

# โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของ ผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครแรงงาน<sup>1</sup>

## บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครแรงงาน ได้แก่ แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ การสนับสนุนทางสังคม และพฤติกรรมเอื้อต่อสังคม เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมและผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครแรงงาน กลุ่มตัวอย่างคืออาสาสมัครแรงงานในจังหวัดอยุธยาและปทุมธานีจำนวน 200 คน โดยใช้เครื่องมือคือแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุจากผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร และตรวจสอบความสอดคล้องจากอิทธิพลทางตรงและทางอ้อม และความกลมกลืนระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้เกณฑ์ของ Chi-Square, RMSEA, RMR, CFI, GFI และ AGFI ผลการศึกษาพบว่าโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครแรงงานสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มีค่า  $\chi^2 = 23.726$ ,  $df = 18$ ,  $p = 0.164$ ,  $\chi^2/df = 1.31$ ,  $RMSEA = 0.040$ ,  $RMR = 0.004$ ,  $CFI = 0.996$ ,  $GFI = 0.974$  และ  $AGFI = 0.936$  และตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนผลปฏิบัติงานของอาสาสมัครได้ร้อยละ 82.9 สำหรับข้อเสนอแนะของการวิจัยต่ออาสาสมัครแรงงานมีดังนี้ ประการแรกคือ ด้านของนโยบายควรตั้งอยู่บนคุณลักษณะเฉพาะ ความมีประสิทธิภาพของการทำงาน การส่งเสริมแรงจูงใจและผลการปฏิบัติงาน และการคุ้มครองสิทธิแรงงาน ประการที่สองคือ ด้านของการพัฒนาการวิจัยมุ่งเน้นที่การศึกษาบทบาทของอาสาสมัครแรงงานต่อสังคมและพิจารณาความรับผิดชอบ เพื่อวิเคราะห์ค่าของงาน การจัดโครงสร้างองค์การ การจ่ายค่าตอบแทน และบทบาทของสหภาพแรงงาน

**คำสำคัญ :** อาสาสมัครแรงงาน แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ การสนับสนุนทางสังคม พฤติกรรมเอื้อต่อสังคม ผลการปฏิบัติงาน

<sup>1</sup>บทความนี้เป็นผลการศึกษาจากรายงานวิจัยโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครแรงงาน โดยได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากกองทุนส่งเสริมการวิจัยและสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ 2560

<sup>2</sup>อาจารย์ประจำ สาขาพัฒนาแรงงานและสวัสดิการ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Lecturer, Faculty of Social Administration, Thammasat University

Corresponding author E-mail : Arm\_conser@hotmail.com

# A Causal Relationship Model of the Performance of Labour Volunteers

## Abstract

This article aims to testing model of causal relationship model of the performance of labour volunteers includes public service motivation, social support, and prosocial behavior for promote a participation and volunteers performance. A sample is labour volunteers in Ayutthaya and Pathum Thani province 200 persons. An instrument of questionnaire for collective data, analyses causal relationship model of the performance of labour volunteers, and verifies consistency of direct and indirect effects and fitting of model and empirical data. A measurement of Chi-Square, RMSEA, RMR and CFI. Results were that causal relationship model of the performance of labour volunteers had fit to empirical data ( $\chi^2 = 23.726$ ,  $df = 18$ ,  $p = 0.164$ ,  $\chi^2/df = 1.31$ ,  $RMSEA = 0.040$ ,  $RMR = 0.004$ ,  $CFI = 0.996$ ,  $GFI = 0.974$ , and  $AGFI = 0.936$ ) and variables in the adjusted model accounted for 82.9 percent of the volunteers performance. Suggestions for this research to labour volunteers as follows : Firstly, policy dimensions should have found on function and specific characteristics, efficiency of work, promoting motivation and performance, and protection labour rights. Secondly, research development focus on study role of labour volunteers to society, and consider responsible for job analysis, organizational structure, pay compensation, and role of trade unions.

**Keywords :** Labour Volunteers, Public Service Motivation, Social Support, Prosocial Behavior, Performance

## 1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันงานอาสาสมัครได้รับความสำคัญเป็นอย่างมากโดยเห็นได้จากสหประชาชาติแสดงข้อมูลจำนวนประชากรที่เป็นอาสาสมัคร 140 ล้านคน จากประชากรโลกทั้งหมด 7,000 ล้านคน (UN Volunteer, 2011) แต่เมื่อพิจารณาถึงประเทศไทยมีจำนวนอาสาสมัครโดยประมาณ 11.8 ล้านคน โดยแบ่งเป็นอาสาสมัครจากหน่วยงานราชการ 26 แห่ง มีจำนวนประมาณ 3.6 ล้านคน และอาสาสมัครเอกชน 29 แห่ง มีจำนวนประมาณ 8.1 ล้านคน และอาสาสมัครชาวต่างชาติ 4 แห่ง มีจำนวนประมาณ 788 คน (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2557) นอกจากนี้ กิจกรรมทางสังคมของอาสาสมัครยังมีความสำคัญต่อความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ โดยที่มูลค่าการดำเนินงานอาสาสมัครคิดเป็น 160,000 ล้านบาทต่อปี (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2551, น.18-22)

สืบเนื่องให้งานอาสาสมัครในสังคมไทยก็ได้รับความสำคัญเช่นกัน และยกระดับครอบคลุมมิติการพัฒนาทางด้านต่างๆ ในสังคม แต่หนึ่งในนั้นมิได้ด้านแรงงานด้วย ซึ่งมีหน่วยงานราชการที่รับผิดชอบคือกระทรวงแรงงาน โดยมีเป้าหมายของการดำเนินกิจกรรมทางสังคมเพื่อให้เกิดสันติสุขด้านแรงงานแก่ผู้ใช้แรงงาน นายจ้าง ลูกจ้าง และประชาชนทั่วไป รวมทั้งเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดกระทรวงแรงงานทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และในต่างประเทศ รวมทั้งให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนหรือผู้ใช้แรงงานที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนด้านแรงงานในพื้นที่ โดยในปัจจุบันมีอาสาสมัครแรงงานและบัณฑิตแรงงานจำนวน 7,255 คน ทั่วประเทศ (กระทรวงแรงงาน, 2560, น.8-11)

บทบาทของอาสาสมัครแรงงานจึงมีความคล้ายคลึงคนกลางหรือเป็นประชาสังคมที่ทำหน้าที่บริการแทนเจ้าหน้าที่รัฐหรือให้การสนับสนุนภารกิจทางด้านแรงงานแก่กระทรวงแรงงาน ทำให้อาสาสมัครแรงงานเป็นผู้ประสานงานด้านแรงงานในพื้นที่หมู่บ้านและชุมชนที่ตนอาศัยอยู่ และคอย

สอดส่องพฤติกรรมที่มีความเสี่ยงให้เกิดปัญหาของการใช้แรงงานบังคับและการล่อลวงสู่กระบวนการค้ามนุษย์ อันเป็นต้นเหตุของการใช้แรงงานเด็กและแรงงานหญิงที่ไม่เป็นธรรม ฉะนั้น อาสาสมัครจึงเปรียบได้เหมือนกับผู้ทำหน้าที่สอดส่อง ดูแล และเฝ้าระวังพฤติกรรมให้แก่กระทรวงแรงงาน รวมทั้งยังช่วยเป็นคนกลางส่งสารให้แก่ประชาชนรับรู้และเข้าถึงสารสนเทศ ทั้งในแง่ของความรู้ คำปรึกษา และคำแนะนำทางด้านแรงงาน เพราะประโยชน์ที่เกิดขึ้นต่อแรงงานเองก็คือการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนตามมาตรฐานทางกฎหมายด้านแรงงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมในหมู่บ้านและชุมชนตนเองด้วย (สำนักงานแรงงานจังหวัดนนทบุรี, 2559, น.7-30)

ในการศึกษานี้มุ่งความสำคัญที่พื้นที่ของนิคมอุตสาหกรรม เพราะได้รับผลกระทบจากการพัฒนาและการแข่งขันทางเศรษฐกิจ โดยสืบเนื่องมาจากโลกาภิวัตน์ที่เป็นปรากฏการณ์และกระบวนการของการเปลี่ยนแปลงระบบอุตสาหกรรม ทั้งนี้ งานศึกษานี้ได้จำกัดในพื้นที่ภาคกลางแบ่งออกเป็นสองจังหวัด ได้แก่ อุดรธานีและปทุมธานี โดยเฉพาะในอุดรธานีมีนิคมอุตสาหกรรมหลายแห่งจึงมีแรงงานในภาคการผลิต 222,155 คน (สำนักงานแรงงานจังหวัดอุดรธานี, 2559) และปทุมธานีมีนิคมอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญ เช่น นวนครและบางกระดี โดยมีแรงงานในภาคการผลิต 291,827 คน (สำนักงานแรงงานจังหวัดปทุมธานี, 2559) กล่าวได้ว่าอาสาสมัครแรงงานทั้งสองเขตพบการปฏิบัติการและขับเคลื่อนให้ความรู้แรงงานในพื้นที่กว่า 269 คน และมีการขึ้นทะเบียนอย่างถูกต้อง ดังที่ปรากฏให้เห็นจังหวัดปทุมธานีมีจำนวนอาสาสมัครแรงงาน 60 คน และจังหวัดอุดรธานีมีจำนวนอาสาสมัครแรงงาน 209 คน

การศึกษานี้มีประเด็นที่มุ่งในเรื่องของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public Service Motivation) เพราะเกี่ยวข้องกับอาสาสมัครซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปัจเจกบุคคล โดยจะเห็นได้ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลกระทบต่อโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครแรงงาน และมีปัจจัยสะท้อนให้เห็นว่าแรงงานมีแรงจูงใจในการบริการ

สาธารณะจะสร้างพลังบวก (Park, 2013, pp.168) ทั้งนี้ การทำงานอาสาสมัครเคยมีข้อถกเถียงถึงแรงบันดาลใจ เพราะการนำเสนอบทบาทในระยะแรกของอาสาสมัครของภาครัฐในสหรัฐอเมริกาไม่ได้คาดหวังค่าตอบแทน แต่ในปัจจุบันคำจำกัดความของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะเปลี่ยนแปลงสู่แรงจูงใจที่แต่ละบุคคลใช้ตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานหรือเฉพาะเป็นการทำงานในองค์การภาครัฐ (Perry & Wise, 1990, pp. 367-368)

ด้วยเหตุนี้แรงจูงใจในการบริการสาธารณะไม่ได้มีผลต่อพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐเพียงประการเดียว แต่ยังส่งผลกระทบต่อการทำงานของอาสาสมัคร (Perry, 2000 ; Tschirhart et al., 2001) ซึ่ง Warren and Chen (2013, pp.443-444) อธิบายว่าแรงจูงใจในการบริการสาธารณะเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร เช่น แรงจูงใจในการบริการสาธารณะสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานได้จริง หรือแรงจูงใจในการบริการสาธารณะช่วยดึงดูดและรักษาคนที่ทำงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวม นอกจากนี้ในปัจจุบันยังพบงานวิจัยหลายชิ้นที่สนับสนุนว่าแรงจูงใจในการบริการสาธารณะเป็นปัจจัยสำคัญต่อการสนับสนุนผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร (Kiviniemi et al. 2002 ; Penner & Finkelstein, 1998 ; Vecina, 2001 quoted in Penner et al., 2005 ; Naff & Crum, 1999, quoted in Brewer ; Park & Rainey, 2008 ; Warren & Chen, 2013 ; เบนญจธรรม ดิสกุล, 2559 ; กอแก้ว จันทร์กึ่งทอง, 2559)

นอกจากนี้ การสนับสนุนทางสังคม (Social Support) ก็ยังเป็นปัจจัยสนับสนุนให้แก่แรงจูงใจในการบริการสาธารณะของอาสาสมัคร โดยมีผู้เกี่ยวข้องอยู่หลายฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นครอบครัว เพื่อน สัตว์เลี้ยง เพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมงาน องค์การ หรืออาจเป็นการให้ความช่วยเหลือทางสังคมจากภาครัฐที่นิยมเรียกว่าความช่วยเหลือสาธารณะ (Banerjee & Banerjee, 2015, pp.58) และยังเกี่ยวข้องกับศาสตร์หลายแขนงวิชา อาทิ จิตวิทยา การแพทย์ สังคมวิทยา พยาบาล สาธารณสุข และสังคมสงเคราะห์ (Bodla et al., 2012, pp.29)

สำหรับเป้าหมายก็เพื่อการรับรู้และการสัมผัสได้จริงด้วยการได้รับการดูแลเอาใจใส่ รวมทั้งการช่วยเหลือจากบุคคลอื่นและทำให้ตนเองมีตัวตนในสังคม (Wilson et al., 2014, pp.7-9)

ด้วยเหตุนี้ การสนับสนุนทางสังคมจึงเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร เพราะมีบทบาทสำคัญต่อการเป็นอาสาสมัครที่ยั่งยืน หมายความว่าอาสาสมัครจำเป็นต้องพึ่งพิงอาศัยความร่วมมือจากหลายฝ่ายหรือต่างฝ่ายต้องช่วยเหลือเกื้อหนุนระหว่างกัน (Omoto & Snyder 1995 ; 2002 quoted in Penner et al., 2005, pp.13-14) ทั้งนี้ สอดคล้องกับกรอบแนวคิดงานวิจัยหลายชิ้น เนื่องจากพบว่าการสนับสนุนทางสังคมเป็นปัจจัยสำคัญในการสนับสนุนผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร (Tekingündüz et al., 2016; กนกทอง สุวรรณบุลย์, 2545 ; ปริศนา โชคพิพัฒน์, 2551 ; ศุทธิณี สาครวาสี, 2554 ; เตือนใจ ปาประโคน, 2556)

นอกจากนี้ ยังพบว่าการปฏิบัติงานอาสาสมัครยังต้องพิจารณาถึงพฤติกรรมเอื้อต่อสังคม (Prosocial Behavior) คือ การกระทำของบุคคลที่ต้องการให้เกิดประโยชน์กับผู้อื่นหรือกลุ่มบุคคลอื่นมากกว่าประโยชน์ส่วนตน กล่าวได้ว่าพฤติกรรมที่แสดงออกมาจากปัจเจกบุคคลและสังคมมีอิทธิพลต่องานอาสาสมัครอย่างเห็นได้ชัด ยิ่งกว่านั้นยังถูกนำไปใช้ในการศึกษาหลายพื้นที่การวิจัย ไม่ว่าจะเป็นทางการแพทย์ ธุรกิจ และกิจการ (Batson, 2012, pp.255-256) และสำหรับงานวิจัยนี้จะใช้โมเดลกระบวนการอาสาสมัครเพื่อทำความเข้าใจพฤติกรรมที่เอื้อต่อสังคมและปรับใช้ในทางปฏิบัติขององค์การอาสาสมัคร เพราะมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการเป็นอาสาสมัคร (Omoto & Snyder, 1995 ; 2002, quoted in Penner et al., 2005, pp.13-14)

โดยงานวิจัยนี้สำรวจปัญหาและความเป็นมาจากงานวิจัย จึงพบว่ามีงานวิจัยเกี่ยวกับอาสาสมัครแรงงานจำนวนน้อยและยังไม่มีการศึกษาถึงสาเหตุของผลการปฏิบัติเกิดขึ้นมาจากปัจจัยอะไร โดยเฉพาะการศึกษาถึงแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public Service Motivation) และการสนับสนุนทางสังคม (Social Support) ที่มีอิทธิพลต่อ

ผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร (Volunteers Performance) โดยมีพฤติกรรมเอื้อต่อสังคม (Prosocial Behavior) เป็นตัวแปรสื่อด้วยการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ จะทำให้สามารถอธิบายอิทธิพลทั้งในทางตรงและทางอ้อม จากโครงสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ได้ดี จึงเกิดความสนใจว่าการศึกษาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครแรงงานในพื้นที่ที่มีความสำคัญทางเศรษฐกิจและมีแรงงานในภาคการผลิตจำนวนมาก ในจังหวัดอยุธยาและปทุมธานีจะมีผลอย่างไร

จากที่มาของปัญหาจึงสรุปได้ว่า งานวิจัยเรื่องนี้มี ความสำคัญของการมีส่วนร่วมจากอาสาสมัครแรงงาน อันเป็น หนึ่งในการทำงานของภาคประชาสังคม และทำหน้าที่เป็น คนกลางระหว่างรัฐกับประชาชน และการวิจัยนี้ให้ภาพที่กว้าง มากกว่าการพิจารณาเฉพาะความสัมพันธ์ของการทำงานใน สถานประกอบการ แต่บทบาทของอาสาสมัครแรงงานจะมี ส่วนร่วมมากน้อยประการใด แต่จากการทบทวนวรรณกรรม ได้พบสามตัวแปร ได้แก่ แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ การสนับสนุนทางสังคม และพฤติกรรมเอื้อต่อสังคม ฉะนั้น จึงเป็นที่มาของการวิจัยนี้เพื่อศึกษาถึงโมเดลความสัมพันธ์เชิง สาเหตุของผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครแรงงาน และให้ ได้มาซึ่งข้อค้นพบว่าตัวแปรใดจะเป็นปัจจัยเหตุสำคัญที่ส่งผล ต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครแรงงาน

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อทดสอบโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการ ปฏิบัติงานของอาสาสมัครแรงงาน

## 3. ขอบเขตของโครงการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งทดสอบโมเดลความสัมพันธ์เชิง สาเหตุของผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครแรงงาน ที่ประกอบด้วย ตัวแปรต้น 2 ตัวแปร คือตัวแปรแรงจูงใจใน การบริการสาธารณะ ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ความใส่ใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ (Attraction to

Public Interest) และความผูกพันต่อผลประโยชน์ส่วนรวม (Commitment to the Public Interest) และตัวแปรการ สนับสนุนทางสังคม ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ การสนับสนุนข้อมูลข่าวสาร (Informational Support) การสนับสนุนด้านขีดความสามารถและการสนับสนุนด้าน กระบวนการ (Process Support) และตัวแปรสื่อคือ ตัวแปร พฤติกรรมเอื้อต่อสังคม ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) การช่วยเหลือ (Helping) และ (2) การแบ่งปัน (Sharing) ตัวแปรตามผลการปฏิบัติงานตามบทบาทของอาสาสมัคร แรงงานมีสององค์ประกอบ ได้แก่ การประสานงานและ รวบรวมข้อมูลด้านแรงงานในพื้นที่ และการเป็นสื่อกลาง ประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการมีส่วนร่วม โดยกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษา คือ อาสาสมัครแรงงานที่ขับเคลื่อนให้ความรู้ แก่แรงงานในพื้นที่กว่า 269 คน และมีการขึ้นทะเบียนอย่าง ถูกต้อง โดยจังหวัดปทุมธานีมีอาสาสมัครแรงงาน 60 คน และ จังหวัดอยุธยามีอาสาสมัครแรงงาน 209 คน

## 4. การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาของงานวิจัยนี้คือ “อาสาสมัคร” โดยถือเป็นผู้สมัครใจทำงานให้ส่วนรวมหรือ สังคม ไม่หวังผลตอบแทนที่เป็นวัตถุหรือเงินที่เป็นรูปธรรม แต่ ผลตอบแทนอาสาสมัครที่ได้รับคือความสุขทางจิตใจและ ความเคารพของชุมชน แต่มีความเป็นนามธรรมเพราะ การเป็นอาสาสมัครต้องมีความเป็นอิสระ นอกจากนี้ ภาระ หน้าที่ของอาสาสมัครต้องไม่มีงานประจำ เพราะผู้ที่สมัคร ใจทำงานเพื่อประโยชน์ให้แก่ประชาชนและสังคม โดยไม่หวัง ผลตอบแทนเป็นเงินและจิตที่พร้อมจะเสียสละเวลา แรงกาย สติปัญญา เพื่อประโยชน์ของสาธารณะและจิตที่มีความสุข เมื่อได้ทำความดี ฉะนั้น ผลตอบแทนที่อาสาสมัครได้รับคือ ความสุขและความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงาน โดยเป็นประโยชน์ แก่ประชาชน สังคม และประเทศชาติ

#### 4.1 ทฤษฎีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

แรงจูงใจเป็นแรงผลักดันจากภายในและภายนอกที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน (Pinder, 2008, quoted in Robbins & Judge, 2017, pp.247) แต่ก็มีปัจจัยสนับสนุนคือสภาพแวดล้อม เนื้องาน และความต้องการส่วนบุคคล (Perry & Hondeghem, 2008, pp.4) ทั้งนี้ในระยะแรกแรงจูงใจในการบริการสาธารณะเป็นแรงจูงใจของแต่ละบุคคลเพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานหรือมีความเฉพาะการทำงานในสถาบันและคาดหวังให้เกิดประโยชน์ต่อบุคคลอื่น (Perry & Wise, 1990 ; Perry & Hondeghem, 2008) ต่อมาแรงจูงใจในการบริการสาธารณะได้นำไปสู่การปฏิบัติโดยภาคเอกชนและประชาสังคม โดยได้รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมและบริบทของแต่ละบุคคล เพื่อให้แรงจูงใจเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมของแต่ละบุคคลกับโอกาสในการแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับพฤติกรรมเหล่านี้ (Vandenabeele, 2008, pp.145)

ในองค์ประกอบของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ Perry (1996) ; Perry and Wise (1990) ได้นำเสนอไว้สี่องค์ประกอบหลัก ได้แก่ (1) ความใส่ใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ (Attraction to Public Interest) เป็นแรงจูงใจอันเป็นเหตุผลที่ต้องการจะเข้าไปมีส่วนร่วมต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ (2) ความผูกพันต่อผลประโยชน์ส่วนรวม (Commitment to Public Interest) เป็นแรงจูงใจที่ต้องการสร้างความเป็นธรรมให้เกิดขึ้นในชุมชนและสังคม (3) ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Compassion) เป็นแรงจูงใจที่แสดงออกถึงความมีเมตตากรุณาและเข้าช่วยเหลือในความทุกข์ยากของบุคคลอื่น และ (4) ความเสียสละ (Self-Sacrifice) เป็นแรงจูงใจที่ตนเองเต็มใจช่วยเหลือบุคคลอื่น โดยคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะมากกว่าประโยชน์ส่วนบุคคล

สำหรับ ILO (2011, pp.8-11) แล้วเห็นว่าปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดการทำงานของอาสาสมัครแรงงาน คือ การแสดงบทบาทของอาสาสมัครแรงงานในการร่วมกำหนดและขับเคลื่อนนโยบาย อันเป็นการมีส่วนร่วมที่ทำให้เกิดความ

ผูกพันต่อผลประโยชน์ส่วนรวม ที่สำคัญ Lamontaine (2012, pp.391-394) เห็นว่าสามารถพัฒนาหลายไปสู่สภาพแรงงานจนกลายเป็นการขับเคลื่อนร่วมกันจากภาคีต่างๆ ทางด้านแรงงาน ทั้งอาสาสมัคร แรงงาน สหภาพแรงงาน และประชาชนที่อาศัยในชุมชน ฉะนั้น จึงสอดคล้องกับองค์ประกอบที่ Perry (1996) ที่นำเสนอ โดยจะใช้ในการวิจัยนี้สององค์ประกอบ คือ ความใส่ใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะและความผูกพันต่อผลประโยชน์ส่วนรวม

#### 4.2 ทฤษฎีการสนับสนุนทางสังคม

การสนับสนุนทางสังคมเป็นการรับรู้และสัมผัสที่ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ทั้งนี้ อาจได้รับจากครอบครัว เพื่อน ชุมชน องค์กร ภาครัฐ โดยเป็นไปได้ทั้งสิ่งที่จับต้องได้หรือจับต้องไม่ได้ ไม่ว่าจะเป็นอารมณ์ เงิน คำปรึกษาแนะนำ ความช่วยเหลือตามแต่ละกรณี (Banerjee & Banerjee, 2015 ; Wilson et al., 2014) กล่าวได้ว่าอาสาสมัครจะได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเครือข่ายทางสังคม โดยที่การยอมรับจากบุคคลที่เกี่ยวข้องและเกี่ยวพันในมิติต่างๆ ย่อมมีอิทธิพลต่อการเกี่ยวพันผลของการปฏิบัติงาน (ปริศนา โชคพิพัฒน์, 2551, น.5; สังเวียน สีแดงน้อย, 2546, น.11)

การสนับสนุนทางสังคมในงานอาสาสมัครแรงงานจึงคาดหวังให้มีบทบาทประสานงานด้านแรงงาน ตั้งแต่การประสานงานในพื้นที่ระหว่างประชาชนกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิแรงงาน ช่วยบริการการจัดหางาน กระจายข้อมูลและข่าวสารต่างๆ เป็นต้น (คู่มืออาสาสมัครแรงงานจังหวัดนนทบุรี, 2559, น.7-30) ทั้งนี้ กระบวนการทางสังคมจะเป็นปัจจัยผลักดันที่สำคัญให้อาสาสมัครแรงงานปฏิบัติภารกิจทางด้านสังคม เช่น การสนับสนุนขีดความสามารถของอาสาสมัครแรงงาน การสนับสนุนข้อมูลข่าวสารด้านแรงงาน และการตระเตรียมเวทีเสวนาเพื่อให้เกิดกระบวนการแลกเปลี่ยนความร่วมมือ (ILO, 2007, pp.3-7) ที่สำคัญยิ่งคือการสนับสนุนทางสังคมจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยความสนิทสนมและความไว้วางใจ อันเป็นการสร้าง

ความรักและความผูกพัน โดยจะเป็นการช่วยเหลือทั้งในทางตรงและทางอ้อม หรืออย่างไรก็ตาม (Schaefer et al., 1981, อ้างถึงใน เจนจิรา เจนจิตรวาทิช, 2557, น.45-46)

สำหรับองค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษาอาสาสมัครแรงงานและมีความสอดคล้องกับคู่มือการปฏิบัติการขององค์การแรงงานระหว่างประเทศพบว่ามียุทธศาสตร์ที่สำคัญสามประการ ดังนี้ (ILO, 2007, pp.3-7)

1. การสนับสนุนขีดความสามารถ (Capabilities Support) โดยอาสาสมัครแรงงานจำเป็นต้องมีขีดความสามารถในการออกแบบการทำงาน ทักษะในการเชื่อมประสาน ทักษะในการจัดทำข้อมูล และทักษะในความเป็นผู้นำ ดังนั้น การสนับสนุนขีดความสามารถของแรงงานจะเป็นการเพิ่มความสามารถ ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับสังเวียน สีแดงน้อย (2546) ที่เสนอไว้และเห็นว่าจะทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้นด้วย

2. การสนับสนุนข้อมูลข่าวสาร (Informational Support) อาสาสมัครแรงงานเป็นผู้แทนของกลุ่มแรงงาน ดังนั้น การทำบทบาทหน้าที่ดังกล่าวต้องเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร พร้อมทั้งสามารถนำข้อมูลข่าวสารนั้นออกมาเพื่อเผยแพร่ต่อได้แก่ สมาชิกแรงงานหรือสหภาพแรงงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยหลายชิ้น อาทิ Schaefer et al. (1981, อ้างถึงใน เจนจิรา เจนจิตรวาทิช, 2557, น.45-46) ; Thoits (1985, อ้างถึงใน ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพ็ชร และคณะ, 2553, น.12-13) ; Wills (1985 ; 1991) ; Uchino (2004) เพราะมุ่งความสำคัญที่การให้คำแนะนำและเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ

3. การสนับสนุนด้านกระบวนการ (Process Support) ในการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครคือการที่อาสาสมัครต้องเข้าไปดำเนินการในกระบวนการต่างๆ ทั้งกระบวนการจัดการกระบวนการเวที กระบวนการวิทยากร ดังนั้น การสนับสนุนด้านกระบวนการจึงเป็นปัจจัยสำคัญเพราะทำให้อาสาสมัครแรงงานมีส่วนร่วมทั้งในการนำเสนอและตัดสินใจ ซึ่งมีงานวิจัยของ สังเวียน สีแดงน้อย (2546) ที่ให้การสนับสนุนนอกจากนี้ ยังเห็นว่าการสนับสนุนด้านทรัพยากรและเครื่องมือ

ก็มีผลโดยตรงต่อการขับเคลื่อนกระบวนการด้วยเช่นกัน (เตือนใจ ปาประโคน, 2556 ; ปรีศนา โชคพิพัฒน์, 2551 ; ศุภธินี สาครวาสี, 2554)

#### 4.3 แนวคิดพฤติกรรมเอื้อต่อสังคม

พฤติกรรมเอื้อต่อสังคมเป็นพฤติกรรมที่สมัครใจและตั้งใจให้เกิดประโยชน์เชิงบวกต่อบุคคลอื่น (Vaughan & Hogg, 2005, pp.359) ส่งผลให้การแสดงออกทางพฤติกรรมล้วนเป็นไปในทางบวก เช่น การยกย่อง การชมเชย การตอบสนองต่อความจำเป็น จนบางครั้งเรียกได้ว่าความเสียสละ (Rosen, 2016, pp.202) หรือเป็นการเอาใจเขามาใส่ใจเราและการต่างตอบแทน ซึ่งมีลักษณะสำคัญคือการรับรู้ความทุกข์ของบุคคลอื่น โดยมีความเห็นอกเห็นใจและเข้าใจในบุคคลอื่น รวมถึงหาแนวทางช่วยลดความทุกข์ของบุคคลอื่น อันเป็นลักษณะสำคัญของชาวตะวันออกที่มีความแตกต่างจากชาวตะวันตกที่มุ่งเน้นถึงความเสมอภาค (นพมาศ ธีรเวคิน, 2542, น.59-60) สำหรับความหมายของพฤติกรรมเอื้อต่อสังคมจึงเห็นว่าเป็นการกระทำของบุคคลต้องการให้เกิดประโยชน์กับบุคคลอื่นมากกว่าประโยชน์ส่วนตน

จากการทำงานของอาสาสมัครแรงงานพบว่า บทบาทหน้าที่สำคัญคือ การประสานงานด้านแรงงานในพื้นที่ระหว่างประชาชนในหมู่บ้านและชุมชนกับกระทรวงแรงงานหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการขยายบริการด้านแรงงานไปสู่ประชาชนในหมู่บ้านและชุมชนอย่างทั่วถึง (คู่มืออาสาสมัครแรงงานจังหวัดนนทบุรี, 2559, น.7-30) ในการศึกษาสอดคล้องกับผลการศึกษา Freeman (2009, pp.146-150) ได้ศึกษารูปแบบและอุปทานของอาสาสมัครแรงงาน พบปัจจัยที่เอื้อต่อสังคมของอาสาสมัครแรงงาน โดยพบปัจจัยหลักที่สำคัญคือ ปัจจัยแรกคือ การช่วยเหลือที่อาสาสมัครแรงงานในการช่วยเหลือเครือข่ายในการทำงานทั้งกลุ่มแรงงานและสหภาพแรงงานในการเข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบและดำเนินการ ดังนั้น พื้นฐานการช่วยเหลือในมุมมองนี้มาจากมุมมองสิทธิมนุษยชนหรือมุมมองของสิทธิประโยชน์ของแรงงาน

เข้าร่วมด้วย ปัจจัยถัดมาการแบ่งปัน ความผูกพันในการดำเนินการตามบทบาทอาสาสมัครแรงงานนั้นมาก จากในเรื่องการแบ่งปันเรื่องข้อมูล การแบ่งปันความรู้ และการแบ่งปันกระบวนการต่างๆ เป็นปัจจัยสำคัญที่เป็นกระบวนการที่ทำให้เห็นเรื่องปัจจัยที่เอื้อต่อสังคม

ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้องค์ประกอบของ Eisenberg & Neel (1979, อ้างถึงใน, อธิวัฒน์ รัตนวงศ์แห, 2558, น.27-28) ที่เป็นผู้ศึกษาพฤติกรรมเอื้อต่อสังคมมาต่อเนื่องและถูกนำไปใช้ในการศึกษาวิจัยอย่างแพร่หลาย แบ่งออกเป็นสององค์ประกอบ ได้แก่ (1) ด้านการช่วยเหลือ (Helping) คือ ความพยายามที่จะบรรเทาหรือผ่อนปรนความต้องการของบุคคลอื่นลง โดยไม่ใช่อารมณ์มาร่วมแก้ไขปัญหาเพื่อให้ความช่วยเหลือบรรลุถึงเป้าหมาย (2) ด้านการแบ่งปัน (Sharing) คือ การให้หรือให้บุคคลอื่นที่มีความต้องการยืมทรัพย์สิน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาอุปทานของอาสาสมัครแรงงานของ Freeman (2009, pp.146-150) พบว่าปัจจัยที่เอื้อต่อสังคมของอาสาสมัครแรงงานในสองด้านหลักซึ่งเป็นส่วนสำคัญต่อกระบวนการทำงาน การช่วยเหลือ และการแบ่งปัน

#### 4.4 บทบาทของอาสาสมัครแรงงาน

อาสาสมัครแรงงานจะพบว่ามีงานวิจัยที่ศึกษาอยู่น้อยเมื่อเทียบกับอาสาสมัครสาธารณสุข ประเด็นนี้แสดงให้เห็นว่าการทำงานอาสาสมัครแรงงานยังไม่เป็นที่รับรู้ของสาธารณชนหรือไม่ แต่อย่างไรก็ดี อาสาสมัครแรงงานเป็นกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชนและทำหน้าที่กระจายข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ และรับเรื่องต่างๆ มาให้แก่กระทรวงแรงงาน (กรมสวัสดิการคุ้มครองแรงงาน, 2546) ทั้งเป็นประโยชน์ในแง่ของการลดภาระค่าใช้จ่ายภาครัฐและสร้างความเป็นอันหนึ่งเดียวกันของแรงงาน (ปิยากร หวังมหาพร, 2556) โดยมีเป้าหมายคือการสร้างสันติสุขให้แก่ผู้ใช้แรงงาน นายจ้าง และภาคีต่างๆ ที่สำคัญอาสาสมัครแรงงานจะมีความเฉพาะที่ว่าการขับเคลื่อนภารกิจจะจำกัดอยู่ในชุมชนหรือพื้นที่นั้นๆ (กระทรวงแรงงาน, ม.ป.ป.)

อาสาสมัครแรงงานจึงเป็นกระบวนการสร้างประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมกับกระทรวงแรงงานมากขึ้น โดยเน้นที่การสร้างเครือข่ายในรูปแบบของอาสาสมัคร ทั้งนี้จะมีบทบาทสำคัญอยู่สี่ประการดังนี้ (กระทรวงแรงงาน, ม.ป.ป.)

1. การประสานงานด้านแรงงานในพื้นที่ระหว่างประชาชนในหมู่บ้านและชุมชนกับกระทรวงแรงงาน ครอบคลุมถึงการสอดส่อง การดูแล การเฝ้าระวังพฤติกรรมที่อาจจะเมิดสิทธิแรงงานและเกิดความไม่เป็นธรรม
2. การเป็นสื่อกลางเพื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ ให้คำปรึกษา และแนะนำด้านแรงงานให้แก่ประชาชนในหมู่บ้านและชุมชน เช่น การจัดทำงาน การให้ข้อมูลตำแหน่งงานว่าง การให้คำปรึกษาสิทธิขั้นพื้นฐานและการใช้แรงงาน เป็นต้น
3. การรวบรวมข้อมูลพื้นฐานด้านแรงงานในพื้นที่ เพื่อนำไปใช้วางแผนร่วมกับกระทรวงแรงงานและปฏิบัติการได้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับจังหวัด
4. การส่งเสริมประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านแรงงานในหมู่บ้านและชุมชน

อย่างไรก็ตามอาสาสมัครแรงงานมีบทบาทสำคัญอยู่สี่ประการ คือ การประสานงานเชื่อมโยง การประชาสัมพันธ์ และการเผยแพร่องค์ความรู้ การสำรวจและศึกษาข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับแรงงาน และการสร้างการมีส่วนร่วมของแรงงานในพื้นที่ให้เกิดการพัฒนาความร่วมมือ จากทั้งสี่บทบาทนี้ทำหน้าที่เสมือนผู้ทำหน้าที่เป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงมิติของชุมชนและนำไปสู่การปฏิบัติ โดยในงานวิจัยพิจารณาให้สี่บทบาทนี้แบ่งออกเป็นสองบทบาทหลัก คือ

1. การประสานงานและรวบรวมข้อมูลด้านแรงงานในพื้นที่ เป็นบทบาทของประชาชนตั้งแต่การสอดส่อง ดูแล ติดตามสถานการณ์ของการใช้แรงงานในหมู่บ้านและชุมชน เพื่อนำไปวางแผนร่วมกับกระทรวงแรงงาน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้งภาครัฐและประชาสังคมให้เกิดการทำงานร่วมกัน
2. การเป็นสื่อกลางประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการมีส่วนร่วม เพื่อให้ความรู้ คำปรึกษา และคำแนะนำด้านแรงงาน



แก่ประชาชนในหมู่บ้านและชุมชน โดยจะเป็นประโยชน์ทั้ง การป้องกันและแก้ไข ที่สำคัญภาครัฐอาจได้รับข้อมูลที่ ไม่อาจเข้าถึงได้ดีเท่ากับอาสาสมัครแรงงานในฐานะประชาชน ในหมู่บ้านและชุมชน

## 5. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีการทบทวนวรรณกรรมจากเอกสารต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นงานวิจัย บทความ และรายงานการศึกษา เพื่อ ทบทวนแนวคิดและทฤษฎีในงานวิจัยนี้ รวมทั้งค้นหาตัวแปร ที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงาน ของอาสาสมัครแรงงาน

### 5.1 เครื่องมือของการวิจัย

การออกแบบเครื่องมือของการวิจัยด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและมีการ ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Index of Congruence) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านจิตวิทยาจำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบ ความสอดคล้องของคำถามและวัตถุประสงค์ หลังจากนั้น นำแบบสอบถามเพื่อทดสอบก่อนใช้จริงจำนวน 30 คน เพื่อ จำแนกกลุ่มสูงและต่ำจากการทดสอบด้วยค่าที (t-test) ต่อมา ให้ตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตามรายชื่อ รายการ และโดยรวม ด้วยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ได้ค่า ความน่าเชื่อถือของแบบวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ มีค่า 0.901 แบบวัดการสนับสนุนทางสังคมมีค่า 0.952 แบบ วัดพฤติกรรมเชื่อมต่อสังคมมีค่า 0.879 และแบบวัดผลการ ปฏิบัติงานของอาสาสมัครแรงงานมีค่า 0.952 ซึ่งแบบวัดทั้ง 4 ฉบับมีค่าอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ คือ ไม่ต่ำกว่า 0.600 (Revelle & Zinbarg, 2009)

### 5.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ อาสาสมัครแรงงาน

ในเขตจังหวัดอยุธยาและจังหวัดปทุมธานี จำนวนทั้งสิ้น 269 คน สำหรับกลุ่มตัวอย่างได้กำหนดตามข้อเสนอของ มนตรี พิริยะกุล (2553) ได้กล่าวถึงการกำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับการ วิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลไว้ว่า ควรมี 15- 20 เท่าของจำนวนตัวแปรสังเกตได้ ที่มีอยู่ทั้งหมด หลังจาก การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่า มีตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 9 ตัวแปร เมื่อนำไปคำนวณขนาดตัวอย่างแล้วจะได้ กลุ่มตัวอย่างระหว่าง 135 - 180 คน และสำรองอีก 20 ชุด ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดตัวอย่างไว้ที่ 200 คน

### 5.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วจะวิเคราะห์สถิติ โดย ใช้การแจกแจงตัวแปรที่ศึกษาด้วยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และ AMOS แบ่งออกเป็นสองส่วน คือ ในส่วนแรกเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุจากผล การปฏิบัติงานของอาสาสมัคร และตรวจสอบความสอดคล้อง ระหว่างโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ด้วยการ วิเคราะห์ปัจจัยทางตรงและทางอ้อมของผลการปฏิบัติงาน ของอาสาสมัครแรงงาน ประมาณค่าพารามิเตอร์โดยใช้วิธี ความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood : ML) และใน ส่วนที่สองมีการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนระหว่าง โมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยเกณฑ์ที่ใช้ใน การพิจารณาความกลมกลืนของโมเดล

## 6. ผลการวิจัย

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยแบ่งออกเป็น สองประการ คือ (1) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปและ (2) การ วิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุจากแรงจูงใจในการบริการ สาธารณะ การสนับสนุนทางสังคม และพฤติกรรมเชื่อมต่อ สังคมที่เป็นทั้งปัจจัยทางตรงและทางอ้อมที่มีอิทธิพลต่อ ผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครแรงงาน

## 6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 200 คน ซึ่งเป็นอาสาสมัครแรงงานที่ขับเคลื่อนในพื้นที่จังหวัดอยุธยาและจังหวัดปทุมธานี สามารถอธิบายผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้ เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามเพศ พบว่าอาสาสมัครแรงงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.50 และเพศชาย ร้อยละ 39.50 มีอายุเฉลี่ยประมาณ 54.05 ปี สถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 71.00 รองลงมา มีสถานภาพโสด ร้อยละ 15.00 และสถานภาพ หย่าร้าง หม้าย และแยกกันอยู่ ร้อยละ 10.50 และไม่ประสงค์ที่จะแจ้งสถานภาพสมรส ร้อยละ 3.50 ตามลำดับ อาชีพประกอบกิจการส่วนตัว (ค้าขาย) ร้อยละ 28.50 รองลงมา มีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานราชการ/ลูกจ้างภาครัฐ ร้อยละ 17.50 มีเกษตรกรรม ร้อยละ 14.50 มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 8.50 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 4.00 และอาชีพอื่นๆ ร้อยละ 7.00

สำหรับข้อมูลอาสาสมัครนั้นพบว่า มีประสบการณ์การเป็นอาสาสมัครแรงงาน เฉลี่ยประมาณ 6 ปี 8 เดือน นอกจากงานอาสาสมัครแรงงานแล้ว อาสาสมัครแรงงานยังเป็นอาสาสมัครด้านอื่นๆ (ตอบได้มากกว่า 1 บทบาท) พบว่าประมาณครึ่งหนึ่งยังเป็นอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ร้อยละ 53.00 รองลงมา เป็นอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) ร้อยละ 51.50 และเป็นอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) ร้อยละ 31.50 ตามลำดับและเป็นอาสาสมัครอื่นๆ ร้อยละ 13.00 สำหรับเหตุผลที่เลือกทำงานเป็นอาสาสมัครแรงงาน (ตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล) พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการเป็นตัวแบบที่ดีและสร้างประโยชน์ให้ชุมชน ร้อยละ 77.00 รองลงมา เพื่อได้ใช้ความรู้และทักษะที่มีในงานอาสาสมัคร ร้อยละ 66.00 และเพื่อได้พบปะผู้อื่นและสร้างเครือข่ายทางสังคม ร้อยละ 58.50 ตามลำดับ และด้วยเหตุผลอื่น ร้อยละ 5.50

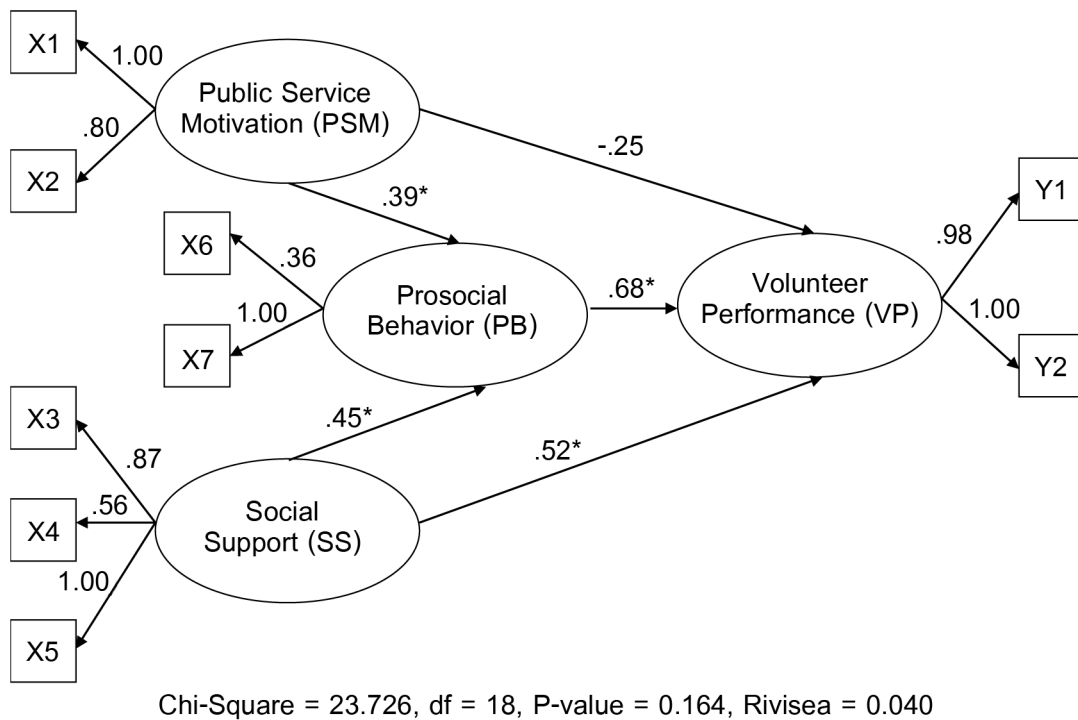
## 6.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครแรงงาน

ผลการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครแรงงานเพื่อตรวจสอบความตรงของโมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้น พบว่าโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครแรงงานมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์พิจารณาได้จาก ค่าไค-สแควร์ที่แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $\chi^2 = 23.73$ ,  $df = 18$ ,  $p = 0.164$ ) ค่าดัชนีความคลาดเคลื่อนการประมาณค่าโมเดล (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.040 ค่าดัชนีความคลาดเคลื่อนของส่วนที่เหลือจากการอธิบายได้ด้วยตัวแปร (RMR) มีค่าเท่ากับ 0.004 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (CFI) มีค่าเท่ากับ 0.996 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.974 และค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.936 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด (Diamantopoulos & Sigaw, 2000, อ้างถึงใน รัชนี้กุล และคณะ, 2550) ดังตารางที่ 1 และภาพที่ 1

ตารางที่ 1 เกณฑ์ที่ใช้พิจารณาความกลมกลืนของโมเดลและผลการวิเคราะห์โมเดลดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง

ดัชนี	เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา	ค่าสถิติจากการวิเคราะห์	ผลการพิจารณา
ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (Chi-Square/df)	$\chi^2 / df$ ควรมีค่าน้อยกว่า 3 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p > .05$ )	1.31	ผ่านเกณฑ์
ดัชนีความคลาดเคลื่อนการประมาณค่าโมเดล (RMSEA)	น้อยกว่า .08	.040	ผ่านเกณฑ์
ดัชนีความคลาดเคลื่อนของส่วนที่เหลือจากการอธิบายได้ด้วยตัวแปร (RMR)	น้อยกว่า .08	.004	ผ่านเกณฑ์
ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (CFI)	มากกว่า .90	.996	ผ่านเกณฑ์
ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI)	มากกว่า .90	.974	ผ่านเกณฑ์
ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI)	มากกว่า .90	.936	ผ่านเกณฑ์

ภาพที่ 1 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครแรงงาน



แรงจูงใจในการบริการสาธารณะและการสนับสนุนทางสังคมสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมเอื้อต่อสังคมได้ร้อยละ 71.9 ในขณะที่แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ การสนับสนุนทางสังคม และพฤติกรรมเอื้อต่อสังคม สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครได้ร้อยละ 82.9 เมื่อพิจารณาค่าอิทธิพลทางตรง (Direct Effect = DE) กับอิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect = IE) ของตัวแปรสังเกตได้พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงมากที่สุดต่อผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร คือ พฤติกรรมเอื้อต่อสังคม (PB) มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร (VP) มีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.68\*\* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 รองลงมาคืออิทธิพลทางตรงจากการสนับสนุนทางสังคม (SS) ไปยังผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร (VP) มีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.52\*\* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สำหรับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (PSM) ไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร (VP) เนื่องจากไม่พบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อย่างไรก็ตามแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (PSM) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร (VP) ผ่านตัวแปรพฤติกรรมเอื้อต่อสังคม (PB) มีค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.26\*\* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกจากนี้ยังพบอิทธิพลทางอ้อมจากการสนับสนุนทางสังคม (SS) ไปยังผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร (VP) มีค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.30\*\* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สำหรับค่าอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีผลต่อพฤติกรรมเอื้อต่อสังคม (PB) พบว่าแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (PSM) มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมเอื้อต่อสังคม (PB) มีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.39\* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการสนับสนุนทางสังคม (SS) มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมเอื้อต่อสังคม (PB) มีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.45\*\* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าอิทธิพลทางตรง (Direct Effect : DE) ค่าอิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect : IE) และค่าอิทธิพลโดยรวม (Total Effect : TE) ของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครแรงงาน

ตัวแปรตาม	R <sup>2</sup>	อิทธิพล	ตัวแปรต้น		
			PSM	SS	PB
PB	0.719	DE	.39*	.45**	-
		IE	-	-	-
		TE	.39*	.45**	-
VP	0.829	DE	-.25	.52**	.68**
		IE	.26**	.30**	-
		TE	.01	.82**	.68**

หมายเหตุ : DE = Direct Effect, IE = Indirect Effect, TE = Total Effect

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

## 7. อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครจะเห็นได้ว่าการสนับสนุนทางสังคมมีอิทธิพลโดยรวมต่อผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครมากที่สุด โดยมีอิทธิพลที่ 0.82 เห็นได้ว่าการสนับสนุนทางสังคมไม่ได้ให้ความสำคัญที่อาสาสมัครเป็นตัวแสดงหลักเท่านั้น แต่ต้องอาศัยความร่วมมือจากเครือข่ายทางสังคม ไม่ว่าจะเป็นครอบครัว ชุมชน โรงเรียน องค์กร และหน่วยงานของรัฐ ดังนั้น ภาคีข้างต้นถือเป็นปัจจัยสนับสนุนให้แก่ผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Omoto & Snyder (1995 ; 2002, quoted in Penner et al., 2005, pp. 13-14) และในการวิจัยของ Tekingündüz et al. (2016, pp.683-694) นอกจากนี้ อิทธิพลทางตรงแล้วการสนับสนุนทางสังคมยังส่งผลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครผ่านพฤติกรรมเอื้อต่อสังคม โดยมีค่าอิทธิพล 0.30 สำหรับตัวแปรในลำดับถัดมาที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร คือ พฤติกรรมเอื้อต่อสังคม โดยมีอิทธิพลที่ 0.68 กล่าวได้ว่าอาสาสมัครเห็นความสำคัญในกิจกรรมสาธารณะเนื่องจากเป็นประโยชน์ต่อบุคคลอื่นที่อาศัยอยู่ในชุมชนและยังตั้งอยู่บนพื้นฐานของการช่วยเหลือและแบ่งปัน สืบเนื่องให้งานอาสาสมัครต้องใช้ความเสียสละของปัจเจกบุคคล เพราะค่าตอบแทนที่ได้รับแตกต่างจากเงินค่าจ้างจากการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Batson (2012) และแนวคิดของ Omoto and Snyder (1995 ; 2002, quoted in Penner et al., 2005, pp.13-14) อย่างไรก็ตาม แรงจูงใจในการบริการสาธารณะไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร สะท้อนให้เห็นว่าอาสาสมัครแรงงานไม่ได้คาดหวังผลการปฏิบัติงาน เพราะยังขาดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ดังที่อาสาสมัครแรงงานร้อยละ 5 ในกลุ่มตัวอย่างมีการเสนอแนะในแบบสอบถามต้องการให้เพิ่มค่าตอบแทน 1,500 บาทต่อเดือน จากที่ขณะนี้จ่ายค่าตอบแทนให้ 600 บาทต่อเดือน อย่างไรก็ตามกิจกรรมสาธารณะของอาสาสมัครในหน่วยงานของกระทรวงแรงงานไม่มีการพรณงานที่ชัดเจน เพราะไม่มีโครงสร้างองค์กรที่ใช้ระบุตำแหน่งงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ โอกาสความก้าวหน้าและ

ความมั่นคงเหมือนการทำงานในรูปแบบองค์การ ส่งผลให้ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ดังที่ Belle (2013) ; ศุภรางค์ สุขถาวรธรรม (2555, น.110); จารุณี สารนอก (2553, น. 132-134) และภัทรา โภคะสุนทรวงกุล (2552, น.72-73) ก็สนับสนุนในประเด็นนี้ แต่อิทธิพลทางอ้อมของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะก็ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครผ่านพฤติกรรมเอื้อต่อสังคม โดยมีค่าอิทธิพล 0.26 จะเห็นได้ว่าแรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีความสำคัญต่อพฤติกรรมเอื้อต่อสังคมเนื่องจากตั้งอยู่บนความเห็นอกเห็นใจ ความช่วยเหลือระหว่างกัน และยังทำให้ผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครเพิ่มขึ้นตาม แต่ในทางตรงข้าม แรงจูงใจในการบริการสาธารณะอาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร เพราะไม่มีการประเมินผลงานจึงทำให้อาสาสมัครไม่เห็นความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงาน ด้วยเหตุนี้ แรงจูงใจในการบริการสาธารณะต้องอาศัยพฤติกรรมเอื้อต่อสังคมเป็นปัจจัยสนับสนุนให้ผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร ด้วยเหตุที่การทำงานของอาสาสมัครแรงงานมีหน้าที่สำคัญคือการประสานงานด้านแรงงานในพื้นที่ระหว่างประชาชนในชุมชนกับกระทรวงแรงงาน (คู่มืออาสาสมัครแรงงานจังหวัดนนทบุรี, 2559, น.7-30) และต้องอาศัยระบบการประเมินผลและทำให้กิจกรรมสาธารณะของอาสาสมัครมีการจัดการองค์การและมีตำแหน่งหน้าที่ชัดเจน โดยการสนับสนุนขีดความสามารถ การสนับสนุนข้อมูลข่าวสาร และการสนับสนุนด้านกระบวนการ เพราะจะช่วยเสริมสร้างและทำให้การบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพ (Belle, 2013 ; ILO, 2007 ; Steen, 2006)

## 8. ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่าอาสาสมัครแรงงานเป็นกลุ่มคนที่อาศัยในชุมชนและมีความสัมพันธ์แบบเครือข่าย แม้จะไม่ได้ทำงานอยู่ในสถานประกอบการ แต่ก็ทำหน้าที่เป็นสะพานเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับลูกจ้างได้ดี อันสนับสนุนและคุ้มครองให้แก่แรงงานนอกระบบด้วยอีกทางหนึ่ง หมายความว่า

การคุ้มครองแรงงานจะไม่จำกัดเฉพาะสถานประกอบการและส่งเสริมให้ประชาสังคมมีส่วนร่วมต่อการกำหนดและนโยบายด้านแรงงานมากขึ้น รวมถึงการพัฒนาและยกระดับสู่สภาพแรงงาน โดยสอดคล้องกับข้อเสนอขององค์การแรงงานระหว่างประเทศที่เห็นว่างานอาสาสมัครช่วยให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารและยังเปิดเวทีเสวนาทางสังคม (ILO, 2007 ; Lamontaine, 2012)

อาสาสมัครแรงงานช่วยประสานงานด้านแรงงานในพื้นที่ชุมชน การเป็นสื่อกลางประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ และคุ้มครองสิทธิแรงงาน การเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่เพื่อใช้วางแผนร่วมกับกระทรวงแรงงาน และการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในชุมชน (กระทรวงแรงงาน, ม.ป.ป.) นอกจากนี้ อาสาสมัครก็เป็นหนึ่งในรูปแบบของการทำงาน แต่จัดอยู่ในกิจกรรมสาธารณประโยชน์ จึงถูกเอียงกันมาโดยตลอด ในประเด็นนี้ควรมีการจ่ายค่าตอบแทนหรือไม่หรือควรกำหนดค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินหรือไม่เป็นตัวเงินอย่างไร โดยที่อาสาสมัครแรงงานเห็นว่าควรมีค่าตอบแทน เพราะเป็นแรงจูงใจการบริการสาธารณะและช่วยสนองความต้องการพื้นฐานตามที่นำเสนอไว้โดย Perry and Wise (1990) ; Perry and Hondeghem (2008) เพราะหากขาดการสนับสนุนปัจจัยนี้ย่อมส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมเอื้อต่อสังคมและผลการปฏิบัติด้วยก็เป็นได้

สำหรับข้อเสนอแนะจากการวิจัยสามารถแบ่งออกเป็นสองประการ คือ (1) ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการวิจัยและ (2) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อนำไปปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

### 8.1 ข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อนำไปปฏิบัติ

(1) อาสาสมัครแรงงานถือเป็นกลุ่มคนที่ทำหน้าที่แทนกระทรวงแรงงาน เพื่อเข้าถึงปัญหาของประชาชนในชุมชน และอีกทางหนึ่งก็นำปัญหาที่เกิดขึ้นมารายงานให้หน่วยงานของรัฐ แต่จะมีอิทธิพลต่อการกำหนดนโยบายเพื่อนำไปปฏิบัติหรือไม่นั้น ต้องอาศัยการผลักดันจากภาครัฐและระบุความชัดเจนในบทบาทของอาสาสมัครแรงงาน โดยที่

แต่ละบุคคลอาจไม่ต้องทำหน้าที่เหมือนกัน แต่ให้เกิดการจัดแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบตามคุณลักษณะเฉพาะ

(2) การทบทวนถึงสถานภาพของอาสาสมัครกับประสิทธิภาพการทำงาน กล่าวคือภาครัฐจะมีการกำหนดกฎเกณฑ์และแบบแผนสำหรับการเข้าร่วมเป็นสมาชิกอาสาสมัครอย่างไร เนื่องจากอาสาสมัครที่เข้าร่วมหลาย ๆ หน่วยงานของรัฐ อาจมีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่หรือไม่ หรือเป็นการลดทอนประสิทธิภาพการทำงานด้วยหรือไม่ เพราะจากกลุ่มตัวอย่างมีอาสาสมัครแรงงานได้เป็นอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านและอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์กว่าร้อยละ 50 ประมาณได้ว่าอาสาสมัครแรงงาน 1 คน เป็นอาสาสมัครในหน่วยงานของรัฐอื่นอีก 1-2 แห่ง

(3) จากตัวแปรเหตุทั้งสามพบว่า การสนับสนุนทางสังคมมีอิทธิพลโดยรวม 0.82 ซึ่งเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครแรงงาน ดังนั้น สำนักแรงงานและหน่วยงานของกระทรวงแรงงานที่เกี่ยวข้องอาจต้องสนับสนุนทางสังคมต่ออาสาสมัครแรงงาน แบ่งออกเป็นสามด้าน ได้แก่ ด้านแรก คือ การสนับสนุนขีดความสามารถของอาสาสมัครแรงงาน ด้านที่สอง คือ การสนับสนุนข้อมูลข่าวสารเพื่อคอยทำหน้าที่ประสานงานระหว่างสำนักงานแรงงานจังหวัดกับแรงงาน โดยคล้ายคลึงกับคนกลางเพื่อรับข้อเสนอและส่งมอบให้แก่อีกฝ่ายหนึ่ง และด้านที่สาม คือ การสนับสนุนกระบวนการ เพื่อเสริมสร้างการมีส่วนร่วมและภาวะผู้นำของอาสาสมัครแรงงาน ทั้งนี้ มีความเป็นไปได้ที่จะช่วยทำให้ผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครแรงงานดียิ่งขึ้น

(4) รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐต้องตระหนักถึงความสำคัญของภารกิจของหน่วยงาน เพราะอาสาสมัครที่มาร่วมงานต้องเห็นถึงคุณค่าและประโยชน์ต่อสังคมเป็นลำดับแรก และงานอาสาสมัครกับค่าตอบแทนถือเป็นลำดับรองลงมา กล่าวคือการทำงานเพื่อได้รับค่าตอบแทนจะเหมาะสมกับการสะสมความมั่งคั่งและโอกาสทางเศรษฐกิจได้ แตกต่างจากงานอาสาสมัครที่ต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเสียสละและเห็นอกเห็นใจ ด้วยเหตุนี้การจำกัดให้อาสาสมัครหนึ่งคน

สามารถรับตำแหน่งได้หนึ่งสถานที่โดยใช้แรงจูงใจจากค่าตอบแทนจะช่วยสร้างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะและทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้นหรือไม่

(5) การกีดกันและต่อต้านจากประเทศมหาอำนาจองค์การระหว่างประเทศ และประชาสังคมโลกในกรณีการละเมิดสิทธิแรงงานและความไม่เป็นธรรม โดยเฉพาะปัญหาของการรวมตัวและจัดตั้งกลุ่มของแรงงาน ซึ่งในปัจจุบันประเทศไทยยังไม่ให้สัตยาบันอนุสัญญา ฉบับที่ 87 และ 98 ขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ ส่งผลกระทบต่อการค้าระหว่างประเทศ ฉะนั้น อาสาสมัครแรงงานจะสามารถแก้ไขปัญหานี้ได้อย่างไร และผลักดันไปสู่เชิงนโยบายอย่างไร โดยผู้วิจัยเห็นว่าควรให้อาสาสมัครทำหน้าที่จำลองบทบาทของสหภาพแรงงานในภาคนอกระบบ เพื่อส่งเสริมการคุ้มครองสิทธิของแรงงานและเข้าใจถึงกระบวนการเจรจาต่อรองร่วมกัน

## 8.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการวิจัย

(1) การวิจัยอาจมีการค้นหาตัวแปรเพื่อใช้ร่วมทำนายผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครแรงงาน จากผลการศึกษาพบว่าแรงจูงใจในการบริการสาธารณะและการสนับสนุนทางสังคมได้ร้อยละ 82.9 หากมีการค้นหาและเพิ่มตัวแปรอื่นๆ นอกเหนือจากสามตัวแปรในงานวิจัยนี้ อาจมีความเป็นไปได้ที่ค่าการทำนายอีกร้อยละ 17.1 จะเพิ่มขึ้น

(2) อาสาสมัครแรงงานถือเป็นกลุ่มคนที่มีบทบาททางสังคมโดยการจัดโครงสร้างและหน้าที่โดยกระทรวงแรงงาน จะเห็นได้ว่าประชาชนที่ทำงานภาคนอกระบบและเกษียณอายุการทำงานได้เข้ามาร่วมเป็นคนกลางคอยประสานงาน ให้ข้อมูลข่าวสาร และประชาสัมพันธ์ต่างๆ แต่ด้วยหน้าที่และความรับผิดชอบยังไม่มีชัดเจนและมีความเป็นไปได้หรือไม่ที่จัดแบ่งความรับผิดชอบตามตำแหน่งงาน ด้วยเหตุนี้การวิจัยที่สามารถขยายผลต่อได้คือการศึกษาบทบาทและพิจารณาถึงการจัดโครงสร้างองค์การและหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน

(3) อาสาสมัครแรงงานยังมีข้อถกเถียงถึงการทำงานเพื่อประโยชน์สาธารณะ จะมีความจำเป็นหรือไม่ที่ต้องมีค่าตอบแทน อย่างไรก็ตาม งานวิจัยหลายๆ ชิ้นพบว่า ค่าตอบแทนทั้งที่เป็นตัวเงินหรือไม่ใช่ตัวเงินถือเป็นแรงจูงใจให้ผลการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น ซึ่งอาจหมายความว่าค่าตอบแทนจำนวนเงิน 600 บาท ยังไม่สร้างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะให้แก่อาสาสมัครแรงงาน เพราะจากข้อเสนอแนะในแบบสอบถามพบว่ามียุทธศาสตร์ร้อยละ 7.5 เห็นว่าค่าตอบแทนยังขาดแรงจูงใจและประสงค์ให้เพิ่มเงินในส่วนนี้ ฉะนั้น การวิจัยที่สามารถศึกษาต่อยอดได้คือการพิจารณาค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ หมายความว่าต้องจัดทำใบพรรณนางาน (Job Description) ด้วยการวิเคราะห์งาน (Job Analysis) เพื่อสามารถประเมินค่าของงานของอาสาสมัครแรงงาน

(4) อาสาสมัครแรงงานในกลุ่มตัวอย่างนี้เป็นกิจกรรมสาธารณะที่ทำงานโดยอาศัยอำนาจโดยชอบธรรมจากรัฐ อาจพิจารณาได้ว่าสำนึกหรือความรับผิดชอบต่อสาธารณะ (Accountability) อาจมีความแตกต่างจากอาสาสมัครที่ขึ้นอยู่กับองค์กรที่มีไม่รัฐ (Non-Governmental Organization) ซึ่งสมมติฐานของผู้วิจัยเห็นว่าอาสาสมัครในองค์กรที่มีไม่รัฐอาจมีความเป็นอิสระและมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะมากกว่าหรือไม่ ที่สำคัญจะช่วยในการพิจารณาถึงค่าตอบแทนของอาสาสมัครควรจะมีหรือไม่มี ถ้ามีจะจ่ายค่าตอบแทนที่เท่าไรและอย่างไรให้เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ

(5) กลุ่มตัวอย่างในที่นี้เลือกโดยพื้นที่ที่มีอุตสาหกรรมจำนวนมาก ถ้าขยายให้มีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั่วประเทศได้ก็จะดีต่อการศึกษาในภาพรวมและยกระดับสู่การกำหนดนโยบายสาธารณะ แต่บทบาทของอาสาสมัครเข้าไปมีส่วนร่วมในสถานประกอบการมากนักเพียงใด เพราะโดยกลุ่มตัวอย่างพบว่ามีเพียงร้อยละ 3.5 เท่านั้นที่ทำงานในสถานประกอบการของภาคเอกชน หรือกล่าวได้ว่าบทบาทจำกัดในชุมชนและปฏิบัติการเฉพาะภาคคนอก

ระบบ เพราะมีกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงกว่าร้อยละ 60 ฉะนั้นต้องกำหนดบทบาทให้มีความชัดเจน มิเช่นนั้นจะมีข้อสังเกตว่าอาสาสมัครแรงงานทำหน้าที่สนับสนุนฝ่ายใดระหว่างรัฐบาล นายจ้าง หรือลูกจ้าง สะท้อนให้เห็นบทบาทของสหภาพแรงงานยังมีความสำคัญอยู่หรือไม่ นับว่าเป็นข้อสังเกตที่ควรพัฒนาเป็นคำถามการวิจัย



## รายการอ้างอิง

- กนกทอง สุวรรณบุญย์. (2545). อิทธิพลของค่านิยมทางจริยธรรม สิ่งจูงใจ การสนับสนุนทางสังคมต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) จังหวัดระยอง. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, บัณฑิตศึกษา, สาขาจิตวิทยาชุมชน.
- กระทรวงแรงงาน. (2560). ข้อมูลสำคัญด้านแรงงาน. วารสารกระทรวงแรงงาน, 8-11.
- กระทรวงแรงงาน. (มปป). คู่มืออาสาสมัครแรงงาน. กรุงเทพฯ: กระทรวงแรงงาน.
- กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน, กระทรวงแรงงาน. (2546). รายงานการศึกษาเรื่อง โครงการศึกษาประเมินผลบทบาทภารกิจ อาสาสมัครแรงงานประจำหมู่บ้าน. กรุงเทพฯ: กระทรวงแรงงาน.
- กอแก้ว จันทร์กึ่งทอง. (2559). อิทธิพลของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ในจังหวัดชายแดนภาคใต้. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา, 11, 143-153.
- จารุณี สารนอก (2553). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า เขต 3 จังหวัดนครราชสีมา. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- เจนจิรา เจนจิตรวาณิช. (2557). การมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานไฟฟ้า. (วิทยานิพนธ์ดุษฎีนิพนธ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, บัณฑิตวิทยาลัย, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- เดือนใจ ปาประโคน. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงสนับสนุนทางสังคมกับ บทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์. (วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, บัณฑิตวิทยาลัย, สาขาวิชาสาธารณสุข.
- ธิดาชนก วงศ์พิทักษ์. (2556). ปัจจัยจิตสังคมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมจิตอาสาของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, บัณฑิตวิทยาลัย, สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ.
- นพมาศ ธีรเวดิน. (2542). จิตวิทยาสังคมกับชีวิต. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์.
- เบญจธรรม ดิสกุล. (2559). การรับราชการ: แรงจูงใจในการบริการสาธารณะหรือสวัสดิการในองค์การ. (การค้นคว้าอิสระ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ.
- ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร, วิมล เหมือนคิด, และ ชัญญา ลีศักดิ์รุฬฟาย. (2553). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับจิตอาสาของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. วารสารวิชาการศิลปศาสตร์ประยุกต์, 3, 9-16.
- ปิยากร หวังมหาพร. (2556). พัฒนาการเชิงนโยบายอาสาสมัครไทย: จากความมั่นคงสู่การพัฒนาสังคม. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2, 16-17.
- ปริศนา โชคพิพัฒน์. (2551). การศึกษาการได้รับการสนับสนุนทางสังคมและการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) ในเขตเทศบาลตำบลทับกวาง อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, วิทยาการปกครองท้องถิ่น, สาขาวิชารัฐประศาสตร์.
- ภัทรา โภคะสุนทรวงกุล. (2552). แรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท พีพี จำกัด. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- มนตรี พิริยะกุล. (2553). ตัวแบบเส้นทางกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน. ใน การประชุมวิชาการสถิติและสถิติประยุกต์ ครั้งที่ 11 ประจำปี 2553. เชียงใหม่: ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, C1-C22.
- ศุทธิณี สาครวาสี (2554). แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนทางสังคม กับผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน อําเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, สาขาวิชาจิตวิทยาชุมชน.
- ศุภรางค์ สุขถาวรธรรม (2555). ความสัมพันธ์ของแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สังเวียน สีแดงน้อย. (2546). การสนับสนุนทางสังคมต่ออาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในเขตอําเภอวังสะพุง จังหวัดเลย. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สถาบันราชภัฏเลย, สำนักงานบัณฑิตศึกษา, สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2551). บัญชีองค์กรไม่แสวงหากําไรของประเทศไทย. รายงานการวิจัยเสนอต่อกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. กรุงเทพฯ : กระทรวงแรงงาน. (อัดสำเนา)
- สำนักงานแรงงานจังหวัดนนทบุรี. (2559). คู่มืออาสาสมัครแรงงานจังหวัดนนทบุรี. นนทบุรี: กระทรวงแรงงาน. (อัดสำเนา).
- สำนักงานแรงงานจังหวัดปทุมธานี. (2559). สถานการณ์แรงงานจังหวัดปทุมธานี ปี 2559 (มกราคม-ธันวาคม) ปทุมธานี : กระทรวงแรงงาน. (อัดสำเนา).
- สำนักงานแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (2559). สถานการณ์แรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปี 2559(มกราคม-ธันวาคม). อยุธยา : กระทรวงแรงงาน. (อัดสำเนา).
- อิวิวัฒน์ รัตนวงศ์แข. (2558). โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเอื้อต่อสังคมของบุคลากรสายสนับสนุนการศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน. (วิทยานิพนธ์ดุษฎีนิพนธ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, บัณฑิตวิทยาลัย, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- Batson, C. D. (2012). A history of prosocial behavior research. In A. W. Kruglanski & W. Stroebe (Ed.), Handbook of the history of social psychology. NY: Psychology Press.
- Banerjee, R. & Banerjee, S. (2015). A Study of Relationship of Social Support and Emotive Effort with Emotional Exhaustion, The International Journal of Business & Management, 12, 57-62.
- Belle, N. (2013). Experimental evidence on the relationship between public service motivation and job performance. Public Administration Review, 73(1), 143-153.
- Bodla, G. M., Saima, W., & Ammara, T. (2012). Social Support and Psychological Wellbeing among Parents of Intellectually Challenged Children, International Journal of Rehabilitation Sciences, 1, 29-35.
- Diamantopoulos, A. & Siguaaw, A. D. (2000). Introducing LISREL: A guide for the Uninitiated. Thousand Oaks, CA : Sage Publications.
- Eisenberg, N. & Neal, C. (1979). Children's moral reasoning about their own spontaneous prosocial behavior. Developmental Psychology, 15, 228-229.
- Freeman, R. B. (2009). Working for Nothing the Supply of Volunteer Labor. Chicago Journal. 146-150.

- ILO. (2007). Manual on the measurement of volunteer work: Key criteria for designing an approach measuring volunteer work. International Labour Organization.
- ILO. (2011). Manual on the measurement of volunteer work: Classifying Volunteer work. International Labour Organization.
- Kiviniemi, M. T., Snyder, M., & Omoto, A. M. (2002). Too many of a good thing? The effects of multiple motivations on stress, cost, fulfillment, and satisfaction. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 28, 732-743.
- Lamontaine, D. (2012). Political Action in a Small Community: Lessons from an Eighty Member Local. *Journal of Labor Studies*, 37, 391-394.
- Naff, K.C. & Crum, J. (1999). Working for America: Does Public Service Motivation Make a Difference?. *Review of Public Personnel Administration*, 19, 5-16.
- Omoto, A. M. & Snyder, M. (1995). Sustained helping without obligation: motivation, longevity of service, and perceived attitude change among AIDS volunteers. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68, 671-686.
- Omoto A. M., & Snyder, M. (2002). Considerations of community: The context and process of volunteerism. *American Behavior Science Journal*, 45, 846-886.
- Park, S. M. (2013). Public management: a research handbook. Seoul, Korea : Daeyoung Moonwasa Pub.
- Penner, L. A., & Finkelstein, M. A. (1998). Dispositional and structural determinants of volunteerism. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 525-537.
- Penner, L. A., Dovidio, J. F., Piliavin, J. A., & Schroeder, D. A. (2005). Prosocial Behavior: Multilevel Perspectives. *Annual Review of Psychology*, 56, 365-392.
- Perry J. (1996). Measuring Public Service Motivation: An Assessment of Construct Reliability and Validity. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 6, 5-22.
- Perry, J. L. (2000). Bringing society in: Toward a theory of public-service motivation. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 10, 471-488.
- Perry, J. L., & Hondeghem, A. (2008). Editors' Introduction. In J. L. Perry & A. Hondeghem (Ed.), *Motivation in Public Management : The call of public service*. NY: Oxford University Press.
- Perry, J. L., & Wise, L. R. (1990). The motivational basis of public service. *Public Administration Review*, 50, 367-373.
- Revelle, W. & Zinbarg, R. E. (2009). Coefficients alpha, beta, omega, and the glb : Comments on Sijtsma. *Psychometrika*, 74(1), 145-154.
- Robbins, S. P. & Judge, T.A. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). Boston: Pearson Education, Inc.
- Rosen, K.S. (2016). *Social and emotional development : Attachment relationships and the emerging self*. London, UK : Palgrave/Macmillan.
- Steen, T. (2008). Not a Government Monopoly: The Private, Nonprofit, and Voluntary Sectors. In J. L. Perry & A.

- Hondeghem (Ed.), *Motivation in Public Management : The call of public service*. NY : Oxford University Press.
- Tekingunduz, S., Kurtuldu, A., & Egilmez, C. (2016). The analysis of the effects of social support, job alienation and job stress on labour performance. *International Journal of Human Sciences*, 13, 683-694.
- Tschirhart, M., Mesch, D. J., Perry, J. L., Miller, T. K., & Lee, G. (2001). Stipended volunteers : Their goals, experiences, satisfaction, and likelihood of future service. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 30, 422-443.
- Uchino, B. (2004). *Social Support and Physical Health: Understanding the Health Consequences of Relationships*. New Haven, CT : Yale University Press.
- UN Volunteer. (2011). *State of the World Volunteerism Report*. Retrieved from [https://www.unv.org/sites/default/files/2011 State of the World Volunteerism Report -Universal Values for Global Well-being.pdf](https://www.unv.org/sites/default/files/2011%20State%20of%20the%20World%20Volunteerism%20Report%20-%20Universal%20Values%20for%20Global%20Well-being.pdf).
- Vandenabeele, W. (2008). Development of a Public Service Motivation Measurement Scale: Corroborating and Extending Perry's Measurement Instrument. *International Public Management Journal*, 11, 143-167.
- Vaughan, G. M. & Hogg, M. A. (2005). *Introduction to Social Psychology*. (4th.ed.) Frenchs Forest, NSW, Australia: Pearson/Prentice Hall.
- Vecina, M.L. (2001). *Psychosocial factors that influence the duration of volunteering*. Unpublished PhD dissertation, Universidad Complutense de Madrid, Spain.
- Warren, D.C. and Chen, L. (2013). The relationship between public service motivation and performance, In E. Ringquist (Ed.), *Meta-Analysis for Public Management and Policy*, San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Wills, T.A. (1985). Supportive functions of interpersonal relationships. In S. Cohen; L. Syme (Ed.), *Social support and health*. Orlando, FL : Academic Press.
- Wills, T.A. (1991). Social support and interpersonal relationships. In M. S. Clark (Ed.), *Prosocial behavior: Review of Personality and Social Psychology*. Newbury Park, CA: Sage.
- Wilson S, McKenzie K, Quayle E, Murray G. (2014). A systematic review of interventions to promote social support and parenting skills in parents with an intellectual disability. *Child Care Health Dev.* 40, 7-19.