยชน์เพื่อผู้อื่น ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในชีวิตที่ได้เลือกทำสิ่งที่มีความหมาย

ผลการวิจัยในส่วนของข้อคิดจากการเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม เมื่อผู้ให้ข้อมูลได้มีประสบการณ์การเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมแล้วนั้น ย่อมก่อให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตัวเองจากประสบการณ์นี้ จึงได้มีการแสดงทัศนคติที่ผู้ให้ข้อมูลได้เรียนรู้จากประสบการณ์นี้ไว้เป็นแนวทางการดำเนินชีวิตที่ได้ทำประโยชน์ต่อตัวเองและผู้อื่นต่อไป ซึ่งเป็นสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการเป็นผู้ให้ นอกจากนี้ยังได้มีการเชิญชวนบุคคลทั่วไป และผู้ที่มีความสนใจอยากทำงานอาสาสมัครให้เข้ามาสมัครเป็นอาสาสมัคร รวมถึงให้ข้อคิดเห็นสำหรับหน่วยงานที่จะเป็นศูนย์ในการให้ความช่วยเหลือผู้เดือดร้อน

สิ่งที่ผู้ให้ข้อมูลทุกคนได้เรียนรู้จากประสบการณ์ของการเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เดือดร้อน เป็นประสบการณ์ที่มีคุณค่าและความหมาย ได้เรียนรู้ว่าการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่ได้หวังผลตอบแทนนั้น สิ่งที่ได้รับกลับมาคือความสุขใจ และทำให้ผู้ให้ข้อมูลทุกคนมีความตั้งใจที่จะทำหน้าที่เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นตามโอกาสที่เอื้ออำนวยต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกรรณิกา มาโน (2553) ที่พบว่า การที่อาสาสมัครมีจิตอาสา รู้จักการให้ เราก็จะรับด้วยในเวลาเดียวกัน หนึ่งในสิ่งที่เราได้รับคือความสุข ความสุขที่ได้กลับมาจากสิ่งที่ทำลงไป คือ พลังศรัทธา ส่วนหนึ่งให้อาสาสมัครเหล่านี้ทำกิจกรรมจิตอาสาอย่างต่อเนื่อง และจากที่ผู้ให้ข้อมูลในงานวิจัยชิ้นนี้ได้เรียนรู้ประสบการณ์จากการเป็นผู้ให้ แล้วทำให้ผู้ให้ข้อมูลเกิดความสุขทางใจ ถ้ามีโอกาสก็ยังคงจะไปเป็นอาสาสมัครอีกในครั้งต่อไป ผู้ให้ข้อมูลจึงมีความประสงค์ที่จะเชิญชวนผู้อื่นให้เข้ามาสมัครประสบการณ์การเป็นอาสาสมัครด้วยตนเอง เพื่อที่จะได้รู้ว่าการเป็นผู้ให้มีความสุขเพียงใด นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลยังได้แสดงความคิดเห็นจากสิ่งที่ได้เรียนรู้ในการเป็นอาสาสมัครให้แก่

หน่วยงานที่จะเป็นหน่วยงานให้ความช่วยเหลือ เพื่อที่ว่าเมื่อเกิดเหตุการณ์ลักษณะนี้อีก จะได้จัดการกับปัญหาต่างๆได้ดียิ่งขึ้น

7. ข้อจำกัดทางการวิจัย

1. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาในอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมที่อยู่ที่ยุสยพัทพิงราชมังคลาก็พาสถานเท่านั้น จึงไม่สามารถนำผลที่ได้ไปสรุปอ้างอิงถึงประสบการณ์การเป็นอาสาสมัครกลุ่มอื่น

2. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาในอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม ผลการวิจัยครั้งนี้จึงเป็นเพียงประสบการณ์ของอาสาสมัครในบริบทหนึ่งเท่านั้น ไม่สามารถนำผลที่ได้ไปสรุปอ้างอิงถึงประสบการณ์การเป็นอาสาสมัครในเหตุการณ์อื่นๆ ได้

3. การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลมีอายุอยู่ในช่วง 28-41 ปี จึงเป็นเพียงประสบการณ์ของอาสาสมัครในช่วงวัยผู้ใหญ่เท่านั้น ซึ่งผลการวิจัยที่ได้ อาจไม่สามารถอ้างอิงไปสู่ประสบการณ์ของอาสาสมัครในช่วงวัยอื่นได้

8. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาในอาสาสมัครในบริบทอื่น เช่น อาสาสมัครกู้ภัย เพื่อที่จะได้เข้าใจประสบการณ์ของอาสาสมัครในบริบทต่างๆ มากขึ้น

2. อาจทำการศึกษาอาสาสมัครในช่วงวัยอื่นๆ เช่น วัยรุ่น ซึ่งอาจจะทำให้ได้มุมมองที่แตกต่างออกไปจากอาสาสมัครวัยผู้ใหญ่

ข้อเสนอแนะในการประยุกต์ใช้

1. จากผลการวิจัยที่พบว่าการเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมก่อให้เกิดการเห็นคุณค่าในตนเอง สามารถนำผลการวิจัยมาใช้ในวิชาที่พหุวิทยาการบริการในส่วนของ การบริการเชิงจิตวิทยารายกลุ่มและรายบุคคล ในแง่ของการที่ให้ผู้รับบริการได้สำรวจถึงประสบการณ์ ในการทำประโยชน์เพื่อสังคม เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดการเห็นคุณค่าในตนเอง นำไปสู่การพัฒนา ความเจริญงอกงามในตน ในขณะเดียวกัน สามารถนำผลการวิจัยมาใช้ในการจัดโปรแกรมกลุ่ม เพื่อเตรียมความพร้อมของผู้ที่จะเป็นเพื่ออาสาสมัครเพื่อยกระดับจิตใจและให้การช่วยเหลือได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

2. จากผลการวิจัยที่พบว่าการเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมเป็น ประสบการณ์ที่มีคุณค่าและมีความหมาย สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในสังคมได้ โดยส่งเสริมให้ บุคคลในสังคมเกิดการตระหนักและเห็นความสำคัญของการเป็นอาสาสมัคร และเพื่อให้บุคคล เหล่านั้นได้เริ่มลงมือปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัยที่พบว่าผู้ให้ข้อมูลได้ให้ข้อคิดเห็นสำหรับหน่วยงานที่จะทำหน้าที่ในการให้ ความช่วยเหลือนั้น สามารถนำผลการวิจัยที่ได้มาประยุกต์ใช้สำหรับหน่วยงานที่จะทำหน้าที่ใน การให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นต่อไป ควรจะมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน โดยทำแผน สำหรับการปฏิบัติงานที่ครอบคลุมการให้ความช่วยเหลือทั้งหมด มีกองอำนวยการและมีการ ประสานงานในการให้ข้อมูลทุกส่วน เพื่อให้จะให้ความช่วยเหลือได้อย่างถูกต้องรวดเร็วและเป็นไป ในทิศทางเดียวกัน นอกจากนี้ควรมีการติดตามผลหลังจากที่ได้ช่วยเหลือผู้ที่เดือดร้อนไปแล้วว่า เขาเหล่านั้นมีความเป็นอยู่อย่างไร

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กรมสุขภาพจิต. (2554). “ผนีกกำลัง ร่วมใจ สู้ภัยน้ำท่วม” ฉบับผู้ช่วยเหลือ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์
ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทยจำกัด.
- กรมอุตุนิยมวิทยา. (ไม่ระบุปีพิมพ์). อุทกภัย (flood). ค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2555, จาก
<http://www.tmd.go.th/info/info.php?FileID=70>
- กรรณิกา มาโน. (2553). ความหมายของชีวิตกับจิตอาสา. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาจิตวิทยาการปรึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กองบรรณาธิการประชาชาติธุรกิจ มติชน ข่าวสด. (2555). *ก็คืน...ก็วันวาย* บันทึกประวัติศาสตร์
มหาอุทกภัย' 54. กรุงเทพฯ: มติชน.
- จรินทร์ทิพย์ โคธีรานุรักษ์. (2551). ผลของกลุ่มจิตวิทยาพัฒนาตนและการปรึกษาแนวพุทธต่อความ
เอื้อเฟื้อของนักศึกษามหาวิทยาลัยชั้นปีที่1. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
จิตวิทยาการปรึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จารุพงศ์ พลเดช. (2551). หัวใจของอาสาสมัคร. ค้นเมื่อ 12 กุมภาพันธ์ 2555, จาก
www.lobburi.go.th/governor/book_january_51/heart.doc.
- ชาย โพธิ์ลีตา. (2547). *ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ*. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากร
และสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ณัฐนิชากร ศรีบริบูรณ์. (2550). การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของจิตอาสาของนักเรียนมัธยมศึกษา
ตอนปลาย ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.
วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิจัยการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ดวงเดือน พันธุมนาวิน. (2531). การวัดและการวิจัยทัศนคติที่เหมาะสมตามหลักวิชาการ. วารสาร
ศึกษาศาสตร์ปริทัศน์, 5(1), 62-81.

นันทวัฒน์ ปรีวัทธิธรรม. (2553). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมจิตอาสาของเด็กและเยาวชน
ที่รับการศึกษานักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์.

วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปฎิมากร ศิริเดชะ. (2549). ปัจจัยทางสังคม ลักษณะทางจิต และลักษณะทางชีวสังคมที่เกี่ยวข้อง
กับพฤติกรรมที่เอื้อต่อสังคมตามหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 ของนักเรียนระดับประถมศึกษา
โรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัย
พฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ประภาพร มั่นเจริญ. (2544). ผลของการใช้กิจกรรมพัฒนาความร่วมมือรู้สึกและการใช้ตัวแบบ
สัญลักษณ์ที่มีต่อพฤติกรรมเอื้อเพื่อของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5. วิทยานิพนธ์ปริญญา
ครุศาสตรมหาบัณฑิต คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปิยะนาถ สรวิสูตร. (2552). แรงจูงใจของผู้นำเยาวชนที่มีจิตอาสาในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม:
กรณีศึกษา สภาเยาวชนกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต.
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พระธรรมปิฎก (ประยุทธ์ ปยุตฺโต). (2546). พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม.
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พระไพศาล วิสาโล. (2550). เต็มเต็มชีวิตด้วยจิตอาสา. กรุงเทพฯ: เครือข่ายพุทธิกา.

พระไพศาล วิสาโล. (2553). เราต่างเป็นผลของกันและกัน. ค้นเมื่อ 25 กุมภาพันธ์ 2556, จาก

www.visalo.org/article/sarakadee255305.htm

พินิจ จันทร, ปัทมฉัตร ไชยบุญเรือง, สมจินตนา พูลนาค, ดวงพรรณ เอี่ยมจ้อย และ สุรเชษ

สกุลเชื้อ. (2554). *น้ำท่วมกรุงเทพฯ (ภาคพิเศษประมวลเหตุการณ์มหาอุทกภัย*

2554). กรุงเทพฯ: ย้อนรอย.

รณพงศ์ คำนวนถพิทย์. (2554, 1 ธันวาคม). *นำมา...อาสาเห็นอะไร. [ฉบับอิเล็กทรอนิกส์]. ไทย*

พับลิกา. ค้นเมื่อ 5 มกราคม 2555, จาก <http://thaipublica.org/2011/12/flood-volunteers/>

โรสลิน ปุระสิริ. (2551). *อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน ตำบลบางสีทอง อำเภอบางกรวย จังหวัด*

นนทบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.

วันดี ละของทิพรส. (2540). *ความสัมพันธ์ของการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมที่เอื้อต่อสังคมและ*

พฤติกรรมที่เอื้อต่อสังคม ของเด็กประถมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา

มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ศุภรัตน์ รัตนมุขย์. (2544, มกราคม-มีนาคม). "บัณฑิตอาสาสมัคร: ทางเลือกของการพัฒนา

จิตสำนึกทางสังคม". วารสารคณะกรรมการแห่งชาติว่าด้วยการศึกษาฯ สหประชาชาติ, 33,

33-37.

ศุภรัตน์ รัตนมุขย์. (2548, มกราคม-มิถุนายน). *อาสาสมัคร: การพัฒนาตนเองและสังคม. วารสาร*

สำนักบัณฑิตอาสาสมัคร, 1, 1-14.

สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. (2542, มกราคม-มีนาคม). *อุดมการณ์อาสาสมัครในมิติสังคมวิทยาเชิงพุทธ.*

วารสารศูนย์การศึกษาต่อเนื่อง, 7, 54-57.

สุคนธ์ทิพย์ โพธิ์บัณฑิต. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างการถ่ายทอดสังคม และพฤติกรรม*

เสริมสร้างสังคมของวัยเด็กตอนปลาย จังหวัดกรุงเทพมหานคร.

วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาพัฒนาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุภาวค์ จันทวานิช. (2554). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 19)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่ง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุรศักดิ์ ธรรมโม. (2554). *บทเรียนวิกฤติน้ำท่วม 2554 และสิ่งที่ควรแก้ไขในอนาคต*. ค้นเมื่อ 8

กุมภาพันธ์ 2555, จาก www.siamintelligence.com/flood-lesson/

เสาวนีย์ เสนาสุ. (2532). *งานอาสาสมัครและกิจกรรมเยาวชน*. กรุงเทพมหานคร: โอ.เอส.พรีนติ้ง

เฮาส์.

อ้อมใจ วงษ์มณฑา. (2553). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะของนักศึกษามหาวิทยาลัย*

สงขลานครินทร์. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.

อัญชลี วิทยาพิพัฒน์. (2546). *การศึกษาการอบรมเลี้ยงดูแบบรักสลับสนุน การเห็นคุณค่าใน*

ตนเอง และพฤติกรรมเอื้อเฟื้อของนักเรียนวัยรุ่น. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขา

จิตวิทยาพัฒนาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เอกมน โลหะญาณจारी. (2547). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข เขตธนบุรี*

กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

ภาษาอังกฤษ

Batson, C. D., & Powell, A. A. (2003). Altruism and prosocial behavior. In T. Million & M.J. Lerner (Eds). *Handbook of psychology*. (pp. 463-484). America: Florida.

Becker, P. E., & Dhingra, P. H. (2001). Religious Involvement and Volunteering: Implications for Civil Society. *Sociology of Religion*, 62, 315-335.

Boswell, H. (n.d.). Motivations for Giving and Serving. Retrieved February 26, 2012, from <http://www.learningtogive.org/papers/paper33.html>.

Carpenter, J., & Myers, C. K. (2010). Why volunteer? Evidence on the role of altruism, image, and incentives. *Journal of Public Economics*, 94, 911-920.

Clary, E. G., & Snyder, M. (1999). The Motivations to Volunteer: Theoretical and Practical Considerations. *Current directions in Psychological science*, 8, 156-159.

Coopersmith, S. (1981). *The antecedents of self-esteem*. Palo: Counseling and Personal Services.

Eisenberg, N., Carlo, G., Murphy, B., & Van Court, P. (1995). Prosocial development in late adolescence: A longitudinal study. *Child Development*, 66, 1179-1197.

Ellis, S. J. (2007). Volunt/ar/eer/ism: What's the Difference?. Retrieved February 20, 2012, from <http://www.energizeinc.com/art/1vol.html>.

Finkelstien, M. A. (2009). Intrinsic vs. extrinsic motivational orientations and the volunteer process. *Personality and Individual Differences*, 46, 653-658.

- Gaertner, S. L., & Bickman, L. (1971). Effects of race on the elicitation of helping behavior: The wrong number technique. *Journal of Personality and Social Psychology, 20*, 218-222.
- Hamilton, M., & Hussain, A. (n.d.). America's teenage volunteers: Civic participation begins early in life Retrieved February 26, 2012, from www.shsu.edu/~lls014/.../teenvolun1.pdf.
- Knickerbocker, R. L. (n.d.). Prosocial Behavior. Retrieved February 26, 2012, from <http://www.learningtogive.org/papers/paper52.html>.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *Stress appraisal and coping*. New York: Springer.
- Lo, A. S., & Lee, C. Y. (2011). Motivations and perceived value of volunteer tourists from Hong Kong. *Tourism Management, 32*, 326-334.
- Oliner, S. (n.d.). Extraordinary acts of ordinary people: faces of heroism and altruism. Retrieved February 26, 2012, from http://www.altruisticlove.org/docs/s_oliner.html.
- Steffen, S. L., & Fothergill, A. (2009). 9/11 Volunteerism: A pathway to personal healing and community engagement. *The Social Science Journal, 46*, 29-46.
- United Nations Development Programme. (2003). Volunteerism and Development. Retrieved February 24, 2012, from <http://www.undp.mn/publications/essentials/document/english/volunteerism12.pdf>.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ใบรับรองการวิจัย

AF 01-12



คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสถาบัน ชุคที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อาคารสถาบัน 2 ชั้น 4 ซอยจุฬาลงกรณ์ 62 ถนนพญาไท เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

โทรศัพท์: 0-2218-8147 โทรสาร: 0-2218-8147 E-mail: eccu@chula.ac.th

COA No. 120/2555

ใบรับรองโครงการวิจัย

โครงการวิจัยที่ 073.1/55 : ประสบการณ์ทางจิตใจของอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม
 ผู้วิจัยหลัก : นางสาวพิมพ์พร สวรรณยานุกิจ
 หน่วยงาน : คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

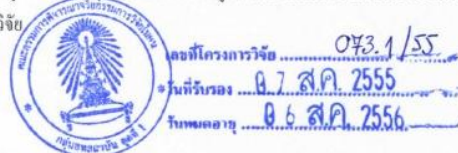
คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสถาบัน ชุคที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 ได้พิจารณา โดยใช้หลัก ของ The International Conference on Harmonization – Good Clinical Practice
 (ICH-GCP) อนุมัติให้ดำเนินการศึกษาวิจัยเรื่องดังกล่าวได้

ลงนาม..... อภิรักษ์ อำนวยประเสริฐ ลงนาม..... พิภพ สดุดะวาทโกศล
 (รองศาสตราจารย์ นายแพทย์อภิรักษ์ อำนวยประเสริฐ) (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทรี ชัยชนะวงศาโรจน์)
 ประธาน กรรมการและเลขานุการ

วันที่รับรอง : 7 สิงหาคม 2555 วันหมดอายุ : 6 สิงหาคม 2556

เอกสารที่คณะกรรมการรับรอง

- 1) โครงการวิจัย
- 2) ข้อมูลสำหรับกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยและใบยินยอมของกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย
- 3) ผู้วิจัย



เงื่อนไข

1. ข้าพเจ้ารับทราบว่าเป็นการพิจารณาจริยธรรม หากดำเนินการเก็บข้อมูลการวิจัยก่อนได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยฯ
2. หากใบรับรองโครงการวิจัยหมดอายุ การดำเนินการวิจัยต้องยุติ เมื่อต้องการต่ออายุต้องขออนุมัติใหม่ล่วงหน้าไม่ต่ำกว่า 1 เดือน พร้อมส่งรายงานความก้าวหน้าการวิจัย
3. ต้องดำเนินการวิจัยตามที่ระบุไว้ในโครงการวิจัยอย่างเคร่งครัด
4. ใช้เอกสารข้อมูลสำหรับกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย ใบยินยอมของกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย และเอกสารเชิญเข้าร่วมวิจัย (ถ้ามี) เฉพาะที่ประทับตราคณะกรรมการเท่านั้น
5. หากเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ร้ายแรงในสถานที่เก็บข้อมูลที่ขออนุมัติจากคณะกรรมการ ต้องรายงานคณะกรรมการภายใน 5 วันทำการ
6. หากมีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินการวิจัย ให้ส่งคณะกรรมการพิจารณารับรองก่อนดำเนินการ
7. โครงการวิจัยไม่เกิน 1 ปี ส่งแบบรายงานสิ้นสุดโครงการวิจัย (AF 03-12) และบทคัดย่อผลการวิจัยภายใน 30 วัน เมื่อโครงการวิจัยเสร็จสิ้น สำหรับโครงการวิจัยที่เป็นวิทยานิพนธ์ให้ส่งบทคัดย่อผลการวิจัย ภายใน 30 วัน เมื่อโครงการวิจัยเสร็จสิ้น

ภาคผนวก ข

แนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์

แนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์

1. ขั้นเริ่มต้นการสัมภาษณ์

- 1) ท่านพอจะแนะนำให้ผู้วิจัยได้รู้จักท่านมากขึ้นสักหน่อยได้ไหมคะ
- 2) ท่านเคยมีประสบการณ์ในการเป็นอาสาสมัคร ก่อนที่จะมาเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมหรือไม่คะ (ถ้ามีแล้วเป็นอย่างไรบ้างคะ ช่วยเล่าให้ฟังหน่อยได้ไหมคะ)

2. ขั้นเข้าสู่ประเด็นที่ต้องการศึกษา

- 1) ประสบการณ์การเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม
 - ขอให้ท่านช่วยเล่าให้ฟังถึงประสบการณ์การเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมว่าเป็นอย่างไรบ้าง
 - ขณะที่ท่านทำงานเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม ท่านมีความรู้สึกนึกคิดอย่างไรบ้างคะ
- 2) แรงบันดาลใจในการเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม
 - อะไรเป็นแรงบันดาลใจให้ท่านตัดสินใจมาเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมคะ
 - ท่านมีแรงบันดาลใจอื่นอีกหรือไม่คะ
- 3) ประโยชน์ที่ได้จากการเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม
 - ท่านได้อะไรจากการเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมบ้าง
 - สำหรับท่าน การทำงานเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมมีความหมายต่อท่านอย่างไร

- หลังจากที่ท่านได้เป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมแล้ว
ท่านคิดจะทำงานทางด้านอาสาสมัครต่อไปหรือไม่ เพราะเหตุใด

3. ขั้นตอนการสัมภาษณ์

1) ท่านมีเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ของท่านในเรื่องนี้ที่อยากจะเล่าให้
ฟังอีกไหมคะ

ภาคผนวก ค

รายละเอียดเกี่ยวกับประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลแต่ละราย

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 1 (P1)

“...การที่ผมมาเป็นจิตอาสาที่นี่ มันทำให้เปลี่ยนมุมมองเปลี่ยนไป ที่แรกเคยมี มุมมองว่า ที่นี่คนเยอะแล้วไม่ต้องมาช่วยก็ได้ พอทำที่นี่เสร็จ เปลี่ยนมุมมองเลย คือ ที่หลังถ้าที่ไหนมีคนเยอะๆ อีกรักจะไปอีก เพราะว่า เรารู้สึกว่าคนเยอะ เรื่องยิ่งเยอะ คือเราก็มองตัวเองว่าเราน่าจะมองงานออก จัดกลุ่มงานได้ จัดระเบียบงานได้ ช่วยในเรื่องของการจัดการได้ พอมาช่วยจัดระเบียบการจัดการต่างๆ ก็เหมือนเป็นหน้าที่และเกิดความผูกพัน ผมก็อยู่ยาวเลย มีความสุขกับการเป็นจิตอาสา...”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 1 เพศชาย อายุ 33 ปี ผิวดำ รูปร่างท้วม มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส จบการศึกษาในระดับปริญญาโท สาขาการบริหารจัดการโลจิสติกส์ ปัจจุบันเป็นกรรมการผู้จัดการของบริษัทแห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ พักอาศัยอยู่แถวย่านบางกะปิ

ผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่าขณะที่ทราบข่าวว่าน้ำเริ่มเข้าท่วมกรุงเทพฯ นั้น ได้เริ่มไปช่วยขนทรายแถม นวมินทร์ จนเมื่อได้ทราบข่าวจากทางโทรทัศน์ว่าที่การกีฬาแห่งประเทศไทยเปิดเป็นศูนย์พักพิง ในตอนนั้นมีใจอยากเข้ามาช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมอยู่แล้ว เนื่องจากเห็นคนเดือดร้อนเป็นจำนวนมาก ประกอบกับว่าอยู่ใกล้บ้านและในช่วงนั้นผู้ให้ข้อมูลไม่ต้องเดินทางไปทำงานต่างจังหวัด “ความตั้งใจเนี่ยมาเต็มร้อยเพราะว่าโดยงานตัวเองก็ไม่ค่อยมีอะไร และงานที่ต้องออกไปต่างจังหวัดก็ไม่มี ก็มาช่วย ก็โดยพื้นฐานของเรา เราก็อยากจะช่วยเหลือคนอื่น ถามว่าตั้งใจเต็มร้อย ก็ใช่” จึงตัดสินใจเข้ามาเป็นอาสาสมัครที่ศูนย์พักพิงแห่งนี้ มาช่วยโดยรวมเป็นระยะเวลาประมาณ 1 เดือน โดยที่ก่อนหน้านี้ยังไม่เคยเข้ามาช่วยเหลือคนกลุ่มใหญ่ขนาดนี้มาก่อน ทำเพียงในส่วนของการบริจาคโลหิตและบริจาคสิ่งของ ช่วงแรกๆ ที่เข้ามาเป็นอาสาสมัครการจัดการต่างๆ ยังไม่เป็นระบบมากนัก “เนื่องจากผมเรียนมาทางโลจิสติกส์ ก็พอจะช่วยจัดได้ วันแรกมาเราก็ยังไม่รู้ว่าอะไร ก็คือเรียกว่าเป็นแรงงาน เราคิดว่าอันนี้ไม่เป็นระเบียบ แล้วก็จับย้ายจับทำ แล้วอย่างหนึ่งที่เราเรียนมา พอผ่านมา 2-3 วัน ผมเริ่มรู้แล้วว่ามืออะไรทำอะไร เวลาจะแพ็คของ เรารู้เลยว่าจะได้กี่ถุง ฟรุ้งนี่จะช่วยคนได้กี่คน”

ขณะที่เป็นอาสาสมัครนั้น ผู้ให้ข้อมูลได้เห็นและรับรู้ว่าอาสาสมัครที่มาช่วยที่นี่มีทั้งคนที่ตั้งใจมาช่วยจริงๆ โดยไม่หวังผลประโยชน์ และมีบางส่วนที่เข้ามาหวังผลประโยชน์ส่วนตัว โดยที่

ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกแย่มากที่สุด คือ คนที่เข้ามาขโมยของในคลังสินค้า ผู้ให้ข้อมูลมองว่าควรจะมีมองในรูปแบบของการแบ่งปันและช่วยเหลือ แต่สิ่งที่ทำให้ผู้ให้ข้อมูลหายเหนื่อยและมีกำลังใจที่จะเป็นอาสาสมัครต่อไป คือ การที่ได้เห็นว่าคุณประโยชน์ได้รับการช่วยเหลือจริงๆ ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นก็ได้รับการแก้ไขตามลำดับ และเป็นบทพิสูจน์สำหรับตัวเองด้วยว่า การช่วยเหลือคนอื่นโดยที่ไม่ได้หวังผลประโยชน์ มันมีความสุขมากจริงๆ

นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลยังได้รับมิตรภาพที่ดีจากอาสาสมัครด้วยกัน ได้เห็นจิตใจที่ดีของหลายๆ คน ได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน โดยที่ยังมีการติดต่อกันอยู่เป็นระยะหลังจากหมดหน้าที่เป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมแล้ว การเป็นอาสาสมัครเป็นประสบการณ์ที่ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกภาคภูมิใจและประทับใจมาก “คือเราได้เห็นสิ่งที่เราพยายามทำ แล้วผู้ที่ได้รับได้บรรเทาความเดือดร้อนจริงๆ ได้ใช้ของจริง ได้เห็นกับตาเลยว่ามันไม่ได้ไร้ผลไปทางไหนแล้วได้รับคำขอบคุณจากคนที่ได้รับการช่วยเหลือจริงๆ” เป็นการกระทำที่มีความหมาย ถ้าผู้ให้ข้อมูลมีโอกาสก็จะเข้าไปช่วยอีก

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 2 (P2)

“...การเป็นอาสาสมัครที่นี้มีความหมายมากเลยนะ แบบแค่ป้ายชื่อที่เขียนว่าอาสาสมัครอะ เราก็อยากเก็บใส่กรอบไว้เลยนะว่าครั้งหนึ่งเราได้มาทำ และเป็นประสบการณ์ที่หาซื้อไม่ได้ หรือถ้าจะมีใบประกาศ เราก็จะเก็บใส่กรอบไว้เหมือนกัน เป็นความภาคภูมิใจของเราอะ เราได้ลงมือทำจริงๆ และก็ได้เห็นผลของมันจริงๆ ถึงบอกว่าเนี่ย เราโชคดีมากเลย แล้วก็แบบอยากให้ลูกได้ดู ได้เห็นสิ่งที่แม่ทำ อยากให้ลูกได้มาทำแบบเราบ้าง...”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 2 เพศหญิง อายุ 41 ปี ผิวดำ รูปร่างสมส่วน มีหน้าตาที่สดใส ดูหน้าอ่อนกว่าวัย ปัจจุบันดำรงตำแหน่งกรรมการบริหาร บริษัทแห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ และยังทำหน้าที่เป็นคุณแม่เลี้ยงลูกชายด้วย มีลูกชาย 1 คน อายุ 10 ขวบ โดยปกติผู้ให้ข้อมูลมักจะหาอะไรทำ ไม่ให้ตัวเองว่างอยู่เสมอ ตอนสมัยเรียนมหาวิทยาลัย ผู้ให้ข้อมูลเคยเป็นเรนเนอร์ (อาสาสมัครดูแลนักกีฬา) ให้กับนักกีฬาตะกร้อ และการเป็นอาสาสมัครเป็นสิ่งที่ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกอยากทำมาตลอด

จุดเริ่มต้นที่ผู้ให้ข้อมูลเข้ามาเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม คือเห็นว่า เหตุการณ์นี้กระทบกับคนค่อนข้างมาก ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกว่าจะมาช่วยแบ่งเบาความเดือดร้อนของคนอื่นได้ เริ่มต้นด้วยการไปแพทย์ของที่พรรคประชาธิปัตย์ก่อน แต่ก็จบแค่นั้นๆ ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกอยากทำมากกว่าการแพทย์ของ และจากการติดตามข่าวสาร เห็นประกาศทางอินเตอร์เน็ตว่าที่การกีฬาแห่งประเทศไทยรับอาสาสมัคร ด้วยความที่อยากมาช่วยอยู่แล้ว ประกอบกับตอนนั้นค่อนข้างจะมีเวลา เนื่องจากลูกชายปิดเทอมและไปอยู่กับตายายที่เชียงใหม่ “คือส่งลูกพี่ขึ้นเครื่องบินเสร็จรีบส่งขึ้นไปอยู่เชียงใหม่กับตายาย พี่ก็เนี่ย นั่งแท็กซี่แล้วมาลงที่นี่เลย แล้วก็มาแบบจนจบ จนเขาปิดโครงการไป” และเรื่องงานของผู้ให้ข้อมูลนั้น สามารถทำงานผ่านไอแพดได้ จึงเป็นโอกาสที่ดีที่ได้เข้ามาทำ

เริ่มแรกที่เข้ามาเป็นอาสาสมัครที่ศูนย์พักพิงแห่งนี้ ตอนนั้นก็ยังไม่มียระบบอะไรมาก ต่างคนต่างมา ใครนัดด้านไหนก็ทำด้านนั้น ผู้ให้ข้อมูลคอยประสานงานติดต่อคนรู้จักเพื่อขอรับบริจาคสิ่งของจำเป็น และก็ได้เห็นภาพประทับใจที่ทุกคนเต็มใจช่วยเหลือผู้ที่เดือดร้อนกว่าเรา ตีใจและมีความสุขมากที่ได้เห็นสิ่งเหล่านี้ ผู้ให้ข้อมูลได้เพื่อนสนิทมาเพิ่ม ทั้งๆ ที่ต่างคนต่างไม่รู้จักกันมาก่อน แม้จะมีบางครั้งที่มีความคิดเห็นไม่ตรงกันบ้าง แต่ผู้ให้ข้อมูลรับรู้ได้ว่าอาสาสมัครทุกคนต้องการช่วยเหลือผู้ประสบภัยให้ได้มากที่สุด โดยผู้ให้ข้อมูลเห็นว่าอาสาสมัครส่วนใหญ่มีจิตใจที่ดี

ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกภาคภูมิใจมากกับการที่ได้มาเป็นอาสาสมัคร เป็นการเติมเต็มสิ่งที่ตัวเองอยากทำ มีรู้สึกมีความสุขที่ได้ทำ “มันแบบอิมมอกอิมใจนะ เหมือนมาเติมเต็มสิ่งที่เราอยากทำ สิ่งที่เราอยากทำมาตั้งนานแล้ว มันก็ได้ทำอะไร รู้สึกว่าได้รับการเติมเต็มนะ แบบบรรลุนิยาม” ได้เห็นว่าตัวเองสามารถช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้จริงๆ ได้เห็นรอยยิ้มและความสุข สิ่งที่ผู้ให้ข้อมูลได้รับเป็นความสุขทางใจ ได้เพื่อนที่คุยกันได้ง่าย เป็นประสบการณ์ที่หาซื้อที่ไหนไม่ได้ ถ้ามีโอกาสพร้อมและมีเวลา ผู้ให้ข้อมูลก็ยังคงจะไปเป็นอาสาสมัครอีก และจะชวนให้ลูกได้ไปสัมผัสประสบการณ์นี้ด้วย

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 3 (P3)

“...มันเป็นความรู้สึกหนึ่งที่ เรียกว่าอะไรนะ เหมือนกับเขามาจากที่ไหนไม่รู้ เป็นใครไม่รู้ ไม่เคยรู้จักเรามาก่อน แต่เขาเดินเข้ามา เขาเห็นเราต้อนรับ หรือเขาได้กินอาหารที่เราเตรียมไว้ แล้วเขารู้สึกขอบคุณ ให้ศีล ให้พร รู้สึกว่าคำพูดแค่นี้ก็คำ แต่เราสัมผัสได้เลยว่า เฮ้ย เนี่ยแหละคือความจริงใจที่เขาทำให้เรา แล้วเราก็มสัมผัส เราก็มารู้สึกได้ว่า เฮ้ย นี่แหละคือสิ่งนี้แหละที่มันไม่ใช่เงินทองที่เยอะ แต่เรา เรารู้สึกมีความสุขกว่าที่เราทำงานบริษัทแล้วเราเห็นตัวเลขในเงิน เราก็มารู้สึกว่ามันไม่ค่อยอยากได้เท่าไร มีกำลังใจเพิ่มมากขึ้น มีแรงที่อยากจะทำทุกวัน ถึงแม้เลิกงาน 2 ทุ่ม 3 ทุ่ม ก็ยังต้องเข้าที่นี้ เพื่อมานั่งคุยกันว่าพรุ่งนี้จะทำอะไร...”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 3 เพศชาย อายุ 28 ปี ผิดคอนข้างคล้ำ รูปร่างท้วม บุคลิกภายนอกดูนิ่งๆ ชรั่มๆ แต่จริงๆ แล้วเป็นคนร่าเริง พูดเก่ง ปัจจุบันทำงานฝ่ายบริหารกลยุทธ์องค์กรของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ โดยส่วนตัวชอบเข้าวัด นั่งสมาธิ ก่อนที่จะมาเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม ผู้ให้ข้อมูลยังไม่ทำในลักษณะของการลงแรงช่วยเหลือคนกลุ่มใหญ่ จะเป็นลักษณะของการช่วยเหลือผู้อื่นเล็กๆ น้อยๆ ตามที่ได้พบเจอ

เมื่อผู้ให้ข้อมูลทราบข่าวน้ำท่วม เห็นความเดือดร้อนของคนที่ประสบภัย แล้วรู้สึกว่ายู่เฉยไม่ได้ ก็เลยตั้งใจจะเข้ามาช่วย ตอนแรกจะไปช่วยที่ธรรมศาสตร์ แต่ตอนนั้นยังไม่กล้าเพราะไม่มีเพื่อน จนเมื่อย้ายมาที่ศูนย์พักพิงที่ราชมิ่งคลากีฟ้าสถาน ก็มาคนเดียวเองเลย เพราะอยากมาช่วยจริงๆ ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกว่าตัวเองไม่ได้เดือดร้อน และสามารถไปช่วยได้ การเข้าไปช่วยก็ทำให้ผู้ประสบภัยรู้สึกดีขึ้น คืออย่างน้อยเขาก็รู้สึกว่าไม่ได้ถูกทอดทิ้งจากคนในสังคม แรกเริ่มที่เข้ามา ก็ยังไม่มีระบบที่ชัดเจนมากนัก แต่ก็ค่อยๆ เริ่มวางแผน มีบางครั้งที่มีความคิดเห็นไม่ตรงกัน ก็มีการพูดคุย ปรึกษาหารือ พยายามทำทุกอย่างให้คล่องตัว คือต้องรับมือในการช่วยเหลือให้เร็วที่สุด ก็ค่อยๆ เป็นระบบที่ดีมาเรื่อยๆ

ขณะที่เป็นอาสาสมัคร ผู้ให้ข้อมูลก็ทำงานประจำไปด้วย มาตอนเช้าตอนตี 4 มาช่วยเตรียมเรื่องอาหารเข้าก่อน แล้วก็ไปทำงาน “ทำประจำไปด้วย แต่ก็อยากมานะ คือถามว่า อย่างถ้าจะไม่มา มันก็จะแบบว่า รู้สึกติดอยู่ที่ใจว่าเรายังมีอะไรค้างอยู่ ใครเขาจะมาทำแทนเรา แล้วคน

ที่เขารออยู่จะทำยังไง อย่างเงี้ย มันก็หลายอย่าง แต่ถามว่าเต็มใจทำไหม ก็เต็มใจทำนะ ก็รู้สึกว่าจะตามที่มาตอนเช้าตี 4 แล้วไปทำงาน จะรู้สึกโอเคกว่าที่ไม่ได้มาแล้วไปทำงานเลย มันจะรู้สึกติดใจว่าเรายังค้างอะไรอยู่หรือเปล่า อย่างนั้นมากกว่า” แล้วพอเลิกงานก็กลับเข้ามาช่วยอีก ผู้ให้ข้อมูลเหนื่อยกาย แต่ก็แข็งแรง มีกำลังใจอยากมาทุกวัน เพราะว่าตัวเองได้มีส่วนช่วยให้ผู้ประสบภัยดีขึ้น และยังได้รับคำพูดขอบคุณจากผู้ประสบภัย ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสัมผัสได้ถึงความจริงใจที่มีให้ รู้สึกมีความสุขมากกว่าที่ทำงานบริษัทแล้วเห็นตัวเงินเยอะ เป็นความสุขทางใจ นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลรับรู้ว่าอาสาสมัครที่มา เหมือนว่าถูกรองด้วยผ้าสักอย่างหนึ่ง ที่คัดแต่คนที่จิตใจคล้ายๆ กัน เวลาคุยกันก็มีมุมมองที่คล้ายกัน ผู้ให้ข้อมูลได้เพื่อนแท้จากการเป็นอาสาสมัครที่นี่ และก็ยังสานสัมพันธ์ต่อมาเรื่อยๆ นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลยังรับรู้ได้ว่าคนส่วนใหญ่มีจิตใจที่ดีที่ต้องการช่วยเหลือผู้เดือดร้อนจริงๆ จึงทำให้ไม่มีที่ยืนสำหรับคนบางส่วนที่เข้ามาหวังผลประโยชน์

ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกโชคดีที่ได้มาเป็นอาสาสมัคร เหมือนเป็นพรที่ได้รับกลับมา คุ่มค่ากับสิ่งที่ได้ทำไป เป็นประสบการณ์ที่มีคุณค่า ทำให้ได้รู้ว่าพื้นฐานของคนไทยเป็นคนดี “มันไม่ใช่ของแถม มันเหมือนเป็นพร มันเป็นพรจากอะไรสักอย่างหนึ่งที่ผมได้กลับมา มันคุ้มค่าในสิ่งที่เรา แหย่ ถ้าผมไม่มาที่นี่ ผมจะไม่รู้เลยว่า ยังมีคนกลุ่มนี้อยู่ ยังมีความรู้สึกดีๆ อยู่ คือผมมั่นใจว่า คนกลุ่มนี้ที่ยังยังสานความสัมพันธ์กันต่อเนื่องดีกว่าเพื่อนบางคนที่คบกันมายาวแต่ก็ยังไม่สนิทใจเท่ากับคนกลุ่มนี้ที่ที่อย่างที่ผมบอกว่ามันกรองมาแล้วส่วนหนึ่ง” โดยหลังจากที่จบจากการช่วยที่ศูนย์พักพิงแห่งนี้แล้ว ก็มีโอกาสรวมกลุ่มกับเหล่าอาสาสมัครที่นี่ไปทำบุญ ไปบริจาคหนังสือ แต่ก็ยังไม่ได้ไปลงแรงมากนัก ถ้ามีโอกาสที่ได้ไปทำ ก็ยังจะไปทำอยู่ เพราะผู้ให้ข้อมูลอยากช่วยเหลือคนอื่น

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 4 (P4)

“...อาจจะเป็นเพราะพี่แม่เลี้ยงมาอย่างงี้ด้วยมั้ง เขาจะบอก ถ้าเราช่วยเหลือตัวเองช่วยเหลือตัวเราได้อะไร เราก็ต้องช่วยเหลือคนอื่นได้ ถ้าเรารู้จักแบ่งปัน เราให้เขาก่อนอะ แล้วสิ่งที่เราได้รับอะ เราไม่ต้องสนใจหรอกว่ามันคืออะไร แต่สิ่งที่ได้รับมามันเป็นคือรอยยิ้มทั้งนั้นเลยนะ พี่บอกดีจังเลย มันรู้สึกว่าเราภูมิใจในตัวเราเอง ศักดิ์ศรีของความเป็นคน เรายังมีอยู่ไง ถ้าวันใดที่เราไม่มีศักดิ์ศรีความเป็นคน จิตใต้สำนึกเราก็จะไม่มี...”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 4 เพศหญิง อายุ 28 รุ่นดี ผิวขาว ดูภายนอกเป็นผู้หญิงเปรี้ยว อัจฉริยะดี ถึงจะเป็นคนอารมณ์ร้อนแต่ก็ยังมีความเป็นคน พร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือทุกคนที่เดือดร้อน มีความฝันอยากทำมูลนิธิที่ดูแลเด็กและคนสูงอายุ ปัจจุบันทำธุรกิจส่วนตัว ก่อนที่จะมาเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม ผู้ให้ข้อมูลเคยเป็นอาสาสมัคร

ด้วยความที่ผู้ให้ข้อมูลชอบช่วยเหลือคนอื่นอยู่แล้ว เมื่อผู้ให้ข้อมูลทราบข่าวน้ำท่วม เห็นว่าคนเดือดร้อนมีเป็นจำนวนมาก รู้สึกว่าตัวเองช่วยเหลือตัวเองได้แล้ว ก็ต้องช่วยเหลือคนอื่นได้ ก็เลยตัดสินใจเข้ามาช่วย โดยที่เมื่อเข้ามา ผู้ให้ข้อมูลมีความทุ่มเทมาก มาตั้งแต่ตี 4 และกลับเที่ยงคืน น้ำหนักลดไป 10 กิโลกรัม ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกเหนื่อย แต่สนุกและมีความสุข เกิดสำนึกในตัวเองที่เห็นคนอื่นเดือดร้อน แล้วต้องไปช่วย เนื่องจากได้รับการสอนมาจากที่บ้าน สิ่งที่ทำให้ผู้ให้ข้อมูลหายเหนื่อย คือคำพูดของผู้ประสบภัยที่บอกว่าเธอดูแลพวกเขาเป็นอย่างดี ทำให้ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกซาบซึ้งใจจนน้ำตาไหล “เราก็ตีใจ แล้วสิ่งที่ไม่น่าเชื่อก็คือว่า ผู้อพยพอะ เวลามากินข้าว โห เขาเรียกพี่ว่า โห พี่คะพี่ พี่ชื่ออะไรคะ ทำไมพี่ดูแลหนูดีจัง (เสียงสั่นและน้ำตาคลอ) เชื่อกันว่าพี่น้ำตาไหลเลยนะ คนที่อยู่ในครัวก็น้ำตาไหลกันนะ เฮ้ย มีความรู้สึกว๊านว๊าน มันคือสิ่งเล็กๆ อะ สิ่งเล็กๆ น้อยที่ดูยิ่งใหญ่ โหยดูแลดีจังเลย ทำไมทำดีจังเลย ทั้งๆ ที่เราไม่รู้จกกัน พี่แบบเออน้ำตาจะไหลนะ มันปริ้มๆ อยู่ข้างใน” ยิ่งทำให้เรารู้สึกอยากมาทำตลอด นอกจากนี้ยังประทับใจอาสาสมัครด้วยกันที่พร้อมจะรับฟังและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ได้สังคมใหม่อีกสังคมหนึ่ง

ในขณะที่เดียวกันผู้ให้ข้อมูลก็รับรู้ที่อาสาสมัครที่เข้ามามีความแตกต่างกัน มีบางส่วนที่เข้ามาฉวยโอกาส “เขาเรียกว่าอะไรนะ ของมันเยอะ แล้วฉันก็อยากได้ ทุกคนก็เลยเหมือนกับแบบว่า อ้อ เอาไปนิดเอาไปหน่อย ไม่เป็นไร แต่ว่าที่เอาไป คุณไม่เข้าใจหรอกว่า ถ้าเกิดมันขาดขึ้นมา ละ คือร้อยพ่อพันแม่เราไม่รู้หรอกจิตใจเขาเป็นยังไง” บางส่วนก็เข้ามาเพื่อหวังชื่อเสียง แต่พอถึงจุดๆ หนึ่ง พอคนเริ่มรู้โดยเห็นจากการกระทำ เขาเหล่านั้นก็ต้องออกไปเอง เพราะส่วนใหญ่มมีแต่คนจิตใจดี ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น บางครั้งผู้ให้ข้อมูลก็มองข้ามไป เพราะไม่สามารถจะตามแก้ได้ทุกปัญหา

ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกโชคดีและภาคภูมิใจในตัวเองที่ได้ช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ การช่วยเหลือกัน เป็นสิ่งที่ดีที่สุด การมาเป็นอาสาสมัครเป็นประสบการณ์ที่ดีมากๆ “ถามว่ามีความหมายไหม พี่ว่า

มันเกินกว่าความหมายอะ พี่ว่ามันเป็นสิ่งที่ ที่เรียกว่ามนุษย์เรามีให้แก่กันอะ เป็นสิ่งที่ดีที่สุด มันอยู่ที่ว่าเราจะทำสิ่งนั้นให้ออกมาเป็นรูปแบบไหน คำว่าอาสาเนี่ย ทุกคนมันมีความหมายหมด แต่มันต่างกับกับสถานที่ ต่างกันที่บุคคล ต่างกันที่การกระทำ พี่ว่ามันเกินกว่าความหมายนะ มันก็เต็มเต็มใจเราได้เหมือนกันนะ ทำแล้วได้บุญนะ” แล้วก็สิ่งดีๆ ให้ค้นหาได้ตลอด โดยที่ไม่ต้อง ไปแสวงหาประสบการณ์เหล่านี้ที่ใด ถ้ามีโอกาสผู้ให้ข้อมูลก็จะทำไปเรื่อยๆ และก็ฝากไว้ด้วยว่า ถ้าใครมีโอกาสก็จงทำ เพราะต่อไปไม่รู้ว่าจะมีโอกาสได้ทำหรือเปล่า

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 5 (P5)

“...คือผมอะ การดำเนินการต่างๆ คล้ายๆ อย่างพวกอันเนี่ย โลจิสติกส์ จะคล้ายๆ กับระบบการจัดการ ซึ่งผมไม่เคยมีความรู้มาก่อนเลย ถ้ามีอีกครึ่งหนึ่งเนี่ย ผมทำได้ละ ผมสามารถละ เพราะตอนที่ผมก็ดูทุกอันอยู่นะครับ ตั้งแต่ในติกว่าขั้นตอนของการรับ คนเป็นยังไง อาหารการกินเป็นยังไง แบ่งคนยังไง อะไรมาก่อนเนี่ยวิธีการจัดการจน มาถึงโรงครัว ถ้ามองตรงนั้นเป็นประสบการณ์ที่มันไม่เคยเจออะ ผมเชื่อว่าคนน้อยคนที่จะ ได้เห็นเหตุการณ์อย่างเจ็ย เป็นประสบการณ์ของตัวเองไง คนที่ได้ก็คือคนที่ทำ คือมันมี มุมมองที่ทำให้ เฮ้ย คือมันเป็นมุมมองทางบวกนะครับ ไม่ว่าคุณจะทำยังไงก็แล้วแต่ ให้คน ที่เป็นผู้ประสบภัยอะ เขามีความสุขเท่านั้นเอง แล้วเราก็มีความสุขไปกับเขาด้วย...”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 5 เพศชาย อายุ 40 ปี ผิวดำ รูปร่างท้วม มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ดูเป็นคนใจดี เร่าเริง สนุกสนาน ชอบเข้าวัดทำบุญ นั่งสมาธิ และชอบท่องเที่ยวไปตามที่ต่างๆ ปัจจุบัน ทำงานอยู่ในบริษัทแห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ มีลูกสาวหนึ่งคน อายุประมาณ 16 ปี ก่อนที่จะมาเป็น อาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม ผู้ให้ข้อมูลยังไม่เคยลงมาทำอาสาสมัครอย่างนี้มาก่อน เคยมีโอกาสแค่บริจาคเงินกับสิ่งของเวลามีเหตุการณ์ต่างๆ

ตอนที่ผู้ให้ข้อมูลทราบข่าวน้ำท่วม แล้วก็รู้สึกว่าเป็นเหตุการณ์ที่รุนแรง เห็นความ เดือดร้อนของผู้คน ประกอบกับช่วงนั้นเป็นช่วงหยุดยาว เพราะทางบริษัทประกาศหยุดเนื่องจาก ได้รับผลกระทบจากน้ำท่วม ตอนแรกก็ไปช่วยชุดทรายที่สุวรรณภูมิ แล้วก็เขิบไปเรื่อยๆ เพราะ เห็นว่าคนช่วยเยอะ จนเห็นใน facebook ว่าที่การกีฬาแห่งประเทศไทยเปิดเป็นศูนย์พักพิง ผู้ให้ ข้อมูลมาตั้งแต่วันแรก แต่ไม่เคยมีประสบการณ์ในการทำอาสาสมัครมาก่อน มีอะไรให้ทำก็ทำ

ก็คือแค่อยากมาทำแค่นั้นเอง ผู้ให้ข้อมูลไม่เคยคิดว่าจะต้องได้อะไร ก็ค่อยๆ เรียนรู้การเป็นอาสาสมัครโดยถามและปรึกษาจากผู้มีประสบการณ์ ได้มุมมองใหม่ๆ เพิ่มขึ้น ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกว่าเป็นประสบการณ์ที่พิเศษ คือได้ช่วยคนจำนวนมาก “คือผมรู้สึกว่าได้ช่วยคน นะครับ ได้ช่วยคนได้อยู่ ได้ช่วยคน แล้วได้ ผมจากเดิมเนี่ย ผมมีเพื่อนแค่วงแคบๆ ก็คือแคบแคในธุรกิจ แคในธุรกิจแค่นั้นเอง แต่พอเข้ามาบ๊อบเนี่ย เรามีเพื่อนหลากหลายมากขึ้น นะครับ ก็เลยทำให้มีความรู้สึกที่ว่า เฮ้ย โลกคือมันก็มีอีกโลกทัศน์หนึ่งครับ” ได้ใช้เวลาที่มีอยู่มาทำให้เกิดประโยชน์ แล้วก็มีเพื่อนที่หลายหลายวัย หลากหลายอาชีพ

ผู้ให้ข้อมูลมองว่าการมาเป็นอาสาสมัครครั้งนี้ก็ไม่มีปัญหาอะไร ก็อยู่ปกติ คือไม่ได้ไปเน้นที่จุดนั้น คือผู้ให้ข้อมูลแค่อยากมาช่วย ทำหน้าที่ของตัวเองให้ดีที่สุด ถ้าเท่าที่ผู้ให้ข้อมูลมองเห็นก็จะมีพวกที่เข้ามาหวังผลประโยชน์ อาจจะเป็นชื่อเสียงหรือผลงาน ผู้ให้ข้อมูลรับรู้ว่ามีกลุ่มคนเหล่านี้อยู่ในสังคมอยู่แล้ว พอได้มาเป็นอาสาสมัครทำให้ผู้ให้ข้อมูลมีมุมมองในทางบวก ไม่ว่าจะช่วยผู้ประสบภัยอย่างไร ก็คือได้ช่วยเขา คือครั้งหนึ่งผู้ให้ข้อมูลสามารถช่วยคนอื่นได้โดยไม่ต้องใช้เงิน แต่ใช้แรงกายที่ตัวเองมี เข้าไปช่วย “เรามีความตั้งใจมาทำอะนะ คือไม่จำเป็นต้องมานั่งทำอะไร คือช่วยไปเถอะ ช่วยอะไรได้ก็ช่วยไปก่อน ช่วยอะไรได้ก็ช่วย อย่างน้อยเราก็ลงแรง ลงใจ ลงเงิน แบบให้คนอื่นที่เขาลำบากมากกว่าเรา ให้เขาสะดวกสบายขึ้นนะครับ แล้วก็ได้เพื่อนกลุ่มใหม่ นะครับที่ เขาเรียกว่าอะไรนะ มาด้วยใจที่หาค่าไม่ได้กัน ก็มีความสุขนะ” แล้วทำให้ผู้ให้ข้อมูลมีความสุขที่ได้เห็นรอยยิ้มของผู้ประสบภัย ถ้ามีโอกาสผู้ให้ข้อมูลก็จะไปทำอีก แล้วก็ชวนลูกสาวไปด้วย ให้เขาค่อยๆ ซึมซับการทำดีให้ติดตัวเขาไป

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 6 (P6)

“...เวลาเราเห็นเขา (ผู้ประสบภัย) ได้รับความยากลำบาก เราก็อยากให้เขาได้รับความสะดวกสบายที่สุดเท่าที่จะทำได้ภายใต้ความเหมาะสมของการอยู่ร่วมกัน ซึ่งการอยู่ร่วมกันอะ มันก็เป็นวิธีที่เราได้ฝึกฝนตัวเองด้วย สิ่งที่ชอบในการเป็นอาสาสมัคร คือพอเราได้มองคนอื่น มันจะสะท้อนกลับมาว่า คนเรามันเป็นอย่างนี้ แล้วเราเป็นอย่างเขาหรือเปล่า คือบางที่ต้องบอกว่า คือโอเคการช่วยเหลือคน มันมีความสุขอยู่แล้วส่วนหนึ่ง แต่สิ่งที่ได้มากกว่านั้นคือ เรียนรู้ชีวิตคนและฝึกฝนตัวเองในแง่จิตใจ และการอยู่ร่วมกันของสังคม...”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 6 เพศชาย อายุ 39 ปี ผิดคอนข้างคล้ำ รูปร่างสมส่วน มีอุปนิสัยเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส ใจดี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คณะมนุษยศาสตร์ สาขา การสื่อสารมวลชน ปัจจุบันดำรงตำแหน่งเป็นผู้กำกับการแสดง ผลิตภัณฑ์โทรทัศน์ของบริษัทแห่ง หนึ่งในกรุงเทพฯ ก่อนที่จะมาเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม เคยเป็นอาสาสมัครมา ก่อน โดยเคยไปเป็นอาสาสมัครให้ศูนย์อำนวยการแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉิน (ศอฉ.) และทำงาน 6 วัน 6 ล้านความคิดที่ทำเนียบรัฐบาล โดยไปช่วยเก็บข้อมูลและรับโทรศัพท์

พอช่วงที่น้ำท่วม ผู้ให้ข้อมูลก็ได้ไปอยู่ที่ศูนย์ธรรมศาสตร์รังสิต ช่วยในศูนย์บ้าง ออกนอก พื้นที่บ้าง จนกระทั่งย้ายมาที่ศูนย์พักพิงที่การกีฬาแห่งประเทศไทย เข้ามาตั้งแต่วันแรก เป้าหมาย แรกที่เข้ามา คือแค่อยากใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์กับคนอื่น คือเห็นคนอื่นเดือดร้อน รู้สึกเป็น ห่วง อยากเข้ามาช่วย ช่วยอะไรได้ก็ช่วยไป ประกอบกับช่วงนั้นผู้ให้ข้อมูลว่างพอดี พอเข้ามาก็มา ช่วยจัดระเบียบว่าต้องมีฝ่ายไหนบ้าง แรกๆ ก็จะไม่ค่อยรู้ หลังๆ ก็เริ่มลงตัว ผู้ให้ข้อมูลเข้ามาตั้งแต่เช้า อยู่จนถึงดึก อยู่เกือบตลอดที่เปิดศูนย์ ผู้ให้ข้อมูลมีความสุขที่ได้ช่วยเหลือผู้อื่น แต่สิ่งที่ได้ มากกว่านั้นคือการเรียนรู้ชีวิตคนที่หลากหลายและฝึกฝนตัวเองในแง่จิตใจ และการอยู่ร่วมกันของ สังคม “สิ่งที่ชอบในการไปเป็นอาสาสมัคร คือพอเราได้มองคนอื่น มันจะสะท้อนกลับมาว่า เฮ้ย คนเรามันเป็นอย่างนี้ แล้วเราเป็นอย่างเขาหรือเปล่า คือบางที่ต้องบอกว่า คือโอเคการช่วยเหลือ คน มันมีความสุขในส่วนหนึ่ง แต่สิ่งที่ได้มากกว่านั้นคือ เรียนรู้ชีวิตคนและฝึกฝนตัวเองในแง่จิตใจ และการอยู่ร่วมกันของสังคม”

การมาเป็นอาสาสมัครทำให้ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกสบายใจ จะมีเหนื่อยบ้าง เป็นเหนื่อยกาย แต่ พักก็หาย เมื่อผู้ให้ข้อมูลเจอการกระทบกระทั่งกัน ผู้ให้ข้อมูลเข้าใจว่าเป็นเรื่องปกติและก็มีมองข้าม ไป ก็เลยรู้สึกสบายใจ สิ่งที่ทำให้ผู้ให้ข้อมูลอยากมาทำทุกวันเพราะเกิดความผูกพัน โดยเฉพาะกับ เพื่อนร่วมงานที่เป็นอาสาสมัครด้วยกัน และได้เห็นว่าสิ่งที่ตัวเองทำแล้วเห็นผลเลย ผู้ให้ข้อมูลเห็น ว่าผู้ประสบภัยได้รับการช่วยเหลือจากตัวเองจริง และผู้ให้ข้อมูลรู้สึกชื่นใจและมองโลกด้วยสายตา ที่เปลี่ยนไป “มีความหมายหรือ คือ มันทำให้อย่างน้อย ชีวิตเราก็ได้เรียนรู้ว่า เออ คนที่เขาลำบาก กว่าเรามี และคนเราเนี่ย เมื่อสามารถจะแบ่งปันอะไรได้ก็ควรแบ่งปันกัน เออ โดยเฉพาะ เพราะ เราอยู่ตัวคนเดียวในโลกไม่ได้อยู่แล้ว มนุษย์เป็นสัตว์สังคม ฉะนั้นการอยู่ด้วยกัน มันก็ต้อง

ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และมันทำให้เรามองโลกด้วยสายตาอีกแบบหนึ่งอะ ไม่รู้สิ พี่ก็ว่าพี่มองโลกแบบมีเมตตาต่อกันมากขึ้น แล้วก็เห็นอกเห็นใจซึ่งกันมากขึ้น” ทุกวันนี้พอว่าง ผู้ให้ข้อมูลก็ยังไม่ไปเป็นอาสาเล็กๆ น้อยๆ เช่น ไปโรงเรียนสอนคนตาบอด

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 7 (P7)

“...มันก็เป็นความภูมิใจนะ ว่าในเหตุการณ์นั้น อะไอย่างเนี่ย แบบครั้งหนึ่งเราเคยได้ทำ แบบบางทีเราเหนื่อยอะ รู้สึกว่าเฮ้ย ไม่รู้มันจะเกิดขึ้นอีกหรือเปล่า ประเทศชาติประเทศไทย แล้วถ้ามันเกิดอีก วันนั้น เราอาจจะแก่แล้ว อาจจะไม่มีแรง เราอาจจะไม่มีเวลา เพราะฉะนั้น ทำไมหละ ก็ทำไปสิ อะไอย่างนี้ อะไที่รู้สึกว่ามันเหมือนเสียสละได้ก่อน ก็ทำไปก่อน ดุสิตวันนี้ เห็นใหม่ว่ามันประสบ สุดท้ายเป็นที่ที่เหมือนแบบเป็นที่ของอาสาจริง ๆ คืออาสาจริงๆ ไม่ใช่แบบจัดตั้ง...”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 7 เพศหญิง อายุ 38 ปี ผิวค่อนข้างคล้ำ รูปร่างสมส่วน มีท่าทางใจดีและเป็นมิตร มีความเป็นกันเอง เวลาว่างมักจะอ่านหนังสือ เล่นกีฬา แล้วก็ไปทำบุญ โดยนิยัส่วนตัชอบช่วยเหลือผู้อื่นอยู่แล้ว ภูมิลำเนาเป็นคนภูเก็ต ปัจจุบันทำงานเป็นพนักงานในตำแหน่ง sale manager ของบริษัทแห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ ทำเกี่ยวกับการนำเข้าผลิตภัณฑ์จากทางยุโรป ก่อนที่จะมาเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม เคยทำอาสาสมัครมาก่อนตามโอกาสที่เอื้ออำนวย ยกตัวอย่างเช่น ตอนที่มิชชันนารีสีแดง

ผู้ให้ข้อมูลมีการติดตามข่าวอย่างต่อเนื่อง ก่อนมาที่ศูนย์พักพิงราชมังคลากีฬาสถาน ผู้ให้ข้อมูลได้ไปช่วยที่ศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม (ศปภ.) แต่รับรู้ว่ามีการเมืองเข้ามาเกี่ยวข้อง เป็นการกระทำที่มีผลประโยชน์แอบแฝง ก็ออกมา คือในใจตอนนั้นรู้สึกอยากช่วยเหลือผู้เดือดร้อนให้ได้รับความช่วยเหลือโดยเร็วที่สุด แล้วก็มาที่ศูนย์พักพิงราชมังคลากีฬาสถาน ผู้ให้ข้อมูลรับรู้ได้ว่าที่นี่ไม่มีเรื่องการเมือง รู้สึกโชคดี และเหมือนเป็นการคัดสรรคนที่มีใจเหมือนกันเข้ามา “เราพิสูจน์ได้ไงว่าที่ราชมังเนี่ย คือช่วยเหลือคนอื่นจริงๆ ใครจะแบบมีอะไรซ่อนเร้นอะ พี่ว่ามันก็โดนกลบไปหมดอะ เออ คือพี่ได้ช่วยเหลือจริงๆ คือมันก็เหมือนว่า ทำให้เรามารู้สึกว่า เออแบบ มันไม่ต้องคิดแล้วว่า เฮ้ย ที่นี้จะมีอะไรหรือเปล่า อะไอย่างเนี่ย เราก็เออสบายใจแล้วโดยธรรมชาติของคนที่อยู่ก็เป็นคนที่คล้ายๆ กันอย่างหนึ่ง คือ มีจิตอาสา”

ในช่วงที่เข้ามาเป็นอาสาสมัครเป็นช่วงที่ผู้ให้ข้อมูลไม่สามารถทำงานประจำได้เต็มที่ เนื่องจากเหตุการณ์น้ำท่วม เป็นช่วงที่หยุดยาว ผู้ให้ข้อมูลมาเกือบทุกวัน ผู้ให้ข้อมูลรับรู้ว่าการทำงานร่วมกันบางทีก็มีความคิดเห็นไม่ตรงกัน แต่คือ พยายามคิดว่าจะทำอย่างไรที่จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประสบภัย ก็จะใช้เสียงส่วนใหญ่ที่ทุกคนยอมรับร่วมกัน “เพราะทุกคนต่างคิดแบบเราเถียงกัน หรือเราทะเลาะกัน อะไรกัน ก็เพราะว่าอยากทำสิ่งเหล่านี้ อ่า อะไรอย่างนี้ พอจบเถียงกันจบอะ โอเค ความเห็นส่วนใหญ่คือยังไง ก็คือเป็นแบบนี้ ทุกคนก็ค่อยยอมรับและก็ปฏิบัติ เพราะสุดท้ายแล้ว เป้าหมายเราคือได้ช่วยเหลือผู้ประสบภัย”

ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกว่าการมาเป็นอาสาสมัครครั้งนี้เป็นความภาคภูมิใจ ครั้งหนึ่งเคยทำได้ เพื่อนที่มีอุดมการณ์เดียวกัน ได้ใช้ชีวิตร่วมกัน เกิดความสุขร่วมกัน แล้วก็เห็นความสำเร็จที่เกิดขึ้น ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งที่ได้ช่วยเหลือคนกลุ่มใหญ่ เป็นประสบการณ์ที่น่าจดจำ “เราได้ช่วยเหลือเขา เรียกว่าอย่างมีคุณค่า มีคุณภาพ คือมันวัดผลได้ เออ ว่าที่นี้ของถึง ของไม่ขาด ของมีคุณภาพ อะไรอย่างเนี่ย พี่ก็ว่าแบบ มันก็ประสบผลสำเร็จ 90% ขึ้น แล้วเราช่วยเขาได้ขนาดนี้ จนถึงวันสุดท้ายที่ส่งเขาถึงบ้าน พี่ก็ว่าเออเนี่ยคือสิ่งที่ได้เนาะ คือได้ช่วยเหลือคนอื่นอย่างหนึ่ง อย่างที่สองคือได้เพื่อนที่มีอุดมการณ์เหมือนกัน” และผู้ให้ข้อมูลยังได้ฝากไปถึงคนที่อยากทำและมีโอกาส ให้เข้ามาทำ เพราะไม่รู้ว่ามีเมื่อไหร่ถึงจะได้ทำอีก และถ้ามีโอกาส ผู้ให้ข้อมูลจะไปเป็นอาสาสมัครอีก

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 8 (P8)

“...ตอนอยู่บริษัท พอมีคนมาขอสปอนเซอร์ ผมก็แค่เซ็นต์ พอให้เงินไปปั๊บ ลูกน้องก็ไปซื้อของ เราก็ขับรถไปให้นะ ไปถึงภาคใต้อะไรอย่างเนี่ย แต่ว่าลูกน้องเขาก็ได้รับ ลิ้มรสความรู้สึกตรงนั้นด้วยตัวเขาเองไง เพราะเขาไปยื่นให้กับมือ แต่เราแค่เซ็นต์เอกสารอะ เราก็ไม่รู้เรื่องอะ เหมือนผู้บริหารนั่งเซ็นต์เอกสาร ไม่รู้หรอกความรู้สึกนั้นเป็นยังไง แต่คราวเนี่ยที่ได้มาลงแรงเองเนี่ย ก็ได้รู้สึกแล้วอะว่าอ้อ การได้ช่วยคนอื่นจริงๆ เนี่ยโดยที่ไม่ได้หวังผลตอบแทนมันเป็นยังไง มันอิมเม็บบนะ มันปริ่มๆ ข้างใน ภูมิใจนะ...”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 8 เพศชาย อายุ 40 ปี ผิวดำ รูปร่างสมส่วน มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ใจดี และอารมณ์ดี เป็นคนที่ขี้เล่น แต่พออยู่ในการทำงานก็จะมีบุคลิกที่นิ่ง เงียบ มีอาชีพเป็น

นักเขียน และทำธุรกิจส่วนตัว ก่อนที่จะมาเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม ผู้ให้ข้อมูลยังไม่เคยลงมาทำอาสาสมัครอย่างนี้มาก่อน เคยมีโอกาสแค่บริจาคเงินกับสิ่งของเวลาที่มีเหตุการณ์ต่างๆ

เมื่อผู้ให้ข้อมูลติดตามข่าวว่ามีการย้ายศูนย์จากธรรมศาสตร์มาที่การกีฬาแห่งประเทศไทย ผู้ให้ข้อมูลตั้งใจว่าจะไปช่วย ก็โทรชวนเพื่อนๆ ไปด้วยกัน แต่ก็ไม่มีใครไป จึงไปคนเดียว ตอนแรกผู้ให้ข้อมูลเข้าใจว่าคนอื่นคงมาเป็นกลุ่มๆ แต่พอมาก็ต่างคนต่างมา ก็วนวายพอสมควร “ผมก็เลยไปมันเลย ไปคนเดียวเลย ที่นี้ไม่ต้องชวนเพื่อนละ ไม่ชวนใครไปละ ขับรถไป ไปจอดที่นั่นเลย ไม่รู้จักใครด้วย ไปถึงเห็นคนเยอะๆ ก็เข้าไปมุงซุ่มมุงกัน ก็เริ่มต้นจากตรงนั้นอะ ที่มุงๆ กันอะ เฮ้ย ทุกคนก็ไม่มีใครรู้จักกัน นึกออกปะ” แล้วก็แบ่งหน้าที่กัน ผู้ให้ข้อมูลได้ทำหลายๆ อย่าง แล้วพอตกเย็นก็มาคุยกัน ปรึกษาหาแนวทางการแก้ปัญหา มีขัดแย้งกันบางเรื่อง

จากที่ผู้ให้ข้อมูลไม่เคยทำอาสาสมัครมาก่อน พอได้ทำก็รู้ว่าเหนื่อย แต่ก็มีความสุขที่ได้ช่วยเหลือคนอื่น ผู้ให้ข้อมูลไม่ได้หวังว่าจะได้อะไร แต่ก็ได้เพื่อนที่น่ารักมากมาย ทั้งๆ ที่ต่างคนต่างไม่รู้จักกันเลย ก็ยังติดต่อกันอยู่เรื่อยๆ “ไม่ได้หวังผลตอบแทน ไม่ได้หวังว่าจะได้เพื่อนด้วย แต่ก็ได้เพื่อนที่น่ารักมากมาย อยู่คลุกคลีกับใครก็ไม่รู้อะ คนจังหวัดอะไร ก็ไม่รู้จักกันเลย ก็มาตะโกนโหวกเหวกด้วยกัน มาเหนื่อยด้วยกันอะไรแบบเนี้ย แค่เวลาสองอาทิตย์ สามอาทิตย์ เดือนหนึ่งหรือว่า แค่เวลาสองอาทิตย์เองอะก็เริ่มสนิทกันละ ทั้งๆ ที่ต่างคนต่างไม่รู้จักกันเลย และก็เจอกันอยู่เรื่อยๆ” ผู้ให้ข้อมูลได้เห็นว่าคนไทยมีน้ำใจ “ได้รู้ว่าคนไทยส่วนใหญ่มีน้ำใจ สรุปว่า ยามที่เรายามที่มีคนเดือดร้อน ผมก็เชื่อว่ายังมีคนไทยส่วนหนึ่งอะที่เขาไม่ได้เดือดร้อน เขาก็ลงมือมาช่วย” ประสบการณ์ครั้งนี้เป็นประสบการณ์ที่มีความหมาย เพราะผู้ให้ข้อมูลได้ลงมาช่วยเหลือจริงๆ โดยใช้แรงกาย ทั้งๆ ที่ก่อนหน้านี้ผู้ให้ข้อมูลทำงานในบริษัทเป็นหัวหน้า มีอะไรก็จะใช้ลูกน้องให้ทำ แต่พอมาเป็นอาสาสมัคร ผู้ให้ข้อมูลรับรู้ว่าทุกคนต้องช่วยเหลือกัน ทำให้ผู้ให้ข้อมูลรู้ว่าตัวเองก็สามารถทำได้ และรู้ว่าตัวเองยังไม่แก่ ยังมีแรงที่จะทำ ถ้ามีโอกาส ผู้ให้ข้อมูลก็จะไปช่วยอีก และก็อยากให้ลูกได้มาเห็นสิ่งที่พ่อทำ เพื่อที่วันหนึ่งจะมาทำแบบพ่อบ้าง

ภาคผนวก ง

ตัวอย่างการวิเคราะห์ข้อมูล

104 กลายเป็นว่าได้เพื่อนสนิทมาเพิ่มเลยนะ ดีอะที่ได้มา
 105 แบบโอกาสพร้อมหมดทุกอย่างเลยนะ เราพร้อมทั้งเรื่องเงิน
 106 เรามีเวลา ลูกก็ปิดเทอมพอดี แบบดีอะ ดีแบบบอกไม่ถูกเลย
 107 นะ (หัวเราะ)

108 ผู้วิจัย: เท่าที่ฟังพี่ p2 มา ดูเหมือนว่าการมาเป็น
 109 อาสาสมัครที่นี่ ทำให้เจอแต่เรื่องดี ๆ เนาะ

110 p2: ก็ดีนะ เอาจริงๆ ใจอะ ถ้ามองก็ดีมากว่าแน่นอน ปัญหา
 111 เล็กๆ น้อยๆ มันก็มีนะที่นั่นอะ ส่วนใหญ่ก็เป็นเรื่องความ
 112 คิดเห็นที่ไม่ตรงกัน แต่คือทุกคนก็ต้องการให้ออกมาดีที่สุด
 113 สามารถช่วยเหลือผู้ประสบภัยให้ได้มากที่สุดก็จะมีเรื่องที่
 114 ไม่เข้าใจกันบ้าง คนนี้ว่าอย่างนี้ อีกคนก็ว่าอีกอย่างหนึ่ง แต่
 115 ถ้าถามจริงๆ พี่ว่าก็เป็นเรื่องธรรมดาเนะ เวลาทำงานไม่ว่าที่
 116 ไหนก็จะเจอเรื่องแบบนี้ เพราะเราอยู่กับคนเยอะ พี่ก็ไม่เก็บ
 117 มาคิดนะ มองข้ามมันไปอะ คือเราตั้งใจแบบ ที่จะมาเป็น
 118 อาสาสมัคร เราก็ทำในในส่วนที่เราทำได้ ปัญหาเล็กน้อยก็
 119 มองข้ามมันไป ก็มาอยู่ที่นั่นก็ทำให้มีมุมมองที่เปลี่ยนไปนะ
 120 เราเลือกมองแต่มุมดี ๆ ดีกว่า จะว่าไปแล้วก็มีแง่มุมดี ๆ
 121 มากกว่าอยู่แล้ว พอลงเหตุการณ์ครั้งนั้นทำให้มีมุมมองใน
 122 การใช้ชีวิตเปลี่ยนไปนะ แบบเราเริ่มมองถึงการวางแผนใน
 123 อนาคต ถ้าสมมติว่าเกิดขึ้นกับเรา เฮ้ย แบบเราโดน
 124 ผลกระทบ เราควรจะทำอะไรบ้าง อะไรแบบนี้ เราจะเตรียม
 125 ตัวยังไง ทำให้เราเริ่มเตรียมตัวตัวเอง ติดตามข่าวสารอยู่
 126 ตลอด คือมองในอนาคตละ และยังมีมองต่อไปนะ ต่อไป
 127 เราจะไปช่วยอะไรตรงไหนได้บ้าง จากเมื่อก่อนไม่ค่อยได้คิด
 128 ไปถึงเหตุการณ์ใหญ่แบบนี้มาก่อน พอมันเกิดก็เริ่มที่จะ
 129 ตื่นตัวละ ก็ได้มุมมองในส่วนนี้มาอะ แล้วแบบโอกาสช่วง

- ได้เพื่อนสนิท (สิ่งที่ได้รับ)
 - รู้สึกดีที่ได้มาเป็นอาสาสมัคร
 - ได้รับความไว้วางใจ
 - รู้สึกดีมา

- เกิดความขัดแย้ง
 - ได้รับความไว้วางใจที่ไม่ตรงกัน } ปัญหา

- ไม่เข้าใจกันบ้าง แต่ก็เป็นเรื่องธรรมดา

- ยอมรับในความเห็นที่ต่างได้
 - มองว่าคงต้องเป็นไปอยู่ธรรมดา

- ทำในส่วนที่เราทำได้

- มองมุมบวกที่เห็นอยู่ได้ (สิ่งที่ได้รับ)

- เริ่มมีการวางแผนในอนาคต
 - ลงมือทำอะไรมากขึ้น

- ได้ไปมุมมองในกรณีฉุกเฉิน (สิ่งที่ได้รับ)

155 เปล่า อันนี้คือได้เห็นจริงๆ อะ คนให้ก็ได้ให้ คนรับก็ได้รับ/ เรา
156 ก็ได้ช่วยเหลือเขาและเห็นเขามีความสุข ✓

157 ผู้วิจัย: แล้วก่อนหน้าที่นี่ที่ p2 บอกว่า อยากมาทำอะไร
158 แบบนี้ตั้งแต่สมัยเรียน แต่ก็ไม่มีโอกาสได้ทำ อันนี้ถือเป็นแรง
159 บันดาลใจอีกอย่างหนึ่งไหมคะที่ทำให้ที่ p2 ตัดสินใจมาเป็น
160 อาสาสมัคร

161 p2: เออ พี่ว่าน่าจะเป็นอย่างนั้นนะคะ ถือว่าเป็นสิ่งที่พี่
162 อยากทำมาตั้งนานแล้ว ก็อยากทำอยู่ตลอดนะ ตอนที่ไม่ได้
163 ทำก็เบรคตัวเองลงมานะ เราก็ไปทำอย่างอื่นแทน แต่ถ้าถาม
164 เค้าจริงๆ นะ ความอยากมันก็มีอยู่นะ มันก็ยังอยาก^{ทำ}ทำอยู่
165 และพอมีโอกาส มีที่ให้เราเข้าไปทำได้ เราก็ไม่ลังเลใจเลย
166 นะ ลุยมาคนเดียวโดดๆ มาแบบที่ไม่รู้จักใครสักคน ยังเคย
167 คิดเล่นๆว่า คงจะไม่มีโอกาสละละ เพราะอย่างวัยตอนนี้
168 จะให้ไปแบบออกค่ายอาสา เราก็ไม่ไหวละ ตอนนั้นก็
169 สามารถทำได้อย่างนั้น แต่อยากไปทำในที่ที่แบบเราได้ลง
170 มือทำจริงๆ และที่นี้ก็มีส่วนที่เราสามารถช่วยได้ พี่ก็ช่วย
171 เต็มที่เท่าที่พี่จะทำได้นะ ถือว่าดีที่มี/ ถือว่าน่าทึ่งครั้งนี้เป็น
172 อะไรที่เหมาะสมเจาะ ลงตัวพอดีบพอดี แบบลูกก็ปิดเทอม และ
173 แถมยังปิดยาวกว่าปกติ ก็ขยายเวลาไปอีก ก็เลื่อนเปิดเทอม
174 ออกไปอีก เราก็สามารถทำได้อย่างเต็มที่เหมือนพระเจ้า
175 ประทานพรมาให้เราได้ทำตามความฝันของเราอะ (หัวเราะ)
176 รู้สึกอย่างนี้จริงๆ นะ ✓

177 ผู้วิจัย: พอได้มาเป็นอาสาสมัครแบบที่ใจต้องการแล้ว เกิด
178 ความรู้สึกอะไรบ้างคะ

- อยากรู้ว่าคนที่เขาคิดว่า
- ได้เห็นคุณค่าของคนอื่น (ให้กำลังใจทุกคน)

- อยากรู้ว่าทำไมเขาถึง
- อยากรู้ว่าทำไมเขาถึง

- อยากรู้ว่าทำไมเขาถึง
- อยากรู้ว่าทำไมเขาถึง

- อยากรู้ว่าทำไมเขาถึง
- อยากรู้ว่าทำไมเขาถึง

- อยากรู้ว่าทำไมเขาถึง
- อยากรู้ว่าทำไมเขาถึง

- อยากรู้ว่าทำไมเขาถึง
- อยากรู้ว่าทำไมเขาถึง

- อยากรู้ว่าทำไมเขาถึง
- อยากรู้ว่าทำไมเขาถึง

- อยากรู้ว่าทำไมเขาถึง
- อยากรู้ว่าทำไมเขาถึง

- อยากรู้ว่าทำไมเขาถึง
- อยากรู้ว่าทำไมเขาถึง

- อยากรู้ว่าทำไมเขาถึง
- อยากรู้ว่าทำไมเขาถึง

ภาคผนวก จ

ตัวอย่างคำสัมภาษณ์ในประเด็นของผู้ให้ข้อมูล

ตัวอย่างคำสัมภาษณ์ในประเด็นของผู้ให้ข้อมูล

ตัวอย่างคำสัมภาษณ์ในประเด็นของผู้ให้ข้อมูลต่อไปนี้ เป็นเพียงแนวทางให้ผู้อ่านได้เห็นถึงตัวอย่างประโยคที่สอดคล้องกับประเด็นต่างๆ ที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลในผู้ให้ข้อมูลแต่ละราย ทั้งนี้ตารางที่แสดงเป็นขั้นตอนสุดท้ายหลังจากที่ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยตัวอย่างคำสัมภาษณ์ในประเด็นของผู้ให้ข้อมูลนั้นมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3

ตัวอย่างคำสัมภาษณ์ในประเด็นของผู้ให้ข้อมูลรายที่ 1

ประเด็นหลักที่ 1: ความพร้อมในการช่วยเหลือ	
<p>“มีครอบครัวอิสลามเข้ามา แล้วเขามากระซิบบอกเลยว่า มีผ้าริยาดใหม่ เขารู้สึกผิดที่เขาไม่ได้คลุมหน้าตอนออกจากบ้าน โอเราก็อ ด้วยความที่ว่า ในใจเรานะ แล้วตอนออกจากบ้านทำไมไม่เอามา เขาบอกว่าเขาอยู่จนน้ำมันท่วมหมด พอมันไม่ไหวแล้วพอมีคนมารับ เขาเลยรีบออกมา ก็เลยไม่ได้เตรียมตัว มันเลยทำให้เรา จากมุมมองที่เราคิดว่าการเตรียมตัวของภาคประชาชนก็ทนจนไม่ไหว แล้วพอมีรถมารับก็ต้องรีบออก ก็เลยทำให้เราเข้าใจ จากที่เราเคยคิดแต่ว่า ทำไมถึงหิบบไม่ทัน ทำไม อะไร น้ำท่วมนะ ไม่ใช่ไฟไหม้ ทำไมเสื้อผ้าไม่มีเลยหรือ มันเลยทำให้เราเข้าใจว่าเขาอยู่สู้เพื่อรักษาทรัพย์สินของเขาจนถึงวินาทีสุดท้าย แล้วพอจนไม่ไหวก็ต้องออกมาจริงๆ อะ พอรถมาเขาก็ไม่สามารถที่จะคว้าอะไรมาได้ เราก็ขับรถไปเอง ไป ไปมัสยิดแถวๆ ที่ทำงาน ไปขอรับบริจาคผ้าริยาดมาให้เขา”</p>	1.1.1 เห็นอกเห็นใจผู้เดือดร้อน

“โดยพื้นฐานของเรา เราก็อยากจะช่วยเหลือคนอื่น ถามว่าตั้งใจเต็มร้อย กี่เซ”	1.1.3 มีใจอยากทำประโยชน์เพื่อ สังคม
“เราก็มองตัวเองว่าเราน่าจะมองงานออก จัดกลุ่ม งานได้ จัดระเบียบงานได้ ช่วยในเรื่องของการ จัดการได้”	1.1.4 รับรู้ว่าคุณสามารถทำ ประโยชน์เพื่อส่วนรวมได้
“เห็นข่าวทางทีวีว่ากทท.เปิดศูนย์พักพิง”	1.2.1 มีช่องทางในการเข้ามาเป็น อาสาสมัคร
“โดยงานตัวเองก็ไม่ค่อยมีอะไร และงานที่ต้อง ออกไปต่างจังหวัดก็ไม่มี ก็มาช่วย”	1.2.2 มีจังหวะเวลาที่เหมาะสม
ประเด็นหลักที่ 2: ปัญหา และแนวทางการแก้ไขปัญหาขณะเป็นอาสาสมัคร ช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม	
“ตอนเข้ามาแรกๆ ก็วุ่นวายมาก อะไรก็ยังไม่เป็น ระบบ” “เป็นเรื่องของข้อมูลที่เข้าใจไม่ตรงกัน เพราะว่า ในเรื่องของปัญหาของผู้ประสบภัย ผู้พักพิงเนี่ย เรา แก้ไขค่อนข้างลำบาก เพราะเป็นนิสัยของเขา แต่ถ้า เป็นเรา ที่จะสามารถกำหนดระเบียบได้อย่างชัดเจน เลย ทุกคนก็จะเข้าใจ เพราะในช่วงแรกที่ไม่ได้ชี้แจง ไม่ได้บังคับ ไม่ได้ติดป้ายประกาศ เขาก็ไม่เข้าใจ”	2.1.1 รับรู้ถึงการขาดระบบการ จัดการที่ชัดเจน
“บางคนก็มีผลประโยชน์แอบแฝงก็มีนะ อย่างวัยรุ่น ส่วนหนึ่งเขาเข้ามาเขาอยากจะเหมือนกับว่า ก็เข้ามา ก็เคยถามนะว่าเข้ามาทำไม เขาก็บอกว่า เข้ามาหยิบ นู่นจับนี่ แล้วก็ได้เจอดาราด้วย ก็มีความสุข เพื่อจะได้ เจอแมวมอง”	2.1.2 รับรู้ว่ามีอาสาสมัคร บางส่วนเข้ามาหวังผลประโยชน์
“ถ้าจริงๆ ในการช่วยเหลือของที่นี่ ก็จะมีความขัดแย้ง แบบว่าฉันทำอย่างนี้ของฉันดีแล้ว หรือบางทีก็แบบ ตัดสินใจไปแล้ว พอมาหน้างานจริงๆ ฉันคิดว่าอีกแบบ ดีกว่า ฉันก็จะทำอีกแบบหนึ่ง ก็เลยทำให้เกิดปัญหา”	2.1.3 การมีความขัดแย้งในการ ทำงาน

<p>“พอมีมุมมองแล้วแย่ที่สุดก็คือ คนที่หยิบเล็กหยิบน้อย ขโมยของ คือที่เรามองว่าเขาไม่ผิดเพราะว่า เขามอง ว่าตรงนี้ก็ไม่ใช่ของใคร เป็นของบริจาค วางไว้มันก็ เหลือ”</p>	2.2.1 ผลกระทบทางจิตใจ
<p>“เราเป็นคนทำงาน หน้าเราอาจจะไม่สู้เท่าไร เพราะเราเหนื่อย”</p>	2.2.2 ผลกระทบทางร่างกาย
<p>“ที่นี้ผู้ใหญ่ลงมาช่วยเยอะ โดยเฉพาะผู้ว่ากกท.ที่ลงมา ดูเองตรงไหนที่มีปัญหาจริงๆ เขาก็จะลงมาจัดการ ปัญหาที่มันเยอะ”</p>	2.3.1 ระดมความคิดเพื่อวางแผนการแก้ปัญหา
<p>“ผมก็บอกว่าเราต้องเปลี่ยนมุมมองความคิดที่ว่าของ ชิ้นนี้เป็นมุมมองที่เข้าใจว่าการทำงานกับคนหมู่มาก”</p>	2.3.2 ยอมรับว่าปัญหาเป็นเรื่องธรรมดาที่เกิดขึ้นได้
<p>ประเด็นหลักที่ 3: สิ่งที่ได้รับจากการเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม</p>	
<p>“อันดับหนึ่งเลย ได้มีความสุข และก็เป็นที่พิสูจน์ สำหรับตัวเองด้วยว่า การที่ช่วยเหลือคนโดยที่ไม่ได้ คาดหวังผลประโยชน์ตอบแทนมันมีความสุขมาก จริงๆ”</p>	3.1.1 ความสุขใจจากการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม
<p>“ผมเจออยู่ 2-3 คนที่ค่อนข้างประทับใจ ประทับใจ มากเลย คือให้เขาเก็บขยะเขาก็เก็บ ให้ทำอะไรเขาก็ ทำ หรือบางที่เราไม่ได้บอกอะไร แต่พอเขาเห็นว่า มัน ไม่สะอาด มันทำให้สกปรก ซึ่งมันเป็นเรื่องของพื้นฐาน เลยนะ เขาก็ทำเลย”</p>	3.1.2 ประทับใจผู้ที่ให้ความช่วยเหลือ
<p>“พอเราเข้ามาแล้วเราได้กลุ่มเพื่อน มาได้กลุ่มเพื่อน แล้วเรารู้สึกว่ามันเป็นตัวคัดกรองนะ คนที่มาเป็นจิต อาสาที่มาด้วยใจจริงๆ พื้นฐานจิตใจเขาจะดี เราก็ยัง อยู่ด้วยกัน ก็อยู่กับครอบครัวเลย”</p>	3.2.1 ได้เพื่อนร่วมอุดมการณ์เดียวกัน

<p>“สิ่งที่ได้ก็คือ เรื่องของประสบการณ์ที่ที่ทำกับคนหมู่มาก ที่มาจากต่างสาขาอาชีพ ถ้าอย่างเราทำงาน สมมติว่าเราอยู่ฝ่ายขายและการตลาด มันจะมีระบบคัดกรองมาว่าจะมีบุคคลมาเกี่ยวข้องกับเรา หรือว่ามาอยู่ในไลน์เดียวกับเราก็จะขายหรือการตลาด ซึ่งมันก็เป็นการพูดจาหรือทำงานต่างๆ ไปในแนวทางเดียวกัน แต่การที่มาเป็นจิตอาสาเนี่ย ทุกคนมาด้วยใจว่า มีจุดหมายเดียวกัน แต่ทุกคนมาจากต่างสาขาอาชีพ มาจากคนละแนววิชาชีพ”</p>	<p>3.2.2 ได้เรียนรู้ประสบการณ์ซึ่งกันและกัน</p>
<p>“หลังจากหมดภาระอะไรแล้วเนี่ย แล้วเรามี facebook ก็ยังติดต่อ ติดตามกันอยู่”</p>	<p>3.2.3 เกิดความสัมพันธ์ต่อเนื่อง</p>
<p>“คือเราได้เห็นสิ่งที่เราพยายามทำ แล้วผู้ที่ได้รับได้บรรเทาความเดือดร้อนจริง ได้ใช้ของจริง ได้เห็นกับตา เลยว่ามันไม่ได้รั่วไหลไปทางไหน แล้วได้รับคำขอบคุณจากคนที่ได้รับการช่วยเหลือจริงๆ คือถ้ามองภาพใหญ่เลยนะ เราเห็นความสุขของผู้ให้ เราเป็นตัวกลาง และเราก็เห็นความสุขของผู้รับ”</p>	<p>3.3.1 ภูมิใจในตนเอง</p>
<p>“คำว่าจิตอาสาเนี่ย มันเป็น กลายเป็น ถ้าถามว่า ความหมายมันคืออะไร มันคือการทำอะไรก็ได้ที่ตัวเองมีความสุข แต่ว่ามองไปในแนวที่ช่วยเหลือผู้อื่น การกระทำเพื่อสังคม ช่วยเหลือสังคม และมันเป็นการกระทำที่มีความหมาย”</p>	<p>3.3.2 ตระหนักถึงคุณค่าจากการทำประโยชน์เพื่อผู้อื่น</p>

<p>“ก็จะไปช่วย แต่ตั้งกฎไว้สำหรับตัวเองว่า ถ้าที่ตรงนั้น เนี่ย สื่อมวลชนเข้าไปเยอะ หรือว่ามีจิตอาสาส่วนใหญ่ เลย หรือคนส่วนใหญ่มีผลประโยชน์แอบแฝง ก็อาจจะ เข้าไปดูก่อน ถ้าเกิดว่าโอเค อยู่ได้ก็อยู่ ถ้าทนไม่ได้ก็ จะไป แต่ถามว่าไปไหม ไปนะ”</p>	<p>3.4.1 สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการเป็น ผู้ให้</p>
<p>“อยากจะบอกว่าทางภาครัฐหรือว่าหน่วยงานใดก็ ตามที่ต้องการจะทำ จะช่วยเหลืออะไรอย่างเนี่ย อยาก ให้ทำเป็นโมเดลให้เรียบร้อยก่อน แล้วก็เรื่องของ เขา เรียกว่ากองอำนาจการจริงๆ ไม่ควรจะมีแค่โต๊ะเฉยๆ แล้วก็ควรจะมีระดับหัวหน้าหรืออะไร ควรจะมีการ ประสานงานเรื่องข้อมูลทุกอย่าง”</p>	<p>3.4.2 ข้อคิดเห็นสำหรับผู้สนใจ ทำงานอาสาสมัคร</p>

ตารางที่ 4

ตัวอย่างคำสัมภาษณ์ในประเด็นของผู้ให้ข้อมูลรายที่ 2

ประเด็นหลักที่ 1: ความพร้อมในการช่วยเหลือ	
“เราก็เห็นว่าคนอื่นเค้าแยกว่าเราเยอะอะ แบบ เดือดร้อนกว่าเราเยอะ”	1.1.1 เห็นอกเห็นใจผู้เดือดร้อน
“พี่เคยเป็นเรนของส์ (อาสาสมัครดูแลนักกีฬา) ให้กับนักกีฬาตะกร้อ ก็ตั้งแต่สมัยเรียนนะ สมัยเรียนมหาลัย ก็คือเป็นเรนของส์ให้กับทีมตะกร้อทีมเยาวชน”	1.1.2 การเคยมีประสบการณ์ในการเป็นอาสาสมัคร
“เราตั้งใจมาจริงๆ แบบอยากมาช่วยอะ พอหลังจากที่ไปช่วยแพ็คของ แล้วเราก็รู้ว่าที่นี่รับอาสาสมัคร เราก็แบบไม่เคยมาที่นี่เลยนะ ไม่รู้ว่าอยู่ตรงไหน ก็ถามแท็กซี่เอา แล้วก็นั่งแท็กซี่มา ตอนนั้นแบบไม่สนใจใครแล้ว ไม่รอคนไหนคนนี้ เราเข้ามาเองเลย”	1.1.3 มีใจอยากทำประโยชน์เพื่อสังคม
“เราน่าจะมาแบ่งเบาความเดือดร้อนของคนอื่นได้ ก็เลยเข้ามาอยู่ที่นี่”	1.1.4 รู้ว่าตนสามารถทำประโยชน์เพื่อส่วนรวมได้
“จนรู้สึกว่ามัน ที่นี้มัน (กกท.) เหมือนว่าเขาประกาศในสื่ออินเทอร์เน็ต อะไรสักอย่างประมาณอย่างเนี่ยอะคะ คือพี่เป็นคนติดตามเกี่ยวกับข่าวเรื่องน้ำท่วมอยู่แล้ว พี่ก็เดินดูๆ มาเลย”	1.2.1 มีช่องทางในการเข้ามาเป็นอาสาสมัคร
“แล้วตอนนั้น เวลาถามว่าเหมาะสมกับเราไหม มันเหมาะสมกับเรามาก เพราะพี่ไม่ได้มีภาระอะไร ด้วยความที่ว่างปิดเทอม ลูกไปอยู่กับคุณตาคุณยาย แล้วก็เหมือนกับ แล้วพี่ก็ค่อนข้างจะมีเวลา”	1.2.2 มีจังหวะเวลาที่เหมาะสม

ประเด็นหลักที่ 2: ปัญหา และแนวทางการแก้ไขปัญหาขณะเป็นอาสาสมัคร ช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม	
“วันแรกมาเราก็แบบงงๆ ไม่รู้อะไร ไม่รู้มีอะไรตรงไหนบ้าง ไม่รู้จะทำอะไรดี เพราะตอนนั้นยังไม่ได้จัดระบบอะไรมาก น่าจะเป็นเพราะว่าต่างคนต่างมา ไม่มีใครเป็นคนจัดตั้ง”	2.1.1 รับรู้ถึงการขาดระบบการจัดการที่ชัดเจน
“ก็มีเหมือนกันนะคะ แบบเข้ามาหยิบของ ขโมยของอะคะ”	2.1.2 รับรู้ว่ามีอาสาสมัครบางส่วนเข้ามาหวังผลประโยชน์
“ปัญหาเล็กๆ น้อยๆ มันก็มีนะที่นี้อะ ส่วนใหญ่ก็เป็นเรื่องความคิดเห็นที่ไม่ตรงกัน แต่คือทุกคนก็ต้องการให้ออกมาดีที่สุดในที่สุด สามารถช่วยเหลือผู้ประสบภัยให้ได้มากที่สุด ก็จะมีเรื่องที่ไม่เข้าใจกันบ้าง”	2.1.3 การมีความขัดแย้งในการทำงาน
“ช่วงทำๆ ช่วงใกล้วันปิดศูนย์อะ พี่ก็มีแบบปัดนะ คือโมโหอะ คือเราก็ทำในส่วนของเราอยู่ดีๆ อยู่ๆ ก็มีอาสาอยู่คนนึง มาด่าเรา มาแบบพูดไม่ดีกับเรา เราก็แบบพูดจาดูๆ ไม่ได้หรือไง”	2.2.1 ผลกระทบทางจิตใจ
“เราก็เหนื่อยนะ แต่มันเป็นเหนื่อยกาย”	2.2.2 ผลกระทบทางร่างกาย
“ก็จะมีเรื่องที่ไม่เข้าใจกันบ้าง คนนี้ว่าอย่างนี้ อีกคนก็ว่าอีกอย่างหนึ่ง แต่ถ้าถามจริงๆ พี่ว่าก็เป็นเรื่องธรรมดาณะ เวลาทำงานไม่ว่าที่ไหนก็จะเจอเรื่องแบบนี้ เพราะเราอยู่กับคนเยอะ พี่ก็ไม่เก็บมาคิดนะ มองข้ามมันไปอะ”	2.3.2 ยอมรับว่าปัญหาเป็นเรื่องธรรมดาที่เกิดขึ้นได้

ประเด็นหลักที่ 3: สิ่งที่ได้รับจากการเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม	
<p>“คือเหมือนตอนที่เข้ามาเราไม่ได้หวังผลตอบแทน ไข่ปะ แต่เนี่ยเหมือนเราได้ของแถมที่เงินซื้อไม่ได้ มีความสุขมากเลยนะ แบบหัวใจพองโต”</p> <p>“มันสุขใจ และมันเติมเต็มสิ่งที่ที่ที่ต้องการ ก็ต้องบอกว่า รู้สึกว่าตัวเองโชคดี เหมือนพระเจ้าประทานพรมาให้เรา”</p>	3.1.1 ความสุขใจจากการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม
<p>“แล้วแบบพี่ประทับใจคนที่เอาของมาบริจาคนะ มีอยู่คนนึงอะ เวลาเขาเอาของมาบริจาคอะ เขาก็แบ่งเป็นสองส่วน บอกเราว่าอันนี้ให้ผู้ประสบภัยนะ ส่วนอันนี้เอาไว้ให้อาสา นะ เขาบอกว่ารู้ว่าเราก็ก็น้อย ก็แบ่งไว้ให้อาสาด้วย แบบน่ารักมากเลย คือแบบเขาก็มองเห็นความสำคัญของอาสาสมัครเหมือนกัน”</p>	3.1.2 ประทับใจผู้ที่ให้ความช่วยเหลือ
<p>“แบบว่าทุกคนตั้งใจมาช่วยจริงๆ คือทุกคนเวลาเจอกันก็ยิ้มทักทาย และมีแต่ความจริงใจให้กัน แบบเราไม่ต้องใส่หน้ากากเข้าหากัน และเราอยู่กันเหมือนเป็นครอบครัว เป็นพี่เป็นน้องกัน”</p>	3.2.1 ได้เพื่อนร่วมอุดมการณ์เดียวกัน
<p>“ยังมีคำนี้ให้เห็นนะ น้ำใจ ความเสียสละ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ พี่เห็นก็ปลื้มใจนะ ทำให้พี่แบบมีความสุขเมตตาต่อคนอื่นเพิ่มขึ้นเหมือนกันนะ”</p>	3.2.2 ได้เรียนรู้ประสบการณ์ซึ่งกันและกัน
<p>“เนี่ยเราก็ยังติดต่อกันอยู่เรื่อยๆ นัดเจอกัน นัดกินข้าวด้วยกัน มีอะไรดี ๆ ก็ชวน ๆ กันไป ก็ดีค่ะ”</p>	3.2.3 เกิดความสัมพันธ์ต่อเนื่อง

<p>“แบบแคปายชื่อที่เขียนว่าอาสาสมัครอะ เราก็อยากเก็บใส่กรอบไว้เลยนะว่าครั้งหนึ่งเราได้มาทำ และเป็นประสบการณ์ที่หาซื้อไม่ได้อะ หรือถ้าจะมีใบเซอร์เราก็จะเก็บใส่กรอบไว้เหมือนกัน เป็นความภาคภูมิใจของเราอะ เราได้ลงมือทำจริงๆ และก็ได้เห็นผลของมันจริงๆ”</p>	<p>3.3.1 ภูมิใจในตนเอง</p>
<p>“ก็ได้ทำประโยชน์เพื่อสังคมนะ ได้มีส่วนช่วยเหลือผู้เดือดร้อน”</p>	<p>3.3.2 ตระหนักถึงคุณค่าจากการทำประโยชน์เพื่อผู้อื่น</p>
<p>“ถ้าถามว่ายังอยากเจอ อยากทำงานกับพวกอาสา (กลุ่มที่สนิท) อยู่ไหม ก็อยากนะ แต่แบบเป็นงานอื่นได้ไหม แบบไม่ใช้น้ำท่วมแล้วอะ (หัวเราะ) เราเจอกันได้ไม่ใช่แค่ช่วงเดือดร้อนเท่านั้น อาสาไปทำอะไรๆ เพื่อสังคมก็ได้ละ”</p>	<p>3.4.1 สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการเป็นผู้ให้</p>
<p>“ก็แบบอยากให้ลูกได้ดูได้เห็นสิ่งที่แม่ทำ อยากให้ลูกได้มาทำแบบเราบ้าง แล้วถ้ามีโอกาสก็จะชวนลูกไปทำด้วย”</p>	<p>3.4.2 ข้อคิดเห็นสำหรับผู้สนใจทำงานอาสาสมัคร</p>

ตารางที่ 5

ตัวอย่างคำสัมภาษณ์ในประเด็นของผู้ให้ข้อมูลรายที่ 3

ประเด็นหลักที่ 1: ความพร้อมในการช่วยเหลือ	
“เห็นความเดือดร้อนของคนที่ประสบมาก่อน ตั้งแต่ นครสวรรค์ อยุธยา แล้วพอมาถึงกรุงเทพฯ เนี่ย มันทำให้รู้ว่า เฮ้ย ไม่ใช่เล็กๆ ละ เราจะอยู่เฉยไม่ได้แล้ว ทั้งๆ ที่แบบมัน มันไม่ได้แบบ มันไม่ได้ใกล้เราก็คงจริง หรือไม่ใช่ญาติพี่น้องเราก็คงจริง แล้วเหตุการณ์ที่รู้สึก ว่าฝนตก แล้วไฟดับ แล้ว แล้วเราเห็นข่าวก่อนหน้านี้ ว่าเขาน้ำท่วม ไม่มีบ้านอย่างเนี่ย เฮ้ย มันรู้สึก มันรู้สึกแยกว่า นี่แค่เราไฟดับอยู่ในบ้านปกติ เราก็คงออกมา”	1.1.1 เห็นอกเห็นใจผู้เดือดร้อน
“ทำประจำไปด้วย แต่ก็อยากมานะ ก็รู้สึกว่าจะมาตอน เข้าตี 4 แล้วไปทำงาน จะรู้สึกโอเคกว่าที่ไม่ได้ มาแล้วไปทำงานเลย มันจะรู้สึกติดใจว่าเรายังค้าง อะไรอยู่หรือเปล่า”	1.1.3 มีใจอยากทำประโยชน์เพื่อสังคม
“แล้วเราก็รู้สึกว่า เฮ้ย เราไม่ได้เดือดร้อนเท่าเขา แต่เขาเดือดร้อนมา โดยที่เรา support ได้ เราก็คงช่วยกันไป”	1.1.4 รับรู้ว่าตนสามารถทำประโยชน์เพื่อส่วนรวมได้
“รู้สึกเขาจะประกาศทางช่อง 9 มั้งว่าที่ราชมั่งจะมีการตั้งศูนย์”	1.2.1 มีช่องทางในการเข้ามาเป็นอาสาสมัคร
“ทำงานประจำไปด้วย มาตอนเข้าตี 4 แล้วไปทำงาน เลิกงานก็มาอีก”	1.2.2 มีจังหวะเวลาที่เหมาะสม

ประเด็นหลักที่ 2: ปัญหา และแนวทางการแก้ไขปัญหาขณะเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม	
“เหมือนมีเซนส์อย่างหนึ่ง คนที่ทำงาน หรือคนที่ตั้งใจจะให้ ที่มาทำเนี่ย ระหว่างคนที่ตั้งใจจริงกับคนที่มาเพื่อที่จะเป็นแบ็คอัพ แบ็คกราวด์ หรือเอาไปพูดต่อ มันก็จะดูออก สะท้อนจากการทำงาน”	2.1.2 รับรู้ว่ามีอาสาสมัครบางส่วนเข้ามาหวังผลประโยชน์
“ทุกคนก็จะต่างคนต่างคิด ต่างคิดว่า เออ มุมของตัวเองดี มุมของตัวเองถูกที่สุด”	2.1.3 การมีความขัดแย้งในการทำงาน
“ก็มาก่อนแล้วก็มาอาบน้ำแต่งตัวที่นี้แล้วก็ไปทำงาน แต่ถามว่าเหนื่อยไหม ก็เหนื่อย”	2.2.2 ผลกระทบทางร่างกาย
“มาวางแผนว่าวันทั้งวันที่พวกเราไปทำงานประจำกัน ระหว่างวันเนี่ยมีคนเอาอะไรมาบริจาคบ้าง แล้วพรุ่งนี้เราจะทำอะไร เพื่อที่จะต้องวางแผนให้กับคนที่เขามาช่วย หรือคนที่เป็นหัวหน้าอยู่จะบริหารต่อ”	2.3.1 ระดมความคิดเพื่อวางแผนการแก้ปัญหา
ประเด็นหลักที่ 3: สิ่งที่ได้รับจากการเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม	
“มันเป็นความรู้สึกหนึ่งที่ เรียกว่าอะไรนะ เหมือนกับเขามาจากที่ไหนไม่รู้ เป็นใครจากใครไม่รู้ ไม่รู้ ไม่เคยรู้จักเรามาก่อน แต่เขาเดินเข้ามา เขาเห็นเราต้อนรับ หรือเขาได้กินอาหารที่เราเตรียมไว้ แล้วเขารู้สึกขอบคุณ ให้ศีล ให้พร รู้สึกว่าคำพูดแค่นี้ก็คำ แต่เราสัมผัสได้เลยว่า เฮ้ย เนี่ยแหละคือความจริงใจที่เขามีให้เรา แล้วเราก็สัมผัส เราก็รู้สึกได้ว่า เฮ้ย นี่แหละคือสิ่งนี้แหละที่มันไม่ใช่เงินทองที่เยอะ แต่เรา เรา รู้สึกมีความสุขกว่าที่เราทำงานบริษัทแล้วเราเห็นตัวเลขในเงิน เราก็รู้สึกว่ามันไม่ค่อยอยากได้เท่าไร”	3.1.1 ความสุขใจจากการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม

<p>“ช่วงนั้นฝนตก ทุกคนเพิ่งกลับมาจากทำงาน มา รวมตัวกันที่กทท. แล้วแบบฝนตก ไฟดับ แล้วตรงคลัง ที่เก็บของเนี่ยมันยังเป็นหลังคาที่เปิดโล่งอยู่ ทุกคนไม่ ทำอะไร ทำอะไรก็ได้ให้ของข้างในไม่เสียหาย ข้าวสาร ที่เป็นกระสอบ กระสอบ ทุกคนก็ช่วยเหลือกัน ไม่ว่า ผู้หญิง เด็ก หรือใครก็แล้วแต่ สภาพชุดที่ยังเป็นยูนิ ฟอร์ม เสื้อเชิ้ต หรือชุดทำงานของผู้หญิง ทุกคนก็ไม่ สนใจที่จะกลัวเปื้อน กลัวเปียกหรือกลัวเหนียว ทำ ยังไงก็ได้ให้ของพวกนี้สมบูรณ์หรือเปียกให้น้อยที่สุด”</p>	<p>3.1.2 ประทับใจผู้ที่ให้ความ ช่วยเหลือ</p>
<p>“มันเหมือนถูกรองด้วยผ้าสักอย่างหนึ่ง ที่กรองด้วย คนที่จิตใจคล้ายๆ กัน หรือ เออ อะไรก็แล้วแต่ที่ดึงคน ที่คล้ายกันเข้ามา เวลาคุยอะไรหรือมูมมองบางมูมมัน ก็ตรงกัน”</p>	<p>3.2.1 ได้เพื่อนร่วมอุดมการณ์ เดียวกัน</p>
<p>“เพราะอย่างที่บอกว่าเป็นเพื่อน เป็นพี่เป็นน้องเนี่ย ช่วงอายุมันตั้งแต่ 25 ยัน 50 ฉะนั้นมูมมองในแต่ละวัย มันต่างกัน ก็ได้เรียนรู้จากกัน”</p>	<p>3.2.2 ได้เรียนรู้ประสบการณ์ซึ่ง กันและกัน</p>
<p>“ความสัมพันธ์หรือการคุยกันเหมือนพี่กับน้องที่รู้จัก กันมานาน แต่เหมือนถามว่าอย่างความสัมพันธ์กับพี่ กับน้อง ก็ยังมีความเกรงใจหรือความเคารพกันอยู่ ณ มุมหนึ่งที่เรารู้ แต่ก็ยังสานต่อกันมาเรื่อยๆ”</p>	<p>3.2.3 เกิดความสัมพันธ์ต่อเนือง</p>
<p>“ครั้งนี้โชคดีที่ได้มาทำ คือสถานการณ์ต่างๆ บัจฉัย ต่างๆ มันเอื้อ มันมีโอกาสให้เราได้แสดงความรู้สึกร เราจริงๆ ออกมา”</p>	<p>3.3.1 ภูมิใจในตนเอง</p>

<p>“เราไปประคอง ไปช่วยเขาเนี่ย มันก็มีส่วนหนึ่งที่จิตใจเขาจะดีขึ้น เฮ้ย ทำให้รู้สึกว่าเขาไม่ได้ถูกทอดทิ้งในสังคมคนเดียววะ เขายังมีส่วนหนึ่งที่เป็นกำลังใจแล้วพร้อมที่จะกลับไปทำใหม่ ไปเริ่มใหม่”</p> <p>“มันเหมือนเป็นพร มันเป็นพรจากอะไรสักอย่างหนึ่งที่ผมได้กลับมา มันคุ้มค่าในสิ่งที่เราทำไป คือแบบเป็นประสบการณ์ที่มีคุณค่าอะ”</p>	<p>3.3.2 ตระหนักถึงคุณค่าจากการทำประโยชน์เพื่อผู้อื่น</p>
<p>“ถ้ามีโอกาสก็จะไปทำนะ คือแบบเป็นประสบการณ์ที่มีคุณค่าอะ เราก็อยากช่วยอยู่แล้ว ถ้ามีโอกาสก็จะไปทำครับ”</p>	<p>3.4.1 สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการเป็นผู้ให้</p>
<p>“พื้นฐานคนไทยเป็นคนดี ผมมั่นใจ แล้วก็ถ้าคนกลุ่มนี้ยังคงจำความรู้สึกนี้ไว้เนี่ย หลายๆ เรื่อง หลายๆ อย่างที่เกิดขึ้นกับเมืองไทยที่ผ่านมา มันจะไม่เกิดขึ้น ซึ่งผมมั่นใจว่าอย่างนั้น”</p>	<p>3.4.2 ข้อคิดเห็นสำหรับผู้สนใจทำงานอาสาสมัคร</p>

ตารางที่ 6

ตัวอย่างคำสัมภาษณ์ในประเด็นของผู้ให้ข้อมูลรายที่ 4

ประเด็นหลักที่ 1: ความพร้อมในการช่วยเหลือ	
“ทีนี้พอพี่มาเจอ พี่ก็เลยรู้สึกว่ เฮ้ย คือเราอะไม่โดน คนที่ไม่โดนๆ ไม่รู้หรือว่ามันเป็นยังไง แต่กับคนที่ เขาโดยจริงๆ อะ เขามีความรู้สึกมันจะตาย มันไม่มี ที่ไป ไม่มีที่พึ่งแล้วจะทำยังไง คือเขาหมดทุกสิ่งทุก อย่าง อย่างว่าแต่เงินทองที่จะเอาติดตัวเลย แม้แต่ ชีวิตที่จะออกมา ไม่รู้เขาจะเอามาได้หรือเปล่า”	1.1.1 เห็นอกเห็นใจผู้ที่เดือดร้อน
“แบบเอออย่างเงี้ย พี่ก็ไปปลูกป่า พี่ก็ไปช่วยเหลือ เด็กอ่อน พี่ไปสอนหนังสือ พี่ไปช่วยทำความสะอาด วัดวาอาราม เก็บขยะ”	1.1.2 การเคยมีประสบการณ์ในการ เป็นอาสาสมัคร
“พอเห็นใครเดือดร้อน ก็อยากเข้าไปช่วย”	1.1.3 มีใจอยากทำประโยชน์เพื่อ สังคม
“เฮ้ยเราทำหน้าที่ของเราหน้าที่ของเราหน้าที่ของ ความเป็นมนุษย์ให้สมบูรณ์แบบ ช่วยเหลือเขา ในทางที่ เขาเรียกว่าอะไรอะ ช่วยเหลือเขาในทางที่ เราสามารถช่วยได้ เราช่วยเรื่องทรัพย์สินอาจไม่เยอะ แต่เรา แต่ร่างกายเราอะ”	1.1.4 ระบุว่าตนสามารถทำ ประโยชน์เพื่อส่วนรวมได้
“ของพี่เริ่มแรกเลยนะที่ดูรายการทีวี อ่า ดูทางทีวี”	1.2.1 มีช่องทางในการเข้ามาเป็น อาสาสมัคร
“แล้วทีนี้พี่ก็คิดว่า เฮ้ย เราก็อยู่ว่างๆ เราทำธุรกิจ ส่วนตัวอะ แต่เราอยู่ว่างๆ ทำไมเราไม่เอาเวลาตรง นั้นอะไปช่วยเหลือคน”	1.2.2 มีจังหวะเวลาที่เหมาะสม

ประเด็นหลักที่ 2: ปัญหา และแนวทางการแก้ไขปัญหาขณะเป็นอาสาสมัคร ช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม	
“วันแรกที่เข้ามาเลย ไม่มีอะไรเลย ของที่ว่าจะเอามา จากธรรมชาติก็ไม่มี”	2.1.1 รับรู้ถึงการขาดระบบการ จัดการที่ชัดเจน
“มีๆ เพราะว่าตอนที่พี่ทำ พี่บอกเลยนะ ในครัวอย่าง เงี้ย พี่อะดูไม่หมดหรอก แต่พี่อะ แต่พี่จะเก็บ รายละเอียด พี่จะจดใส่สมุดว่า เฮ้ยเรามีของอะไร แต่ เหมือนกับแบบว่าทุกคนแบบอูหุ ของมันเยอะงะ เขา เรียกว่าอะไรนะ ของมันเยอะ แล้วฉันก็อยากได้ ทุกคน ก็เลยเหมือนกับแบบว่า อ้อ เอาไปนิดเอาไปหน่อย ไม่ เป็นไร”	2.1.2 รับรู้ว่ามีอาสาสมัคร บางส่วนเข้ามาหวังผลประโยชน์
“บางทีก็เป็นเรื่องเล็กๆ น้อยๆ กระทบกระพังกัน แต่ ถามว่าปัญหา มันไม่มีอะไรใหญ่โต”	2.1.3 การมีความขัดแย้งในการ ทำงาน
“พี่คิดว่าเฮ้ย ทำไมทุกคนเหมือนอยากได้น้ำได้ตาอะ แต่ทำไมไม่ทำจริงๆ จังๆ หน้าใหญ่ใจโต แต่ว่าเหมือน พวกที่เขาคิดว่าอะไรอะ มีหัวไว้กั้นหู แต่ไม่มีสมอง ข้างในเลยกลวงงิง ก้องๆ ตลอดเวลา”	2.2.1 ผลกระทบทางจิตใจ
“ทำดี 4 ถึงเที่ยงคืน แบบเหนื่อยโรย อิดโรยมาก พี่วิ่ง รอบจนขาพี่ขวิด น้ำหนักพี่ลดไป 10 โล”	2.2.2 ผลกระทบทางร่างกาย
“แต่พอมีเวลา มีอะไร เขาเรียกว่ามีปัญหาปั๊บ ทุกคน เดินเข้ามาหาพี่แล้วบอกว่า เฮ้ย เดี่ยวคุยกันหน่อยนะ เฮ้ยเราอย่างนี้นะ”	2.3.1 ระดมความคิดเพื่อวาง แผนการแก้ปัญหา
“แต่ถ้ามันแก้ไม่ได้ ก็จะไม่ยอมมันไป เพราะยิ่งตามแก้ อาจจะเยอะมากกว่าเก่า อยู่กับคนเยอะก็จะมีอยู่แล้ว แหละ พี่ก็ช่างมันนะ”	2.3.2 ยอมรับว่าปัญหาเป็นเรื่อง ธรรมดาที่เกิดขึ้นได้

ประเด็นหลักที่ 3: สิ่งที่ได้รับจากการเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม	
“แล้วสิ่งที่ไม่น่าเชื่อก็คือว่า ผู้อพยพอะ เวลามาก็ินข้าว โห เขาเรียกพี่ว่า โห พี่คะพี่ พี่ชื่ออะไรคะ ทำไมพี่ดูแลหนูดีกันจัง (เสียงสั่นและน้ำตาคลอ) เชื่อกันว่าพี่น้ำตาไหลเลยนะ คนที่อยู่ในครัวก็น้ำตาไหลกันนะ เฮ้ย มีความรู้สึกว่ามันคือสิ่งเล็กๆ อะ สิ่งเล็กๆ น้อยที่ดูยิ่งใหญ่ โหขอบคุณดีจังเลย ทำไมทำดีจังเลย สิ่งที่ได้รับมามันคือรอยยิ้มทั้งนั้นเลยนะ”	3.1.1 ความสุขใจจากการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม
“พี่ชอบตรงที่ว่าแบบ ทุกคนไม่บอก เฮ้ยมึงไปสิ เฮ้ยแกไปสิ เฮ้ยแกไปตรงนู่น ไปตรงนู่น ไม่มี มีแต่แบบ เฮ้ยเดี๋ยวไปเอง เฮ้ยเดี๋ยวผมไปเอง เฮ้ยเดี๋ยวหนูไปเอง พี่เดี๋ยวไปเอง อะไรรอยยิ้ม มีแต่คนแบบอยากจะทำไง”	3.1.2 ประทับใจผู้ที่ให้ความช่วยเหลือ
“พี่รู้สึกว่าเขาให้ความสำคัญกับเราอะ แล้วเราก็ให้ความสำคัญกับเขา จะไม่มีการมาแบ่งชนชั้นวรรณะ อ้อ ไอนั้นจบป.6 ไอนี้มันจบปริญญา มันต้องคนละชั้นมันไม่ใช่ แต่ทุกคนให้ความเสมอภาคกันหมด”	3.2.1 ได้เพื่อนร่วมอุดมการณ์เดียวกัน
“ได้ความคิดใหม่ๆ ถ้าเป็นในกลุ่มอาสา ได้ความคิดใหม่ๆ บางทีอาจจะเขาหรือเราที่เหมือนกบในกะลา ทุกคนจะเดิน อ้ออยู่ตรงนี้นะคะ มาทำงานแล้วเป็นอย่างนี้นะคะ แต่นอกกะลาก็มีกบหลายตัวไง แต่ถ้าเราเป็นกบตัวหนึ่งที่อยู่ในกะลา แล้วเราเปิดประตูออกมา ใ้อโห เจอสังคมอีกสังคมหนึ่ง เจอคนที่อยู่นอกกะลา กบที่อยู่นอกกะลาสามารถแลกเปลี่ยนความคิดได้”	3.2.2 ได้เรียนรู้ประสบการณ์ซึ่งกันและกัน

<p>“แล้วที่นี้พอเข้ามาเป็นอาสาวันแรกปั๊บ แล้วเรารู้สึกว่า เฮ้ย มันภูมิใจอะ อย่างน้อย อย่างน้อยคือเราก็เป็นคนหนึ่งที่แบบ ก็เป็นคนไทยเหมือนกัน ศักดิ์ศรีของความเป็นคน เรายังมีอยู่ไง”</p>	<p>3.3.1 ภูมิใจในตนเอง</p>
<p>“พี่ว่าการให้คน ให้โอกาสกับคนที่เขาดีด้อยกว่าเรา หรือคนที่เขาไม่มีอะไรเลย ไม่มีแม่แต่ข้าวจะกินอะ พี่ว่านั่นก็เป็นบุญที่สูงนะ สูงมาก เพราะหนึ่ง เราได้ต่อชีวิตให้เขา”</p>	<p>3.3.2 ตระหนักถึงคุณค่าจากการทำประโยชน์เพื่อผู้อื่น</p>
<p>“ถ้าเราทำสิ่งดีๆ ให้กับคนอื่น สิ่งดีๆ มันก็จะย้อนเข้าหาตัวแต่ละคน”</p>	<p>3.4.1 สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการเป็นผู้ให้</p>
<p>“พี่อยากบอกว่า ให้มาทำอะไรอะ ใครอยากทำหรือมีโอกาสสักครั้งในชีวิตที่เกิดมาเป็นมนุษย์ ทำไปเถอะ อยากทำอะไรทำ”</p> <p>“เขาเรียกว่าถ้ามีโอกาส จงทำ เพราะตายไป ไม่รู้ว่า คุณจะไปอยู่ตรงไหน แล้วชาติหน้าจะมีจริงหรือเปล่า ไม่รู้ ชาติหน้าจะได้เกิดหรือเปล่าไม่รู้ ทำแล้วมันก็มีความสุขไง”</p>	<p>3.4.2 ข้อคิดเห็นสำหรับผู้สนใจทำงานอาสาสมัคร</p>

ตารางที่ 7

ตัวอย่างคำสัมภาษณ์ในประเด็นของผู้ให้ข้อมูลรายที่ 5

ประเด็นหลักที่ 1: ความพร้อมในการช่วยเหลือ	
“เห็นความเดือดร้อน คือไม่ไหวจะต้องมา”	1.1.1 เห็นอกเห็นใจผู้ที่เดือดร้อน
“ส่วนใหญ่ผมเป็นคนที่ไม่ต้องการอะไรมากมายนะ นะครับ ก็คือขอให้มากก็มาช่วยได้ ก็จบไปละ ถ้ามีอะไรให้ช่วย ก็พยายามมาช่วย เท่านั้นเองอะ อืม แต่ว่าโดยเป้าหมายว่า เฮ้ย มาแล้วต้องได้อย่างนั้น อย่างนี้ ผมไม่มีเป้าหมาย คือไม่เหมือนกับการทำงาน ถูกไหมครับ ที่มีเป้า”	1.1.2 มีใจอยากทำประโยชน์เพื่อสังคม
“ช่วยอะไรได้ก็ช่วยไปก่อน ช่วยอะไรได้ก็ช่วย คืออย่างน้อยเราก็ลงแรง ลงใจ ลงเงิน แบบให้คนอื่นที่เขาลำบากมากกว่าเราอะ”	1.1.3 รับรู้ว่าตนสามารถทำประโยชน์เพื่อส่วนรวมได้
“รู้ว่าที่นี่รับอาสาสมัคร น่าจะเป็นเว็บไซต์สักอย่าง หรืออะไรสักอย่างทาง facebook อะนะครับ”	1.2.1 มีช่องทางในการเข้ามาเป็นอาสาสมัคร
“เนื่องจากมันเป็น long period มากในการหยุดอะหยุดยาวมาก ก็เลยมีเวลาว่าง”	1.2.2 มีจังหวะเวลาที่เหมาะสม
ประเด็นหลักที่ 2: ปัญหา และแนวทางการแก้ไขปัญหาขณะเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม	
“มันก็มีพวกอย่างนั้นแหละที่แบบต้องการผลงาน หรือต้องการอะไร อาจจะมีเรื่องชื่อเสียงหรืออะไรก็แล้วแต่ ผมไม่แน่ใจ หรือไม่มันนั่นมันเป็นผลงาน”	2.1.2 รับรู้ว่ามีอาสาสมัครบางส่วนเข้ามาหวังผลประโยชน์
“บางครั้งเนี่ยอาจจะเป็น conflict ระหว่างทีมที่ทำงานด้วยกัน อะไรประมาณเนี่ยนะอะ”	2.1.3 การมีความขัดแย้งในการทำงาน

<p>“ได้อันนี้เลย ปอดบวม ติดเชื้อจากที่นี่ หลังจากเสร็จแล้ว ผมก็ปอดบวม สุดท้ายเนี่ยกลายเป็นไซนัสไปละ ได้มาจากที่นี่เลยครับ”</p>	<p>2.2.2 ผลกระทบทางร่างกาย</p>
<p>“แต่สุดท้ายจริงๆ ในเมื่อ เรารู้สึกสับสน เราก็ยังสามารถคุยกับท่านผู้ว่า (กกท.)ได้ นี่ก็ออกใหม่”</p>	<p>2.3.1 ระดมความคิดเพื่อวางแผนการแก้ปัญหา</p>
<p>“การทำงานร่วมกับคนค่อนข้างเยอะเนี่ย มันมีโอกาสที่จะไม่เข้าใจกัน ถูกไหมครับ”</p>	<p>2.3.2 ยอมรับว่าปัญหาเป็นเรื่องธรรมดาที่เกิดขึ้นได้</p>
<p>ประเด็นหลักที่ 3: สิ่งที่ได้รับจากการเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม</p>	
<p>“มันเป็นมุมมองทางบวก positive thinking นะครับ ไม่ว่าจะคุณจะทำยังไงก็แล้วแต่ ให้คนที่เป็นผู้ประสบภัยอะ มันมีความสุขเท่านั้นเอง”</p>	<p>3.1.1 ความสุขใจจากการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม</p>
<p>“คือเห็นผู้ประสบภัยบางคนเนี่ย ก็พยายามเดินมาผู้ชายคนนึงผมจำไม่ได้ละ เขาจะเดินมาถามพยายามช่วยนู่นช่วยนี่ต่างๆ อย่างเงี้ย เขาก็ไม่ได้ย่อท้อ”</p>	<p>3.1.2 ประทับใจผู้ที่ให้ความช่วยเหลือ</p>
<p>“ได้เรื่องของเพื่อนในแต่ละกลุ่มที่เพิ่มขึ้นๆ นะครับ แล้วก็ารู้ถึงคน เพื่อนกลุ่มใหม่ นะครับที่มัน เขาเรียกว่าอะไรนะ มาด้วยใจที่หาค่าไม่ได้กัน”</p>	<p>3.2.1 ได้เพื่อนร่วมอุดมการณ์เดียวกัน</p>

<p>“คือผมอะ ไม่เคยรู้คำว่า เวลามีคนเยอะขนาดเนี่ย ผมต้องจัดการยังไง นะครับ อาหารการกิน ยารักษาโรค วิธีการในการเอ่อ ดำเนินการต่างๆ คล้ายๆ อย่างพวกอันเนี่ย โลกจิตติกส์อะ ระบบมันจะคล้ายๆ กับระบบการจัดการ ซึ่งผมไม่เคยมีความรู้มาก่อนเลย นะครับ ถึงได้บอกว่าคุณทำอีกครั้งหนึ่ง ถ้ามีอีกครั้งหนึ่งเนี่ย ผมทำได้ละ ผมสามารถละ เพราะตอนที่ผมทำก็ดูทุกอย่างอยู่นะครับ ตั้งแต่ในดีกว่าขั้นตอนของการรับคนเป็นยังไง อาหารการกินเป็นยังไง แบ่งคนยังไง อะไรมาก่อนเนี่ยวิธีการจัดการจนมาถึงโรงครัว”</p>	<p>3.2.2 ได้เรียนรู้ประสบการณ์ซึ่งกันและกัน</p>
<p>“ใช่ๆ ไม่ใช่จบแค่ทำอาสาสมัคร ใช่ ก็ยังคือ ยังคุยกันต่อ”</p>	<p>3.2.3 เกิดความสัมพันธ์ต่อเนื่อง</p>
<p>“คือครั้งหนึ่งเนี่ยเราสามารถช่วยคนได้ นะครับ โดยที่ คือ โดยไม่จำเป็นต้อง เขาเรียกว่าอะไรนะ ใช้เงินเราใช้แรงได้”</p>	<p>3.3.1 ภูมิใจในตนเอง</p>
<p>“แทนที่จะไปดูหนังหรือไปเที่ยว เออเราก็มีกิจกรรมตรงเนี่ย ซึ่งมันเป็นประโยชน์ต่อคนอื่น นะครับ”</p>	<p>3.3.2 ตระหนักถึงคุณค่าจากการทำประโยชน์เพื่อผู้อื่น</p>
<p>“ทำให้เราอยากทำความดีไปเรื่อยๆ อะนะครับ มีโอกาสก็จะทำเรื่อยๆ”</p>	<p>3.4.1 สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการเป็นผู้ให้</p>

<p>“ผมก็แอบเสียอย่างเดี๋ยวนะที่ราชมังอะ ไม่มี เหมือนกับว่า เขาเรียกว่าอะไรนะ เรียกว่าอะไรอะ กลับไปซ่อมบ้านหรือไปทำอะไรต่อให้กับคนที่เรา คือ เขามาอยู่กับเราขนาดนี้อะนะฮะ เราอาจจะติดต่อ เขา อาจจะเป็นเซ็ทก็ได้ แบบกลุ่มเนี่ยบ้านเขาอยู่ ไหน น่าจะแบบ สามารถที่จะทำอะไรต่อไปได้ไหม ต่อจากนั้นได้หรือเปล่า เช่นนะฮะ เพราะผมเชื่อว่า วันนั้นเนี่ย ในโกดังเรายังมีของอยู่นะครับ เงินที่ บริจาคยังมีอยู่นะครับ ซึ่งเราสามารถที่จะนำเงินใน ส่วนตรงนั้นเนี่ยไปดูแลบ้านเขาได้ ซ่อมไฟฟ้า น้ำประปา อะไรอย่างนี้ได้ นะครับ แต่ว่าบังเอิญเขา ยุติ ก็คือจบแค่นั้น”</p>	<p>3.4.2 ข้อคิดเห็นสำหรับผู้สนใจ ทำงานอาสาสมัคร</p>
---	---

ตารางที่ 8

ตัวอย่างคำสัมภาษณ์ในประเด็นของผู้ให้ข้อมูลรายที่ 6

ประเด็นหลักที่ 1: ความพร้อมในการช่วยเหลือ	
“ก็เห็นเขาเดือดร้อนและอยากไปช่วยเท่านั้นเอง เพราะพอเรานั่งเสพข้าว มันก็มีแต่แบบ ฝนก็ตก ตรงนี้ก็ท่วม คนก็แบบทุกซั้วอันอะนี่ก็ออกใหม่ มันก็คือด้วยความเป็นห่วงคนอะ เป็นห่วงมากกว่า เออ เอี้ยช่วยอะไรได้ก็อยากไปช่วย ก็เลยไป แคนั้นเอง”	1.1.1 เห็นอกเห็นใจผู้เดือดร้อน
“เคยแล้ว คือตั้งแต่ปี 53 มั้งที่มัน ตอนนั้นที่พวก... ประท้วงเยอะๆ อะ พี่เคยไปเป็นอาสาสมัครให้ศูนย์ให้ความช่วยเหลือของรัฐ แต่อันนั้นส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องรับร้องเรียน เรื่องรับโทรศัพท์ หรืออย่างตอนนั้นที่เขาจัดงาน 6 วัน 6 ล้านความคิดที่ทำเนียบ อย่าง เอี้ย พี่ก็ไปเป็นอาสาสมัคร ช่วยเก็บข้อมูล ช่วยรับโทรศัพท์เหมือนกัน”	1.1.2 การเคยมีประสบการณ์ในการเป็นอาสาสมัคร
“เราอยากใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์อะ ถูกไหม แล้วก็ก็เป็นประโยชน์ที่แบบถึงคนทั่วไปอะ ที่มันง่ายๆ พื้นฐานอะ ถึงคนข้างนอกนะ คือไปช่วยอะไรก็ได้”	1.1.3 มีใจอยากทำประโยชน์เพื่อสังคม
“ประกอบกับช่วงนั้นเราก็กว้างพอดี”	1.2.2 มีจังหวะเวลาที่เหมาะสม
ประเด็นหลักที่ 2: ปัญหา และแนวทางการแก้ไขปัญหาขณะเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม	
“เวลาทำงาน มันจะมีบ้าง พวกแบบเมาส์กันบ้าง จิกกัดกันบ้าง ชัดๆกันบ้าง”	2.1.3 การมีความขัดแย้งในการทำงาน
“คือเวลาเจอปัญหา อย่างคนที่แบบมาวินมาดำเรา บางทีก็มี มันก็แป็บเดียว ก็เซ็งๆ เซ็งตรงนั้นนิดเดียว”	2.2.1 ผลกระทบทางจิตใจ

<p>“ถามว่าเหนื่อยไหม เหนื่อยกายอะเหนื่อยอยู่แล้ว เพราะเวลาของเข้าเเยอะ ต้องแบบ โหเร่งรีบ ต้องจัดการ อะใช้อย่างนี้ เป็นธรรมดา”</p>	<p>2.2.2 ผลกระทบทางร่างกาย</p>
<p>“ถามว่าทำงานตรงไหน ก็มีปัญหานั้นนั่นแหละ ไม่ว่าจะงานประจำหรืองานอาสาสมัคร ยิ่งโดยเฉพาะการทำงานกับคนอะ ยังไงก็มีปัญหาอยู่แล้ว ก็เลย ก็เลยมองว่าเป็นเรื่องปกติที่ต้องมีปัญหา”</p>	<p>2.3.2 ยอมรับว่าปัญหาเป็นเรื่องธรรมดาที่เกิดขึ้นได้</p>
<p>ประเด็นหลักที่ 3: สิ่งที่ได้รับจากการเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม</p>	
<p>“คือในแง่ตัวเองอะ เราก็ได้ความสุขใจนะครับ มันคือสิ่งที่สำคัญที่สุดมั้ง”</p>	<p>3.1.1 ความสุขใจจากการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม</p>
<p>“คือดูจากหลายคน อย่างบางคนเลิกงาน 5 โมง 6 โมง ก็ยังมา บางคนบ้านก็ไม่ได้ใกล้เลยนะ คือโอเคที่มีหลายคนที่บ้านอยู่แถวนั้น อยู่แถวรามคำแหงแล้วมา เราก็เข้าใจได้ บ้านใกล้เขาแะมากก็โอเค อย่างเงี้ย แต่ในขณะที่บางคน โห ต้องนั่งรถเมย์มาสวมสี่ต่อ นั่งรถเมย์มาก็มี ดีๆ ก็ควักกระเป๋า เรียกแท็กซี่กลับบ้านเอง เอะ คือเขาก็มากัน อะใช้อย่างเงี้ย มันก็ปลื้มใจ”</p>	<p>3.1.2 ประทับใจผู้ให้ความช่วยเหลือ</p>
<p>“คนเรา พี่ว่าพอมันเข้าไป เข้าไปด้วยจิตใจที่ดี จิตใจที่เอื้อเฟื้อ แล้วได้เจอกัน มันก็คลึ่กกันง่ายมากกว่า แล้วมันก็เป็นความรู้สึกดีๆ”</p>	<p>3.2.1 ได้เพื่อนร่วมอุดมการณ์เดียวกัน</p>
<p>“ได้เรียนรู้การปรับตัว และวิธีการที่จะสื่อสารกับคนหรือกระทั่งการควบคุมอารมณ์ตนเอง อะใช้อย่างเงี้ย บางทีการสื่อสารยังไงจะทำให้เขาใจเย็นลง หรือทำให้เขาเข้าใจ หรือบางคน แล้วแต่ อะใช้อย่างเงี้ย ก็รู้จากคนหลายๆ คน ซึ่งมันก็นุกดี”</p>	<p>3.2.2 ได้เรียนรู้ประสบการณ์ซึ่งกันและกัน</p>

<p>“ก็ภูมิใจนะ ก็จะไปเรื่อยๆ นะ ทำเท่าที่เราสามารถทำได้อะ”</p>	<p>3.3.1 ภูมิใจในตนเอง</p>
<p>“ก็ได้ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ และยังเป็นประโยชน์ต่อคนอื่นด้วย”</p>	<p>3.3.2 ตระหนักถึงคุณค่าจากการทำประโยชน์เพื่อผู้อื่น</p>
<p>“มันทำให้อย่างน้อย ชีวิตเราก็ได้เรียนรู้ว่า เออ คนที่เขาลำบากกว่าเรามี และคนเจาเนี่ย เมื่อสามารถจะแบ่งปันอะไรได้ก็ควรแบ่งปันกันพื้กว่าพื้มองโลกแบบมีเมตตาต่อกันมากขึ้น แล้วก็เห็นอกเห็นใจซึ่งกันมากขึ้น”</p> <p>“ทุกวันนี้พอว่าง บางทีก็แบบ ไปเป็นอาสาเล็กๆ น้อยๆ อย่างเช่น บางทีเนี่ย พื้ก็ไปเนี่ย โรงเรียนสอนคนตาบอด ไปช่วยเด็กตาบอดทำการบ้าน คือมันก็ทำให้เรา อะ วันไหนที่เราว่างๆ ไม่มีอะไรทำ เบื่อๆ แทนที่จะมานั่งดูแต่ทีวีหรือเล่นแต่เกมส์”</p>	<p>3.4.1 สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการเป็นผู้ให้</p>
<p>“อย่างอาสา ก็มีหลายประเภทเหมือนกัน บางคนต้องเกิดวิกฤติใหญ่ถึงจะทำ แต่อย่างพื้เนี่ย พอเรียนรู้แล้วเนี่ย พอไม่มีวิกฤติ เราก็ทำได้ ซึ่งจริงๆ คนประเภทนี้ก็มีอีกเยอะ หรืออย่างพื้ไปโรงเรียนสอนคนตาบอดอะ เออ บางคนเขาก็เป็นแบบ คนเพิ่งจบบ้าง หรือคนทำงาน แล้วเขาก็มา บางคนก็มาจนเป็นประจำก็มี เออๆ ก็ดีเหมือนกันนะจริงๆ คนที่ทำงานอาสาในสังคมก็มีเยอะเหมือนกันนะ เพียงแต่ว่าไม่มีคนรู้จัก หรือไม่มีคนรู้มากกว่า”</p>	<p>3.4.2 ข้อคิดเห็นสำหรับผู้ที่สนใจทำงานอาสาสมัคร</p>

ตารางที่ 9

ตัวอย่างคำสัมภาษณ์ในประเด็นของผู้ให้ข้อมูลรายที่ 7

ประเด็นหลักที่ 1: ความพร้อมในการช่วยเหลือ	
“คือเห็นเขาอู่หู่ ตายแล้ว ไม่มีข้าวกิน ดูข่าวดูอะไร เฮ้ยเราจะนั่งอยู่บ้านเฉยๆ เหรอ จะแค่ดูข่าวหน้าจอ เหรอ เราทำอะไรได้หรือเปล่า อะไรอย่างเนี่ย”	1.1.1 เห็นอกเห็นใจผู้ที่เดือดร้อน
“พี่เคยทำ ของพันมิตร อ่า ตอนที่ชุมนุมเนาะ พี่ก็ไป ช่วยแบบว่า ในหลายๆ ส่วนเนาะ อะไรอย่างเนี่ย ก็ คือทำตั้งแต่ตรงนั้น”	1.1.2 การเคยมีประสบการณ์ในการ เป็นอาสาสมัคร
“จุดประสงค์ของเราจริงๆ คือต้องการช่วยเหลือเขา จริงๆ ช่วยเหลือโดยเร็วที่สุด”	1.1.3 มีใจอยากทำประโยชน์เพื่อ สังคม
“พี่ก็มีวันลา พี่ก็จะลาเขา ว่าโอเคเราขอใช้วันลา วัน ลาพักร้อนอะไรของเรามาทำ อะไรอย่างเนี่ย คือจะ ไม่ให้กระทบกับเรื่องงานเด็ดขาด”	1.2.2 มีจังหวะเวลาที่เหมาะสม
ประเด็นหลักที่ 2: ปัญหา และแนวทางการแก้ไขปัญหาขณะเป็นอาสาสมัคร ช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม	
“ถ้าตอนแรกก็เหมือนอยู่ในกลุ่มที่ set up แพลนการ วางผัง อะไรกันอย่างเนี่ยอะคะ มันก็ยังไม่เป็นระบบ เท่าไร ก็ช่วยหลายๆ ส่วน อะ อยู่ในคลังบ้าง เพราะ ตอนแรกมันก็ได้แบบใหญ่ เป็นระบบมากไป”	2.1.1 รับรู้ถึงการขาดระบบการ จัดการที่ชัดเจน
“คนอื่นอาจจะมาแบบโอเค แบบว่าสร้างภาพ อะไร อย่างเนี่ย มันก็มี sense ที่ทำให้เรารู้สึกได้”	2.1.2 รับรู้ว่ามีอาสาสมัครบางส่วน เข้ามาหวังผลประโยชน์
“ก็ต่างคนต่างความคิด แบบมีเถียงกัน หรือทะเลาะ กันบ้าง”	2.1.3 การมีความขัดแย้งในการ ทำงาน

<p>“แต่ไอคนไม่ดีเนี่ย เป็นคนกลุ่มน้อย แต่แสดงออกอย่างรุนแรง แล้วคอยจกฉวยโอกาสแบบนี้เยอะมาก มันทำให้เหมือนเราตอกย้ำถึงสิ่งที่ว่า เออจริงวะ แต่เราก็ต้องเป็นกลุ่มที่เริ่มว่าไม่ใช่ ที่ตรงนี้ไม่ใช่ที่ที่คุณจะมาแสดงออกทางการเมือง วันนี้คือคุณจะต้องช่วยเหลือคนเหล่านั้น ถ้าคุณไม่สามารถที่จะถอดเปลือกของคุณได้ ก็อย่ามาเลย ถูกไหม”</p>	2.2.1 ผลกระทบทางจิตใจ
<p>“ถามว่ามันเหนื่อยไหม ก็เหนื่อยนะ พี่เนี่ยตัวดำปี๋เลยอะ เจ (นามสมมติ) จะแซวพี่ว่าเฮ้ย ทำไม วันแรกพี่ขาว คือช่วงนั้นพี่ก็อบผิวอยู่ไง แล้วเราแบบว่าเราก็ใสขาว อะไรแบบเนี่ย แล้วมันแดดมันแรงมาก พี่ดำแบบว่ารูปออกมาทุกคนบอกว่า เฮ้ยทำไมดำขนาดนี้ อะไรอย่างนี้ไง”</p>	2.2.2 ผลกระทบทางร่างกาย
<p>“ความเห็นส่วนใหญ่คือยังไง ก็คือเป็นแบบนี้ ทุกคนก็คือยอมรับและก็ปฏิบัติ เพราะสุดท้ายแล้วเป้าหมายเราคือได้ช่วยเหลือผู้ประสบภัย”</p>	2.3.1 ระดมความคิดเพื่อวางแผนการแก้ปัญหา
ประเด็นหลักที่ 3: สิ่งที่ได้รับจากการเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม	
<p>“มันเป็นความสุข ความสุขของการให้ ซึ่งประโยชน์จะพิสูจน์ได้ก็ต่อเมื่อคุณให้จริงๆ ไม่ต้องมาทำอย่างนี้ได้ ในชีวิตประจำวันคุณอะ แบบช่วยเหลือคนนิดนึง ความสุขก็เกิดขึ้นแล้วนะ”</p>	3.1.1 ความสุขใจจากการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม
<p>“โดยธรรมชาติของคนที่อยู่ก็เป็นคนที่คล้ายๆ กัน อย่างหนึ่ง คือ มีจิตอาสา เออนั่นแหละ ได้เพื่อนที่มีอุดมการณ์เหมือนกัน”</p>	3.2.1 ได้เพื่อนร่วมอุดมการณ์เดียวกัน
<p>“เราก็จะมีแบบ มีเพื่อนที่เหมือนมีอุดมการณ์ตรงนี้เหมือนกัน เออ ก็พี่ว่าอะไรอย่างเนี่ย เราก็ยังเป็นเพื่อนกันอยู่ เออก็ได้ประมาณนี้ ยังติดต่อกันอยู่”</p>	3.2.3 เกิดความสัมพันธ์ต่อเนื่อง

<p>“มันก็เป็นความภูมิใจนะอะ ว่าในเหตุการณ์นั้น อะไร อย่างเนี้ย แบบครั้งหนึ่งเราเคยได้ทำ”</p>	<p>3.3.1 ภูมิใจในตนเอง</p>
<p>“เฮ้ยดูสิวันนี้ เห็นไหมว่ามันประสบความสำเร็จ เฮ้ย ผู้ประสบภัย ในที่สุด สุดท้ายที่ของเราเป็นที่ที่เหมือน แบบเป็นที่ของอาสาจริงๆ อะไรอย่างนี้”</p>	<p>3.3.2 ตระหนักถึงคุณค่าจากการทำ ประโยชน์เพื่อผู้อื่น</p>
<p>“ทำให้เรารู้สึกว่าการให้มันดีเนาะ อะไรอย่างเนี้ย ทำ ให้มันเหมือนกับ มันก็เหมือนทำให้เราเป็นนิสัย อะไร ที่ทำได้ ทำได้โดยไม่ต้องคิด อัตโนมิติ อะไรอย่าง เนี้ย”</p>	<p>3.4.1 สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการเป็นผู้ให้</p>
<p>“ถ้าคุณมัวแต่คิดอยู่ ไฉยตายแล้ว เพื่อนจะคิดอะไร จะอะไรยังงัย เฮ้ยไปแล้ว จะอะไร เฮ้ย ไปแล้วจะรู้จัก ใครใหม่ พี่ก็มาคนเดียว พี่ก็ต่อแถวคนเดียว ถูกไหม คือพี่ก็ไม่ได้จำเป็นว่าพี่ต้องรอเพื่อนมาเป็นกลุ่มหรือ อะไร คือต้องถามว่า เราทำเพื่อใคร เราไม่ใช่ เราทำ เพื่อคนที่เขาลำบาก คนที่เขารอเราอยู่ เราก็มาเลย พี่ ว่าบางคนเนี่ยขาดความกล้าไง”</p>	<p>3.4.2 ข้อคิดเห็นสำหรับผู้ที่สนใจ ทำงานอาสาสมัคร</p>

ตารางที่ 10

ตัวอย่างคำสัมภาษณ์ในประเด็นของผู้ให้ข้อมูลรายที่ 8

ประเด็นหลักที่ 1: ความพร้อมในการช่วยเหลือ	
“ไปช่วยเขาดีกว่า เพราะว่าเราหนีไปอะ เราสบาย เราสบายได้ใช่เปล่า แต่ว่าก็มีคนเดือดร้อน ผมคิดว่าเฮ้ย เราคงไม่มีความสุขมั้ง ก็เลยมาช่วย”	1.1.1 เห็นอกเห็นใจผู้ที่เดือดร้อน
“ไปคนเดียวเลย ที่นี้ไม่ต้องชวนเพื่อนละ ไม่ชวนใครไปละ ขับรถไป ไปจอดที่นู่นเลย ไม่รู้จักใครด้วย ไปถึงเห็นคนเยอะๆ ก็เข้าไปมุงชุลมุนกัน ก็เริ่มต้นจากตรงนั้นอะ ที่มุงๆ กันอะ เฮ้ย ทุกคนก็ไม่มีใครรู้จักกันนี่ก้อออกปะ”	1.1.3 มีใจอยากทำประโยชน์เพื่อสังคม
“จริงๆ เราก็ช่วยได้ ช่วยได้อยู่แล้ว”	1.1.4 รู้ว่าตนสามารถทำประโยชน์เพื่อส่วนรวมได้
“ได้ฟังข่าวช่อง 11 ว่าที่ศูนย์ธรรมศาสตร์เขาย้ายมาที่ราชมั่ง”	1.2.1 มีช่องทางในการเข้ามาเป็นอาสาสมัคร
ประเด็นหลักที่ 2: ปัญหา และแนวทางการแก้ไขปัญหาขณะเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม	

<p>“เสร็จแล้วคนมาอยู่กันเยอะๆ ปู่ป้า ก็ดูเหมือนว่าแต่ๆ คำๆ ตอนนั้นนะ ความรู้สึกคือแบบว่าไม่รู้จักใครเลย นึกออกไหม แล้วคนก็ยืนเบียดๆ กัน ต่างคนต่างไม่รู้จัก ก็มีคนแบบ ไม่มีใครเริ่มต้นนะ ก็มีพี่คนหนึ่งเอามากาง เอกกระดาษมา เราก็เฮ้ยๆ พี่ เราจะทำอะไรบ้าง ผมจะช่วยอะไรได้บ้าง ผมตั้งใจมาดูแลตลาด แล้วก็รุ่งขึ้นจะพาลูกน้องมา 50 คน แล้วก็มาทำนู่นทำนี่ ปรากฏว่าถาม ถามว่าใครมาทำอะไรกัน ปรากฏว่าทุกคนไม่รู้ว่าจะทำอะไร”</p>	<p>2.1.1 รับรู้ถึงการขาดระบบการจัดการที่ชัดเจน</p>
<p>“บางครั้งคุยกันไม่เข้าใจก็มี ขัดแย้งกันบางเรื่อง เพราะว่าเราจัดระบบของเราแบบนี้ แต่ว่าอีกทีมจัดระบบของเขาอย่างนั้น”</p>	<p>2.1.3 การมีความขัดแย้งในการทำงาน</p>
<p>“ถามว่าเหนื่อยไหม ก็เหนื่อยนะครับ เหนื่อยก็เหนื่อย ร้อนก็ร้อน ไม่ใช่เหนื่อยอย่างเดียว ร้อนด้วย”</p>	<p>2.2.2 ผลกระทบทางร่างกาย</p>
<p>“ผมก็เฮ้ย มันเพิ่งเริ่มนี่นา ก็เฮ้ย เรามาแบ่งทีมกัน อย่างนี้ดีไหม ก็บอกน้องเอานี้ไป น้องเขาโทรโข่งมาบอกว่าใครอยากทำอะไร เข้ามาขึ้นต่อแถวเลย เรา จะแบ่งเป็นที่ฝ่ายๆ อะไรอย่างเนี่ยอะครับ ก็คุยกันว่า ใครจะทำครัว ใครจะทำนู่นทำนี่ อะไรอย่างเนี่ย ก็เลยแบ่งกัน แล้วก็ลงมือทำเลย อะไรแบบนี้”</p>	<p>2.3.1 ระดมความคิดเพื่อวางแผนการแก้ปัญหา</p>
<p>“ช่วงเวลา 1 เดือนหรือว่า 2 เดือนที่อยู่ตรงนี้ จะให้ทำแล้ว perfect ที่สุดคงเป็นไปไม่ได้ ใช่มั้ย รวมทั้งการประสานงาน ทั้งการบริหาร ทั้งการจัดการ อะไรแบบเนี่ย จะให้ทุกอย่างมันออกมา perfect มัน เป็นไปไม่ได้หรอก”</p>	<p>2.3.2 ยอมรับว่าปัญหาเป็นเรื่องธรรมดาที่เกิดขึ้นได้</p>

ประเด็นหลักที่ 3: สิ่งที่ได้รับจากการเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม	
“ก็ผมว่าน่าจะเป็นความสุข เป็นความสุขเลยแหละ”	3.1.1 ความสุขใจจากการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม
“ได้เพื่อนที่น่ารักมากมาย คืออาจารย์เคยบอกผม ครั้งหนึ่งตอนเรียนปริญญาโท เขาบอกว่าเพื่อนที่เรียนปริญญาโทเนี่ยคือเป็นเพื่อนกลุ่มสุดท้ายของพวกเขาคุณนะ ที่คุณจะสนิทด้วยอะ ผมก็ว่าเออจริงเรียนโทจบมาตั้ง 10 ปีละ ผมก็แฮ้ย เออจริงนะ แต่พอมาอยู่อย่างเนี่ย อยู่คลุกคลีกับใครก็ไม่รู้อะ คนจังหวัดอะไร ก็ไม่รู้จักกันเลย ก็มาตะโกนโหวกเหวกด้วยกัน มาเหนื่อยด้วยกันอะไรแบบเนี่ย แค่เวลาสองอาทิตย์ สามอาทิตย์ เดือนนึง หรือว่า แค่เวลาสองอาทิตย์เองอะก็เริ่มสนิทกันละ”	3.2.1 ได้เพื่อนร่วมอุดมการณ์เดียวกัน
“มีเพื่อนใหม่ที่น่ารัก ก็ยังติดต่อกันอยู่เรื่อยๆ นะ”	3.2.3 เกิดความสัมพันธ์ต่อเนื่อง
“คือพอได้ทำเองก็ได้ช่วยและรู้จักอย่างว่าเรายังไม่แก่ นะ เรายังมีแรงไปช่วยเขาได้นะ”	3.3.1 ภูมิใจในตนเอง
“แต่คราวเนี่ยที่ได้มาลงแรงเองเนี่ย ก็ได้รู้สึกแล้วว่าอ้อ การได้ช่วยคนอื่นจริงๆ เนี่ยโดยที่ไม่ได้หวังผลตอบแทนมันเป็นยังไง มันอิมเคิบนะ”	3.3.2 ตระหนักถึงคุณค่าจากการทำประโยชน์เพื่อผู้อื่น
“ยามที่มีคนเดือดร้อน ผมก็เชื่อว่ายังมีคนไทยส่วนหนึ่งอะที่เขาไม่ได้เดือดร้อน เขาก็ลงมือมาช่วย”	3.4.1 สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการเป็นผู้ให้
“เนี่ยก็บอกลูกให้ดูว่าเนี่ย คนที่เขาต้องการความช่วยเหลือเนี่ยมืออยู่เออะนะ เมื่อไหร่ที่เราพร้อมเนี่ยเราก็มาช่วยเขา แต่ถ้าเราไม่พร้อมก็ไม่ใช่ไร คือเรายังเด็กอยู่ไม่ใช่ไร แต่ปีามาช่วยแทนไปก่อน”	3.4.2 ข้อคิดเห็นสำหรับผู้สนใจทำงานอาสาสมัคร

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวพิมลพร สวรรณยานุกิจ เกิดเมื่อวันพฤหัสบดีที่ 23 กรกฎาคม พ.ศ. 2530 สำเร็จ การศึกษาระดับอนุบาลจากโรงเรียนมัธยมวิทยา ระดับประถมศึกษาจากโรงเรียนอัสสัมชัญลำปาง ระดับมัธยมศึกษาจากโรงเรียนลำปางกัลยาณี และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตร วิทยาศาสตร์บัณฑิต ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (เกียรตินิยมอันดับ 1) และได้เข้าศึกษาต่อในหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปีการศึกษา 2553

ผู้ที่สนใจเกี่ยวกับเนื้อหาในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สามารถติดต่อกับผู้เขียนวิทยานิพนธ์ได้ที่

e-mail: s.pimonporn@gmail.com