

การศึกษารูปแบบเครือข่ายบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา

The Information Service Network Model for The Volunteer Spirit Network

นายไคลก้อง ไวทยการ (Klaikong Vaidhyakarn)*

น้ำทิพย์ วิภาวิน (Namtip Wipawin)**

กมลรัฐ อินทรทัศน์ (Kamonrat Intraratat)***

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ(1) ศึกษาสถานภาพของเครือข่ายบริการสารสนเทศของ เครือข่ายจิตอาสา และ (2) ศึกษาแบบเครือข่ายบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา

วิธีวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยคือ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ด้านการจัดการอาสาสมัครในองค์กรที่เข้าร่วมเครือข่ายจิตอาสา 12 องค์กร จำนวน 24 คน เครื่องมือ ที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เชิงพรรณนา

ผลวิจัยพบว่า (1) เครือข่ายบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสาประกอบด้วย องค์กร อาสาสมัครในเครือข่ายจิตอาสาที่มีระบบฐานข้อมูลอาสาสมัคร มีกิจกรรมอาสาสมัครทั้งในรูปแบบ กิจกรรมระยะยาว และกิจกรรมระยะสั้น เพื่อให้ตรงกับ ความสนใจของอาสาสมัคร มีบริการสารสนเทศ ในรูปแบบบริการตอบคำถามและช่วยค้นข้อมูล บริการจัดส่งสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ และบริการ แนะนำแหล่งสารสนเทศโดยผ่านเว็บไซต์และเครือข่ายสังคมออนไลน์ (2) รูปแบบเครือข่ายบริการ สารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสาประกอบด้วย เครือข่ายความร่วมมือระหว่างบุคคลที่เป็นอาสาสมัคร ในทำงานร่วมกันเกี่ยวกับ นโยบายอาสาสมัครระดับชาติ และเครือข่ายสังคมออนไลน์ในการส่งเสริม กิจกรรมและการพัฒนาศักยภาพขององค์กรอาสาสมัคร อาทิ การแนะนำแหล่งสารสนเทศเพื่อพัฒนา ทักษะการจัดการอาสาสมัคร เป็นต้น และเครือข่ายการส่งข่าวสารไปยังสมาชิก เช่น จดหมายข่าว อิเล็กทรอนิกส์และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์

คำสำคัญ: บริการสารสนเทศ เครือข่ายจิตอาสา อาสาสมัคร

* หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สารสนเทศศาสตร์) แขนงวิชา สารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชา ศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช e-mail: klaikong@gmail.com

* * รองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวิน แขนงวิชา สารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชา ศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช e-mail: nwipawin@gmail.com

* ** รองศาสตราจารย์ ดร.กมลรัฐ อินทรทัศน์ สาขาวิชา นิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช e-mail: kamolratchim@hotmail.com

Abstract

The objectives of this research were (1) to study the status of information service for the Volunteer Spirit Network; (2) to develop an information service network model for the Volunteer Spirit Network.

This research was a qualitative study and the sampling were 24 executives and staff members in 12 volunteer organizations who are involved with Volunteer Spirit Network activities. The tool used in data collection was an interview, the data analysis was descriptive analysis.

The research findings could be summarized as follows: (1) The information service network of The Volunteer Spirit Network is comprised of volunteer organizations in a volunteer database system. There were both long term and short term volunteer activities with reference and information services, electronic information delivery, and online referral services via websites and social media software. (2) The information service network model developed for the Volunteer Spirit Network is comprised of a personnel cooperation network of volunteers at the national level, a social media network to enhance activities and capabilities of volunteers, and an information delivery network for sharing electronic newsletters and books among members.

Keywords: Information service, The Volunteer Spirit Network, Volunteer

บทนำ

สารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญในการตัดสินใจในการทำงานทุกประเภท การบริการสารสนเทศให้กับผู้ที่ต้องการสารสนเทศนำไปใช้ในการตัดสินใจจึงเป็นสิ่งจำเป็น อาสาสมัครเป็นการทำงานที่แม้จะไม่มีค่าตอบแทนเชิงรายได้ แต่ก็มีความคุ้มค่าเชิงการช่วยเหลือเกื้อกูลกันในสังคม

งานอาสาสมัครนั้นมีมาเป็นเวลานานแล้วในประเทศไทย การพัฒนางานอาสาสมัครอย่างเป็นระบบนั้นเริ่มขึ้นภายหลังเหตุการณ์ธรณีพิบัติสึนามิในมหาสมุทรอินเดียเมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2547 จากเหตุการณ์ประสบภัยคลื่นสึนามิที่เกิดขึ้นทำให้เกิดการร่วมมือกันระหว่างองค์กร ภาครัฐ ภาคเอกชนภาคประชาสังคมต่างๆ ซึ่งทำได้ เป็นจุดเริ่มต้นของกระแสการเป็นอาสาสมัครซึ่งเป็นการช่วยเหลือซึ่งกัน และเป็นประโยชน์ร่วมกันทั้งต่อผู้กระทำ และผู้รับโดยเน้นที่ คุณค่า ของความ สามัคคีการมีส่วนร่วม และการสร้างสรรค์ประโยชน์สุขในสังคม องค์กรต่างๆ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญ ในด้านงานอาสาสมัคร และมีความเห็นร่วมกันที่จะมีการจัดการอาสาสมัครให้มีระบบที่ชัดเจนมากขึ้นเพื่อรองรับกับรูปแบบงานอาสาที่หลากหลาย นับตั้งแต่แบบ ฟังพาดตนเองในชุมชน จนไปถึงการ ช่วยเหลือผู้คนทั่วโลก จึงได้มีการร่วมมือกันเป็นเครือข่ายจิตอาสาเพื่อให้กระแสอาสาสมัครใน สังคมไทยนั้นเป็นไปอย่างมั่นคงและยั่งยืน

เครือข่ายจิตอาสา หมายถึง เครือข่ายความร่วมมือขององค์กรพัฒนาเอกชนที่ทำงาน ด้าน อาสาสมัคร ก่อตั้งขึ้นหลังเหตุการณ์ธรณีพิบัติสึนามิในมหาสมุทรอินเดีย เมื่อปี พ.ศ. 2547 เครือข่าย จิตอาสาสมัครมีสมาชิกที่เข้าร่วมก่อตั้งเป็นเครือข่ายที่เป็นองค์การอาสาสมัครดังนี้ 1) มูลนิธิอาสาสมัครเพื่อสังคม 2) กลุ่มนวัตกรรมเยาวชนเพื่อสังคม 3) เครือข่ายพุทธิกา 4) มูลนิธิกองทุนไทย 5) มูลนิธิเพื่อการพัฒนาเด็ก 6) กลุ่มบ้านดินไทย 7) มูลนิธิกระจกเงา 8) The Network 9) บางกอกฟอรั่ม 10) ศูนย์อาสาสมัครมหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์ 11) สำนักบัณฑิตอาสาสมัครมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 12) budpage.com 13) มูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทยฯ ปัจจุบันเครือข่ายจิตอาสาสมัครมีช่องทางการให้บริการสารสนเทศ ผ่านทางเว็บไซต์ www.volunteerspirit.org ระบบจดหมายข่าวอิเล็กทรอนิกส์และเครือข่ายสังคม ออนไลน์ facebook และ twitter

ผู้วิจัยในฐานะที่ทำงานอยู่ในองค์กรที่เข้าร่วมกับเครือข่ายจิตอาสาเห็นถึง ปัญหา ด้าน ความไม่ชัดเจนของเครือข่ายสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา เพื่อสนับสนุนการ ตัดสินใจในองค์กร อาสาสมัคร และอาสาสมัครที่เข้าร่วมกิจกรรม ทั้งนี้เพื่อจะพัฒนาเครือข่าย สารสนเทศเพื่อการบริการ สารสนเทศในเครือข่ายจิตอาสาให้มีประสิทธิภาพ และองค์การอาสาสมัครสามารถจัด

การฐานข้อมูล และสารสนเทศร่วมกันได้ รวมทั้งนำสารสนเทศที่ได้มา ปรับปรุงกระบวนการกิจกรรมอาสาสมัคร จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงรูปแบบเครือข่ายสารสนเทศเพื่อให้บริการสารสนเทศ แก่ องค์การที่เข้าร่วมเครือข่าย และผู้เป็นอาสาสมัครที่เข้าร่วมกิจกรรมของเครือข่ายจิตอาสา เพื่อเป็น แนวทางนำไปพัฒนาระบบการให้บริการ สารสนเทศให้กับองค์การที่เข้าร่วมเครือข่ายฯ และผู้ที่มี ความตั้งใจเข้าร่วมเป็นอาสาสมัครได้ ตรงความต้องการ รวมทั้งการเข้าถึงสารสนเทศและนำไปใช้ ได้สนับสนุนการทำงานอย่างมี ประสิทธิภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษารูปแบบบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยนี้มีขอบเขตการศึกษาเฉพาะอาสาสมัครและผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการอาสาสมัคร ในเครือข่ายจิตอาสา ดังนี้

1. ศึกษาลักษณะการบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา
2. ศึกษาความต้องการสารสนเทศของอาสาสมัครและผู้ปฏิบัติงานด้านอาสาสมัคร เพื่อการตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมอาสาสมัคร
3. ศึกษาการทำงานในลักษณะเครือข่ายขององค์การอาสาสมัครในเครือข่ายจิตอาสา

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับงานอาสาสมัครของเครือข่ายจิตอาสา คือ ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการอาสาสมัคร และผู้ที่เคยเป็นอาสาสมัครในองค์การที่เข้าร่วมเครือข่ายจิตอาสา ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการอาสาสมัครในองค์การที่เข้าร่วมเครือข่ายจิตอาสา 13 คน ได้แก่ มูลนิธิอาสาสมัครเพื่อสังคม กลุ่มนวัตกรรมเยาวชนเพื่อสังคม เครือข่ายพุทธิกา มูลนิธิกองทุนไทย มูลนิธิกระจกเงา TheNetwork สำนักบัณฑิตอาสาสมัครมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทยฯ มูลนิธิเพื่อเด็กพิการ กลุ่ม ช. ไร่อาสาธนาคารจิตอาสา มูลนิธิสยามกัมมาจล และ กลุ่มที่ 2 ผู้ที่เคยเป็นอาสาสมัครในองค์การที่เข้าร่วมเครือข่ายจิตอาสาข้างต้นจำนวน 11 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ ใช้แบบสัมภาษณ์และจัดการสนทนากลุ่ม(focus group) สำหรับกลุ่มที่ 1 เพื่อพัฒนารูปแบบเครือข่ายสารสนเทศและแบบสัมภาษณ์สำหรับกลุ่มที่2 เพื่อสอบถามเกี่ยวกับบริการสารสนเทศขององค์การอาสาสมัครในเครือข่ายจิตอาสา ซึ่งเครื่องมือที่ได้ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน

การวิเคราะห์ข้อมูล จะใช้การวิเคราะห์เชิง อรรถาธิบาย พรรณนาความ จากข้อมูลการวิจัย ที่เก็บรวบรวมมา โดยนำกระบวนการวางแผน กำหนดวัตถุประสงค์ รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล ตีความข้อมูล พัฒนา ปรับปรุงแผนงานโดยใช้กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อสามารถให้เหตุผลและการวิจารณ์ที่เหมาะสมกับเรื่องที่ศึกษาค้นคว้า

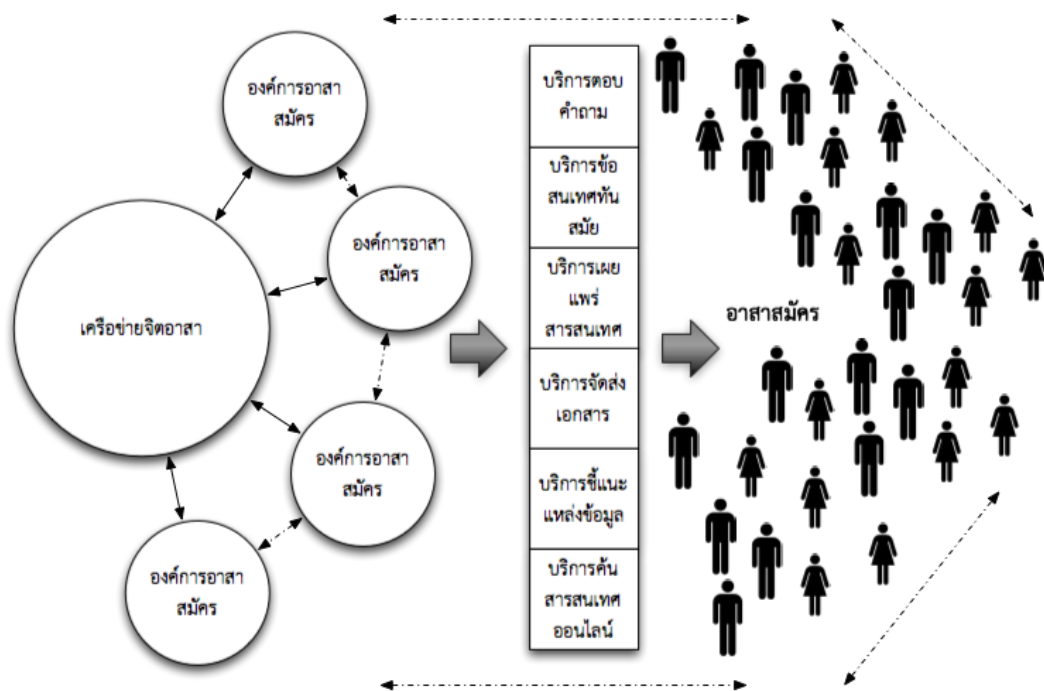
ผลการวิจัย

จากการศึกษารูปแบบบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสาสามารถสรุปผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ที่ศึกษาได้ดังนี้

1. การบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา

1) ด้านการให้บริการสารสนเทศและช่องทางการบริการสารสนเทศ

ผลการวิจัย พบว่า องค์การอาสาสมัครในเครือข่ายจิตอาสา มีการให้บริการสารสนเทศคือ ข้อมูลข่าวสาร ที่เป็นปัจจุบัน บริการตอบคำถามและช่วยค้นข้อมูล บริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และแนะนำ แหล่งสารสนเทศเพื่อให้อาสาสมัครหาข้อมูลเพิ่มเติม ตามลำดับ โดยผ่านช่องทางการบริการสารสนเทศ บนเว็บไซต์ ที่มีบริการสารสนเทศ ด้านข่าวสารกิจกรรม สารสนเทศในรูปแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับงานอาสาสมัคร มีการส่งสารสนเทศผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) และแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน เช่น Line ซึ่งเป็น โปรแกรมส่งข้อความ หรือ Voser ที่เป็นโปรแกรมส่งข้อความเสียงรูปแบบคล้ายการสื่อสารบนวิทยุ สื่อสาร รวมทั้งให้บริการสารสนเทศผ่านระบบวีดิโออินเทอร์เน็ต Youtube



จากภาพองค์ประกอบของเครือข่ายสารสนเทศของ เครือข่ายจิตอาสา ซึ่งประกอบด้วยเครือข่ายจิตอาสา องค์การอาสาสมัครในเครือข่ายจิตอาสาและ อาสาสมัคร ในภาพ เครือข่ายจิตอาสา และองค์การอาสาสมัครในเครือข่ายจิตอาสาจะมีการแลกเปลี่ยน สารสนเทศกันอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เกิดข้อสนเทศที่ทันสมัยและพร้อมที่จะเผยแพร่สารสนเทศไปให้ อาสาสมัครที่สนใจเข้าร่วมกิจกรรมของเครือข่ายจิตอาสา โดยอาสาสมัครได้ใช้บริการสารสนเทศ ของ เครือข่ายจิตอาสาในด้านต่างๆ ดังนี้

1. บริการตอบคำถาม ทั้งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ทางเครือข่ายสังคมออนไลน์และ ทางข้อความสนทนา

2. บริการขอสนเทศทันสมัย เป็นบริการแจ้งข่าวสาร ข้อมูล และสารสนเทศทันสมัย โดยจัดทำเป็นลักษณะการสื่อสารด้วยภาพ และเนื้อความที่เข้าใจง่าย สะดวกต่อการแบ่งปันเนื้อหาผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ และผ่านจดหมายข่าวอิเล็กทรอนิกส์รายเดือน ส่งถึงผู้สมัครสมาชิก ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

3. บริการเผยแพร่สารสนเทศตามที่อาสาสมัครร้องขอ

4. บริการจัดส่งเอกสารทางอีเมล โดยส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการสมัครเข้าร่วม กิจกรรม

อาสาสมัคร

5. บริการชี้แนะแหล่งข้อมูล โดยรวบรวมแหล่งข้อมูลวิชาการด้านการอาสาสมัครใน รูปแบบ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์แก่ผู้ใช้ที่เป็นอาสาสมัครและผู้ใช้ทั่วไป

6. บริการค้นหาสารสนเทศออนไลน์ เพื่อให้ผู้ใช้ที่เป็นอาสาสมัครเข้าถึงสารสนเทศได้ อย่างถูกต้องและสมบูรณ์ขึ้น

ลูกศรเส้นประแสดงให้เห็นถึงการไหลเวียนของสารสนเทศในเครือข่ายระหว่างเครือข่ายจิตอาสาและอาสาสมัคร ซึ่งมีการแบ่งปันสารสนเทศทั้งในส่วนอาสาสมัครด้วยกันเอง และระหว่าง อาสาสมัครกับองค์การอาสาสมัครในเครือข่ายจิตอาสา

2) ด้านความต้องการสารสนเทศของอาสาสมัครผลการวิจัยพบว่าความต้องการสารสนเทศของอาสาสมัคร ต้องการสารสนเทศที่เป็นข่าวสารกิจกรรมที่เป็นปัจจุบัน องค์การที่รับอาสาสมัครและรายละเอียด คุณสมบัติของอาสาสมัคร รวมทั้งกิจกรรมการเสริมศักยภาพให้ อาสาสมัครต่างๆ

3) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการดำเนินงานขององค์การ อาสาสมัคร ผลวิจัยพบว่า องค์การอาสาสมัครมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดย มีระบบพื้นฐาน คือ โปรแกรมประมวลผลคำ (Word Processing) โปรแกรมตารางงาน (Spreadsheet) โปรแกรมนำเสนองาน (Presentation) ระบบสื่อสารทางจดหมายข่าวอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ตาราง ปฏิทินงานอิเล็กทรอนิกส์ องค์การอาสาสมัครบางแห่งมีระบบจัดการโครงการเพื่อติดตามความก้าวหน้าของงานที่ทำร่วมกัน รวมทั้งการสื่อสารเรื่องงานผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์โฟน อาทิ โปรแกรมส่งข้อความ Line เป็นต้น ในส่วนการจัดการอาสาสมัคร ปรากฏว่ายังไม่มีระบบสารสนเทศ สำหรับการจัดการอาสาสมัครโดยตรง องค์การอาสาสมัครใช้ระบบฐานข้อมูลที่พัฒนาขึ้นเองจาก โปรแกรมสำเร็จรูป หรือเว็บแอปพลิเคชันร่วมกับการสื่อสารกับอาสาสมัครผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook)

4) ด้านเครือข่ายการบริการสารสนเทศอาสาสมัครองค์การอาสาสมัคร

ต้องการที่จะพัฒนาระบบเครือข่ายที่ให้บริการสารสนเทศข่าวสารกิจกรรมอาสาสมัครที่ทันสมัย และเป็นระบบที่มีความสามารถจับคู่ระหว่างกิจกรรม และอาสาสมัครที่ต้องการเข้าร่วมกิจกรรมนั้นๆ รวมทั้งระบบฐานข้อมูลบุคคลที่ต้องการเป็นอาสาสมัคร และบุคคลที่เคยเป็นอาสาสมัคร เครือข่าย บริการสารสนเทศอาสาสมัครควรมีสารสนเทศที่เกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพอาสาสมัคร รวมทั้ง สารสนเทศที่สนับสนุนการทำงานร่วมกันเป็นเครือข่าย อาทิ สารสนเทศเพื่อสนับสนุนการผลิตัน นโยบายด้านอาสาสมัครร่วมกัน

2. บทบาทหน้าที่ขององค์การอาสาสมัครและบทบาทการทำงานในลักษณะเครือข่าย

1) ด้านกิจกรรมอาสาสมัครผลการวิจัยพบว่าองค์การอาสาสมัครใน เครือข่ายจิตอาสา มีกิจกรรมอาสาสมัครทั้งในรูปแบบกิจกรรมระยะยาว และกิจกรรมระยะสั้น โดย กิจกรรมระยะยาวจะมีระยะเวลาโครงการของกิจกรรม 3 เดือนขึ้นไป อาทิ กิจกรรมอาสาสมัครสิทธิมนุษยชน ของมูลนิธิอาสาสมัครเพื่อสังคม กิจกรรมบัณฑิตอาสาสมัคร ของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กิจกรรมอาสาสมัครในสถาบันอุดมศึกษา ของเครือข่ายนวัตกรรมเยาวชน ส่วนกิจกรรมระยะสั้นจะเป็นกิจกรรมตามวาระโอกาส ที่เหมาะกับอาสาสมัครแบบไม่เต็มเวลา อาทิ โครงการปลูกป่า ดูแลผู้ป่วย เย็บผ้าห่ม ซึ่งกิจกรรมประเภทนี้ไม่เน้นทักษะการเป็นอาสาสมัคร และ อาสาสมัครส่วนใหญ่ที่หน้าที่การงานประจำ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมอาสาสมัครส่วนใหญ่เป็นวัยเริ่มต้น ทำงาน และนักเรียน นักศึกษา ซึ่งองค์การอาสาสมัครควรมีกิจกรรมที่เชิญชวนกลุ่มคนในช่วงวัยอื่นๆ มาร่วมเป็นอาสาสมัครมากขึ้น ส่วนปัจจัยที่ทำให้คนมาเป็นอาสาสมัคร จะมองที่ความน่าเชื่อถือของ องค์การ และโอกาสที่จะหาประสบการณ์ใหม่ๆ จากการเข้าร่วมกิจกรรมอาสาสมัครทั้งนี้องค์การ อาสาสมัครให้คุณค่าของอาสาสมัครว่าเป็นผู้ที่เข้ามาเรียนรู้สังคม และนำไปสู่การพัฒนาตนเองและ สังคมโดยรวม

ในการคิดออกแบบกิจกรรม จะเป็นกระบวนการแบบมีส่วนร่วมทั้งองค์การ อาสาสมัคร และชุมชนในพื้นที่ฯ ดำเนินกิจกรรมอาสาสมัคร เพื่อให้กิจกรรมอาสาสมัครตรงกับ ความต้องการของพื้นที่และได้ประโยชน์สูงสุด เครือข่ายจิตอาสา มีส่วนสนับสนุนองค์ความรู้ใน กระบวนการออกแบบกิจกรรมและการจัดสรรงานอาสาสมัครให้องค์การอาสาสมัครในเครือข่าย

จิตอาสา

2) ด้านกระบวนการทำงานอาสาสมัครผลการวิจัยพบว่าองค์การอาสาสมัคร ในเครือข่ายจิตอาสา มีเกณฑ์การคัดเลือกอาสาสมัครโดยดูจากคุณสมบัติเบื้องต้นที่ต้องการตามภารกิจ แต่ละโครงการ แต่บางโครงการจะต้องการอาสาสมัครที่มีทักษะเฉพาะ อาทิ การดูแลผู้ป่วย การคัดเลือก อาจมีการสัมภาษณ์ร่วมด้วย รวมทั้งอาสาสมัครต้องสามารถอยู่ร่วมกิจกรรม จนจบกระบวนการอาสาสมัคร ที่เข้าร่วมกิจกรรมขององค์การทุกคน จะต้องผ่านการปฐมนิเทศ ส่วนการพัฒนาศักยภาพเพิ่มเติม ขึ้นอยู่กับแต่ละโครงการ การประเมินผลตัวอาสาสมัคร ส่วนใหญ่เป็นการสรุปทบทวนหลังทำ กิจกรรม (After Action Review) เพื่อปรับปรุงในการทำกิจกรรมครั้งต่อไป การยกย่องเชิดชูเกียรติ ให้กับอาสาสมัคร กระทำอย่างไม่เป็นทางการ อาทิ การให้เป็นตัวแทนกลุ่มอาสาสมัครในการประชุม และการแถลงข่าว เป็นต้น เพราะต้องการเน้นคุณค่าและความภาคภูมิใจในตนเองจากการเข้าร่วมกิจกรรมอาสาสมัคร

3) ด้านการเข้าร่วมเป็นเครือข่ายจิตอาสาผลการวิจัยพบว่าองค์การ อาสาสมัครเข้าร่วมกิจกรรมในลักษณะเครือข่ายจิตอาสา เพื่อร่วมกันทำกิจกรรมที่เกี่ยวกับนโยบาย การส่งเสริมกิจกรรมในภาพรวม และการพัฒนาศักยภาพของอาสาสมัคร โดยประโยชน์ที่สำคัญของ การเข้าร่วมเป็นเครือข่ายคือการใช้ทรัพยากรร่วมกัน ทั้งทรัพยากรบุคคล ทรัพยากรการความรู้ และ ทรัพยากรด้านเงินทุนในการดำเนินกิจกรรมในลักษณะเครือข่าย โดยกิจกรรมที่ทำอย่างต่อเนื่องมา คือ กิจกรรมมหกรรมอาสาสมัคร Volunteer Street Fair การจัดตั้งศูนย์อาสาสมัครแห่งชาติ การจัดทำฐานข้อมูลอาสาสมัคร และการพัฒนาศักยภาพด้านการจัดการอาสาสมัคร

อภิปรายผลการวิจัย

การบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา

การให้บริการสารสนเทศและช่องทางการบริการสารสนเทศผลการวิจัย พบว่า องค์การอาสาสมัครในเครือข่ายจิตอาสา มีการให้บริการสารสนเทศคือ ข้อมูลข่าวสารที่เป็น ปัจจุบัน บริการตอบคำถามและช่วยค้นหาข้อมูล บริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และแนะนำ แหล่งสารสนเทศเพื่อให้อาสาสมัครหาข้อมูลเพิ่มเติม ตามลำดับ โดยผ่านช่องทางการบริการสารสนเทศบนเว็บไซต์ ที่มีบริการสารสนเทศด้านข่าวสารกิจกรรม สารสนเทศในรูปแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับงานอาสาสมัคร มีการส่งสารสนเทศผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) และแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟน เช่น Line ซึ่งเป็น โปรแกรมส่งข้อความ หรือ Viber ที่เป็นโปรแกรมส่งข้อความเสียงรูปแบบคล้ายการสื่อสารบนวิทยุสื่อสาร รวมทั้งให้บริการสารสนเทศผ่านระบบวิดีโออินเทอร์เน็ต Youtube ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้น สอดคล้องกับความหมายการบริการสารสนเทศของ Katz (2520) ที่ให้ความหมายการบริการสารสนเทศ ว่าเป็นการจัดหาสารสนเทศให้กับใช้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ตอบคำถามได้อย่างถูกต้องตรงตาม ความต้องการ และ มาลี ล้าสกุล (2549) กล่าวว่า บริการสารสนเทศเป็นบริการช่วยเหลือผู้ใช้งานต่างๆ ตั้งแต่การค้นคว้าหาข้อมูลข่าวสารในสาขาต่าง ๆ ตามที่ผู้ใช้งานต้องการอย่างละเอียด การค้นหาคำตอบ จากบรรณานุกรม วรรณคดี และสาระสังเขป การติดต่อกับแหล่งสารสนเทศอื่นๆ เพื่อให้ได้สารสนเทศ ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้

ด้านความต้องการสารสนเทศของอาสาสมัครผลการวิจัยพบว่าความต้องการ สารสนเทศของอาสาสมัคร ต้องการสารสนเทศที่เป็นข่าวสารกิจกรรมที่เป็นปัจจุบัน องค์การที่รับ อาสาสมัครและรายละเอียด คุณสมบัติของอาสาสมัคร รวมทั้งกิจกรรมการเสริมศักยภาพให้อาสาสมัคร ต่างๆ อย่างไรก็ตามสารสนเทศที่อาสาสมัครตอบรับดีโดยเฉพาะผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) เช่น Facebook จะเป็นสารสนเทศที่มีเนื้อหากระชับอ่านง่าย และรูปภาพหรือกราฟิก ที่ดึงดูดความสนใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Hall (2544) ที่ศึกษาเรื่องการบริการสารสนเทศในองค์การ อาสาสมัครของแคนาดา ว่าความสำเร็จของการบริการสารสนเทศ ไม่ใช่แค่การส่งสารสนเทศที่ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ แต่ยังต้องคำนึงถึงช่องทางในการส่งเพื่อการนำสารสนเทศไปใช้เพื่อ การตัดสินใจของผู้ใช้ด้วย นอกจากนี้สารสนเทศที่ให้บริการในองค์การอาสาสมัครควรมีลักษณะ ดังนี้ 1) ออกแบบสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการเฉพาะที่เหมาะสมองค์การอาสาสมัครในแต่ละแห่ง 2) มีรูปภาพหรือกราฟิกที่ดึงดูดผู้ใช้ 3) มีเนื้อหาที่เน้นกระชับและอ่านง่าย 4) ใช้ภาษาที่เหมาะสมกับ กลุ่มเป้าหมาย

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการดำเนินงานขององค์การ อาสาสมัคร ผลวิจัยพบว่า องค์การอาสาสมัครมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยมี ระบบพื้นฐาน คือ โปรแกรมประมวลผลคำ (Word Processing) โปรแกรมตารางงาน (Spreadsheet) โปรแกรมนำเสนองาน (Presentation) ระบบสื่อสารทางจดหมายข่าวอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ตาราง ปฏิทิน

งานอิเล็กทรอนิกส์ องค์การอาสาสมัครบางแห่งมีระบบจัดการโครงการเพื่อติดตามความก้าวหน้าของงานที่ทำร่วมกัน รวมทั้งการสื่อสารเรื่องงานผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์โฟน อาทิ โปรแกรมส่งข้อความ Line เป็นต้น ในส่วนการจัดการอาสาสมัคร ปรากฏว่ายังไม่มีระบบสารสนเทศสำหรับการจัดการอาสาสมัครโดยตรง องค์การอาสาสมัครใช้ระบบฐานข้อมูลที่พัฒนาขึ้นเองจากโปรแกรมสำเร็จรูป หรือเว็บแอปพลิเคชันร่วมกับการสื่อสารกับอาสาสมัครผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook) สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการใช้ระบบสารสนเทศในสำนักงานหรือระบบไอโอเอส (Office Information System-OIS) โดยนิยมใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เช่น ชุดโปรแกรมสำนักงาน ประกอบด้วยโปรแกรมประมวลผลคำ โปรแกรมตารางทำการ โปรแกรมนำเสนอ และโปรแกรมการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์

ด้านการพัฒนารูปแบบเครือข่ายการบริการสารสนเทศอาสาสมัครองค์การ อาสาสมัครต้องการที่จะพัฒนาระบบเครือข่ายที่ให้บริการสารสนเทศข่าวกิจกรรมอาสาสมัครที่ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน เห็นจากการมีรูปแบบการสื่อสารทางอุปกรณ์สมาร์โฟน และรูปแบบสารสนเทศกิจกรรมอาสาสมัครที่ดึงดูดให้อาสาสมัครเข้าร่วมกิจกรรมเน้นเรื่องการทำเนื้อหาที่น่าสนใจและดึงดูดอาสาสมัคร โดยยึดหลักเข้าใจง่าย กระชับ และรูปสวยงาม เนื่องจากสารสนเทศในเครือข่ายจิตอาสาจะถูกส่งผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) เป็นหลัก การทำเนื้อหาที่น่าสนใจขึ้นคือการสื่อสารด้วยภาพ และเนื้อความที่เข้าใจง่าย สะดวกต่อการแบ่งปันเนื้อหาผ่าน เครือข่ายสังคมออนไลน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Hall (2544) ศึกษาเรื่องการบริการสารสนเทศในองค์การอาสาสมัครของแคนาดา ว่าความสำเร็จของการบริการสารสนเทศ ไม่ใช่แค่การส่ง สารสนเทศที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ แต่ยังคงคำนึงถึงช่องทางในการส่งเพื่อนำสารสนเทศ ไปใช้เพื่อการตัดสินใจของผู้ใช้ด้วย นอกจากนั้นสารสนเทศที่ให้บริการในองค์การอาสาสมัครควรมีลักษณะ ดังนี้ 1) ออกแบบสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการเฉพาะที่เหมาะสมองค์การอาสาสมัคร ในแต่ละแห่ง 2) มีรูปภาพหรือกราฟที่ดึงดูดผู้ใช้ 3) มีเนื้อหาที่เน้นกระชับและอ่านง่าย 4) ใช้ภาษา ที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย และ ภาณินี ปานน้อย (2553) ศึกษาเรื่องการบริการสารสนเทศเชิงรุก ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยรัฐ พบว่ามีการส่งเสริมการใช้บริการด้วยการพัฒนาเว็บไซต์ให้ทันสมัย และมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์

การพัฒนารูปแบบเครือข่ายการบริการสารสนเทศอาสาสมัครควรมีการพัฒนาฐานข้อมูล ที่เชื่อมโยงกันระหว่างกิจกรรมอาสาสมัครและอาสาสมัครที่ต้องการเข้าร่วมกิจกรรมนั้นๆ รวมทั้ง ระบบฐานข้อมูลบุคคลที่ต้องการเป็นอาสาสมัคร และบุคคลที่เคยเป็นอาสาสมัคร ระหว่างเครือข่าย จิตอาสา กับองค์การอาสาสมัครในเครือข่ายฯ ซึ่งสามารถพัฒนาไปเป็นระบบจับคู่งานอาสาสมัครใน อนาคต เครือข่ายบริการสารสนเทศอาสาสมัครควรมีสารสนเทศที่เกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพ อาสาสมัคร รวมทั้งสารสนเทศที่สนับสนุนการทำงานร่วมกันเป็นเครือข่าย อาทิ สารสนเทศเพื่อ สนับสนุนการผลักดันนโยบายด้านอาสาสมัครร่วมกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรศรี รัศมิพัต (2548) ศึกษาเรื่องการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการเฝ้าระวังและการเตือนภัยทางสังคม ด้าน การค้าหญิงและเด็กของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ พบว่าการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการ เฝ้าระวังและการเตือนภัยทางสังคม ด้านการค้าหญิงและเด็ก ประกอบด้วยการพัฒนาฐานข้อมูล ด้านเทคโนโลยี และด้านบุคลากร การบริการสารสนเทศแก่อาสาสมัครในเครือข่ายยังสอดคล้องกับ Vic และ Yvonne (2545) ที่ได้ศึกษาเรื่องอาสาสมัครบนโลกเสมือน (Virtual Volunteering) พบว่า การเติบโตของอาสาสมัครบนโลกเสมือนในอนาคตจะมีการเติบโตอย่างเห็นได้ชัด โดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในวงการอาสาสมัคร ทำให้การกระจายข้อมูลข่าวสาร การ รวมตัว และการแบ่งภารกิจงานของอาสาสมัครและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะทางอีเมลและเว็บไซต์อาสาสมัครที่ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตสามารถทำงานได้โดยไม่ต้อง เข้าสำนักงาน และพบว่า หน้าที่การจัดการ การบริการบางอย่าง และการระดมทุน สามารถปรับไปใช้วิธีทำงานบนโลกเสมือนได้ และเครือข่ายบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสายังสอดคล้อง กับงานวิจัยของ Zhiming Feng (2554) เรื่องการสร้างตัวแบบระบบบริการสารสนเทศอาสาสมัครของ กรุงปักกิ่ง สาธารณรัฐประชาชนจีน โดยการบริการสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ ระบบจัดการอาสาสมัคร ระบบ call center และระบบข้อความแบบมัลติมีเดีย (MMS) ว่าเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการ ทำงานอาสาสมัคร ในด้านการประกาศข่าวสารงานอาสาสมัครล่าสุด การสร้างระบบจัดการอาสาสมัคร เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างโครงการอาสาสมัคร กับตัวอาสาสมัคร การพัฒนาระบบเพื่อพัฒนาศักยภาพ อาสาสมัครเพื่อการอบรมทางไกล การสร้างระบบประสานงานอาสาสมัครเพื่อรายงานความคืบหน้า ในการทำงานอย่างรวดเร็ว

ด้านกิจกรรมอาสาสมัครผลการวิจัยพบว่าองค์การอาสาสมัครในเครือข่าย จิตอาสา มีกิจกรรมอาสาสมัครทั้งในรูปแบบกิจกรรมระยะยาว และกิจกรรมระยะสั้น โดยกิจกรรมระยะยาวจะมีระยะเวลาโครงการของกิจกรรม 3 เดือนขึ้นไป อาทิ กิจกรรมอาสาสมัครสิทธิมนุษยชน ของมูลนิธิอาสาสมัครเพื่อสังคม กิจกรรมบัณฑิตอาสาสมัคร ของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์ กิจกรรมอาสาสมัครในสถาบันอุดมศึกษา ของเครือข่ายนวัตกรรมการเรียนรู้ ส่วนกิจกรรม ระยะสั้นจะเป็นกิจกรรมตามวาระโอกาส ที่เหมาะกับอาสาสมัครแบบไม่เต็มเวลา อาทิ โครงการ ปลูกป่า ดูแลผู้ป่วย เยี่ยมผ้าห่ม ซึ่งกิจกรรมประ

เกณฑ์นี้ไม่เน้นทักษะการเป็นอาสาสมัคร และอาสาสมัคร ส่วนใหญ่ที่หน้าทำงานประจำ ซึ่งสอดคล้องกับงานของ Susan J. Ellis และ Katerines H. Noyes (อ้างในศุภรัตน์รัตนมุขี, 2548) ให้ความหมายว่าเป็นการเลือกกระทำสิ่งต่างๆ ที่เห็นว่าเป็นสิ่งที่ ควรกระทำ และเป็นความรับผิดชอบต่อสังคมโดยไม่หวังผลตอบแทนเป็นเงินทอง และการกระทำนี้ ไม่ใช่ภาระงานที่ต้องทำตามหน้าที่ จากความหมายนี้จะเห็นองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 4 ประการ คือ

- 1) การเลือก(Choose)เป็นการเน้นที่เจตจำนงที่อิสระที่จะกระทำหรือไม่กระทำในสิ่งใดๆ
- 2) ความรับผิดชอบต่อสังคม(Social Responsibility)หมายถึงการกระทำ ที่มุ่งมั่นเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นซึ่งอาจเป็นได้ทั้ง บุคคล กลุ่มคน หรือสังคมส่วนรวม
- 3) โดยไม่หวังผลตอบแทนเป็นเงินทอง(Without Monetary Profit)หมายถึง ไม่ได้หวังผลรายได้ทางเศรษฐกิจ แต่อาจรับเป็นรางวัลหรือค่าใช้จ่ายทดแทนที่ตนเองได้ใช้จ่ายไปแต่ไม่อาจเทียบได้กับค่าของสิ่งที่ได้กระทำ
- 4) ไม่ใช่ภาระงานที่ต้องทำตามหน้าที่(Beyond Basic Obligations)หมายถึงสิ่งที่ทำนั้นอยู่นอกเหนือความจำเป็นหรือสิ่งที่ถูกคาดหวังว่าจะต้องทำตามภาระหน้าที่ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมอาสาสมัครส่วนใหญ่เป็นวัยเริ่มต้นทำงาน และนักเรียน นักศึกษา ส่วนปัจจัยที่ทำให้คนมาเป็นอาสาสมัคร จะมองที่ความน่าเชื่อถือขององค์กร และโอกาสที่จะหาประสบการณ์ใหม่ๆ จากการเข้าร่วมกิจกรรมอาสาสมัครทั้งนี้องค์การอาสาสมัครให้คุณค่าของ อาสาสมัคร ว่าเป็นผู้ที่เข้ามาเรียนรู้สังคม และนำไปสู่การพัฒนาตนเองและสังคมโดยรวม ซึ่งสอดคล้อง กับงานของ Hamilton, Matthew and Hussain (2545) วัยรุ่นส่วนใหญ่ที่เข้าร่วมกิจกรรม อาสาสมัคร ได้กล่าวถึงเหตุผลส่วนตัวที่ร่วมเป็นอาสาสมัคร คือ 1) รู้สึกสงสารและเห็นใจผู้ตกทุกข์ได้ยาก 2) เป็น โอกาสที่จะได้ทำในสิ่งที่มีความสำคัญสำหรับตน 3) มีความเชื่อว่าถ้าตนได้ช่วยเหลือผู้อื่นผู้อื่นก็จะ ให้ความช่วยเหลือตนเช่นกัน 4) มีความเชื่อว่า “สังคมจะดีขึ้น ถ้าทุกคนทั้งหลายใส่ใจซึ่งกัน และกัน” 5) ทำให้ตนเองมีความรู้สึกที่ดีขึ้นเมื่อตนเอง ให้ความใส่ใจแก่ผู้อื่น

ด้านกระบวนการทำงานอาสาสมัครผลการวิจัยพบว่าองค์การอาสาสมัครในเครือข่ายจิตอาสา มีเกณฑ์การคัดเลือกอาสาสมัคร โดยดูจากคุณสมบัติเบื้องต้นที่ต้องการตามภารกิจ แต่ละโครงการ แต่บางโครงการจะต้องการอาสาสมัครที่มีทักษะเฉพาะ อาทิ การดูแลผู้ป่วย การคัดเลือกอาจมีการสัมภาษณ์ร่วมด้วย รวมทั้งอาสาสมัครต้องสามารถอยู่ร่วมกิจกรรมจนจบกระบวนการอาสาสมัคร ที่เข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรทุกคน จะต้องผ่านการปฐมนิเทศ ส่วนการพัฒนาศักยภาพเพิ่มเติม ขึ้นอยู่กับแต่ละโครงการ การประเมินผลตัวอาสาสมัคร ส่วนใหญ่เป็นการสรุปบทเรียนหลังทำกิจกรรม (After Action Review) เพื่อปรับปรุงในการทำกิจกรรมครั้งต่อไป การยกย่องเชิดชูเกียรติให้กับอาสาสมัคร กระทำอย่างไม่เป็นทางการ เพราะต้องการเน้นคุณค่าและความภาคภูมิใจในตนเองจากการเข้าร่วม กิจกรรมอาสาสมัคร ซึ่งสอดคล้องกับ คู่มือการจัดการอาสาสมัคร Tracy Daniel Connors (2555) ที่ว่ากระบวนการจัดการอาสาสมัคร มีการดำเนินการเป็นลำดับให้สอดคล้องกับขั้นตอนการจัดการโครงการ โดยมีลำดับการดำเนินการ ดังนี้ 1) การประเมินสภาพการณ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร 2) การวิเคราะห์แผนขององค์กร 3) การวางแผนยุทธศาสตร์ 4) การวางแผนโครงการอาสาสมัครและการวางแผนการใช้ทรัพยากรต่างๆ เพื่อกิจกรรมอาสาสมัคร 5) การเลือกวิธีการทำงานของอาสาสมัครเช่นเป็นอาสาสมัครระยะสั้นเป็นอาสาสมัครทำงานแบบออนไลน์ หรืออยู่ในพื้นที่ระยะยาว เป็นต้น 6) การกำหนดตำแหน่งงานอาสาสมัคร 7) การประชาสัมพันธ์และคัดเลือกอาสาสมัคร 8) การสัมภาษณ์และรับอาสาสมัคร 9) การปฐมนิเทศอาสาสมัคร 10) การอบรมและพัฒนาศักยภาพอาสาสมัคร 11) การจัดการด้านกฎหมายและความเสี่ยง 12) การดูแลการทำหน้าที่อาสาสมัคร 13) การสื่อสารและการจัดการความรู้ 14) การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างอาสาสมัครกับเจ้าหน้าที่ 15) การประเมินผลอาสาสมัคร 16) การยกย่องเชิดชูอาสาสมัคร 17) การประเมินผลโครงการและสรุปผลลัพธ์

ด้านการเข้าร่วมเป็นเครือข่ายจิตอาสาผลการวิจัยพบว่าองค์การอาสาสมัคร เข้าร่วมกิจกรรมในลักษณะเครือข่ายจิตอาสา เพื่อร่วมกันทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย การส่งเสริม กิจกรรมในภาพรวม และการพัฒนาศักยภาพของอาสาสมัคร โดยประโยชน์ที่สำคัญของการเข้าร่วมเป็นเครือข่ายคือการใช้ทรัพยากรร่วมกัน ทั้งทรัพยากรบุคคล ทรัพยากรความรู้ และทรัพยากรด้านเงินทุนในการดำเนินกิจกรรมในลักษณะเครือข่าย โดยกิจกรรมที่ทำอย่างต่อเนื่องมาคือ กิจกรรม มหกรรมอาสาสมัคร Volunteer Street Fair การจัดตั้งศูนย์อาสาสมัครแห่งชาติ การจัดทำฐานข้อมูล อาสาสมัคร และการพัฒนาศักยภาพด้านการจัดการอาสาสมัคร สอดคล้องกับงานของ เลอพงศ์ สวนสังข์ (2549) ให้ความหมายของเครือข่ายว่า เป็นกลุ่มของคนหรือองค์กรที่มีความสนใจในการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างกัน หรือลงมือทำกิจกรรมร่วมกัน มีความสัมพันธ์ ระหว่างกันในหลายด้าน อาทิ ด้านสังคม โดยมีการจัดรูปแบบการให้การให้เป็นกลไกขับเคลื่อน เชื่อมโยงกิจกรรมร่วมกัน และเห็นความตระหนักร่วมกันในงานที่จะปฏิบัติร่วมกัน

ข้อเสนอแนะ

จากทวิวิสัยการพัฒนา รูปแบบบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา โดยผู้วิจัยได้ศึกษา ในด้านที่ว่าด้วยบทบาทหน้าที่ กิจกรรมอาสาสมัคร และกระบวนการทำงานด้านอาสาสมัครของ องค์การอาสาสมัครในเครือข่ายจิตอาสา และการจัดบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา ได้แก่ ช่องทางการบริการสารสนเทศ ความต้องการสารสนเทศของอาสาสมัคร สารสนเทศที่ให้บริการ เครื่องมือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และคำถามปลายเปิดด้านรูปแบบสารสนเทศ ข้อมูลที่ได้จากทวิวิสัยในครั้งนี้มีลักษณะกว้างๆ สามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริงหรือแนวทางในการ พัฒนาขึ้นเป็นการจัดบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา ที่เหมาะสมจากข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรสำรวจความต้องการสารสนเทศของอาสาสมัครที่เข้าร่วมกิจกรรมทั้งผู้ ที่เคยเข้าร่วมกิจกรรม และกลุ่มเป้าหมายที่เครือข่ายจิตอาสาต้องการจะขยายต่อเนื่อง
2. ควรมีทีมงานที่รับผิดชอบเรื่องการบริหารสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา อย่างเป็นระบบชัดเจน
3. ควรมีการเผยแพร่สารสนเทศที่มีเนื้อหาในการยกย่องผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรม อาสาสมัครให้มากขึ้น
4. ควรมีการบันทึกผลลัพธ์และจัดทำเป็นสารสนเทศเผยแพร่ตามช่องทางต่างๆ
5. ควรมีการจัดทำระบบฐานข้อมูลอาสาสมัครและกิจกรรมอาสาสมัครที่เชื่อมโยง กัน ในเครือข่ายจิตอาสา เพื่อให้การบริหารสารสนเทศเพื่อกิจกรรมอาสาสมัครสะดวกรวดเร็วขึ้น
6. ควรเพิ่มการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีใช้เพื่อจัดการ อาสาสมัครให้เกิดประสิทธิภาพและรวดเร็ว และนำเทคโนโลยีการสื่อสารบนสมาร์ตโฟนมาใช้งานมากขึ้น
7. ควรมีการพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะเพิ่มศักยภาพ ในลักษณะอาสาสมัครบนโลกเสมือน (Virtual Volunteer)
8. มีระบบตอบคำถามแบบออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพโดยมีผู้รับผิดชอบและ ขั้นตอนการดำเนินการที่ชัดเจนเช่น การตอบคำถามในเครือข่ายสังคมออนไลน์ภายใน 1 ชั่วโมง หรือ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ภายใน 24 ชั่วโมง

เอกสารอ้างอิง

เครือข่ายจิตอาสา. (2554). จิตอาสา VolunteerSpirit. สืบค้นเมื่อ 18 มกราคม 2554

จาก <http://www.volunteerspirit.org/?q=node/203>.

จุไรรัตน์ พลเลิศ. (2551). แนวทางการสร้างเครือข่ายอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของ มนุษย์เพื่อปฏิบัติงานด้านสวัสดิการสังคม.(วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

ชาญวิทย์ พฤษชาติ. (2547). ระบบเครือข่ายสารสนเทศการเกษตร. บรรณารักษศาสตร์และ สารนิเทศศาสตร์ มข. 22,(2), 25-36.

น้ำทิพย์ วิภาวิน . (2547). ห้องสมุดยุคใหม่กับไอที. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ดี แอล เอส

พจนีย์ ทวีโกคา. (2542). แรงจูงใจของอาสาสมัครในการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยเอดส์: กรณีศึกษา วัดพระบาทน้ำพุ จังหวัดลพบุรี. (วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

ภาณี ปานน้อย. (2553). การบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.

มาลี กาปมาลา (2553). การบริการสารสนเทศ. สืบค้นเมื่อ 12 เมษายน 2557

จาก http://home.kku.ac.th/malee_ka/412232/index.htm.

มาลี ล้าสกุล. (2547). เอกสารการสอนชุดวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 2) นนทบุรี:สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ราณี จินสุทธิ. (2554). การพัฒนารูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและ วิชาชีพทางการศึกษาคูรุสภา. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต).มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.

เลอพงศ์ สวนสังข์. (2549). การสร้างเครือข่ายอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยในทศั นะของ อาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัย. (วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

ศุภรัตน์ รัตนมูขัย. (2551). ระบบการบริหารจัดการอาสาสมัคร มูลนิธิพุทธรธิ์ได้หวั่น. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาพลังแผ่นดินเชิงคุณธรรม

อมรรัตน์ลออจันทร์.(2555).การพัฒนารูปแบบการส่งเสริมการใช้สารสนเทศ!อิเล็กทรอนิกส์ของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. (วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต)มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช,นนทบุรี.

อมรศรี รัชมิตต์. (2548). การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการเฝ้าระวังและการเตือนภัยทางสังคม ด้านการค้าหญิงและเด็กของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ. (วิทยานิพนธ์สังคม สงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

A Dissemination Strategy for the National Survey of Giving. (n.d.) Volunteering and Participation. Retrieved 16 August 2014 from http://sourceosbl.ca/sites/default/files/resources/files/nsgvp_dissemination_strategy.pdf

Bingley, Connors, T. D. (2012). The volunteer management handbook: leadership strategies for success. Hoboken, NJ: Wiley.

IEEE Xplore - Research on Construction of Volunteer Information Platform. (n.d.). Retrieved 8 December 2012 from https://vpn.stou.ac.th/+CSCO+dh756767633A2F2F767272726B63796265722E767272722E626574+/xpl/articleDetails.jsp?tp=&arnumber=5566177&contentType=Conference+Publications&searchField%3DSearch_All %26queryText%3DVolunteers+Services+Management.

Katz, W. A. (1978). Introduction to reference work. New York: McGraw-Hill.

Mayega, S. (2008). Library information services in the digital age - E-LIS repository. Retrieved 21 June 2015 from <http://eprints.rclis.org/12567/>.

McBride, A. M., Sherraden, M., Benítez, C., & Johnson, E. (2004). Civic Service Worldwide: Defining a Field, Building a Knowledge Base. Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly, 33(4 suppl), 8S –21S. doi:10.1177/0899764004269746.

McKinley, D. (2013) How effectively are crowdsourcing websites supporting volunteer participation and quality contribution? Presented at Hamilton City Library, Hamilton. Retrieved Retrieved 21 June 2015 from <http://nonprofitcrowd.org/wp-content/uploads/2014/11/McKinley-NDFbarcamp-June2013.pdf>

ScienceDirect.com - International Journal of Information Management - Impact of Web 2.0 on national libraries. (2012). Retrieved 27 December 2012from <https://vpn.stou.ac.th>.