

บทที่ 2

แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “การจัดพัฒนาระบบบริการสำหรับคนไร้บ้าน: ศึกษากรณีคนไร้บ้านมูลนิธิพัฒนาที่อยู่อาศัย” ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิดที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาประเด็นนี้ โดยมีเนื้อหา ดังนี้

1. ประวัติมูลนิธิพัฒนาที่อยู่อาศัย
2. แนวคิดการบริหารแบบมีส่วนร่วม
3. แนวคิดการมีส่วนร่วม
4. แนวคิดเรื่องขีดความสามารถ (Competency)
5. แนวคิดเรื่องเครือข่าย
6. แนวคิดการรวมกลุ่มช่วยเหลือ (Self help group)
7. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวคิด

1. ประวัติมูลนิธิพัฒนาที่อยู่อาศัย

มูลนิธิพัฒนาที่อยู่อาศัย (มพศ.) เริ่มต้นมาจากนักพัฒนาจำนวน 3 คน ที่ร่วมกันทำงานมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2525 ในชื่อ “กลุ่มชุมชนสัมพันธ์” โดยเข้าไปทำงานในชุมชน ศึกษาและเรียนรู้จากชุมชน พัฒนางานมาเป็นเวทีแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างชุมชน ประกอบกับสถานการณ์ไร้รัฐชุมชนขยายตัวอย่างรวดเร็ว และได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากภายในและต่างประเทศ “กลุ่มชุมชนสัมพันธ์” จึงปรับเปลี่ยนมาเป็น “มูลนิธิพัฒนาที่อยู่อาศัย”

ช่วงปี พ.ศ. 2524-2528 มีชุมชนแออัดที่อยู่ในแผนการไร้รัฐทั้งจากเจ้าของที่หน่วยงานรัฐและเอกชน ชุมชนแออัดหลายที่ถูกไล่แต่ไม่ไร้ จึงมีการรวมกลุ่มของชาวบ้าน เช่น หลังบ้านมนังคศิลา คลองไผ่สิงโต บ่อนไก่ เป็นต้น จากสถานการณ์การไล่ที่ ที่เกิดขึ้นในทุกที่ บางแห่งโดนไล่ทั้งหมด บางแห่งถูกล้างเพียงบางส่วน บางแห่งสู้อยู่ได้จึงไม่ถูกล้างแต่ก็ตกอยู่ในอาการหวาดกลัว นักพัฒนาอิสระกลุ่มหนึ่งจึงได้รวมกำลังขึ้นเป็นที่มประสานงานชุมชน จัดเวทีแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การต่อสู้ระหว่างชุมชน จัดให้มีการระดมคนไปแนะนำในสถานการณ์ถูกไล่หรือ จัดสรุปบทเรียน

ประสบการณ์ คิดค้นหาวิถีชีวิตวิถีการไร่หรือ ต่อมาที่นี้เรียกตัวเองว่ากลุ่มชุมชนสัมพันธ์ (กสช.) โดยทำงานตามแนวปรัชญาวัฒนธรรมชาวบ้าน “คนจนรู้จักกัน เป็นพี่น้องกัน และช่วยเหลือกันเอง”

ในหลายชุมชนที่กลุ่มชุมชนสัมพันธ์ประสานงานชุมชนที่ถูกไร่หรือต้องไปจัดการหาที่อยู่ใหม่ ชุมชนที่ผู้ใดบางแห่งก็ไม่สามารถเข้าร่วมเวทีแลกเปลี่ยนหรือตามไปช่วยชุมชนอื่นได้ เพราะต้องคอยระวังบ้านตัวเอง ที่มงาน กสช. จึงสรุปบทเรียนและปรับบทบาทการทำงานใหม่ กำหนดพื้นที่เป้าหมาย ทำงานเล็ก เกาะติด เพื่อจัดระบบชุมชนทั้งระบบ ไม่ว่าจะกระแสของการไร่หรือขึ้นหรือลงก็ทำงานตามความคิดชาวบ้านอย่างต่อเนื่อง โดยได้เลือกชุมชน 2 แบบ เป็นพื้นที่เป้าหมายการทำงาน แบบแรกเป็นชุมชนที่เตรียมการถูกไร่หรือ โดยเน้นจัดองค์กรชาวบ้านไว้ล่วงหน้าเพื่อเตรียมรับสถานการณ์ แบบที่สอง คือ ชุมชนที่กำลังถูกไร่หรือ โดยเข้าไปร่วมแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้าและเมื่อกระแสไร่หรือลดลงก็ทำงานตามความคิดกับชาวบ้านต่อ ชุมชนประเภทเตรียมการจะทำกิจกรรมพัฒนาชุมชน แก้ไขปัญหาน้ำประปา ไฟฟ้า ทะเบียนบ้าน ใบเกิด จัดตั้งศูนย์เด็กเล็ก เพื่อรวมกลุ่มคนและฝึกฝนการทำงานร่วมกันของชาวบ้าน ส่วนชุมชนที่อยู่ในสถานการณ์ไร่ เน้นการรวมตัว การต่อรอง เจรจากับฝ่ายไร่ และเริ่มขยับจากการสู้ ต่อต้านในชุมชนเป็นการไปชุมนุมที่ทำเนียบรัฐบาลหรือที่บ้านเจ้าของที่ ชุมชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายหลักในระยะนี้ เช่น คลองไผ่สิงโต บอนไก่อี สมนาพัฒนา พัฒนาใหม่ รัชดา วัดญวน วัดสุทธิ โรงปูน บางนา และมีชุมชนที่ติดตามสนับสนุนอีก 7-8 แห่ง ทั้งหมดนี้เริ่มทำกิจกรรมรณรงค์ต่อสาธารณชนร่วมกัน เช่น การร่วมจัดงานหาทุนเข้าศูนย์เด็กเล็กของชุมชนทุกแห่งที่ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จัดงานชาวสลัมบริจาคโลหิตให้สภากาชาดไทย เพื่อรณรงค์ปัญหาสลัมมิติของกิจกรรมได้เปลี่ยนไป จากการต้านการไร่หรือตรง ๆ สู่การทำกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิต และกิจกรรมรณรงค์รายงานปัญหาสู่สังคม

พลังการขับเคลื่อนของขบวนการชาวสลัมกลุ่มนี้ได้พัฒนาอย่างต่อเนื่อง กระทั่งเริ่มมีข้อสรุปว่าสถานการณ์ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับคนจนเมืองควรอยู่ในความรับผิดชอบดูแลของรัฐบาล การเคลื่อนไหวของขบวนการชาวบ้านจึงเริ่มมีเป้าหมายที่ทำเนียบรัฐบาล และได้ใช้โอกาสปีสากลเพื่อผู้ไร้ที่อยู่อาศัยของสหประชาชาติ (2530) เป็นเวทีชุมนุมเสนอให้รัฐบาลแก้ปัญหาสลัมในระดับนโยบาย เป็นการชุมนุมใหญ่ฉบับพันคนครั้งแรกของคนจนเมือง ในยุคของ พลเอกเปรม ติณสูลานนท์ เป็นนายกรัฐมนตรี

กลุ่มชุมชนสัมพันธ์ขณะนั้นมีสถานะเป็นกลุ่มนอกระบบ ในด้านหนึ่งจึงทำให้การทำงานบางอย่างมีข้อจำกัด การปรับสภาพองค์กรน่าจะเป็นอีกเงื่อนไขหนึ่งที่จะช่วยให้การสื่อสารระหว่างชาวสลัมกับสาธารณะเป็นจริงได้มากขึ้น เป็นตัวเชื่อม สร้างช่องทาง เปิดพื้นที่

สาธารณะให้กับคนจนได้มากขึ้น การเตรียมการเพื่อระบบองค์กรใหม่จึงเกิดขึ้น มีการจัดโครงสร้าง
กรรมการบริหาร เจ้าหน้าที่ แผนงบประมาณดำเนินงาน และข้อระเบียบขององค์กรที่ชัดเจนขึ้น
ในที่สุดก็ได้ยื่นจดทะเบียนเป็นมูลนิธิพัฒนาที่อยู่อาศัย เมื่อวันที่ 27 มิถุนายน 2531 ต่อกระทรวง
มหาดไทย

หลังปี พ.ศ. 2535 มพศ. เริ่มเปิดตัวทางสาธารณะมากขึ้น จัดระบบข้อมูล ทำงาน
วิชาการ และนำเสนอผ่านสื่อมวลชน เพื่อให้สังคมเข้าใจภาพรวมของปัญหาสลัม ประสานงานกับ
หน่วยงานภาครัฐมากขึ้น เช่น สภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ การเคหะแห่งชาติ สำนักงาน
พัฒนาชุมชนเมือง (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน) และกรุงเทพมหานคร โดยประสานทั้งการแก้ไข
ปัญหาการไล่รื้อเร่งด่วน การสำรวจข้อมูล รวมทั้งงานระดับนโยบาย เช่น การจัดตั้งกองทุนพัฒนา
ชุมชน การผลักดันเรื่องพระราชบัญญัติสลัม และการจัดตั้งคณะกรรมการแก้ไขปัญหาชุมชนแออัด
แห่งชาติ เป็นต้น

มพศ. เริ่มทำงานกับคนจนเมืองด้วยทีมงานเล็ก ๆ ทำงานกับชาวสลัมที่ถูกไล่รื้อ แก้ไข
ปัญหาเฉพาะหน้า หยุดการไล่ ปกป้องบ้าน เกิดองค์กรประชาชนที่ทำงานเพื่อสิทธิความเป็นชุมชน
และพลเมือง ร่วมปกป้องระบอบประชาธิปไตย และใช้หลักประชาธิปไตยในปฏิบัติการหลักของขบวน
นำเสนอข้อมูลปัญหาต่อสาธารณะ ประสานองค์กรพันธมิตร ประชาสังคมในสังคม ร่วมประสาน
ข้อเรียกร้องกับคนจนทั่วประเทศ ถือเป็นกรณีเคลื่อนไหวของการเมืองภาคประชาชนในภาพรวม
จนถึงปัจจุบัน นับได้ว่า มพศ. และองค์กรพันธมิตรชาวสลัมได้เข้าร่วมรับพันธกิจ เป็นพลังหนึ่ง
ร่วมสร้างสรรค์สังคมเสมอมา

อย่างไรก็ตาม แม้บทบาทของ มพศ. จะสนับสนุนงานด้านขบวนใหญ่ แต่การขยาย
งานฐานก็ยังคิดค้นทำอย่างต่อเนื่อง ปลายปี พ.ศ. 2544 เมื่อคนที่พักอาศัยได้สะพานต่อสู่ร่วมกับ
สมัชชาคนจน และได้ที่ดินสร้างบ้านใหม่ที่พวกเขาพอใจ ทำให้มีกระบวนการรื้อย้าย และจัดสร้าง
บ้านใหม่ ชุมชนใหม่ มพศ. ก็ได้เริ่มทำงานกับกลุ่มคนจนที่ยิ่งกว่าคนได้สะพาน นั่นคือ คนไร้บ้าน
พวกเขามีสมบัติส่วนตัวเพียงกระเป๋า 1 ใบ ใช้พื้นที่สนามหลวง หรือพื้นที่สาธารณะอื่น ๆ เป็นที่
อาศัยหลับนอน ยังชีพด้วยการเก็บขวดน้ำเปล่าขาย ขายกระดาษรองนั่งเมื่อมีงานมหรศพ ฯลฯ
กินข้าววัด อาบน้ำที่วัด และนอกจากนั้นยังต้องหวาดผวากับการถูกเทศกิจไล่ไม่ให้หลับนอนตามที่
สาธารณะ หรือต้องคอยหลบ ๆ ซ่อน ๆ ไม่ให้เจ้าหน้าที่กรมประชาสัมพันธ์ (ปัจจุบัน กรมพัฒนา
สังคมและสวัสดิการ) จับตัวไปไว้ตามสถานสงเคราะห์ โดยต้องอยู่ร่วมกับคนสติไม่สมประกอบ
คนพิการ ขอดาน ซึ่งเป็นการแก้ไขปัญหามาตรังจุด ยิ่งกว่านั้นในช่วงกลางปี พ.ศ. 2544 กรุงเทพมหานคร
ยังมีนโยบายกวาดไล่คนไร้บ้านที่เคยใช้สนามหลวงเป็นที่อาศัยหลับนอนออกทั้งหมด เพื่อจัดเป็น

สถานที่ท่องเที่ยวและพักผ่อนของคนกรุงเทพฯ โดยไม่มีแผนรองรับ ซึ่งได้กลายเป็นเงื่อนไขสำคัญที่ทำให้กลุ่มคนไร้บ้านรวมกลุ่มพูดคุยหาทางออกร่วมกัน และในที่สุดก็นำไปสู่การเจรจากับหน่วยงานของรัฐ เพื่อหาวิธีแก้ไขปัญหามาให้ตรงจุด และได้ข้อสรุปในเบื้องต้นว่าจะจัดสร้างบ้านพักชั่วคราวเพื่อคนไร้บ้าน (ปัจจุบัน สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว)

จุดเริ่มต้นการทำงานกับคนไร้บ้านของมูลนิธิพัฒนาที่อยู่อาศัยเริ่มจากการทำงานกับคนใต้สะพานลอย ซึ่งถือว่าเป็นคนที่จนที่สุดในเมือง ต่อมาในปี พ.ศ. 2543 ได้มีการคิดริเริ่มการสำรวจจำนวนคนไร้บ้านในเขตกรุงเทพฯ แต่การลงสำรวจคนไร้บ้านได้เริ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2544 โดยช่วงแรกการสำรวจได้ลงสำรวจในสถานที่ใหญ่ ๆ เช่น สนามหลวง เสาชิงช้า หมอชิต เป็นต้น ซึ่งในช่วงแรกของการลงสำรวจของเจ้าหน้าที่เป็นเรื่องที่ยากพอสมควร เพราะว่าคนไร้บ้านส่วนใหญ่มักจะไม่มียอมรับและเชื่อใจคนอื่นเนื่องจากกลัวว่าจะเป็นคนที่จะมาจับไปส่งสถานสงเคราะห์ ทำให้การทำงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความยากลำบาก แต่ก็ได้มีการปรับเปลี่ยนทัศนคติและมุมมองในการทำงาน และได้มีกลยุทธ์ใหม่เกิดขึ้นมา คือ การลงไปใช้ชีวิตอย่างคนไร้บ้านเพื่อให้คนไร้บ้านเกิดความไว้วางใจ จึงทำให้การทำงานง่ายขึ้นด้วย หลังจากนั้นก็ได้มีการรวมกลุ่มของคนไร้บ้านที่สนามหลวงเพื่อเรียกร้องเรื่องที่อยู่อาศัย และก็เป็นผลสำเร็จทำให้มีการสร้างที่พักอาศัยสำหรับคนไร้บ้าน โดยที่แรกที่มีการสร้าง คือ ศูนย์คนไร้บ้านตลิ่งชัน ต่อมาก็มีการสร้างศูนย์คนไร้บ้านสุวิทย์ วัดหนู (ศูนย์คนไร้บ้านบางกอกน้อย) และทางมูลนิธิก็ได้มีการดำเนินงานกับคนไร้บ้านเรื่อยมา โดยการดำเนินงานกับคนไร้บ้านในปี พ.ศ. 2552 ทางมูลนิธิได้มีแผนในการดำเนินงานดังต่อไปนี้

1. สร้างศูนย์พักคนไร้บ้านบางกอกน้อย และหมอชิตให้เสร็จภายในปี 2552
2. ขยายพื้นที่การทำงานไปยังท่าบ้านนันทน์ และรังสิต
3. พัฒนางานด้านคุณภาพชีวิตของคนไร้บ้าน
4. อบรมแกนนำคนไร้บ้านเพื่อสร้างความเข้าใจในกระบวนการ การรวมกลุ่มแก้ไขปัญหา
5. การสนับสนุนกระบวนการต่อสู้และเชื่อมประสานกับคนจนกลุ่มอื่น เพื่อสร้าง

ความเป็นธรรมทางสังคม

โครงสร้างการทำงานของมูลนิธิ

โครงสร้างการทำงานของมูลนิธิพัฒนาที่อยู่อาศัย ประกอบด้วย 1) ประธาน 2) รองประธาน 3) เลขานุการ 4) เภรัญญิก 5) เจ้าหน้าที่พื้นที่ โดยมูลนิธิมีเจ้าหน้าที่ทั้งหมด 5 คน โดยประธาน รองประธาน จะไม่มีบทบาทในการทำงาน แต่งตั้งขึ้นเพื่อให้เป็นโครงสร้างของมูลนิธิ แต่จะมีกรรมการในการตรวจสอบว่าเจ้าหน้าที่ทำงานอย่างไรบ้าง เลขานุการมีหน้าที่ในการดูแลภาพรวมทั้งหมดของมูลนิธิ ศึกษาศาสตร์ของมูลนิธิ ส่วนเภรัญญิกดูแลเรื่องการเงินของมูลนิธิ และเจ้าหน้าที่พื้นที่ 3 คน มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่เชียงใหม่ 1 คน และกรุงเทพฯ 2 คน โดยพื้นที่การทำงานของมูลนิธิจะประกอบด้วย 3 พื้นที่ คือ 1) เครือข่ายศูนย์รวมพัฒนาชุมชน 2) เครือข่ายได้สะพาน 3) เครือข่ายคนไร้บ้าน ซึ่งจากโครงสร้างการดำเนินการดังกล่าวนี้ ทำให้งานของมูลนิธิเป็นไปได้ด้วยความรวดเร็ว เพราะว่ามีความเป็นกันเองและไม่ได้มีการผ่านสายการบังคับบัญชา มากจนเกินไป

กิจกรรมของมูลนิธิ

1. การจัดกิจกรรมเดินกาแฟ

กิจกรรมเดินกาแฟเกิดจากการที่เจ้าหน้าที่ของมูลนิธิ และคนไร้บ้านที่พักอาศัยอยู่ในศูนย์ต้องการที่จะเข้าถึงคนไร้บ้านที่พักอาศัยอยู่ตามที่สาธารณะ โดยจะใช้กิจกรรมเดินกาแฟเป็นเงื่อนไขลงไปพูดคุยถามไถ่ข้อมูลต่าง ๆ และสร้างความไว้วางใจแก่คนไร้บ้าน และเมื่อคนไร้บ้านไว้วางใจแล้ว เขาก็จะแนะนำและบอกสถานที่ของคนไร้บ้านในสถานที่ต่าง ๆ แก่เจ้าหน้าที่ของมูลนิธิ นอกจากนั้นยังมีการนำยาสามัญประจำบ้านติดไปด้วยเพื่อให้คนไร้บ้านเก็บไว้ใช้ในเวลาที่เจ็บป่วย เนื่องจากคนไร้บ้านส่วนใหญ่เข้าไม่ถึงบริการด้านสุขภาพจากรัฐ

กิจกรรมเดินกาแฟนั้นเป็นผลที่ได้จากการที่แกนนำกลุ่มคนไร้บ้านบางส่วนได้มีโอกาสไปศึกษาดูงานเกี่ยวกับคนไร้บ้านที่ญี่ปุ่น แล้วนำมาประยุกต์ปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องกับกลุ่มคนไร้บ้านที่เมืองไทย โดยคนไร้บ้านมีการรวมตัวกันเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องสิทธิต่าง ๆ ของกลุ่มคนไร้บ้าน โดยจะออกไปช่วยกันเดินกาแฟเพื่อขยายสมาชิกและรับฟังปัญหาของคนไร้บ้านที่ยังไม่ได้เข้ามาเป็นสมาชิกกลุ่มและเผยแพร่กิจกรรมข้อมูลของกลุ่มที่กำลังทำอะไรอยู่ เพื่อที่จะดึงคนไร้บ้านที่ยังไม่ได้เข้ากลุ่มให้เข้ามามีส่วนร่วมในการผลักดันและแก้ไขปัญหาของคนไร้บ้านโดยกลุ่มคนไร้บ้านด้วยตัวเอง โดยทีมในการลงเดินกาแฟจะประกอบด้วยเจ้าหน้าที่และคนไร้บ้านที่พัก

อาศัยอยู่ที่ศูนย์ หรือบางทีก็จะมีเจ้าหน้าที่เลยเนื่องจากเจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อยและคนไร่บ้านสามารถทำกันเองได้

2. การรับสมาชิกในการเข้าพักภายในศูนย์

การรับสมาชิกเพื่อเข้าพักอาศัยภายในศูนย์คนไร่บ้านคัดเลือกโดยให้สมาชิก ทุกคนมีส่วนร่วมที่จะช่วยกันในการคัดเลือกผู้ที่จะเข้ามาพักอาศัยใหม่ โดยคัดเลือกจากการพูดคุยเบื้องต้นและรอดูพฤติกรรมว่าเหมาะสมที่จะเข้ามาพักอาศัยภายในศูนย์ฯ ได้หรือไม่ และมีความพร้อมที่จะเข้ามาพักอาศัยอยู่ร่วมกับผู้อื่นหรือไม่ ซึ่งสมาชิกจะเป็นผู้ตัดสินใจว่าสมควรที่จะให้เข้าพักภายในศูนย์ฯ หรือไม่ ถ้ายังไม่มีความพร้อมก็จะรอดูความพร้อมไปเรื่อย ๆ จนกว่าจะมีความพร้อมในการอยู่ร่วมกัน จึงจะสามารถเข้ามาพักอาศัยที่ศูนย์ได้

เมื่อเข้ามาพักอยู่ร่วมกันแล้วก็ต้องมีการกำหนดกฎในการอยู่ร่วมกัน เช่น ห้ามส่งเสียงดังเกิน 4 ทุ่ม ห้ามลักเล็กขโมยน้อย ห้ามทะเลาะวิวาท ห้ามดื่มสุรารภายในศูนย์ ห้ามผิดลูกเมีย เพราะมีผู้หญิงกับผู้ชายอยู่ร่วมกัน แล้วก็ประกาศเป็นกฎระเบียบอยู่ร่วมกัน ซึ่งในการควบคุมได้มีการตั้งเป็นกรรมการอาวุโสกันภายในในกลุ่มคนไร่บ้านกันเอง เอกภพมาชี้แจงให้สมาชิกใหม่ทราบในช่วงในการตัดสินใจ มีการตั้งกรรมการผู้อาวุโสในการไกล่เกลี่ย ทำผิดครั้งแรกเรียกมาตักเตือนก่อนว่าทำผิดอะไร แล้วห้ามทำซ้ำ ถ้าทำอีกต้องออกไปอยู่ข้างนอก 15 วัน ไปปรับตัวข้างนอกศูนย์ แต่ถ้าทำผิดครั้งที่สามให้ออกจากความเป็นสมาชิก

3. การจัดเวทีเสวนา

การจัดเวทีเสวนาเรื่อง “นโยบายและแนวทางการแก้ไขปัญหาคอนไร่บ้านในมุมมองใหม่” เมื่อวันที่ 27 มกราคม 2553 จัดขึ้นโดยภาคีเครือข่ายต่าง ๆ คือ เครือข่ายคนไร่บ้าน เครือข่ายสลัม 4 ภาค มูลนิธิพัฒนาที่อยู่อาศัย ซึ่งจัดขึ้นที่ศูนย์คนไร่บ้านสุวิทย์ วัดหนู (ศูนย์คนไร่บ้านบางกอกน้อย) โดยมีนายธีระชน มโนมัยพิบูลย์ รองผู้ว่ากรุงเทพมหานครมากล่าวเปิดงาน และเปิดศูนย์ขะริไซเคิล ซึ่งได้มีตัวแทนจากหน่วยงานต่าง ๆ มาเข้าร่วม เช่น กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ตัวแทนสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ผู้จัดการโครงการบ้านมั่นคง กรุงเทพมหานคร เป็นต้น ซึ่งหน่วยงานเหล่านี้ได้เข้าร่วมเวทีการเสวนาเพื่อรับฟังปัญหาและความต้องการของคนไร่บ้าน เพื่อที่จะได้ร่วมกันหาแนวทางในการแก้ไขต่อไป

เมื่อเริ่มเวทีเสวนาก็ได้เปิดโอกาสให้คนไร่บ้านแสดงความคิดเห็น ซึ่งมีคนไร่บ้านพูดถึงความต้องการของกลุ่มคนไร่บ้าน คือ

เป้าหมายสูงสุดของคนไร้บ้าน คือ อยากมีบ้านเป็นของตัวเอง มีอาชีพเลี้ยงตัวเองได้ อยากให้แบ่งงานให้คนไร้บ้านทำบ้าง เช่น ลอกท่อ กวาดถนน อยากให้จัดบุญขายของให้คนไร้บ้านในงานต่าง ๆ ให้มีหมอมาดตรวจสุขภาพที่ศูนย์ 2 เดือน 1 ครั้ง รถเก็บขยะของ กทม. ให้มาเก็บขยะที่ศูนย์ (แกนนำของกลุ่มคนไร้บ้าน, สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2553)

ซึ่งหน่วยงานต่าง ๆ ก็ได้รับเรื่องไว้และนำไปพิจารณาในการจัดทำต่อไป

4. การพัฒนาบุคลากรของมูลนิธิ

เรื่องของการพัฒนาบุคลากรของมูลนิธิเป็นการใช้การประชุมเพื่อพัฒนาความคิด การสรุปบทเรียน มีการนำเอาการทำงานในรอบปีที่ผ่านมามาพูดคุยเพื่อจะให้เห็นถึงปัญหาอุปสรรคของการทำงานที่ผ่านมา และได้นำมาวางแผนเพื่อที่จะแก้ไขและพัฒนางานใหม่ ๆ ขึ้นมาด้วย รวมถึงการวางแผนงานและกิจกรรมในปีต่อไป

ปัญหาอุปสรรคในการทำงาน

ปัญหาอุปสรรคในการทำงานของมูลนิธิ คือ เจ้าหน้าที่ของมูลนิธิมีจำนวนน้อยทำให้การทำงานไม่สามารถทั่วถึงในทุก ๆ พื้นที่ และประกอบกับคนไร้บ้านส่วนใหญ่จะไม่เปิดรับเพราะคนไร้บ้านยังติดภาพลบในการแก้ไขปัญหากลัวที่จะถูกรุ้ทำ เช่น การจับเข้าสถานสงเคราะห์ จึงทำให้คนไร้บ้านไม่เปิดใจพูดกับคนแปลกหน้าที่ได้เข้ามา และในอีกประเด็นหนึ่ง คือ คนไร้บ้านมักมีการเปลี่ยนที่อยู่อาศัยตลอดเวลาทำให้ไม่สามารถพบคนที่เคยเจอมาก่อนทำให้ยากต่อการทำงาน เพราะเมื่อไปแล้วจะพบคนใหม่ทำให้ต้องสร้างความสัมพันธ์ใหม่ตั้งแต่เริ่มต้น จึงทำให้การทำงานไม่ต่อเนื่อง ส่วนในเรื่องของเจ้าหน้าที่จำนวนน้อยทางมูลนิธิได้มีการแก้ไข โดยการดึงคนไร้บ้านเข้ามาทำงานเป็นอาสาสมัครหรือแกนนำ และมีการแบ่งเป็นทีมเพื่อให้เขาทำงานเป็นหลัก ปัญหาเรื่องของการประสานงานในการแก้ไขปัญหาคคนไร้บ้านกับหน่วยงานอื่น ๆ จะมีปัญหา คือ เมื่อมีการประชุมและวางแผนงานร่วมกันแล้วว่าจะจัดกิจกรรมหรือการให้บริการใดแล้ว มักจะไม่ได้มีการปฏิบัติต่อเนื่องหรือไม่มีการนำไปปฏิบัติทำให้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้ตั้งไว้เนื่องจากอาจจะจะมีเวลาที่ไม่ตรงกันทำให้ไม่สามารถจัดกิจกรรมได้ หรืออาจไม่มีคนเข้ามาสานต่องานที่ได้ประชุมกันไว้จึงทำให้ไม่เกิดความต่อเนื่อง

นอกจากนั้นปัญหาที่สำคัญ คือ งบประมาณในการทำงานกับคนไร้บ้านมีจำนวนที่ไม่เพียงพอต่อคนไร้บ้านที่มีอยู่ในปัจจุบัน แต่ทางมูลนิธิก็ได้แก้ไขปัญหาโดยการรับบริจาคเงินทุนจากหน่วยงานภายนอกและบุคคลทั่วไป

2. แนวคิดการบริหารแบบมีส่วนร่วม

ความหมายของการบริหาร

อรุณ รักรธรรม (2522, น. 1) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง การกระทำให้สิ่งใดสิ่งหนึ่งของคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มุ่งถึงความสำเร็จร่วมกันโดยยึดหลักประหยัดและประสิทธิภาพและความสำเร็งนั้นจะต้องเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการในผลงานนั้นจึงเป็นได้ว่าการบริหารงานเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์

ยุพา วงศ์ไชย (2536, น. 1) กล่าวว่า การบริหารประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ คือ 1) เป็นกระบวนการทำงานร่วมกันของมนุษย์ 2) มีจุดหมายของการทำงานร่วมกัน 3) มีเทคนิคและหลักวิชาการบริหาร เช่น เทคนิคในการวางแผนงาน เทคนิคในการตัดสินใจ เทคนิคในการแก้ไขปัญหาในองค์การ ส่วนหลักวิชา ได้แก่ ความเป็นศาสตร์ของการบริหารในเรื่องต่าง ๆ เช่น ศาสตร์ที่ว่าด้วยพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การ ซึ่งเทคนิคและหลักวิชาการบริหารนี้เป็นทรัพยากรทางการบริหาร (Managerial Resources) ที่สำคัญทรัพยากรบริหารอื่น ๆ ได้แก่ คน วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนการสนับสนุนจากประชาชนจากหน่วยงานอื่นและหน่วยงานระดับสูงขึ้นไป 4) เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นในองค์การ ไม่ว่าจะเป็นองค์การประเภทรูปนัย (Formal Organization) หรือองค์การประเภทอรูปนัย (Informal Organization) หรือผสมผสานกันทั้งสองประเภทก็ได้

สมยศ นาวิการ (2549, น. 15) กล่าวว่า การบริหาร คือ กระบวนการของการวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ และการควบคุมทรัพยากร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

Skidmore (1983, p. 1) กล่าวว่า การบริหารงานสังคมสงเคราะห์ เป็นความคิดที่ว่าเป็นการกระทำของเจ้าหน้าที่ ที่จะใช้กระบวนการทางสังคมในอันที่จะเปลี่ยนนโยบายทางสังคมของหน่วยงานไปสู่การให้บริการสังคมโดยก่อประโยชน์สูงสุด ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับผู้บริหาร ได้แก่ ผู้นำ และพนักงานอื่นทุกคน คือ ผู้ตามหรือสมาชิกของทีม ซึ่งกระบวนการขั้นพื้นฐานที่ใช้กันมากก็คือ การวางแผน การจัดการ

วัตถุประสงค์ของการบริหาร

ตามหลักการบริหารองค์การจะต้องมีวัตถุประสงค์ของการดำเนินการโดยกำหนดไว้เป็นแนวทางซึ่งทุกคนในองค์การจะต้องยึดถือปฏิบัติ เพราะเป็นสิ่งที่เป็นหลักสำคัญที่จะให้องค์การนั้นดำรงอยู่และพัฒนาต่อไป โดยวัตถุประสงค์ของการบริหารมีดังต่อไปนี้

1. ประสิทธิภาพ (Efficiency) การบริหารที่มีประสิทธิภาพ คือ การบริหารที่ได้ผลสูงเมื่อเทียบกับทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป ไม่ว่าจะเป็นด้านเงินทุน กำลังคน ระยะเวลา ความพยายาม ฯลฯ ประสิทธิภาพสูงหมายความว่าใช้ทรัพยากรน้อยแต่ได้ผลเกิดขึ้นมาก

2. ประสิทธิผล (Effectiveness) คือ ผลของการบริหารมีผลกระทบในขอบเขตที่กว้างขวาง เช่น ผลของบริการขององค์การให้ประโยชน์แก่ประชากรจำนวนมาก หรือบริการนั้นกระจายไปสู่ประชาชนในพื้นที่ที่กว้างขวาง เป็นต้น

3. ประหยัด (Economical) คือ ประหยัดทั้งคน เวลา เงิน วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้วย

4. ความพอใจ (Satisfaction) คือ ความพอใจทั้งของนักบริหารเองและผู้เกี่ยวข้อง กับกระบวนการบริหาร เช่น นักบริหารในระดับเดียวกัน ผู้ได้บังคับบัญชา ตลอดจนผู้ได้รับผลประโยชน์จากองค์การ การบริหารนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลเหล่านั้นและไม่สร้างความเดือดร้อนให้ผู้อื่น

การบริหารแบบมีส่วนร่วม

การบริหารแบบมีส่วนร่วม หรือ Participative Management (PM) ได้มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมไว้ ดังนี้

สมยศ นาวิการ (2525, น. 1) กล่าวว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วม คือ กระบวนการของการให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการตัดสินใจ เน้นการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องอย่างแท้จริงของบุคคล ใช้ความคิดสร้างสรรค์และความเชี่ยวชาญของพวกเขาในการแก้ไขปัญหาของการบริหารที่สำคัญ โดยอยู่บนพื้นฐานของแนวคิดของการแบ่งอำนาจหน้าที่ที่ถือว่าผู้บริหารแบ่งอำนาจหน้าที่การบริหารของพวกเขาให้กับผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา และต้องการให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามีส่วนเกี่ยวข้องอย่างแท้จริงในกระบวนการตัดสินใจที่สำคัญขององค์การ ไม่ใช่เพียงแค่สัมผัสปัญหาหรือแสดงความห่วงใย

วันชัย โกลละสุต กล่าวว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วม หมายถึง การที่บุคคลในองค์กร หรือต่างองค์กรได้ร่วมกันเพื่อจัดการงานให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ และสำเร็จ ทั้งนี้การมีส่วนร่วมนั้น ๆ จะอยู่ในขั้นตอนใด ๆ ก็ตามโดยขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ข้อจำกัดขององค์กรในแต่ละกระบวนการของการดำเนินการบริหารเป็นเกณฑ์

1. ความสำคัญของการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม

การบริหารแบบมีส่วนร่วมเป็นเหตุผลที่จำเป็นต่อการบริหารหรือการจัดการ องค์กร คือ

- 1.1 ก่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติงานที่มุ่งหวัง
- 1.2 กระบวนการตัดสินใจสามารถรองรับพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรได้ กว้างขวางและเกิดการยอมรับได้
- 1.3 เป็นหลักการของการบริหารที่เป็นผลต่อการดำเนินการเชิงวิเคราะห์ด้วย เหตุผลวิวัฒนาการเพื่อความคิด (การเปิดกว้าง) การระดมความคิด (ระดมสมอง) ซึ่งนำไปสู่การ ตัดสินใจ
- 1.4 ลดช่องว่างของระบบการสื่อสารในองค์กรและขจัดปัญหาความขัดแย้งได้

2. ระบบการบริหารแบบมีส่วนร่วม

การบริหารแบบมีส่วนร่วมสามารถสร้างความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงาน และเป็น การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนเองให้เกิดประโยชน์ต่อ การปฏิบัติงานและต่อองค์กรอย่างเต็มที่ ซึ่งระบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมมี 3 ระบบ ดังนี้

2.1 ระบบการปรึกษาหารือ (Consultive Management) เป็นการบริหารแบบ เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานในรูปแบบของคณะกรรมการ (Committee) ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นคณะกรรมการโครงการ คณะกรรมการเฉพาะกิจ รูปแบบนี้เป็นการกระจาย อำนาจการบริหารและการตัดสินใจให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการ ดำเนินงานด้วย

2.2 ระบบกลุ่มคุณภาพ (QC Circles) เป็นการบริหารแบบเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานในรูปแบบของกลุ่มทำงาน ซึ่งอาจเรียกชื่อได้หลายอย่าง เช่น กลุ่มคุณภาพ กลุ่มกิจกรรมควีซี เป็นต้น

2.3 ระบบข้อเสนอแนะ (Suggestion System) ระบบข้อเสนอแนะที่ว่านี้มีความ แตกต่างจากข้อเสนอแนะที่พบเห็นทั่ว ๆ ไปที่มีลักษณะเป็นกล่อง หรือตู้รับฟังความคิดเห็นเท่านั้น คือ บริษัทจะจัดให้มีแบบฟอร์มข้อเสนอแนะ เพื่อให้พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานทุกคนได้กรอกตาม แบบที่กำหนด เช่น ปัญหาที่พบคืออะไร สาเหตุของปัญหามาจากอะไร วิธีการแก้ปัญหาอะไรบ้าง

เป็นต้น สำหรับแบบฟอร์มต่าง ๆ นี้ แตกต่างกันไปตามความต้องการของแต่ละบริษัท แต่หลักปฏิบัติเดียวกัน คือ แต่ละบริษัทจะมีคณะกรรมการพิจารณาข้อเสนอแนะจากแบบฟอร์มต่าง ๆ ว่าความคิดที่เสนอมานั้นเป็นความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพียงใด ความเป็นไปได้ในการนำไปสู่การปฏิบัติมีมากน้อยเพียงใด

2.4 ระบบส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของกิจการ (Employee Ownership Plans) ระบบส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของกิจการด้วยการลงทุนซื้อหุ้นของบริษัท หรือบริษัทอาจจะจ่ายโบนัสส่วนหนึ่งเป็นทุนเรือนหุ้นในแต่ละปี ซึ่งจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าของกิจการเอง และมีความรู้สึกผูกพันในการปฏิบัติงานเพื่อผลประโยชน์ร่วมกัน

3. เงื่อนไขการบริหารแบบมีส่วนร่วม

การบริหารแบบมีส่วนร่วมถึงแม้ว่าจะมีประโยชน์ต่อผู้บริหารเป็นอย่างมากก็ตาม แต่ก็ต้องมีเงื่อนไขก่อนการนำไปใช้ดังนี้

3.1 ท่านรู้จักเพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาของท่านดีแล้วหรือยัง อาทิเช่น ความรับผิดชอบในการทำงาน และพฤติกรรมในการทำงาน เป็นต้น

3.2 ผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาของท่านชอบที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานหรือไม่

3.3 ท่านมีเวลาอย่างเพียงพอหรือไม่ สำหรับการเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการบริหาร

นอกจากเงื่อนไข 3 ประการข้างต้นนี้ ผู้บริหารจะต้องสร้างบรรยากาศในการทำงานแบบมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นด้วย การสร้างบรรยากาศการมีส่วนร่วมในการทำงานได้แก่

- (1) ความเชื่อใจ และไว้วางใจในตัวผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา
- (2) จัดให้มีระบบการสื่อสารแบบเปิด และมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลประสบการณ์ในการทำงานร่วมกัน
- (3) การแก้ปัญหาและการตัดสินใจโดยกลุ่ม
- (4) ความอิสระในการปฏิบัติงาน
- (5) ผู้บริหารมีความเป็นกันเอง สนใจ และเปิดใจที่จะรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา
- (6) การยอมรับซึ่งกันและกันในการทำงาน

4. บุคคลในการมีส่วนร่วมเพื่อการบริหารงาน

4.1 ภายในองค์กรจะประกอบด้วยผู้บังคับบัญชา (ผู้บริหารระดับสูง) ผู้บริหารระดับกลาง (กลุ่มงานต่าง ๆ) และผู้ปฏิบัติ (คนงาน ผู้ทำงานระดับล่าง) สายสัมพันธ์ของบุคคลใน

องค์กรจะเป็นไปตามลักษณะบังคับบัญชาตามลำดับ โดยทั่วไปขององค์กรแล้วจะมีข้อกำหนดไว้เป็นแนวทางอย่างชัดเจน ซึ่งทุกระดับต้องปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการเสมอ การมีส่วนร่วมเพื่อการจัดการในองค์กรจึงเป็นในทิศทางเพื่อการปรับปรุง พัฒนา หรือแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องของการดำเนินการในแต่ละองค์ประกอบ ความจำเป็นของการมีส่วนร่วมอาจไม่ทั้งหมดของบุคคลในทุกระดับอาจเฉพาะเพียงแต่ในระดับเดียวกันเท่านั้น หรือเหนือขึ้นไปในระดับหนึ่งก็เป็นไปได้ ลักษณะการมีส่วนร่วมของการจัดการหรือบริหารภายในองค์กรมีรูปแบบต่าง ๆ ตามสถานการณ์ที่เหมาะสม รูปแบบเบื้องต้นก็คือการเสนอเช่นข้อคิดเห็นเป็นเอกสาร ผ่านกระบวนการสอบถามหรือโดยส่งเอกสาร

4.2 ต่างองค์กรจะประกอบด้วยในหลายลักษณะขึ้นอยู่กับกิจกรรมที่จัดกระทำในระดับผู้บริหารระดับสูงการมีส่วนร่วมจะเป็นในรูปของการให้ความคิดเห็น แลกเปลี่ยนหรือสนับสนุนเพื่อการจัดการ หรือระดับผู้ปฏิบัติที่เป็นในทิศทางของการจัดการร่วมกันในกิจกรรมอย่างเดียวกัน ทั้งนี้โดยผลประโยชน์ขององค์กรทั้งสองต้องไม่ขัดแย้งหรือมีการสูญเสียผลประโยชน์ต่อกันในรูปใด ๆ

5. การมีส่วนร่วมของบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ในองค์กรของการปฏิบัติงานจะปรากฏบุคคลในระดับต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน เช่น ผู้นำองค์กร (ผู้บริหารระดับสูง) ได้แก่ หัวหน้าสำนักงาน ประธานบริษัท ผู้บริหารระดับกลาง ได้แก่ หัวหน้าฝ่าย ผู้ช่วยผู้จัดการ กรรมการบริหาร ผู้บริหารระดับต้น ได้แก่ หัวหน้างาน หัวหน้าโครงการ ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ ช่างกรร วิศวกร สถาปนิก กลุ่มผู้ใช้แรงงานอื่น ๆ ได้แก่ ภารโรง คนงาน และประชาชนที่อาจเกี่ยวข้องเป็นการเฉพาะ

การปฏิบัติงานขององค์กรโดยทั่วไปจะเป็นไปโดยการแบ่งแยกหน้าที่มีการงานแต่ละแผนก ฝ่าย กอง หน่วยงานตามคำสั่งมอบหมายหน้าที่การงาน หรือแผนภูมิรูปแบบการจัดการองค์กรของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งมีแยกต่างหากทั้งราชการหรือเอกชนการปฏิบัติงานเชิงคำสั่งหรือแผนภูมิเหล่านั้นเป็นลักษณะของการสั่งการจะเป็นทั้งรูปแบบประสานจากเบื้องบนลงล่าง หรือจากเบื้องล่างสู่บน หรือในระดับเดียวกันได้เสมอ พฤติกรรมการปฏิบัติลักษณะแนวสั่งการนี้เป็นเรื่องปกติโดยมีพื้นฐานจากหลักองค์กรที่ได้วางไว้ การพัฒนาหรือการประสบความสำเร็จหรือการประสบความสำเร็จของงานในองค์กรเป็นสิ่งที่สามารถมองออกและมองได้ โดยการทำงานเชิงบุคคลเป็นสำคัญ

องค์กรที่มีส่วนร่วมต่อกันของบุคคลหรือคนในองค์กรมีข้อยึดถือความคิดเห็น ดังนี้

(1) ลักษณะของปัญหาหรือความต้องการที่จะแก้ไขหรือตัดสินใจบนพื้นฐานของบุคคลที่รับรู้

- (2) การเรียนรู้ว่าสิ่งที่เป็นความต้องการเพื่อแก้ไขหรือข้อมูลของปัญหาที่มีมา และอยู่ในทิศทางใด
- (3) การนำเสนอแนวทางแก้ไขปัญหา โดยเหตุและผลซึ่งเป็นการระดมจาก ความคิดบุคคล เอกสาร หรือข้อเสนอหรือข้อมูลต่าง ๆ อย่างเป็นรูปธรรม
- (4) การประเมินผลลัพธ์ว่ามีความเป็นไปได้อย่างไรมีข้อจำกัดหรือมีความเสี่ยง อย่างไร
- (5) การตัดสินใจของผู้บริหาร การหาทางเลือกในการตัดสินใจ เหตุผลของการ ตัดสินใจ และผลลัพธ์ที่ได้ทั้งหมดเป็นสิ่งที่ต้องมาจากความคิดในบุคคลทุกระดับร่วมกันเสนอหรือ ให้ข้อมูลหรือวินิจฉัยเป็นมูลฐาน

6. แนวทางการสร้างและสนับสนุนการมีส่วนร่วม

การบริหารงานขององค์กรนั้นมีรูปแบบอยู่หลายสถานะ สิ่งที่จะส่งผลกระทบต่อ การเกิด บรรยากาศเพื่อทุกคนและยังไปสู่ความสำเร็จของเป้าหมายที่ต้องการนั้น มีความจำเป็นในทิศทาง ของการสร้างและสนับสนุน คือ

6.1 การพัฒนาความรู้สึกรับผิดชอบ ซึ่งเป็นการที่บุคคลในฐานะต่าง ๆ ต้องก่อ ความรู้สึกและสร้างแรงกระตุ้นต่อบุคคลอื่น ๆ ให้มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์บนพื้นฐานแห่งความที่ บุคคลมีความมั่นใจว่าเหตุและผลทางความคิดจะได้รับการสนับสนุน

6.2 การริเริ่มลักษณะแห่งพฤติกรรมบุคคล เป็นข้อคิดแห่งการสร้างรูปลักษณ์ ของการแสดงออกของบุคคล ลดและขจัดปมความคิดแย้งหรือความขลาดกลัวจากพฤติกรรมบุคคล ให้ลดน้อยลง สร้างความกล้าต่อการแสดงออก

6.3 การเปิดโอกาสเพื่อการแลกเปลี่ยน ย่อมเป็นผลดีต่อกลุ่มและบุคคลได้ใน ระดับกระทำเพราะโอกาสเพื่อการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นใด ๆ หรือประสบการณ์มักถูกปิดกั้น ด้วยคำสั่งหรือความคิดเบื่องบน การเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แลกเปลี่ยนย่อมส่งผลต่อเหตุและผลใน การพัฒนาความคิดต่าง ๆ ได้

6.4 การสนับสนุนแนวความคิดที่สามารถเป็นแบบอย่างได้ ซึ่งการสนับสนุน แนวคิดเหล่านั้นสามารถดำเนินการในทิศทางของงบประมาณหรืออื่นใดเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดผลแห่ง การสร้างสถานะบุคคลให้ไว้วางใจองค์กรให้ความร่วมมือต่อองค์กรได้มาก

6.5 สถานการณ์เพื่อการบริหารหรือจัดการ ผู้บริหารต้องคำนึงถึงสถานการณ์ใน การจัดการงานด้วยเสมอ เพื่อผลสูงสุด การเลือกแบบการบริหารใด ๆ ย่อมส่งผลต่อการมีส่วนร่วม ได้ ปัจจุบันการบริหารส่วนใหญ่ มุ่งแบบการมีส่วนร่วมเพราะเป็นการเปิดโอกาสแห่งบรรยากาศ การริเริ่มสร้างสรรค์

6.6 การมองหาความคิดเห็นเฉพาะในส่วนที่ดี เป็นมุมมองของการบริหารที่ต้องการผลสัมฤทธิ์ว่าเมื่อบุคคลใดเสนอแนวคิดเพื่อนำมาแล้วควรได้เห็นความเหมาะสมและทิศทางที่เสนอของบุคคลอื่น ๆ ด้วยดี มีชี้แจงแนวทางเพื่อความชัดเจนหรือสร้างฐานการไม่ยอมรับให้เกิดขึ้น

6.7 จูงใจให้เกิดการสร้างกระบวนการความคิดให้เกิดในทุกกลุ่มงาน การสร้างแรงจูงใจย่อมเป็นผลต่อบุคคลที่ก้าวมาสู่การต้องการมีส่วนร่วมเสมอหากผลตอบแทนเหล่านี้มีคุณค่าและประโยชน์ต่อตน ทั้งนี้ย่อมขึ้นกับปฏิกริยาของบุคคลโดยรวมขององค์กรด้วยว่าจะทำได้เพียงใด

7. ชั้นของความสำเร็จที่ส่งผลให้เกิดการมีส่วนร่วม

7.1 การเรียนรู้ในกิจกรรมของตนหรือหน้าที่ของตนเองอย่างต่อเนื่อง เป็นผลต่อความรู้สึกในการอยากรู้ อยากเข้าใจ และอยากเข้าไปมีส่วนร่วม (เป็นการทำกรบ้านเพื่อตนเอง)

7.2 สไตล์การทำงานของแต่ละบุคคล เป็นโอกาสของการเลือกเพื่อให้ตนเองก้าวต่อไปหรือได้รับการสนับสนุน

7.3 ความมีอารมณ์ที่มั่นคง

7.4 การยอมรับจุดอ่อนของตนเอง หรือความบกพร่องต่าง ๆ ของตนเอง

7.5 รู้ตนเอง (จุดแข็งที่มีอยู่หรือศักยภาพของตนเอง)

7.6 มีความคิดเห็นในเชิงทะเยอทะยาน โดยเป้าหมายเป็นจุดนำทดลองเสี่ยงเพื่อความสำเร็จในงานของตนเอง

7.7 สร้างเครือข่ายงานได้ โดยมีการพึ่งพาท่อกันทั้งเพื่อน ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชา

7.8 เรียนรู้การทำงานเป็นกลุ่มว่ามีขั้นตอนอย่างไร

8. ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการมีส่วนร่วมของบุคคลในองค์กร

สิ่งที่มีผลต่อการก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมที่สำคัญที่สุด คือ แรงจูงใจและภาวะผู้นำ แรงจูงใจ คือ สิ่งที่เป็นตัวกระตุ้นเพื่อก่อให้เกิดการกระทำของพลังในบุคคลส่งผลต่อการแสดงซึ่งพฤติกรรมและวิธีการในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายหลักที่ต้องการเพราะแรงจูงใจมีผลต่อกระบวนการทำงานของคนในทิศทางแห่งประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่ต้องการ

ลักษณะของแรงจูงใจจะแสดงออกได้โดยลักษณะพฤติกรรมซึ่งมีหลายทิศทางขึ้นอยู่กับบุคคล และธรรมชาติแห่งความต้องการของบุคคลด้วย ทั้งนี้มีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาโดยเป็นไปตามความปรารถนา ความคาดหวัง และจุดมุ่งหมายต่าง ๆ ของตนเอง

ความสำคัญของแรงจูงใจต่อกระบวนการมีส่วนร่วม มีคำกล่าววว่า “ผู้บริหารที่ดีคือผู้ที่สามารถทำงานให้สำเร็จได้โดยผู้ร่วมงาน” หมายถึง การที่องค์กรหรือผู้บริหารขององค์กร

ต้องให้ความสำคัญและนำมาใช้ในกิจการต่าง ๆ ของงานเพื่อส่งผลให้ 1) การร่วมมือร่วมใจเพื่อ งาน 2) ความจงรักภักดีและซื่อสัตย์ต่อองค์กร 3) เกื้อหนุนให้เกิดระเบียบข้อบังคับเพื่อผลในการ กำกับควบคุมคนในองค์กร 4) การเกิดความสามัคคีในองค์กรหรือกลุ่ม 5) เข้าใจต่อนโยบายและ วัตถุประสงค์ร่วมกันของบุคคลในองค์กร 6) สร้างความคิดใหม่เพื่อองค์กร 7) มีศรัทธาความเชื่อมั่น ต่อตนเองและกลุ่ม

ภาวะผู้นำ มีผลต่อการมีส่วนร่วมขององค์กรหรือบุคคลในองค์กร ในทิศทางของ กระบวนการตัดสินใจเพราะการมีแรงจูงใจให้ปฏิบัติหรือการมีส่วนร่วมให้ปฏิบัติใด ๆ หากกระบวนการ ตัดสินใจไม่เป็นผลแล้ว ยังส่งผลต่อการที่ไม่บรรลุความสำเร็จได้ การตัดสินใจในระดับผู้นำขึ้นอยู่กับ ความเชี่ยวชาญ คือการยอมรับและให้ความร่วมมือ และความตั้งใจ คือเหตุผลทางอารมณ์ และอิทธิพลซึ่งเป็นพรสวรรค์เฉพาะตัว

9. ประโยชน์ของการบริหารแบบมีส่วนร่วม

9.1 ในหลาย ๆ สถานการณ์สองห้วย่อมดีกว่าห้วเดียว การมีส่วนร่วมทำให้เกิด ความคิดได้มากกว่า เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้สมาชิกได้ระดมความคิดและอภิปรายร่วมกัน ดังนั้นการที่จะให้ความคิดดี ๆ ในการปฏิบัติงานจึงมีความเป็นไปได้มากกว่าการคิดเพียงคนเดียว

9.2 การมีส่วนร่วมในการบริหารมีผลในเชิงจิตวิทยา คือ ทำให้เกิดการต่อต้าน น้อยลง ในขณะที่เดียวกันจะเกิดการยอมรับมากขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นวิธีการที่ผู้บริหารสามารถใช้ ทดสอบดูว่าสิ่งที่ตนเองรู้ตรงกับสิ่งที่ผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาหรือไม่

9.3 เปิดโอกาสให้มีการสื่อสารที่ดีกว่า สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลและประสบการณ์ ในการทำงานร่วมกัน ตลอดจนการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

9.4 ผู้ร่วมงานจะมีโอกาสได้ใช้ความสามารถและทักษะในการทำงานร่วมกัน เกิดความมีน้ำใจและความจงรักภักดีต่อองค์กรมากขึ้น

9.5 การมีส่วนร่วมจะทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น การตัดสินใจมีคุณภาพมาก ขึ้น ส่งเสริมให้การปรับปรุงงานมีความเป็นไปได้สูงขึ้น ตลอดจนผู้ร่วมงานมีความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานมากขึ้นด้วย

10. ปัญหาและข้อจำกัดของการบริหารแบบมีส่วนร่วม

สิ่งที่ไม่เป็นผลต่อความสำเร็จของการบริหารงานการมีส่วนร่วม คือ

10.1 ลักษณะการสื่อสารในองค์กรและระหว่างบุคคลไม่เหมาะสม โดย ลักษณะทั่วไปของสื่อที่ไม่เหมาะสมเกิดจากสาเหตุดังนี้

10.1.1 การมีข้อมูลหรือการมีคำสั่งที่ถ่ายทอดไม่ชัดเจนเป็นผลให้ผู้รับฟัง ข้อมูลหรือได้รับคำสั่งขาดความเข้าใจ หรือไม่เข้าใจทำให้นำไปสู่การปฏิบัติไม่ได้

10.1.2 การรับข่าวสารหรือข้อมูลเอกสาร ต้องมีการตีความทำให้การปฏิบัติเป็นข้อโต้แย้งหรือถกเถียงผลของการโต้แย้งหรือถกเถียงไม่สามารถนำไปสู่การตัดสินใจได้ดี ทำให้ความร่วมมือลดลงหรือขาดหายไป

10.1.3 มีผู้ก่อกรวน อาจเป็นตัวเอกสารที่มีการสั่งการขัดกันเองหรือมีผู้ปฏิบัติที่มีปฏิริยาขัดแย้งซึ่งนำการปฏิบัติ ผลคือการดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ลดบทบาทความร่วมมือไป

10.1.4 ทิศทางการสื่อสารของบุคคลในองค์กร ซึ่งจะมีการสื่อสารต่อกันได้ในทั้งในแนวนอนลงล่าง จากล่างขึ้นบนหรือในแนวระดับเดียวกัน การสื่อสารแต่ละแนวย่อมส่งผลต่อการสั่งการ การตัดสินใจ หากกลุ่มบุคคลของแต่ละแนวมีแนวคิดแตกต่างกัน

10.2 พฤติกรรมหรือแรงจูงใจต่อบุคคลไม่เอื้อต่อการมีส่วนร่วม โดยเหตุที่พฤติกรรมหรือแรงจูงใจต่อบุคคลไม่เอื้อต่อการมีส่วนร่วมเกิดจากสาเหตุดังนี้

10.2.1 การใช้ทฤษฎีแรงจูงใจในการจัดกระทำไม่ถูกต้อง เช่น การนำเอาความพอใจเป็นหลักหรือการนำเอาความต้องการของมนุษย์เป็นหลักมาใช้ในกรอบแนวคิดการสร้างแรงจูงใจ ซึ่งอาจส่งผลต่อการโต้แย้งหรือไม่พอใจเกิดขึ้นทำให้การอยากมีส่วนร่วมในกิจกรรมนั้น ๆ ลดลง

10.2.2 พฤติกรรมของบุคคลมีอคติต่อองค์กรยอมส่งผลต่อการมีส่วนร่วม เพราะถ้าบุคคลเห็นว่าองค์กรหรือบ้านของตนเองที่อยู่ไม่ดีหรือไม่เหมาะสมแล้ว การกระทำใด ๆ ย่อมขัดแย้งและไม่เอื้อประโยชน์ได้ แต่หากการแก้ไขบทบาทของบุคคลให้มีทัศนคติดี มีความกระตือรือร้น มีสมาธิ มีความรับผิดชอบหรือมีพลังเพื่องาน กิจกรรมใด ๆ ที่เขาเหล่านั้นมุ่งจัดการย่อมเป็นจุดมุ่งหมายเพื่อการกระทำโดยมีส่วนร่วมได้ง่าย

10.2.3 การมีส่วนร่วมของทุกคนในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่ไม่มี ความขัดแย้งหรือมีความขัดแย้งแต่พร้อมต่อการแก้ไขเปลี่ยนแปลง รับผลของการให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำย่อมเป็นทิศทางของการอยากมีส่วนร่วม

10.3 ผู้นำมีปัญหา เหตุที่กล่าวถึงกรณีการไม่สามารถบริหารงานได้อย่างดีในการมีส่วนร่วมมีผลมาจากผู้นำในระยะเริ่มต้น โดยเกิดจากสาเหตุดังนี้

10.3.1 คนทุกคนมีจุดมุ่งหมายในชีวิตเพื่อความต้องการในปัจจุบันและอนาคตในกรณีต่าง ๆ เช่น ความเป็นอยู่บนชีวิตที่ดี (กินดีอยู่ดี) มีความมั่นคงปลอดภัยในตนเอง และครอบครัว มีความรัก มีหน้ามีตาในสังคม มีการยอมรับยกย่องนับถือ และมีความสำเร็จในชีวิต เมื่ออยู่ในองค์กรแต่ประสบปัญหากดดันและไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้นำกลุ่มหรือองค์กรยอมเกิดปฏิริยาโต้ตอบและเป็นความขัดแย้ง

10.3.2 การขาดแรงจูงใจในการนำไปสู่ความสำเร็จของงาน เหตุด้วย ผู้นำขาดภาวะการเรียนรู้ ไม่มีความชำนาญ ไม่มีความเชื่อมั่นตนเอง หรือมีโรคภัยเบียดเบียน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลทางจิตใจต่อการมีส่วนร่วมและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

10.3.3 ผู้นำขาดมนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบ หย่อนคุณธรรม และทักษะการเรียนรู้จากงาน เป็นผลให้ไม่สามารถเข้ากับบุคคลได้อย่างดี ทำให้การนำเสนอความต้องการหรือการตัดสินใจเพื่อกลุ่มหรือส่วนร่วมเป็นไปได้โดยยากหรือไม่เหมาะสม

การบริหารงานการมีส่วนร่วมเป็นการบริหารที่ทุกคนในองค์กรหรือต่างองค์กร ได้มีโอกาสจัดกระทำการทำงานตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ตามประสงค์ที่ต้องการ ผู้นำในการบริหารแบบมีส่วนร่วมจึงต้องเป็นบุคคลที่มีบุคลิกภาพดี มีทักษะในงานและความฉลาด มีความสามารถในงานและการตัดสินใจ มีมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมในการปฏิบัติงาน และมีความสามารถในบทบาทของตนเองอย่างดี กระบวนการบริหารจึงจะบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่ต้องการได้ด้วยดี

11. การมีส่วนร่วมของประชาชนกับการบริหารราชการ

นิยามของการมีส่วนร่วมของประชาชน ระบบราชการมุ่งประสงค์ให้ประชาชน ได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจทั้งทางตรงและทางอ้อมในการดำเนินงานทางการบริหาร หรือการดำเนินกิจการของรัฐเพื่อสนองต่อความต้องการของตนเอง (ประชาชน) การมีส่วนร่วมทางตรงจะเห็นได้จากการที่ประชาชนสามารถตัดสินใจทางเลือกเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะหรือเข้าร่วมในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของรัฐในแต่ละสาขาหรือการลงประชามติในเรื่องต่าง ๆ หรือการเข้าร่วมเป็นกรรมการในการดำเนินงาน เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจรับการจ้างหรือการกำหนดราคาการจ้างต่าง ๆ ได้ สำหรับการมีส่วนร่วมทางอ้อม คือ การที่ประชาชนสามารถเสนอความคิดเห็นผ่านเครือข่ายหรือกลุ่มตัวแทนต่าง ๆ และทั้งการให้ข้อมูลข่าวสารเพื่อประโยชน์ต่อการบริหารราชการผ่านสื่อใด เช่น วิทยุ โทรศัพท์ เว็บไซต์ หรือจดหมายข่าว

การบริหารราชการเชิงการพัฒนาที่มุ่งให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม สามารถพิจารณาได้ในแนวทางดังนี้

1. มีการเปิดเผยข้อมูลและโปร่งใสในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานโดยมีช่องทาง เพื่อการให้ข้อมูลข่าวสารที่กว้างขวางต่อประชาชนและเข้าถึงได้โดยสะดวก
2. มีการรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เปิดช่องทางเพื่อการนี้อย่างจริงจัง
3. มีระบบการจัดการข้อมูลข่าวสารที่ได้จากประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปประกอบการปรับปรุงแก้ไขระบบการบริหารงาน การให้บริการ และการตัดสินใจในนโยบายสาธารณะ

หรือนโยบายอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการหรือประโยชน์ของประชาชนอย่างชัดเจน โดยมีผู้รับผิดชอบและรายงานผลการดำเนินการเชิงสรุปเสนอที่เป็นรูปธรรมต่อเนื่อง

4. เปิดโอกาสให้ภาคประชาสังคม (เอกชน ประชาชน และเครือข่ายต่าง ๆ) ได้เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการที่ปรึกษาในกิจกรรมกระบวนการของหน่วยงานสำหรับการกำหนดทิศทางแห่งนโยบาย และกิจกรรมสาธารณะที่กระทบต่อประชาชนหรือตามที่กำหนดไว้ในกฎหมาย

5. ประชาชนมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของในส่วนราชการ โดยสามารถเข้าถึงในการจัดกระบวนการหรือกลไกต่าง ๆ ได้อย่างเป็นรูปธรรมและร่วมในการตรวจสอบความก้าวหน้าของการดำเนินงาน หรือผลสำเร็จของการทำงานของหน่วยงานราชการได้

ความสำเร็จของการมีส่วนร่วมภาคประชาชนในฐานะองค์กรของรัฐจะต้องเร่งรัดและปรับปรุง การจัดการบริหารเพื่อก่อผลแห่งการพัฒนา ดังนี้

1. องค์กรต้องมีคณะทำงานเพื่อการนี้อย่างเป็นทางการและเป็นรูปธรรมและประสานการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องและวิเคราะห์สถานการณ์แห่งภารกิจประกอบยุทธศาสตร์การบริหารและงบประมาณอย่างจริงจัง เพื่อกำหนดกระบวนการที่เหมาะสมสำหรับการมีส่วนร่วมภาคประชาสังคมที่ดี

2. ช่องทางของการเข้าถึง ซึ่งข้อมูลและข่าวสารต้องปรากฏอย่างชัดเจนและมีหลายช่องทางที่จัดกระทำได้ และต้องมีการประชาสัมพันธ์ทิศทาง การเข้าหาหรือเข้าถึงอย่างเป็นทางการ โดยต่อเนื่องพร้อมทั้งแสดงผลจากการมีส่วนร่วมด้วยความน่าเชื่อถือ เชิงผลแห่งการกระทำจริง และสร้างศรัทธาความเชื่อมั่น

3. องค์กรต้องเปิดโอกาสเพื่อการเข้ามาเป็นส่วนร่วมในคณะทำงานหรือคณะกรรมการหรือกลุ่มใด ๆ อย่างกว้างขวางทั้งภาคเอกชน ประชาชน หรือผู้มีส่วนได้เสียตามภารกิจนั้น ๆ ทั้งนี้จะเป็นการเข้ามาทั้งทางตรงและทางอ้อมก็ได้โดยปราศจากการปิดกั้น

4. องค์กรต้องฟังความเห็น ข้อเสนอ ข้อมูล หรือแนวทางการตัดสินใจของประชาชน หรือแนวปฏิบัติให้มากที่สุดทั้งนี้ต้องจัดกระทำโดยปราศจากอคติหรือบนเงื่อนไขแห่งความขัดแย้งอันรับไม่ได้อย่างสิ้นเชิง พร้อมเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้เสียสามารถชี้แจงเหตุผลต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวางในเวทีที่สามารถกำหนดได้

5. องค์กรต้องรวบรวมผลแห่งความมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ พร้อมบทสรุปทั้งความสำเร็จและความขัดแย้งเพื่อประชาสัมพันธ์ต่อสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ ถึงแม้ว่าความเห็นเหล่านั้นอาจนำไปสู่การตัดสินใจหรือไม่ตัดสินใจของผู้บริหารขององค์กร หรือของรัฐก็ตาม ทั้งนี้เพื่อก่อให้เกิดแรงจูงใจต่อประชาชนหรือผู้มีส่วนได้เสียให้มองเห็นความจริงใจและเป็นช่องทางต่อการนำเสนอหรือติดตามผลในลำดับต่าง ๆ

การบริหารแบบมีส่วนร่วมภาคประชาชนเป็นความยุ่งยากและมีความซับซ้อนอย่างมากสำหรับผู้บริหารขององค์กรเชิงปฏิบัติ ความสำเร็จในกิจกรรมหรือภารกิจใดที่สามารถนำความคิดเห็น ข้อเสนอขอของประชาชนมาจัดการได้ถือว่าเป็นความสำเร็จ การดำเนินงานเพื่อการบริหารดังกล่าวจึงต้องร่วมมือกันทุกฝ่ายทั้งภายในองค์กรต่างองค์กรและประชาชนรวมถึงผู้เกี่ยวข้องหรือมิได้เกี่ยวข้องอื่น ๆ ที่มีความคิดเห็น กระบวนการวิเคราะห์และพิจารณาตัดสินใจเพื่อที่สามารถขจัดความขัดแย้ง ความเคลือบแคลงสงสัย ปัญหาหรืออุปสรรคที่เป็นปัจจัย จึงเป็นเป้าประสงค์ที่องค์กรของรัฐตั้งความหวังเพื่อการดำเนินงานอย่างสูงสุดในอนาคต

สำหรับแนวคิดการบริหารแบบมีส่วนร่วม คือ การที่คนไร้บ้านกับบุคลากรในองค์กรมาทำงานร่วมกัน เพื่อให้การทำงานในการพัฒนาระบบบริการแก่คนไร้บ้านตรงตามปัญหาที่เกิดขึ้นมีประสิทธิภาพ เพราะเกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างคนไร้บ้านและบุคลากรทำให้ทราบถึงปัญหาที่แท้จริงของคนไร้บ้าน และนอกจากนั้นก็จะให้คนไร้บ้านมีส่วนร่วมในการที่จะกำหนดนโยบายในการทำงานในการพัฒนาศักยภาพของคนไร้บ้าน

3. แนวคิดการมีส่วนร่วม

ความหมายของการมีส่วนร่วม

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กล่าวว่า หลักการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนของสังคมได้เข้ามามีส่วนร่วมกับภาครัฐการนั้น

นิรันดร์ จงวุฒิเวศน์ (2550, น. 25) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วม คือ การเข้าไปเกี่ยวข้อง (involvement) ทางความคิด จิตใจ อารมณ์ และทางกาย การมีส่วนร่วมมีความหมายมากกว่าการเป็นส่วนหนึ่ง (sense of belonging) การมีส่วนร่วมมีความหมายทั้งในเชิงปริมาณ และคุณภาพ (quantitative and qualitative) การมีส่วนร่วมครอบคลุมทั้งมิติด้านความสามารถ เวลา และโอกาสที่จะมีส่วนร่วม การมีส่วนร่วมเป็นการกระทำ (action) จึงมีทั้งผู้กระทำ (the actor) ผู้ถูกกระทำหรือผู้รับผล (the recipient) และสาธารณชน (the public) ผู้เป็นบริบทของการกระทำ

ระดับของการมีส่วนร่วม

International Association for Public Participation (IAP2) ได้แบ่งระดับของการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. การให้ข้อมูลข่าวสาร เป็นการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับต่ำที่สุด แต่เป็นระดับที่สำคัญที่สุด เพราะเป็นก้าวแรกของการที่ภาคประชาการจะเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าสู่กระบวนการมีส่วนร่วมในเรื่องต่าง ๆ วิธีการให้ข้อมูลสามารถใช้ช่องทางต่าง ๆ เช่น เอกสาร สิ่งพิมพ์ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อต่าง ๆ การจัดนิทรรศการ จัดหมายข่าว การจัดงานแถลงข่าว การติดประกาศ และการให้ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น

2. การรับฟังความคิดเห็น เป็นกระบวนการที่เปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล ข้อเท็จจริงและความคิดเห็นเพื่อประกอบการตัดสินใจของหน่วยงานภาครัฐด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การสำรวจความคิดเห็น การจัดเวทีสาธารณะ การแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น

3. การเกี่ยวข้อง เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน หรือร่วมเสนอแนะแนวทางที่นำไปสู่การตัดสินใจ เพื่อสร้างความมั่นใจให้ประชาชนว่าข้อมูลความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนจะถูกนำไปพิจารณาเป็นทางเลือกในการบริหารงานของภาครัฐ เช่น การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพิจารณาประเด็นนโยบายสาธารณะ ประชาพิจารณ์ การจัดตั้งคณะทำงานเพื่อเสนอแนะประเด็นนโยบาย เป็นต้น

4. ความร่วมมือ เป็นการให้กลุ่มประชาชน ผู้แทนภาคสาธารณะมีส่วนร่วม โดยเป็นหุ้นส่วนกับภาครัฐในทุกขั้นตอนของการตัดสินใจ และมีการดำเนินกิจกรรมร่วมกันอย่างต่อเนื่อง เช่น คณะกรรมการที่มีฝ่ายประชาชนร่วมเป็นกรรมการ เป็นต้น

5. การเสริมอำนาจแก่ประชาชน เป็นขั้นที่ให้บทบาทประชาชนในระดับสูงที่สุด โดยให้ประชาชนเป็นผู้ตัดสินใจ เช่น การลงประชามติในประเด็นสาธารณะต่าง ๆ

สมาคมสาธารณสุขของอเมริกา (อ้างถึงใน นิรันดร์ จงวุฒิเวศน์, 2550, น. 25) ได้จำแนก การมีส่วนร่วมออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ระดับการตัดสินใจ (decision-making) ในระดับนี้ประชาชนจะเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนและจัดการกับกิจกรรมการพัฒนาด้วยตัวของเขาเอง ดังนั้นจึงถือว่าการมีส่วนร่วมระดับนี้เป็นารับผิดชอบด้วยตนเอง (level of responsibility by themselves)

2. ระดับการร่วมมือ (cooperation) ในระดับนี้ประชาชนจะให้ความร่วมมือต่อแผนงานที่จะเริ่มโดยเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐ ซึ่งอาจต้องการความเสียสละจากชุมชนใน

ด้านเวลา ทรัพยากร และแรงงาน เพื่อช่วยให้โครงการประสบความสำเร็จ การมีส่วนร่วมระดับนี้ถือว่าเป็นการมีส่วนร่วมในระดับที่ยอมรับได้ (acceptable level of participation)

3. ระดับการใช้ประโยชน์ (utilization) ในระดับนี้ประชาชนจะยอมรับและใช้ประโยชน์จากบริการที่วางโครงการไว้ให้ เป็นการมีส่วนร่วมในระดับยอมรับบริการเท่านั้น เช่น การมีส่วนร่วมในโครงการวางแผนครอบครัว ซึ่งบางกิจกรรมหรือบางโครงการมีความพึงพอใจแต่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในระดับนี้เท่านั้น

ชินรัตน์ สมสืบ (2539, น. 58-61) ได้แบ่งการมีส่วนร่วมออกเป็น 5 ชั้น ดังนี้

1. การไม่มีส่วนร่วมอย่างสิ้นเชิง (no participation at all)
2. การมีส่วนร่วมเพียงในนาม (nominal participation)
3. การมีส่วนร่วมเพียงเล็กน้อย (minimal participation)
4. การมีส่วนร่วมอย่างเหมาะสม (optimal participation)
5. การมีส่วนร่วมมาก (maximal participation)
6. การมีส่วนร่วมในอุดมคติ (ideal participation)

เมื่อพิจารณาความต่อเนื่องของการมีส่วนร่วมแล้ว สามารถแบ่งการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชนบทเป็น 9 ชนิด คือ

1. บังคับร่วม (Join or Else) ประชาชนเข้าร่วมในการพัฒนาชนบท เพราะการขู่เข็ญ (threats) หรือการบังคับ (coercion) จากภายนอก กลวิธีขู่เข็ญหรือการบังคับมีหลายรูปแบบ และจะเกิดจากคนที่มีผลประโยชน์จากการดำเนินงานหรือจากผลของงาน

2. การมีส่วนร่วมโดยมีการผลักดัน (Push Cart Participation) ประชาชนจะถูกผลักดันจากอำนาจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (inthreat) และผลประโยชน์ (benefit) จากโครงการอำนาจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอาจจะเป็นการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน โดยได้รางวัลในรูปการแต่งตั้งในตำแหน่งสูงขึ้นเพื่อความสำเร็จของโครงการ ผู้ที่ใช้อำนาจนี้ เช่น ผู้นำ นักการเมือง เป็นต้น ดังนั้นประชาชนก็เปรียบเหมือนรถลากที่ถูกผลักดันโดยอำนาจที่มองเห็นและมองไม่เห็น ประชาชนไม่ได้ตัดสินใจ ฉะนั้นการมีส่วนร่วมจึงเป็นเพียงในนาม (nominal)

3. กลอุบายหรือการมีส่วนร่วมโดยมีเงื่อนงำ (Trick or Participation by Gimmickry) ประชาชนถูกจ้างให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมอื่นที่ไม่ได้แก้ปัญหของพวกเขา การเบี่ยงเบนความสนใจไปสู่เรื่องอื่น เป็นการสร้างความสบายใจให้แก่ประชาชนเป็นการชั่วคราวจากปัญหาที่แท้จริงของพวกเขา

4. การพูดข้างเดียว (Monologue) การสื่อสารแบบทางเดียว (one way) คนส่งข่าวจะป้อนข้อมูลแก่ผู้รับฝ่ายเดียว วิธีนี้ไม่ได้จัดทำกลไกสำหรับการรับฟังข้อมูลย้อนกลับ และไม่ได้มี

การเจรจาต่อรอง (negotiation) สมมติฐานของโครงการ คือให้ประชาชนรู้จักโครงการแล้วเขาจะมามีส่วนร่วมเอง โครงการเหล่านี้มักจะดำเนินการผ่านสื่อมวลชน (mass media) เช่น สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ ซึ่งการมีส่วนร่วมจะมีน้อย

5. ถามเอง-ตัดสินใจเอง (I Ask-I Decide) ประชาชนจะถูกถามถึงความคิดและข้อเสนอแนะต่าง ๆ แต่ไม่ได้มีการยืนยันหรือรับประกันว่าความคิดของประชาชนจะได้รับการพิจารณาในการกำหนด วางแผน และดำเนินการในโครงการ การถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ทำได้โดยการประชุม การมีสภาท้องถิ่น การสำรวจ การสอบถาม และการไต่สวนสาธารณะ แต่ในความชัดเจนแล้วการมีส่วนร่วมชนิดนี้จะมีเพียงเล็กน้อยเท่านั้น

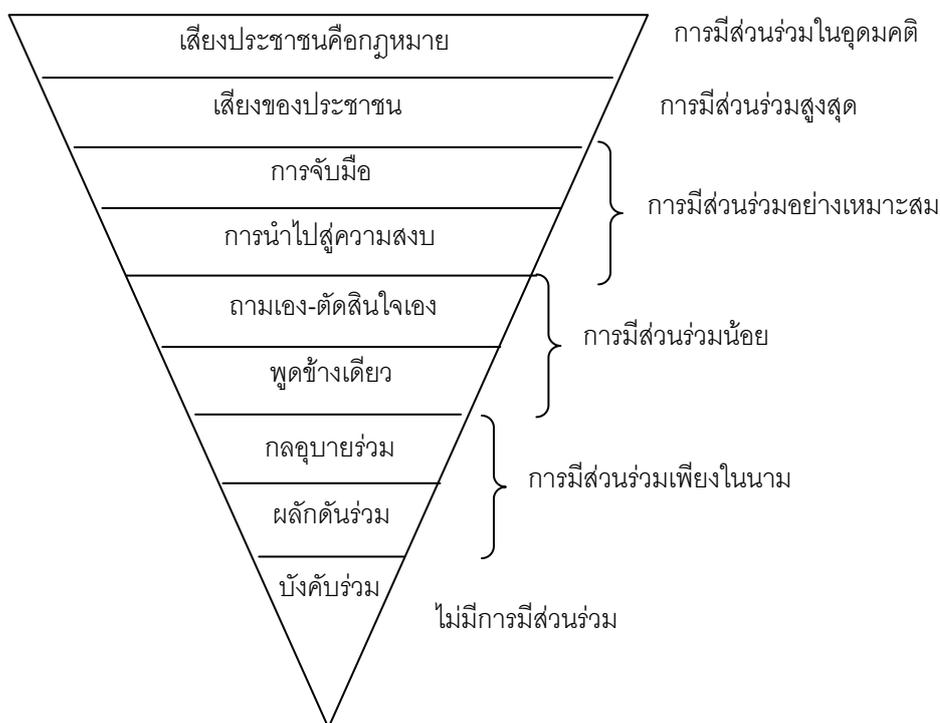
6. การนำไปสู่ความสงบ (Peace Pipe) ความคิด ความเห็น และข้อเสนอของประชาชน จะถูกร้องขอให้มีส่วนในการวางแผน และการบริหารโครงการ ประชาชนจะมีส่วนร่วมจริง ๆ ในกลไกการวางแผน แต่การตัดสินใจในเรื่องความสมเหตุสมผลและความคงอยู่ของโครงการยังเป็นสิทธิของผู้กำหนดโครงการ การมีส่วนร่วมแบบนี้จึงมีระดับต่ำกว่าระดับที่เหมาะสม

7. การจับมือกัน (Handclasp) ประชาชนมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงตั้งแต่การกำหนดโครงการ จนดำเนินการโครงการ การตัดสินใจจะทำงานกันระหว่างประชาชนและผู้ออกแบบโครงการ (project designer) ปัญหาและประเด็นต่าง ๆ จะถูกแก้โดยการเจรจาต่อรองและการแลกเปลี่ยนอย่างเสรี มีการร่วมมืออย่างเป็นรูปธรรม (concrete) ระหว่างผู้ได้รับประโยชน์และผู้มอบโครงการ เช่น การประสานงานในเรื่องทรัพยากร และการดำเนินโครงการให้มีความสำเร็จ การมีส่วนร่วมแบบนี้จะสูงกว่าระดับที่เหมาะสม

8. เสียงประชาชน (Vox Populi) เสียงประชาชนจะได้รับการรับฟังและการพิจารณา ความคิด ความเห็น ข้อเสนอแนะ และความรู้สึกของประชาชนจะมีน้ำหนักในกระบวนการตัดสินใจ ประชาชนจะมีส่วนร่วมอย่างจริงจังในการตัดสินใจจากการกำหนด (formulation) จนถึงการประเมินผล (evaluation) โครงการ ถ้ามีความคิดเห็นหรือปัญหาระหว่างผู้ก่อให้เกิดโครงการและผู้ได้รับผลประโยชน์จากโครงการเกิดขึ้นก็ต้องฟังเสียงประชาชนว่ามีความประสงค์อย่างไร การมีส่วนร่วมแบบนี้จะสูงมาก

9. เสียงประชาชนคือกฎหมาย (Vox Populi Est Lex) การมีส่วนร่วมแบบนี้เป็นการที่ความต้องการของประชาชนมีความเข้มแข็งสูงที่สุด ประชาชนจะตัดสินใจในโครงการด้วยตนเอง ตั้งแต่ชนิดของโครงการ ทิศทางโครงการ ทรัพยากรที่จะใช้ แหล่งที่มาของทรัพยากร (where) ผู้ใช้ (by whom) และช่วงเวลาที่ใช้ (when) ประชาชนดำเนินงานในภาวะการณ์ที่นโยบายและโครงการอาจถูกเปลี่ยนแปลงไป การมีส่วนร่วมจากท้องถิ่น จากกลุ่มไม่เป็นทางการเป็นตัวอย่างที่ดีของการมีส่วนร่วมแบบนี้ การมีส่วนร่วมจึงเป็นอุดมคติ

ภาพที่ 2.1
ชนิดและระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน



ที่มา: Caayupan, อ้างถึงใน *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชนบท* (น. 61), โดย
ชินรัตน์ สมสืบ, 2539, กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

Romos and Fletcher (อ้างถึงใน ชินรัตน์ สมสืบ, 2539, น. 36-37) ได้แบ่งการมีส่วนร่วมเป็น 2 ด้าน คือ

1. การมีส่วนร่วมในการพัฒนา (political participation) ซึ่งรวมถึงการลงคะแนน การเข้าเป็นสมาชิกพรรค มักมีแรงจูงใจในด้านเศรษฐกิจและผลพวงด้านเศรษฐกิจของกลุ่ม ซึ่งจะได้มากหรือน้อยขึ้นกับความสามารถของกลุ่มที่จะมีอำนาจทางการเมืองและเข้าไปแทรกแซงในนโยบายต่าง ๆ ได้

2. การมีส่วนร่วมในการพัฒนา (development participation) มีจุดเน้นในการใช้ผลประโยชน์ที่เกิดจากแรงงานและมุ่งความเสมอภาคทางด้านการกระจายความมั่งคั่ง เช่น ผลประโยชน์ของการพัฒนา

นอกจากนั้น Romos and Fletcher ยังกล่าวเพิ่มเติมว่าการมีส่วนร่วมในการพัฒนา ชนบทมี 2 ส่วน คือ

1. มิติของการมีส่วนร่วม (dimension) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ
 - 1.1 ชนิดของการมีส่วนร่วม (Kind) เช่น การตัดสินใจ การดำเนินการ การใช้ ประโยชน์ และการประเมิน
 - 1.2 วิธีทางการมีส่วนร่วม (Way) เช่น ความสมัครใจ การบังคับ ระยะเวลา ขนาด และระดับการให้ได้รับอำนาจ
 - 1.3 บุคคลที่มีส่วนร่วม (Who) เช่น ผู้นำชุมชน ผู้อาศัย ชาวราชการ หรือนักการเมือง นักวิชาการ ชาวต่างประเทศ
2. บริบทของการมีส่วนร่วม (context) แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ
 - 2.1 ลักษณะโครงการ เช่น ความต้องการทรัพยากรด้านเทคโนโลยีที่ซับซ้อน
 - 2.2 สิ่งแวดล้อมของโครงการ เช่น ปัจจัยด้านสังคม การเมือง และวัฒนธรรม

กระบวนการมีส่วนร่วม

การเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหลายเรื่อง รวมกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และนโยบายที่กำหนดให้มีกระบวนการดังนี้

1. เริ่มจากการเกิดจิตสำนึกในตนเอง ที่ถือเป็นภาระหน้าที่ของตนในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของชุมชน
2. ร่วมคิดด้วยกัน ว่าอะไรเป็นปัญหาของชุมชน มีสาเหตุอย่างไร และจะจัดลำดับ ความสำคัญของปัญหาเป้าหมายอย่างไร ควรจัดการกับปัญหาใดก่อนหลัง
3. ร่วมวางแผนการดำเนินงานว่าจะจัดกิจกรรมหรือโครงการอะไร จะแบ่งงาน อย่างไร ใช้งบประมาณมากน้อยเท่าใด จะหาเงินมาจากไหน ใครเป็นผู้ดูแลรักษา
4. ร่วมดำเนินงาน ประชาชนต้องเข้าร่วมกิจกรรมด้วยความเต็มใจ เต็มกำลังความรู้ ความสามารถของตน
5. ร่วมติดตามประเมินผลตลอดเวลา ที่ทำงานร่วมกันประชาชนจะต้องมีการตรวจสอบ ถึงปัญหาอุปสรรคและหาทางแก้ไขเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย
6. ร่วมรับผลประโยชน์ ประชาชนที่เข้ามามีส่วนร่วมกิจกรรมของชุมชนแล้วย่อมได้รับ ผลประโยชน์ร่วมกัน ซึ่งอาจไม่จำเป็นต้องอยู่ในรูปของเงิน วัตถุสิ่งของ แต่อาจจะเป็นความสุข สบาย ความพอใจในสภาพเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

นอกจากนั้น นิรันดร์ จงวุฒิเวศน์ (2550, น. 26) ได้แบ่งส่วนประกอบของการมีส่วนร่วมออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. ส่วนของการวางแผนพัฒนา จะเริ่มตั้งแต่ชุมชนเข้ามาส่วนร่วมในการค้นหาปัญหา สาเหตุของปัญหา การกำหนดนโยบาย และวัตถุประสงค์ในการแก้ปัญหา โดยชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ กำหนดความต้องการของชุมชน จัดลำดับความสำคัญของความต้องการนั้น ๆ ตลอดจนการกำหนดวิธีการ แนวทางในการดำเนินงาน ทรัพยากร และแหล่งทรัพยากรที่จะนำไปสนับสนุนการจัดและพัฒนากิจกรรมต่าง ๆ

2. ส่วนของการจัดและดำเนินการตามแผนงานโครงการ เป็นส่วนที่ประชาชนเข้าทำประโยชน์ในโครงการ โดยการร่วมมือช่วยเหลือด้านทุนทรัพย์ วัสดุอุปกรณ์ และแรงงาน หรือโดยการบริหารงานและประสานงาน ตลอดจนการดำเนินการขอความช่วยเหลือจากภายนอก เป็นต้น

3. ส่วนของการประเมินผลโครงการ เป็นส่วนที่ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินว่าโครงการที่ดำเนินการนั้น บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ การติดตามประเมินผลนี้อาจเป็นการประเมินความก้าวหน้าหรือผลสรุปรวมทั้งโครงการ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการมีส่วนร่วมในนโยบาย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการมีส่วนร่วมในนโยบาย มีดังต่อไปนี้

1. เป็นเครื่องมือแก้ปัญหาความขัดแย้ง
2. ผู้บริหารนโยบายได้รับข้อมูลหลากหลาย ตัดสินใจได้รอบด้าน
3. นโยบายได้รับการยอมรับ และรู้สึกเป็นเจ้าของ
4. เป็นช่องทางในการตรวจสอบการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ ทำให้การดำเนิน

นโยบายมีความโปร่งใส

5. เป็นพื้นฐานสำคัญของการบริหารจัดการที่ดี และการพัฒนาที่ยั่งยืน

สำหรับแนวคิดการมีส่วนร่วม จะเป็นการให้คนไร้บ้านมามีส่วนร่วมการช่วยกันคิดว่าอะไรเป็นปัญหาของกลุ่มและตนเอง และจะมีการจัดการกับปัญหานั้นอย่างไรบ้าง โดยวางกระบวนการวางแผนร่วมกัน ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาพร้อมกัน ซึ่งจะมีมูลนิธิพัฒนาที่อยู่อาศัยคอยให้การสนับสนุนในเรื่องต่าง ๆ

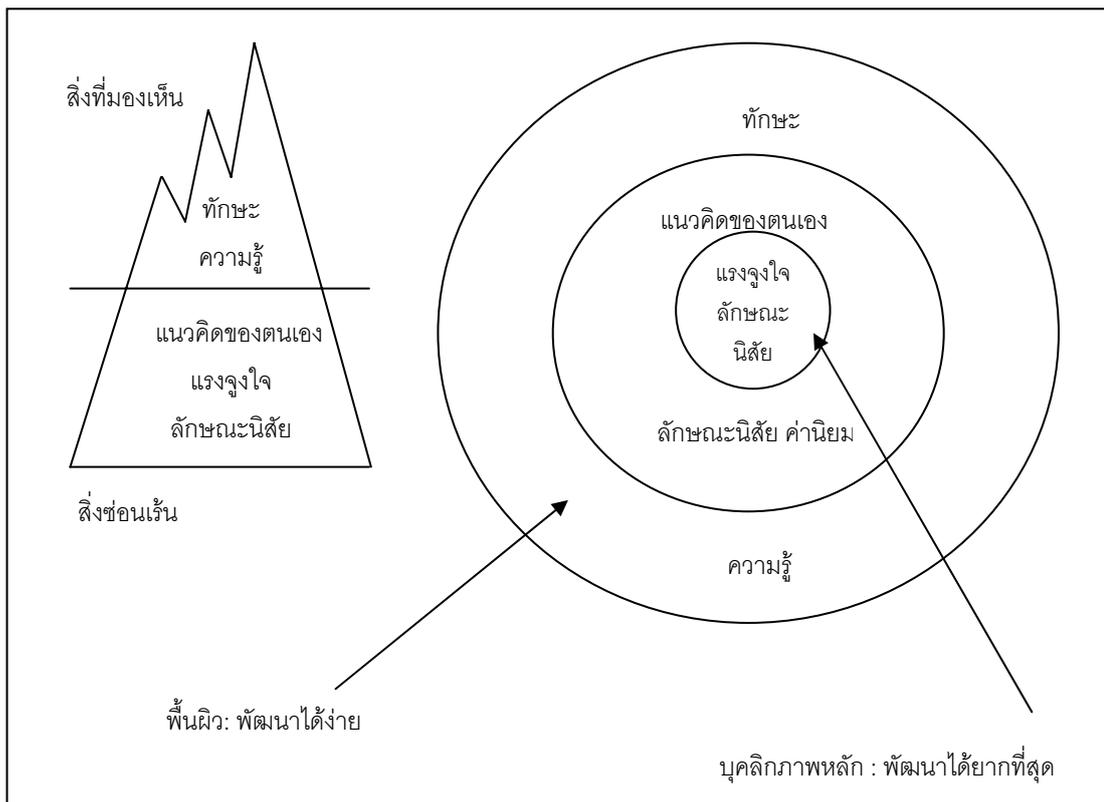
4. แนวคิดเรื่องขีดความสามารถ (Competency)

องค์การสมัยใหม่ทั้งภาครัฐและเอกชนในสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge Based Society) ทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญ (Critical Success Factors) ต่อความสำเร็จขององค์การ โดยเฉพาะในยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ ไม่ได้มองคนเป็นเพียงทรัพยากร (Resource) เท่านั้น แต่ยังให้ความสำคัญว่าคนเป็นทุน (Capital) หรือที่เรียกกันว่าทุนมนุษย์ (Human Capital) ซึ่งจุดมุ่งหมายที่สำคัญของการพัฒนาทุนมนุษย์ ก็คือ การพัฒนานวัตกรรม (Innovation) การที่องค์การจะสามารถพัฒนานวัตกรรมได้ องค์การจะต้องมีการพัฒนาฐานความสามารถหรือขีดสมรรถนะของบุคลากรที่ชัดเจน (Competence Foundation) ถ้าตราบใดขององค์การไม่สามารถสร้างความแข็งแกร่งในเรื่องคนได้ แม้ว่าจะมีทุนทางการเงิน (Financial Capital) หรือทุนทางเทคโนโลยี (Technology Capital) ที่แข็งแกร่งเพียงใด การเกิดนวัตกรรมก็เป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยากยิ่ง โดยเฉพาะองค์การที่มีภารกิจที่เกี่ยวข้องกับทุนทางสังคม (Social Capital) นั้น ทุนมนุษย์จะเป็นปัจจัยในการขับเคลื่อนความสำเร็จขององค์การ รวมไปถึงการตอบสนองต่อสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจกล่าวโดยสรุปว่า องค์การที่เกี่ยวข้องกับสังคมนั้นจะมีลักษณะเป็น Human Capability-Driven คือ การขับเคลื่อนองค์การโดยความสามารถของทรัพยากรบุคคลเป็นสำคัญ ดังนั้น การพัฒนาขีดสมรรถนะทุนมนุษย์จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์การ

ความหมายของ Competency

นักวิชาการที่ศึกษาเรื่อง Competency มักให้คำจำกัดความที่แตกต่างกันเช่น บางท่านแปลว่า “ขีดความสามารถ” บางท่านแปลว่า “สมรรถนะ” หรือบางท่านแปลว่า “ศักยภาพ” เป็นต้น อย่างไรก็ตาม นักวิชาการที่ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ มักจะอ้างอิงถึงความหมายหรือคำนิยามของ David C. McClelland ที่กล่าวว่า Competency คือ บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายใต้ปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้น สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนด ในงานที่ตนรับผิดชอบ ความสามารถตามกรอบแนวคิดเรื่องขีดความสามารถ ซึ่งสามารถอธิบายได้ตามแผนภาพโมเดลภูเขาน้ำแข็ง แสดงเกี่ยวกับแนวคิด หลักการของ Competency

ภาพที่ 2.2
แนวคิด หลักการ เกี่ยวกับ Competency โมเดลภูเขาน้ำแข็ง
(The Iceberg Model)



ที่มา: Spencer & Spencer, 1993

สามารถอธิบายได้ว่า คุณลักษณะของบุคคลนั้นเปรียบเหมือนภูเขาน้ำแข็งที่ลอยอยู่ในน้ำ โดยมีส่วนหนึ่งที่เป็นส่วนน้อยลอยอยู่เหนือน้ำ ได้แก่ ความรู้ที่บุคคลมีในสาขาต่าง ๆ ที่เรารู้มา และส่วนของทักษะ ได้แก่ ความเชี่ยวชาญ ชำนาญพิเศษในด้านต่าง ๆ ส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำนี้เป็นส่วนที่สังเกตและวัดได้ง่าย สำหรับส่วนของภูเขาน้ำแข็งที่อยู่ใต้น้ำนั้นเป็นส่วนที่มีปริมาณมากกว่าสังเกตและวัดได้ยากกว่า และเป็นส่วนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลมากกว่าส่วนต่าง ๆ นี้ ได้แก่ บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social Role) ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง (Self-image) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Traits) และแรงจูงใจ (Motives) ส่วนที่อยู่เหนือน้ำนั้นเป็นส่วนที่สัมพันธ์กับเขาวนปัญหาของบุคคล ซึ่งการที่บุคคลมีเพียงความฉลาดที่ทำให้เขาสามารถเรียนรู้องค์ความรู้ และทักษะได้เท่านั้น ซึ่งยังไม่เพียงพอที่จะทำให้เขาเป็นผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น บุคคลจำเป็นต้องมีแรงผลักดันเบื้องต้น คุณลักษณะส่วนบุคคล ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มี

ต่อตนเองและบทบาทที่แสดงออกต่อสังคมที่เหมาะสมด้วยจึงจะทำให้เขาสามารถเป็นผู้ที่มีผลงานที่โดดเด่นได้ และคำนิยามนี้มักจะถูกนำมาเป็นกรอบแนวทางในการกำหนด

สรุปความหมายของคำว่า Competency ที่จะใช้ในที่นี้ว่า คือ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristic of Attributes) ที่ส่งผลต่อการแสดง พฤติกรรม (Behavior) ที่จำเป็น และมีผลทำให้บุคคลนั้นปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของตนได้ดีกว่าผู้อื่น Competency ของคนซึ่งเกิดได้จาก 3 ทาง (ณรงค์วิทย์ แสนทอง, 2547) คือ

1. เป็นพรสวรรค์ที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิด
2. เกิดจากประสบการณ์การทำงาน
3. เกิดจากการฝึกอบรมและพัฒนา

องค์ประกอบของ competency

David C. McClelland ได้แบ่งองค์ประกอบของ competency ออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1. Skill คือ สิ่งที่บุคคลกระทำได้ดี และฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชำนาญ เช่น ทักษะของหมอฟันในการอุดฟันโดยไม่ทำให้คนไข้รู้สึกเจ็บ
2. Knowledge คือ ความรู้เฉพาะด้านของบุคคล เช่น ความรู้ด้านการบริหารต้นทุน ความรู้ภาษาอังกฤษ เป็นต้น
3. Self-concept คือ ทศนคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าเป็นตนเอง เช่น Self-confidence คนที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูงจะเชื่อว่าตนเองสามารถแก้ไขปัญหิต่าง ๆ ได้
4. Trait คือ บุคลิกลักษณะประจำของบุคคล เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลผู้นั้น เช่น เขาเป็นคนน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ หรือเขามีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น
5. Motive คือ แรงจูงใจหรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่สิ่งที่เป็นเป้าหมายของเขา เช่น บุคคลที่มุ่งผลสำเร็จ (Achievement Orientation) มักชอบตั้งเป้าหมายที่ท้าทายและพยายามทำงานให้สำเร็จตามเป้าที่ตั้งไว้ ตลอดจนพยายามปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเองตลอดเวลา

ประเภทของ competency

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์ (2547) ได้แบ่งประเภทของ Competency ออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. **ขีดความสามารถหลัก (Core Competency)** หมายถึง บุคลิกลักษณะหรือ การแสดงออกของพฤติกรรมของพนักงานทุกคนในองค์กร ที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยของคนในองค์กรโดยรวม ถ้าพนักงานทุกคนในองค์กรมีขีด ความสามารถประเภทนี้ ก็จะมีส่วนที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้ ขีดความสามารถชนิดนี้จะถูกกำหนดจากวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายหลัก หรือกลยุทธ์ของ องค์กร

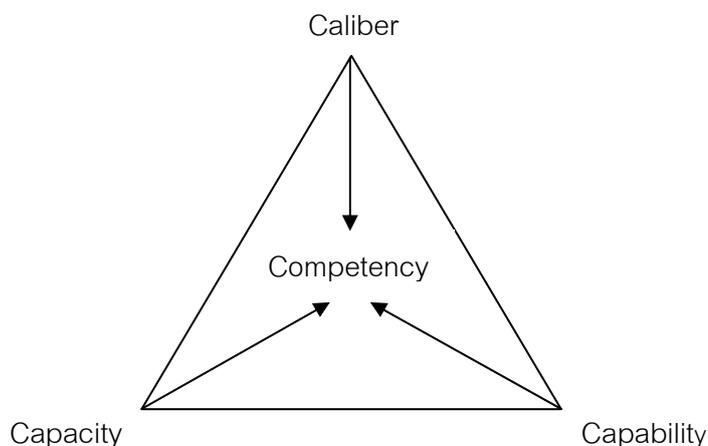
2. **ขีดความสามารถด้านการบริหาร (Managerial Competency)** คือ ความรู้ ความสามารถด้านการบริหารจัดการ เป็นขีดความสามารถที่มีได้ทั้งในระดับผู้บริหารและระดับ พนักงานโดยจะแตกต่างกันตามบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ (Role-Based) แตกต่างตาม ตำแหน่งทางการบริหาร งานที่รับผิดชอบ ซึ่งบุคลากรในองค์กรทุกคนจำเป็นต้องมีในการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จ และต้องสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร เช่น การวางแผน การบริหารการเปลี่ยนแปลง ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจ การคำนึงถึงต้นทุน การทำงานเป็นทีม การติดต่อ สื่อสาร การแก้ปัญหาและตัดสินใจ ภาวะผู้นำ ความคิดสร้างสรรค์ การเสริมสร้างนวัตกรรมใหม่ เป็นต้น

3. **ขีดความสามารถตามตำแหน่งงาน (Functional Competency)** คือ ความรู้ ความสามารถในงานซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะของงานต่าง ๆ (Job-Based) เช่น ตำแหน่งวิศวกรไฟฟ้าควรมีความรู้ทางด้านวิศวกรรม นักบัญชีควรมี ความรู้ทางการบัญชี เป็นต้น หน้าที่งานที่ต่างกันความสามารถในงานย่อมจะแตกต่างกันตาม อาชีพ ซึ่งอาจเรียกขีดความสามารถชนิดนี้ สามารถเรียกว่า Functional Competency หรือเป็น Job Competency เป็น Technical Competency ก็ได้ อาจกล่าวได้ว่าขีดความสามารถชนิดเป็น ขีดความสามารถเฉพาะบุคคลซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ พฤติกรรม และคุณลักษณะของ บุคคลที่เกิดขึ้นจริงตามหน้าที่หรืองานที่รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย แม้ว่าหน้าที่งานเหมือนกัน ไม่จำเป็นว่าคนที่ปฏิบัติงานในหน้าที่นั้นจะต้องมีความสามารถเหมือนกัน

การพัฒนาขีดความสามารถ

การทำงานหรือการให้บริการมีผลดีขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกันในช่วงเวลาที่ผ่านไป อาจไม่เป็นการเพียงพอที่จะทำให้ได้รับความสำเร็จ การวัดอาจจำเป็นต้อง กำหนดค่าเป็นตัวเลข จึงต้องวัดจากจำนวนการร้องเรียนของผู้ใช้บริการว่าลดลง เป็นสัดส่วนเท่ากับข้อร้องเรียนเดิม การพัฒนาขีดความสามารถในการทำงานและการให้บริการจะต้องพิจารณาให้สอดคล้องกับความเป็นจริง และมีความเป็นไปได้ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานหรือบุคคล ต่างก็มีขีดความสามารถไม่เหมือนกัน และมีขีดความสามารถต่างกันออกไปในแต่ละด้าน จึงต้องมีการวิเคราะห์ว่าหน่วยงานหรือบุคคลควรได้รับ การพัฒนาขีดความสามารถในด้านใดบ้าง 3C Model หรือ แบบจำลอง 3C จะช่วยให้สามารถพิจารณาขีดความสามารถได้ชัดเจนเป็นแต่ละด้าน

ภาพที่ 2.3
แบบจำลอง 3C Model



1. Capacity เป็นความสามารถที่จะรับงานได้มากน้อยเท่าใด ต่อชั่วโมง ต่อวัน ต่อสัปดาห์ หรือต่อเดือน ตามความจุของงานที่จะทำได้ บางคนรับงานได้มาก บางคนรับงานได้น้อย
2. Capability เป็นความสามารถที่จะทำงานได้หลากหลายชนิด บางคนทำงานได้หลายชนิด บางคนมีความสามารถเฉพาะ อย่าง ไม่สามารถพัฒนาทักษะให้มีหลายด้าน (multi-skill)
3. Caliber เป็นการพิจารณาขีดความสามารถว่าทำงานได้ในระดับยากมาก ยากปานกลาง หรือไม่ยาก

ขีดความสามารถในการให้บริการที่จะนำไปสู่การบรรลุผลสำเร็จของงานบริการต้องสูงกว่ามาตรฐานทั่วไปที่ใคร ๆ ก็ทำได้ เป็นลักษณะที่เรียกได้ว่าความเก่งจะต้องมีความรู้ความสามารถ พฤติกรรม ทักษะ และแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ และส่งผลต่อความสำเร็จของเป้าหมายในงานบริการ ซึ่งพฤติกรรมหลัก (key behavior) จะมีความสำคัญต่องานบริการแต่ละอย่างต่างกัน

1. ขีดความสามารถโดยรวม

การพัฒนาขีดความสามารถของบริษัทจะต้องรู้ว่าบริษัทของเราเก่งในการให้บริการด้านใดอย่างไร ที่ทำให้บรรลุผลสำเร็จในการประกอบการ และทำให้บริษัทของเราแตกต่างจากบริษัทอื่น เป็นความสามารถหลัก (core competency) ที่อยู่กับเรามานาน ผู้อื่นลอกเลียนได้ยาก เป็นความสามารถซึ่งเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการโดยทั่วไป

2. ขีดความสามารถส่วนบุคคล

คุณลักษณะของบุคคลที่ส่งผลต่อการให้บริการสูงกว่ามาตรฐานในการบริการทั่วไป จะเป็นในด้านงานหรือการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งแต่ละบุคคลมีมากน้อยไม่เท่ากัน บางคนมีมากในด้านหนึ่ง แต่น้อยกว่าในด้านอื่น จึงต้องพิจารณาพัฒนาขีดความสามารถในด้านที่เป็นจุดแข็งให้เพิ่มมากขึ้น ขณะเดียวกันก็ต้องจำกัดด้านที่เป็นจุดอ่อนให้หมดไป ด้วยวิธีการที่สะดวก รวดเร็ว และประหยัด ได้แก่ การฝึกอบรม และการสอนงานบริการในลักษณะการฝึกอบรมในงาน (On the Job Training: OJT)

3. วิธีในการพัฒนาขีดสมรรถนะบุคลากร

วิธีในการพัฒนาขีดสมรรถนะบุคลากร สามารถพัฒนาได้ 9 วิธี คือ

3.1 การเรียนรู้ในงาน / การสอนงาน (Coaching) หมายถึง การสอนงานให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.2 การประชุมแก้ปัญหา (Meeting) หมายถึง การประชุมเฉพาะเรื่องและเฉพาะกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้กลุ่มบุคคลดังกล่าวได้มีการพัฒนาและแสดงขีดความสามารถในการแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.3 การหมุนเวียนงาน (Job Rotation) หมายถึง การสับเปลี่ยนหมุนเวียนให้บุคลากรปฏิบัติงานที่แตกต่างกันในแต่ละช่วงเวลา

3.4 การมอบหมายโครงการพิเศษ (Project Assignment) หมายถึง การมอบหมายโครงการ/งานพิเศษให้บุคลากรเป้าหมายได้ปฏิบัติเพื่อให้บุคลากรได้พัฒนาความสามารถของตนเอง

3.5 การมอบหมายงานเป็นทีม (Team Assignment) หมายถึง การมอบหมายงานให้กับกลุ่มบุคลากรไปปฏิบัติงานร่วมกัน

3.6 หลักสูตรการฝึกอบรมภายในองค์กร (In-house Training) หมายถึง การจัดหลักสูตรฝึกอบรมให้กับบุคลากรในองค์กรโดยเชิญผู้เชี่ยวชาญภายนอกมาเป็นวิทยากร หรือ อาจจะมีการจัดบทเรียนออนไลน์

3.7 หลักสูตรการฝึกอบรมภายนอกองค์กร (External Training) หมายถึง การส่งกลุ่มบุคลากรเป้าหมายไปอบรมภายนอกทั้งการอบรมระยะสั้น และระยะปานกลาง

3.8 การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self Access) หมายถึง บุคลากรเรียนรู้ด้วยตนเอง

3.9 การศึกษาแบบทางการ (Education) หมายถึง การสนับสนุนให้บุคลากรศึกษาต่อในระดับสูง เช่น การศึกษาในระดับปริญญาโทหรือปริญญาเอก

สำหรับแนวคิดเรื่องขีดความสามารถ (Competency) ในการพัฒนาศักยภาพของ คนไร้บ้าน เป็นการมองว่าคนไร้บ้านนั้นมีความสามารถอยู่ในตัวเอง แต่ไม่ทราบถึงความสามารถ ของตนเองจึงต้องให้บุคลากรของมูลนิธิพัฒนาที่อยู่อาศัยกระตุ้น คนไร้บ้านจึงจะสามารถเห็นถึง ความสามารถของตนเองและพัฒนาตนเองได้ ทำให้ทำหน้าที่ของตนเองได้ดีขึ้น

5. แนวคิดเรื่องเครือข่าย (Network)

ความหมายของเครือข่าย

Alter and Snow (อ้างถึงใน ไพฑูรย์ นิยมนา และคณะ, 2550) ได้ให้ความหมายว่า องค์กรเครือข่าย (Network) เป็นรูปแบบทางสังคมที่เปิดโอกาสให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์กร เพื่อการแลกเปลี่ยนการสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและการร่วมกันทำงาน เครือข่าย ประกอบด้วยองค์กรจำนวนหนึ่งที่มีขอบเขตที่ชัดเจนอ่อนหรือไม่ก็ได้ และมีฐานที่เท่าเทียมกัน

Schuler (อ้างถึงใน พระมหาสุทิตย์ อาภากรโ, 2548, น. 37) กล่าวว่า เครือข่าย คือ สายใย (web) ของความสัมพันธ์ทางสังคม มีความเป็นเอกภาพ มีพลังความยึดโยง (cohesive) และการสนับสนุนเกื้อกูลซึ่งกันและกัน

พระมหาสุทิตย์ อาภากรโ (2548, น. 6) กล่าวว่า เครือข่ายทางสังคม (social network) หมายถึง ความสัมพันธ์ในสังคมมนุษย์ทั้งในระดับปัจเจกบุคคล ปัจเจกบุคคลกับกลุ่ม กลุ่มกับกลุ่ม และกลุ่มกับเครือข่าย โดยเป็นการอธิบายถึงพฤติกรรมและความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ เช่น กิจกรรม การสื่อสาร ความร่วมมือ การพึ่งพาอาศัย การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2543, น. 28) กล่าวว่า เครือข่าย หมายถึง การที่ปัจเจก บุคคล องค์กร หน่วยงาน หรือสถาบันใด ๆ ได้ตกลงที่จะประสานเชื่อมโยงเข้าหากันภายใต้

วัตถุประสงค์หรือข้อตกลงอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกันอย่างเป็นระบบ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การปฏิรูปการศึกษา โดยกลุ่มเครือข่ายนี้ต้องมีการแสดงออกเป็นการลงมือกระทำกิจกรรมร่วมกัน

นฤมล นิราทร (2543) กล่าวถึงเครือข่ายว่า เป็นการทำงานที่เป็นรูปแบบของความร่วมมือหรือการพึ่งพิงอาศัยกันและกัน ดังนั้น เครือข่าย จึงหมายถึง รูปแบบการประสานงานของกลุ่มคนหรือองค์กรที่สมัครใจแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน หรือทำกิจกรรมร่วมกัน ช่วยเหลือกัน โดยการติดต่อสื่อสาร อาจทำได้ทั้งการผ่านศูนย์กลางหรือแม่ข่ายและการติดต่อโดยระหว่างกลุ่ม ซึ่งมีการจัดรูปแบบหรือจัดระเบียบที่ยังคงความอิสระ โดยมีการรวมตัวแบบหลวม ๆ ตามความจำเป็น หรือเป็นโครงสร้างที่มีความหมายชัดเจน

เสรี พงศ์พิศ (2548, น. 8) กล่าวว่า ความหมายประการหนึ่งของคำว่า “เครือข่าย” ในปัจจุบันคือขบวนการทางสังคมอันเกิดจากการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กลุ่ม สถาบัน โดยมีเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และความต้องการบางอย่างร่วมกัน ร่วมกันดำเนินกิจกรรมบางอย่าง โดยที่สมาชิกของเครือข่ายยังคงความเป็นเอกเทศไม่ขึ้นต่อกัน

อีกความหมายหนึ่งในเชิงวัฒนธรรมขององค์กร เสรี พงศ์พิศ (2548, น. 8) กล่าวว่า เครือข่าย หมายถึง กระบวนทัศน์ใหม่ของวัฒนธรรมองค์กรที่ไม่เน้นการใช้อำนาจในการบริหารจัดการ แต่เน้นการจัดการความสัมพันธ์ใหม่ เน้นการสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี สร้างแรงบันดาลใจให้ทุกคนอยากทำงาน และทำลายกำแพงกันระหว่างกอง ฝ่าย โครงการต่าง ๆ ในองค์กรนั้น เกิดเป็นความร่วมมือเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี และทำงานแบบประสานพลัง (synergy)

องค์ประกอบของเครือข่าย

พระมหาสุทิตย์ อาภากรโ (2543, น. 48-50) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญของเครือข่ายไว้ 5 ประการ คือ

1. หน่วยชีวิตหรือสมาชิก หน่วยชีวิตและสมาชิกเป็นองค์ประกอบเบื้องต้นของความ เป็นเครือข่ายที่สร้างระบบปฏิสัมพันธ์ โดยแต่ละหน่วยชีวิตและแต่ละปัจเจกบุคคลจะดำเนินการ สานต่อเพื่อหาแนวทางร่วมในการสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการดำรงอยู่ร่วมกันตามหลักของ ธรรมชาติที่ทุกสรรพสิ่งจะต้องพึ่งพาอาศัยและสร้างกระบวนการที่สืบเนื่อง เพื่อรักษาความเป็นไป ได้ของชีวิต ดังนั้นหน่วยชีวิตหรือสมาชิกในองค์กรนั้นจะเป็นองค์ประกอบหลักที่ก่อให้เกิดความ เป็นเครือข่าย

2. จุดมุ่งหมาย เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่ง เพราะหากว่าบุคคล กลุ่มองค์กร มารวมกันเพียงเพื่อทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งโดยไร้ความมุ่งมั่นหรือจุดหมายร่วมกัน ความสัมพันธ์ดังกล่าวมีอาจกล่าวได้ว่าเป็นเครือข่าย เพราะความเป็นเครือข่ายจะต้องมีความหมายถึง “การร่วมกันอย่างมีจุดหมาย” เพื่อทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์และกระบวนการเพื่อให้บรรลุจุดหมายนั้น

3. การทำหน้าที่อย่างมีจิตสำนึก การที่แต่ละบุคคลจะมารวมกันนั้น สิ่งที่ยึดโยงสิ่งต่าง ๆ เข้าด้วยกัน คือ การทำหน้าที่ต่อกันและการกระทำอย่างมีจิตสำนึก เพราะหากขาดจิตสำนึกต่อส่วนรวมที่มาจากส่วนลึกภายในจิตใจของตนเองแล้ว กระบวนการนั้นจะเป็นเพียงการจัดตั้งและเรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนเท่านั้น และการที่คนจะมารวมกลุ่มเป็นองค์กรเครือข่ายได้นั้น นอกจากจะมีความสนใจที่คล้ายคลึงกันแล้ว บุคคลยังต้องมีจิตสำนึกต่อส่วนรวม กล่าวคือ เมื่อพวกเขาเห็นปัญหาหรือต้องการที่จะพัฒนาและเปลี่ยนแปลงสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จิตใจที่มุ่งมั่นซึ่งเป็นปัจจัยภายในของแต่ละบุคคล ย่อมเป็นแรงขับที่นำไปสู่การคิดวิเคราะห์และการค้นหาวิธีเพื่อแก้ไขปัญหา นั้น ๆ

4. การมีส่วนร่วมและการแลกเปลี่ยน การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของสมาชิกจะเป็นปัจจัยหนุนเสริมให้เครือข่ายนั้นมีพลังมากขึ้น เพราะการมีส่วนร่วมจะทำให้สมาชิกมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของเครือข่าย ซึ่งจะช่วยให้ทุกฝ่ายหันหน้าเข้าหากันและพึ่งพากันมากขึ้น นอกจากนี้ในระบบความสัมพันธ์ของเครือข่าย การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ก็มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะจะนำไปสู่การให้และการรับ รวมถึงการระดมทรัพยากรเพื่อให้ภารกิจที่เครือข่ายดำเนินการร่วมกันนั้นบรรลุถึงเป้าหมาย

5. ระบบความสัมพันธ์และการสื่อสาร สิ่งที่มีความสำคัญต่อเครือข่าย คือ ข้อมูลและการสื่อสารระหว่างกัน โดยกระบวนการสื่อสารนั้นจะช่วยให้สมาชิกในเครือข่ายเกิดการรับรู้เกิดการยอมรับในกระบวนการทำงานและช่วยรักษาสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน ความสัมพันธ์ที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารที่ต่อเนื่องเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของเครือข่าย ถ้าระบบความสัมพันธ์ไม่ได้รับการตอบสนองหรือขาดการติดต่อแล้ว ความเป็นเครือข่ายก็อยู่ในภาวะเสื่อมถอย ดังนั้นการพัฒนาเครือข่ายจะต้องยึดหลักการของความสัมพันธ์และการสื่อสารระหว่างกัน

นอกจากนั้นเกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2543, น. 36-43) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญของเครือข่ายว่ามีองค์ประกอบที่สำคัญ 7 ประการ คือ

1. การรับรู้มุมมองร่วมกัน (common perception) หมายถึง การที่สมาชิกที่เข้ามาอยู่ในเครือข่ายต้องมีความรู้สึกนึกคิดและการรับรู้ร่วมกันถึงเหตุผลการเข้าร่วมเป็นเครือข่าย อาทิ มีความเข้าใจในปัญหาและมีสำนึกในการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน มีประสบการณ์ในปัญหาร่วมกัน

มีความต้องการความช่วยเหลือในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลให้สมาชิกของเครือข่ายเกิดความรู้สึกผูกพัน ในการดำเนินกิจกรรมบางอย่างร่วมกันเพื่อแก้ปัญหาความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น

2. การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (common vision) วิสัยทัศน์ร่วมเป็นการมองเห็นภาพของจุดมุ่งหมายในอนาคตร่วมกันระหว่างสมาชิกในกลุ่ม การรับรู้เข้าใจถึงทิศทางเดียวกันและการมีเป้าหมายที่จะไปด้วยกันจะช่วยทำให้ขบวนการเคลื่อนไหวมีพลัง เกิดเอกภาพและช่วยบรรเทาความขัดแย้งอันเกิดจากมุมมองความคิดที่แตกต่างลงไปได้ในทางตรงข้าม เมื่อใดที่วิสัยทัศน์หรือเป้าหมายส่วนตัวขัดแย้งกับวิสัยทัศน์หรือเป้าหมายของเครือข่ายพฤติกรรมกาปฏิบัติของสมาชิกก็จะเริ่มแตกต่างจากสิ่งที่สมาชิกเครือข่ายกระทำร่วมกัน ดังนั้นแม้ว่าวิสัยทัศน์ร่วมกันเป็นสิ่งที่ต้องใช้เวลาในการสร้างให้เกิดขึ้น แต่ก็จำเป็นต้องสร้างให้เกิดขึ้นให้ได้และสมาชิกของเครือข่ายก็ควรมีวิสัยทัศน์ย่อยส่วนตัวที่สอดคล้องไปด้วยกันกับวิสัยทัศน์ของเครือข่าย แม้อาจไม่ได้ซ้อนทับอย่างแนบสนิทกับวิสัยทัศน์ของเครือข่าย แต่อย่างน้อยก็ควรสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

3. การมีผลประโยชน์และความสนใจร่วมกัน (mutual interests/benefits) เครือข่ายเกิดจากที่สมาชิกแต่ละคนก็มีความต้องการของตนเอง แต่ความต้องการเหล่านั้นจะไม่สามารถบรรลุ ผลสำเร็จได้หากสมาชิกต่างคนต่างอยู่ ความจำกัดนี้ทำให้เกิดการรวมตัวกันบนฐานของผลประโยชน์ร่วมที่มากเพียงพอจะดึงดูดใจให้รวมเป็นเครือข่าย ดังนั้นการรวมเป็นเครือข่ายจึงต้องตั้งอยู่บนฐานของผลประโยชน์ที่มีร่วมกัน ซึ่งผลประโยชน์ในที่นี้ครอบคลุมทั้งผลประโยชน์ที่เป็นตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน อาทิ เกียรติยศ ชื่อเสียง การยอมรับโอกาสในความก้าวหน้า ความสุขความพึงพอใจ ฯลฯ กล่าวโดยสรุปก็คือ การที่จะดึงใครเข้ามามีส่วนร่วมในขบวนการเครือข่ายจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ ที่เขาจะได้รับจากการเข้าร่วม และในหลายกรณีอาจเป็นการพิจารณาล่วงหน้าก่อนที่เขาจะร้องขอด้วยซ้ำแม้ผลประโยชน์ที่แต่ละคนได้รับอาจเล็กน้อยแตกต่างกัน แต่ทุกคนได้รับผลประโยชน์ เมื่อใดสมาชิกได้รับประโยชน์ร่วม หรือเมื่อเขาคิดคำนวณแล้วเขาเสียมากกว่าได้ เขาก็จะเริ่มถอยตัวเองออกจากเครือข่ายไปหรือเมื่อเขาได้รับการสนองตอบต่อความต้องการที่มีอย่างสมบูรณ์แล้ว เขาก็จะออกไปจากเครือข่ายในที่สุด ประเด็นสำคัญอีกประการก็คือ ผลประโยชน์ที่เขาจะได้รับต้องเพียงพอสำหรับเขาในการที่จูงใจให้เข้ามีส่วนร่วมในทางปฏิบัติจริง โดยไม่ได้มีส่วนร่วมแบบประดับที่มีเพียงตำแหน่งหรือรายชื่อในเครือข่ายแต่ไม่มีการเข้าร่วมปฏิบัติจริงในเครือข่าย

4. การมีส่วนร่วมของสมาชิกเครือข่ายอย่างกว้างขวาง (all stakeholders participation) การมีส่วนร่วมของสมาชิกในเครือข่าย นับเป็นกระบวนการที่สำคัญมากในการพัฒนาความเข้มแข็งของเครือข่าย เพราะกระบวนการมีส่วนร่วมทุกฝ่ายในเครือข่าย (all stakeholders in network)

ย่อมเป็น เงื่อนไขที่ทำให้เกิดการร่วมรับรู้ร่วมคิดร่วมตัดสินใจและร่วมลงมือกระทำอย่างเข้มแข็ง ดังนั้น สถานะของสมาชิกในเครือข่ายจึงควรเป็นไปในลักษณะของความเท่าเทียมกัน (equal status) ในฐานะของ “หุ้นส่วน (partner)” ของเครือข่าย ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในแนวราบ (horizontal relationship) ที่เท่าเทียมกันแทนความสัมพันธ์ในแนวตั้ง (vertical relationship) หมายความว่า หากการรวมตัวเป็นเครือข่ายเกิดขึ้นระหว่างรัฐกับชุมชนท้องถิ่นหน่วยงานภาครัฐ ก็ต้องวางสถานะของตนเองเทียบเท่ากับประชาชนในฐานะของสมาชิกเครือข่ายมิใช่การวางตัวเป็นเจ้านายเหนือประชาชน อย่างไรก็ตามแม้จะยากในทาง ปฏิบัติในหลาย ๆ กรณีเพราะต้องอาศัยการเปลี่ยนกรอบความคิดของสมาชิกในเครือข่ายและการสร้างบริบทแวดล้อมอื่น ๆ เข้ามาประกอบด้วย แต่ก็ยังเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องกระทำหากต้องการสร้างเครือข่ายที่เข้มแข็ง

5. กระบวนการเสริมสร้างซึ่งกันและกัน (complementary relationship) องค์ประกอบที่จะทำให้เครือข่ายดำเนินไปอย่างต่อเนื่องก็คือ การที่สมาชิกของเครือข่ายต่างก็ต้องเสริมสร้างซึ่งกันและกันโดยที่จุดแข็งของฝ่ายหนึ่งไปช่วยเสริมจุดอ่อนของอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งจะทำให้ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการรวมตัวเป็นเครือข่ายมากกว่าการไม่สร้างเครือข่ายแต่ต่างคนต่างอยู่ ตัวอย่างเช่น นักวิชาการที่เข้าใจสภาพท้องถิ่นเข้าไปทำการวิจัยวิจัยร่วมกับประชาชนในท้องถิ่น ก็จะช่วยให้เกิดการสะสมองค์ความรู้ของท้องถิ่นอย่างเป็นระบบอันเป็นประโยชน์ต่อชุมชน ในขณะที่ประชาชนในท้องถิ่นก็ให้ข้อมูลและความร่วมมือในการศึกษาวิจัย หรือการที่มูลนิธิขององค์กรธุรกิจช่วยสนับสนุนด้านเงินแก่องค์กรประชาชน ขณะเดียวกันความสำเร็จขององค์กรประชาชนก็สร้างชื่อเสียงแก่องค์กรธุรกิจนั้นด้วย

6. การพึ่งพิงร่วมกัน (interdependence) เนื่องจากธรรมชาติความจำกัดของสมาชิกในเครือข่ายทั้งด้านทรัพยากร ความรู้ เงินทุน กำลังคน ฯลฯ สมาชิกของเครือข่ายจึงไม่สามารถดำรงอยู่ได้อย่างสมบูรณ์ด้วยตัวเอง การจะทำให้เป้าหมายร่วมสำเร็จได้นั้นสมาชิกต่างจำเป็นต้องพึ่งพาซึ่งกันและกันระหว่างสมาชิกในเครือข่ายเพื่อให้เกิดการเสริมสร้างซึ่งกันและกันการจะทำให้สมาชิกหรือหุ้นส่วนของเครือข่ายยึดโยงกันให้แน่นหนาจำเป็นต้องทำให้หุ้นส่วนแต่ละคนรู้สึกว่าเขาหุ้นส่วนคนใดคนหนึ่งออกไปจะทำให้เครือข่ายล้มลงไปได้การดำรงอยู่ของหุ้นส่วนแต่ละคน จึงจำเป็นต้องการดำรงอยู่ของเครือข่าย ซึ่งการพึ่งพิงร่วมกันนี้จะส่งผลทำให้สมาชิกต้องมีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันโดยอัตโนมัติ

7. การปฏิสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยน (interaction) สมาชิกในเครือข่ายต้องทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกด้วยกัน เช่น มีการติดต่อกันผ่านทาง การเขียนหรือการพบปะพูดคุย การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน หรือมีกิจกรรมประชุมสัมมนาร่วมกัน เป็นต้น ซึ่งผลของการปฏิสัมพันธ์นี้ ต้องก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเครือข่ายตามมาด้วย

การปฏิสัมพันธ์ดังกล่าว จะเป็นลักษณะความสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยนระหว่างกัน (reciprocal exchange) มิใช่ปฏิสัมพันธ์ฝ่ายเดียว (unilateral exchange) ยิ่งสมาชิกมีการปฏิสัมพันธ์กันมากเท่าใดก็ยิ่งเกิดความผูกพันภายในระหว่างกันมากขึ้นเท่านั้นซึ่งจะช่วยให้เกิดการเชื่อมโยงในระดับที่แน่นแฟ้นมากยิ่งขึ้น (highly integrated) นอกจากนี้การปฏิสัมพันธ์ยังช่วยให้เกิดการเรียนรู้ระหว่างกันมากขึ้น จะช่วยให้เครือข่ายเข้มแข็งยิ่งขึ้น

ประเภทและรูปแบบของเครือข่าย

การแบ่งประเภท รูปแบบ และลักษณะความสัมพันธ์ของเครือข่ายเพื่อสร้างความเข้าใจและมองเห็นภาพความเคลื่อนไหวของกลุ่ม องค์กร เครือข่ายต่าง ๆ ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น จากการพัฒนาของความเป็นเครือข่ายในสังคมไทย จะเห็นได้ว่ามีกระบวนการเกิดขึ้นของเครือข่ายในภาคส่วนต่าง ๆ ดังนั้นประเภทและรูปแบบของเครือข่ายจึงมีความแตกต่างกันไปตามนิยามและกิจกรรมที่แต่ละกลุ่มกำหนดขึ้น โดยมีผู้แบ่งประเภทและรูปแบบของเครือข่ายไว้ดังนี้

พระมหาสุทิตย์ อาภากรโ (2543, น. 85-92) ได้กล่าวถึงการแบ่งประเภทของเครือข่ายไว้ดังต่อไปนี้

1. เครือข่ายเชิงพื้นที่ (area) เป็นการรวมตัวของกลุ่ม องค์กร เครือข่าย ที่อาศัยพื้นที่ดำเนินการเป็นปัจจัยหลักในการทำงานร่วมกัน เป็นกระบวนการพัฒนาที่อาศัยกิจกรรมที่เกิดขึ้นในพื้นที่เป็นเป้าหมายนำทางและเป็นการพัฒนารูปแบบบูรณาการที่ไม่แยกส่วนต่าง ๆ ออกจากกัน โดยยึดเอาพื้นที่เป็นที่ตั้งแห่งความสำเร็จในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่าย ซึ่งลักษณะและโครงสร้างของเครือข่ายเชิงพื้นที่นั้น สามารถจัดลักษณะโครงสร้างความสัมพันธ์ได้หลายระดับตามพื้นที่และกิจกรรมที่เกิดขึ้น เช่น การแบ่งเครือข่ายตามระบบการปกครองของภาครัฐ การแบ่งพื้นที่ตามความสำคัญของทรัพยากรธรรมชาติ เป็นต้น

2. เครือข่ายเชิงประเด็นกิจกรรม (issue) เป็นเครือข่ายที่ใช้ประเด็นกิจกรรมหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นปัจจัยหลักในการรวมองค์กร โดยมองข้ามมิติเชิงพื้นที่ มุ่งเน้นการจัดการในประเด็นกิจกรรมนั้น ๆ อย่างจริงจัง และพัฒนาให้เกิดความร่วมมือกับภาคีอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งลักษณะและโครงสร้างของเครือข่ายเชิงประเด็นนั้น จะไม่ยึดติดกับพื้นที่ดำเนินการแต่ใช้หลักของกิจกรรมที่เกิดขึ้นเป็นตัวกำหนดความเป็นเครือข่าย เช่น เครือข่ายป่าชุมชน เครือข่ายผู้สูงอายุ เครือข่ายธนาคารหมู่บ้าน เครือข่ายสุขภาพ เป็นต้น

3. เครือข่ายแบ่งตามโครงสร้างหน้าที่ เป็นเครือข่ายที่เกิดขึ้นโดยอาศัยภารกิจ/กิจกรรม และการก่อตัวของกลุ่มผลประโยชน์ในสังคมเป็นแนวทางในการแบ่งเครือข่าย ซึ่งอาจ

แบ่งเป็นเครือข่ายภาครัฐ ภาคประชาชน ภาคธุรกิจเอกชน และภาคองค์กรพัฒนาเอกชน โดยเครือข่ายต่าง ๆ ดังกล่าวมุ่งเน้นการดำเนินงานภายใต้กรอบแนวคิด หลักการ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายหลักของหน่วยงานหรือโครงสร้างหลักของกลุ่มผลประโยชน์นั้น ๆ

ลักษณะร่วมของเครือข่าย

ไม่ว่าจะเป็นเครือข่ายแบบใด ลักษณะเฉพาะหรือลักษณะร่วมของทุกเครือข่าย คือ

- เป็นกลุ่มองค์กรและ/หรือบุคคลที่มาาร่วมกัน เพื่อดำเนินการตามวัตถุประสงค์และความตั้งใจที่ตั้งขึ้นร่วมกัน
- เป็นเวทีเพื่อกิจกรรมทางสังคมโดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน
- ดำรงอยู่ได้ยาวนาน (ไม่ใช่เฉพาะกิจ) ด้วยการสื่อสารแบบใดแบบหนึ่งที่ต่อเนื่อง
- มีความรู้สึกผูกพันกับโครงสร้างที่พัฒนาขึ้นมาาร่วมกันและร่วมกันรับผิดชอบ
- มีฐานอยู่ที่ความเป็นเจ้าของร่วมกันและความมุ่งมั่นที่จะทำตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ร่วมกัน รวมทั้งเครื่องมือหรือวิธีการในการดำเนินการที่คิดไว้ร่วมกัน

กระบวนการทำงานของเครือข่าย

1. กระบวนการทำงานของเครือข่าย

กระบวนการทำงานของเครือข่ายต่าง ๆ มีลักษณะร่วมกัน 4 ประเด็น คือ

1.1 กระบวนการทำงานที่เชื่อมประสานจากจุดเล็กและขยายไปสู่หน่วยใหญ่ เป็นกระบวนการหนึ่งของการทำงานในเครือข่าย โดยเป็นทั้งขั้นตอนของการก่อตัวและกระบวนการทำงาน ซึ่งเครือข่ายที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและมีความเข้มแข็งนั้น ส่วนหนึ่งมาจากการไม่มองข้ามจุดเล็ก เริ่มต้นจากการทำงานในสิ่งที่รู้และเข้าใจแล้วค่อย ๆ เชื่อมประสานกับองค์กรอื่นเครือข่ายอื่นในประเด็นที่หลากหลาย

1.2 การรักษาสัมพันธภาพที่สร้างความรู้ ความหมาย และโลกทัศน์ร่วมกัน การที่เครือข่ายจะดำเนินต่อไปได้นั้น การรักษาสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกและภาคีในเครือข่ายเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เพราะถ้าไม่มีการรักษาสัมพันธภาพระหว่างกันแล้ว กิจกรรมและความเคลื่อนไหวของเครือข่ายอาจมีการยุติลง เพราะขาดภาคีร่วมดำเนินการ ดังนั้น ในกระบวนการทำงานและการจัดการเครือข่ายจะต้องคำนึงถึงการรักษาสัมพันธภาพที่สร้างความรู้ ความหมาย และโลกทัศน์ร่วมกัน

1.3 การเสริมสร้างกระบวนการเรียนรู้และการปรับตัว เมื่อเครือข่ายมีการทำงาน และมีการรักษาสัมพันธ์ภาพที่สร้างสื่อความหมายร่วมกันแล้ว การเสริมสร้างกระบวนการเรียนรู้ และการปรับตัวเข้าหากันเป็นสิ่งที่เครือข่ายส่วนใหญ่ได้ดำเนินการ เพราะการเรียนรู้และการปรับ บบพาทเข้าหากันนั้นเป็นทั้งแนวคิดและวิธีการปฏิบัติ กล่าวคือ การที่เครือข่ายจะมีความเติบโต และมีความมั่นคงจะต้องมีการแสวงหาความรู้ มีการสะสมประสบการณ์ และมีการปรับบทบาทใน การสร้างความสัมพันธ์และการทำงานร่วมกับกลุ่ม องค์กร เครือข่ายและหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งนี้เพื่อ เป็นการสร้างความรู้ใหม่ วิธีการใหม่ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น รวมทั้งเพื่อให้เกิดการยอมรับใน กระบวนการทำงานที่หลากหลาย ซึ่งการเสริมสร้างกระบวนการเรียนรู้นั้นสามารถใช้เทคนิคและ วิธีการต่าง ๆ เช่น การศึกษาดูงาน การฝึกอบรม การพัฒนาผู้นำ การศึกษาแบบเจาะลึกใน พื้นที่ และการถอดบทเรียนร่วมกัน

1.4 การพัฒนากิจกรรมและความเคลื่อนไหวเพื่อสร้างขบวนการทางนวัตกรรม และวาทกรรมในการพัฒนา ความเป็นเครือข่ายในยุคใหม่นอกจากจะเป็นการสร้างความเป็นภาคี ร่วมบนเส้นทางของนวัตกรรมการเรียนรู้ เช่น เครือข่ายอินเทอร์เน็ตแล้ว การสร้างความเป็นเครือข่าย ดังกล่าว ยังก่อให้เกิดกระบวนการทำงานในรูปแบบใหม่ที่ผู้คนในสังคมไม่จำเป็นต้องเห็นหน้าตา และพบปะซึ่งกันและกันหรืออาศัยพื้นที่ดำเนินการเพียงแต่มีความรู้สึกร่วมว่าจะต้องร่วมมือและ ช่วยเหลือซึ่งพากัน ก็สามารถสร้างความเป็นเพื่อเป็นพี่เป็นน้องและความเป็นเครือข่ายได้

2. การก่อตัวและวงจรชีวิตของเครือข่าย

การก่อตัวของเครือข่ายนั้น พระมหาสุทิตย์ อาภาภโร (2543, น. 109-110) กล่าวว่า การก่อตัวของเครือข่ายจำแนกออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

2.1 เครือข่ายที่เกิดขึ้นจากการจัดตั้งและสนับสนุนของภาคส่วนต่าง ๆ การก่อตัว ของเครือข่ายในลักษณะนี้ ส่วนใหญ่เป็นเครือข่ายที่ภาครัฐหรือหน่วยงานต่าง ๆ ต้องการส่งเสริม หรือเข้าไปจัดตั้ง เพื่อให้สอดคล้องกับกระบวนการพัฒนาตามนโยบายของภาครัฐและเพื่อเพิ่ม ศักยภาพให้กับชุมชนในการพึ่งพาตนเอง

2.2 เครือข่ายที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ ได้แก่ เครือข่ายที่เกิดขึ้นจากความ สนิทสนมฉันทการร่วมแรงร่วมใจของฝ่ายต่าง ๆ ที่มองเห็นความจำเป็นในการเรียนรู้และการแก้ไข ปัญหาร่วมกัน แล้วมารวมตัวกันเป็นเครือข่าย เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประสบการณ์ ตลอดจน การพึ่งพาอาศัย โดยเป็นเครือข่ายที่มีการสื่อสารและความผูกพันที่มีชีวิตชีวา

2.3 เครือข่ายที่เกิดขึ้นโดยสถานการณ์เป็นตัวกำหนด ได้แก่ เครือข่ายที่เกิดขึ้น จากสถานการณ์และประเด็นปัญหาที่ทุกฝ่ายเห็นว่าจำเป็นต้องใช้ความเป็นเครือข่ายในการแก้ไข ปัญหา และสร้างพลังในการเรียนรู้หรือการต่อรอง เพื่อให้เกิดการพัฒนากิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง

เครือข่ายที่เกิดขึ้นในลักษณะนี้จะเกิดขึ้นหลังจากที่สถานการณ์นั้นเกิดความสูงงอมอย่างเต็มที่ และมีผู้ประสานงานเพื่อให้เครือข่ายมีความต่อเนื่อง

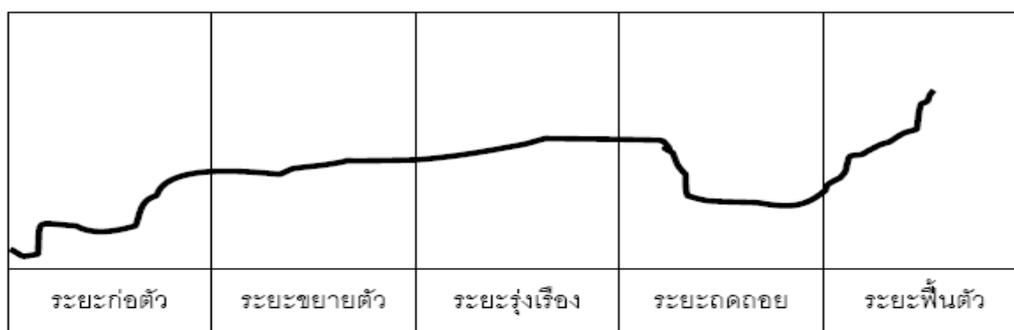
เสรี พงศ์พิศ (2548, น. 209) กล่าวว่า การก่อตั้งเครือข่ายมีการดำเนินการ 8 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ร่างเป้าประสงค์ (purpose) ให้ชัดเจน เพื่อให้รู้ว่าสาเหตุความเป็นมาของการก่อตั้งเครือข่ายคืออะไร ทำไมจึงต้องมีเครือข่ายนี้ ตั้งแล้วจะทำอะไร
2. บอกเป้าหมาย (goals) และวัตถุประสงค์ (objectives)
3. กำหนดแผนดำเนินการ (action plan)
4. กำหนดกฎระเบียบ กฎเกณฑ์ขั้นพื้นฐาน
5. กำหนดกระบวนการในการตัดสินใจ (define decision making process)
6. เตรียมแผนการสื่อสารระหว่างสมาชิก
7. เลือกโครงสร้างการจัดการองค์การ
8. จัดหาทุนในการดำเนินงาน (secure resources)

นอกจากนั้น เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2543, น. 49) ได้กล่าวถึงวงจรชีวิตของเครือข่ายว่า มี 5 ขั้นตอน คือ ระยะเวลาก่อตัว ระยะเวลาขยายตัว ระยะเวลารุ่งเรือง ระยะเวลาถดถอย และระยะฟื้นตัว โดยทุกระยะของวงจรชีวิต เครือข่ายนั้นจะมีกระบวนการที่คล้ายคลึงกันแต่จะมีเพียงบางเครือข่ายเท่านั้น ที่สามารถปรับตัวจนถึงระยะที่ 5 คือ การฟื้นตัวของเครือข่ายโดยแสดงวงจรชีวิตของเครือข่าย ดังภาพ

ภาพที่ 2.4

การเติบโตและวงจรชีวิตเครือข่าย



ที่มา: การจัดการเครือข่าย: กลยุทธ์สำคัญสู่ความสำเร็จของการปฏิรูปการศึกษา (น. 50), โดย เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2543, กรุงเทพฯ: ชัคเชสมิเดีย.

ประโยชน์ของเครือข่าย

เครือข่ายเป็นเครื่องมือหรือวิธีการทำงานร่วมกันที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในกรณีที่ต้องเผชิญปัญหาต่าง ๆ ปัญหาที่ใหญ่โตและซับซ้อนเกินกว่าใครที่จะเผชิญได้โดยลำพังคนเดียว เช่น เอดส์ ยาเสพติด การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ การพิทักษ์สิทธิชุมชน เป็นต้น การสร้างเครือข่ายหรือการทำงานเครือข่ายเป็นเครื่องมือที่ทำให้เกิดผลกระทบที่มากกว่าในระดับภูมิภาค ระดับชาติ และระดับนานาชาติ เพราะการทำงานแบบเครือข่ายเป็นการทำงานแบบ “ประสานพลัง” (synergy) ซึ่งประโยชน์การทำงานเป็นเครือข่ายอธิบายได้อีกนัยหนึ่ง คือ

- ก่อให้เกิดผลบางอย่างที่ใครคนเดียวยังทำให้เกิดไม่ได้
- ทำการรณรงค์ได้กว้างกว่าและมีประสิทธิภาพมากกว่า
- ส่งอิทธิพลต่อคนอื่นในเครือข่ายและนอกเครือข่าย
- ทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจในเรื่องหรือประเด็นหนึ่ง หรือการต่อสู้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

เพราะมีแง่มุมหลายแง่มองจากหลายคนหลายองค์กร

- ร่วมมือกันทำ แบ่งงานกันทำ
- ลดงานที่ซ้ำซ้อนลงและลดการสิ้นเปลืองทรัพยากร
- ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิด ประสบการณ์ แรงบันดาลใจ และทักษะต่าง ๆ
- ทำให้เกิดความสามัคคี ให้กำลังใจกัน และช่วยเหลือกันในรูปแบบต่าง ๆ ใน

บางกรณีช่วยให้สามารถระดมทุนได้ดี

แนวคิดเรื่องเครือข่าย มูลนิธิพัฒนาที่อยู่อาศัยมีการประสานเครือข่ายในการทำงานเกี่ยวกับคนไร้บ้าน เพื่อให้คนไร้บ้านเข้าถึงสิทธิและบริการจากทางภาครัฐ เช่น มีการประสานการทำงานกับกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นต้น เพื่อพัฒนาระบบบริการขององค์กรให้ดีขึ้น

6. แนวคิดการรวมกลุ่มช่วยเหลือ (Self help group)

แนวคิดกลุ่มช่วยเหลือตนเอง (Self help group) เป็นการส่งเสริมกลุ่มให้เป็นแหล่งของการสนับสนุนช่วยเหลือกันและกันในด้านต่าง ๆ ระหว่างสมาชิกตามสภาพปัญหา ความจำเป็น ความสนใจ ความต้องการของสมาชิก และสภาพการณ์ต่าง ๆ ของชุมชนที่สมาชิกอยู่อาศัย โดยที่กลุ่มจะทำหน้าที่หลายประการด้วยกัน เช่น หนุนช่วยสมาชิก ให้กำลังใจ เป็นที่พึ่ง ช่วยแก้ไขปัญหา ด้านอารมณ์ จิตใจ ให้การสนับสนุนด้านการเงิน วัตถุ ปัจจัย หรือทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้สมาชิก

กลุ่มผ่านพ้นวิกฤตการณ์และปัญหา สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้และได้รับการตอบสนองตามความจำเป็น ความต้องการในชีวิต

กลุ่มช่วยเหลือตนเองเป็นการรวบรวมกลุ่มของบุคคลที่มีปัญหาอย่างเดียวกัน รวมตัวกันขึ้นเพื่อให้การสนับสนุนและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (อังคณา สรียาภรณ์ และคณะ, 2538)

ลักษณะของกลุ่มช่วยเหลือตนเองถูกตั้งขึ้นจากการรวมกลุ่มของสมาชิกด้วยตนเองหรือได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงาน หรือองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน โดยมีเป้าหมายในการส่งเสริมสุขภาพ และปรับตัวต่อปัญหาต่าง ๆ ที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต กลุ่มช่วยเหลือตนเองอาศัยแนวคิดเรื่องการสนับสนุนทางสังคม โดยแรงสนับสนุนทางสังคมที่เพียงพอจะสามารถป้องกันการเกิดพยาธิสภาพต่าง ๆ จากภาวะวิกฤตได้ สามารถลดจำนวนการเข้ารักษา ระยะเวลาของการเจ็บป่วยและช่วยให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในแผนการรักษาได้อย่างเหมาะสม (อังคณา สรียาภรณ์ และคณะ, 2538)

ความหมายของกลุ่มช่วยเหลือตนเอง

อุบลรัตน์ ต้อยมาเมือง (2548) กล่าวว่า กลุ่มช่วยเหลือตนเอง (Self help group) เป็นการรวมกลุ่มของบุคคลกลุ่มเล็ก ๆ ที่มีปัญหาอย่างเดียวกันหรือมีประสบการณ์อย่างเดียวกัน มาแลกเปลี่ยนปัญหาของตนกับผู้อื่น (Sharing) มีการช่วยเหลือกันยอมรับซึ่งกันและกัน (Accept) ซึ่งอาศัยแนวคิดการสนับสนุนทางสังคม (Social support) เพื่อให้การสนับสนุนซึ่งกันและกันในการเรียนรู้ทักษะในการดูแลตนเอง เพื่อช่วยส่งเสริมสุขภาพ และการปรับตัวต่อปัญหาต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตได้อย่างเหมาะสม ทำให้สมาชิกรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง

รูปแบบการดำเนินงานกลุ่มช่วยเหลือตนเอง

การจัดตั้งกลุ่มช่วยเหลือตนเองที่มีปัญหาด้านสุขภาพ อาจเกิดจากความต้องการของผู้ป่วย และ/หรือเกิดจากความต้องการของบุคลากรที่มีสุขภาพ เพื่อเป็นการรวบรวมกลุ่มบุคคลที่มีประสบการณ์อย่างเดียวกัน และสามารถเอาชนะเพื่อแก้ไขปัญหาวิกฤตต่าง ๆ มาได้ ซึ่งจะทำให้สมาชิกเข้าใจหรือยอมรับได้ง่ายกว่าการแนะนำของบุคลากรที่มีสุขภาพ การตั้งกลุ่มแบ่งเป็น 2 ประเภท (อังคณา สรียาภรณ์ และคณะ, 2538)

1. กลุ่มที่จัดตั้งเป็นทางการ โครงสร้างกลุ่มจะชัดเจน มีหน้าที่ประจำ มีการบริหารกลุ่ม นโยบาย และการดำเนินการแน่ชัด มีการตีพิมพ์ข่าวสารของสมาชิก มีการฝึกอบรมผู้นำกลุ่ม มีรูปแบบในการประชุม
2. กลุ่มที่ไม่เป็นทางการ ลักษณะโครงสร้างไม่ชัดเจนเท่ากับกลุ่มที่เป็นทางการ เป็นการรวมตัวกันทางสังคมหรือกลุ่มเล็ก ๆ มาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ส่วนบุคคล การติดต่อกันอาจเป็นการโทรศัพท์ จดหมาย เทปบันทึกเสียง วิทยุ บางกลุ่มจะจัดโปรแกรมต่าง ๆ ร่วมกัน เช่น การไปเยี่ยมผู้ป่วยที่ยังไม่ได้เป็นสมาชิกกลุ่ม

กลไกการทำงานของกลุ่มช่วยเหลือตนเอง

อุบลรัตน์ ต้อยมาเมือง ได้กล่าวถึงกลไกการทำงานของกลุ่มช่วยเหลือตนเอง โดยมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. สมาชิกมีปัญหาลักษณะเดียวกัน
 2. มีพฤติกรรมการเลียนแบบและมีความหวังที่จะเผชิญปัญหา
 3. ความช่วยเหลือ คำแนะนำที่ให้แก่บุคคลหนึ่งบุคคลอื่นก็ได้รับเช่นกัน
 4. สมาชิกมีการยอมรับซึ่งกันและกัน
 5. สมาชิกได้ระบายปัญหาต่าง ๆ ได้รับการยอมรับ มีความเข้าใจอย่างแท้จริงทำให้เกิดความรู้สึกว่าได้รับกำลังใจและการช่วยเหลือสนับสนุน
 6. การได้ช่วยเหลือผู้อื่นช่วยให้บุคคลรู้สึกว่ามีคุณค่า และยอมรับการเปลี่ยนแปลงหรือการเจ็บป่วยของตนเองได้
 7. การเข้ากลุ่มสม่ำเสมอทำให้มีความรู้สึกผูกพันกล้าที่จะเปิดเผยตนเองและให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันอย่างต่อเนื่อง
 8. คำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ ถ้าสมาชิกนำไปปฏิบัติจะช่วยเพิ่มทักษะในเรื่องนั้น ๆ ทำให้สมาชิกเลือกวิธีการแก้ปัญหาที่เหมาะสมสำหรับตน
- นอกจากนั้น อุดุลย์ บัณชุกุล ยังได้กล่าวถึงกลไกการทำงานของกลุ่มช่วยเหลือตนเอง โดยมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้
1. สมาชิกมีความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน
 2. สมาชิกที่ให้คำแนะนำคนอื่นจะมีความชำนาญเพิ่มขึ้น
 3. สมาชิกยอมรับคำแนะนำเพราะเข้าใจกัน
 4. คำแนะนำที่ได้นำไปปฏิบัติได้ง่าย

5. ยอมรับคำแนะนำเพราะเชื่อว่ารู้จริง
6. สมาชิกได้ระบายความทุกข์กับคนที่รู้จักกัน
7. สมาชิกรู้สึกมีคุณค่าที่ได้ช่วยเหลือคนอื่น
8. ยอมรับปัญหาที่เกิดขึ้นเหมือนคนอื่น

การดำเนินการกลุ่มช่วยเหลือตนเอง

การดำเนินงานของกลุ่มช่วยเหลือตนเองจะเป็นการอาศัยกระบวนการกลุ่ม (Group process) ซึ่งแบ่งเป็น 3 ระยะ คือ

1. ระยะสร้างสัมพันธภาพ เป็นการทำความรู้จักกันของสมาชิกในกลุ่ม ทำให้มีความรู้สึกปลอดภัย มั่นคงทางจิตใจ และเกิดความไว้วางใจ ผู้นำกลุ่มมีบทบาทที่สำคัญในการสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตร รู้สึกผ่อนคลาย และส่งเสริมให้สมาชิกได้แสดงความรู้สึก ความคิดเห็น และประสบการณ์ด้วยความรู้สึกที่เป็นอิสระ
2. ระยะดำเนินการ เป็นระยะที่สมาชิกกลุ่มมีความไว้วางใจ และเชื่อมั่นกันมากขึ้น มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กันในการแก้ไขปัญหา มีการยอมรับกัน มีการให้การช่วยเหลือให้กำลังใจกัน
3. ระยะสิ้นสุดการทำกลุ่ม เป็นระยะสรุป และประเมินผลการดำเนินกลุ่มทั้งจากสมาชิกกลุ่มและบุคคลภายนอก ทำให้สมาชิกได้ระบายความรู้สึกจากการเข้ากลุ่มชี้ให้เห็นประโยชน์ และนำประโยชน์ที่ได้รับไปใช้

ประโยชน์ของกลุ่มช่วยเหลือตนเอง

1. สมาชิกได้รับการยอมรับในความเป็นบุคคล
 2. กลุ่มช่วยให้การช่วยเหลือแก่กันและกัน เช่น กลุ่มช่วยให้ความเครียดลดลง
 3. ด้านสัมพันธภาพกับครอบครัวและเพื่อน กลุ่มจะช่วยให้มีการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายทางสังคมและทำให้มีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นเพิ่มขึ้น
 4. กลุ่มช่วยให้เกิดผลดีในการเพิ่มขีดความสามารถในการใช้ระบบบริการสุขภาพ
- แนวคิดกลุ่มช่วยเหลือตนเอง (Self help group) คนไ้บ้านส่วนใหญ่จะมีปัญหาที่คล้าย ๆ กันที่ทำให้ต้องออกมาจากบ้าน ทางมูลนิธิจึงมีการจัดตั้งศูนย์ขึ้นเพื่อรวมคนไ้บ้านเหล่านี้

เข้ามาอยู่ร่วมกัน และพยายามให้คนไร้บ้านแก้ไขปัญหาของตนเองร่วมกัน โดยมีมูลนิธิพัฒนาที่อยู่อาศัยคอยสนับสนุนในเรื่องต่าง ๆ

7. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบบริการสำหรับคนไร้บ้าน: ศึกษากรณีการให้บริการของมูลนิธิพัฒนาที่อยู่อาศัย ผู้ศึกษาได้ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นประโยชน์ในเรื่องที่ศึกษา ซึ่งได้มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องของคนเร่ร่อน ไร้บ้านไว้เป็นจำนวนมาก ผู้ศึกษาจึงเลือกเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องและเกิดประโยชน์ต่อการศึกษา และเพื่อให้เข้าใจถึงชีวิตความเป็นอยู่ของคนไร้บ้านมากขึ้น โดยมีประเด็นดังต่อไปนี้

สาเหตุที่มาของคนไร้บ้าน

การที่คนคิดที่จะออกจากบ้านมาเป็นคนไร้บ้านนั้น แต่ละคนที่มาเป็นคนไร้บ้านย่อมมีสาเหตุส่วนตัวที่กลายมาเป็นคนไร้บ้าน ซึ่งไม่สามารถที่จะแยกสาเหตุใดสาเหตุหนึ่งได้อย่างเด็ดขาด เนื่องจากมีปัจจัยที่ซับซ้อนมาก แต่จะมีสาเหตุหลักที่ทำให้ต้องมาเป็นคนไร้บ้าน ซึ่งสาเหตุหลักที่ทำให้มาเป็นคนไร้บ้านมี คือ 1) ความเปราะบางของสถาบันครอบครัว 2) ภาวะไม่มีงานทำ ซึ่งจะประกอบไปด้วยการที่หางานทำไม่ได้ ทำให้หมดหวังที่จะไปหางานทำ การผิดหวังจากการไปทำงาน เช่น ถูกนายหน้าหลอก และมีอาชีพที่สอดคล้องกับภาวะไร้บ้าน เช่น เก็บของเก่าขาย 3) ผู้พึ่งพิงจากเรือนจำและไม่มีที่ไป 4) ความไม่สมบูรณ์ของร่างกาย 5) ผู้ที่สมัครใจที่จะเป็นคนไร้บ้าน เนื่องจากรักอิสระ ชอบเที่ยว หรือสอดคล้องกับอาชีพที่ตนเองทำอยู่ (บุญเลิศ วิเศษปรีชา, 2546) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของกิติพัฒน์ นนทบุรีมະดุลย์ และ อภิญา เวชยชัย (2546) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มวณิพก คนขอทาน ซึ่งสาเหตุที่คนกลุ่มนี้ต้องออกมาเป็นวณิพก หรือขอทานเกิดจากสภาพทางร่างกาย เนื่องจากเป็นผู้สูงอายุไม่สามารถที่จะทำงานหาเลี้ยงตนเองและครอบครัวได้จึงต้องออกมาขอทาน หรือความพิการของร่างกาย เช่น ตาบอด ทำให้คนเหล่านี้ต้องออกมาขอทาน หรือตั้งวงดนตรีเพื่อหาเลี้ยงตนเองและครอบครัว นอกจากนั้นยังมีในเรื่องของสถาบันครอบครัว เพราะคนเหล่านี้มักจะถูกลูกหลานทิ้งไว้ให้อยู่ตามลำพังทำให้ไม่มีคนมาคอยดูแลทำให้คนเหล่านี้ต้องออกมาขอทานเพื่อเลี้ยงตนเอง

จากการศึกษาทั้ง 2 กรณีนั้น จะเห็นได้ว่าสาเหตุที่มาของคนไร้บ้านจะคล้ายคลึงกัน คือ เกิดจากความเปราะบางของสถาบันครอบครัว สภาพร่างกาย ทำให้คนเหล่านี้ออกมาจากบ้าน

บางคนมาเป็นขอทาน บางคนมาเป็นวณิพก หรือแม้แต่การขายบริการทางเพศ เป็นต้น ซึ่งทำให้คนในสังคมมองว่าคนเหล่านี้เป็นปัญหาของสังคม เพราะถูกมองว่าเป็นคนเกียจคร้านจึงไม่ได้รับการยอมรับจากสังคม แต่ถ้าดูถึงปัจจัยภายในที่ลึก ๆ แล้ว คนเหล่านี้ก็อาจมีสาเหตุที่ต้องออกมาขอทาน หรือขายบริการทางเพศ เพื่อแลกกับความอยู่รอดของตนเอง โดยปัญหาส่วนใหญ่ที่ทำให้คนเหล่านี้ออกมาเป็นคนไร้บ้าน คือ สถาบันครอบครัว ซึ่งจะส่งผลให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมา เช่น ปัญหาทางเศรษฐกิจ อาชญากรรม เป็นต้น

การดำรงชีวิตของคนไร้บ้าน

การที่คนตัดสินใจออกมาเป็นคนไร้บ้านนั้นมีหลายประการ เช่น ปัญหาทางเศรษฐกิจ ปัญหาครอบครัว หรือรักอิสระ เป็นต้น แต่เมื่อคนเหล่านี้ตัดสินใจที่จะออกมาใช้ชีวิตเร่ร่อนข้างนอกแล้ว พวกเขาก็จะต้องดิ้นรนที่จะใช้ชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป โดยในการดำรงชีวิตของคนไร้บ้านจะมีในหลาย ๆ รูปแบบ 1) การหลบนอน คนไร้บ้านส่วนใหญ่จะอาศัยหลบนอนที่ท้องสนามหลวง เพราะสนามหลวงมีองค์ประกอบครบทั้งแสงสว่างซึ่งช่วยให้ความปลอดภัย และเป็นทีโล่งมีลมพัดช่วยป้องกันยุง ส่วนการอาบน้ำจะอาบน้ำตามริมแม่น้ำเจ้าพระยา เช่น สะพานปั้นเกล้า สะพานพุทธฝั่งธนบุรี เป็นต้น การเข้าห้องน้ำก็จะเข้าตามวัด หรือรถสุขาของกรุงเทพมหานคร 2) การหาอาหารเลี้ยงชีพ คนเหล่านี้ก็จะอาศัยกินข้าววัด โดยอาจจะแลกกับการทำอะไรงานบางอย่าง เช่น ช่วยพระหิ้วของ กวาดลานวัด เป็นต้น นอกจากการขอข้าววัดแล้วยังอาศัยกินข้าวที่สภาสังคมสงเคราะห์ 3) การประกอบอาชีพ ในการประกอบอาชีพของคนไร้บ้านจะมีหลากหลาย เช่น เก็บขวดพลาสติก และกระป๋องขาย แจกใบปลิวโฆษณาสินค้า ขายเรียงเบอร์ ขายของมือสองริมคลองหลอด นอกจากนั้น ก็จะเป็นงานที่หลากหลาย ส่วนใหญ่จะเป็นอาชีพรับจ้าง นอกจากด้านการดำรงชีพแล้ว ยังมีการใช้ชีวิตด้านอื่น ๆ ของคนไร้บ้าน เช่น ด้านความเพลิดเพลิน คือจะไปดูหนังและเที่ยวตามงานวัด หรือการไปท่องเที่ยวตามต่างจังหวัด และเมื่อเงินหมดก็จะกลับมาพักอาศัยที่เดิม (บุญเลิศ วิเศษปรีชา, 2546)

เช่นเดียวกับการศึกษาของกิติพัฒน์ นนทปัทมะดุลย์ และ อภิญา เวชยชัย (2546) ที่ศึกษาเกี่ยวกับสถานภาพชีวิตและความทุกข์ของกลุ่มวณิพก ขอทาน พบว่ากลุ่มวณิพก ขอทาน ไม่ได้มีวิถีชีวิตที่แตกต่างกับคนไร้บ้านมากนัก โดยวณิพกและขอทานจะไม่สามารถดำรงชีวิตได้ด้วยอาชีพที่ทำอยู่ได้ ทำให้พวกเขาจึงต้องมาเป็นวณิพกและขอทาน เช่น การขอทานข้าว หรือการเล่นดนตรีของผู้พิการ เพื่อเป็นการหาอาหารในการประทังชีวิตหรือหาเงินในการเลี้ยงดูตัวเองและ

ครอบครัว แต่ในคนกลุ่มนี้จะมีความทุกข์ในการดำเนินชีวิต คือการไม่ได้รับโอกาส ไม่ได้รับการยอมรับ และยังต้องทนต่อความรู้สึกอับอายขายหน้าต่อสังคม

การฟื้นฟูสมรรถภาพ

การฟื้นฟูสมรรถภาพส่วนใหญ่จะเป็นการศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง การฟื้นฟูสมรรถภาพ ทางด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านอาชีพ โดยการฟื้นฟูสมรรถภาพทางด้านร่างกายและด้านจิตใจ ของสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง ซึ่งเป็นการศึกษาของ นวรัตน์ จันแยม (2548) พบว่ามีการประเมิน สมรรถภาพทางด้านร่างกายและจิตใจของผู้รับบริการก่อนเข้ารับบริการในสถานสงเคราะห์ ซึ่งผู้รับบริการมีความคิดเห็นในระดับที่มากที่สุด ซึ่งประกอบด้วยบริการด้านปัจจัยสี่ และมีการ ดำเนินการอื่น ๆ เช่น การให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ การใช้กิจกรรมบำบัด การช่วยเหลือตนเอง นั้น ยังมีเพียงเล็กน้อย นอกจากนี้ อุทัยวรรณ สถานานนท์ (2539) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่เอื้อการ ฟื้นฟูสมรรถภาพทางอาชีพของบุคคลเร่ร่อนจากหน่วยงานของทางภาครัฐ ซึ่งจากการศึกษาทำให้ ทราบว่าปัจจัยที่เอื้อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางอาชีพของบุคคลเร่ร่อนจะประกอบด้วย บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีทัศนคติที่ดีต่อกระบวนการฟื้นฟูสมรรถภาพทางอาชีพ

จากผลการวิจัยทั้ง 2 เรื่อง ทำให้ทราบว่าการทำงานที่จะทำให้การฟื้นฟูสมรรถภาพทางด้าน ต่าง ๆ ของผู้รับบริการประสบความสำเร็จได้ จะขึ้นอยู่กับทั้งบุคลากรที่เป็นผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยทางด้านของผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ความสามารถและให้บริการอย่างมีทัศนคติที่ดีต่อ กระบวนการฟื้นฟูสมรรถภาพ แต่ก็มีปัญหาในเรื่องของความรู้ในด้านสวัสดิการคนไร้ที่พึ่งที่น้อย ทางด้านของผู้รับบริการมีความตั้งใจที่จะฟื้นฟูสมรรถภาพทางด้านต่าง ๆ ของตนเอง

การจัดสวัสดิการสำหรับคนไร้บ้าน

การจัดสวัสดิการสำหรับคนไร้บ้าน ซึ่งจะครอบคลุมในส่วนของคนยากจน ผู้ด้อยโอกาส คนเร่ร่อน เช่น ในการจัดสวัสดิการแก่เด็กเร่ร่อนจะเป็นการจัดสวัสดิการด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านบริการ เกื้อกูล ครอบครัวควรมีบทบาทหลักในการดูแลเด็กในครอบครัว กรรมการชุมชนควรมีส่วนร่วมใน การจัดกิจกรรมเสริม เช่น ดนตรี กีฬา เพื่อช่วยให้ครอบครัวเข้มแข็ง และควรมีศูนย์ให้บริการคำแนะนำ แก่ครอบครัวในชุมชน ด้านบริการเสริม ครอบครัวที่มีปัญหาเด็กคล้าย ๆ กันควรมีการพูดคุย แลกเปลี่ยนประสบการณ์ เพื่อช่วยแก้ไขปัญหากันแลกัน ควรสนับสนุนให้คนชราหรือคนว่างงานใน ชุมชนช่วยดูแลเด็กที่พ่อแม่ต้องไปทำงาน และควรจัดให้มีครูอาสาสอนหนังสือให้แก่เด็กที่ประสบ

ปัญหาภายในครอบครัว ด้านบริการทดแทน ควรมีสถานสงเคราะห์สำหรับเด็กเร่ร่อน ควรจัดสถานที่ดูแลเด็กเร่ร่อนโดยเฉพาะ (สุวิมล น้อยใจรักษ์, 2547) เช่นเดียวกับการศึกษาของ พระมหาบุญนำ บุญวงศ์ (2547) ที่พบว่าการจัดสวัสดิการสำหรับเด็กวัดจะมีด้านที่พักอาศัย เด็กจะได้รับที่พักอาศัยโดยอาศัยหลับนอนที่กุฏิพระ ด้านอาหาร เด็กได้รับประทานอาหารครบทั้ง 3 มื้อ และมีอาหารเสริม เช่น นม ผลไม้ ด้านการศึกษา เด็กได้รับการศึกษาโดยมีกองทุนของวัดเข้ามาจ่าย ด้านสุขภาพอนามัย เด็กได้รับการรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย แต่ก็มีปัญหาในการจัดสวัสดิการ คือ ขาดแคลนเงินทุนในการจัดสวัสดิการสำหรับเด็ก

จากผลการวิจัยทั้ง 2 เรื่อง จะเห็นได้ว่าการจัดสวัสดิการแก่เด็กเร่ร่อนหรือเด็กวัด ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของคนไร้บ้าน ก็จะเป็นการจัดสวัสดิการในรูปแบบเดียวกัน คือ เป็นการจัดสวัสดิการในด้านปัจจัยสี่ คือ ที่พักอาศัย อาหาร เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค นอกจากนั้นจะเป็นเรื่องของการฟื้นฟูและพัฒนาศักยภาพในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการศึกษา ด้านครอบครัวและชุมชน คือ การให้ครอบครัวและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาศักยภาพในด้านต่าง ๆ ด้วย

กฎหมายกับการช่วยเหลือคนไร้ที่พึ่ง

คนไร้บ้านเป็นส่วนหนึ่งของคนไร้ที่พึ่ง โดยได้มีกฎหมายที่ให้การช่วยเหลือแก่คนไร้ที่พึ่งที่ออกโดยหน่วยงานต่าง ๆ เช่น กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กรุงเทพมหานคร รัฐธรรมนูญ เป็นต้น ซึ่งรูปแบบการให้ความช่วยเหลือแก่คนไร้ที่พึ่งจะเป็นเรื่องของการให้คำปรึกษา แนะนำ แก้ไขปัญหากรณีต่าง ๆ เช่น การประกอบอาชีพ การติดต่อหางาน เป็นต้น บริการด้านปัจจัยสี่ การฟื้นฟูสมรรถภาพ การส่งตัวกลับภูมิลำเนาเดิม การสงเคราะห์เกี่ยวกับเงิน เช่น ค่าเลี้ยงดู หรือค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ตามความจำเป็นและความเหมาะสม การช่วยเหลือเกี่ยวกับการศึกษาเด็ก เป็นต้น การจัดบริการในสถานสงเคราะห์ และการจัดบ้านพักชั่วคราวแก่คนไร้บ้าน เป็นต้น (ศักดิ์ชัย เลิศพานิชพันธุ์, 2550)

8. กรอบแนวคิด

