

## รายงานการประชุมระดับชาติด้านการอาสาสมัครครั้งที่ 2

บทบาทภาคธุรกิจกับการส่งเสริมงานอาสาสมัคร

หัวข้อ “กรณีศึกษาการบริหารจัดการอาสาสมัครพนักงานองค์กร”

เมื่อวันพุธที่ 28 กันยายน 2559

ณ ห้องประกอบ หุตะสิงห์ ชั้น 3 อาคารอเนกประสงค์

### วิทยากร

- 1) Ms. Likie LEE Pui Ki, Head of Training Center - AVS Hong Kong
- 2) Mr. Sachal Aneja, Asia-Pacific Corporate Engagement Manager, VSO
- 3) Mr. Yomi Sonubi, NEEDeEd foundation

### ผู้ดำเนินรายการ

คุณเอต้า จิรไพศาลกุล

### เริ่มประชุมเวลา

14.30 น.

### สาระสำคัญที่เกิดขึ้น

**Mr. Sachal Aneja**

**Asia-Pacific Corporate Engagement Manager, VSO**

บทบาทภาคธุรกิจและงานอาสาสมัครเป็นประเด็นที่น่าสนใจในทุกๆประเทศ ผมพบว่าหลายประเทศประสบความสำเร็จที่คล้ายๆกัน ดังนั้นวันนี้ผมอยากจะเล่ากรณีศึกษาขององค์กรวีเอสโอที่อินเดีย และมาเรียนรู้ร่วมกันเกี่ยวกับทางออกที่เป็นไปได้ เหตุผลที่หลายๆบริษัทสนใจทำเรื่องอาสาสมัครพนักงานเพิ่มขึ้นเพราะมีการขยายฐานลูกค้า มีการทำกำไรมากขึ้น และทำให้ได้กลุ่มลูกค้าใหม่ๆที่สนใจเกี่ยวกับประเด็นนี้ รวมถึงประสิทธิภาพการทำงานคนในบริษัทเพิ่มขึ้น นอกจากนี้รีเสิร์ชจากสแตนฟอร์ดบ่งชี้ว่าคนรุ่นใหม่สนใจทำงานในบริษัทที่เล็งเห็นความสำคัญของจิตอาสาถึงแม้ว่าพวกเขาจะได้รับเงินเดือนที่น้อยกว่าก็ตาม องค์กรวีเอสโอเป็นองค์กรที่จัดตั้งมาตั้งแต่ 58 ปี และเชื่อมั่นว่าการพัฒนาต้องอาศัยความร่วมมือในการทำงานกับองค์กรอื่นที่มีความเชี่ยวชาญด้านนั้นๆ และองค์กรที่อยู่ในพื้นที่เพื่อให้การพัฒนาเกิดขึ้นได้จริง โดยเฉพาะการทำงานร่วมกับบริษัท วีเอสโอมองว่าบริษัทสามารถเป็นได้ทั้งส่วนหนึ่งของปัญหาหรือส่วนหนึ่งของทางออก แต่วีเอสโอเชื่อมั่นว่าสามารถเป็นส่วนหนึ่งของทางออกได้

งานที่วีเอสโอทำ โครงการแรกคือการสร้าง **csr partnership** ซึ่งเป็นการร่วมมือกันในระยะยาวในการทำกิจกรรม อีกโครงการหนึ่งที่เพิ่งเกิดขึ้นคือ **knowledge exchange partnership** ซึ่งเน้นเรื่องการทำงานกับบริษัท โดยบริษัทได้ชักชวนคน

ในองค์กรมาทำงานพัฒนาภาคสังคมโดยใช้ทักษะบุคคลนั้นๆทำให้พื้นที่ที่ทำงานด้วยสามารถไปถึง SDG ที่ตั้งไว้ได้ ซึ่งก็คือข้อ 17 ที่บอกว่าเป็นการเชื่อมโยงกับภาคองค์กรอื่นๆ

กรณีศึกษา เช่น IBM มีโครงการที่นำพนักงานที่ได้รับการคัดเลือกเข้าร่วมโครงการไปทำงานกับองค์กรภาคสังคมที่เน้นด้านพัฒนา 4 สัปดาห์ ยกตัวอย่างเช่นที่บังกลาเดร์ องค์กร IBM ได้ส่งพนักงานจำนวนหนึ่งไปร่วมงานกับองค์กรภาคสังคมที่เมืองบังกลาเดร์ ซึ่งเป็นองค์กรภาคสังคมที่เน้นสร้างงานให้คนพิการ แต่ความท้าทายคือจะสามารถขยายองค์กรอย่างไรได้บ้าง และจะต้องทำอย่างไร ซึ่งสิ่งที่ที่ปรึกษาจาก IBM ทำคือการทำ roadmap มุ่งเป้าความต้องการขององค์กรที่จะครอบคลุมช่วยเหลือบุคคลพิการ 2,000 คนต้องทำอย่างไรบ้าง

โมเดลที่แสดงให้เห็นผลลัพธ์ที่ win win จากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ยกตัวอย่างเช่น ภาคสังคมได้คนที่มีประสิทธิภาพสูงมาช่วยทำงาน ซึ่งโดยปกติแล้ว ค่าใช้จ่ายอาจจะสูงเกินไปถ้าให้คนกลุ่มนี้มาทำโครงการลักษณะเดียวกันนี้ สิ่งที่สองที่ได้คือในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน IBM และองค์กรภาคสังคมที่มากขึ้นทำให้ขอบเขตของงานที่ตั้งไว้แต่แรกขยายออกไปอีกสิ่งหนึ่งคือทักษะความเป็นผู้นำเพราะการที่ต้องลงไปทำงานกับองค์กรภาคสังคมช่วยเสริมสร้างทักษะที่แตกต่างจากการทำงานทั่วไปจาก IBM ไม่ว่าจะทักษะวิเคราะห์ การเข้าใจจิตใจคนอื่นในบริบทที่แตกต่าง ทั้ง hard skill และ soft skill นอกจากนี้ IBM เองยังได้ประโยชน์จากโครงการนี้มาก ยกตัวอย่างเช่น พนักงานผ่านการมีจิตอาสาและพร้อมที่จะเข้าให้ความช่วยเหลือทันที ทำให้ได้ข้อมูลเชิงลึกของพื้นที่นั้นๆ ทำให้เข้าใจบริบทของคนบางกลุ่มมากขึ้นที่ก่อนหน้านี้ไม่มีโอกาสได้เข้าถึงนำไปสู่ออกแบบผลิตภัณฑ์ (solution) ที่ขยายฐานลูกค้าได้มากขึ้น ซึ่งข้อมูลเชิงลึกเหล่านี้เกิดจากส่งพนักงานเข้าไปสัมผัสในพื้นที่นั่นเอง ซึ่งโครงการเหล่านี้คือสิ่งที่องค์กรวีเอสไอให้ความสำคัญอยู่แล้ว นั่นก็คือการร่วมมือกับองค์กรต่างๆในระยะยาว

อีกโครงการตัวอย่างคือ องค์กร Accenture ได้เข้าไปพื้นที่ที่ยากจนที่สุดในอินเดีย จัด training เรื่องการเกษตรให้กับคนในชุมชน ซึ่งส่งผลกระทบยิ่งใหญ่มากเพราะ เจนเนอเรชั่นที่กลุ่ม Accenture เข้าไปช่วยสามารถสร้างรายได้ได้มากขึ้น ผลิตอาหารได้มากขึ้น ซึ่งส่งผลกับเจนเนอเรชั่นถัดมาด้วย เพราะพวกเขาสามารถมีอาหารการกินที่ดีขึ้น ตลอดจนโอกาสทางการเงินที่ดีขึ้น

นอกจากวีเอสไอจะให้ความสนใจระดับชุมชนแล้ว วีเอสไอยังมีการตั้งบริษัทเข้ากับหน่วยงานภาครัฐบาลท้องถิ่นอีกเช่นกัน โดยการให้พนักงาน IBM เข้าไปช่วยทีมงานจากกระทรวงที่ดูแลเรื่องการพัฒนาชนบท ในแง่การออกแบบนโยบายการพัฒนาชุมชน การสร้างความเปลี่ยนแปลงด้านนโยบายนี้ได้สร้างผลกระทบได้กับคนกลุ่มใหญ่

องค์กรวีเอสไอยังร่วมมือกับอีกหลายองค์กรทั่วโลก เช่น Citibank หรือ Body Shop ซึ่งบริษัทกลุ่มนี้ได้เข้ามาหาองค์กรวีเอสไอเองโดยขอให้ออกแบบกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น (Employee Engagement) โดยเฉพาะพนักงานที่เพิ่งเรียนจบ ออกแบบกิจกรรมเหล่านี้ให้เป็นหนึ่งในการอบรมพนักงานก่อนเริ่มงาน เพราะการที่ใส่กิจกรรมเหล่านี้เข้าไปเร็วจะทำให้พนักงานบริษัทเข้าใจระบบการทำงานที่ดีขึ้น และเข้าใจว่ามีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หลายกลุ่มที่ต้องคำนึงถึง นอกจากนี้ อีกโครงการหนึ่งคือ Student Volunteering Program ที่ดึงนักศึกษาหลายประเทศทั่วโลกเข้ามาทำงานอาสาสมัครกับองค์กรวีเอสไอเอง

**Ms. Likie LEE Pui Ki**  
**Head of Training Center, AVS Hong Kong**

งานวิจัยบ่งชี้ว่าหนึ่งในสามของคนรุ่นใหม่ในฮ่องกงได้เริ่มทำกิจกรรมอาสาสมัคร Volunteer Awards ซึ่งมอบให้กับบริษัทที่ส่งเสริมงานด้านอาสาสมัครเป็นต้นกระตุ้นให้องค์กรต่างๆมีความตื่นตัวในงานด้านอาสาสมัครมากขึ้น ซึ่งรางวัลตัวนี้ไม่ได้วัดในเชิงปริมาณ เช่น จำนวนอาสาสมัครภายในองค์กร แต่มุ่งเน้นที่คุณภาพ เช่น นโยบายขององค์กรที่สนับสนุนให้พนักงานทำเรื่องอาสาสมัครอย่างจริงจัง ซึ่ง criteria ของการได้รับรางวัลนี้มีผลต่อบริษัท

4 criteria หลักที่เอวีเอสพิจารณา มีดังต่อไปนี้ สิ่งแรกคือการประสบความสำเร็จจากการทำงานอาสาสมัคร โดยดูจากความหลากหลายของพนักงานที่เข้าร่วม จำนวนพนักงานที่เข้าร่วม การใช้เวลากับงานอาสาสมัคร การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรที่เกิดขึ้นจากงานอาสาสมัคร และส่วนที่สองคือการยอมรับในเรื่องงานด้านอาสาสมัครของบริษัทนั้นว่าบริษัทมีนโยบายอย่างไรที่จะให้คนทั่วไปยอมรับงานด้านอาสาสมัครภายในองค์กร สามคือนโยบายของบริษัทและทรัพยากรที่บริษัททุ่มเทให้กับงานอาสาสมัคร เช่นมี KPI เรื่องนี้โดยตรงหรือไม่ และสุดท้ายคือเรื่องอื่นๆ โดยบริษัทที่ได้รับรางวัลส่วนใหญ่จะเป็นบริษัทเกี่ยวกับที่ดินและก่อสร้าง หรือในกลุ่มของธนาคาร

กลยุทธ์ที่ดึงให้บริษัทส่วนใหญ่สนับสนุนเรื่องงานอาสาสมัครมี 5 ปัจจัยด้วยกัน

- การโปรโมทเรื่องนี้ในองค์กร เช่น การตั้งทีมขึ้นมานั้นไม่เพียงพอ จะต้องมีการใส่ทรัพยากรอื่นๆเข้าไปด้วย เช่น เม็ดเงินหรือการสอดแทรกแนวคิดเกี่ยวกับอาสาสมัครเข้าไปในกิจกรรมที่มีปัจจุบัน
- เนตเวิร์คเพราะการทำอาสาสมัครทำกิจกรรมให้สนุกจะต้องมี community ตัวอย่างเช่น ห้างสรรพสินค้าเก็บส้มที่ขายไม่หมดจากห้างร้านต่างๆมาก่อนที่จะให้บริษัทที่อยู่ในห้างบริจาคน้ำตาล และชวนอาสาสมัครมานั่งทำแยมด้วยกันก่อนจะนำแยมไปขาย
- กระบวนการในการขับเคลื่อนงานอาสาสมัครก็สำคัญมาก เช่น การจัดกิจกรรม มีคนคอยเชื่อมโยงพนักงาน หรือระบบออนไลน์ที่พนักงานอาสาสมัครสามารถเลือกโอกาสในการทำงาน มีการแจกของเล่นที่ชักชวนให้พนักงานมาทำงานอาสาสมัคร พนักงานสามารถชวนบุคคลในครอบครัวมาทำงานอาสาสมัครด้วยกันได้ ยกตัวอย่างเช่น ธนาคาร HSBC ยังมีโปรแกรมชวนพนักงานบริจาคเงินหรือเวลาก็ได้
- การให้การยอมรับหรือนับถือคนที่ทำกิจกรรมอาสา เช่น ดิสเนย์แลนด์ที่ฮ่องกง ถ้าพนักงานทำงานครบ 500 ชม. องค์กรก็จะมีเงินรางวัล 500 เหรียญไปบริจาค หรือมีการให้หยุดงานได้ถ้าไปร่วมงานอาสาสมัคร ซึ่งเหล่านี้มีผลต่อการประเมินผลประจำปี
- การสร้างความมีส่วนร่วมกันภายในองค์กร เช่น การจัดกิจกรรมที่พนักงานสามารถชวนคนในครอบครัวมาทำกิจกรรมอาสาด้วยกัน งานอาสาสมัครประสบความสำเร็จมากขึ้นถ้าได้รับความสนับสนุนจากผู้บริหาร

ปัจจัยที่ทำให้โครงการอาสาสมัครในองค์กรประสบความสำเร็จคือการมีนโยบายที่ชัดเจน มีการควมงานอาสาสมัครในแผนปฏิบัติการ โครงสร้างองค์กรต้องเอื้อ และต้องมีการพัฒนาคนในองค์กรด้วย รวมไปถึงการร่วมมือกับองค์กรภาคสังคมจริงๆ และทำให้งานอาสาสมัครมีความหลากหลาย การดึงผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ เช่นคนในครอบครัวหรือบุคคลที่เกษียณแล้ว และมีความยืดหยุ่นดูแลพนักงานที่ทำงานเรื่องงานอาสาให้ดี

## Mr. Yomi Sonubi NEEDeed Foundation

คุณโยมิเกิดและโตที่แอตแลนต้า ประเทศสหรัฐอเมริกา หลังจากเรียนจบแล้วได้ทำงานอยู่ในสายธนาคาร แต่มีความใฝ่ฝันอยากจะช่วยสังคมมาโดยตลอด **Needed** อยากจะสร้างผลกระทบที่ดีที่สุดที่รวดเร็วและครอบคลุมกว้าง **Needed** อยากจะสร้างองค์กรภาคสังคมให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะนำไปสู่ผลกระทบทางสังคมเพิ่มขึ้นอย่างทวีคูณ

สิ่งที่ **Needed** ทำ มี 4 ขั้นตอนหลักก่อนทำงานร่วมกับองค์กรภาคสังคม

1. **Need Assessment** ว่าศักยภาพขององค์กรอยู่ตรงไหน และตรงส่วนใดเป็นสิ่งที่ควรถูกเติมเต็ม
2. **Project Design** เช่น **volunteer** ควรจะมีเชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านใด
3. การหาอาสาสมัคร
4. ประเมินผลกระทบ

หลังจากนั้น พยายามใส่ทรัพยากรที่ขาดลงไปเพื่อให้องค์กรทำงานดีขึ้น **Needed** พยายามเชื่อมโยงกันระหว่างองค์กรภาคสังคม อาสาสมัครเพื่อสังคม และตัวบริษัทที่มีทรัพยากรที่ภาคสังคมต้องการ สิ่งที่ **Needed** ทำคือพยายามทำให้คนจากบริษัทมีความเชื่อมโยงกับองค์กรภาคสังคม แต่วิธีการนั้นจะต่างกันขึ้นอยู่กับบริบท ยกตัวอย่างโครงการที่เคยทำคือ **Expats Support** ซึ่งเป็นโครงการที่ช่วยเหลือผู้ติดตามเจ้าหน้าที่ระดับสูงที่มาทำงานจากต่างประเทศให้มีกิจกรรมทำ อีกโครงการคือโครงการที่ร่วมมือกับบริษัทที่มีเทคโนโลยีอยู่แล้ว ดึงทรัพยากรเหล่านี้มาใช้เพื่อพัฒนาระบบขององค์กรภาคสังคม

อีกโปรเจกต์ตัวอย่าง คือโปรเจกต์ที่ร่วมมือกับ **Chevron** ในเมืองไทย ทำกิจกรรมเรื่องอาสาสมัครกับสามีนหรือภรรยาที่ย้ายประเทศมาทำงานกับ **Chevron** โดยกิจกรรมเน้นใช้ทักษะความสามารถเฉพาะทางที่มีทำให้สามารถนำไปเขียนใน **resume** และสามารถกลับไปตลาดงานได้ไม่ยากเมื่อกลับไปประเทศตัวเอง และสิ่งที่พนักงาน **Chevron** ได้คือการที่ได้รู้จักคนอื่นๆ ได้เข้าสังคมใหม่ๆ ตลอดจนรู้จัก **expat** อื่นๆ ในเมืองไทย ตัวบริษัทเองก็ลดความเสี่ยงในการหมุนเวียนพนักงานเข้าออกองค์กร และมีการเชื่อมโยงกับองค์กรภาคสังคมในเมืองไทยมากขึ้น

อีกกิจกรรมที่ทำกับ **Chevron** ช่วยองค์กรภาคสังคมที่ทำเรื่องสิทธิเด็ก ซึ่งโดยปกติองค์กรนี้จะเก็บข้อมูลในรูปแบบของกระดาษ องค์กร **Chevron** เป็นตัวเชื่อมระหว่างสามีนหรือภรรยาที่ติดตามมากับองค์กรภาคสังคมนี้ โดยหลังจากที่ทำ **Need Assessment** ก็ทราบว่ามีการจัดการระบบฐานข้อมูลไม่ดีพอ อาสาสมัครเหล่านี้จึงใช้ทักษะเฉพาะของตัวเองเกี่ยวกับ

การเขียนโปรแกรมทำให้ข้อมูลเข้ามาอยู่ในระบบคอมพิวเตอร์ จากการติดตามประเมินผลพบว่าข้อมูลที่เซิร์ฟเวอร์ไหลออกไปน้อยลง และมีการทำงานอย่างเป็นระเบียบมากขึ้น

อีกโครงการที่ **Chevron** ดำเนินการคือการช่วยกลุ่มผู้หญิงที่โดนทำร้ายร่างกายจากคนในครอบครัวในประเทศไทย ซึ่งคนกลุ่มนี้มีแนวโน้มยกลูกของตัวเองให้คนอื่นเลี้ยงหลังจากมาอยู่ที่ศูนย์พักพิง **Needed** จึงเริ่มหาต้นตอของปัญหา ก่อนจะออกแบบกิจกรรมที่ทำให้แม่กับลูกมีความผูกพันกันมากขึ้นเพื่อลดปัญหานี้ ซึ่งตอนที่ทำจริง ก็จะมีภรรยาของเจ้าหน้าที่เซฟรอนที่เป็นคุณหมอหรือนางพยาบาลมาร่วมด้วย ซึ่งตอนนี้ **Needed** กำลังดำเนินการติดตามผลอยู่ว่ามีผลกระทบอย่างไรบ้าง

ช่วงนี้เป็นช่วงที่ **Needed** กำลังเติบโต และเริ่มมีกิจกรรมที่น่าสนใจสามารถหาได้ในเว็บไซต์ นอกจากนี้ **Needed** ได้เริ่มบุกประเทศอื่นๆในแถบเอเชียมากขึ้น เช่น ประเทศอินโดนีเซียและฟิลิปปินส์

## ประชุมเสร็จสิ้นเวลา

16.00 น.