



การบริหารงานอาสาสมัคร : งานเบื้องหลังกิจกรรมอาสาสมัคร

(Volunteer Management: Get Behind the Scene with some Awesome Volunteering)

งานประชุมระดับชาติด้านการอาสาสมัคร ครั้งที่ 1 วันที่ 8 พ.ค. 58 เวลา 11.15-12.30 น.
ณ ห้องประชุม 5301 ชั้น 3 อาคารसनัน เกตุทัศน์ (อาคาร 5) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

องค์กร ผู้รับผิดชอบ	องค์กรหน่วยงานอาสาสมัครอังกฤษ (VSO)
รูปแบบ	วิทยากรแต่ละท่านนำเสนอกรณีศึกษาจากประสบการณ์การทำงานของแต่ละองค์กรและ ข้อเสนอแนะในประเด็นระบบจัดการอาสาสมัคร โดยมีผู้ดำเนินรายการทำหน้าที่ดำเนิน รายการและแปลภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทยให้ผู้ฟัง (ไม่มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วม เนื่องจากเวลาไม่เพียงพอ)
วิทยากร	1. Ms. Barbara Fortunato, บรรณาธิการอิสระ และผู้ประเมินโครงการจาก VSO ประเทศ ฟิลิปปินส์ อดีตอาสาสมัคร VSO 2. คุณฉวีวรรณ ขวัญสุข เจ้าหน้าที่โครงการครูอาสาเกือบันเด็ก มูลนิธิเกือบันเด็ก 3. คุณณิชา พิทยาพงศกร เจ้าหน้าที่ฝ่ายสรรหาผู้นำการเปลี่ยนแปลง องค์กรทีช ฟอร์ ไทย แลนด์

สรุปรายละเอียดการประชุม

ผู้ดำเนินรายการกล่าวทักทายผู้เข้าร่วมเสวนาทุกท่าน จากนั้นจึงแนะนำวิทยากร

วิทยากรท่านที่ 1 Ms. Barbara Fortunato, บรรณาธิการอิสระ และผู้ประเมินโครงการจาก
องค์กรหน่วยอาสาสมัครแห่งอังกฤษ (VSO) ประเทศฟิลิปปินส์ อดีตอาสาสมัคร VSO ขึ้น
นำเสนอกรณีศึกษาจากประสบการณ์การจัดการอาสาสมัครขององค์กรอาสาสมัคร

Ms. Barbara เล่าถึงการทำงานของเธอในมุมมองของเธอเองทั้งในมุมมองที่เธอเคยเป็นอาสาสมัคร
ของ VSO และในฐานะผู้ที่เคยทำหน้าที่คัดเลือกอาสาสมัครของ VSO ว่าแต่เดิมคัดเลือกอาสาสมัครจาก
เฉพาะในประเทศอังกฤษ แต่ปัจจุบันมีการรับสมัครอาสาสมัครจากหลายประเทศ ทำให้มีคนสมัครเข้ามา



เป็นอาสาสมัครมากขึ้น จะเห็นได้ว่าการทำงานของ VSO มีการเปลี่ยนแปลงมาตลอด 50 ปีที่ผ่านมา และมีระบบการบริหารงานอาสาสมัครค่อนข้างซับซ้อน

ภาพรวมระบบการจัดการอาสาสมัครของ VSO มีกระบวนการดังนี้

1. การหา Partners และ/หรือ Placement ในการที่จะมาร่วมงานและร่วมกันกำหนดคุณสมบัติอาสาสมัคร
2. คัดสรร เลือกออาสาสมัคร และการอบรมเตรียมความพร้อมให้อาสาสมัครก่อนปฏิบัติงาน
3. การดูแลอาสาสมัครในระหว่างการปฏิบัติงาน การให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา
4. การติดตามการทำงานของอาสาสมัคร
5. การประเมินผลการทำงานของอาสาสมัคร

Ms. Barbara นำเสนอโดยเน้นไปที่ประเด็นที่ 1 และประเด็นที่ 2 ดังนี้

ประเด็นที่ 1 การคัดเลือกองค์กรที่จะรับอาสาสมัคร

VSO ทำงานกับองค์กรที่หลากหลายและจัดอาสาสมัครตามความต้องการขององค์กรว่าต้องการอาสาสมัครแบบใด โดยมีเจ้าหน้าที่ดูแลเรื่องนี้กระจายอยู่ใน 10 ประเทศทั่วโลก เจ้าหน้าที่ของ VSO จะทำหน้าที่ในการร่วมมือกับองค์กรที่ต้องการรับอาสาสมัครในการค้นหาความต้องการขององค์กรในการรับอาสาสมัครไปทำงาน เมื่อรู้ความต้องการก็จะรู้ว่าต้องการอาสาสมัครที่มีคุณสมบัติแบบไหน และดำเนินการรับสมัคร คัดเลือก รวมไปถึงการเตรียมอาสาสมัครให้พร้อมต่องานที่อาสาสมัครจะต้องไปทำ สิ่งสำคัญคือเพื่อความยั่งยืนในการพัฒนา VSO ได้ปรับเปลี่ยนกระบวนการในเรื่องนี้จากเดิมที่ส่งอาสาสมัครตามความต้องการขององค์กร เป็นการส่งอาสาสมัครเข้าไปเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้องค์กรในการที่จะทำงานที่เคยรับอาสาสมัครได้เองด้วย เช่น หากเป็นองค์กรที่ต้องการครู นอกจากจะส่งครูไปช่วยสอน VSO จะส่งคนเข้าไปพัฒนาครูในพื้นที่ที่มีอยู่เดิมให้มีศักยภาพเพิ่มขึ้น เพื่อที่จะได้สามารถทำงานได้เอง ดังนั้น ในการทำงานจะเป็นการร่วมมือกันระหว่าง 3 ฝ่าย คือ องค์กรที่ต้องการอาสาสมัคร องค์กรจัดหาอาสาสมัคร คือ VSO และตัวอาสาสมัคร ที่จะต้องมีข้อตกลงในการทำงานร่วมกัน แต่ละฝ่ายจะมีภารกิจของตนเองในการร่วมมือกันทำงาน ซึ่งภารกิจต่างๆ ความคาดหวังของแต่ละฝ่ายจะต้องมีการทำการตกลงกันให้ชัดเจน ตั้งแต่ก่อนลงไปพื้นที่ หน่วยงานดูแลอาสาสมัครก็ต้องจริงจังกับอาสาสมัครในเรื่องการสนับสนุนอาสาสมัครว่าสามารถดูแลอะไรได้บ้าง ดูแลได้ขนาดไหน อะไรที่ดูแลไม่ได้ และจะมีการจัดการกันอย่างไร

การส่งอาสาสมัครไปต่างประเทศ ต้องพิจารณาพื้นที่ (Placement) ของอาสาสมัครว่าเป็นพื้นที่ที่จำเป็นต้องมีอาสาสมัครหรือไม่ มีความปลอดภัยหรือไม่ องค์กรพื้นที่ที่สามารถดูแลอาสาสมัครได้หรือไม่ เพราะบางที่เวลาที่อาสาสมัครทำงาน บางครั้งเขารักในการทำงานในพื้นที่จนลืมนึกถึงความปลอดภัย และในการตกลงต่างๆ ต้องแน่ใจว่าตั้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องนี้มาครบทุกฝ่ายแล้ว เพื่อไม่ให้รู้สึกว่าการตัดสินใจเป็นเรื่องของฝ่ายบริหารเท่านั้น



ประเด็นที่ 2 การคัดเลือกและเตรียมความพร้อมอาสาสมัครก่อนปฏิบัติงาน

VSO คัดเลือกโดยดูจาก Resume ก่อนว่าน่าสนใจหรือไม่ ถ้าข้อมูลใน Resume น่าสนใจก็จะมี การโทรศัพท์สัมภาษณ์เบื้องต้น เพื่อทำความรู้จักกันมากขึ้นและเพื่อให้แน่ใจว่าอาสาสมัครมีความพร้อมที่ จะทำงานจริงๆ หรือไม่ โดยความพร้อมในที่นี้ หมายถึง ความพร้อมทางสุขภาพ ภาวะทางการเงิน การดูแล ครอบครัว เพราะความพร้อมในเรื่องเหล่านี้ส่งผลต่อการอยู่ทำงานครบตามระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเขายังไม่ พร้อม VSO จะบอกว่าช่วงนี้อาจยังไม่ใช่เวลาที่เหมาะสมสำหรับเขาในการทำงานอาสาสมัคร ถ้าโทรศัพท์ สัมภาษณ์แล้วเห็นว่าพร้อม VSO จะเชิญมาเข้าร่วมการทำกิจกรรมกลุ่มกับคนอื่นๆ เพื่อสังเกตพฤติกรรม ของพวกเขาจากการทำกิจกรรมกลุ่ม แล้วประเมินว่าสิ่งที่เขาบอกว่าชอบหรือที่เขาเป็นนั้นเป็นความจริง เช่น บอกว่าสามารถทนความกดดันได้ เมื่อทำกิจกรรมแล้วเกิดความกดดัน เขารับมือกับมันได้จริงหรือไม่ และเห็นปฏิสัมพันธ์ของเขากับคนอื่นๆ ด้วย แต่ปัจจุบัน เทคโนโลยีก้าวหน้าขึ้นและการคัดเลือกคนด้วยการ เชิญมาเข้าร่วมกิจกรรมค่อนข้างใช้เวลาและงบประมาณสูง VSO จึงปรับวิธีการเป็นให้ผู้ผ่านการ สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ทำแบบทดสอบออนไลน์ ยกเว้นอาสาสมัครที่ต้องทำงานกับเยาวชน VSO ยังใช้ วิธีการเชิญมาทำกิจกรรมร่วมกันอยู่

หลังจากนั้น คนที่ผ่านรอบของการเข้าร่วมกิจกรรมหรือแบบทดสอบออนไลน์แล้ว จะมีการ สัมภาษณ์อีกครั้ง ซึ่ง VSO ใช้เวลากับการสัมภาษณ์ครั้งนี้นานตั้งแต่ 1 – 2 ชั่วโมง เพื่อให้แน่ใจว่าเขาจะ สามารถไปทำงานในพื้นที่ที่ต่างจากบ้านเมืองที่เขาอยู่ได้ครบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ในการสัมภาษณ์ จะมีเจ้าหน้าที่ 2 คน คนหนึ่งเป็นคนสัมภาษณ์ อีกคนจะอยู่สังเกตการณ์และฟังเท่านั้น แล้วมาประชุมกัน เพื่อตัดสินใจเลือกร่วมกัน

ในการคัดเลือกอาสาสมัคร VSO ต้องแน่ใจว่าไม่ว่าจะชาติพันธุ์ ภาษาไหน ก็ต้องได้มาตรฐาน เดียวกัน ใช้มาตรฐานเดียวกันในการคัดเลือก

VSO บอกอาสาสมัครว่าพวกเขาคือ นักพัฒนา ดังนั้น อาสาสมัครต้องสามารถริเริ่มสร้างสรรค์และ จัดการงานของตัวเองได้ โดยไม่ต้องรอการป้อนงานจาก VSO เท่านั้น บทบาทของ VSO คือการสรรหาและ คัดเลือกเป็นหลัก อาสาสมัครจะเป็นต้องเข้าใจในเรื่องนี้ รวมถึงแม้จะมีการสนับสนุนสวัสดิการต่างๆ ให้กับ อาสาสมัคร แต่อาสาสมัครก็ต้องไม่เรียกร้องสิ่งต่างๆ ที่เกินความจำเป็นกับ VSO และองค์กรที่รับ อาสาสมัคร

หลังจากการคัดเลือกจะมีการเตรียมความพร้อมอาสาสมัคร ซึ่งต้องเตรียมให้พร้อมกับการไปอยู่ใน ประเทศอื่นว่าต้องปฏิบัติตัวอย่างไรบ้าง และจะไปเจอความท้าทายอะไรในพื้นที่บ้าง และเตรียมเรื่องอื่นๆ ที่จำเป็น โดยการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมจะทำแบบออนไลน์ อาสาสมัครต้องเรียนให้ครบตามที่จัด ไว้



นอกจากนี้ จาก 2 ประเด็นข้างต้น Ms.Barbara นำเสนอว่าควรให้อาสาสมัครมีความรับผิดชอบมากขึ้น เพราะเราไม่สามารถจะดูแลเขาได้มาก เขาต้องดูแลและรับผิดชอบต่อตัวเองและเนื้องานได้เองให้มากที่สุด เราต้องไม่ดูแลเหมือนเขาเป็นเด็ก

กระบวนการดูแลอาสาสมัครได้ดีคือการให้เขาได้ติดต่อกับอาสาสมัครรุ่นพี่ที่เคยไปทำงานในพื้นที่เดียวกันมาก่อนแล้ว ให้เขาได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน และจะดีมากหากสามารถชวนอาสาสมัครรุ่นพี่มาเป็นคนคัดเลือก เพราะเขารู้ว่างานนั้นและประเทศนั้นต้องการคนแบบไหนไปทำงาน

นอกจากนี้ ผู้บังคับบัญชาในพื้นที่ทำงานของอาสาสมัครจะต้องมีความชัดเจนว่าใครเป็นผู้บังคับบัญชาของอาสาสมัคร และผู้บังคับบัญชาก็ต้องมีความชัดเจนในเรื่องกฎระเบียบและข้อตกลงต่างๆ ต่อกัน

สิ่งสุดท้ายที่อยากฝากคือในการดูแลอาสาสมัครคือการทำระบบความปลอดภัยที่ดี เพื่อที่เมื่อเกิดเหตุอะไรขึ้น อย่างกรณีภัยพิบัติหรือเหตุฉุกเฉินขึ้น เราจะสามารถรวบรวมอาสาสมัครมาอยู่ในที่ปลอดภัยได้ ต้องมีกระบวนการตรงนี้ไว้ด้วย

ผู้ดำเนินรายการเป็นตัวแทนกล่าวขอบคุณ Ms. Babara และเชิญวิทยากรท่านถัดไป

วิทยากรท่านที่ 2 คุณฉวีวรรณ ขวัญสุข เจ้าหน้าที่ฝ่ายการศึกษาขั้นพื้นฐาน มูลนิธิเกื้อฝันเด็ก

คุณฉวีวรรณนำเสนอประสบการณ์การจักระบบการจัดการอาสาสมัครภายในประเทศไทย ในโครงการครูอาสาเกื้อฝันเด็กว่างานส่วนของครูอาสาเกื้อฝันเด็ก เป็นงานในส่งเสริมการศึกษาขั้นพื้นฐาน แต่เดิมงานส่วนนี้เน้นไปที่การสร้างอาคารเรียน หอพัก และให้ทุนการศึกษาแก่นักเรียนในโรงเรียนในพื้นที่ห่างไกลในจังหวัดเชียงราย เชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน ต่อมามูลนิธิทำงานร่วมกับเครือข่ายจิตอาสาในโครงการระบบจัดการองค์กรอาสาสมัครในระดับภูมิภาค โดยร่วมกันพัฒนาระบบอาสาสมัครขององค์กร และเริ่มรับอาสาสมัครที่เป็นครูไปสอนตามโรงเรียนในพื้นที่ห่างไกลที่มูลนิธิทำงานด้วย ปัจจุบัน ทำงานกับ 6 โรงเรียน มูลนิธิเข้าไปทำงานกับพื้นที่ ได้แก่ โรงเรียนขนาดเล็กของชุมชน ชุมชน โดยมีการออกแบบร่วมกันกับพื้นที่ในการรับอาสาสมัคร ทำให้เราได้คุณสมบัติของครูอาสาสมัครที่พื้นที่ต้องการ โดยเข้าไปเพื่อช่วยสอนหนังสือในแบบ Active Learning เพื่อลดความเครียดในห้องเรียนและแก้ปัญหาเรื่องกำแพงภาษาและฐานความรู้ที่ไม่เท่ากันของเด็กในโรงเรียน รวมทั้งช่วยพัฒนาทักษะชีวิตให้กับนักเรียนด้วย

วิธีการรับสมัครและคัดเลือกครูอาสา มูลนิธิจะประกาศรับสมัครคนที่สนใจการศึกษาและสนใจเรียนรู้ในเรื่องการจักระบบการเรียนรู้ รวมถึงต้องพร้อมปฏิบัติงานในพื้นที่ได้ครบ 4 เดือน สุขภาพแข็งแรง และพร้อมในการอยู่ในพื้นที่ที่ไม่มีความสะดวกสบาย ให้คนที่สนใจเขียนเรียงความเข้ามา เลือก



จากเรียงความแล้วมีการสัมภาษณ์ สัมภาษณ์โดยให้โจทย์สมมติ ดูทัศนคติ ดูวิธีการแก้ปัญหา มีคณะกรรมการช่วยกันคัดเลือก เมื่อคัดเลือกได้แล้วก็จะมีการฝึกอบรมเตรียมความพร้อมให้กับอาสาสมัคร

นอกจากจะทำงานกับอาสาสมัครแล้ว มูลนิธิและเครือข่ายจิตอาสาจะต้องทำงานกับพื้นที่ คือ ต้องมีการฝึกอบรมครูพี่เลี้ยงอาสาสมัคร ซึ่งคอยดูแลอาสาสมัครและทำงานร่วมกันในพื้นที่ ทั้งในเรื่องการจัดการอาสาสมัครและเรื่องการจัดกระบวนการเรียนรู้ ครูที่มาเข้าร่วมกิจกรรมก็ได้มีการเรียนรู้ด้วย และต้องมีบทบาทในการออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ด้วยว่าปัญหาที่มีในโรงเรียนของเขาหรือที่เด็กเขาเผชิญอยู่ มีอะไรบ้าง เพื่อที่จะไปทำงานร่วมกับอาสาสมัครในการสร้างกระบวนการเรียนรู้ในโรงเรียนต่อไป

หลังจากทำงานไปแล้วก็จะมี การเข้ามาถอดบทเรียนร่วมกัน เพื่อประเมินผลการทำงานร่วมกัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้สิ่งที่เกิดขึ้นซึ่งกันและกัน และนำข้อมูลไปปรับปรุงงานอาสาสมัครในโรงเรียน แม้จบไปแล้ว แต่จะยังมีการติดต่อสื่อสารกับอาสาสมัครและโรงเรียนอยู่ หากมีกิจกรรมอะไรที่เป็นประโยชน์ก็จะเชิญให้กลุ่มอาสาสมัครและโรงเรียนเข้ามาร่วมกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง

ผู้ดำเนินรายการชี้ให้เห็นว่าจุดที่น่าสนใจของมูลนิธิเกื้อฝันเด็กคือการดึงภาคีเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดโปรแกรมอาสาสมัครขององค์กร

วิทยากรท่านที่ 3 คุณณิชา พิทยาพงศกร เจ้าหน้าที่ฝ่ายสรรหาผู้นำการเปลี่ยนแปลง องค์กร Teach for Thailand เป็นองค์กรที่สรรหาและสนับสนุนอาสาสมัครครูให้กับโรงเรียน โดยมียุทธศาสตร์การทำงานของอาสาสมัคร 2 ปี โดยในช่วงเริ่มแรกนี้ ส่งครูไปสอนให้กับโรงเรียนในเขตกรุงเทพมหานคร

Teach for Thailand ทำงานบนพื้นฐานความเชื่อว่า ครู คือ ผู้นำการเปลี่ยนแปลงของสังคม ซึ่งจะแก้ปัญหาความเหลื่อมล้ำทางการศึกษา ซึ่งเป็นประเด็นที่ Teach for Thailand สนใจ และเป็นปัญหาที่ปรากฏอยู่ในประเทศไทย โดยเราเห็นได้จากการที่โรงเรียนไทยมีหลายสังกัดและมีคุณภาพการศึกษาแตกต่างกันมากในแต่ละโรงเรียน และเด็กในแต่ละโรงเรียนก็มีคุณภาพต่างกัน มีผลวิจัยชี้ให้เห็นว่าการเรียนรู้เรื่องหรือไม่รู้เรื่องมีผลอย่างยิ่งในการตัดสินใจเรียนต่อของเด็ก และผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งเสียให้เด็กเรียนต่อในระดับถัดไป ถ้าเด็กรุ่นนี้ จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา 3 แล้วไม่เรียนต่อ เขาก็มีแนวโน้มที่จะมีงานที่รายได้ต่ำ และเมื่อเป็นพ่อแม่ก็ไม่สามารถส่งลูกให้ลูกเรียนได้ และจะเกิดเป็นปัญหาที่เป็นวัฏจักรสังคม หนทางหนึ่งที่จะแก้ปัญหานี้ได้ คือ การเริ่มในห้องเรียน โดยการรับสมัครผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นอย่างน้อย เพื่อเข้ามาเป็นครูที่สามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงของระบบการศึกษาไทยได้ แต่เป้าของ Teach for Thailand ไม่ได้สร้างครูที่จะสอนต่อไปทั้งชีวิต แต่เมื่อผ่านประสบการณ์ 2 ปีของการเป็นครูกับ Teach for Thailand แล้ว เมื่อเขาไปทำอาชีพอะไรก็ตาม แต่เขาก็จะเป็นผู้นำความเปลี่ยนแปลงที่มีพลังในการสร้างสังคมให้ดีขึ้น และยังสามารถเป็นเครือข่ายของผู้นำการเปลี่ยนแปลงร่วมกับเพื่อนๆ คนอื่นๆ และสร้างความร่วมมือกับคนอื่นๆ ในการแก้ไขปัญหาสังคม



ความท้าทายของ Teach for Thailand คือ 1) ทำอย่างไรจึงจะดึงดูดคนที่มี Potential ในการเปลี่ยนแปลงสังคม โดยมีทั้งความรู้และทักษะที่จะเปลี่ยนแปลงสังคมได้ 2) ทำอย่างไรให้แน่ใจว่าคนเหล่านี้เข้ามาแล้วสร้าง Impact ได้จริงๆ 3) ทำอย่างไรจึงจะมั่นใจว่า 2 ปีจบลงแล้ว เขาจะสามารถสร้าง Impact ที่เรียกว่า Alumni Impact ต่อไปได้อย่างต่อเนื่องด้วยดี

การสรรหาคนมาเป็นอาสาสมัครถือเป็นด่านแรกของความท้าทายในการทำงานนี้ เราต้องทำให้คนรู้ว่าการรับสมัครคนมาร่วมเป็นอาสาสมัครมากที่สุด เพราะเชื่อว่ามีคนจำนวนมากสนใจทำงานอาสาสมัคร แต่เขาอาจจะไม่รู้ว่าจะไปหาที่ไหน Teach for Thailand ทำทั้ง Online และ Offline เราใช้ทุกสื่อที่คนรุ่นใหม่จะเห็น มีการเข้าไปทำงานในมหาวิทยาลัย ไปตามคณะเลยเพื่อสื่อให้คนรุ่นใหม่เข้าใจว่าเราอะไร นอกจากนั้น Teach for Thailand ใช้ข้อมูลในการขับเคลื่อนงาน มีการเก็บสถิติผู้สมัครและข้อมูลในการทำงานเพื่อนำมาวิเคราะห์และใช้ในการวางแผนการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม

กระบวนการในการคัดเลือกมี 3 ขั้นตอน ขั้นที่ 1 คือการกรอกใบสมัคร ซึ่งมีลักษณะพิเศษคือใช้เวลากกรอกใบสมัครนานมากคือ 2 ชั่วโมงขึ้นไป เมื่อผ่านการคัดเลือกจากใบสมัครแล้ว จะเป็นการโทรสัมภาษณ์ เมื่อผ่านรอบโทรสัมภาษณ์ก็จะเชิญมาเข้าร่วมกิจกรรมที่ Assessment Centre เป็นเวลา 1 วัน โดยเขาต้องทำกิจกรรมมากขึ้น ได้แก่ การทดลองสอน การอภิปรายกลุ่ม การสะท้อนคิดเกี่ยวกับการกระทำของตนเอง มีการสัมภาษณ์เดี่ยว และทดสอบการคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Thinking test) ทั้งหมดนี้ใช้เพื่อวัดคุณสมบัติ 8 อย่าง บางกิจกรรมวัดได้หลายคุณสมบัติ แต่ละคุณสมบัติมีการวัดหลายครั้งเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลตรงที่สุด ถือเป็นงานหนักของผู้วัดประเมิน (Assessor) ซึ่งจะมีผู้วัดประเมิน 4 คน วัดกันคนละช่วง เพื่อที่จะไม่ให้ได้รับอิทธิพลจากผู้วัดประเมินคนอื่นๆ ในการที่จะตัดสินใจ Teach for Thailand จะมีการอบรมผู้วัดประเมินก่อนทำงานจริง เพื่อให้แน่ใจว่ามีมาตรฐานการทำงานเดียวกัน การทำ Assessment มีประโยชน์มากจริงๆ เพราะหลายๆ เรื่องที่เห็นศักยภาพเขาผ่านกระบวนการ Assessment พอเขาไปอยู่ในโรงเรียน เขาใช้มันในการทำงานได้จริง ยิ่งทำละเอียดเท่าไรก็ยิ่งได้อาสาสมัครที่เข้าไปแล้วสามารถทำงานได้ดีมากขึ้นเท่านั้น

ในการเตรียมอาสาสมัคร Teach for Thailand มีกระบวนการ Service training เป็นเวลา 2 เดือน ไม่ได้สอนแค่การสอน แต่เตรียมกรอบคิด เตรียมการจัดการความสัมพันธ์ เขาได้ลองทำเองได้ เขาต้องฝึกสอนทุกวัน

เมื่อเตรียมแล้วก็เข้าไปทำงานในโรงเรียน Teach for Thailand มีเจ้าหน้าที่ติดตามการทำงานของคุณ เรียกว่า LDO ย่อมาจาก Leadership Development Officers เขาทำงานด้วยการสังเกตการสอนในห้องเรียนว่าเกิดอะไรขึ้นบ้าง การสอนของคุณแต่ละคน ตั้งแต่กระบวนการเตรียมการสอนไปจนถึงการสอน เจ้าหน้าที่ LDO จะให้ Feedback ละเอียดมาก เพื่อให้ครูพัฒนาตัวเองให้ และยังทำงานให้คำปรึกษาครูทั้งการเรียนการสอน ทั้งการจัดการความสัมพันธ์ แล้วจะมีการเช็คอินผ่านอีเมลทุกสัปดาห์ อาจจะมีนัดคุยกัน



นอกจากนี้จากนั้นด้วย ทุกเดือน Teach for Thailand จะนัดประชุมครูและแชร์ความรู้ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างกัน เรียกว่า Leadership Development Conference

ในส่วนของการที่อาสาสมัครจะสามารถมี Impact นอกห้องเรียนเมื่อจบกระบวนการอาสาสมัคร 2 ปีแล้ว Teach for Thailand เชื่อว่าถ้าได้มาสัมผัสและได้แก้ไขด้วยตัวเองเป็นเวลา 2 ปี ก็จะไม่มีความทางที่จะละทิ้งปัญหานี้ได้อีก ในประเทศอื่นๆ ที่ Teach for Thailand ทำงาน พบว่าคนที่ผ่านการเป็นครู 2 ปี แม้ว่าจะไปทำงานอาชีพอื่นๆ ที่ไม่ใช่ครู แต่เขายังคงมีบทบาทในการสร้างการเปลี่ยนแปลงในเรื่องความเท่าเทียมทางการศึกษา Teach for Thailand จึงต้องทำให้เกิดเครือข่าย Ambassador Alumni Network และ Teach for Thailand ยังทำให้การเข้ามาทำงาน 2 ปีนี้ เกิดประโยชน์กับเขา ได้แก่ กระบวนการฝึกอบรมและการทำงานได้มาตรฐานวิชาชีพครู สำหรับในภาคเอกชน Teach for Thailand สร้างการมีส่วนร่วมในการออกแบบการสรรหาคณะกลุ่มนี้ และพยายามประสานให้องค์กรส่งพนักงานพักงาน 2 ปี เพื่อทำอาสาสมัคร Teach for Thailand ได้ และผลักดันให้อดีตอาสาสมัครมีบทบาทในการเปลี่ยนแปลงสังคม เช่น การเป็นผู้ประกอบการทางสังคม เป็นต้น

จากประสบการณ์ของ Teach for Thailand อาสาสมัครกับองค์กรถือเป็นทหารต่อสู้กับปัญหาความเหลื่อมล้ำทางการศึกษาเหมือนกัน เพียงแต่สู้กันอยู่คนละสังเวียน และบทบาทสำคัญที่สุดคืออาสาสมัครที่เข้าไปสร้างการเปลี่ยนแปลงได้จริง

ผู้ดำเนินรายการกล่าวขอบคุณวิทยากรทั้ง 3 ท่าน

โดยสรุปแล้ว การบริหารจัดการด้านการอาสาสมัครได้มีการออกแบบสร้างระบบการบริหารงานเพื่อสร้างความเปลี่ยนแปลงในสังคม และกลไกเหล่านี้ได้รับการนำไปใช้อย่างแพร่หลายในองค์กรต่างๆ โดยระบบการบริหารจัดการด้านการอาสาสมัคร จะเป็นกระบวนการทำงานที่ดูแล วงจรการทำงานอาสาสมัคร ซึ่งมีขั้นตอนและกระบวนการทำงานใน 6 ขั้นตอนประกอบด้วย

1. การพัฒนางานอาสาสมัคร (Develop Volunteer Opportunities)
2. การสรรหาและคัดเลือกอาสาสมัคร (Recruitment)
3. การเตรียมความพร้อมก่อนการทำงาน (Pre-service Preparation)
4. การติดตามและสนับสนุนการทำงานอาสาสมัคร (Volunteer Supervision)
5. การรักษาอาสาสมัครให้ยึดโยงอยู่กับองค์กร (Retaining)
6. การประเมินผลอาสาสมัคร (Evaluation)

กระบวนการด้านการจัดการด้านการอาสาสมัคร องค์กรที่เข้าร่วมเป็นวิทยากรเป็นองค์กรที่รับอาสาสมัครระยะยาวทำงานในพื้นที่ทั้ง 3 องค์กรให้ความสำคัญกับกระบวนการเตรียมอาสาสมัครให้พร้อมกับการทำงานในพื้นที่ โดยเน้นการคัดเลือกอาสาสมัครโดยดูความพร้อมเพื่อป้องกัน การที่อาสาสมัครอยู่ทำงาน



ไม่ครบตามที่วางไว้ ทั้งนี้ความพร้อมไม่ได้มีเฉพาะความรู้ ความสามารถ แต่ถึงความพร้อมส่วนตัว เช่น ภาระในการดูแลครอบครัว หรือการรับมือกับการรับความกดดันต่างๆ ที่อาจจะเกิดจากการทำงาน

นอกจากนี้ทั้งสามองค์กรเน้นย้ำถึงความสำคัญของกระบวนการเตรียมอาสาสมัครให้พร้อม รวมทั้งองค์กรที่รับอาสาสมัครเตรียมความพร้อมเช่นเดียวกัน ดังนั้น การทำงานแบ่งเป็นสามส่วนใหญ่ๆ ได้แก่ วีเอสไอ องค์กร และเจ้าหน้าที่อาสาสมัคร three way - VSO-Organization-volunteer ต้องมีหลักฐานชัดเจนว่าจะให้ไปทำงานอะไร ไม่มีภาระส่วนตัว และหน่วยงานที่ดูแลเรื่องอาสาสมัคร จะต้องชัดเจนว่าจะดูแลเรื่องอะไร มีสวัสดิการอะไรบ้าง

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการทำงาน

วิทยากรจากทั้ง 3 องค์กรได้นำเสนอแนวทางการบริหารจัดการด้านการอาสาสมัครเพื่อการพัฒนาการทำงานในอนาคตโดยชี้ให้เห็นว่า

- ควรมีการประสานงานกันระหว่างหน่วยงานทั้งสามส่วนที่ดำเนินการจัดการงานด้านอาสาสมัคร ได้แก่ องค์กรจัดการอาสาสมัคร องค์กรที่รับอาสาสมัครมาช่วยงาน และอาสาสมัคร โดยทั้งสามส่วนจะต้องมีการเชื่อมโยงกัน มีการสื่อสารกันอย่างชัดเจน
- นอกจากนี้ยังมีประเด็นสำคัญในเรื่องของความปลอดภัย ทั้งในเรื่องของสถานที่ที่จะให้อาสาสมัครเข้าไปทำงาน ทางองค์กรอาสาสมัครจะต้องมั่นใจพื้นที่นั้นปลอดภัยเพียงพอ
- ในการเตรียมความพร้อมอาสาสมัครนั้น ทั้งสามองค์กรให้ข้อเสนอแนะว่าจะต้องเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่องให้แก่อาสาสมัคร ทั้งองค์ความรู้ ทักษะ และทัศนคติเพื่อมุ่งเน้นการเข้าไปสร้างการเปลี่ยนแปลงและเกิดผลกระทบเชิงบวกได้จริง
- การสะท้อนความคิดเห็นของอาสาสมัครจะช่วยสะท้อนการทำงานของโครงการและการจัดเก็บข้อมูลจากตัวอาสาสมัครจะช่วยพัฒนาทั้งโปรแกรมอาสาสมัครเอง และเนื้องานที่อาสาสมัครทำ