

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัย

งานวิจัยเรื่อง "การพัฒนารูปแบบเครือข่ายการเรียนรู้ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อเสริมสร้างพลังอำนาจในงานสำหรับบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐ" ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ตอนที่ 1 แนวคิดเครือข่ายการเรียนรู้

1. ความหมายของเครือข่ายการเรียนรู้
2. ลักษณะสำคัญของเครือข่ายการเรียนรู้
3. องค์ประกอบของเครือข่ายการเรียนรู้
4. ประเภทของเครือข่ายการเรียนรู้
5. หลักการสำคัญของเครือข่ายการเรียนรู้
6. ขั้นตอนการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้
7. ความสำคัญของเครือข่ายการเรียนรู้
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเครือข่ายการเรียนรู้

ตอนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

1. ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
2. ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
3. องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
4. ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสาร
5. การใช้คอมพิวเตอร์ในการสนับสนุนการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ตอนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน

1. ความหมายของการเสริมสร้างพลังอำนาจ
2. ระดับในการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน
3. แนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน
4. กระบวนการของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน
5. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างพลังอำนาจ
6. ผลของการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน

7. ลักษณะการเปลี่ยนแปลงของบุคคลที่ได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน

ตอนที่ 4 แนวคิดการพัฒนารูปแบบ

1. ความหมาย แนวคิดและหลักการของรูปแบบ

2. องค์ประกอบของรูปแบบ

3. ประเภทของรูปแบบ

4. การพัฒนารูปแบบ

5. การตรวจสอบรูปแบบ

ตอนที่ 5 แนวคิดการพัฒนาศักยภาพของหน่วยงานภาครัฐ

1. บุคลากรของหน่วยงานภาครัฐในประเทศไทย

2. บทบาทบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐ

3. การพัฒนาศักยภาพของหน่วยงานภาครัฐ

4. ความจำเป็นในการพัฒนาศักยภาพของหน่วยงานภาครัฐ

5. การดำเนินการพัฒนาศักยภาพของหน่วยงานภาครัฐ

แนวคิดเครือข่ายการเรียนรู้

1. ความหมายของเครือข่ายการเรียนรู้

ได้มีผู้กำหนดความหมายของเครือข่ายการเรียนรู้ ไว้หลายความหมาย ดังนี้ สารานุกรม wikipedia ให้ความหมายของคำว่า เครือข่ายการเรียนรู้ ว่าหมายถึง กระบวนการของการพัฒนาและดำเนินการเชื่อมต่อกับความสัมพันธ์กับข้อมูลข่าวสาร และการติดต่อสื่อสารเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน

รอบ คูเปอร์ และเอเลน รัสแมน (Rob Koper and Ellen Rusman, 2003) ให้ความหมายของคำว่า เครือข่ายการเรียนรู้ ว่าหมายถึง กลุ่มของสมาชิก สถาบัน และแหล่งการเรียนรู้ ซึ่งเชื่อมต่อและสนับสนุนกันผ่านทางสารสนเทศ และเทคโนโลยีการสื่อสาร เพื่อเป็นแนวทางในการเรียนรู้ของบุคคลในเครือข่ายองค์กร และส่งเสริมต่อประสิทธิผลของการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ปีเตอร์ บี สโลพ (Peter B. Sloep, 2003) ให้ความหมายของคำว่า เครือข่ายการเรียนรู้ ว่าหมายถึง การจัดสภาพแวดล้อมทางสังคม ในสิ่งซึ่งจะทำให้เกิดการเรียนรู้

เครือข่ายการเรียนรู้ หมายถึง การประสานสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งความรู้ ประสบการณ์และทรัพยากรซึ่งกันและกันระหว่างคนกับคน คนกับกลุ่มและระหว่างกลุ่มกับกลุ่ม เพื่อการดำรงอยู่ของสมาชิกในองค์กรเครือข่าย (วิมลลักษณ์ ชูชาติ, 2540, หน้า 7)

เครือข่ายการเรียนรู้ เป็นการประสานเชื่อมโยงหน่วยงานต่าง ๆ ให้เข้ามามีบทบาทในการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ การพัฒนาสมาชิก สร้างความสัมพันธ์ระหว่างคนในกลุ่มในฐานะที่เป็นสมาชิกขององค์กรโดยให้มีความต่อเนื่อง ประสานสัมพันธ์อย่างราบรื่น ซึ่งจะต้องมีการระดมแหล่งทรัพยากร ความรู้ วิทยาการ วัสดุ อุปกรณ์ อาคารสถานที่ เป็นต้น เพื่อนำมาดำเนินการระดมทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ เป็นการเปิดโอกาสให้คนทุกคนสามารถเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่องและยืดหยุ่นตามความต้องการของแต่ละคน (ปาน กิมปี, 2540, หน้า 31)

เครือข่ายการเรียนรู้ เป็นการรวมตัวจากกลุ่มผู้การเป็นเครือข่ายเพื่อสร้างพลังในการขับเคลื่อนกระบวนการพัฒนาหรือสร้างพลังในการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ มีลักษณะคล้ายเครือข่ายในสมองซึ่งโครงสร้างจะทำให้เกิดการเรียนรู้สูง อันจำเป็นต่อการมีชีวิตวิตรอด โครงสร้างทางสังคมของชุมชนจะมีวิวัฒนาการเหมือนโครงสร้างทางสมองมากขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมของชุมชนไปเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ (Learning Society) ซึ่งเป็นชุมชนที่สามารถเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่องจึงจะสามารถปรับตัวให้อยู่ในสภาวะสมดุลได้ (ปาริชาติ วลัยเสถียร และคณะ, 2543, หน้า 304-305)

เครือข่ายการเรียนรู้ เป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวคิด ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ภูมิปัญญา เทคโนโลยีต่าง ๆ ของกลุ่มคน องค์กรในชุมชนที่มีความสมัครใจ สนใจในการเรียนรู้ และมาร่วมทำกิจกรรมร่วมกัน โดยมีการจัดรูปแบบการบริหารจัดการให้เป็นกลไกขับเคลื่อนเชื่อมโยงกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะเรียนรู้ ซึ่งจะต้องมีเงื่อนไขข้อตกลงหรือระเบียบร่วมกัน กิจกรรมของเครือข่ายการเรียนรู้ต้องมีลักษณะเท่าเทียมกันของคนที่มาเข้าร่วมและมีความตระหนักร่วมกันในเป้าหมายและแผนงานที่จะทำ การเป็นสมาชิกของเครือข่ายไม่มีผลกระทบต่อความเป็นอิสระ หรือความเป็นตัวตนของกลุ่มหรือองค์กรนั้น (มงคล ชาวเรือ, 2546, หน้า 30)

เครือข่ายการเรียนรู้ คือ กลุ่มของคนหรือกลุ่มขององค์กรที่มีความสมัครใจในการเรียนรู้ แลกเปลี่ยนข่าวสาร ความรู้ ประสบการณ์ระหว่างกันหรือลงมือทำกิจกรรมร่วมกัน มีความสัมพันธ์ระหว่างกันในหลาย ๆ ด้าน ทั้งด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและอื่น ๆ โดยมีการจัดรูปแบบการบริหารจัดการให้เป็นกลไกขับเคลื่อนเชื่อมโยงกิจกรรมร่วมกัน กิจกรรมเครือข่ายมีลักษณะเท่าเทียมกันและตระหนักเห็นร่วมกันในเป้าหมายและแผนงานที่จะทำ (สำนักส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพชุมชน, กรมการพัฒนาชุมชน, 2547, หน้า 5)

เมื่อพิจารณาจากความหมายที่กล่าวมาแล้ว เครือข่ายการเรียนรู้ หมายถึง กลุ่มของคนหรือกลุ่มขององค์กรที่มีการประสานสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิด ข้อมูลข่าวสาร ประสบการณ์ และการเรียนรู้ระหว่างบุคคล กลุ่มบุคคล องค์กร หรือการลงมือทำกิจกรรมร่วมกัน

และมีความสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่องจนเป็นระบบที่เชื่อมโยงกัน ส่งผลให้เกิดการเผยแพร่และการประยุกต์ความรู้ใหม่ ๆ

2. ลักษณะสำคัญของเครือข่ายการเรียนรู้

การเรียนรู้ตลอดชีวิตควรเริ่มจากการมีส่วนร่วมของบุคคล องค์กรและชุมชนในการตระหนักถึงปัญหาและการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่เอื้อต่อการสร้างเสริมประสิทธิภาพ การถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกัน จนทำให้เกิดการเรียนรู้ ทิศนา เขมมณี (2545, หน้า 45) ได้สรุปหลักการสำคัญของเครือข่ายการเรียนรู้ไว้ ดังนี้

2.1 การกระตุ้นความคิด ความใฝ่แสวงหาความรู้ จิตสำนึกในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น และการมีส่วนร่วมในการพัฒนา

2.2 การถ่ายทอด แลกเปลี่ยน การกระจายความรู้ทั้งในส่วนของวิทยากรสากลและภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อสนับสนุนการสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ

2.3 การแลกเปลี่ยนข่าวสารกับหน่วยงานต่าง ๆ ของทั้งในภาครัฐและเอกชน

2.4 การระดมและประสานการใช้ทรัพยากรร่วมกัน เพื่อการพัฒนาและลดความซ้ำซ้อน สูญเปล่าให้มากที่สุด

นอกจากนี้ ปาน กิมปี (2540, หน้า 32) ได้กำหนดลักษณะสำคัญของเครือข่ายการเรียนรู้ไว้ 5 ประการ ได้แก่

1. การมีแนวคิดของการพัฒนาที่อยู่บนพื้นฐานความต้องการของสมาชิก (Bottom-Up) มากกว่าความต้องการของรัฐที่จะพัฒนา (Top-Down) อันเป็นการพัฒนาแบบพึ่งตนเองที่อาศัยความรู้ ความสามารถของสมาชิก ร่วมคิดร่วมทำ ร่วมแก้ปัญหาของตนมากกว่าจะพึ่งพาความช่วยเหลือจากภายนอก

2. เป็นการดำเนินการโดยการมีส่วนร่วม ทั้งร่วมกันคิด ร่วมดำเนินการ โดยอาศัยองค์กรเครือข่ายเป็นแกนกลางในการดำเนินการ

3. เป็นกระบวนการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับวิถีชีวิต มีความยืดหยุ่นในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยน และกระจายความรู้ที่มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

4. เป็นกระบวนการกลั่นกรองความรู้จากภายนอกผสมผสานกับความรู้เดิมของสมาชิกเพื่อผสมผสานเป็นความรู้ใหม่ที่จะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและการพัฒนาตนเอง ครอบครัว และชุมชน

5. เป็นการระดมเพื่อผสมผสานการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ในลักษณะร่วมมือกันเพื่อจัดกระบวนการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง

อัลเทอร์ และเฮก (Alter และ Hage) เสนอว่า เครือข่ายการเรียนรู้มีลักษณะสำคัญ 6 ประการ ดังนี้ (นฤมล นิราทร, 2543, หน้า 21-22)

1. เป็นโครงสร้างทางความคิด ที่ไม่ว่าจะพัฒนาไปยังระดับใด บุคคลที่เกี่ยวข้องในเครือข่ายจะมีกรอบความคิดเกี่ยวกับเครือข่ายในด้านความรู้ ความสามารถ ความคาดหวังต่อเครือข่ายใกล้เคียงกัน

2. ไม่มีลำดับชั้น การเชื่อมโยงระหว่างสมาชิกเครือข่ายเป็นไปในลักษณะแนวราบ เป็นอิสระต่อกัน แต่ระดับความเป็นอิสระของสมาชิกอาจไม่เท่ากัน

3. มีการแบ่งงานกันทำ การที่สมาชิกเข้ามาร่วมเป็นเครือข่ายกัน เพราะส่วนหนึ่งคาดหวังการพึ่งพิงแลกเปลี่ยนความสามารถระหว่างกัน ดังนั้นหากองค์กรใดไม่สามารถแสดงความสามารถให้เห็นเป็นประจักษ์อาจหลุดออกจากเครือข่ายได้ ในทางตรงกันข้ามหากได้แสดงความสามารถก็จะนำไปสู่การพึ่งพิงและขึ้นต่อกัน การแบ่งงานกันทำยังเป็นการลดโอกาสที่สมาชิกคนใดคนหนึ่งจะแสดงอำนาจเหนือเครือข่ายอีกด้วย

4. ความเข้มแข็งของสมาชิกที่ร่วมกันเป็นเครือข่าย จะนำไปสู่ความเข้มแข็งโดยรวมของเครือข่าย ดังนั้นความเข้มแข็งของสมาชิกเครือข่ายจึงมีความสำคัญต่อเครือข่าย

5. กำหนดการบริหารจัดการกันเอง เป็นการทำงานร่วมกันของแต่ละเครือข่ายที่มีลักษณะแบนราบ จึงจำเป็นต้องมีความสมานฉันท์โดยผ่านกระบวนการประชาธิปไตย มีการต่อรองตกลงระหว่างสมาชิกเครือข่ายเกี่ยวกับการบริหารจัดการภายในเพื่อให้เครือข่ายสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้

6. ความสำเร็จของเครือข่ายใช้เวลาในการบ่มเพาะความสัมพันธ์ ความศรัทธาและความไว้วางใจ ตลอดจนมีการสร้างกรอบทางความคิดเพื่อให้สมาชิกเกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การแก้ไขปัญหาหารือกันอย่างสร้างสรรค์รวมทั้งการดำเนินการร่วมกันระหว่างสมาชิกอย่างต่อเนื่อง

เมื่อพิจารณาจากลักษณะของเครือข่ายพบว่า เครือข่ายการเรียนรู้ มีลักษณะเช่นเดียวกับลักษณะของเครือข่ายทั่ว ๆ ไป กล่าวคือ เป็นการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกสมาชิกของเครือข่ายอาจมีลักษณะบางประการร่วมกันหรือแตกต่างกันก็ได้ สมาชิกของเครือข่ายมีลักษณะหลายมิติแตกต่างกันในวัตถุประสงค์, มีลักษณะเป็นการรวมพลังหรือศักยภาพของสมาชิกเข้าด้วยกัน, สมาชิกมารวมตัวกันด้วยความสมัครใจไม่ใช่เพราะถูกบีบบังคับ ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกเป็นแบบกัลยาณมิตร สมาชิกมีความสัมพันธ์ในช่วงระยะเวลาหนึ่งและมีการดำเนินกิจกรรมร่วมกัน สมาชิกมีความเท่าเทียมกันและมีพันธสัญญาาร่วมกัน สมาชิกมีการติดต่อสื่อสาร

ระหว่างกัน และมีการบูรณาการร่วมกันระหว่างสมาชิก และสมาชิกมีการเรียนรู้ร่วมกัน (สนธยา พลศรี, 2548, หน้า 213-215)

นอกจากเครือข่ายจะมีลักษณะโดยทั่วไปดังที่กล่าวมาแล้ว เสรี พงศ์พิศ (2548, หน้า 201) สรุปไว้ว่า เครือข่ายทุกประเภท ทุกรูปแบบ จะมีลักษณะร่วมกัน 5 ประการ ได้แก่ 1) เป็นการรวมกลุ่ม องค์กรหรือบุคคลเพื่อดำเนินการตามวัตถุประสงค์และความสนใจที่ตั้งขึ้นร่วมกัน 2) เป็นเวทีเพื่อการดำเนินกิจกรรมทางสังคม โดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน 3) ดำรงอยู่ได้ยาวนาน ด้วยการสื่อสารแบบใดแบบหนึ่งที่ต่อเนื่อง 4) สมาชิกมีความรู้สึกผูกพันกับโครงสร้างที่พัฒนาขึ้นและร่วมกันรับผิดชอบ 5) มีฐานความเป็นเจ้าของร่วมกันและมีความมุ่งมั่นที่จะทำตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ร่วมกัน รวมทั้งเครื่องมือหรือวิธีการในการดำเนินการที่กำหนดไว้ร่วมกัน

จากคุณลักษณะที่สำคัญของเครือข่ายการเรียนรู้ดังที่กล่าวมาข้างต้นทำให้เห็นได้ว่า เครือข่ายการเรียนรู้จะมีคุณลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1. เป็นการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างกันและกันผ่านทางช่องทางการติดต่อสื่อสาร กิจกรรมร่วมระหว่างกัน เกิดการแลกเปลี่ยน ถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร ความคิดเห็นระหว่างสมาชิกในเครือข่าย

2. สมาชิกมีความหลากหลายแต่มีความมุ่งมั่นที่จะก่อให้เกิดความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ ของเครือข่ายเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน

3. สมาชิกมีความเท่าเทียมกันและมีความรู้สึกผูกพันระหว่างกันและกันในการร่วมแสดงความคิดเห็น

4. เป็นการดำเนินงานโดยยึดหลักการมีส่วนร่วมระหว่างกันและกันโดยอาศัยเครือข่ายเป็นเวทีในการแสดงจุดร่วมเพื่อให้เครือข่ายบรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ร่วมกัน

3. องค์ประกอบของเครือข่ายการเรียนรู้

เมื่อพิจารณาจากความหมายและลักษณะของเครือข่ายการเรียนรู้ จะเห็นได้ว่า เครือข่ายการเรียนรู้มีองค์ประกอบที่สำคัญ (สนธยา พลศรี, 2548, หน้า 216-217) ดังนี้

1. สมาชิกของเครือข่าย อาจจะเป็นบุคคล กลุ่มบุคคล องค์กร หรือชุมชนขนาดต่าง ๆ ตามระดับของเครือข่าย สมาชิกเป็นองค์ประกอบพื้นฐานของเครือข่ายเพราะถ้าหากไม่มีสมาชิกแล้วเครือข่ายไม่สามารถเกิดขึ้นได้

2. วัตถุประสงค์และเป้าหมายร่วมกัน สมาชิกของเครือข่ายจะต้องมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายร่วมกัน มารวมตัวกันเป็นเครือข่ายเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายเดียวกัน

3. ระบบความสัมพันธ์ของเครือข่าย สมาชิกของเครือข่ายมารวมกันด้วยความสมัครใจสมาชิกยังคงมีความเป็นอิสระในการดำเนินงาน มีความเท่าเทียมกันในการดำเนินกิจกรรม มีระบบในการเชื่อมโยงความสัมพันธ์หรือการถักทอความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกให้เกิดความยั่งยืน

4. การบริหารจัดการ สมาชิกเครือข่ายเป็นผู้ร่วมกันกำหนดการบริหารและการจัดการ เครือข่ายทั้งโครงสร้างของเครือข่าย สถานภาพและบทบาทของสมาชิก กฎระเบียบที่ใช้ร่วมกัน การประสานงาน การติดต่อสื่อสาร แผนงานและโครงการ งบประมาณ เป็นต้น ซึ่งรูปแบบของการบริหารจัดการเครือข่ายขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และเป้าหมายของเครือข่าย คุณลักษณะของเครือข่าย สมาชิกของเครือข่ายเป็นสำคัญ

5. ผู้ประสานงานเครือข่าย เครือข่ายต้องมีผู้ประสานงาน ทำหน้าที่ประสานงาน บริหารและจัดการเครือข่ายที่คัดเลือกโดยสมาชิก ซึ่งอาจจะเป็นบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในลักษณะของคณะกรรมการเครือข่ายก็ได้ อาจจะมีศูนย์กลางประสานงานเพียงศูนย์เดียวหรือหลายศูนย์กลางก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนสมาชิกหรือขนาดของเครือข่าย และความเห็นร่วมกันของสมาชิก

6. กิจกรรมร่วมกัน เครือข่ายต้องมีกิจกรรมที่สมาชิกร่วมกันดำเนินงานเพื่อการบรรลุ วัตถุประสงค์และเป้าหมายของเครือข่าย ซึ่งควรจะเป็นกิจกรรมในการดำเนินงานของเครือข่าย ตามปกติและกิจกรรมที่ร่วมกันดำเนินการเป็นกรณีพิเศษ เพื่อให้สมาชิกของเครือข่ายได้ร่วม กิจกรรมกันอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

7. การรวมพลังสมาชิก เครือข่ายต้องมีการรวมพลังหรือศักยภาพของสมาชิกมาใช้ในการดำเนินงานร่วมกัน เพราะพลังของเครือข่ายเป็นพลังที่เพิ่มขึ้นแบบทวีคูณและมีผลต่อความสำเร็จของเครือข่าย

8. การสนับสนุนและส่งเสริมซึ่งกันและกัน สมาชิกของเครือข่ายสนับสนุนส่งเสริมสมาชิกคนอื่น ๆ ให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมของเครือข่าย ไม่ใช่ต่างคนต่างอยู่ ต่างคนต่างทำ โดยทุกคนตระหนักถึงความสำคัญของสมาชิกแต่ละคน มีจิตสำนึกของการเป็นเจ้าของเครือข่ายและการบรรลุเป้าหมายของเครือข่ายร่วมกัน

9. การมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง สมาชิกของเครือข่ายต้องมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเครือข่ายอย่างกว้างขวางทั้งการร่วมเรียนรู้ ร่วมสรุปบทเรียน ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมวางแผนงาน ร่วมปฏิบัติงาน ร่วมประเมินผล ร่วมรับผลประโยชน์

10. ผลงานของเครือข่าย เครือข่ายต้องมีผลการดำเนินงานซึ่งเป็นเครื่องชี้วัดความสำเร็จของเครือข่าย ความสำเร็จดังกล่าวคือ การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของเครือข่ายนั่นเอง ดังนั้นนอกจากเครือข่ายจะต้องมีกิจกรรมเป็นองค์ประกอบที่สำคัญแล้ว ผลงานของเครือข่ายก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งของเครือข่ายเช่นกัน

นอกจากนี้ได้มีผู้กำหนดองค์ประกอบของเครือข่ายการเรียนรู้ ไว้แตกต่างกันออกไป ดังนี้

วิมลลักษณ์ ชูชาติ (2540, หน้า 81-86) เสนอว่า เครือข่ายการเรียนรู้ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. คน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของเครือข่ายการเรียนรู้ ซึ่งได้แก่ ผู้นำ กลุ่มนักพัฒนา กลุ่มเยาวชนและประชาชนที่เข้าร่วมเป็นสมาชิกเครือข่าย ถ้าหากไม่มีคนแล้ว เครือข่ายไม่สามารถเกิดขึ้นได้
2. ความรู้ เป็นความรู้ทั้งประเภทภูมิปัญญาท้องถิ่นและวิทยาการสมัยใหม่ เช่น ระบบนิเวศแบบใหม่ ความสมดุลของธรรมชาติ ระบบการจัดการป่าไม้ เป็นต้น ความรู้เป็นสิ่งสนับสนุนให้เกิดกิจกรรมและการดำเนินงานของเครือข่ายการเรียนรู้ให้มีประสิทธิภาพ
3. ทรัพยากร ประกอบด้วยทรัพยากรจากภายในชุมชน เช่น ป่าชุมชน แหล่งอนุรักษ์ พันธุ์ปลา เป็นต้น และทรัพยากรจากภายนอกชุมชน เช่น หน่วยงานทางวิชาการ สถาบันศาสนา หน่วยงานพัฒนาเอกชน เป็นต้น ทรัพยากรเป็นสิ่งที่สนับสนุนส่งเสริมให้กิจกรรมมีประสิทธิภาพ ต่อเนื่อง และประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของเครือข่าย

ธนา ประมุขกุล (2544, หน้า 3-4) กำหนดองค์ประกอบที่สำคัญของเครือข่ายการเรียนรู้ไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. สมาชิกเครือข่าย เครือข่ายเกิดจากการเชื่อมโยงของสมาชิก ถ้าหากสมาชิกมีจำนวนมากก็ต้องมีคณะกรรมการประสานงานให้เครือข่ายดำเนินกิจกรรมไปได้โดยราบรื่น ซึ่งอาจแบ่งสมาชิกของเครือข่ายเป็น 2 กลุ่มได้แก่ สมาชิกแกนหลัก ผู้เกี่ยวข้องโดยตรงกับผลงานตามเป้าหมายของเครือข่าย และสมาชิกแกนเสริม ผู้เป็นฝ่ายสนับสนุน เพื่อให้สมาชิกได้ตระหนักว่า บทบาทหน้าที่ของสมาชิกแต่ละคนอาจมีความแตกต่างกันไปตามความสัมพันธ์ที่มีต่อเป้าหมายของเครือข่ายดังกล่าวและเพื่อไม่ให้เกิดความสับสนในบทบาทของตนเอง เครือข่ายจะต้องให้ความสำคัญกับสมาชิกทุกคนเสมอกัน สมาชิกแต่ละคนมีอิสระทางความคิด การตัดสินใจของเครือข่ายจึงเป็นผลรวมทางความคิดของเหล่าสมาชิก โดยถือว่าผู้นำที่แท้จริงคือสมาชิกทั้งหมด

2. กรรมการและผู้ประสานงาน เครือข่ายจำเป็นต้องมีคณะกรรมการ และผู้ประสานงานเพื่อทำหน้าที่ประสานงานให้เกิดการจัดการที่ดี ขับเคลื่อนเครือข่ายด้วยพลังร่วมของสมาชิก

3. เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ เครือข่ายต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจนและมีผลต่อการเข้าร่วมและการคงอยู่ของสมาชิก เพราะสมาชิกถือว่าเป็นสมาชิกของเครือข่ายเพื่ออะไร และเครือข่ายสามารถตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิกได้หรือไม่ นอกจากนี้เป้าหมายจะเป็นตัวกำหนดกิจกรรมของเครือข่าย การกำหนดเป้าหมายจึงต้องมีความเป็นไปได้ ไม่ใช่เป็นเพียงความคิดฝันที่ไม่สามารถเป็นจริงได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับเครือข่ายที่อยู่ในระยะเริ่มก่อตั้งควรกำหนดเป้าหมายหลักเพียงอย่างใดอย่างหนึ่งที่จะสามารถบรรลุผลให้ได้เสียก่อน ถ้าหากต้องการขยายเป้าหมายออกไปจึงค่อยกำหนดในภายหลังเมื่อเครือข่ายมีความเข้มแข็งแล้ว

4. กิจกรรมของเครือข่าย ที่เกิดจากความคิด การตัดสินใจของสมาชิกร่วมกันและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของเครือข่าย สมาชิกจึงจะเข้าร่วมในกิจกรรม กิจกรรมของเครือข่ายไม่จำเป็นต้องเป็นกิจกรรมที่ใหญ่โต แต่อาจเป็นกิจกรรมที่สมาชิกส่วนหนึ่งมีความสนใจใคร่ที่จะเรียนรู้ก็ได้ ถ้าเป็นการจัดกิจกรรมให้แก่สมาชิกจำนวนมาก ต้องระมัดระวังในเรื่องการปฏิสัมพันธ์เรียนรู้ระหว่างสมาชิกที่อาจลดน้อยลงได้ ต้องใช้เวลาและทรัพยากรมากจึงต้องพิจารณาเลือกรูปแบบของกิจกรรมให้เหมาะสมกับจำนวนของสมาชิกที่เข้าร่วมด้วย

โครงการเสริมสร้างการเรียนรู้เพื่อชุมชนเป็นสุข ได้จัดสัมมนาเรื่ององค์ความรู้และการจัดการเครือข่าย สรุปลองค์ประกอบที่สำคัญของเครือข่ายการเรียนรู้ มี 4 ประการ ดังนี้ (พระมหาสุทธิยศ อากาศโร (อบอุณ), 2547, หน้า 52-53)

1. การมีกิจกรรมร่วมกันของสมาชิก กิจกรรมเป็นสิ่งที่ช่วยให้สมาชิกทั้งในและนอกเครือข่ายมีโอกาสพบปะหรือและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ได้มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นการทำงานร่วมกันและการติดตามประเมินผล ซึ่งจะช่วยให้เครือข่ายนั้นมีกิจกรรมต่อเนื่องและประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน

2. การสื่อสารเพื่อสร้างความรู้ ความหมายและโลกทัศน์ร่วมกัน การสื่อสารภายในเครือข่ายทำให้สมาชิกเกิดความรู้ ความเข้าใจในทิศทางและความหมายร่วมของเครือข่ายที่ช่วยให้เกิดกระบวนการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนและนำไปสู่การขยายแนวคิด อุดมการณ์ของเครือข่ายให้กว้างขวางออกไป

3. ความเท่าเทียมกันของฝ่ายต่าง ๆ สมาชิกของเครือข่ายต้องยึดหลักการทำงานบนความเท่าเทียมกัน โดยการให้โอกาสในการเรียนรู้ การสร้างพื้นที่ทางสังคมให้เกิดความภาคภูมิใจในสิ่งที่ทำร่วมกัน ไม่มีการครอบงำจากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งซึ่งจะมีผลให้สมาชิกของเครือข่ายมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด

4. การให้ประโยชน์ต่างตอบแทน การแบ่งปันผลประโยชน์ที่เกิดจากการทำงานร่วมกันของสมาชิกเครือข่ายนั้นมีหลายลักษณะตามความเหมาะสมและความต้องการของสมาชิกที่แตกต่างกันออกไป เช่น เงิน ความร่วมมือและความเอื้ออาทรต่อกัน ความรู้สึกพึงพอใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่มีการพบปะเสวนากันภายใต้ความสัมพันธ์แบบพี่น้องและการพึ่งพาอาศัยกันและกัน เป็นต้น

พระมหาสุทิตย์ อากาศโร (อบอุ้น) (2547, หน้า 48-50) มีความเห็นว่าเครือข่ายการเรียนรู้ มีองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ได้แก่

1. สมาชิก สมาชิกของเครือข่ายเป็นผู้สร้างระบบปฏิสัมพันธ์ในเครือข่ายหรือเป็นผู้สร้างเครือข่าย เป็นผู้ดำเนินงานต่าง ๆ ของเครือข่าย

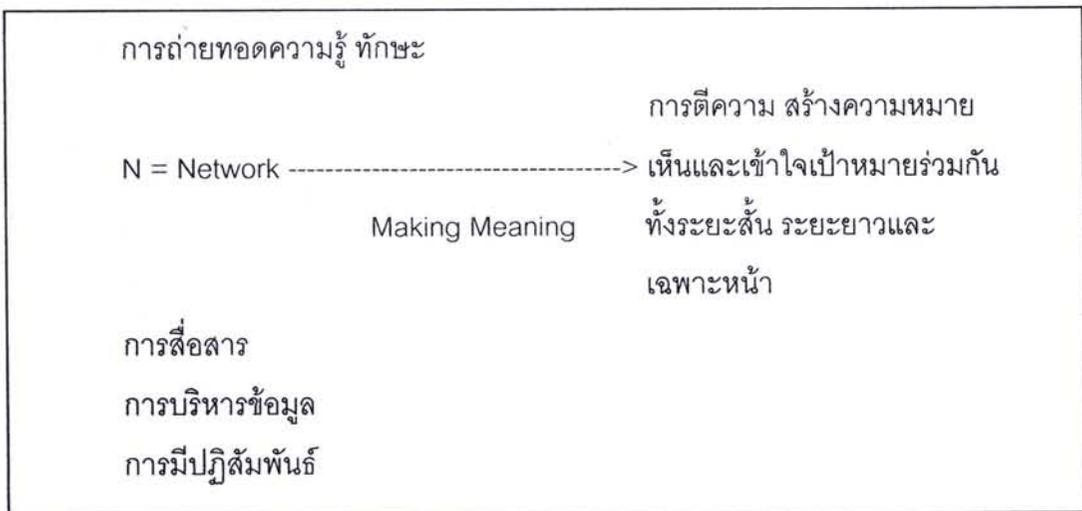
2. จุดมุ่งหมาย การรวมกันเป็นเครือข่ายเป็นการรวมกันของสมาชิกอย่างมีจุดมุ่งหมายเพื่อทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งโดยมีวัตถุประสงค์และกระบวนการเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายนั้น การที่สมาชิกรวมกันเพียงเพื่อทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งโดยไม่มีจุดมุ่งหมายร่วมกันนั้นไม่ทำให้เกิดเครือข่ายขึ้นได้

3. การทำหน้าที่อย่างมีจิตสำนึก เป็นการที่สมาชิกปฏิบัติหน้าที่ของตนเองอย่างมีจิตสำนึก มีความมุ่งมั่นที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยการแสวงหาแนวร่วมเพื่อสร้างอุดมการณ์ร่วมกัน สร้างพลังอำนาจในการต่อรองหรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน จนกลายเป็นกลุ่มองค์กรและเครือข่ายที่สมาชิกต่างมีความไว้วางใจกัน

4. การมีส่วนร่วมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของสมาชิกเป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนส่งเสริมให้เครือข่ายมีพลังมากขึ้น เพราะทำให้สมาชิกเกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของเครือข่าย ซึ่งจะช่วยให้หันหน้าเข้าหากันและพึ่งพากันมากขึ้น ส่วนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะนำไปสู่การให้และการรับ การระดมทรัพยากรเพื่อความสำเร็จของเครือข่าย การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จึงเป็นทั้งแนวความคิด กระบวนการและวิธีการของการจัดการเครือข่าย เป็นกระบวนการสร้างข้อมูลที่ต่อเนื่อง การมีส่วนร่วมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จึงเปรียบเสมือนกลไกที่เป็นแรงผลักดันให้ความเป็นเครือข่ายดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง

5. ระบบความสัมพันธ์และการสื่อสาร สิ่งที่ทำให้เครือข่ายการเรียนรู้มีการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก คือ ระบบความสัมพันธ์และการสื่อสารระหว่างสมาชิกของเครือข่าย ทั้งการสื่อสารระหว่างบุคคลกับบุคคล กลุ่มกับกลุ่ม เครือข่ายกับเครือข่าย และความสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพราะกระบวนการสื่อสารจะช่วยให้สมาชิกของเครือข่ายเกิดการเรียนรู้ เกิดการยอมรับในกระบวนการทำงานและช่วยรักษาสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกันอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะทำให้เครือข่ายดำรงอยู่ได้ ดังนั้นเครือข่ายจึงต้องมีระบบความสัมพันธ์ของการสื่อสารระหว่างสมาชิก โดยมีกิจกรรมและข้อมูลเพื่อให้เกิดความเคลื่อนไหวของเครือข่าย

ปาริชาติ สถาปิตานนท์ และชัยวัฒน์ ธีระพันธุ์ (2546, หน้า 7) มีความเห็นว่า องค์ประกอบของเครือข่ายการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์กันแบบสมการด้วยการถ่ายทอดความรู้ ทักษะ การสื่อสาร การบริหารข้อมูลข่าวสารและการปฏิสัมพันธ์เพื่อนำไปสู่การตีความหมาย หรือการสร้างควมหมายร่วมและสุดท้าย คือ การเห็นและเข้าใจในเป้าหมายร่วมกัน ดังลักษณะใน ภาพ 1



ภาพ 1 องค์ประกอบของเครือข่ายการเรียนรู้

ที่มา: พระมหาสุทิตย์ อาภากรโ (อบอูน), 2547, หน้า 54

จากรูปจะเห็นได้ว่า N = Network หรือเครือข่าย เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการที่สมาชิกของเครือข่ายทุกคนเห็นและเข้าใจในเป้าหมายร่วมกัน ทั้งเป้าหมายในระยะสั้น ระยะยาว และเป้าหมายเฉพาะหน้า ในขณะที่เครือข่ายจะมีกลไกการจัดการระบบข้อมูลข่าวสาร เพื่อถ่ายทอด

ความรู้ หรือทักษะต่าง ๆ ตลอดจนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน โดยที่สมาชิกจะมีการรับรู้และตีความหมายของข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างกันออกไป และภายในเครือข่ายนั้นจะต้องประกอบด้วยสมาชิกที่หลากหลาย มีวัตถุประสงค์และเป้าหมายร่วมกัน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา มีการเคลื่อนไหวของข้อมูลข่าวสารที่สื่อถึงกัน มีพื้นที่รูปธรรมในการทำงาน มีชุมทาง (Hub) มีศูนย์ประสานงานย่อย (Node) ที่หลากหลายและกระจายอยู่ในพื้นที่ต่าง ๆ และที่สำคัญ คือ มีผู้จัดการเครือข่ายในการประสานงานย่อยในพื้นที่ เพื่อให้เครือข่ายมีกิจกรรมและเกิดความเคลื่อนไหวตลอดเวลา ซึ่งในบางครั้งกิจกรรมย่อยในระดับศูนย์ประสานงานย่อยก็มีความหมายและสามารถสร้างเป็นพลังของเครือข่ายได้

สัมพันธ์ เศรษฐกิจ และคนอื่น ๆ (2540, หน้า 3-9) เสนอว่า เครือข่ายการเรียนรู้มีองค์ประกอบ 7 ประการ ดังนี้

1. อุดมการณ์ร่วมกัน หมายถึง สมาชิกมีทัศนคติต่อโลก ต่อสังคม ต่อชุมชนร่วมกัน มีความเข้าใจตรงกันว่าตนเองมีสถานภาพและบทบาทใด อุดมการณ์เป็นสิ่งสำคัญในการยึดเหนี่ยวการรวมกลุ่มเป็นเครือข่ายเอาไว้ ยิ่งถ้าสามารถกำหนดเป้าหมายระยะยาวหรือวิสัยทัศน์ได้ก็จะยิ่งทำให้เครือข่ายมีอุดมการณ์ในการรวมตัวกันได้ดียิ่งขึ้น
2. เป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน เช่น การมีเป้าหมายเพื่อให้หลุดพ้นจากความยากจนจะมีวัตถุประสงค์เพื่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น การมีเป้าหมายเพื่อสร้างอำนาจทางเศรษฐกิจและการเมืองจะมีวัตถุประสงค์ในการต่อสู้ เพื่อให้ได้มาซึ่งอำนาจต่อรองทางเศรษฐกิจและการเมือง เป็นต้น
3. ผลประโยชน์ร่วมกันและการกระจายผลประโยชน์อย่างเป็นธรรมและทั่วถึง เป้าหมายและวัตถุประสงค์อาจมีลักษณะนามธรรมมาก แต่ผลประโยชน์ร่วมกันมีลักษณะเป็นรูปธรรมที่สมาชิกทุกคนต้องการ เครือข่ายการเรียนรู้จึงต้องสร้างข้อมูลให้เกิดการรับรู้โดยทั่วไปว่า ผลประโยชน์ร่วมกันของการรวมตัวเป็นเครือข่ายคืออะไร
4. คน คนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของเครือข่ายซึ่งคนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเครือข่ายจะประกอบไปด้วย ผู้นำ ซึ่งเป็นผู้กุมความอยู่รอดของเครือข่าย หากผู้นำได้รับการยอมรับ มีบารมี มีความสามัคคี ประพฤติปฏิบัติดี มีความสามารถและคิดถึงส่วนรวมอย่างแท้จริง ก็จะสามารถนำเครือข่ายไปสู่ความสำเร็จ และสร้างความเข้มแข็งให้แก่เครือข่ายได้ ผู้นำบางคนอาจจะเป็นผู้นำทั้งด้านความคิด การปฏิบัติ และการเผยแพร่ก็ได้ โดยทั่วไปแล้วผู้นำเครือข่ายการเรียนรู้มีหลายประเภท เช่น ผู้นำทางความคิด ผู้นำทางด้านศีลธรรม ผู้นำทางด้านอาชีพ ผู้นำทางด้านการพูด ผู้นำที่สามารถประยุกต์งานราชการกับเป้าหมายเพื่อชาวบ้านได้และผู้นำทางการประสาน

ทรัพยากรภายในและภายนอกชุมชน เป็นต้น สมาชิก ผู้เข้าร่วมเป็นสมาชิกของเครือข่ายมีหลายประเภท ทั้งสมาชิกที่เข้าร่วมคิดร่วมทำงานกับเครือข่ายโดยอาจจะเข้าร่วมกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ เข้าร่วมกิจกรรมบางครั้ง และสมาชิกประเภทดูอยู่เฉย ๆ เป็นต้น ชาวบ้านทั่วไป ผู้ที่อยู่ในชุมชนที่ไม่เข้าร่วมอยู่ในเครือข่ายแต่ก็มีผลต่อการดำรงอยู่ของเครือข่าย เพราะเป็นกลุ่มที่เฝ้าดู ติดตาม วิพากษ์วิจารณ์และพร้อมที่จะเข้าร่วมหรือไม่เข้าร่วมเป็นสมาชิกเครือข่ายก็ได้

5. การบริหารจัดการ การบริหารจัดการเครือข่ายการเรียนรู้ควรเป็นการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โดยมีลักษณะดังนี้

5.1 การตัดสินใจร่วมของสมาชิก เพราะถ้าหากสมาชิกไม่มีโอกาสในการตัดสินใจด้วยความเป็นเจ้าของของเครือข่ายก็จะขาดความตระหนัก ไม่ช่วยกันระมัดระวังแต่จะปล่อยให้ขึ้นอยู่กับผู้นำว่าจะนำเครือข่ายไปในทิศทางใด ทำให้เครือข่ายจะประสบความสำเร็จหรือไม่ก็ขึ้นอยู่กับผู้นำเพียงฝ่ายเดียวเท่านั้น

5.2 โครงสร้างและบทบาทหน้าที่ โดยทั่วไปโครงสร้างการบริหารเครือข่ายจะประกอบด้วย ประธาน รองประธาน เลขานุการ ประชาสัมพันธ์ ฎีกม เทรญญิก ฝ่ายซื้อฝ่ายขาย ฝ่ายตรวจสอบ และกรรมการอื่น ๆ ที่มีการกำหนดบทบาทหน้าที่กันตามตำแหน่งอย่างชัดเจน

5.3 สถานที่และวัสดุอุปกรณ์ เพื่อเป็นศูนย์กลางของการรวมตัวกันสำหรับการประชุม การจัดกิจกรรม การเก็บวัสดุอุปกรณ์ และใช้ประโยชน์อื่น ๆ สำหรับเครือข่ายและชุมชน

5.4 กฎ กติกาของเครือข่าย เพื่อยึดถือและเป็นแนวทางปฏิบัติและเป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างสมาชิกเพราะการที่คนหลายคนมารวมกลุ่มกันเป็นเครือข่าย ย่อมมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันหรือขัดแย้งกัน การปฏิบัติตามกฎกติกา จึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของเครือข่ายการเรียนรู้

5.5 การสื่อสารระหว่างผู้นำกับสมาชิกเครือข่าย เช่น การจัดประชุมชี้แจง แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและหาข้อสรุปร่วมกัน การแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านหอกระจายข่าว การประชุมแกนนำเครือข่าย และการกระจายข้อมูลในกลุ่มย่อย การใช้ความสัมพันธ์ทางสังคมและวัฒนธรรมระหว่างผู้นำกับสมาชิกเครือข่ายในการติดต่อและรับข้อมูลข่าวสารความรู้ระหว่างกัน เป็นต้น การสื่อสารจะทำให้เกิดการรับรู้ สร้างความเข้าใจและร่วมมือกันมากขึ้น หากไม่มีการติดต่อสื่อสารหรือสื่อสารน้อยหรือสื่อสารผิดไปจากความเป็นจริง จะทำให้เครือข่ายประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้ยาก

5.6 การควบคุมตรวจสอบ เมื่อมีการแบ่งบทบาทหน้าที่กันแล้ว ต้องมีการควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ที่การรับรู้กันอย่างโปร่งใสโดยเฉพาะกิจกรรมที่

เกี่ยวข้องกับการเงิน ถ้าอยู่ในมือเหรียญหรือฝ่ายการเงินเพียงคนเดียวย่อมมีโอกาสเกิดการรั่วไหลเงินสูญหายหรือถูกนำไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ การควบคุมตรวจสอบกันและกันอยู่เสมอจะช่วยให้เครือข่ายการเรียนรู้ไม่เกิดปัญหาหรือสามารถป้องกันแก้ไขปัญหาได้ทันที่

6. กิจกรรมการเรียนรู้ การฝึกฝนและปฏิบัติจริงอยู่ที่กิจกรรมการเรียนรู้ของสมาชิกในเครือข่าย โดยทั่วไปกิจกรรมที่จัดขึ้นล้วนแล้วแต่เป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับสมาชิกในเครือข่ายการเรียนรู้ ดังนั้นจึงควรมีการกำหนดกิจกรรมที่มีความต่อเนื่องและช่วยเสริมสร้างพัฒนาคุณภาพของสมาชิกในเครือข่ายให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

7. งบประมาณ งบประมาณช่วยให้เครือข่ายสามารถดำเนินงานไปได้ด้วยดี จึงจำเป็นที่จะต้องมีการระดมทุนทั้งภายในและภายนอกเครือข่าย เพื่อให้การดำเนินงานตามกิจกรรมแผนงานของเครือข่ายประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำคุณลักษณะที่สำคัญของเครือข่ายการเรียนรู้ตามแนวคิดของนักวิชาการมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ ดังปรากฏตามตาราง 1

ตาราง 1 สังเคราะห์องค์ประกอบที่สำคัญของเครือข่ายการเรียนรู้

องค์ประกอบที่สำคัญของ เครือข่ายการเรียนรู้	ต้นยา พศวี (2548)	วิมลลักษณ์ ชูชาติ (2540)	ธนา ประมุขกุล (2544)	พระมหาสุทัศน์ ธาปกรณ์ (อบอณู) (2547)	ปรีชาดี สถาปิตานนท์ และชัยวัฒน์ กิระพันธุ์ (2546)	สัมพันธ์ เศษะอริก (2540)	ผู้วิจัย
1. สมาชิกของเครือข่าย	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. วัตถุประสงค์และเป้าหมายร่วมกัน	✓		✓	✓	✓	✓	✓
3. ระบบการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างกัน	✓	✓		✓	✓		✓
4. การบริหารจัดการ	✓					✓	
5. ผู้ประสานงานเครือข่าย	✓		✓				
6. กิจกรรมร่วมกัน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7. การรวมพลังสมาชิก	✓		✓		✓	✓	✓
8. การสนับสนุนและส่งเสริมซึ่งกันและกัน	✓		✓	✓	✓		✓
9. การมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง	✓			✓	✓	✓	✓
10. ผลงานของเครือข่าย	✓		✓		✓		

ผลการสังเคราะห์องค์ประกอบของเครือข่ายการเรียนรู้ โดยผู้วิจัยพบว่า เครือข่ายการเรียนรู้ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 7 องค์ประกอบ ได้แก่ สมาชิกของเครือข่าย วัตถุประสงค์และเป้าหมายร่วมกัน ระบบการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างกัน การมีกิจกรรมร่วมกัน การรวมพลังสมาชิก การสนับสนุนซึ่งกันและกัน และการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง

4. ประเภทของเครือข่ายการเรียนรู้

การแบ่งประเภทของเครือข่ายการเรียนรู้ มีหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการแบ่งประเภทแตกต่างกันออกไป จึงทำให้เครือข่ายการเรียนรู้มีหลายประเภทที่แตกต่างกัน ดังนี้

การแบ่งตามประเภทของสมาชิกที่เชื่อมโยงกัน

การแบ่งประเภทเครือข่ายการเรียนรู้ตามประเภทของสมาชิกที่เชื่อมโยงกัน เป็นการแบ่งโดยพิจารณาจากลักษณะของสมาชิกที่มารวมกันเป็นเครือข่ายการเรียนรู้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. เครือข่ายที่เชื่อมโยงกันระหว่างบุคคล กลุ่ม องค์กรประเภทเดียวกัน หรือคล้ายคลึงกัน เช่น สมาคมครูแนะแนว เครือข่ายอาสาสมัครสาธารณสุข เป็นต้น
2. เครือข่ายที่เชื่อมโยงกันระหว่างบุคคล กลุ่ม องค์กรต่างประเภทกัน แต่มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน เช่น เครือข่ายด้านสิทธิมนุษยชน เครือข่ายอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม เป็นต้น ที่สมาชิกมีลักษณะแตกต่างกัน แต่มารวมกันเป็นเครือข่ายเพื่อดำเนินกิจกรรมด้วยวัตถุประสงค์เดียวกัน

การแบ่งตามโครงสร้างของเครือข่าย

การแบ่งประเภทของเครือข่ายการเรียนรู้ตามโครงสร้างของเครือข่ายเป็นการแบ่งโดยการพิจารณาจากลักษณะโครงสร้างของเครือข่ายซึ่งมีความแตกต่างกันออกไป โดยอาจแบ่งออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่

1. เครือข่ายไม่มีโครงสร้าง เป็นเครือข่ายที่ไม่ได้กำหนดโครงสร้างในการดำเนินงานไว้อย่างชัดเจน ไม่มีศูนย์กลางในการดำเนินงานที่แน่นอน แต่อาจจะใช้การประชุมของสมาชิกในแต่ละครั้งเป็นศูนย์กลางในการดำเนินงาน เช่น ที่ประชุมอธิการบดีมหาวิทยาลัยของประเทศไทย เป็นต้น
2. เครือข่ายโครงสร้างกระจายศูนย์ เป็นเครือข่ายที่มีศูนย์กลางทำหน้าที่ประสานงาน แต่การกระจายอำนาจความรับผิดชอบให้กับสมาชิก (Distribute Network) อย่างเท่าเทียมกัน เช่น เครือข่ายการพัฒนาที่เปิดโอกาสให้สมาชิกดำเนินงานได้โดยอิสระ โดยอาศัยสื่อประเภทบุคคลเป็นหลัก เครือข่ายการเรียนรู้ที่ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

3. เครือข่ายรวมศูนย์ เป็นเครือข่ายที่มีศูนย์กลางเป็นศูนย์รวมในการประสานงานในลักษณะของแม่ข่ายที่รวมอำนาจการจัดการความรู้ไว้ในศูนย์กลาง สมาชิกเป็นเพียงผู้ร่วมใช้บริการจากศูนย์กลางเท่านั้น

4. เครือข่ายโครงสร้างลำดับชั้น (Hierarchical Network) เป็นเครือข่ายที่มีโครงสร้างในการบริหารจัดการและการดำเนินงานที่รับผิดชอบตามลำดับ มีขั้นตอนในการดำเนินงานหลายขั้นตอน

5. เครือข่ายโครงสร้างแบบผสม เป็นเครือข่ายที่มีโครงสร้างทั้งรูปแบบรวมศูนย์และกระจายศูนย์ กล่าวคือ กำหนดบทบาทหน้าที่ของศูนย์กลางและของสมาชิกไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมกับกิจกรรมและการดำเนินงานของเครือข่าย เพื่อสนองความต้องการได้อย่างกว้างขวาง

การแบ่งตามจุดมุ่งหมายของการเรียนรู้

การแบ่งตามจุดมุ่งหมายของการเรียนรู้ เป็นการแบ่งประเภทของเครือข่ายการเรียนรู้ตามจุดมุ่งหมายที่จัดให้แก่ผู้ที่จะให้การเรียนรู้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้ (ปาน กิมปี, 2540, หน้า 33)

1. เครือข่ายที่มุ่งเอกกัตบุคคลเป็นหลัก เป็นเครือข่ายที่มุ่งพัฒนาบุคคลในด้านต่าง ๆ เพื่อให้นำไปพัฒนาครอบครัว ชุมชน และสังคม การพัฒนาศักยภาพของบุคคลในการคิดวิเคราะห์ แก้ไขปัญหา กระตุ้นความใฝ่รู้ ตลอดจนจูงใจสำนึกในการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ของตนเอง เป็นต้น

2. เครือข่ายที่มุ่งชุมชนเป็นหลัก เป็นเครือข่ายที่ใช้ในการเปลี่ยนแปลงสังคมและเศรษฐกิจของชุมชน เพิ่มขีดความสามารถของชุมชนในการพึ่งตนเองและพัฒนาตนเองบนพื้นฐานของความเข้าใจในสภาพปัญหา เงื่อนไข ข้อจำกัดและความต้องการของชุมชน

การแบ่งตามลักษณะของเครือข่าย

การแบ่งประเภทของเครือข่ายการเรียนรู้ ตามลักษณะของเครือข่ายเป็นการแบ่งโดยพิจารณาจากลักษณะสำคัญของเครือข่าย ซึ่ง สมเกียรติ พงษ์ไพบูลย์ ได้แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้ (ประหยัด จตุพรพิทักษ์กุล, 2538, หน้า 18)

1. เครือข่ายที่มีลักษณะเป็นสถาบัน เป็นเครือข่ายระดับสถาบันที่รวมกันเพื่อวัตถุประสงค์บางอย่าง เช่น ที่ประชุมอธิการบดีมหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย เครือข่ายวิจัยมหาวิทยาลัยเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้ เป็นต้น

2. เครือข่ายที่เป็นภูมิปัญญาที่แสวงหาทางรอดทางเศรษฐกิจต่าง ๆ เป็นการรวมกันของประชาชนชาวบ้าน เพื่อร่วมมือกันนำภูมิปัญญามาใช้แก้ปัญหาทางเศรษฐกิจ เช่น เครือข่ายเกษตรทางเลือก เครือข่ายการเกษตรแบบผสมผสาน เป็นต้น



3. เครือข่ายที่มีลักษณะเป็นองค์กรชุมชน เป็นการรวมกันของสมาชิกเพื่อดำเนินกิจกรรมในลักษณะของการต่อรอง กัดดันและสร้างกระบวนการที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนซึ่งมีหลายระดับ เช่น องค์กรชาวบ้านต่าง ๆ ที่มีอยู่ในชุมชน องค์กรระดับจังหวัด เช่น กลุ่มปศุสัตว์ กลุ่มนาสวนผสม เป็นต้น ที่สมาชิกมาจากชุมชนในระหว่างจังหวัดและมีการไหลเวียนขององค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง

การแบ่งตามรูปแบบการเรียนรู้ของเครือข่าย

การแบ่งประเภทของเครือข่ายการเรียนรู้ตามรูปแบบของการเรียนรู้ของเครือข่าย เป็นการแบ่งโดยพิจารณาจากลักษณะของรูปแบบในการเรียนรู้ภายในเครือข่าย ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้สนธยา พลศรี (2548, หน้า 305)

1. เครือข่ายการเรียนรู้ที่เจ้าหน้าที่ภาครัฐบาลเป็นแกนกลางในการดำเนินงาน คนในชุมชนผู้ซึ่งเป็นสมาชิกของเครือข่ายเป็นผู้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเครือข่ายในระดับหนึ่งเท่านั้น
2. เครือข่ายการเรียนรู้ที่เจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้ดำเนินงาน ในลักษณะของการส่งเสริมและเผยแพร่ความรู้ การค้นหาผู้นำของชุมชน การสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ เป็นต้น
3. เครือข่ายการเรียนรู้ที่นักพัฒนาจากองค์กรพัฒนาเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ตามวัตถุประสงค์ หลักการและวิธีการขององค์กรพัฒนาเอกชนที่ดำเนินการ
4. เครือข่ายการเรียนรู้ที่ดำเนินการโดยผู้นำในชุมชน ด้วยความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และภาวะความเป็นผู้นำ ซึ่งคนในชุมชนยอมรับและศรัทธา จึงร่วมกันดำเนินงานในลักษณะของเครือข่ายขึ้น
5. เครือข่ายการเรียนรู้ที่ดำเนินการโดยคนส่วนใหญ่ในชุมชนซึ่งอาจจะเนื่องมาจากการเกิดวิกฤตการณ์ขึ้นในชุมชนหรือชุมชนภายนอก จึงทำให้คนส่วนใหญ่ในชุมชนได้เรียนรู้ เกิดความตระหนักถึงความสำคัญและเกิดแรงจูงใจให้ร่วมกันจัดตั้งและร่วมกันดำเนินงานในรูปของเครือข่ายการเรียนรู้ขึ้น

การแบ่งตามบทบาทของเครือข่ายการเรียนรู้

การแบ่งประเภทของเครือข่ายการเรียนรู้ตามบทบาทของเครือข่ายการเรียนรู้ เป็นการแบ่งประเภทโดยพิจารณาจากบทบาทและหน้าที่ในการดำเนินงานของเครือข่าย อาจแบ่งได้ 3 ประเภท ดังนี้ พระมหาสุทิตย์ อากาศโร (อบอุ้น) (2547, หน้า 104 - 105)

1. เครือข่ายกิจกรรมหรือเครือข่ายการทำงาน เป็นเครือข่ายที่เน้นกระบวนการทำงานในระดับพื้นที่หรือในประเด็นปัญหานั้น ๆ เป็นสำคัญ จะมีโครงสร้างความสัมพันธ์ไม่ซับซ้อน มีแบบ

2. เครือข่ายสนับสนุนและเครือข่ายประสานงาน เป็นเครือข่ายที่ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางประสานงานระหว่างเครือข่ายและภาคีต่าง ๆ ส่งเสริมการทำกิจกรรมของเครือข่ายย่อยในพื้นที่ จัดให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและให้ข้อมูลทางเลือกในกระบวนการทำงาน ซึ่งอาจจะเป็นทั้งเครือข่ายเชิงพื้นที่ที่มีขอบข่ายการทำงานครอบคลุมในระดับจังหวัดหรือภูมิภาค และเป็นเครือข่ายเชิงประเด็นที่ทำงานเฉพาะด้าน เช่น เครือข่ายฮักเมืองน่าน เป็นต้น

3. เครือข่ายส่งเสริมและให้คำปรึกษา เป็นเครือข่ายที่มีบทบาทหน้าที่เป็นผู้ให้การสนับสนุนให้เกิดกระบวนการเรียนรู้และกระบวนการพัฒนา เช่น สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) เป็นต้น เครือข่ายดังกล่าวนี้ดำเนินงานในลักษณะของการให้คำปรึกษาให้แนวทางการปฏิบัติเพื่อการบรรลุเป้าหมายของเครือข่ายมากกว่าการมีส่วนร่วมและการทำงานในเชิงลึก

5. หลักการสำคัญของเครือข่ายการเรียนรู้

ได้มีผู้เสนอหลักการในการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ ไว้หลายหลักการ ดังนี้

จอห์น เอ็ม. โคเฮน และนอร์แมน ที. อัฟฮอฟฟ์ (John M. Cohen and Norman T. Uphoff) เสนอว่าหลักการสำคัญของเครือข่ายการเรียนรู้ คือ หลักการมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้ 4 ประการ ดังนี้ (Cohen and Uphoff, 1980, p. 219)

1. การตัดสินใจ (Decision Making) สมาชิกของเครือข่ายมีส่วนร่วมในการริเริ่มตัดสินใจในการดำเนินงานของเครือข่าย
2. การปฏิบัติการ (Implementation) สมาชิกของเครือข่ายมีส่วนร่วมในการเรียนรู้เพื่อการจัดสรรทรัพยากร การบริหารงาน การประสานงาน และการขอความช่วยเหลือ
3. การได้ประโยชน์ (Benefits) สมาชิกของเครือข่ายมีส่วนร่วมในการเรียนรู้เพื่อจะได้รับประโยชน์ เช่น รายได้ สิ่งของหรือความพอใจอื่น ทั้งที่เป็นส่วนของชุมชนและบุคคลรวมทั้งผลเชิงลบที่ไม่ต้องการให้เกิดขึ้นด้วย
4. การประเมินผล (Evaluation) สมาชิกของเครือข่ายมีส่วนร่วมในการเรียนรู้เพื่อการประเมินผลกิจกรรมต่าง ๆ ของเครือข่าย

สัมพันธ์ เตชะชอติก และคนอื่น ๆ (2537, หน้า 98) มีความเห็นว่าหลักการสำคัญของเครือข่ายการเรียนรู้ คือ การมีส่วนร่วมในเครือข่ายการเรียนรู้ของสมาชิกใน 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. การร่วมคิดและวิเคราะห์ปัญหา สาเหตุแห่งปัญหาและทางเลือกแห่งการแก้ปัญหา อันเป็นพื้นฐานทางความคิดในการประมวลความรู้ทั้งหมดและนำไปสู่ขั้นตอนของการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้
2. การร่วมตัดสินใจ เป็นหัวใจสำคัญของการมีส่วนร่วมเพราะเป็นการให้สมาชิกของเครือข่ายได้ใช้อำนาจของตนเอง ตัดสินใจว่าควรจะทำอะไรหรือไม่ควรทำอะไร เพราะเหตุผลใด

2. การร่วมตัดสินใจ เป็นหัวใจสำคัญของการมีส่วนร่วมเพราะเป็นการให้สมาชิกของเครือข่ายได้ใช้อำนาจของตนเอง ตัดสินใจว่าควรจะทำอะไรหรือไม่ควรทำอะไร เพราะเหตุผลใด

3. การร่วมกันวางแผน เมื่อตัดสินใจว่าจะดำเนินการเป็นที่แน่นอนแล้ว เครือข่ายต้องมีการวางแผนอย่างเป็นระบบว่าควรทำอะไรก่อนหลัง ทำไปแล้วจะเป็นอย่างไร

4. การร่วมปฏิบัติ เป็นการปฏิบัติจริงตามที่สมาชิกได้ร่วมกันคิดตัดสินใจและวางแผนไว้แล้ว

5. การร่วมประเมินผล เพื่อทราบถึงปัญหาในการปฏิบัติงานของเครือข่ายและปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

นันทิยา หุตานวัตร และณรงค์ หุตานวัตร (2546, หน้า 29-38) เสนอว่าหลักการพื้นฐานของการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ที่สำคัญมี 5 ประการ ดังนี้

1. การรวมคนจากผู้ที่มีสนใจและความต้องการใกล้เคียงกัน เพราะจะช่วยให้สมาชิกมีความเข้าใจตรงกัน โดยมีวัตถุประสงค์ของเครือข่ายอย่างชัดเจนและแน่นอน ซึ่งจะทำให้ผู้สนใจจะเป็นสมาชิกได้รู้วัตถุประสงค์ของตนว่าตรงกับวัตถุประสงค์ของเครือข่ายหรือไม่และควรมีวัฒนธรรมที่ใกล้เคียงกัน เพราะช่วยให้เชื่อให้เกิดการรวมกลุ่มและบริหารจัดการได้เป็นอย่างดี

2. การมีผลประโยชน์ร่วมกัน เครือข่ายมีผลประโยชน์ให้แก่สมาชิกและกระจายผลประโยชน์อย่างเป็นธรรม คือ ให้ทุกคนได้รับประโยชน์จากเครือข่าย จึงต้องมีกลไกในการแบ่งปันผลประโยชน์ของสมาชิกบางประการ คือ มีระบบเกี่ยวกับผลประโยชน์หรืออำนาจการจัดสรรผลประโยชน์ ยึดถือหลักการจัดสรรผลประโยชน์ตามความสามารถของสมาชิก การจัดสรรผลประโยชน์ให้แก่ส่วนกลางของเครือข่ายเพื่อใช้ในการดำเนินการร่วมกัน เป็นต้น

3. การให้คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา เครือข่ายต้องยึดถือว่าการพัฒนาคนเป็นสิ่งสำคัญมากที่สุด ต้องพัฒนาสมาชิกให้มีความรู้ ความสามารถในการกำหนดทางเลือกในการแก้ไขปัญหา การดำเนินการให้เกิดผลสำเร็จทั้งในระดับบุคคล ครอบครัวและชุมชน โดยต้องมุ่งพัฒนาทั้งในด้านคุณธรรม ความรู้ ทักษะของสมาชิกและผู้นำเครือข่ายด้วย

4. การมีส่วนร่วม ต้องเปิดโอกาสให้สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมตั้งแต่การเริ่มจัดตั้งเครือข่ายร่วมกันทำงาน ร่วมทุน ร่วมบริหารจัดการ ร่วมควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของเครือข่ายซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการเกิด เจริญเติบโต และประสบความสำเร็จของเครือข่าย

5. การบริหารจัดการ การบริหารจัดการเครือข่ายมีความสำคัญต่อการดำรงอยู่และการเจริญเติบโตของเครือข่ายซึ่งควรยึดหลักการ ดังนี้

5.3 การยึดถือความซื่อสัตย์และสร้างระบบการเงินที่ป้องกันการทุจริต

5.4 การเลือกคนให้เหมาะสมกับงานด้วยข้อมูลที่สะสมมานานและสร้างทีมงานที่

ลงตัว

5.5 การมุ่งมั่นทุ่มเทการทำงานและเรียนรู้อย่างไม่หยุดยั้ง

5.6 การสร้างโอกาสให้สมาชิกได้เข้ามาเรียนรู้งานและมีกระบวนการสร้างคนรุ่น

ใหม่

5.7 การสร้างจิตสำนึกและแรงจูงใจควบคู่ไปกับกฎระเบียบของเครือข่าย นฤมล นิราทร (2543, หน้า 33 -37) ได้กำหนดหลักการในการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ความเข้าใจระหว่างสมาชิก ในเรื่องอุดมการณ์และเป้าหมายในการทำงานของเครือข่าย

2. ความชัดเจนในศักยภาพ จุดอ่อน จุดแข็งของสมาชิกแต่ละคน เพราะจะช่วยให้มองเห็นประโยชน์ที่สมาชิกสามารถสร้างให้เครือข่ายหรือรับจากเครือข่ายได้

3. คุณสมบัติของสมาชิกที่จะร่วมเป็นเครือข่าย เช่น ค่านิยม วัฒนธรรมและศักยภาพของสมาชิก ซึ่งจะสังเกตได้จากรูปแบบการตัดสินใจว่าเป็นแบบรวมอำนาจหรือกระจายอำนาจ ความเปิดเผย การปฏิบัติต่อกันระหว่างสมาชิกและความร่วมมือกับผู้อื่น ภาพพจน์ในสายตาของชุมชน สาธารณชนซึ่งทำให้มองเห็นภาพรวมของสมาชิกที่จะเข้าร่วมเป็นเครือข่าย

4. การเข้าใจถึงความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นจากการเข้าร่วมเป็นเครือข่าย ได้แก่ การฉกฉวยโอกาสในเรื่องข่าวสารต่าง ๆ เป็นต้น

5. การเป็นทั้งผู้ให้และผู้รับ การเข้าเป็นเครือข่าย แม้จะมีการพึ่งพาหะหว่างกันแต่ก็เป็นการพึ่งพาบนพื้นฐานของการเป็นทั้งผู้ให้และผู้รับ การเป็นเพียงผู้รับหรือเป็นเพียงผู้ให้ฝ่ายเดียวไม่ก่อให้เกิดผลดีทั้งต่อตนเองและต่อเครือข่าย

6. ความเป็นอิสระ การเข้ามาร่วมในเครือข่ายของสมาชิก เป็นการเข้าร่วมโดยบางส่วนเท่านั้น และเครือข่ายมีพันธกิจที่จะต้องบรรลุ เช่นเดียวกับที่สมาชิกมีพันธกิจของตนที่ต้องบรรลุเช่นเดียวกัน

7. ความเท่าเทียมกัน สมาชิกไม่มีการขึ้นนำหรือครอบงำโดยฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง การขึ้นนำทำให้สมาชิกเกิดความรู้สึกว่าตนเองขาดการมีส่วนร่วมและความคิดเห็นที่ไม่ได้มีการรับฟัง ขณะเดียวกันการทำงานในเครือข่ายต้องเป็นการทำงานแบบเป็นทีม ทุกฝ่ายต้องมีส่วนร่วมในการเสนอความเห็นและตัดสินใจร่วมกัน

8. ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน สมาชิกติดต่อสื่อสารกันอย่างเปิดเผย และสม่ำเสมอเพราะเมื่อความไว้วางใจเกิดขึ้น เครือข่ายก็มีแนวโน้มที่จะสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานตัดสินใจกระทำกรที่แก้ไขปัญหาก็มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้อย่างทันที่

9. กิจกรรมร่วมกัน กิจกรรมจะเป็นเหมือนสายใยที่เชื่อมโยงเครือข่ายไว้ได้ และต้องแบ่งงานกันทำ เพราะเครือข่ายที่ไม่มีกิจกรรมคือเครือข่ายที่ตายแล้ว

10. เวลาและการสนับสนุนจากฝ่ายต่าง ๆ เวลาและการสนับสนุนมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อผู้ปฏิบัติงาน เพราะการสร้างเครือข่ายเป็นเรื่องที่สำคัญ เป็นความพยายามระหว่างสมาชิกที่ริเริ่มสร้างเครือข่ายและสมาชิกที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกใหม่หรือภาคีที่ต้องใช้เวลาและการช่วยเหลือสนับสนุนในบางกิจกรรม

สนธยา พลศรี (2548, หน้า 317-318) ได้กำหนดหลักการในการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ ไว้ 6 ประการ ดังนี้

1. หลักการรวมคน เครือข่ายเกิดจากการรวมคนเป็นสำคัญ โดยการรวมจากผู้ที่มีคุณลักษณะเหมาะสม เช่น มีความสนใจ ความต้องการ จุดประสงค์เดียวกัน มีวัฒนธรรมเหมือนกันและคล้ายคลึงกัน ต้องยึดถือว่าคนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุดของเครือข่าย เมื่อเข้าร่วมเป็นสมาชิกแล้วต้องพัฒนาให้มีคุณภาพตามที่เครือข่ายต้องการ ทั้งผู้นำเครือข่ายและสมาชิกทั่วไป

2. หลักการมีส่วนร่วม การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของเครือข่ายทำให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของเครือข่าย จึงต้องเปิดโอกาสให้สมาชิกได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของเครือข่ายอย่างเต็มที่ ทั้งร่วมคิดและวิเคราะห์ปัญหา ร่วมวางแผนและตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติงาน ร่วมติดตามประเมินผล ร่วมกันรับผิดชอบและร่วมกันรับผลประโยชน์ที่เกิดจากการดำเนินงานของเครือข่าย

3. หลักประชาธิปไตย การรวมกันเป็นเครือข่ายการเรียนรู้ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการมีสิทธิ เสรีภาพ เสมอภาค และภราดรภาพระหว่างสมาชิก ไม่มีใครใช้อำนาจเหนือใคร แต่ดำเนินงานบนพื้นฐานของความสัมพันธ์แบบสมานฉันท์ เชื้ออาหารต่อกันรับฟังความคิดเห็นของกันและกัน เพื่อความสำเร็จร่วมกันในเครือข่าย

4. หลักการบริหารจัดการที่ดี การรวมกันเป็นเครือข่ายการเรียนรู้นั้นเกิดขึ้นด้วยความสมัครใจ เห็นคุณค่าและตระหนักถึงความสำคัญของเครือข่าย เชื่อและไว้วางใจกันระหว่างสมาชิก การบริหารจัดการที่ดีสนับสนุนส่งเสริมให้เครือข่ายได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากสมาชิกมากยิ่งขึ้น อันนำไปสู่ความเชื่อมั่นในเครือข่าย การอุทิศตนให้กับกิจกรรมของเครือข่าย ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในความสำเร็จของเครือข่าย



5. หลักการจัดสรรผลประโยชน์ ผลประโยชน์ที่ได้รับจะเป็นเงื่อนไขสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้สมาชิกตัดสินใจเข้าร่วมกับเครือข่าย เครือข่ายการเรียนรู้จึงต้องจัดสรรผลประโยชน์อย่างยุติธรรม ตามข้อตกลงร่วมกันของสมาชิกเครือข่ายซึ่งเป็นผู้ที่รับรู้กันโดยทั่วไป

6. หลักการส่งเสริมและเผยแพร่ เครือข่ายการเรียนรู้ประกอบด้วยสมาชิกที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่แตกต่างกันออกไป การส่งเสริมให้สมาชิกได้พัฒนาตนเองให้มีคุณลักษณะใกล้เคียงกัน จึงเป็นสิ่งสำคัญ เครือข่ายควรจะมีช่องทางในการส่งเสริมและเผยแพร่ ข้อมูล ความรู้ต่าง ๆ ให้แก่สมาชิกที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพโดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปิดโอกาสให้สมาชิกได้มีเวทีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน จนเป็นวัฒนธรรมอย่างหนึ่งของเครือข่าย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับหลักการสำคัญของเครือข่ายการเรียนรู้จากนักวิชาการมาทำการวิเคราะห์ ดังปรากฏตามตาราง 2

ตาราง 2 สังเคราะห์หลักการที่สำคัญของเครือข่ายการเรียนรู้

หลักการที่สำคัญของ เครือข่ายการเรียนรู้	Cohen and Uphoff(1980)	สัมพันธ์ เพาะอธัก และคณะอื่น ๆ (2537)	นันทิยา นุตานวัตร และคณะกรค์ นุตานวัตร (2546)	นฤมล นิราทร (2543)	สมธยา พลศรี (2546)	ผู้วิจัย
1. สมาชิกมีส่วนร่วมในการตัดสินใจดำเนินการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. สมาชิกมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและ บริหารงาน	✓	✓	✓		✓	✓
3. สมาชิกร่วมรับผลประโยชน์	✓		✓		✓	
4. สมาชิกร่วมประเมินผลการดำเนินงาน	✓	✓	✓		✓	✓
5. การรวมคนจากผู้สนใจ			✓		✓	
6. สมาชิกเป็นศูนย์กลางในการพัฒนา			✓	✓		
7. สมาชิกเข้าใจในอุดมการณ์และเป้าหมาย				✓		
8. กำหนดคุณสมบัติของสมาชิก				✓		
9. เข้าใจถึงความเสี่ยง				✓		
10. การเป็นทั้งผู้ให้และผู้รับ				✓		

ตาราง 2 (ต่อ)

หลักการที่สำคัญของ เครือข่ายการเรียนรู้	Cohen and Uphoff(1980)	สัมพันธ์ เศรษฐกิจ และคนเดิน ๆ (2537)	นันทิยา นุตานวัตร และณรงศ์ นุตานวัตร (2546)	นฤนด นีราทร (2543)	สนธยา พลศรี (2548)	ผู้วิจัย
	11. มีความเป็นอิสระ				✓	
12. มีความเท่าเทียม				✓		
13. มีความไว้วางใจ				✓		
14. การมีกิจกรรมร่วมกัน				✓		
15. มีเวลาและให้การสนับสนุน				✓		
16. หลักการประชาธิปไตย					✓	
17. หลักการบริหารจัดการที่ดี					✓	
18. หลักการจัดสรรผลประโยชน์					✓	
19. หลักการส่งเสริมและเผยแพร่					✓	

ผลจากการวิเคราะห์และสังเคราะห์หลักการที่สำคัญของเครือข่ายการเรียนรู้ โดยผู้วิจัยพบว่า เครือข่ายการเรียนรู้มีหลักการที่สำคัญ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ สมาชิกมีส่วนร่วมในการตัดสินใจดำเนินการ สมาชิกมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและบริหารงาน และสมาชิกร่วมประเมินผลการดำเนินงาน

ซึ่งจะเห็นได้ว่าหลักการสำคัญในการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้มีการกำหนดหลักการที่เหมือนกันและแตกต่างกันออกไปตามจุดเน้นที่ต้องการ ซึ่งจากการวิเคราะห์และสังเคราะห์หลักการสำคัญในการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ จะประกอบไปด้วย

1. สมาชิกมีส่วนร่วมในการตัดสินใจดำเนินการ เครือข่ายเกิดจากการที่สมาชิกมีความสนใจที่จะเข้าร่วมเครือข่ายการเรียนรู้ซึ่งมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของเครือข่ายการเรียนรู้ร่วมกัน

2. สมาชิกมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและบริหารงาน ไม่ว่าจะเป็นการร่วมวางแผนการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ และร่วมแสดงความคิดเห็นให้ข้อเสนอแนะในการบริหารงานของเครือข่าย

3. สมาชิกร่วมประเมินผลการดำเนินงาน ภายหลังจากการดำเนินกิจกรรมตามแผนงานโครงการของเครือข่ายการเรียนรู้ สิ่งสำคัญที่สมาชิกจะต้องร่วมกันพิจารณาปรับปรุงแก้ไขคือการร่วมกันประเมินผลการดำเนินงานที่ผ่านมาเพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขในครั้งต่อไป

6. ขั้นตอนการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้

มีผู้เสนอขั้นตอนการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ไว้อย่างหลากหลายและแตกต่างกันออกไปดังนี้

วิมลลักษณ์ ชูชาติ (2540, หน้า 46) เสนอว่าขั้นตอนการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้มี 4 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สมาชิกได้เรียนรู้ประสบการณ์ใหม่ ๆ จากบุคคลภายนอกชุมชนหรือบุคคลภายนอกเข้าไปศึกษาสำรวจวิเคราะห์ข้อมูล จัดเวทีเสวนาแลกเปลี่ยนข้อมูลในลักษณะการเรียนรู้ร่วมกัน แล้วรวมกันเป็นเครือข่ายการเรียนรู้

ขั้นตอนที่ 2 การประสานเชื่อมโยงเครือข่ายมีหลายวิธี เช่น การประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกเครือข่ายได้รับรู้ข่าวสารข้อมูลและกิจกรรมความเคลื่อนไหวของเครือข่าย การคบหาสมาคมกันของสมาชิกทั้งในชุมชนและนอกชุมชน การประสานร่วมมือกันในการใช้ทรัพยากรบุคคล วัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ อาคาร งบประมาณร่วมกันของเครือข่ายหนึ่งกับอีกเครือข่ายหนึ่ง ทำให้เกิดการประสานงานร่วมมือกันมากขึ้น

ขั้นตอนที่ 3 การขยายเครือข่าย การขยายเครือข่ายสามารถกระทำได้โดยการจัดประชุมสัมมนา ศึกษาดูงาน การจัดกิจกรรม การถ่ายทอด การแลกเปลี่ยนกระจายความรู้ให้เกิดความร่วมมือซึ่งกันและกัน จนเกิดการรวมตัวเป็นเครือข่ายการเรียนรู้เดียวกันทั้งเครือข่ายในแต่ละเรื่องและเครือข่ายร่วมหลายเรื่องเป็นเครือข่ายเดียวกัน บางเรื่องก็มีการรวมตัวกันเป็นเครือข่ายขนาดใหญ่

ขั้นตอนที่ 4 การดำรงอยู่ของเครือข่าย เป็นการทำให้เครือข่ายที่เกิดขึ้นแล้วดำรงอยู่ต่อไปอย่างยั่งยืน ซึ่งควรมีการดำเนินการดังนี้

1. การจัดให้สมาชิกได้พบปะกันเป็นระยะ ๆ อย่างสม่ำเสมอ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

- 2 การสนับสนุนการจัดกิจกรรมของเครือข่าย เพื่อให้มีกิจกรรมการดำเนินการเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ
- 3 การให้คุณค่า ให้ขวัญกำลังใจแก่สมาชิก เพื่อให้สมาชิกทุ่มเทการดำเนินงานให้กับเครือข่าย
- 4 การกระตุ้นให้สมาชิกร่วมมือกัน เพื่อทำกิจกรรมแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกันระหว่างสมาชิก
- 5 การปลูกฝังให้สมาชิกมีความสำนึกในความเป็นเจ้าของเครือข่าย ไม่ใช่เป็นของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง
- 6 ผู้นำเครือข่ายจะต้องรักษากฎ ระเบียบ ที่สมาชิกร่วมตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด เพื่อให้สมาชิกทุกคนปฏิบัติอย่างเสมอภาคต่อกัน

ปาริชาติ วลัยเสถียร และคนอื่น ๆ (2543, หน้า 21) เสนอว่ากระบวนการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ มี 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ขั้นก่อนการเกิดเครือข่าย เป็นขั้นการเตรียมการก่อนการจัดตั้งเครือข่ายหรือขั้นการสร้างกลุ่มและขั้นปลูกจิตสำนึก เพื่อให้สมาชิกเกิดความตระหนัก รับรู้ปัญหา เกิดความสนใจในการเข้าร่วมกันแก้ไขปัญหา ด้วยการสร้างหน่วยงานหรือแนวร่วม การสร้างความศรัทธา ความไว้วางใจให้กับกลุ่มเป้าหมาย การสำรวจข้อมูล การศึกษาวิเคราะห์สถานการณ์ความต้องการร่วม เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 2 ขั้นการสร้างเครือข่าย เป็นขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อรวมพลังจัดตั้งเครือข่ายการเรียนรู้ โดยการนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิเคราะห์ เพื่อกระตุ้นให้เกิดการคิดค้นแนวทางแก้ไขปัญหา การสนับสนุนในเรื่องความรู้หรือเทคโนโลยี โดยการจัดเวทีแลกเปลี่ยนศึกษาดูงาน การเชิญวิทยากรภายนอกมาให้ความรู้ เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 3 ขั้นการสร้างความเจริญเติบโตของเครือข่าย เป็นขั้นตอนการขยายเครือข่ายอันเป็นผลมาจากการที่เครือข่ายมีความเคลื่อนไหว มีการดำเนินกิจกรรมที่ต่อเนื่องและเกิดพลังกลุ่มขึ้น ก็จะมีการขยายกลุ่มในลักษณะของการขยายกิจกรรมหรือการขยายเป็นเครือข่ายที่ใหญ่ขึ้น ซึ่งมีกิจกรรมที่สำคัญ คือ การสร้างแกนนำหรือจุดเชื่อมหรือแม่ข่าย การเสริมเรื่องการบริหารจัดการ การติดต่อสื่อสาร การกระตุ้นให้สมาชิกเกิดความตระหนักถึงความจำเป็นในการสร้างเครือข่ายและการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในการอยู่ร่วมกันเป็นเครือข่าย

นฤมล นิราทร (2542, หน้า 13-14) เสนอว่าการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ มี 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ขั้นการตระหนักถึงความจำเป็นในการสร้างเครือข่ายของสมาชิกทั้งฝ่ายปฏิบัติการและฝ่ายจัดการ เพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย รวมทั้งพิจารณาผู้ที่เหมาะสมให้เป็นสมาชิกเครือข่าย

ขั้นตอนที่ 2 ขั้นการติดต่อกับสมาชิกที่จะเข้าร่วมเป็นเครือข่าย เป็นขั้นตอนของการติดต่อสัมพันธ์เพื่อรวมเป็นเครือข่าย จะเกิดขึ้นเมื่อสมาชิกมีความต้องการเหมือนกัน ต้องการกระทำกิจกรรมตอบสนองความต้องการเหมือนกัน ดังนั้นจะต้องสร้างความคุ้นเคยและการยอมรับ รวมทั้งความไว้วางใจระหว่างกัน เป็นขั้นตอนของการปลูกจิตสำนึก โดยการให้ข้อมูล และแลกเปลี่ยนข้อมูล และกระตุ้นให้สมาชิกอยากแก้ไขปัญหาพร้อมกัน อาจเรียกขั้นตอนนี้ว่าเป็นขั้นตอนการเตรียมกลุ่มหรือเตรียมเครือข่าย (Pre-group) ก็ได้

ขั้นตอนที่ 3 ขั้นตอนการสร้างพันธกรณีร่วมกัน เป็นขั้นตอนการสร้างความผูกพันร่วมกันซึ่งหมายถึงการตกลงในความสัมพันธ์ต่อกัน การตกลงที่จะทำงานร่วมกันซึ่งในการที่จะทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหา สมาชิกจะต้องมีความรู้เพียงพอที่จะทำกิจกรรมได้ ดังนั้นจึงต้องเสริมสร้างความรู้ที่จำเป็นโดยการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในกลุ่มหรือการแลกเปลี่ยนความรู้กับองค์กรนอกกลุ่ม เช่น การศึกษาดูงาน เชิญวิทยากรมาถ่ายทอดเพิ่มพูนความรู้ เป็นต้น อาจเรียกขั้นตอนนี้ว่า กลุ่มศึกษาเรียนรู้ (Learning Group) หรือขั้นตอนการร่วมมือกันอย่างไม่เป็นทางการ (Informal Cooperation)

ขั้นตอนที่ 4 ขั้นตอนการพัฒนาความสัมพันธ์ เป็นขั้นตอนที่การสร้างเครือข่ายปรากฏผลงานเป็นรูปธรรม สมาชิกเริ่มทำกิจกรรมโดยใช้ทรัพยากรร่วมกัน ขณะเดียวกันมีการตกลงกันในเรื่องการบริหารจัดการกลุ่ม ซึ่งเริ่มต้นด้วยการกำหนดวัตถุประสงค์ของเครือข่าย การกำหนดกิจกรรม การจัดวางข้อตกลงในการทำงาน การกำหนดบทบาทของสมาชิก รวมทั้งกำหนดสิทธิและหน้าที่ของหัวหน้ากลุ่ม เป็นต้น ขั้นตอนนี้อาจเรียกว่า ขั้นกลุ่มกิจกรรม (Action Group) หรือการตกลงอย่างเป็นทางการ (formal Agreement)

ขั้นตอนที่ 5 ขั้นการเรียนรู้ร่วมกัน เป็นขั้นตอนที่เป็นผลจากความสัมพันธ์ของเครือข่ายที่แน่นแฟ้นขึ้น การเรียนรู้ร่วมกันนอกจากจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของฝ่ายปฏิบัติการแล้ว ยังเป็นประโยชน์ต่อการสร้างความสัมพันธ์ด้วย ความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นจะนำไปสู่การขยายตัว ซึ่งอาจปรากฏในรูปของการขยายกิจกรรมหรือการขยายกลุ่มตามพื้นที่หรือตามลักษณะกิจกรรม อาจเรียกว่าเป็นขั้นตอนการเข้าลงทุนในองค์กรใหม่ (Minority Investment) และการจัดตั้งองค์กรใหม่ร่วมกัน (Joint Venture) ก็ได้

กองส่งเสริมและพัฒนาเครือข่าย กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2546, หน้า 19-20) ได้เสนอขั้นตอนในการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน โดยระดับของเครือข่ายเป็น 3 ระดับ แต่ละระดับมีขั้นตอนการสร้างเครือข่ายดังนี้

1. เครือข่ายเกิดใหม่หรือเครือข่ายระดับพึ่งพิงระหว่างสมาชิก (Interdependence) เครือข่ายเกิดใหม่มีแนวโน้มที่เครือข่ายจะปิดตัวลง มีรูปแบบหรือวัฒนธรรมเฉพาะและต้องพึ่งพิงสมาชิกอื่น สมาชิกเครือข่ายเกิดใหม่อาจเข้าร่วมเพราะคิดว่าจะได้ประโยชน์เมื่อรู้ว่าไม่ได้รับประโยชน์ก็จะไม่เข้าร่วม ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างเครือข่าย ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สมาชิกเข้าร่วมต้องเข้าใจความหมาย ในการรวมตัวกันว่าเครือข่ายจะก่อให้เกิดความสำเร็จในภาพรวม

ขั้นตอนที่ 2 สร้างการยอมรับในความแตกต่างของสมาชิก ยอมรับในรูปแบบและวัฒนธรรมของสมาชิกที่แตกต่างกัน

ขั้นตอนที่ 3 มีกิจกรรมสม่ำเสมอและมากพอให้สมาชิกได้ร่วมกันทำกิจกรรมและมีความทั่วถึง ควรเลือกกิจกรรมที่ง่ายและมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จ อย่าทำกิจกรรมที่ยาก โดยเฉพาะครั้งแรก ๆ ถ้าหากกิจกรรมไม่ประสบความสำเร็จอาจทำให้เครือข่ายที่เพิ่งก่อตัวแตกสลายได้

ขั้นตอนที่ 4 จัดให้มีและกระตุ้นการสื่อสารระหว่างสมาชิกอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ

ขั้นตอนที่ 5 สนับสนุนให้สมาชิกเครือข่ายทุกคนทุกองค์กรในทุกด้านที่ต้องการ การให้ความช่วยเหลือสนับสนุนสมาชิกเครือข่ายได้รับการช่วยเหลือจะช่วยให้สมาชิกที่ยังอ่อนแอให้เข้มแข็งขึ้น สามารถช่วยเหลือตนเองได้ตามที่สมาชิกต้องการ

2. เครือข่ายระดับองค์กรอิสระ (Independence) เป็นเครือข่ายที่สมาชิกส่วนใหญ่จะดำเนินการโดยเอกเทศด้วยความเป็นตัวของตัวเอง สามารถพึ่งพิงตนเองได้ทั้งแนวคิด กิจกรรม การบริหารและแหล่งทุน มีความต้องการในการพัฒนาตัวเองสูงเพราะความต้องการที่อิสระและสามารถพึ่งพิงตนเองได้อย่างเต็มที่ ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างเครือข่าย ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สนับสนุนให้สมาชิกพัฒนาศักยภาพอย่างเต็มกำลัง สามารถตั้งเป้าหมายได้ซึ่งจะช่วยให้สมาชิกเครือข่ายพึ่งพิงตนเองได้ในทุกด้านหรือจะทำให้สมาชิกมีความสามารถพิเศษเฉพาะด้านซึ่งเป็นพื้นฐานในการสร้างความหลากหลายและความเข้มแข็งให้กับเครือข่าย

ขั้นตอนที่ 2 สร้างความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้น ระหว่างบุคลากรทุกระดับของเครือข่าย โดยเฉพาะถ้าเครือข่ายมีบุคลากรระดับสูง

ขั้นตอนที่ 3 จัดกิจกรรมที่เน้นความรู้สึกร่วมของสมาชิก และต้องทำให้สมาชิกรู้ถึงผลสำเร็จที่เกิดขึ้นเป็นผลงานของทุกคน ทุกองค์กรร่วมกัน

3. เครือข่ายระดับการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน เป็นเครือข่ายที่ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ทำงานทุกระดับอยู่ในเกณฑ์ดีมาก สมาชิกมีอิสระในการทำงาน แต่ทุกคนทุกองค์กรมีความเชื่อมโยงผูกพันเป็นเครือข่ายโดยความสมัครใจ สมาชิกแต่ละคนมีบทบาทและหน้าที่ในการให้ความร่วมมือ การสื่อสารระหว่างกันอย่างมีประสิทธิภาพ ระดับความไว้วางใจระหว่างเครือข่ายสูง กระบวนการตัดสินใจของเครือข่ายมีส่วนร่วมจากสมาชิกอย่างเท่าเทียมกัน สมาชิกทุกคนถือว่าการประสานงานเป็นบทบาทหน้าที่ของสมาชิก ซึ่งมีขั้นตอนการสร้างเครือข่าย ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 จัดกิจกรรมต่อเนื่องสม่ำเสมอ โดยเฉพาะการสร้างความสัมพันธ์ของสมาชิกระดับองค์กร เน้นการทำงานให้ต่อเนื่องสม่ำเสมอ แบ่งปันทรัพยากร ประสบการณ์ ข้อบกพร่องในการทำงานร่วมกัน เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

ขั้นตอนที่ 2 จัดกิจกรรมให้บุคลากรใหม่ ๆ ของเครือข่าย เพื่อเชื่อมต่อกับสมาชิกเก่า กับสมาชิกใหม่เข้าด้วยกันและสืบทอดความเป็นเครือข่ายการเรียนรู้ต่อไป

ขั้นตอนที่ 3 จัดให้มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างสมาชิกและคนทำงานเพื่อพัฒนาหรือแก้ไขปัญหาในการทำงานด้านต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งการให้กำลังใจซึ่งกันและกัน

ขั้นตอนที่ 4 จัดให้มีช่องว่างทางการทำงานร่วมกัน โดยมีการสื่อสารที่ง่ายต่อการเข้าถึงที่ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน เช่น สร้างระบบการติดต่องาน สร้างเว็บไซต์ในอินเทอร์เน็ตและเชื่อมโยงเครือข่ายเข้าด้วยกัน โดยอาจจะดมทุนเป็นการพิเศษเพื่อดำเนินการ

ทัศนีย์ ลักขณาภิชนัชช (2546, หน้า 37-40) สรุปขั้นตอนการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ในระดับองค์กรไว้ 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสร้างจิตสำนึกที่จะทำงานร่วมกันกับองค์กรอื่น ๆ ในการจัดกิจกรรมหรือบริการ (Consciousness Building) องค์กรและบุคลากรต้องตระหนักในความจำเป็นของการสร้างเครือข่าย (Recognition) รับรู้และเรียนรู้ในหลักปรัชญาและวิธีการทำงานแบบเครือข่ายที่ทำงานร่วมกันขององค์กรตั้งแต่สององค์กรขึ้นไป มาประสานงานการทำงานโดยมีอุดมการณ์เดียวกัน มีการติดต่อสื่อสารเชื่อมโยงการทำงาน สนับสนุนแบ่งปันทรัพยากรหรือใช้ทรัพยากรร่วมกัน เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและเป็นผลงานที่ทุกองค์กรได้รับร่วมกันอย่างสอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กรเหล่านั้น

ขั้นตอนที่ 2 การติดต่อประสานงานสร้างความสัมพันธ์กับองค์กรที่เกี่ยวข้อง (Communication and Human Relation) องค์กรและบุคลากรของเครือข่ายต้องทำความเข้าใจในนโยบาย แผนงานและวัตถุประสงค์ขององค์กรที่จะร่วมกันเป็นภาคีเครือข่าย

ขั้นตอนที่ 3 การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้และกำหนดพันธกิจร่วมกัน เป็นการที่องค์กรและบุคลากรร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ขึ้น กิจกรรมของเครือข่ายเกิดจากกระบวนการทำงานร่วมกัน ตั้งแต่ระยะเริ่มต้น ดำเนินการจนถึงสิ้นสุด โดยจัดให้มีการประชุมวางแผนร่วมกัน การลงพื้นที่ปฏิบัติงานร่วมกัน การติดต่อประสานงานกัน การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ให้ความรู้เกี่ยวกับความเคลื่อนไหวของงาน การจัดเวทีปรึกษาหารือร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรค การสรุปบทเรียนหรือผลงาน ผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์และนโยบาย เครือข่ายการเรียนรู้เกิดจากการตระหนักรู้ในความเป็นตนเอง (Self Awareness) ในภารกิจที่ต้องกระทำท่ามกลางบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ เป็นจิตสำนึกร่วมกันภายในชุมชน องค์กรและกลายเป็นพลังชุมชน (Community Power) ขับเคลื่อนในการจัดกิจกรรมหรือบริการร่วมกัน (Collective Action) เพื่อประโยชน์สุขของส่วนรวม

ขั้นตอนที่ 4 การดำเนินงานร่วมกัน (Collective Action) เป็นขั้นตอนที่สมาชิกของเครือข่ายเข้าร่วมมือกันดำเนินกิจกรรมของเครือข่ายตามที่กำหนดไว้ร่วมกัน

ขั้นตอนที่ 5 การสรุปผลสัมฤทธิ์ของงานร่วมกัน (Performance Achievement) เป็นขั้นตอนที่สมาชิกของเครือข่ายร่วมกันสรุปความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมของเครือข่ายที่สมาชิกได้ร่วมกันดำเนินการมา

วิจิต นันทสุวรรณ มีความคิดเห็นว่าการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ มีขั้นตอนการดำเนินการ 4 ขั้นตอน ดังนี้ (วิมลลักษณ์ ชูชาติ, 2540, หน้า 34 – 37)

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ประชาชน พื้นที่ที่จะสร้างเครือข่ายและประเด็นงานหลักของเครือข่าย

ขั้นตอนที่ 2 การสำรวจและค้นหาข้อมูลของกลุ่มเป้าหมาย เช่น การสำรวจงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การค้นหาแหล่งข้อมูลทั้งหมดเพื่อเห็นถึงภาพรวม ศักยภาพ ผู้รู้ องค์กรความรู้ องค์กรชุมชน ข้อจำกัด เช่น ข้อจำกัดตามธรรมชาติ ความขัดแย้งในองค์กร/ชุมชน ปัญหาต่าง ๆ ในองค์กร/ชุมชน เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 3 กระบวนการสร้างเครือข่าย หัวใจของกระบวนการสร้างเครือข่าย คือ การปฏิบัติและการสรุปประสบการณ์จากการปฏิบัติ (Action Reflection) ของสมาชิกอย่างต่อเนื่อง ซึ่งควรดำเนินการ ดังนี้

1. การคัดเลือกผู้นำ จากข้อมูลที่ได้รับในกระบวนการสำรวจ ค้นหา เน้นที่ผู้รู้และองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ เพราะเป็นการดึงศักยภาพของผู้รู้ในองค์กรออกมา และพัฒนาศักยภาพเพื่อการแก้ไขปัญหาและเอาชนะข้อจำกัดที่มีอยู่ ซึ่งผู้นำที่ผ่านการเลือกสรรนี้ จะมีบทบาทหลักในกระบวนการเครือข่าย

2. การจัดเวทีแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เป็นการนำผู้รู้ สมาชิกเครือข่ายมาร่วมแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ ซึ่งในการดำเนินการจัดเวทีแลกเปลี่ยนประสบการณ์มี 3 ขั้นตอน ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยผู้นำชาวบ้าน โดยการนำเสนอข้อมูลจากกระบวนการสำรวจและสืบค้น ทั้งข้อมูลภาพรวมและรายงานการวิเคราะห์เพื่อให้สมาชิกเครือข่ายได้แลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ตามสภาพจริง ขยายการรับรู้ ระบุปัญหา ข้อจำกัด เกี่ยวกับความรู้ ความสามารถ ของตนเอง ให้ข้อมูลผ่านการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อสรุปจากการวิเคราะห์โดยเครือข่าย

2.2 การเรียนรู้จากสมาชิก ตามประเด็นที่ต้องการนำเสนอเพื่อให้สมาชิกได้ร่วมแสดงความคิดเห็นให้ข้อเสนอแนะ ต่อเติมความคิดประสบการณ์ของตนเองให้สมาชิกได้รับรู้

2.3 การเรียนรู้จากความคิดและประสบการณ์ ในการจัดการงานพัฒนาของตนเองโดยการรวมกลุ่มเป็นเครือข่าย โดยมีผู้รู้หรือผู้นำเครือข่ายจากองค์กรที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีจุดเน้น ที่การทำงานแบบเครือข่าย

การจัดเวทีแลกเปลี่ยนประสบการณ์ควรจัดหลาย ๆ ครั้งต่อเนื่องกัน เพราะเนื้อหาทั้งสามประเด็นที่กล่าวมาแล้ว สมาชิกเครือข่ายควรจะเรียนรู้ไปควบคู่กับการเรียนรู้เชิงประจักษ์ ที่ได้ จากประสบการณ์จริง

3. การวางแผนงานพัฒนา เป็นผลที่ได้มาจากการได้รับฟังความคิดเห็นในการจัดเวทีแลกเปลี่ยนประสบการณ์ กิจกรรมที่จะนำมาปฏิบัติควรเป็นกิจกรรมที่ได้จากความคิดเห็นของสมาชิกที่สอดคล้องกับศักยภาพของหน่วยงาน องค์กร

4. การจัดตั้งเครือข่าย แม้ว่าจะมีการวางแผนการทำงานและนำไปสู่การปฏิบัติแล้ว ควรมีการจัดเวทีแลกเปลี่ยนประสบการณ์อย่างต่อเนื่อง เพราะจะเป็นกระบวนการสำคัญในการสรุปประสบการณ์จากการปฏิบัติและนำไปสู่การพัฒนารูปแบบวิธีการบริหารจัดการเครือข่าย

ขั้นตอนที่ 4 การเชื่อมประสาน ในกระบวนการส่งเสริมและสนับสนุนเครือข่ายการเรียนรู้ บทบาทของเครือข่ายและสมาชิก คือ การเชื่อมประสานเกี่ยวกับคน ความรู้ และทรัพยากร ดังนี้



1. คน ได้แก่ ผู้รู้ ผู้นำ สมาชิกของเครือข่ายในองค์กร ชุมชนหรือผู้ที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้านในองค์กร ชุมชน

2. ความรู้ ได้แก่ ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ชุมชน ความรู้ทางวิชาการหรือที่มาจากภายนอกชุมชน และชุดความรู้หรือประสบการณ์ที่ได้สะสมและพัฒนาขึ้น

3. ทรัพยากร ได้แก่ ทรัพยากรวัตถุ เช่น เงินทุน ที่ดิน ป่าไม้ และแหล่งน้ำ พืช สัตว์ และผลผลิตของชุมชน เป็นต้น

คน ความรู้ ทรัพยากร เป็นตัวกำหนดรูปแบบ กระบวนการ ตลอดจนเนื้อหาสาระและกิจกรรมของเครือข่ายการเรียนรู้ ซึ่งต้องสอดคล้องกับวิถีชีวิต สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้จริง

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน กรมการพัฒนาชุมชน (ม.ป.ป.:1) สรุปขั้นตอนของการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ไว้ 2 ขั้นตอน คือ การเตรียมความพร้อมก่อนการสร้างเครือข่ายและการดำเนินการจัดตั้งเครือข่าย โดยแต่ละขั้นตอนมีกิจกรรมดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมความพร้อมก่อนการสร้างเครือข่าย มีกิจกรรมที่ควรดำเนินงานตามลำดับ ดังนี้

1. การสำรวจสมาชิกที่จะรวมกันเป็นเครือข่าย เกี่ยวกับความเป็นมา ลักษณะกระบวนการทำงานและผลงาน ปัญหาและความต้องการ เป็นต้น

2. ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ เพื่อสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้ที่เป็นสมาชิกและเป้าหมายอย่างทั่วถึง

3. จัดกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้สมาชิกได้พบปะกัน ให้ทันต่อสถานการณ์ต่าง ๆ โดยการฝึกอบรม จัดประชุมสัมมนา ศึกษาดูงาน เป็นต้น

4. จัดเวทีประชาคม เพื่อคัดเลือกผู้แทนของเครือข่าย

5. จัดเตรียมปัจจัยที่สนับสนุนให้พร้อม โดยประสานความร่วมมือจากทุกฝ่ายทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชน

6. จัดเตรียมกระบวนการและขั้นตอนให้นำสนใจ สามารถดึงดูดให้ผู้ที่สนใจจะเข้าร่วมเป็นสมาชิกของเครือข่ายได้เข้าร่วมในทุกขั้นตอนและเป็นสมาชิกด้วยการตระหนักถึงคุณค่าที่แท้จริงของเครือข่าย

ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินการจัดตั้งเครือข่าย มีกิจกรรมที่ควรดำเนินงานตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลสภาพความเป็นจริงและข้อจำกัดของสมาชิก ที่จะนำมาเชื่อมโยงเป็นเครือข่าย

2. สมาชิกต้องเข้าร่วมด้วยความสมัครใจ และมีวัตถุประสงค์ร่วมกัน

3. ศึกษาดูงานเครือข่ายที่ประสบความสำเร็จ
4. จัดประชุม เพื่อร่วมกำหนดวัตถุประสงค์ของเครือข่าย
5. รับสมัครสมาชิก เพื่อตั้งกลุ่มอย่างเป็นทางการ
6. มีการเผยแพร่ถ่ายทอดข้อมูล การปฏิบัติงานร่วมกันและกิจกรรมต่าง ๆ ของเครือข่ายตลอดเวลา

7. ติดตามประเมินผลการดำเนินงานของเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง

มงคล ชาวเรือ (2546, หน้า 72-73) ได้สรุปขั้นตอนในการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ไว้ 6 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การตระหนักถึงความจำเป็นในการสร้างเครือข่าย เป็นขั้นตอนสมาชิกและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายตระหนักถึงความจำเป็นในการสร้างเครือข่าย เพื่อทำงานร่วมกันให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน พิจารณาความเหมาะสมของผู้ที่จะเข้าร่วมเป็นเครือข่าย ซึ่งโดยปกติแล้วการจะเป็นสมาชิกเครือข่ายได้นั้น สมาชิกจะต้องเลือกตามที่ตนเองเห็นความสำคัญ ผลประโยชน์ที่จะได้รับ ผลประโยชน์ที่ต้องเสียสละ ระยะเวลาในการเข้าร่วมและความสำเร็จของเครือข่าย

ขั้นตอนที่ 2 การติดต่อกับสมาชิกที่จะร่วมเป็นเครือข่าย เมื่อพิจารณาว่าบุคคล กลุ่มหรือองค์กรที่สนใจจะเข้าร่วมเป็นเครือข่ายมีคุณสมบัติที่เหมาะสมและควรรับเป็นสมาชิกเครือข่าย ก็ควรทำการติดต่อสัมพันธ์เพื่อชักชวนให้เข้าร่วมเป็นเครือข่าย โดยการสร้างความคุ้นเคย การยอมรับและความไว้วางใจระหว่างกัน ให้ข้อมูล แลกเปลี่ยนข้อมูล กระตุ้นให้คิดร่วมกัน เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของเครือข่าย

ขั้นตอนที่ 3 การสร้างพันธกรณีร่วมกัน เป็นการสร้างความผูกพันร่วมกัน ตกลงในรูปแบบความสัมพันธ์ต่อกันและทำงานร่วมกันในลักษณะของเครือข่ายการเรียนรู้ ที่ทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อตอบสนองความต้องการหรือแก้ปัญหาร่วมกันซึ่งสมาชิกจะต้องมีความรู้และประสบการณ์เพียงพอที่จะเข้าร่วมกิจกรรมด้วยกันได้ ซึ่งอาจจะเพิ่มพูนความรู้ให้แก่สมาชิกโดยการถ่ายทอดความรู้ด้วยการศึกษา อบรม การดูงาน เป็นต้น ทำให้เกิดการศึกษาร่วมกันเกิดขึ้นในเครือข่าย

ขั้นตอนที่ 4 การพัฒนาความสัมพันธ์ร่วมกัน เป็นขั้นตอนที่สร้างเครือข่ายอย่างเป็นทางการ โดยเริ่มให้สมาชิกทำกิจกรรมที่ใช้ทรัพยากรร่วมกันตกลงกันในเรื่องการบริหารจัดการ วัตถุประสงค์ กิจกรรม บทบาทของสมาชิก สิทธิหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น อย่างชัดเจนเพื่อนำไปใช้ปฏิบัติร่วมกัน

ขั้นตอนที่ 5 การทำกิจกรรมร่วมกัน เป็นขั้นตอนที่สมาชิกของเครือข่ายเริ่มทำกิจกรรมร่วมกัน จนปรากฏผลงานหรือผลประโยชน์ ทำให้ความสัมพันธ์ของสมาชิกเครือข่ายแน่นแฟ้นขึ้น ในขณะเดียวกันก็เกิดการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างสมาชิกด้วยกัน ซึ่งอาจขยายกิจกรรมของเครือข่ายให้กว้างขวางออกไปได้มากยิ่งขึ้น

ขั้นตอนที่ 6 การรวมตัวกันจัดตั้งเป็นเครือข่ายการเรียนรู้ร่วมกัน เป็นผลมาจากการทำกิจกรรมร่วมกันมาเป็นเวลายาวนาน และมีการรวมตัวกันทั้งด้านกิจกรรมหรือขยายเครือข่ายออกไปให้กว้างขวางมากขึ้น ทำให้เกิดการคิดจัดตั้งเครือข่ายใหม่ ๆ ที่เหมาะสมมากยิ่งขึ้น

เสรี พงศ์พิศ (2548, หน้า 209) สรุปว่าการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ ควรให้ผู้ที่จะเป็นสมาชิกร่วมกันดำเนินการใน 8 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ร่างเป้าประสงค์ (Purpose) ให้ชัดเจน เพื่อให้สมาชิกรู้ถึงความเป็นมาของการก่อตั้งเครือข่าย ความสำคัญของเครือข่าย วัตถุประสงค์และแนวทางในการดำเนินกิจกรรมของเครือข่าย

ขั้นตอนที่	2	กำหนดเป้าหมาย (Goals) วัตถุประสงค์ (Objective)
ขั้นตอนที่	3	กำหนดแผนการดำเนินงาน (Action Plan)
ขั้นตอนที่	4	กำหนดกฎระเบียบกฎเกณฑ์ขั้นพื้นฐาน
ขั้นตอนที่	5	กำหนดกระบวนการในการตัดสินใจ (Define Decision Making Process)
ขั้นตอนที่	6	เตรียมแผนการสื่อสารระหว่างสมาชิก
ขั้นตอนที่	7	เลือกโครงสร้างการบริหารจัดการเครือข่าย
ขั้นตอนที่	8	จัดหาทุนในการดำเนินงาน

สนธยา พลศรี (2548, หน้า 334 - 336) กล่าวถึงขั้นตอนในการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ มีขั้นตอนที่สำคัญ 2 ขั้นตอน คือ การเตรียมการก่อนสร้างเครือข่ายและการดำเนินการจัดตั้งเครือข่าย ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมการก่อนสร้างเครือข่าย เป็นขั้นตอนแรกเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนที่จะดำเนินการจัดตั้งเครือข่ายการเรียนรู้ซึ่งมีกิจกรรมที่สำคัญ ดังนี้

1. การสร้างความตระหนักในปัญหาและจิตสำนึกในการรวมตัวของผู้ที่เข้าร่วมเป็นสมาชิกเครือข่าย เพื่อให้เห็นถึงความสำคัญของเครือข่ายและการเข้าร่วมกิจกรรมของเครือข่าย
2. การให้ผู้ที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกได้เล็งเห็นถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการเข้าร่วมเป็นสมาชิกเครือข่ายการเรียนรู้อย่างชัดเจน ทั้งผลประโยชน์ต่อตนเองและต่อองค์กร ชุมชน

3. การสรรหาแกนนำที่มีภาวะผู้นำเหมาะสม เพราะเป็นผู้ได้รับการยอมรับของสมาชิกในเครือข่าย สามารถจูงใจให้คนเข้าร่วมเป็นสมาชิกของเครือข่ายได้

4. การประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้สนใจได้ทราบข้อมูลของเครือข่ายอย่างกว้างขวาง ชัดเจนและถูกต้อง สามารถนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจในการเข้าร่วมเป็นสมาชิกได้เร็วขึ้น

5. การเตรียมสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ไว้ให้พร้อมและเพียงพอ เพื่อให้การดำเนินงานของเครือข่ายสะดวก รวดเร็วและดึงดูดให้คนเข้าร่วมเป็นสมาชิก

6. การติดต่อประสานงานกับบุคคล กลุ่มและองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างเครือข่ายเพื่อระดมพลังหรือศักยภาพมาใช้ในการจัดตั้งเครือข่ายให้ประสบความสำเร็จ

ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินการจัดตั้งเครือข่าย มีกิจกรรมที่สำคัญ ดังนี้

1. กุ่รจัดประชุมผู้สนใจที่จะเป็นสมาชิกของเครือข่าย เพื่อทำความเข้าใจในรายละเอียดต่าง ๆ และให้สมัครเข้าร่วมเป็นสมาชิก

2. การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิก เพื่อให้สมาชิกได้รู้จักกัน เกิดความสนิทสนม เกิดความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน พร้อมทั้งจะทำงานร่วมกันในเครือข่าย

3. การสร้างอุดมการณ์ร่วมกันระหว่างสมาชิก เพื่อสร้างความรัก ความผูกพันและอุทิศตนในการทำงานร่วมกับเครือข่าย

4. การร่วมกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย ยุทธศาสตร์ของเครือข่ายเพื่อให้สมาชิกเครือข่ายเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของเครือข่าย รัก ห่วงแหนเครือข่าย มุ่งมั่นที่จะดำเนินงานให้เครือข่ายประสบความสำเร็จ

5. การร่วมกำหนดโครงสร้าง การบริหารจัดการระเบียบข้อบังคับของเครือข่ายโดยพิจารณาถึงความเหมาะสม ความสามารถที่จะนำไปใช้ปฏิบัติร่วมกันได้ เพื่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานและเพื่อให้สมาชิกยอมรับในความเป็นเครือข่าย

6. การคัดเลือกคณะกรรมการโดยสมาชิกเพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานบริหารและจัดการเครือข่าย ไม่ให้ผู้ใช้คนหนึ่งตั้งตัวเป็นผู้ประสานงานหรือบริหารจัดการเครือข่าย เพราะสมาชิกจะไม่ยอมรับและเกิดปัญหาขึ้นในเครือข่าย

7. การร่วมกันกำหนดแผนงานและโครงการของเครือข่ายเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการเข้ามาเป็นสมาชิกของเครือข่าย

8. การร่วมกันปฏิบัติงานตามแผนงานและโครงการที่ร่วมกันกำหนด เพื่อผนึกกำลังของสมาชิกและนำไปใช้ดำเนินงานของเครือข่ายได้อย่างเต็มที่

9. จัดเวทีเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปฏิบัติงานของแต่ละคนแต่ละฝ่ายหลาย ๆ ครั้งเพื่อทราบถึงความสำเร็จและปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน

10. ร่วมกันสรุปบทเรียนจากเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้เป็นองค์ความรู้ใหม่ของสมาชิกในเครือข่าย

11. นำองค์ความรู้ใหม่ไปทดลองและปฏิบัติร่วมกันจนประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

12. แบ่งปันผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นแก่สมาชิกอย่างยุติธรรม

13. การประเมินผล เพื่อทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการจัดตั้งเครือข่ายและเตรียมการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาเครือข่ายให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของนักวิชาการเกี่ยวกับขั้นตอนที่สำคัญของเครือข่ายการเรียนรู้มาวิเคราะห์และสังเคราะห์ ดังตาราง 3

ตาราง 3 สังเคราะห์ขั้นตอนที่สำคัญของเครือข่ายการเรียนรู้

ขั้นตอนที่สำคัญของ เครือข่ายการเรียนรู้	วิมลลักษณ์ ชูชาติ (2540)	ปวีณาดี วลัยเสถียร (2543)	นฤมล นิราทร (2542)	กองส่งเสริมพัฒนาเครือข่าย (2546)	ทัศนีย์ ลักษณะนาภิขันธ์ (2546)	วิจิต นันทสุพรรณ (2540)	มงคล ชาวเรือ (2546)	เสรี พงศ์พิศ (2548)	สนธยา พลศรี (2548)	ผู้วิจัย
1. การสร้างความตระหนัก	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓	✓
2. การให้ผู้เข้าร่วมเล็งเห็น ประโยชน์			✓	✓	✓	✓			✓	✓
3. การสรรหาแกนนำ									✓	
4. การประชาสัมพันธ์									✓	
5. การเตรียมสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ที่จำเป็น									✓	
6. การติดต่อสื่อสารระหว่าง บุคคล กลุ่ม องค์กร		✓		✓	✓		✓	✓	✓	✓
7. การจัดประชุมผู้สนใจ				✓	✓				✓	

ตาราง 3 (ต่อ)

ขั้นตอนที่สำคัญของ เครือข่ายการเรียนรู้	วิมลลักษณ์ ชูชาติ (2540)	ปวีณาดี วลัยเสถียร (2543)	นงนุช นีราพร (2542)	กองส่งเสริมพัฒนาเครือข่าย (2546)	ทัศนีย์ ลักขณาภิชนังค์ (2546)	วิจิต นันทสุวรรณ (2540)	มงคล ชาวเรือ (2546)	เสรี พงศ์พิศ (2548)	สนทยา พลตรี (2548)	ผู้วิจัย
8. การสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างสมาชิก		✓	✓	✓		✓	✓		✓	✓
9. การสร้างอุดมการณ์ร่วมกัน ระหว่างสมาชิก		✓			✓				✓	
10. การร่วมกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ		✓							✓	
11. การกำหนดโครงสร้าง									✓	
12. การคัดเลือกคณะกรรมการ		✓							✓	
13. การร่วมกันกำหนดและ ปฏิบัติตามแผนงาน โครงการ	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14. การจัดเวทีแลกเปลี่ยน ความคิดเห็น	✓			✓	✓	✓	✓		✓	✓
15. การร่วมกันสรุปบทเรียน					✓	✓	✓		✓	✓
16. การร่วมสรุปบทเรียนและ ประเมินผลกิจกรรม					✓				✓	
17. การนำองค์ความรู้ใหม่ไป ทดลองใช้									✓	
18. การแบ่งปันผลประโยชน์									✓	
19. การประเมินผลสรุป					✓				✓	

ผลจากการสังเคราะห์ขั้นตอนที่สำคัญของเครือข่ายการเรียนรู้ พบว่า เครือข่ายการเรียนรู้มีขั้นตอนที่สำคัญ 7 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การสร้างความตระหนัก
2. การให้ผู้เข้าร่วมเล็งเห็นประโยชน์
3. การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล กลุ่ม องค์กร
4. การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิก
5. การร่วมกันกำหนดและปฏิบัติตามแผนงานโครงการ
6. การจัดเวทีแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และ
7. การร่วมกันสรุปทเรียน



1. การสร้างความตระหนัก

การสร้างความตระหนักเกี่ยวกับหลักการ วัตถุประสงค์ ของการรวมกลุ่มเป็นเครือข่ายการเรียนรู้ จะช่วยให้สมาชิกได้เล็งเห็นประโยชน์ ทราบถึงบทบาทหน้าที่ของสมาชิกที่จะได้รับ โดยการจัดประชุมชี้แจงวัตถุประสงค์ การบอกเล่ารายละเอียดของการรวมกลุ่มเป็นเครือข่ายการเรียนรู้ให้กับผู้สนใจได้รับทราบและในขั้นตอนนี้จะเป็นการตัดสินใจที่จะเข้าร่วมหรือไม่เข้าร่วมเป็นสมาชิกเครือข่ายการเรียนรู้ได้ และจะช่วยให้สมาชิกยินดีที่จะดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของเครือข่ายการเรียนรู้และเกิดความร่วมมือซึ่งกันและกัน

2. การให้สมาชิกร่วมเล็งเห็นประโยชน์

การรวมกลุ่มเป็นเครือข่ายการเรียนรู้ สมาชิกย่อมต้องการรับทราบถึงประโยชน์ และสิ่งที่ตนเองจะได้รับหลังจากการตัดสินใจเข้าร่วมเป็นสมาชิกเครือข่ายการเรียนรู้ การแบ่งปันผลประโยชน์ สิทธิที่ได้รับร่วมกัน โดยไม่มีการแบ่งฝักแบ่งฝ่าย สมาชิกต่างต้องการผลประโยชน์ที่เท่าเทียมกันและพร้อมจะให้ความร่วมมือเพื่อให้วัตถุประสงค์ของเครือข่ายการเรียนรู้ประสบความสำเร็จ

3. การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล กลุ่ม องค์กร

ภายหลังจากที่สมาชิกได้ตัดสินใจเข้าร่วมเป็นสมาชิกของเครือข่ายการเรียนรู้และตระหนักถึงความจำเป็นในการรวมกลุ่มเป็นเครือข่ายการเรียนรู้แล้ว การติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกเครือข่ายการเรียนรู้เป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องดำเนินการให้เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสาร การแลกเปลี่ยนทัศนคติ ความคิดเห็น ข้อมูลข่าวสาร ระหว่างกันและกัน

4. การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิก

การติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกเครือข่ายการเรียนรู้แล้วสิ่งสำคัญที่จำเป็นในกระบวนการของเครือข่ายคือการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันและกัน เนื่องจากหากสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์อันดีจะส่งผลให้สมาชิกเครือข่ายการเรียนรู้เริ่มห่างออกไปจากการเป็นสมาชิกและไม่ให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ ของเครือข่ายการเรียนรู้

5. การร่วมกันกำหนดและปฏิบัติตามแผนงานโครงการ

การให้โอกาสสมาชิกเครือข่ายการเรียนรู้ได้ร่วมกันกำหนดและร่วมกันปฏิบัติตามแผนงานโครงการเป็นการส่งเสริมให้สมาชิกได้แสดงออกถึงความร่วมมือและความคิดเห็นที่มีต่อเครือข่ายการเรียนรู้ โดยในระยะแรกผู้ดำเนินการหรือผู้ประสานงานเครือข่ายการเรียนรู้อาจกำหนดกิจกรรมที่สมาชิกส่วนใหญ่สามารถที่จะดำเนินการเข้าร่วมกิจกรรมได้

6. การจัดเวทีแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

ภายหลังการดำเนินการรวมกลุ่มเป็นเครือข่ายการเรียนรู้ สมาชิกของเครือข่ายการเรียนรู้จำเป็นต้องมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันไม่ว่าจะเป็นการจัดเวทีแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้

7. การสรุปบทเรียน

กิจกรรมต่าง ๆ ที่สมาชิกได้ร่วมดำเนินการมาสักระยะหนึ่งสิ่งสำคัญที่เครือข่ายการเรียนรู้จะต้องจัดให้มีการสรุปบทเรียนที่ได้จากการเข้าร่วมกิจกรรมและปัญหา อุปสรรค ความพึงพอใจและความคิดเห็นของสมาชิกเครือข่ายการเรียนรู้ เพื่อที่จะได้นำมาพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ให้เกิดความยั่งยืนต่อไป

7. ความสำคัญของเครือข่ายการเรียนรู้

เมื่อพิจารณาจากความหมาย ลักษณะสำคัญ องค์ประกอบ ประเภท หลักการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ จะเห็นว่าเครือข่ายการเรียนรู้มีความสำคัญหลายประการ ดังนี้ (สนธยา พลศรี, 2548, หน้า 305-306)

1. ทำให้สมาชิกมีโอกาสได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้และแบ่งปันข้อมูล ข่าวสาร ประสบการณ์ทรัพยากรและเทคโนโลยี ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและการมีเจตคติที่ดีต่อสมาชิกเครือข่าย
2. ทำให้สมาชิกเกิดความสามัคคี ร่วมมือกันแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชนของตนเองจนประสบความสำเร็จ
3. ทำให้เกิดการประสานงานในการดำเนินงานในระหว่างสมาชิกจึงไม่เกิดความซ้ำซ้อน ไม่แข่งขันหรือขัดแย้งกันเอง

4. ทำให้เกิดองค์กรใหม่ในชุมชน ที่เกิดจากการรวมตัวกันของสมาชิกที่มีพลังและศักยภาพเพียงพอต่อการพัฒนาชุมชนให้ประสบความสำเร็จ

5. ชุมชนมีองค์ความรู้ใหม่ ที่เกิดจากการเรียนรู้ร่วมกันของคนในชุมชน ซึ่งเป็นความรู้ที่แท้จริงของชุมชน สามารถนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

6. เป็นแนวทางในการพัฒนาสมาชิก ให้เป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ที่สามารถร่วมกันเรียนรู้ ป้องกันและแก้ไขปัญหาและดำเนินการพัฒนาได้ด้วยตนเอง

7. สร้างขวัญและกำลังใจให้แก่สมาชิก เพราะเครือข่ายการเรียนรู้เป็นการดำเนินงานแบบไม่ทอดทิ้งกัน มีความเอื้ออาทรต่อกัน ด้วยการร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจ ร่วมพลัง ช่วยเหลือกันระหว่างสมาชิก

8. ช่วยดำรงรักษาหรืออนุรักษ์วัฒนธรรมของชุมชน เพราะเครือข่ายการเรียนรู้ มีการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตของคนในชุมชนหรือวัฒนธรรมของชุมชนและยังเป็นมรดกของชุมชนที่สืบทอดไปสู่คนรุ่นหลังได้อีกด้วย

9. สนับสนุนส่งเสริมการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะการดำเนินงานของเครือข่ายการเรียนรู้ ใช้หลักการประชาธิปไตยที่สมาชิกมีสิทธิเสรีภาพ มีความเสมอภาพและภราดรภาพอันเป็นหลักการสำคัญของการปกครองระบอบประชาธิปไตย

10. เสริมสร้างความเข้มแข็งและความยั่งยืนของชุมชน เพราะเครือข่ายการเรียนรู้ มุ่งเน้นการพัฒนาคน กลุ่มและองค์กรให้มีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะพึ่งตนเองได้ ตามแนวคิด หลักการและวิธีการของการพัฒนาศักยภาพบุคคลและการพัฒนาชุมชน

นอกจากนี้ การดำเนินงานในลักษณะของเครือข่ายมีประโยชน์ ดังที่ เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2543, หน้า 84-89) กล่าวถึงความสำคัญของการสร้างเครือข่ายไว้ว่า

1. การใช้เครือข่ายเป็นเวทีกลางประสานงานร่วมกัน
2. การใช้เครือข่ายเป็นเวทีแลกเปลี่ยนสารสนเทศและความรู้
3. การใช้เครือข่ายเป็นเวทีแลกเปลี่ยนและระดมทรัพยากร
4. การใช้เครือข่ายเป็นเวทีร่วมสร้างสรรค์และพัฒนาความรู้ใหม่ ๆ
5. การใช้เครือข่ายเป็นเวทีสร้างกระแสผลักดันประเด็นใหม่ ๆ

เครือข่ายการเรียนรู้เป็นกลุ่มของคนหรือกลุ่มขององค์กรที่มีการเชื่อมโยงสายใยสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก ซึ่งอาจจะบุคคล กลุ่ม องค์กร ชุมชนระดับต่าง ๆ เพื่อร่วมกันเรียนรู้แลกเปลี่ยนประสบการณ์และทรัพยากร สนับสนุนส่งเสริมกิจกรรมการแก้ไขปัญหาและการพัฒนา

สมาชิกให้ประสบความสำเร็จ เครือข่ายการเรียนรู้นอกจากจะมีลักษณะเช่นเดียวกับเครือข่ายทั่วไปแล้ว เครือข่ายการเรียนรู้ยังมีลักษณะที่สำคัญ คือ เป็นเครือข่ายที่มุ่งเน้นการใช้องค์ความรู้ของชุมชน องค์กรมมาใช้ในการแก้ไขปัญหาด้วยการให้สมาชิกในเครือข่ายร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ เป้าหมายของเครือข่าย ร่วมกันสรุปทบทเรียน จัดตั้งองค์กรร่วม ร่วมกันบริหารจัดการ ดำเนินงานอย่างเหมาะสม มีทรัพยากรที่เพียงพอ ใช้กระบวนการถ่ายทอดและเชื่อมโยงความรู้ที่มีประสิทธิภาพ มีกิจกรรมร่วมกัน สมาชิกสนับสนุนส่งเสริมซึ่งกันและกันและมีระบบผลประโยชน์ที่ดี เครือข่ายการเรียนรู้มีหลายประเภทแตกต่างกันออกไปตามเกณฑ์ที่ใช้กำหนด เครือข่ายการเรียนรู้จึงมีความสำคัญอย่างมากต่อสมาชิก เพราะสามารถแก้ไขปัญหาและพัฒนาสมาชิก องค์กรให้มีความเข้มแข็งและยั่งยืนได้

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเครือข่ายการเรียนรู้

นงนภัส เทียงกมล (2547) ศึกษาการพัฒนาารูปแบบเครือข่ายการเรียนรู้ สำหรับการอนุรักษ์พลังงาน ประชากรเป้าหมายของการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้นำชุมชน ของกรุงเทพมหานคร ทั้ง 50 เขต การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจงโดยการกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้นำชุมชนซึ่งประกอบด้วย ความเต็มใจ การเสียสละเวลา การอุทิศตน การมีส่วนร่วม และการให้ความร่วมมือในกระบวนการพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ในการปฏิบัติตนเป็นวิทยากรและแบ่งปันความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมทั้งส่วนบุคคลและกิจกรรมกลุ่ม เพื่อให้การพัฒนาารูปแบบเครือข่ายการเรียนรู้ประสบความสำเร็จ การสำรวจความต้องการ การพัฒนาหลักสูตรและดำเนินการฝึกอบรมตามแนวคิดที่ประดิษฐ์คือการบริหารจัดการโดยการเชื่อมโยงอย่างเป็นเครือข่าย Multi-level Management Linkage (MML) ด้วยวิธีการสร้างวิทยากร (Training of Trainer: TOT) ซึ่งบูรณาการด้วยวิธีการประชุมเชิงปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม (Appreciate Influence Control: AIC) กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้นำชุมชนจำนวน 91 คน ของเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยสรุปได้ว่า 1) การอบรมเพื่อสร้างวิทยากร (Training of Trainer: TOT) ด้วยแนวคิดที่ประดิษฐ์ขึ้นคือการบริหารจัดการโดยการเชื่อมโยงอย่างเป็นเครือข่าย จากการวิจัยพบว่า คะแนนเฉลี่ยหลังฝึกอบรมทั้งสามระดับสูงกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอย่างสูงที่ระดับ 0.01 2) ผลจากการประชุมเชิงปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม (Appreciate Influence Control: AIC) พบว่า ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมสามารถดำเนินการจัดตั้งคณะวิทยากรเพื่อบริหารจัดการและดำเนินการจัดการอบรมในระดับต่อไปและได้แผนปฏิบัติการเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงาน ตามวิสัยทัศน์ที่ร่วมกันกำหนดซึ่งได้จากการระดมสมองโดยการนำเทคนิค SWOT analysis มาบูรณาการตามแนวคิดการบริหารโครงการด้วย Who, Whom, What, When, Where, Why and How (6W1H) 3) ผลการประเมินสามมิติที่ประดิษฐ์ขึ้นนำมาใช้ประเมินการมีส่วนร่วมในการฝึกอบรม

และการประเมินสัมฤทธิ์ หรือการประเมินรอบด้านที่ประดิษฐ์ขึ้นมาใช้ประเมินการปฏิบัติตนเป็นวิทยากรของผู้เข้ารับการฝึกอบรม พบว่าทุกคนผ่านเกณฑ์การเป็นวิทยากรกระบวนการ 4) มีการจัดตั้งเครือข่ายการเรียนรู้สำหรับการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมในเขตบางซื่อ และมีการเลือกตั้งคณะกรรมการบริหารหลังจากกระบวนการฝึกอบรมเสร็จสิ้นตามแนวคิด MML และจากการประเมินกระบวนการทั้งระบบด้วยเทคนิคที่ประดิษฐ์ขึ้น พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจำนวน 55 คน ที่ผ่านเกณฑ์การเป็นวิทยากรและผู้ให้ความรู้

ข้อเสนอแนะที่เป็นผลจากการวิจัย คือ ควรนำต้นแบบไปใช้ในการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ สำหรับการอนุรักษ์พลังงานในเขตอื่น ๆ ของกรุงเทพฯ เพื่อให้เกิดการประหยัดพลังงานด้วยการใช้พลังงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดนอกจากนี้รูปแบบนี้สามารถนำไปปรับใช้ในการดำเนินการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติเพื่อปรับปรุงคุณภาพสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้น

ภาณุ สิทธิวงศ์ (2547) ได้ศึกษาการพัฒนาเครือข่ายระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคชุมชนเพื่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์แบบครบวงจรภายใต้นโยบายหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) ของกลุ่ม 6 จังหวัดภาคเหนือ ได้แก่ ตาก พิจิตร พิษณุโลก เพชรบูรณ์ พิจิตร สุโขทัย และอุตรดิตถ์ พบว่ามีการส่งเสริมการผลิต การตลาด และการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานผลิตภัณฑ์ และการสร้างเครือข่ายการดำเนินงาน โดยลักษณะเครือข่ายเกิดขึ้นโดยธรรมชาติประกอบกับการสนับสนุนจากภาครัฐตั้งแต่ระดับกลุ่มผู้ผลิตในชุมชน ตำบล อำเภอ จังหวัดและกลุ่มจังหวัดเครือข่ายที่ค่อนข้างเป็นรูปธรรมต่อเนื่อง ได้แก่ เครือข่ายการตลาดของกลุ่มผู้ผลิต แต่เครือข่ายในส่วนของการส่งเสริมโดยเฉพาะองค์กรภาครัฐยังไม่ค่อยเป็นรูปธรรม การทำงานยังมีความซ้ำซ้อน การส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดเครือข่ายมีความหลากหลายในชื่อเครือข่ายและสมาชิกเครือข่ายมีความซ้ำซ้อนกันบางส่วน

นัฐชา แก้วอุไร (2548) ได้ศึกษาการพัฒนาเครือข่ายและการรวมกลุ่มของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและวิสาหกิจขนาดย่อมประเภทธุรกิจสปาในจังหวัดชลบุรี พบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่ได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนจากภาครัฐและองค์กรที่เกี่ยวข้อง โดยมีความเห็นต่อการพัฒนาเครือข่ายและการรวมกลุ่มด้านการตลาดเป็นลำดับแรก ด้านการผลิตและด้านการดำเนินการ ตามลำดับ อีกทั้งยังมองว่า เครือข่ายเป็นสิ่งสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจและต้องการให้ภาครัฐและองค์กรที่เกี่ยวข้องให้การสนับสนุนและส่งเสริมให้ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาเครือข่ายและการรวมกลุ่มอย่างต่อเนื่อง

ไพศาล ธีรรัชชีย์ (2548) ได้ทำการศึกษารูปแบบเครือข่ายการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน ทอผ้าของจังหวัดพิษณุโลก พบว่า การดำเนินงานในรูปแบบเครือข่ายที่ยังไม่เป็นทางการ ไม่มีโครงสร้าง ไม่มีการเลือกตั้งคณะกรรมการในระดับจังหวัด แต่มีผู้ทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเครือข่าย เป็นผู้ประสานเชื่อมต่อกับแกนนำ มีแกนนำหลักและรองในระดับอำเภอ แต่ละกลุ่มทำหน้าที่ตามศักยภาพของตนเอง ได้แก่ เครือข่ายด้านการผลิต ด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ด้านการตลาด

ปัทมา ทูมาวงศ์ (2549) ได้ศึกษาวิเคราะห์รูปแบบเครือข่ายความร่วมมือของครูในโรงเรียนที่มีการปฏิบัติดี: การประยุกต์ใช้การวิเคราะห์เครือข่ายสังคม การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์และเปรียบเทียบรูปแบบเครือข่ายความร่วมมือของครูในโรงเรียนที่มีการปฏิบัติดี จำแนกตามขนาด โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิเคราะห์เครือข่ายสังคม ผู้วิจัยศึกษาภาคสนาม จำนวน 3 โรงเรียน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการวิเคราะห์เอกสารการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการและ ไม่เป็นทางการ การสังเกตแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม และการใช้แบบสำรวจเครือข่ายความร่วมมือของครูในโรงเรียน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา จำแนกชนิดข้อมูล เปรียบเทียบข้อมูล สร้างข้อสรุปแบบอุปนัย และวิเคราะห์เครือข่ายสังคมด้วยโปรแกรม UCINET 6.0 ผลการวิจัยพบว่า 1) โครงสร้างเครือข่าย เมื่อเปรียบเทียบความหนาแน่นของเครือข่ายทั้ง 4 ประเภท ภายในโรงเรียนแต่ละขนาด พบว่า โรงเรียนขนาดเล็กและขนาดใหญ่มีการร่วมมือกันด้านการจัดการเรียนการสอนสูงสุด โรงเรียนขนาดกลางมีการร่วมมือกันด้านการทำโครงการและกิจกรรมสูงสุด ส่วนเครือข่ายการทำวิจัยในชั้นเรียนมีการร่วมมือกัน ต่ำที่สุดในโรงเรียนทุกขนาด ในการแบ่งกลุ่มย่อยด้านการจัดทำหลักสูตร โรงเรียนขนาดเล็ก แบ่งเป็นระดับปฐมวัย และระดับประถมศึกษา โรงเรียนขนาดกลาง แบ่งเป็นระดับชั้น และกลุ่มสาระการเรียนรู้ ส่วนโรงเรียนขนาดใหญ่ แบ่งตามกลุ่มสาระการเรียนรู้ การแบ่งกลุ่มย่อยด้านการจัดการเรียนการสอน โรงเรียนขนาดเล็ก แบ่งเป็นระดับปฐมวัย และระดับประถมศึกษา โรงเรียนขนาดกลางและขนาดใหญ่ แบ่งเป็นระดับชั้น และกลุ่มสาระการเรียนรู้ การแบ่งกลุ่มย่อยด้านการทำวิจัยในชั้นเรียน โรงเรียนขนาดเล็ก แบ่งเป็นระดับปฐมวัย และระดับประถมศึกษา โรงเรียน ขนาดกลางและขนาดใหญ่ แบ่งเป็นระดับชั้น และกลุ่มสาระการเรียนรู้ และการแบ่งกลุ่มย่อยด้านการทำโครงการและกิจกรรมของทุกโรงเรียนมีหลากหลาย คือ ระดับชั้น กลุ่มสาระ ช่วงชั้น และกลุ่มครูที่มีความสนิทสนมกัน 2) บทบาทครู ในทุกเครือข่ายของโรงเรียนทุกขนาด พบว่า สมาชิกแกนหลักเป็นครูที่มีประสบการณ์ในการสอนมานาน มีความสามารถในการสอน มีอัธยาศัยดี สมาชิกที่เป็นผู้ประสานงานเป็นครูที่มีประสบการณ์ในการสอนมานาน มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นหัวหน้ากลุ่ม และทำงานอยู่ฝ่ายวิชาการ 3) กิจกรรมความร่วมมือ พบเหมือนกันในโรงเรียนทุกขนาด คือ การประชุมครู การเผยแพร่ความรู้

จากการอบรม การสังเกตการจัดการเรียนการสอน การพูดคุยปรึกษา ส่วนที่แตกต่างกัน คือ โรงเรียนขนาดกลางและ ขนาดใหญ่มีกิจกรรมเครือข่ายครูแกนนำ และการสอนแบบร่วมมือ

4) ผลที่เกิดขึ้นจากความร่วมมือ ลักษณะที่เหมือนกันในโรงเรียนทุกขนาด คือ การทำงานของครู สะดวก และรวดเร็วมากขึ้น ครูได้พัฒนาตนเอง มีความสุขในการทำงาน ไม่รู้สึกโดดเดี่ยว นักเรียนมี ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและพฤติกรรมที่ดีขึ้น การทำงานของโรงเรียนประสบผลสำเร็จตาม เป้าหมาย เป็นที่ยอมรับจากภายนอก

สุวิมล โพธิ์กลิ่น (2549) ศึกษาการพัฒนาารูปแบบเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานขนาดเล็ก ผลการวิจัยพบว่า 1) รูปแบบ เครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานขนาดเล็ก ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก และ 33 องค์ประกอบย่อย ดังต่อไปนี้ องค์ประกอบหลักที่ 1 คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของเครือข่ายความร่วมมือประกอบด้วย แกนนำ/ผู้นำเครือข่าย สมาชิก เครือข่าย บทบาทหน้าที่/ภาระหน้าที่ การมีส่วนร่วมของสมาชิก การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน การติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงาน องค์ประกอบหลักที่ 2 คือ ขอบข่ายและภารกิจงานด้านวิชาการ ประกอบด้วยการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาขั้นพื้นฐานและการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ การประเมินผลและการเทียบโอนผลการเรียน การพัฒนาแหล่งเรียนรู้ การพัฒนาระบบประกัน คุณภาพภายในสถานศึกษา การประสานความร่วมมือในการพัฒนาวิชาการกับสถานศึกษาอื่น การจัดหาและพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา การนิเทศการศึกษา และการวิจัย เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา องค์ประกอบหลักที่ 3 คือ กระบวนการปฏิบัติงานของเครือข่าย ประกอบด้วย การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและปัญหา การระบุจุดหมายหรือเป้าหมาย การจัดทำ แผนกลยุทธ์ การประเมินผล และการรายงานผล องค์ประกอบหลักที่ 4 คือ คุณลักษณะที่ดีของ แกนนำ ประกอบด้วย มีบุคลิกภาพ กระตือรือร้นในการทำงาน มีความคิดสร้างสรรค์ ควบคุม อารมณ์ได้ดี มีความรับผิดชอบ และมีความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จ องค์ประกอบหลักที่ 5 คือ เทคนิควิธีการพัฒนาสมาชิกเครือข่าย ประกอบด้วย การบรรยาย การอภิปราย การระดมสมอง การ สัมมนา การประชุมเชิงปฏิบัติการ และการปฏิบัติจริง 2) ผลการประเมินรูปแบบเครือข่ายความ ร่วมมือทางวิชาการเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานขนาดเล็ก พบว่าอยู่ใน ระดับมากทั้ง 5 องค์ประกอบและ 33 องค์ประกอบย่อย ที่พัฒนาขึ้นมีความเป็นไปได้ของการนำ รูปแบบไปใช้ในสถานการณ์จริงอยู่ในระดับมาก มีประโยชน์มากในการดำเนินงานวิชาการของ สถานศึกษา และมีความเหมาะสมมากในการนำไปปฏิบัติ

สันติภาพ ไกรกิจราษฎร์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเครือข่าย การเรียนรู้ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน อำเภอเมืองเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านระบบการ บริหารจัดการเครือข่ายการเรียนรู้ เกี่ยวกับการวางแผน พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาส่วนใหญ่ยังไม่ มีการสนับสนุนส่งเสริมและมอบนโยบายอย่างจริงจัง เกี่ยวกับการปฏิบัติพบว่า วิธีการในการ รวมกลุ่มเครือข่ายการเรียนรู้เกิดจากการศึกษาดูงานในพื้นที่ที่ประสบความสำเร็จในการบริหาร จัดการเครือข่ายการเรียนรู้ และนำรูปแบบมาใช้ มีการปฏิบัติในกลุ่มเล็ก ๆ แบบยืดหยุ่นตามความ สมัครงใจ ไม่เป็นทางการ ในลักษณะแบบค่อยเป็นค่อยไป เกี่ยวกับการควบคุม พบว่า การนิเทศ กำกับติดตามการบริหารจัดการเครือข่ายการเรียนรู้จะส่งผลดีต่อทั้งสถานศึกษาและเครือข่ายการ เรียนรู้ของสถานศึกษาเพราะสามารถให้คำแนะนำแก่สถานศึกษาได้เป็นอย่างดี เกี่ยวกับการ ปรับปรุงพัฒนา พบว่า ควรมอบนโยบายอย่างชัดเจนเพื่อเป็นแนวทางให้สถานศึกษาได้ปฏิบัติตาม อย่างเป็นรูปแบบ 2) ด้านปัจจัยที่สนับสนุนการบริหารจัดการเครือข่ายการเรียนรู้เกี่ยวกับ งบประมาณ พบว่าปัจจัยหลักที่จะทำให้การจัดการเครือข่ายการเรียนรู้ประสบความสำเร็จคือเรื่อง งบประมาณ เกี่ยวกับบุคลากร พบว่า บุคลากรที่จะมาดำเนินการให้เครือข่ายการเรียนรู้ประสบ ผลสำเร็จยังมีน้อย เนื่องจากขาดความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และขาดการประสานงาน กับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับทรัพยากร พบว่า ทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเครือข่าย การเรียนรู้มีความพร้อมอยู่ค่อนข้างมากโดยทรัพยากรส่วนใหญ่จะมีอยู่แล้วในสถานศึกษาและใน ท้องถิ่น เกี่ยวกับการบริหารจัดการ พบว่า ในภาพรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ระบบบริหาร จัดการส่วนใหญ่ทางสถานศึกษาจะเป็นฝ่ายนำในการดำเนินงาน โดยระบบบริหารที่ใช้ ได้แก่ การบริหารจัดการโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานแนวทางในการบริหารจัดการเครือข่ายการเรียนรู้ พบว่า ควรเตรียมบุคลากร สร้างความรู้ความเข้าใจเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะการปฏิบัติ สิ่งสำคัญ คือ หน่วยงานเหนือสถานศึกษาและสถานศึกษาต้องมีงบประมาณรองรับให้เพียงพอ ควรกำหนด โครงสร้างและจัดระบบงานให้ชัดเจน ควรมีการนิเทศ กำกับติดตาม และประสานงานอย่างต่อเนื่อง สถานศึกษาและเครือข่ายควรตั้งศักยภาพภูมิปัญญาท้องถิ่นเข้ามาร่วมเป็นวิทยากร หรือเป็นที่ ปรีกษาแก่เครือข่ายการเรียนรู้ด้วยกัน การดำเนินงานเครือข่ายการเรียนรู้ต้องทำการศึกษาลำรวจ ปัญหาและความต้องการ ของโรงเรียนและชุมชน พร้อมทั้งเก็บข้อมูลจากชุมชน โดยการสังเกต สอบถาม สืบค้นจากชาวบ้านผู้รู้ในท้องถิ่น จัดทำระบบข้อมูลให้ชัดเจน ต่อเนื่องเป็นปัจจุบัน ตลอดจนนำสิ่งที่อยู่รอบ ๆ ตัวผู้เรียนหรือปัญหาชุมชนมากำหนดไว้ในสาระการเรียนรู้

สุรชาติ จงจิตต์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้เพื่อพัฒนาพลังงานทางเลือกของชุมชน ผลการวิจัยพบว่า 1) ชุมชนที่ประสบความสำเร็จในการพัฒนาพลังงานทางเลือก เป็นชุมชนที่ตระหนักถึงการใช้พลังงานทางเลือกเพื่อแก้วิกฤติด้านสิ่งแวดล้อมของชุมชน รู้จักเลือกใช้และปรับเปลี่ยนพลังงานทางเลือกให้สอดคล้องกับวิถีชีวิต 2) องค์ประกอบของกระบวนการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาพลังงานทางเลือก คือ 1) สถานการณ์เรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกชุมชน 2) ความรู้เกี่ยวกับพลังงานทางเลือก การประหยัดพลังงาน และการบริหารจัดการพลังงานของชุมชน กิจกรรมการเรียนรู้ด้านการพัฒนาผู้นำรุ่นใหม่เพื่อสานต่อการใช้พลังงานทางเลือก การส่งเสริมการใช้พลังงานทางเลือกและการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ 3) ปัจจัยเงื่อนไขภายใน ได้แก่ ความตระหนักถึงความจำเป็นในการใช้พลังงานทางเลือก การสนับสนุนของผู้นำชุมชน ความร่วมมือและความสัมพันธ์ที่ดีของสมาชิกในชุมชน การใช้กระบวนการกลุ่มในการบริหารจัดการ การได้รับผลประโยชน์โดยตรงและเป็นรูปธรรมของคนในชุมชนและองค์กรที่เข้าร่วมเป็นเครือข่าย ส่วนปัจจัยภายนอก ได้แก่ การสนับสนุนด้านความรู้ งบประมาณ และเทคโนโลยีจากหน่วยงานรัฐและมหาวิทยาลัยในท้องถิ่น 4) แนวทางการพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้เพื่อพัฒนาพลังงานทางเลือกของชุมชน 4.1) การสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ เริ่มจากการสร้างความตระหนักให้ชุมชนโดยมีผู้นำที่สามารถเชื่อมโยงการใช้พลังงานทางเลือกกับปัญหาของชุมชนและวิกฤติด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อม มีความรู้ และสามารถเลือกใช้พลังงานทางเลือกที่เหมาะสมกับชุมชน 4.2) การขยายเครือข่ายการเรียนรู้ ดำเนินการได้ด้วยการเปิดเวทีการเรียนรู้ให้ผู้นำชุมชนมีโอกาสถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์จากการศึกษาดูงานหรือการอบรม การส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีพลังงานทางเลือก และการจัดตั้งคณะกรรมการพลังงานของชุมชนเพื่อบริหารจัดการโดยเน้นการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน 4.3) การดำรงอยู่ของเครือข่ายการเรียนรู้ ต้องอาศัยการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์อย่างต่อเนื่องทั้งภายในและภายนอก เพื่อขยายกลุ่มผู้ใช้พลังงานทางเลือก และการตั้งศูนย์การเรียนรู้พลังงานทางเลือกของชุมชน

กาญจนา รอดแก้ว (2550) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ของเครือข่ายการเรียนรู้ โดยใช้แนวคิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนในภาคกลาง ผลการวิจัยพบว่า 1) กระบวนการเรียนรู้ของเครือข่ายการเรียนรู้เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนที่ประสบผลสำเร็จในเขตภาคกลาง จากผลการศึกษาของกรณีศึกษา 2 กรณี คือ เครือข่ายการเรียนรู้ตำบลบางเจ้าฉ่า และเครือข่ายการเรียนรู้ตำบลแพรภานามแดง พบว่าประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ 1) การตระหนักในปัญหา 2) การศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล 3) การกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา 4) การลงมือปฏิบัติ และ 5) การสร้างและการขยายความรู้ โดยกระบวนการเรียนรู้ดังกล่าว

ประกอบด้วยกิจกรรมการเรียนรู้ ได้แก่ การจัดทำแผนชุมชน การจัดเวทีเรียนรู้ การศึกษาดูงาน และการฝึกอบรม ประชุม สัมมนา 2) องค์ประกอบสำคัญที่ส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ของเครือข่ายการเรียนรู้ เพื่อสร้างความเข้มแข็งในชุมชนที่ประสบผลสำเร็จในเขตภาคกลาง จากผลการศึกษาของกรณีทั้งสอง พบว่า ประกอบด้วย 1) คนในชุมชน 2) ภูมิปัญญาชุมชน 3) กิจกรรมการเรียนรู้ 4) การมีเป้าหมายร่วมกัน และ 5) การบริหารจัดการ 3) กระบวนการเรียนรู้ของเครือข่ายการเรียนรู้ โดยใช้แนวคิดการเรียนรู้จากประสบการณ์เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนในเขตภาคกลาง โดยการวิเคราะห์ สังเคราะห์ผลการศึกษาของกรณีศึกษา และแนวคิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ เพื่อพัฒนากระบวนการเรียนรู้ซึ่งประกอบด้วย 6 ขั้นตอน คือ 1) การตระหนักในปัญหา 2) การศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล 3) การกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหา 4) การตัดสินใจแก้ปัญหา 5) การลงมือปฏิบัติ และ 6) การสร้างและขยายความรู้ 4) ปัจจัยเงื่อนไขที่ส่งผลต่อการนำกระบวนการเรียนรู้ของเครือข่ายการเรียนรู้โดยใช้แนวคิดการเรียนรู้จากประสบการณ์เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนในเขตภาคกลางไปใช้ ได้แก่ 1) ศักยภาพชุมชน 2) ผู้นำหรือแกนนำชุมชน 3) ความสัมพันธ์และความเอื้ออาทรในชุมชน 4) ภูมิปัญญาชุมชน 5) ระบบการสื่อสารภายในชุมชน 6) ระบบการจัดการความรู้ของชุมชน และ 7) ลักษณะกิจกรรมการเรียนรู้

อดิพร กันวิหค (2552) ได้ทำการสร้างระบบเครือข่ายผู้ให้บริการทางธุรกิจเพื่อสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และวิสาหกิจชุมชน ในจังหวัดพิษณุโลก พบว่า ในปัจจุบันธุรกิจขนาดเล็ก ได้เผชิญกับสถานการณ์ทางธุรกิจที่ทำให้เกิดอุปสรรคในการเติบโตและอยู่รอดของธุรกิจ การสร้างระบบเครือข่ายบริการธุรกิจจึงมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการรวบรวมเชื่อมโยงให้ผู้ให้บริการทางธุรกิจเข้าไว้ด้วยกัน เพื่อให้บริการกับภาคธุรกิจขนาดเล็กอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ ในงานวิจัยนี้จึงได้นำเสนอการสร้างระบบเครือข่ายบริการธุรกิจที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการขึ้นมาเป็นกรณีศึกษาในจังหวัดพิษณุโลก ซึ่งมีการนำเอาระบบการบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาช่วยในการจัดการ อันได้แก่ หลักการกรอบแนวคิดของ McKinsey 7S ระบบ ISO 9001: 2000 การวิเคราะห์โดยใช้หลัก SWOT Analysis และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการเผยแพร่ รูปแบบที่ได้พัฒนาขึ้นนี้จะประโยชน์ในการนำมาใช้กับจังหวัดอื่นต่อไป ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้ 1) ผู้รับบริการมีความต้องการที่หลากหลาย และสัดส่วนความต้องการในการรับบริการของ SMEs และ SMCEs ต่างกัน 2) ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตามความต้องการและในแต่ละภาคส่วนไม่ต่างกัน แต่ยังมีศักยภาพในการให้บริการในบางด้านที่ต่างกันขึ้นอยู่กับความถนัดของแต่ละหน่วยงาน

ซึ่งสอดคล้องกับลำดับความสำคัญในการให้บริการที่ต่างกัน 3) ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อระบบที่ได้จัดทำขึ้น

ไคเซอร์ (Kaiser, 2000, pp. 201-203) ได้ศึกษาเรื่อง แบบแผนการบริหารจัดการ ความรู้ กรณีศึกษารูปแบบของการเรียนรู้ในองค์กร พบว่า อิทธิพลของการดำเนินงานด้านการจัดการไม่ได้มีอิทธิพลต่อการเรียนรู้มากอย่างที่ที่ตั้งทฤษฎีไว้ ผลที่ได้คือ ข้อยกเว้นที่ได้รับจากการสนับสนุนจากการปฏิบัติงานและการดำเนินงานเป็นทีม บทบาทของการบริหารจัดการเป็นของการร่วมงานความคาดหวังรูปแบบการติดต่อสื่อสาร การว่าจ้างสิ่งตอบแทน และสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่ง Nanoka (1998 as cited in Kaiser, 2000, p. 201) ได้กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมที่มีความคิดสร้างสรรค์เป็นส่วนประกอบสำคัญที่ทำให้สมาชิกสามารถร่วมมือกันและนำไปสู่ปฏิริยาโต้ตอบต่อกันได้อย่างราบรื่น ผู้บริหารระดับกลางเปรียบเสมือนผู้นำทีมกล่าวคือ เหมือนคนกลางระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา อย่างไรก็ตามอิทธิพลของผู้บริหารในการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมจะต้องจัดหาสิ่งที่มาสนับสนุนข้อตกลงในกระบวนการของการเรียนรู้ในทีม ผลการสำรวจโดยสมาชิกส่วนใหญ่ของ Kaiser สรุปได้ว่า สมาชิกในองค์กรเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ตนได้สัมผัสมากกว่าที่จะเรียนรู้จากการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาซึ่งการเรียนรู้จากประสบการณ์อาจแสดงให้เห็นเหมือนกับเป็นการปฏิบัติงานโดยลำพังและการเผยแพร่การเรียนรู้ อาจเปรียบเทียบได้กับการปฏิบัติร่วมกับองค์กร อิทธิพลการเรียนรู้จากประสบการณ์และการเผยแพร่การเรียนรู้ที่มีอิทธิพลมากกว่าปัจจัยตัวอื่นในการดำเนินงานด้านการจัดการ ซึ่งผลของการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมจะกระตุ้นให้ผู้บริหารรู้ถึงการสร้างอำนาจว่าจะมีบทบาทเป็นเสมือนหัวหน้าทีมซึ่งจะต้องมีอำนาจในการบริหาร มีการสนับสนุนการเรียนรู้ ส่งเสริมการปฏิบัติและควบคุมการปฏิบัติให้ได้ผลสูงสุด

ชอล (Chol, 2000) ได้ทำการศึกษาผลกระทบต่อการนำเอกสารการจัดการความรู้ไปใช้ให้บรรลุวัตถุประสงค์ พบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการนำเอกสารการจัดการความรู้ไปใช้ได้ อย่างบรรลุวัตถุประสงค์มี 7 ประการ คือ การฝึกทักษะบุคลากร (Employee Training) การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Employee Involvement) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) การเอื้ออำนาจแก่บุคลากร (Employee empowerment) ผู้บริหารระดับสูงและพันธกิจ (Top-Management Leadership and Commitment) ข้อจำกัดองค์กร (Organizational Constrains) และโครงสร้างการจัดการความรู้ (Knowledge Structure)

แมคเคอร์ (Mackler, 2001) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับอิทธิพลที่มีต่อการดำเนินการในการส่งผ่านความรู้ในองค์กร ผู้วิจัยเชื่อว่า ความรู้คือทรัพยากรและเป็นทรัพย์สินที่สำคัญที่องค์กรจะต้องสนับสนุนให้เกิดการส่งผ่านความรู้ภายในองค์กรโดยกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ ในแต่ละองค์กรจะต้องออกแบบและกำหนดเป็นระเบียบจึงจะทำให้เกิดการส่งผ่านความรู้ที่มีระบบ ในทุกหน่วยงานที่ต้องการให้เกิดการสั่นไหวของทรัพยากรความรู้ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะตามบริบทของตัวความรู้ในแต่ละองค์กร ผู้วิจัยได้สำรวจคุณลักษณะที่มีผลต่อการส่งผ่านความรู้ภายในองค์กรระหว่างหน่วยงานกับบุคลากร การศึกษาการส่งผ่านความรู้อยู่ในขอบเขตของการจัดการความรู้ เชื่อมโยงยุทธศาสตร์ ทฤษฎีองค์กรและงานวิจัย ผู้วิจัยนำผลของการสำรวจมาวิเคราะห์และสังเคราะห์แล้วนำเสนอรูปแบบที่สามารถทดสอบได้ ซึ่งอธิบายถึงอิทธิพลของสมาชิกในหน่วยงาน ทิศทางกลยุทธ์ วัตถุประสงค์ทางความสนใจ อุปกรณ์การสื่อสาร แหล่งความรู้ที่มีความหมายและยอมรับ และพฤติกรรมมองใกล้ นำความรู้มาพิจารณาและการดำเนินการของการถ่ายทอดความรู้ในองค์กร

เอสเตียน (Epstein, 2000) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กร พบว่า บุคคลใช้อุปกรณ์การสื่อสารเพื่อที่จะสื่อสารกันได้อย่างไร ผู้วิจัยได้นิยามความรู้ภายในและภายนอก (tacit and explicit knowledge) ในรูปของรูปแบบและในรูปของวิธีการสื่อสาร ผลการวิจัยพบว่า อุปกรณ์สื่อสารมีความสำคัญต่อการแพร่กระจายความรู้ที่ซับซ้อนมากกว่าความรู้ธรรมดาทั่วไป ในการแบ่งปันแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความรู้ที่ซ่อนเร้นในตัวบุคคลนั้น การใช้วิธีการติดต่อสื่อสารแบบพบปะสนทนาโดยตรงจะให้ผลดีกว่าการใช้จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ ความสัมพันธ์แบบใกล้ชิดจะมีบทบาทสำคัญมากกว่าการขาดความสัมพันธ์ของการเป็นเพื่อน นอกจากนี้ผู้วิจัยยังพบว่า ความคล้ายคลึงกันทางสังคมของบุคคลไม่สามารถระบุได้ชัดว่า มีผลต่อการเผยแพร่และการแบ่งปันการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคคลที่มีบุคลิกภาพที่ซ่อนเร้น

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเครือข่ายการเรียนรู้ที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ปัจจุบันมีการนำหลักการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้มาปรับใช้ในสภาพบริบทที่แตกต่างหลากหลายตามวัตถุประสงค์ของการรวมพลัง เพื่อการมุ่งไปสู่ความคาดหวังในภารกิจที่บรรลุวัตถุประสงค์ การดำเนินงานในลักษณะของเครือข่ายจะมีการกำหนดองค์ประกอบขั้นตอนการทำงานที่แตกต่างกันออกไป แต่สภาพปัญหาที่พบจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกลับพบว่า การดำเนินงานในรูปแบบเครือข่ายในปัจจุบันมีการพัฒนารูปแบบเครือข่ายที่ยังไม่เป็นที่ทาง การไม่มีโครงสร้าง ไม่มีการดำเนินงานในลักษณะคณะกรรมการ มีแต่เพียงผู้ประสานงานเชื่อมต่อกับแกนนำ และสมาชิกในเครือข่าย (ไพศาล ธีรวงษ์, 2548) และเครือข่ายองค์กรภาครัฐ

ยังไม่ค่อยเป็นรูปธรรม ยังมีการทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน (ภานุ สิทธิวงศ์, 2547) ผู้บริหารส่วนใหญ่ยังไม่มีการสนับสนุนส่งเสริมและมอบนโยบายในการบริหารจัดการเครือข่ายการเรียนรู้อย่างจริงจัง (สันติภาพ ไกรกิจราษฎร์, 2550) ในการรวมกลุ่มเป็นเครือข่ายการเรียนรู้ส่วนใหญ่จะเกิดจากการศึกษาดูงานในพื้นที่ที่ประสบความสำเร็จ รูปแบบเครือข่ายการเรียนรู้จะยืดหยุ่นตามความสมัครใจไม่เป็นทางการยังคงเป็นไปในลักษณะค่อยเป็นค่อยไป เนื่องจากบุคลากรที่จะมาดำเนินการให้เครือข่ายการเรียนรู้ประสบผลสำเร็จยังมีน้อยเนื่องจากขาดความรู้ความสามารถในการติดต่อประสานงาน (สันติภาพ ไกรกิจราษฎร์, 2550) ในส่วนของภาคประชาชนผู้รับบริการจากหน่วยงานภาครัฐประชาชน ผู้ประกอบการยังคงคาดหวังต้องการได้รับการสนับสนุนส่งเสริมจากภาครัฐและองค์กรที่เกี่ยวข้องในการรวมกลุ่มพัฒนาเป็นเครือข่าย เนื่องจากเห็นว่าเครือข่ายเป็นสิ่งสำคัญต่อการดำเนินการ นอกจากนี้ยังเห็นว่าหน่วยงานภาครัฐควรให้การสนับสนุนส่งเสริมให้ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาเครือข่ายและการรวมกลุ่มอย่างต่อเนื่อง (นัฐชา แก้วอุไร, 2548) ซึ่งผลที่เกิดขึ้นจากความร่วมมือในลักษณะเครือข่ายจะทำให้บุคลากรสามารถทำงานได้สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เกิดการพัฒนาตนเอง มีความสุขในการทำงาน ไม่รู้สึกโดดเดี่ยว หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายและได้รับการยอมรับจากภายนอก (ปัทมา ทูมาวงศ์, 2549)

ดังนั้นในการดำเนินงานในการพัฒนารูปแบบเครือข่ายการเรียนรู้จำเป็นต้องสร้างทัศนคติที่ถูกต้องสร้างความตระหนักถึง วัตถุประสงค์ ความจำเป็น การให้ความร่วมมือและการได้รับความร่วมมือจากสมาชิก ตลอดจนการสร้างสัมพันธ์อันดีต่อสมาชิกในเครือข่ายเป็นสิ่งสำคัญ (สุรชาติ จงจิตต์ และ กาญจนา รอดแก้ว, 2550) จึงจะทำให้การดำเนินงานในลักษณะของเครือข่ายประสบผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายของการดำเนินงานนั่นเอง

แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

1. ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ความหมายของคำว่า เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communications Technology: ICT) ได้มีผู้ให้ความหมายไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้

ลองเลย์ และเชน (Longley and Shain, 1989) ให้ความหมายของ เทคโนโลยีสารสนเทศว่าหมายถึง การจัดหา การประมวลผล การจัดเก็บ และการแพร่กระจายของสารสนเทศที่อยู่ในรูปภาพ เสียง ข้อความ และตัวเลข โดยอาศัยการเชื่อมโยงกันด้วยเทคโนโลยีไมโครอิเล็กทรอนิกส์ของคอมพิวเตอร์ การสื่อสารโทรคมนาคม และมัลติมีเดีย



ฮาร์รอด (Harrod, 1990) ให้ความหมายของ เทคโนโลยีสารสนเทศ ว่าหมายถึง การประมวลผล การจัดเก็บและการกระจายข้อมูลในรูปตัวอักษร ตัวเลข รูปภาพ และเสียง ด้วยไมโครอิเล็กทรอนิกส์ โดยการรวมกันของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีโทรคมนาคม

ครรชิต มาลัยวงศ์ (2540) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม หรือ Computer and Communication (C&C) เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์จัดเก็บ ประมวลผล ส่วนเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมช่วยให้เผยแพร่สารสนเทศได้สะดวกและรวดเร็ว นอกจากนี้ยังมีแนวโน้มที่จะนับเทคโนโลยีอื่นที่เกี่ยวข้องกับ C&C เข้ามาเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย เช่น เทคโนโลยีการศึกษา เทคโนโลยีการพิมพ์

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (2545, หน้า 26) แผนแม่บท เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ.2545-2549 ให้คำจำกัดความของ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ว่าเป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสารและการสื่อสาร นับตั้งแต่การสร้าง การนำมาวิเคราะห์หรือประมวลผล การรับและส่งข้อมูล การจัดเก็บและการนำไปใช้งาน เทคโนโลยีเหล่านี้มักจะหมายถึงคอมพิวเตอร์ซึ่งประกอบด้วยอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์และส่วนข้อมูล และระบบการสื่อสารต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์ ระบบสื่อสารข้อมูล ดาวเทียมหรือเครื่องมือสื่อสารใด ๆ ที่มีสายและไร้สาย

สมเจตน์ รัตนสุวรรณ (2545, หน้า 11) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ไว้ว่าหมายถึง การประยุกต์นำเอาเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องใช้สำนักงานและอุปกรณ์โทรคมนาคมมาใช้ให้เป็นประโยชน์ ทั้งนี้เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกสบายและเกิดความคล่องตัวในการทำงานทุก ๆ ด้านและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

สาโรจน์ เกษมสุขชาติกุล (2545) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ว่าเป็น เทคโนโลยีที่ประกอบด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม โดยนำมาประยุกต์ใช้งานร่วมกันเพื่อการ รับ-ส่ง และบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารตลอดจนสารสนเทศซึ่งเป็นข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลแล้วเพื่อประโยชน์ต่าง ๆ

อัญชลี ศรีสุข (2546, หน้า 7) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คือ การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีโทรคมนาคมมาทำงานผสมผสานกัน เพื่อใช้ในการจัดเก็บ บันทึก ประมวลผลและรับส่ง นำเสนอข้อมูลและสารสนเทศไปยังผู้ใช้ที่อยู่ห่างไกล โดยผ่านข่ายงานคอมพิวเตอร์ เปิดโอกาสให้ผู้ใช้แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกันได้ อย่างสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง

ชฎาภรณ์ สงวนแก้ว และคณะ (2547, หน้า 2) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คือ การผสมผสานเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ากับระบบสื่อสารโทรคมนาคมที่ครอบคลุมระบบสื่อสาร ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ โทรสาร โทรศัพท์ เครื่องมือสื่อสารอื่น ๆ กับระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ ฐานข้อมูลและการบริการสารสนเทศ ตลอดจนระบบเครือข่ายโทรคมนาคมจำนวนมากที่เชื่อมโยงติดต่อและใช้งานร่วมกัน

กิดานันท์ มลิทอง (2548) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารว่าเป็นเทคโนโลยีที่รวมระบบคอมพิวเตอร์เข้ากับระบบโทรคมนาคมการสื่อสารความเร็วสูงเพื่อเชื่อมโยงข้อมูล ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่เห็นชัดเจนในปัจจุบันคือ อินเทอร์เน็ตและทางด่วน สารสนเทศ โดยอินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่ครอบคลุมทั่วโลกและให้บริการต่าง ๆ แก่ผู้ใช้รวมทั้งสามารถสืบค้นข้อมูลและติดต่อกันได้ทันทีโดยผ่านอินเทอร์เน็ตในรูปแบบของตัวอักษร ภาพและเสียงสำหรับทางด่วนสารสนเทศเป็นพื้นฐานโครงสร้างสารสนเทศในการนำเครือข่ายคอมพิวเตอร์ความเร็วสูง เช่น ใยแก้วนำแสง เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถรับข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว รวมถึงการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เพื่อการประมวลข้อมูลให้เป็นสารสนเทศเพื่อจัดเก็บอย่างเป็นระบบ สามารถเข้าถึงและสืบค้นนำมาใช้ได้โดยสะดวก เป็นสื่อกลางนำเสนอสารสนเทศ รวมถึงการรับส่งสารสนเทศด้วยเทคโนโลยี การสื่อสารความเร็วสูงเพื่อส่งผ่านสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว

สรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึง เทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดหาจัดเก็บ ประมวลผล แสดงผล เรียกใช้ และเผยแพร่สารสนเทศในรูปของข้อมูล ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว เสียง ข้อความ และตัวเลข โดยอาศัยเทคโนโลยีที่สำคัญคือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีโทรคมนาคม และเทคโนโลยีมัลติมีเดีย

2. ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือช่วยในการพัฒนาประเทศ คือเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การสร้างสังคมคุณภาพและส่งเสริมการเป็นสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ เป็นการพัฒนาที่ยั่งยืน (ครรชิต มาลัยวงศ์, 2548) เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนสำคัญในการดำเนินชีวิตของเราไม่ว่าจะเป็นในที่ทำงานหรือที่บ้านในชีวิตประจำวันจะเห็นความสามารถในการเข้าถึงแหล่งข้อมูล และความสามารถในการรับส่งข้อมูล การสื่อสารข้อมูลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่ง สาโรจน์ เกษมสุขโชติกุล (2545) ได้กล่าวถึงความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไว้ ดังนี้

1. ช่วยในการจัดระบบข่าวสารจำนวนมหาศาลของแต่ละวัน
2. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสารสนเทศ เช่น การคำนวณตัวเลขที่ยุ่งยากซับซ้อน การจัดเรียงลำดับสารสนเทศ ฯลฯ
3. ช่วยให้สามารถเก็บสารสนเทศไว้ในรูปที่สามารถเรียกใช้ได้ทุกครั้งอย่างสะดวก
4. ช่วยให้สามารถจัดระบบอัตโนมัติเพื่อจัดเก็บประมวลผล และเรียกใช้สารสนเทศ
5. ช่วยในการเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพมากขึ้น
6. ช่วยในการสื่อสารระหว่างกันได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ลดอุปสรรคเกี่ยวกับเวลาและระยะทาง โดยการใช้ระบบโทรศัพท์ และอื่น ๆ

นอกจากนี้ เทคโนโลยีสารสนเทศยังมีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลในสังคมในด้านต่าง ๆ อีกด้วย คือ (Souter, 1981)

1. ทำให้สังคมเปลี่ยนจากสังคมอุตสาหกรรมมาเป็นสังคมสารสนเทศ
2. ทำให้ระบบเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลงจากระบบแห่งชาติไปเป็นเศรษฐกิจโลกทำให้ระบบเศรษฐกิจของโลกผูกพันกับทุกประเทศ ความเชื่อมโยงของเครือข่ายสารสนเทศทำให้เกิดสังคมโลกาภิวัตน์
3. ทำให้องค์กรมีลักษณะผูกพัน มีการบังคับบัญชาแบบแนวราบมากขึ้น หน่วยธุรกิจมีขนาดเล็กลงและเชื่อมโยงกัน หน่วยธุรกิจมีการแข่งขันกันในด้านความเร็ว โดยอาศัยการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสารโทรคมนาคมเป็นตัวสนับสนุน เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว
4. เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเทคโนโลยีที่สามารถตอบสนองของความต้องการการใช้เทคโนโลยีในรูปแบบใหม่ที่เลือกได้เอง
5. ทำให้เกิดสภาพการทำงานแบบทุกสถานที่และทุกเวลา
6. ก่อให้เกิดการวางแผนการดำเนินการระยะยาวขึ้นอีกทั้งยังทำให้วิถีการตัดสินใจหรือเลือกทางเลือกได้ละเอียดขึ้น

โดยสรุปแล้วเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีบทบาทที่สำคัญในการขับเคลื่อนประเทศและสังคมในด้านต่าง ๆ และมีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมทั้งด้านความเป็นอยู่ เศรษฐกิจ การศึกษา การแพทย์ เกษตรกรรม อุตสาหกรรม การเมืองตลอดจนการวิจัยและพัฒนาในด้านต่าง ๆ

สารสนเทศไปยังผู้ใช้ในแหล่งต่าง ๆ เป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเหตุการณ์ ซึ่งรูปแบบของข้อมูลที่รับ/ส่งอาจเป็นตัวเลข ตัวอักษร ภาพ เสียง เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารหรือเผยแพร่สารสนเทศ ได้แก่ เทคโนโลยีที่ใช้ในระบบโทรคมนาคมทั้งชนิดมีสายและไร้สาย เช่น ระบบโทรศัพท์ โมเด็ม แฟกซ์ โทรเลข วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ เคเบิลใยแก้วนำแสง คลื่นไมโครเวฟ และดาวเทียม เป็นต้น สำหรับกลไกหลักของการสื่อสารโทรคมนาคมมีองค์ประกอบ 3 ส่วน ได้แก่ ต้นทางแหล่งของข้อความ (Source/Sender) สื่อกลางสำหรับการรับ/ส่งข้อความ (Medium) และส่วนรับข้อความ (Sink/Decoder)

จากองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า องค์ประกอบสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะประกอบไปด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีโทรคมนาคม และเทคโนโลยีมัลติมีเดีย

4. ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสาร

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาใช้ในปัจจุบันส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การติดต่อสื่อสารรวดเร็ว และถูกต้อง ซึ่ง ครรชิต มาลัยวงศ์ (2546) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไว้ดังนี้

1. ความเร็ว การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้จะช่วยให้การทำงานมีความรวดเร็วขึ้น ประหยัดเวลาในระหว่างการทำงาน และยังลดขั้นตอนในระหว่างการทำงานได้มาก

2. ความถูกต้อง คอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีการประมวลผลข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ ลดข้อผิดพลาดของเอกสารในระหว่างดำเนินการได้ ทำให้ข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลนั้นมีความผิดพลาดน้อยกว่าการประมวลผลด้วยมนุษย์ ลดปริมาณผู้ดำเนินงานและสามารถประหยัดพลังงานเชื้อเพลิงได้อีกทางหนึ่ง

3. การเก็บบันทึกข้อมูล ข้อมูลที่เก็บบันทึกในระบบคอมพิวเตอร์ ระบบการปฏิบัติงาน เป็นไปอย่างมีระเบียบมากขึ้นกว่าเดิม ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์สามารถจัดเก็บข้อมูลได้มาก และมีความคงทนมากกว่าการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบกระดาษ ลดปริมาณเอกสาร (กระดาษ) ในระหว่างการทำงานได้อย่างมากและยังประหยัดเนื้อที่จัดเก็บเอกสาร

4. การเผยแพร่ข้อมูล การรับส่งข้อมูลในปัจจุบันโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทำให้เผยแพร่ข้อมูลได้อย่างกว้างขวาง ไปทั่วโลกอย่างไร้พรมแดน สร้างความโปร่งใสให้กับหน่วยงานหรือองค์กรได้

นอกจากนี้ สุทธิ นวกุล (2552) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในยุคของ web 2.0 ว่า

1. สามารถนำไปใช้งานด้านการเรียนการสอน การศึกษา และการเรียนรู้
2. ได้พบเพื่อนใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น และอาจจะพบเพื่อนเก่าสมัยเรียนมัธยม เพื่อนมหาวิทยาลัย หรืออาจเป็นเพื่อนที่ทำงานเก่า
3. ใช้ทางด้านธุรกิจการค้า
4. ใช้แสดงความคิดเห็นในเรื่องที่กำลังเกิดขึ้นหรือที่สนใจกับเพื่อน ๆ สมาชิก
5. ติดตามข่าวสารของดารา นักร้อง คนดังที่เราชอบ
6. ใช้ในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์สินค้าให้กับบริษัท องค์กร

5. การใช้คอมพิวเตอร์ในการสนับสนุนการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้

การใช้คอมพิวเตอร์ในการสนับสนุนการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คือ การใช้คอมพิวเตอร์เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรสมาชิกเครือข่ายการเรียนรู้สามารถเรียนรู้ไปพร้อม ๆ กันได้ โดยการอำนวยความสะดวกในขบวนการกลุ่ม การติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกัน การแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ประสิทธิภาพ การทำงานร่วมกัน ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์หรืออาจจะร่วมกันทำงานเป็นกลุ่มในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ระบบเดียวกันได้ (Hsiao, 2003)

การใช้คอมพิวเตอร์สนับสนุนการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สามารถที่จะออกแบบสภาพแวดล้อม (Environment) ได้ดังนี้ (Hsiao, 2003)

1. บุคคลแต่ละคนสามารถเรียนรู้ร่วมกันกับผู้อื่นได้โดยใช้คอมพิวเตอร์เสมือนหนึ่งเป็นตัวกลางระหว่างกันโดยที่ระบบจะไม่มีกฏการปฏิบัติที่นอกเหนือจากการสนับสนุนช่องทางการติดต่อสื่อสารเพียงอย่างเดียว

2. บุคคลแต่ละคนสามารถที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันได้โดยผ่านผู้สอน (Active Tutor) จะเป็นผู้ควบคุมและกำกับการปฏิสัมพันธ์การมีส่วนร่วมกับบุคคลอื่น ๆ

3. บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป ทำงานร่วมกันภายใต้ปัญหาเดียวกันผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์

4. บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป ทำงานร่วมกันภายใต้ปัญหาเดียวกันผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ทั้งนี้ระบบจะมีหน้าต่างเพื่อการติดต่อสื่อสารให้โดยผู้เรียนสามารถให้คำปรึกษาแนะนำกัน หรือ มีกิจกรรมร่วมกับบุคคลอื่น ๆ ได้

5. บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป ทำงานร่วมกัน โดยบุคคลจะเรียนรู้ร่วมกันในระบบ โดยจะมีบุคคลอย่างน้อยหนึ่งคนถูกจำลองขึ้นมาโดยระบบ ซึ่งบุคคลที่จำลองขึ้นมาจะสามารถที่จะ

ทำงานร่วมกันกับบุคคลอื่น ๆ ได้ในสภาพแวดล้อมทั้งหมดที่กล่าวมา ไม่ได้เป็นสภาพแวดล้อมที่จำกัดเพียงเท่านั้น นักวิจัยอาจจะออกแบบสภาพแวดล้อมแบบอื่น ๆ ได้อีก ตามแนวคิดของผู้วิจัยเอง

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสนับสนุนในการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้สามารถที่จะใช้เครื่องมือเหล่านี้ที่มีอยู่บนเครือข่ายคอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ตมาใช้ในการติดต่อสื่อสารกันได้ โดยเครื่องมือเหล่านี้สามารถจัดแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้ (Jianhua, 2003)

1. เครื่องมือในการสื่อสารแบบไม่ประสานเวลา (Asynchronous) หมายถึง บุคคลสามารถจะติดต่อสื่อสารกันได้โดยไม่จำเป็นต้องเข้าสู่ระบบ (on-line) ในช่วงเวลาเดียวกันได้ เครื่องมือเหล่านี้ได้แก่ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ป้ายประกาศ (Bulletin board)
2. เครื่องมือในการสื่อสารแบบประสานเวลา (synchronous) หมายถึง บุคคลสามารถจะติดต่อสื่อสารกันได้จะต้องเข้าสู่ระบบในเวลาเดียวกัน เครื่องมือเหล่านี้ได้แก่ โทรศัพท์ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Internet phone) การพูดคุยกันในห้องสนทนาโดยใช้ข้อความ (Chat Room) การประชุมโดยใช้เสียง (Audio Conference) การประชุมผ่านวีดิทัศน์ทางไกล (Video Conference) เครื่องมือทั้งสองประเภทข้างต้น จะถูกใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันได้

นอกจากนี้ สมชาย นำประเสริฐชัย (2549) ได้กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เกี่ยวข้องและมีบทบาทในการจัดการความรู้ ประกอบด้วย

1. เทคโนโลยีการสื่อสาร (Communication Technology) ช่วยให้บุคคลสามารถเข้าถึงความรู้ต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น สะดวกขึ้น รวมทั้งสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่าง ๆ ค้นหาข้อมูลสารสนเทศและความรู้ที่ต้องการได้ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เอ็กซ์ตราเน็ตหรืออินเทอร์เน็ต
2. เทคโนโลยีการทำงานร่วมกัน (Collaboration Technology) ช่วยให้สามารถประสานการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดอุปสรรคในเรื่องของระยะทาง ตัวอย่างเช่น โปรแกรมกลุ่ม groupware ต่าง ๆ หรือระบบ Screen Sharing
3. เทคโนโลยีการจัดเก็บ (Storage Technology) ช่วยในการจัดเก็บและจัดการความรู้ต่าง ๆ

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะช่วยให้กระบวนการจัดการความรู้ในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตจะช่วยให้การแสวงหาความรู้ การกระจายความรู้ การถ่ายทอดความรู้ สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ องค์กรต่าง ๆ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงที่จะนำเทคโนโลยี

สารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในองค์กร อย่างไรก็ตามเทคโนโลยีไม่ใช่สิ่งที่จะรับประกันความสำเร็จในการจัดการความรู้ เพราะเทคโนโลยีเป็นเพียงเครื่องมือ ดังที่ Walsham (2001) กล่าวไว้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไม่ใช่คำตอบที่แก้ปัญหากลไกการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคลากรในองค์กรและนอกองค์กร เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไม่สามารถอธิบายความรู้ที่เป็น Tacit knowledge ที่ต้องผ่านกระบวนการปฏิสัมพันธ์และความไวเหนือจิตใจของบุคลากรได้

ความสำเร็จของการจัดการความรู้ขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ขององค์กรและบุคลากร สิ่งสำคัญที่สุดในการจัดการความรู้ขององค์กรคือการพัฒนาบุคลากรให้มีความปรารถนาในการเรียนรู้ ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จึงจะนำไปสู่การปรับตัวสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) นั้นเอง

6. เทคโนโลยี WEB 2.0 สนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ปัจจุบันวิถีทางในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้ปรับเปลี่ยนไปจากเดิมที่มีการใช้งานเพียงการรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การจัดทำป้ายประกาศ การพูดคุยกันผ่านห้องสนทนา การรับส่งข้อความ การดาวน์โหลดโปรแกรม การหาข้อมูล การแลกเปลี่ยนข้อมูล ฯลฯ แต่ปัจจุบันเรากำลังเข้าสู่เทคโนโลยีใน WEB 2.0 ซึ่งแต่เดิมนั้นเนื้อหาภายในเว็บมักจะเป็นลิขสิทธิ์ของเจ้าของเว็บ แต่ด้วยความเป็นสังคมที่เปิดกว้างของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เจ้าของเนื้อหาจำเป็นต้องทำให้เนื้อหาของตนเองได้รับการแพร่หลายมากที่สุด จึงเป็นที่มาของการเขียน Blog การแลกเปลี่ยนเนื้อหาข้อมูลระหว่างกันและกันเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นหากมีการนำแนวคิดดังกล่าวมาใช้ในการสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างสมาชิกเครือข่ายการเรียนรู้ ๆ สามารถแบ่งประเภทของการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในยุค WEB 2.0 ดังกล่าวตามคุณลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนออกได้เป็น 4 ประเภท ประกอบด้วย

1. Web application tools – เครื่องมือสนับสนุนการทำงานบนเว็บ
2. Communication tools - เครื่องมือสำหรับติดต่อสื่อสาร
3. Community tools - เครื่องมือส่งเสริมการเป็นชุมชนออนไลน์
4. File sharing tools – เครื่องมือที่ช่วยในการแบ่งปันข้อมูล
1. Web application tools – เครื่องมือสนับสนุนการทำงานบนเว็บ

เป็นเครื่องมือที่ใช้สำหรับการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งานและผู้ให้บริการ โดยการออกแบบโปรแกรมสารพัดประโยชน์เพื่อให้การทำงานผ่านหน้าเว็บไซต์ได้อย่างสะดวก ง่ายตายและตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานมากที่สุด โดยเครื่องมือเหล่านี้จะช่วยอำนวยความสะดวก

ความสะดวกในการทำงานด้านต่าง ๆ บนเว็บไซต์ ทำให้เว็บไซต์มีลูกเล่นต่าง ๆ เพิ่มขึ้นมากกว่า การนำเสนอข้อมูลเพียงอย่างเดียว ตัวอย่างเช่น Blog, Social Bookmarking, RSS Feed, Widgets, Mashup ฯลฯ

2. Communication tools – เครื่องมือสำหรับติดต่อสื่อสาร

เป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลหรือกลุ่มคนให้เป็นไป ด้วยความสะดวกตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน สามารถรับส่งข้อมูลระหว่างกันและกันใน ขณะที่ทำการติดต่อสื่อสารกันได้ โดยเครื่องมือเหล่านี้จะช่วยเพิ่มช่องทางและรูปแบบในการ ติดต่อสื่อสารให้หลากหลายขึ้น ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสารและส่งข้อมูล ตัวอย่างเช่น Chat/Shoutbox, Instant Messaging, Skype, Podcast, Audiographics ฯลฯ

3. Community tools – เครื่องมือส่งเสริมการเป็นชุมชนออนไลน์

เครื่องมือและเว็บไซต์ที่อยู่ในกลุ่มนี้เป็นเครื่องมือและเว็บไซต์ที่ส่งเสริมให้เกิด เครือข่ายสังคมออนไลน์บนโลกอินเทอร์เน็ตขึ้น เครื่องมือและเว็บไซต์เหล่านี้เป็นการรวมกลุ่มผู้ที่มี ความสนใจในเรื่องเดียวกันได้มีโอกาส มีสถานที่ เพื่อใช้แลกเปลี่ยนความรู้และข้อมูล ร่วมกัน ประสบการณ์ร่วมกันผ่านทางเครื่องมือต่าง ๆ ตัวอย่างเช่น Webboard, Wiki, Social Networking , Second Life ฯลฯ

4. File sharing tools - เครื่องมือที่ช่วยในการแบ่งปันข้อมูล

เครื่องมือในกลุ่มนี้เป็นกลุ่มของเครื่องมือและเว็บไซต์ที่จะช่วยในการแบ่งปันไฟล์ ต่าง ๆ ของผู้ใช้งานเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็วและตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน สามารถนำเสนอ และจัดเก็บข้อมูลได้อย่างเป็นระเบียบและสวยงาม ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนของข้อมูลข่าวสาร ขยายช่องทางในการส่งข้อมูล การแบ่งปันข้อมูลระหว่างกันทำให้เกิดความประหยัดค่าใช้จ่าย เวลา และทรัพยากร ตัวอย่างเช่น Photo sharing, Video sharing, Music sharing, Document sharing, File Sharing ฯลฯ

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

วันทนา หลงประดิษฐ์ (2540) ได้ศึกษาความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของ ผู้ปฏิบัติงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีความ ต้องการใช้ระบบ LAN ไมโครคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูลวิชาการภายในการไฟฟ้าฝ่าย ผลิตแห่งประเทศไทย เช่น เครื่องโทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และฐานข้อมูลสำเนารูป ซีดีรอม ตามลำดับ 2) ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ด้านการบันทึกข้อมูล การติดต่อสื่อสาร สืบค้นข้อมูลข่าวสาร เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และ การตัดสินใจ ตามลำดับ 3) การศึกษาเปรียบเทียบความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนก

ตามประเภท ได้แก่ ไมโครคอมพิวเตอร์ ระบบ LAN อินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดีรอม ฐานข้อมูลวิชาการภายใน ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และโทรสาร เปรียบเทียบกันระหว่างระดับ ตำแหน่ง 2 กลุ่ม พบว่า ผู้ปฏิบัติงานระดับ 4-6 กับระดับ 7-8 มีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน 4 ปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้งาน ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาหลายด้าน ประกอบด้วย การขาดการฝึกอบรมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การขาดความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ การขาดความถนัดทางภาษาต่างประเทศ และผู้ปฏิบัติงานเห็นว่า ผู้บริหารระดับสูงไม่เห็นความสำคัญและประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จึงเป็นปัญหาเกี่ยวกับการตัดสินใจในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้

นพรัตน์ วรรณคำ (2540) ศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า 1) มหาวิทยาลัยขอนแก่นอยู่ระหว่างการจัดทำแผนแม่บทให้ชัดเจน มีการสนับสนุนการจัดระบบสารสนเทศด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา 2) ผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารมีความคิดเห็นสอดคล้องกันความขาดแคลนวัสดุ ครุภัณฑ์ และการจัดสรรงบประมาณในการจัดหาเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ 3) ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่า ขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถที่จะทำหน้าที่จัดระบบสารสนเทศ 4) ปัญหาด้านการดำเนินงาน การทำงานส่วนใหญ่ขาดแผนงานที่ดี ขาดการกำกับติดตามและประเมินผล 5) ผู้บริหารมีความเห็นว่าปัญหาการสร้างฐานข้อมูล การแบ่งประเภทและการเร่งสร้างระบบเครือข่ายเป็นปัญหาสำคัญ 6) ความต้องการในการจัดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความต้องการอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะความต้องการบุคลากรผู้มีความรู้ความสามารถในการจัดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องการรับการสนับสนุนงบประมาณอย่างพอเพียง และต้องการให้มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัยอยู่เสมอ โดยมีระบบเครือข่ายสารสนเทศในหน่วยงาน

รังสรรค์ วรรณศรี (2541) ศึกษาทัศนคติของตำรวจสันติบาลที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการสืบสวนหาข่าว พบว่า กลุ่มข้าราชการตำรวจในสังกัด กองกำกับการ 3 ตำรวจสันติบาล 1 ยศตั้งแต่ พลตำรวจจนถึงพันตำรวจโท ซึ่งปฏิบัติหน้าที่สืบสวนหาข่าวในพื้นที่ 3 จังหวัด คือ เชียงใหม่ เชียงราย และลำพูน ทุกอายุราชการและทุกระดับชั้นการศึกษาต่างเห็นด้วยกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน เนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้น ทำให้ตอบสนองการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ถึงแม้ข้าราชการตำรวจที่มีอายุราชการมากก็ได้รับข่าวสารข้อมูลด้านเทคโนโลยีจากสื่อต่าง ๆ ตลอดจน

ได้รับการศึกษาอบรมเพิ่มเติมสูงขึ้น ทำให้เห็นความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะมาช่วยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ชนภัทร จันทรพิง (2544) ศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการในโรงพยาบาล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น พบว่า ได้มีการศึกษาสภาพด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ด้านโปรแกรมการใช้งานและด้านบุคลากรพบว่า มีปัญหาการขาดแคลนเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถที่จะดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและไม่มีนโยบายที่ชัดเจนในการพัฒนาบุคลากรด้านความต้องการ บุคลากรต้องการให้เพิ่มขีดความสามารถของเครื่องคอมพิวเตอร์ ต้องการให้ปรับปรุงโปรแกรมการบริหารงานให้มีคุณภาพและครอบคลุมงานต่าง ๆ ต้องการให้จัดให้มีการอบรมทบทวนความรู้เรื่องการใช้โปรแกรมบริหารงานและจัดการอบรมการใช้โปรแกรมใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอ

ศักดิ์ เสกขุนทด (2547) ได้ศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาครัฐของไทยที่ผ่านมา พบว่า ประสพอุปสรรคด้านการสื่อสารข้อมูลและการจัดทำเครือข่ายข้อมูลมาก ทั้งยังขาดกำลังคนทางด้านเทคนิคที่จะดูแลระบบสื่อสารและเครือข่ายทั่วประเทศและการขาดงบประมาณที่จะช่วยให้งานข้อมูลของภาครัฐและมีสมรรถนะสูงพอที่จะนำมาใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การใช้ข้อมูลและซอฟต์แวร์เพื่องานคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ยังไม่เป็นมาตรฐานเดียวกันทำให้ไม่สามารถใช้งานร่วมกันและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันได้ การที่ไม่มีหน่วยงานกลางเพื่อให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่ภาครัฐ ตลอดจนข้อจำกัดด้านงบประมาณพัฒนาโครงการที่ไม่พร้อมกันทำให้แต่ละหน่วยงานต่างแยกกันว่าจ้างพัฒนาซอฟต์แวร์ประยุกต์ และต่างต้องการสร้างเครือข่ายเป็นของตนเอง และส่วนใหญ่เป็นวงจรมือที่ขานานไม่ได้เชื่อมโยงกัน ซึ่งใช้ประโยชน์ร่วมกันเป็นเครือข่ายที่ซ้ำซ้อนและสิ้นเปลืองงบประมาณ

พิเชษฐ ศรีสังข์งาม (2553) ได้ศึกษาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อการศึกษาและประยุกต์ใช้งานเครือข่ายสังคมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาต่าง ๆ พบว่า เครือข่ายสังคมออนไลน์ถูกใช้เพื่อเสริมสร้างความรู้และทักษะทางปัญญามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.22 เพื่อเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรม คิดเป็นร้อยละ 17.48 และเพื่อเสริมสร้างทักษะการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.40 นักศึกษาเห็นด้วยกับการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อการศึกษาและการบันเทิงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 3.79 และเห็นด้วยว่า นักศึกษาไม่กล้าแสดงความคิดเห็นในกลุ่มที่อาจารย์สร้างไว้เพราะอายเพื่อนน้อยที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.51 และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์

เป็นประโยชน์กับการจัดการเรียนการสอนโดยเฉพาะการเสริมสร้างความและทักษะทางปัญญาแต่ข้อเสียของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ คือ นักเรียนมักจะใช้เพื่อความบันเทิงและการสื่อสารเป็นหลักจึงอาจจะส่งผลเสียในกรณีที่นักศึกษาแชท (Chat) กันในห้องเรียนในขณะที่อาจารย์กำลังสอนทำให้นักศึกษาไม่มีสมาธิในการเรียนและอาจารย์ผู้สอนรู้สึกไม่ดี บรรยากาศในห้องเรียนจะตึงเครียดขึ้น ประสิทธิภาพในการเรียนการสอนจะลดลงทันที

เพนรอด เจเนล (Penrod Janesi, 1993) ศึกษาวิจัยเรื่อง ผลสะท้อนจากแผนเทคโนโลยีสารสนเทศ: ทศวรรษของการเปลี่ยนแปลง เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีสารสนเทศในสถาบันอุดมศึกษา พบว่ารูปแบบพื้นฐานที่สำคัญ 3 รูปแบบ คือ 1) จากการทำงานคนเดียวเป็นการทำงานเป็นทีม เป็นกลุ่ม และมีการติดต่อสื่อสารกันมากขึ้น 2) จากระบบที่เกี่ยวข้องไปสู่ระบบของคร่อม และ 3) จากองค์กรภายในไปสู่การร่วมลงทุนเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์และการติดต่อสื่อสาร และพบข้อสรุปที่สำคัญ คือ แผนกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นกุญแจหลักที่สำคัญของภาวะผู้นำ ผู้บริหารควรนำมาประกอบการวางแผนและการตัดสินใจในด้านอื่น ๆ

คิม (Kim, 1997) ศึกษาทัศนคติของครูและผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ในการพัฒนาการศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษา และมัธยมศึกษาของประเทศเกาหลี พบว่า ผู้บริหารเห็นความสำคัญของการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อพัฒนาการศึกษาและได้ให้การสนับสนุนพัฒนาในเรื่องฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ฝึกทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ให้กับครู ปรับปรุงหลักสูตรและบริหารงานการเงิน ซึ่งข้อมูลที่ได้ขัดแย้งกับทัศนคติของครู โดยครูได้ให้ข้อมูลว่าครูส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์ในหลาย ๆ เรื่อง แต่ไม่ค่อยได้ใช้คอมพิวเตอร์ในการพัฒนาการเรียนการสอน เนื่องจากอุปสรรค 3 ประการ คือ ขาดการฝึกอบรมทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ เวลาที่ใช้ในการสอนและการฝึกไม่เพียงพอ และขาดความรู้ความชำนาญในการเข้าสู่ระบบเครือข่ายการเรียนรู้นั้น การใช้คอมพิวเตอร์ในการศึกษาจึงอยู่ในระดับต่ำ

ยี (Yee, 1999) ศึกษาการเป็นผู้นำ การเรียนรู้และความคิดเห็นเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร: ภาพพจน์การเป็นผู้นำทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของครูใหญ่โรงเรียนในประเทศแคนาดา อเมริกา นิวซีแลนด์ ประสพการณ์ของครูใหญ่ที่เน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มุมมองความเป็นผู้นำทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การปฏิบัติงาน บทบาทของครูใหญ่เมื่อมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในโรงเรียน การพัฒนาทักษะการใช้ตลอดจนประสพการณ์ของผู้ปฏิบัติงานและนักเรียน ผลการวิจัยพบว่า ความเป็นผู้นำทางเทคโนโลยีสารสนเทศของครูใหญ่จะประกอบไปด้วยการมี

วิสัยทัศน์ที่กว้างขึ้นเกี่ยวกับการเรียน การเรียนรู้ที่ท้าทาย การสอนด้วยความอดทน การควบคุมการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ การเป็นผู้จัดการระบบเครือข่าย มีความรอบคอบ อิทธิพลของความเป็นผู้นำทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในโรงเรียนที่เน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

กูร์ เดวิด (Gurr David, 2006) ทำการศึกษาผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อการทำงานของผู้บริหารโรงเรียน ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเตรียมนักเรียนออกเตรียให้พร้อมสำหรับการทำงานและการใช้ชีวิต ที่เป็นทั้งผู้บริโภคผู้สร้างความรู้ในศตวรรษที่ 21 โดยใช้ศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างเต็มที่ในการพัฒนาการเรียนการสอน 3 ด้าน คือ การบริการสารสนเทศ การสื่อสารระหว่างครูและนักเรียนทั้งในและนอกโรงเรียน และการสร้างและการใช้ความรู้ การปรับทักษะ สื่อการเรียนรู้ และแหล่งสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่กำหนดความสำเร็จ คือ ด้านนักเรียน คือ การมีความรู้เรื่องเทคโนโลยีเพื่อใช้ในการทำงาน และการเรียนรู้ตลอดชีวิต แสวงหาแนวทางการจัดการศึกษาและการวัดผลการเรียน การเพิ่มโอกาสขยายโอกาส และโอกาสที่เสมอภาคในการใช้ประโยชน์จากสารสนเทศ กระตุ้นให้นักเรียนมีวิสัยทัศน์และความเข้าใจในระดับโลก ส่งเสริมให้นักเรียนสามารถเรียนรู้ได้จากเนื้อหาที่ข้ามพ้นจากภายในห้องเรียน ด้านผู้บริหารสถานศึกษาและครู คือ การพัฒนากลยุทธ์ซึ่งต้องให้ความสำคัญต่อระยะเวลาที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของครูและผู้เกี่ยวข้อง คุณภาพของภาวะผู้นำและวิสัยทัศน์ของผู้จัดการระบบการศึกษา และผู้นำโรงเรียน ซึ่งเป็นทั้งผู้ใช้เทคโนโลยี ผู้จัดการทรัพยากรต่าง ๆ ผู้นำ ประชาชน และผู้นำการเปลี่ยนแปลง การมีโอกาสดำเนินการพัฒนาวิชาชีพของตนในระยะเวลาอันเหมาะสม โดยโครงการพัฒนาวิชาชีพเหล่านี้จะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการในการพัฒนาวิชาชีพและการเรียนรู้ที่หลากหลายของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของโรงเรียน นอกจากนี้การเรียนรู้ตลอดชีวิตโดยกระบวนการพัฒนาวิชาชีพควรเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ในการบริหารด้านเทคนิคและการสนับสนุนแก่ครู การตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ใหม่ที่เพิ่มขึ้นของผู้เชี่ยวชาญและผู้เกี่ยวข้อง ในการทำงานเป็นทีมร่วมกับครู การออกแบบโครงการ การศึกษาสำหรับครูขึ้นใหม่ ซึ่งรวมถึงหลักสูตรวิชาชีพครูในมหาวิทยาลัยเพื่อให้ครูมีความพร้อมต่อสังคมสารสนเทศ และได้นำเสนออุปสรรคสำหรับครูในการยอมรับเทคโนโลยี คือ อายุ ภาระงาน ชิดจำกัดเรื่องเวลา การขาดโอกาสในการใช้เทคโนโลยี และด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความสามารถพื้นฐานของโรงเรียนและนักเรียนในการเข้าถึงโครงข่ายโทรคมนาคมที่มีความเร็วสูง การมีโครงสร้างพื้นฐานที่เชื่อถือได้ มีราคาเหมาะสม และสามารถนำไปใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง ประเด็นที่เกี่ยวข้องคือ ที่ตั้งของเครื่องคอมพิวเตอร์ แนวทางการเชื่อมต่อและการบริหารเครือข่าย การมีกล

ยุทธวิธีในการรับความอดทนทางการเงินและการวางแผนการลงทุนและค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องเพื่อการก้าวตามให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ถึงแม้ว่าในปัจจุบันจะมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในหน่วยงานราชการ ไม่ว่าจะเป็นสถานศึกษา หน่วยงานอื่น ๆ ตามแนวนโยบายของแผนพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทยก็ตาม แต่ยังคงมีปัญหาและอุปสรรคสำคัญในการดำเนินการตามแผนพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทยคือ การขาดแคลนบุคลากร (นพรัตน์ วรรณคำ, 2540) และความต้องการของบุคลากรที่ต้องการได้รับการฝึกอบรมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง (Kim, 1997 และ วันทนา หลงประดิษฐ์, 2540) เพื่อเป็นการพัฒนาบุคลากรให้สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ ไม่ว่าจะเป็นด้านการบริหารจัดการ ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารทั่วไปที่จะต้องมีการดำเนินงานอย่างมีแบบแผนเพื่อการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริหาร สอดคล้องกับ รังสรรค์ วรรณศรี และ วันทนา หลงประดิษฐ์ (2540) ที่เห็นว่า หากหน่วยงานราชการมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร (Yee, 1999)

ดังนั้นหากมีการนำแนวคิดเกี่ยวกับการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาดำเนินการก็จะเป็นอีกแนวทางหนึ่งในการส่งเสริมให้บุคลากรได้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในการนำความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาปรับใช้ในการทำงาน และเป็นอีกแนวทางหนึ่งในการส่งเสริมสนับสนุนและเป็นการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้อีกด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน

1. ความหมายของการเสริมสร้างพลังอำนาจ

การเสริมสร้างพลังอำนาจ (Empowerment) ในงานวิจัยบางฉบับใช้คำภาษาไทยว่า "การเพิ่มอำนาจในงาน" งานวิจัยฉบับอื่น ๆ รวมไปถึงงานวิจัยของฉบับนี้ใช้คำว่า "การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน" ซึ่งมีความหมายไปในทิศทางเดียวกัน ดังต่อไปนี้

ซิมมอน และพาร์สัน (Simmon and Parson 1983 as cited in Gibson 1991, pp. 354-361) ได้ให้ความหมายว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจ คือ ขบวนการที่ทำให้บุคคลมีความสามารถในการใช้อำนาจกับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและสามารถตัดสินใจด้วยตนเอง

คีฟเทอร์ (Kiefter, 1984 as cited in Gibson, 1991, pp. 354-361) ได้อธิบายความหมายของการเสริมสร้างพลังอำนาจว่า หมายถึง กระบวนการของการปรับเปลี่ยนและพัฒนาทักษะ การมีส่วนร่วม ตลอดจนความสามารถของบุคคล ในการที่จะจัดการกับสภาวะแวดล้อมต่าง ๆ โดยตัดสินใจด้วยตนเอง มุ่งเน้นหาทางออก ทางแก้ปัญหามากกว่าที่ตัวปัญหา เน้นที่ความแข็งแกร่ง สิทธิและความสามารถของบุคคลมากกว่าข้อจำกัดหรือจุดอ่อนของบุคคล

สเตนเนอร์ (Steiner, 1986 อ้างอิงใน รัตนา ลีอวานิช, 2539, หน้า 19) ได้ให้ความหมายว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจคือการช่วยให้ผู้อื่นมีความสามารถที่จะจัดการกับชีวิตของตน เป็นการยินยอมผู้อื่นได้เติบโตและพัฒนาความสามารถ

กิบสัน (Gibson, 1991, pp. 354-361) อธิบายความหมายของการเสริมสร้างพลังอำนาจว่าเป็น แนวคิดที่อธิบายกระบวนการทางสังคม การแสดงถึงการยอมรับและชื่นชม การส่งเสริม การพัฒนาและเสริมสร้างความสามารถของบุคคลในการตอบสนอง ความต้องการของตนเอง และแก้ปัญหาด้วยตนเอง รวมถึงความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่จำเป็นในการดำรงชีวิต เพื่อให้เกิดความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเอง และรู้สึกว่าตนเองมีอำนาจ สามารถควบคุมความเป็นอยู่หรือวิถีชีวิตของตนเองได้

แชนด์เลอร์ (Chandler, 1992, pp. 1-5 อ้างอิงใน ญัฐริกา กุลกาญจนาชีวิน, 2539, หน้า 25) ได้ให้ความหมายของการเสริมสร้างพลังอำนาจว่าเป็น การช่วยให้ผู้อื่นมีความรู้สึกมั่นใจในตนเองและในงาน สามารถตัดสินใจ และจัดการกับงานของตนเองได้จนประสบความสำเร็จดังที่ตั้งใจไว้

จากความหมายดังกล่าวอาจพิจารณาได้ว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจ เป็นแนวคิดที่ถูกมองได้ว่าเป็นทั้งกระบวนการ (Process) ผลลัพธ์ (Product) หรือผลิตภาพ (Productivity) ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน และยังเกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือความต้องการ ตลอดจนพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมาต่อองค์กรในทางบวก ซึ่งสามารถอธิบายโดยสรุปได้ดังนี้

ในแง่กระบวนการ (Process) หมายถึง กระบวนการปรับปรุงเพื่อเพิ่มผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานขององค์กรอย่างต่อเนื่องโดยการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานและทีมงานได้ครอบคลุมขอบข่ายและสภาพการทำงานทั้งหมดขององค์กร

ในแง่ผลลัพธ์ (Product) หมายถึง ศักยภาพที่เกิดขึ้นกับตัวบุคคลที่ได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ ซึ่งพิจารณาได้จากการพัฒนาตนเองจนมีความรู้สึกมั่นคง เป็นตัวของตัวเอง มีความเป็นอิสระ รู้คุณค่าของชีวิต สามารถตัดสินใจ และจัดการกับงานของตนได้จนประสบความสำเร็จที่พึงพอใจ

ในแง่ผลิตภาพ (Productivity) หมายถึง ระดับผลผลิตที่เกิดขึ้นจากศักยภาพของบุคคลและทีมงานในองค์กรซึ่งถ้าได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจแล้ว ประสิทธิภาพการทำงานทั้งส่วนบุคคลและทีมงานก็จะเพิ่มขึ้นส่งผลให้ผลิตภาพจากการทำงานเพิ่มสูงขึ้นด้วย

การเสริมสร้างพลังอำนาจ เป็นแนวคิดที่มีความซับซ้อน ครอบคลุมทั้งด้านจิตใจ สังคม การเมือง และจริยธรรม อีกทั้งยังเป็นพื้นฐานแนวคิดทางสังคมและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ ในหลายสถานการณ์ ทั้งด้านการส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาบุคคล การพัฒนาชุมชน การปรับปรุงคุณภาพชีวิต ตลอดจนก่อให้เกิดความเสมอภาคในสังคม เช่น การเรียกร้องสิทธิอันชอบธรรม การเคลื่อนไหวของกลุ่มสตรี การเคลื่อนไหวต่อต้านอำนาจมืด การเสริมสร้างพลังอำนาจแก่ผู้ป่วย นักศึกษา วัยรุ่น ครู พยาบาล เป็นต้น

การเสริมสร้างพลังอำนาจเป็นแนวคิดที่มีหลายมิติ (Kieffer, 1984) ดังนั้นความหมายของการเสริมสร้างพลังอำนาจจึงมีความหมายแตกต่างกันไป เมื่อนำไปใช้ในกลุ่มบุคคลและบริบทที่แตกต่างกัน เช่น

1. การให้ความหมายในด้านการพัฒนาบุคคล

คีฟเฟอร์ (Kieffer, 1984) กล่าวว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจเป็นกระบวนการปรับเปลี่ยนและพัฒนาทักษะการมีส่วนร่วมของบุคคล ตลอดจนพัฒนาความสามารถในการจัดการกับสภาวะแวดล้อมต่าง ๆ โดยตัดสินใจด้วยตนเอง มุ่งเน้นการหาทางออก หรือวิธีการแก้ปัญหา

กิบสัน (Gibson, 1991) กล่าวว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจเป็นแนวคิดที่อธิบายกระบวนการทางสังคม การแสดงการยอมรับและชื่นชม การส่งเสริม การพัฒนาและการเสริมสร้างความสามารถของบุคคลในการตอบสนองความต้องการของตนเอง และแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง รวมถึงความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่จำเป็นในการดำรงชีวิต เพื่อให้เกิดความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเอง และรู้สึกว่าตนเองมีอำนาจ สามารถควบคุมความเป็นอยู่หรือวิถีชีวิตของตนเองได้

เบค (Beck, 1992 อ้างอิงใน รัตนา ลือวานิช, 2539, หน้า 18) กล่าวถึง การเสริมสร้างพลังอำนาจว่า มีลักษณะสำคัญ 3 มิติ คือ

1. มีการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น และตระหนักถึงคุณค่าแห่งตน
2. พัฒนาทักษะความสามารถและกำหนดเป้าหมายร่วมกัน

3. สร้างจิตสำนึกให้เกิดขึ้นโดยคำนึงถึงการเมือง และสภาพความเป็นจริงของสังคม แชนด์เลอร์ (Chandler, 1992) กล่าวว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจเป็นการช่วยให้ผู้อื่นมีความรู้สึกมั่นคง มั่นใจในตนเองและในงาน สามารถตัดสินใจ และจัดการกับงานของตนได้จนประสบความสำเร็จดังที่ตั้งใจไว้

คลิฟฟอร์ด (Clifford, 1992) กล่าวว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจเป็นแนวทางหรือกระบวนการพัฒนาชีวิตของผู้ที่ไม่มีอำนาจให้เป็นผู้ที่มีอำนาจในตนเอง มีความรู้สึกมั่นใจ เป็นตัวของตัวเอง มีความเป็นอิสระและรู้สึกว่าชีวิตมีคุณค่า

ฮอทเตอร์ (Hotter, 1992 อ้างอิงใน ชนกานต์ บุญชูศรี, 2542, หน้า 16) อธิบายว่าการเสริมสร้างพลังอำนาจเป็นปรัชญาพื้นฐานของความเชื่อในคุณค่าและสร้างศักยภาพของแต่ละบุคคล โดยผู้บริหารเสริมสร้างให้เป็นกระบวนการที่จะพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถ และโอกาสก้าวหน้า ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากการตัดสินใจ แรงสนับสนุน การสื่อสาร โครงสร้างบทบาทในงาน

ไลท์ฟุต (Lightfoot, 1995 as cited in Mitchell, 1994) นิยามว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจเป็นโอกาสที่บุคคลจะได้มีความรับผิดชอบ มีโอกาสเลือก มีอำนาจ และมีอิสระในการตัดสินใจ การเสริมสร้างพลังอำนาจให้กับบุคลากรในองค์กรจะทำให้ผู้นำมีอำนาจที่เข้มแข็งมากขึ้น

ซิมมอนด์ และพาร์สัน (Simmon and Parson, 1983 as cited in Gibson, 1991) กล่าวว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจ เป็นกระบวนการที่ทำให้บุคลากรมีความสามารถในการใช้อำนาจจัดการกับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและสามารถตัดสินใจด้วยตนเอง

1. การให้ความหมายในด้านกระบวนการพัฒนางาน

โบเวน และลอว์เลอร์ (Bowen and Lawler, 1995) อธิบายความหมาย ของการเสริมสร้างพลังอำนาจว่า เป็นการทำงานร่วมกันของบุคลากรในองค์กรมีลักษณะสำคัญคือ บุคลากรจะได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กร มีการให้ผลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน ให้ความรู้เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจและปฏิบัติตามแนวทางการดำเนินงานขององค์กร และให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากร

ชอร์ต และไรน์ฮาร์ท (Short and Rinchart, 1992) ได้นิยามการเสริมสร้างพลังอำนาจว่า เป็นกระบวนการในการพัฒนาโดยการมีส่วนร่วม ความสามารถที่จะรับภาระเกี่ยวกับความเจริญก้าวหน้าของตนเอง และการแก้ปัญหาของตนเอง



บิชอป (Bishop, 1994) กล่าวว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจ หมายถึง กระบวนการเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล และการให้อำนาจ มีโอกาสที่จะเรียนรู้ มีส่วนร่วมในการร่วมมือกัน มีโอกาสในการเลือกและตัดสินใจในการจัดเตรียมและนำไปปฏิบัติ รู้จักให้และรู้จักรับ ซึ่งการเสริมสร้างพลังอำนาจจะมองไปที่ความสามารถที่จะเป็นไปได้ตามสถานการณ์ และประสบการณ์ที่จะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในสถานการณ์ต่าง ๆ นอกจากนี้การเสริมสร้างพลังอำนาจยังเป็นการเสริมสร้างพลังอำนาจที่จะทำความเข้าใจกับผลกระทบของคุณภาพการศึกษาและคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คินลอร์ว (Kinlaw, 1995) กล่าวว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจเป็นกระบวนการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานในองค์การอย่างต่อเนื่อง โดยการพัฒนาและขยายสิ่งที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคคล และทีมงานตลอดจนหน้าที่ความรับผิดชอบซึ่งมีผลต่อองค์การโดยรวม

จากความหมายของการเสริมสร้างพลังอำนาจข้างต้น ทำให้สรุปโดยรวมได้ว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน หมายถึง กระบวนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ โดยการตัดสินใจดำเนินการและสามารถแสวงหาแนวทางไปสู่ความสำเร็จดำเนินงานต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง

2. ระดับในการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน

การเสริมสร้างพลังอำนาจ เป็นแนวคิดที่สามารถพิจารณาได้ทั้งกระบวนการ (Process) ผลลัพธ์ (Outcome) ที่เกิดขึ้นจากการทำงานและยังเกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตลอดจนพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อองค์การในทางบวก (ประวิต เอราวรรณ, 2539) มีรายละเอียด ดังนี้

กระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจ หมายถึง กระบวนการปรับปรุงเพื่อเพิ่มผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานขององค์การอย่างต่อเนื่อง โดยการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพของบุคลากรและทีมงานให้ครอบคลุมขอบข่ายและสภาพการทำงานทั้งหมดขององค์การ

ผลลัพธ์ของการเสริมสร้างพลังอำนาจ หมายถึง ศักยภาพที่เกิดขึ้นกับตัวบุคคลที่ได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ ซึ่งพิจารณาจากการพัฒนาตนเอง จนมีความมั่นใจ เป็นตัวของตัวเอง มีความเป็นอิสระรู้คุณค่าของชีวิต สามารถตัดสินใจและจัดการกับงานของตนเองได้จนประสบความสำเร็จ

การเสริมสร้างพลังอำนาจเป็นแนวคิดที่มีลักษณะซับซ้อนหลายระดับ (Kieffer, 1984) สามารถจำแนกแนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจ ได้หลายลักษณะ ดังนี้

1. ระดับการบริหารจัดการแนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจจำแนกตามระดับการบริหารได้ 3 ระดับ คือ

1.1 การเสริมสร้างพลังอำนาจระดับองค์การ เมื่อแบ่งองค์การตามระบบการบริหารจะมี 2 ลักษณะ คือ แบบปิรามิด และแบบวงจร (Scott and Jaffe, 1991)

1.1.1 การบริหารงานแบบปิรามิด จะมีลักษณะการตัดสินใจ การกำหนดเป้าหมาย นโยบายสั่งตรงจากบนลงล่าง ทุกคนทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย องค์การปรับเปลี่ยนช้า มีความยืดหยุ่นน้อย การติดต่อสื่อสารลำบาก องค์การมีลักษณะดังกล่าวคือ องค์การราชการ

1.1.2 การบริหารงานแบบวงจร มีลักษณะการบริหารงานที่รวดเร็ว องค์การมีการปรับเปลี่ยนได้เร็ว ผู้ปฏิบัติงานในองค์การมีบทบาทสำคัญในการนำองค์การไปสู่ความสำเร็จ องค์การที่ปรับปรุงระบบการบริหารจากแบบปิรามิดไปเป็นแบบวงจรถือได้ว่าเป็นการนำไปสู่การเสริมสร้างพลังอำนาจให้กับองค์การ การเสริมสร้างพลังอำนาจจะมุ่งเน้นให้มีการปรับโครงสร้างในองค์การ โดยทำให้ผู้ปฏิบัติงานคาดหวังในความสำเร็จ ทำงานด้วยความเต็มใจและต้องการความสำเร็จ เพราะการเสริมสร้างพลังอำนาจเป็นแนวคิดที่เชื่อว่าทุกคนต้องการความเปลี่ยนแปลงในการทำงาน โดยองค์การจะเป็นผู้หยิบยื่นโอกาสให้กับผู้ปฏิบัติงาน

1.2 การเสริมสร้างพลังอำนาจระดับทีมงาน

การทำงานเป็นทีม คือ การมีปฏิสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนในการร่วมกันทำงานเป็นกลุ่ม ทีมงานที่ได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจนั้น ทุกคนในทีมงานต้องมีความรู้สึกเป็นเจ้าของและมีความรับผิดชอบร่วมกันในผลงานที่เกิดขึ้น มีการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของทีมงานอย่างต่อเนื่อง และมีผลสัมฤทธิ์ในงานหรือประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น

1.3 การเสริมสร้างพลังอำนาจระดับบุคคล

ปัจจุบันองค์การต้องการผู้ปฏิบัติงานที่สามารถตัดสินใจ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์รับผิดชอบการทำงาน ดังนั้นการเสริมสร้างพลังอำนาจในระดับบุคคล จึงต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างเต็มศักยภาพเพื่อองค์การ ไม่ใช่ทำตามหน้าที่หรือตามคำสั่งเท่านั้น

2. ระดับการมีส่วนร่วม

แนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจจำแนกตามระดับการมีส่วนร่วมได้ 3 ระดับ (Bowen and Lawler, 1992) ดังนี้

2.1 การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น คือ ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นทางการและไม่มีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ เกิดขึ้น โดยผู้บริหารยังคงมีอำนาจการสั่งการเช่นเดิม

2.2 การมีส่วนร่วมในการทำงาน เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการทำงาน มีอิสระในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้ทักษะที่ตนมีอยู่ในการปฏิบัติงาน ได้รับข้อมูลป้อนกลับมากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ในการควบคุม แต่การตัดสินใจในระดับสูงขึ้นไปซึ่งเกี่ยวข้องกับโครงสร้างองค์การ อำนาจและการให้รางวัลผลตอบแทนยังคงอยู่ในความรับผิดชอบของผู้บริหารอาวุโส

2.3 การมีส่วนร่วมในระดับสูง คือ การที่องค์การยินยอมให้ผู้ปฏิบัติงานระดับล่างเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ได้รับการยอมรับจากสมาชิกในองค์การ ได้รับข้อมูลข่าวสารเท่าเทียมกัน มีโอกาสได้พัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะในการแก้ปัญหา และทักษะในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีส่วนร่วมในองค์การ การมีส่วนร่วมในระดับนี้ก่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกัน และผู้ปฏิบัติงานต่างรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การร่วมกัน

สก๊อต และ เจฟเฟ้ (Scott and Jaffe, 1992 อ้างอิงใน ธัญพร, 2548, หน้า 14-15) ได้กล่าวว่า การเพิ่มอำนาจเป็นการรวมวิธีการทำงานที่หลากหลายเข้าด้วยกัน โดยที่

1. พนักงานรู้สึกรับผิดชอบงานและทำงานเพื่อให้องค์กรโดยรวมทำงานได้ดีขึ้น
2. ทีมงานมีจุดมุ่งหมายที่จะปรับปรุงผลงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้ผลผลิตที่สูงขึ้น
3. องค์กรถูกวางโครงสร้างเพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อที่ได้ผลสำเร็จตามที่ต้องการ และได้รางวัลเหมาะสมกับผลสำเร็จที่เขาทำด้วย

เทบบิท (Tebbit, 1993, p. 19) ได้ให้แนวคิดในเรื่อง การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ไว้ 5 ประการ ดังต่อไปนี้

1. การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเกี่ยวข้องกับ การเปลี่ยนแปลงขององค์กรนี้จะถูกถ่ายทอดลงมาจากผู้บริหารระดับสูง มาสู่ผู้ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และเน้นจุดที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร
2. ค่านิยมใหม่ในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงขององค์กรจะถูกถ่ายทอดลงมาจากผู้บริหารระดับสูงมาสู่ผู้ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และเน้นจุดที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร
3. การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานแสดงถึงสิ่งที่องค์กรเชื่อ คิด และกระทำโดยให้พนักงานมีส่วนร่วม

4. ผลของการเปลี่ยนแปลงส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพัน และความพร้อมในการปฏิบัติงาน สิ่งที่สำคัญคือ พนักงานมีสิทธิที่จะเลือกในการทำงาน รู้สึกเป็นเจ้าของและผูกพันอยู่ในสิ่งที่ตนทำการแทนองค์กร

5. ผลของการที่พนักงานสนับสนุน และมีความผูกพันต่อองค์กร องค์กรจึงสามารถปรับเปลี่ยนเป้าหมาย งาน ระบบ และกระบวนการทำงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

3. แนวคิดเกี่ยวกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน

การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน เป็นแนวคิดในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานในองค์กรที่มีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิดไว้ในรูปแบบต่าง ๆ อย่างหลากหลาย ดังนี้

1. รูปแบบปิรามิดอำนาจของเทรซี (Tracy, 1990) ได้เสนอรูปแบบปิรามิดอำนาจ โดยกำหนดขั้นตอนของการเสริมสร้างพลังอำนาจไว้ 10 ขั้นตอน ดังนี้
 - 1.1 ให้ความชัดเจนในหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานและร่วมกันกำหนดเป็นเป้าหมายและภารกิจขององค์กร
 - 1.2 มอบหมายอำนาจหน้าที่ให้กับผู้ปฏิบัติงานตามขอบข่ายการทำงาน
 - 1.3 กำหนดมาตรฐานความเป็นเลิศในการทำงาน องค์กรต้องให้การสนับสนุนส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานไปถึงมาตรฐานที่ตั้งไว้
 - 1.4 การฝึกอบรมและการพัฒนา โดยให้โอกาสผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาตนเองทำงานตามความสนใจและความสามารถ
 - 1.5 ให้ความรู้และสารสนเทศเกี่ยวกับองค์กรที่จำเป็นต่อการตัดสินใจในการทำงานอย่างถูกต้องชัดเจน
 - 1.6 ให้ข้อมูลป้อนกลับในการทำงาน
 - 1.7 ให้การยกย่องยอมรับในผลสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการทำงาน
 - 1.8 ให้ความไว้วางใจในการทำงานโดยให้อิสระในการตัดสินใจ
 - 1.9 ยอมรับข้อผิดพลาด โดยผู้บริหารพร้อมที่จะยอมรับความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น ร่วมรับผิดชอบและร่วมแก้ไขกับผู้ปฏิบัติงาน
 - 1.10 ให้เกียรติและเคารพต่อการตัดสินใจของผู้ปฏิบัติงาน
2. รูปแบบการเสริมสร้างพลังอำนาจในองค์กรของสก๊อตและเจฟเฟอ

สก๊อตและเจฟเฟอ (Scott and Jaffe, 1991) เสนอรูปแบบการเสริมสร้างพลังอำนาจในองค์กรประกอบด้วย

1. การให้แรงจูงใจกับผู้ปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ให้ความถูกต้องยุติธรรม ให้สารสนเทศ และให้การมีส่วนร่วม
2. การให้ความถูกต้องและยุติธรรม คือ การให้ความเสมอภาคกับทุกคน ให้เงินเดือนค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ยุติธรรม มีความยืดหยุ่นต่อความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน รวมไปถึงให้โอกาสได้เรียนรู้และพัฒนาทักษะใหม่ ๆ ตามความสนใจและความสามารถ
3. การให้สารสนเทศ คือ การให้ความรู้ในการปฏิบัติงานรวมถึงข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็นเกี่ยวกับองค์การ
4. การให้การมีส่วนร่วม คือ ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสในการควบคุมหรือตัดสินใจในการทำงานด้วยตนเอง
5. การส่งเสริมและพัฒนาความร่วมมือในองค์การ ผู้บริหารคือ ผู้มีบทบาทสำคัญ และต้องเรียนรู้ว่าผู้บริหารที่ดีควรรับผิดชอบการทำงานตั้งแต่กระบวนการผลิตไม่ใช่เฉพาะผลงานที่เกิดขึ้น ต้องทราบว่าผู้ปฏิบัติงานทุกคนต้องการเรียนรู้การทำงาน และแก้ปัญหาร่วมกับผู้บริหาร ต้องการโอกาสและอำนาจในการวินิจฉัยสั่งการ อิสระในการทำงาน สามารถควบคุมและตัดสินใจในหน้าที่รับผิดชอบด้วยตนเอง รวมไปถึงการได้รับผลตอบแทนหรือรางวัลอย่างเหมาะสมและยุติธรรม สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งคือ การติดต่อสื่อสารหรือให้สารสนเทศเพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างกันอันจะนำมาซึ่งความร่วมมือจากทุกคนในองค์การ
6. สร้างภาวะผู้นำให้กับผู้ปฏิบัติงาน ภาวะความเป็นผู้นำของบุคคลในองค์การเป็นตัวบ่งชี้ประการหนึ่งในการพิจารณาว่าองค์การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจเพียงใด กระบวนการที่สำคัญในการสร้างภาวะผู้นำ คือ ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานร่วมกันทำงานเป็นทีม และกระตุ้นให้ทุกคนเป็นผู้นำในการกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติ การตัดสินใจในทีมงานหรืองานในส่วนงานที่ตนเองรับผิดชอบ
7. การสร้างบรรยากาศในองค์การ องค์การมีบรรยากาศที่ส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน หรือระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน เปิดโอกาสให้เรียนรู้รับเอาแนวคิดหรือทักษะใหม่ ๆ ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานมาใช้ในการทำงาน นอกจากนี้บรรยากาศองค์การที่ดีมีได้หมายถึงการมีอิสระอย่างเต็มที่ แต่หมายถึง ความสมดุล ระหว่างการควบคุมกับการมีอิสระในการทำงาน รวมถึงความยืดหยุ่นในการสนองตอบความต้องการ มีความพอดีในการให้โอกาส และมีความเสมอภาคสำหรับทุกคนในองค์การ
8. การสร้างทีมงาน ถือเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งของการเสริมสร้างพลังอำนาจในองค์การ กล่าวคือ การสร้างทีมงานเป็นเทคนิคที่จะส่งเสริมการทำงานเป็นทีม เป็นการวางระบบ

การทำงานที่เอื้อการประสานสัมพันธ์กัน การฝึกอบรมสร้างเครือข่ายในการทำงาน การกระตุ้นให้แรงจูงใจ สนับสนุนงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็น เมื่อเกิดทีมงานขึ้นแล้วสิ่งที่ทีมงานต้องการได้รับการแบ่งปันจากผู้บริหารก็คือ ความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกัน มีหน้าที่ความรับผิดชอบได้รับอิสระในการทำงาน มีอำนาจการตัดสินใจ และได้รับรางวัลหรือผลตอบแทนที่ยุติธรรม

3. รูปแบบการเสริมสร้างพลังอำนาจของคินลอว์

คินลอว์ (Kinlaw, 1995) ได้เสนอรูปแบบการจัดการกระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจ (Empowerment Process Management Model) แบ่งออกเป็นสองส่วนคือ ขั้นตอน (Steps) และสารสนเทศนำเข้า (Information Input) มีรายละเอียด ดังนี้

3.1 ขั้นตอน (Steps)

รูปแบบการเสริมสร้างพลังอำนาจมีขั้นตอนสำคัญ 6 ขั้นตอน ตั้งแต่การวางแผนการเริ่มต้นดำเนินงาน และการประเมินผล ซึ่งต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องตามขั้นตอนดังนี้

3.1.1 การกำหนดขอบเขตและเผยแพร่ การเริ่มต้นของการเสริมสร้างพลังอำนาจ จำเป็นต้องมีความชัดเจนในขอบเขตความรับผิดชอบอย่างแท้จริง หลังจากนั้นควรเผยแพร่ให้ทุกคนในองค์กรได้รับรู้

3.1.2 กำหนดวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ในการทำงานทุกระดับขององค์กร เป็นการปรับปรุงการปฏิบัติงานของทุกคนในองค์กรซึ่งต้องมีการกำหนดกลยุทธ์ให้ชัดเจนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

3.1.3 การฝึกอบรมให้ผู้ปฏิบัติงานมีบทบาทและการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ในการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างพลังอำนาจนั้นเป็นการฝึกอบรมเทคนิคในการปรับปรุงและสร้างสรรค์การปฏิบัติงานตามความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน

3.1.4 การปรับปรุงโครงสร้างองค์กร เพื่อเพิ่มอิสระในการทำงาน ลดความเป็นทางการและสิ่งที่ครอบงำ สร้างสรรค์งานของผู้ปฏิบัติงาน โดยการพิจารณางานที่มีผลดีต่อองค์กรแล้วตัดงานที่ไม่ได้สร้างค่านิยมที่ดีในองค์กรออกไป รวมกลุ่มงานที่มีอยู่ให้มีลักษณะเป็นธรรมชาติ แล้วจัดวางรูปแบบเครือข่ายการบริหารให้เหลือช่องว่างน้อยที่สุด

3.1.5 ปรับปรุงระบบต่าง ๆ ขององค์กร โดยพิจารณาวัตถุประสงค์ของแต่ละระบบต้องมีความชัดเจน ทุกคนรับรู้ สามารถควบคุมและจัดการได้ และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการเสริมสร้างพลังอำนาจ เช่น ระบบการวางแผน การให้รางวัล และการชมเชย

3.1.6 ประเมินผลและปรับปรุง เป็นการประเมินขั้นตอนต่าง ๆ ดังที่กล่าวมาโดยวัดจากการรับรู้และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นของผู้ปฏิบัติงานแล้วนำผลการประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3.2 สารสนเทศนำเข้า (Information Input) สารสนเทศนำเข้าในกระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจ แบ่งออกได้ ดังนี้

3.2.1 นัยของการเสริมสร้างพลังอำนาจ เป็นการสร้างศักยภาพให้กับผู้ปฏิบัติงานซึ่งประกอบด้วย มีความยึดมั่นผูกพัน มีความสามารถ และมีจริยธรรม

3.2.2 สิ่งตอบแทนที่คาดหวังและเชื่อมั่นว่าจะได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจมีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น 3 ระดับ คือ 1) ระดับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนนำไปสู่ระดับที่สองคือ 2) การเปลี่ยนแปลงในแต่ละองค์ประกอบขององค์การ เช่น บรรยากาศการทำงาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คุณภาพของผลลัพธ์ กระบวนการทำงาน และระดับที่สามคือ 3) องค์การมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง

3.2.3 กลุ่มเป้าหมาย การเสริมสร้างพลังอำนาจมุ่งเน้นที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนและทีมงานในองค์การ โดยการเสริมสร้างสภาพการปฏิบัติงานให้เกิดการเรียนรู้ มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศ ขยายแนวคิด แก้ปัญหา ปรับปรุงการปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการบริหารงาน

3.2.4 กลยุทธ์การเสริมสร้างพลังอำนาจที่สำคัญมี 3 ประการ คือ 1) การให้ข้อมูลย้อนกลับในการปฏิบัติงานกับผู้ปฏิบัติงาน 2) การสร้างและพัฒนาการทำงานเป็นทีม และ 3) การส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ทุกระดับ กล่าวคือ ในระดับบุคคล ระหว่างบุคคล ทีมงานและระดับองค์การ

3.2.5 การควบคุม การเสริมสร้างพลังอำนาจแตกต่างจากการควบคุมแบบดั้งเดิมแต่เป็นการควบคุมเพื่อให้เกิดการพัฒนาบทบาทและการปฏิบัติหน้าที่นั่นคือ การเปลี่ยนบทบาทและการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานจากแบบเก่าไปสู่แบบใหม่ที่มีความชัดเจนและมีมาตรฐานสูง

4. แนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจของแชลลี

แชลลี (Chally, 1992) กล่าวว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจจะประสบผลสำเร็จเพียงใดขึ้นอยู่กับความสามารถของบุคคลในการเสริมสร้างพลังอำนาจด้านต่าง ๆ ได้แก่

4.1 การมีแนวคิดเกี่ยวกับตนเองในด้านดี (Positive Self Concept) เป็นสิ่งสำคัญของความสำเร็จในการกระทำภารกิจต่าง ๆ โดยเฉพาะการเป็นผู้ที่มีการเสริมสร้างพลังอำนาจเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย โดยบุคคลมีความเชื่อว่าตนเองเป็นผู้มีความสามารถ และมีคุณค่า

4.2 การมีความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง ความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในแนวคิดที่ผกผันขึ้นจากการเรียนรู้ที่ผ่านมากับความรู้ใหม่ ซึ่งความคิดสร้างสรรค์จะปรากฏขึ้นตามจินตนาการและจากการนึกคิดของบุคคล

4.3 การมีทรัพยากร หมายถึง มีสิ่งที่เป็นต่อการกระทำภารกิจอย่างเพียงพอที่จะทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย

4.4 การมีข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การเป็นผู้รอบรู้และสนใจในข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

5. แนวคิดมิติการเสริมสร้างพลังอำนาจครูของชอร์ตและไรน์ฮาร์ท

จากการศึกษาระดับการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจครูในโรงเรียนตามการรับรู้ของครูในโรงเรียนตามการรับรู้ของครู ชอร์ตและไรน์ฮาร์ท (Short and Rinehart, 1992) แบ่งมิติการเสริมสร้างพลังอำนาจครูออกเป็น 6 มิติ ประกอบด้วย

5.1 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making) หมายถึง การรับรู้ของครูเกี่ยวกับความรับผิดชอบในการตัดสินใจเกี่ยวกับงบประมาณ การได้เลือกวิชาที่สอน การจัดตารางสอน การจัดทำหลักสูตร และการจัดโปรแกรมอื่น ๆ รวมถึงการตัดสินใจปัญหาที่ส่งผลโดยตรงต่องานสอน

5.2 ความก้าวหน้าในวิชาชีพ (Professional Growth) หมายถึง การรับรู้ของครูเกี่ยวกับการที่ผู้บริหารให้โอกาสได้รับความก้าวหน้า มีการพัฒนาในวิชาชีพครูและมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งได้รับการเพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงานสอน

5.3 สถานภาพครู (Status) หมายถึง การรับรู้ของครูเกี่ยวกับการได้รับการยอมรับนับถือในวิชาชีพจากเพื่อนร่วมงาน ครูเชื่อว่าตนจะได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน รู้สึกว่าตนได้รับการเคารพยกย่องในภูมิความรู้และความเชี่ยวชาญ

5.4 ความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-Efficacy) หมายถึง การรับรู้ของครูเกี่ยวกับตนเองว่ามีทักษะ ความสามารถในการสอนที่ช่วยให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพรวมทั้งมีความสามารถในการถ่ายทอดวิชาความรู้ตามทักษะการสอนของตน

5.5 ความเป็นอิสระ (Autonomy) หมายถึง การรับรู้ของครูเกี่ยวกับความสามารถในการควบคุมสิ่งที่จะเกิดขึ้นจากการทำงาน ซึ่งอาจรวมถึงการจัดตารางสอน การจัดทำหลักสูตร

การเลือกตำรา และการวางแผนการสอน ความเป็นอิสระของครูเป็นความรู้สึกว่าตนสามารถทำการตัดสินใจได้อย่างมีอิสระภาพ

5.6 ผลกระทบ (Impact) หมายถึง การรับรู้ของครูว่าตนได้รับผลกระทบจากการทำงาน โดยการที่ครูมีอิทธิพลต่อการจัดโปรแกรมการเรียน มีอิทธิพลต่อฝ่ายบริหาร เพื่อนร่วมงาน นักเรียน ผู้ปกครองและชุมชน

4. กระบวนการของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน

ครูช และ พอสเนอร์ (Kouzes and Posner, 1987) กล่าวถึง กระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของบุคคลากร ดังนี้

1. การเรียนรู้บุคลากร เป็นการรู้เขา รู้เราเพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการการทำงาน
2. การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ มีมนุษยสัมพันธ์ มีความยืดหยุ่นในการทำงานให้ทันการเปลี่ยนแปลง
3. การให้บุคลากรได้ใช้พลังอำนาจ ทักษะการ ข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่สนับสนุนช่วยเหลือให้บริการให้เกิดงานที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น
4. การให้บุคลากรมีอำนาจหน้าที่ มีอิสระ มีแบบแผนทิศทางในการทำงานของตนเอง
5. การสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ภายในองค์กรและระหว่างองค์กรเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร เพราะข้อมูลข่าวสาร คือ สิ่งที่ช่วยเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของบุคลากร
6. การให้บุคลากรแสดงผลงานความสามารถและความเป็นแบบอย่างที่ดี

เซอร์จิอิวานนิ (Sergiovanni, 1991) เสนอแนะหลักการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานไว้ ดังนี้

7. ส่งเสริมให้บุคลากรมีอิสระในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย
8. ให้การสนับสนุนช่วยเหลือในสิ่งที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่
9. ช่วยขจัดปัญหาอุปสรรคที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ดำเนินต่อไปได้

เซอร์จิอิวานนิ ได้ให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมว่า การที่บุคคลมีอิสระที่จะกระทำสิ่งใดๆต้องกระทำด้วยจิตสำนึกด้วยการตัดสินใจที่รอบคอบ สิ่งที่กระทำต้องมีผลแสดงให้เห็นถึงคุณค่าที่บุคคลอื่นยอมรับได้ การมีอิสระจึงไม่ใช่การปล่อยให้ทำอะไรอิสระตามใจชอบ แต่ให้บุคคลกระทำการได้อย่างอิสระด้วยความรับผิดชอบ สำนึกในหน้าที่และความมีจิตสำนึกที่ดีต่อบุคคลอื่น และสิ่งอื่นรอบด้าน

บลาสและบลาส (Blase and Blase, 1994) กล่าวถึง กระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานในบริบทของผู้สอน ดังนี้



1. เตรียมความพร้อมของบุคลากรและสถานศึกษา โดยการสร้างบรรยากาศการมีส่วนร่วมในการทำงาน และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน

2. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรอย่างเท่าเทียมกัน
3. สร้างความกระตือรือร้นของการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน
4. ให้ทุกคนทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมอย่างมั่นใจ
5. ให้โอกาสบุคลากรในการพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
6. สร้างความยืดหยุ่นเป็นกันเองในการทำงาน
7. ส่งเสริมคุณธรรมน้ำใจ ความเสียสละของทีมงาน
8. ให้การสนับสนุนช่วยเหลือ เมื่อบุคลากรเผชิญอุปสรรคปัญหา
9. ให้บุคลากรกล้าเผชิญกับงานที่ทำหายนต่อสถานภาพ ความสามารถ

ฮาร์เวย์ และ ดรอลเลท (Harvey and Drolet, 1994) กล่าวถึง หลักการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ดังนี้

1. ให้บุคลากรทำงานสำคัญ
2. ให้บุคลากรมีอำนาจวินิจฉัย ตัดสินใจในงานที่ทำ
3. สนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นในการทำงาน
4. ยอมรับในผลงานและให้การชื่นชม
5. สร้างให้เกิดความตระหนักว่าบุคลากรเป็นผู้กำหนดวิถีชีวิตของตนเอง
6. เสริมสร้างทักษะความสามารถในการทำงาน
7. สนับสนุนให้บุคลากรทำงานร่วมกันเป็นทีม
8. สร้างสรรค์ความแปลกใหม่ในองค์กรที่เป็นประโยชน์ต่อบุคคลและกิจการงาน

สโตน และ แซค (Stone and Sachs, 1995) กล่าวถึง กระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของบุคลากรตามแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

1. การมอบอำนาจหน้าที่ขอบเขตความรับผิดชอบ ให้อำนาจการตัดสินใจได้เองในแต่ละสถานการณ์ การทำงาน

2. การแสดงภาวะผู้นำในการทำงานร่วมกัน
3. การรับฟังความคิดเห็น เน้นสร้างความเข้าใจร่วมกันทุกฝ่ายในการดำเนินงานตามจุดมุ่งหมายขององค์การ

4. การส่งเสริมความก้าวหน้าของบุคลากรแต่ละองค์การ ให้ประสบความสำเร็จร่วมกันในการทำงาน

5. การอบรมพัฒนาความรู้ ความคิด ทักษะ ความสามารถแก่บุคลากรในการทำงาน
 บลานชาร์ด และแรนดอล์ฟ (Blanchard and Randolph, 1996) กล่าวถึง หลักการ
 เสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ดังนี้

1. มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคคล
2. การให้บุคลากรมีอิสระในการทำงานด้วยตนเอง
3. การสร้างทีมบริหารตนเอง
4. การสร้างความพร้อมรับการตรวจสอบในการทำงาน

เชอร์เมอร์ฮอร์น เจ อาร์ (Schermerhorn Jr, 1996) กล่าวถึง กระบวนการเสริมสร้าง
 พลังอำนาจในงานตามแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

1. การบริหารแบบมีส่วนร่วม โดยให้บุคลากรกำหนดเป้าหมาย เลือกแบบแผนวิธีการ
 ทำงานร่วมกัน และเมื่อเกิดปัญหาใด ๆ ให้โอกาสบุคลากรได้ช่วยคิด ช่วยแก้ไขปัญหานั้น ๆ
2. การสร้างบรรยากาศความร่วมมือ โดยให้บุคลากรและหน่วยงานต่าง ๆ ได้
 แลกเปลี่ยนความคิด ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน
3. การให้บุคลากรได้ริเริ่มทำสิ่งใหม่ ได้ปฏิบัติในสิ่งที่คิด และรักษาน้ำใจ
 ความเชื่อมั่นของบุคลากรในการทำงานด้วยการยอมรับในผลงานและสนับสนุนการปฏิบัติให้
 บรรลุผลความสำเร็จที่สูงขึ้น

เบอร์แมน และ เวส (Berman and West, 1997) กล่าวถึง กระบวนการเสริมสร้างพลัง
 อำนาจในงาน ดังนี้

1. การให้บุคลากร ทีมงานสามารถตัดสินใจได้เองในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่
2. การให้บุคลากรรับผิดชอบต่อการปฏิบัติที่จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ
3. ความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งเท่ากับให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์
 ความต้องการของผู้ใช้บริการและตัดสินใจกำหนดภาระงานของตนในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้
 บรรลุเป้าหมายขององค์การ เป็นการลดขั้นตอนการบริหาร ปรับทัศนคติและพัฒนากลไกการ
 ทำงาน

ชอร์ต และเกียร์ (Short and Greer, 1997) ได้รวบรวมผลการศึกษาค้นคว้าของบุคคล
 ต่าง ๆ พบว่า หลักการพื้นฐานของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของบุคลากร ประกอบด้วยหลัก
 สำคัญ 2 ประการ ได้แก่

1. ส่งเสริมให้บุคลากร มีความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ ที่เป็นพลังความสามารถในการ
 ทำงาน

2. ส่งเสริมให้บุคลากรได้แสดงออกซึ่งความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพ และพลังในการทำงาน หลักการทั้ง 2 ประการดังกล่าวเป็นสิ่งที่สามารถบริหารจัดการให้เกิดขึ้นได้ในกระบวนการทำงาน โดยส่งเสริมให้บุคลากรมีอิสระ มีขอบเขตความรับผิดชอบในการทำงานมีทางเลือกให้ปฏิบัติให้ควบคุมดูแลงานด้วยตนเอง

ลาชเลย์ (Lashley, 1997) กล่าวถึง กระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของบุคลากร ดังนี้

1. วิเคราะห์สถานการณ์ที่บุคลากรขาดพลังอำนาจเพื่อหาสาเหตุที่แท้จริง
2. กำหนดยุทธศาสตร์และเทคนิควิธีบริหารจัดการที่จะทำให้เกิดการพัฒนาศักยภาพในการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของบุคลากร
3. เตรียมปัจจัยและวิธีการเสริมสร้างพลังอำนาจที่จะนำมาใช้ เพื่อให้เกิดความพร้อมและประสิทธิภาพในทางปฏิบัติ
4. ดำเนินการปฏิบัติตามวิธีที่เลือกไว้
5. ประเมินผลการปฏิบัติจากพฤติกรรมและผลงานที่ปรากฏการประเมินผลการปฏิบัติจะมุ่งเน้นการให้ประเมินตนเอง โดยประเมินจากความสามารถในการเลือกทางเลือกที่จะปฏิบัติ ความสามารถในการจัดการ ระดับความรู้สึกผูกพันกับงานที่ทำและจากผลความสำเร็จของงาน

เคอร์เบาท์ (Cleirbaut, 1998) กล่าวถึง กระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ดังนี้

1. การให้บุคลากรมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการทำงาน
2. การมอบอำนาจหน้าที่ในการทำงานของบุคลากรให้ชัดเจน
3. การให้บุคลากรพร้อมรับการตรวจสอบ กระบวนการทำงานและคุณภาพผลงาน
4. การให้มีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการทำงานระหว่างบุคลากร หน่วยงานและองค์กร
5. การสร้างสรรค์วิธีการทำงานร่วมกันของบุคลากรในองค์กร
6. การสร้างบรรยากาศที่เสริมสร้างพลังอำนาจในงาน จัดสภาวะแวดล้อมการทำงานเป็นระบบ มีระเบียบ เตรียมความพร้อมของบุคลากรในการทำงาน สร้างความมีน้ำใจไมตรีต่อกันระหว่างผู้ร่วมงาน

กอร์ดอน (Gordon, 1999) เสนอให้ใช้แหล่งอิทธิพลของพลังอำนาจที่เป็นแหล่งกำเนิดวิธีการในกระบวนการของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของบุคลากร ได้แก่

1. วัฒนธรรมองค์กร ใช้กลไกการเปลี่ยนแปลง การแข่งขัน การติดต่อสื่อสาร การสร้างความสัมพันธ์และบรรยากาศการทำงาน ในการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน

2. รูปแบบการบริหาร ใช้การบริหารแบบประชาธิปไตย ใช้การกระจายอำนาจ การบริหารแบบมีส่วนร่วม เป็นกลไกเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน

3. อำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ใช้การกำหนดเป้าหมายการทำงาน ระเบียบปฏิบัติ และใช้การสนับสนุนช่วยเหลือที่เอื้อต่อการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน

4. การสร้างขวัญกำลังใจ ใช้การยกย่องชมเชย การพัฒนาความรู้ ทักษะ การส่งเสริม การเรียนรู้และการทำงานร่วมกัน เป็นกลไกเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับหลักการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ของนักวิชาการมาทำการสังเคราะห์หลักการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ได้แก่ Kouzes and Posner (1987; Sergiovanni, 1991; Blase and Blase, 1994; Harvey and Drolet, 1994; Stone and Sachs, 1995; Blanchard and Randolph, 1996; Schermerhorn Jr, 1996; Berman and West, 1997; Short and Greer, 1997; Lashley, 1997; Cleirbaut, 1998; Gordon, 1999) ตามองค์ประกอบของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานที่เกี่ยวกับการพัฒนาบุคคลและความสามารถของบุคคล แสดงได้ดังตาราง 4

ตาราง 4 สังเคราะห์หลักการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของบุคลากร

หลักการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ของบุคลากร	Kouzes and Posner (1987)	Sergiovanni (1991)	Blase and Blase (1994)	Harvey and Drolet (1994)	Stone and Sachs (1995)	Blanchard and Randolph (1996)	Schermerhorn Jr (1996)	Berman and West (1997)	Short and Greer (1997)	Lashley (1997)	Cleirbaut (1998)	Gordon (1999)	ผู้วิจัย
1. ให้บุคลากรมีความรู้ในการทำงาน	✓								✓			✓	✓
2. ให้บุคลากรมีทักษะในการทำงาน	✓			✓					✓			✓	✓
3. ให้บุคลากรมีประสบการณ์ในการทำงาน				✓					✓				✓
4. ให้บุคลากรได้แสดงออกซึ่งความรู้ในการทำงาน				✓	✓				✓				✓
5. ให้บุคลากรได้แสดงออกซึ่งทักษะในการทำงาน				✓	✓				✓				✓
6. ให้บุคลากรได้แสดงออกซึ่งประสบการณ์ในการทำงาน				✓	✓				✓				✓
7. สร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับตนเองว่าเป็นผู้ สามารถดำเนินงานต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง	✓			✓	✓		✓					✓	✓
8. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน	✓		✓				✓				✓	✓	✓
9. สร้างโอกาสในการพบปะแลกเปลี่ยนความ คิดเห็น	✓		✓				✓				✓	✓	✓

จากตาราง 4 ผลการสังเคราะห์หลักการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ผู้วิจัยพบว่า หลักการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน มีหลักการที่สำคัญ 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1. ให้ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ ในการทำงาน, 2. ใ้บุคคลากรได้แสดงออกซึ่งความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ ในการทำงาน, 3. สร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับตนเองว่าเป็นผู้สามารถดำเนินงานต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง, 4. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน และสร้างโอกาสในการพบปะ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น

5. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างพลังอำนาจ

จากความหมายและหลักการของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานที่กล่าวมาสามารถสรุปแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ได้ดังนี้

1. แนวคิดในหลักความสามารถ (Enablement) คือ การเชื่อมั่นในการพัฒนาความสามารถของบุคคลในการทำงานในระดับที่สูงขึ้น (Rue and Byars, 1995) ด้วยการส่งเสริมให้บุคลากรสามารถวางแผนและดำเนินการพัฒนาตนเอง (Bell and Gilbert, 1996) ความสามารถเป็นพลังอำนาจที่เป็นคุณสมบัติของแต่ละบุคคล อันเป็นผลที่เกิดขึ้นจากความถนัดและการเรียนรู้ เมื่อความถนัดแตกต่างระหว่างบุคคลที่มีการใช้ทักษะของตนในการเรียนรู้ และการปฏิบัติงาน ความสามารถจึงแสดงถึงศักยภาพในการทำงานของบุคคล โดยทั่วไปบุคคลจะมีความสามารถแฝงอยู่ เมื่อได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ ความสามารถแฝงจะแสดงออกมาให้เห็นในรูปของผลการปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมาย (Lampe and Parr, 1996) ความสามารถของบุคคลมีหลายด้าน เช่น ความสามารถทางปัญญา ความสามารถทางกาย และความสามารถทางจิตใจ เมื่อรวมความสามารถเหล่านี้เข้าด้วยกันจะส่งผลถึงความสามารถในงานของบุคคล

2. แนวความคิดในหลักความเป็นประชาธิปไตย (Democratization) คือ การเสริมสร้างการมีส่วนร่วมในการทำงาน โดยเปิดโอกาสให้ทำงานร่วมกันเป็นทีมมากขึ้น มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์เพื่อประโยชน์ในการทำงาน Maxcy (1991) กล่าวว่า หลักประชาธิปไตยในการเสริมสร้างพลังอำนาจการทำงาน คือ การที่บุคคลมีสิทธิเสรีภาพตามบทบาทอำนาจหน้าที่ เคารพสิทธิของตนเองและผู้อื่น เคารพกติกาของสังคม มีความเสมอภาคที่จะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันและรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน มีความรักความสามัคคีเสมือนบุคคลในครอบครัวเดียวกัน

3. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ (Maslow's Hierachy of Needs Maslow) ซึ่งเห็นว่าบุคคลมีความต้องการปัจจัยขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย ต้องการความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน หน้าที่การงาน ต้องการความรัก และการยอมรับจากผู้อื่น ต้องการฐานะทางสังคมและเกียรติยศชื่อเสียง ต้องการบรรลุเป้าหมายสูงสุด

ในชีวิต ต้องการค้นพบและพัฒนาศักยภาพของตนไปสู่เป้าหมายสูงสุดในชีวิต ความต้องการชั้นสูงตามทฤษฎีของ Maslow เรียกชั้นการประจักษ์ในคุณค่าของตนเอง (The Needs for Self-Actualization Maslow) เป็นความต้องการใช้ความสามารถ ศักยภาพเต็มที่ เป็นตัวของตัวเองในการทำกิจกรรมต่าง ๆ บุคคลที่ได้รับการตอบสนองขั้นนี้ เป็นผู้มีการตัดสินใจดี ยอมรับธรรมชาติของตนและผู้อื่น มีชีวิตเรียบง่าย สนใจปัญหาและตัดสินใจโดยใช้ปัญหาเป็นศูนย์กลาง สามารถสัมผัสสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอย่างมีคุณภาพ ต้องการความเป็นส่วนตัว มีความเป็นตัวของตัวเอง และมีเอกลักษณ์ของตนเอง แยกแยะสิ่งดีสิ่งไม่ดีได้ มีอารมณ์ขัน มีการสร้างสรรค์และอื่น ๆ ความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของ Maslow ถือเป็นกลไกสำคัญในการกระตุ้นพลังการทำงาน

4. ทฤษฎีการพัฒนาตนเอง (Self-Development Theory) ทฤษฎีการพัฒนาตนเองเชื่อว่ามนุษย์มีกระบวนการพัฒนาตนเอง หลังจากที่ได้ค้นพบศักยภาพในตน เกิดการมุ่งมั่นที่จะพัฒนาศักยภาพความสามารถนั้น ๆ เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่สร้างสรรค์ ส่วนเชลีย์ว บุรีภักดี (2542) กล่าวว่า การพัฒนาตนเอง คือการสร้างตนให้มีความเจริญ ซึ่งความเจริญดังกล่าวพิจารณาได้ 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ เป็นสิ่งที่ตั้งงามให้เกิดกับตน 2) การแก้ปัญหาสามารถแก้ปัญหาที่เกิดกับตน และบุคคลอื่น 3) การรักษาสິงที่ดี คือ ยังคงรักษาคุณธรรมความดีของตนไว้ได้ ดังนั้น การพัฒนาตนเองจึงถือเป็นการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานให้กับตนเองและองค์กร

5. ทฤษฎีการกำหนดตนเอง (Self-Determination Theory) ทฤษฎีการกำหนดตนเองมีความเชื่อพื้นฐานว่า บุคคลมีความต้องการที่จะมีความสามารถ (competence needs) จึงมีการเรียนรู้ฝึกฝนทักษะที่จะนำไปสู่จุดหมาย บุคคลต้องการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น (relationship needs) จึงมีการผูกมิตรกับผู้ร่วมงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน นอกจากนี้บุคคลต้องการความเป็นอิสระ (autonomy needs) ในการกระทำสิ่งต่าง ๆ (Deci and Ryan, 1985) ทฤษฎีนี้จึงให้ความสำคัญกับวิธีการปฏิบัติ ที่เน้นให้บุคคลมีอิสระในการแสดงออกซึ่งศักยภาพ ความสามารถ สามารถสร้างทางเลือกในการปฏิบัติของตนเอง การกำหนดตนเองจึงถือเป็นการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของบุคคล ให้สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และนำตนเองบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ

6. ผลของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน

บุคคลที่ได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน จะเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน เกิดความพึงพอใจในงานที่ตนเองรับผิดชอบ สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างเต็มศักยภาพ มีความเต็มใจและพยายามเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร รวมถึงมีความยึดมั่น ผูกพัน ต่อองค์กร

1. ลักษณะของบุคลากรที่ได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ จะมีลักษณะโดดเด่น 3 ประการ (Manthey, 1989)

1.1 มีความรับผิดชอบ (Responsibility) ซึ่งต้องกำหนดหน้าที่ไว้อย่างชัดเจนและบุคคลต้องยอมรับในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งทุกคนในองค์กรต้องรับรู้ว่าจะทำอะไร เมื่อไร

1.2 มีอำนาจหน้าที่ (Authority) รวมถึงสิทธิในการกระทำภายในขอบเขตที่รับผิดชอบ

1.3 การตรวจสอบได้ (Accountability) ครอบคลุมถึงการ ทบทวนการตัดสินใจและการกระทำในอดีตว่ามีความถูกต้องเหมาะสมหรือไม่

2. ลักษณะและความรู้สึกของบุคคลที่ไม่ได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ จะมีความรู้สึกดังต่อไปนี้ (Byham, 1988)

2.1 มีความรู้สึกว่างานที่ตนทำนั้นเป็นงานขององค์กร มิใช่งานของตน

2.2 ทำงานตามคำสั่ง

2.3 มีความรู้สึกว่างานที่ทำอยู่นั้นไม่มีความสำคัญ ไม่มีคุณค่า

2.4 ไม่สามารถควบคุมหรือกำกับงานของตนได้

2.5 ไม่มีทิศทางในการทำงาน

2.6 งานที่ทำอยู่นั้น ไม่ใช่งานที่ตนอยากทำ

2.7 มักไม่เสนอความคิดเห็นในการทำงาน

3. ลักษณะขององค์กรที่มีการเสริมสร้างพลังอำนาจแก่บุคลากรในองค์กร จะมีลักษณะที่พบเห็นได้ (Finegan, 1993 as cited in Clutterbuck and Kemagham, 1995) ดังนี้

3.1 องค์กรทุ่มเทเวลาและความพยายามในการฝึกคน เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ปฏิบัติงานใหม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างอิสระ

3.2 สายการบังคับบัญชา มีลักษณะแบนราบ

3.3 มีคู่มือการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานสามารถตัดสินใจได้ตามขอบเขตที่

กำหนด

3.4 ตระหนักถึงภาระหน้าที่เป็นสำคัญ โดยมุ่งเน้นที่ผลผลิตมากกว่ากระบวนการ

3.5 มีความคาดหวังต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานสูง

3.6 มีการติดต่อสื่อสารที่เปิดกว้าง

3.7 ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงาน



นอกจากนี้ คาร์เวอร์ (Carver cite in Clutterbuck and Kemagham, 1995) กล่าวถึงลักษณะองค์การที่มีการเสริมสร้างพลังอำนาจเพิ่มเติมว่า มีข้อสังเกตที่พบเห็นได้ ดังนี้

1. บุคลากรทุกคนในองค์การล้วนมีคุณค่าและได้รับการส่งเสริมสนับสนุน
2. บุคลากรแต่ละคนต่างสำนึกถึงความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ
3. ลักษณะวัฒนธรรมในองค์การเป็นลักษณะของความร่วมมือ

องค์การที่ใช้หลักการเสริมสร้างพลังอำนาจในการบริหารงานจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ ดังนี้ (รัตนา ลือวานิช, 2539, หน้า 44-45)

1. ช่วยเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน การเสริมสร้างพลังอำนาจจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถมากขึ้น มีความเชี่ยวชาญและปฏิบัติงานได้เต็มศักยภาพ
2. มีส่วนทำให้บทบาทของวิชาชีพมีความชัดเจน โดดเด่นยิ่งขึ้นเมื่อบุคลากรได้รับอำนาจยอมทำให้มีอำนาจในการต่อรองมากขึ้น มีความรับผิดชอบในหน้าที่มากขึ้น
3. มีความสามารถในการปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรมีทักษะในการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง เช่น เข้าใจถึงความเป็นไปได้ในการเปลี่ยนแปลง หรือปฏิบัติงานตามกระบวนการเปลี่ยนแปลงรวมถึงการได้มาซึ่งทรัพยากรที่จำเป็นได้
4. เพิ่มความชัดเจนในหน้าที่ปฏิบัติ โดยบุคลากรมีโอกาสในการเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการ มีส่วนร่วมในโครงการต่าง ๆ ตลอดจนมีการติดต่อกับวิชาชีพอื่น ๆ ได้
5. ช่วยขยายเครือข่ายวิชาชีพ มีการจัดหาข้อมูลข่าวสารและแหล่งประโยชน์ที่สนับสนุนการขยายเครือข่ายวิชาชีพ โดยอาจจัดในรูปของการเป็นที่ปรึกษา
6. มีความสามารถในการจัดอุปสรรคที่ขัดขวางการปฏิบัติงาน โดยบุคลากรสามารถระบุชี้ชัดถึงปัญหาและสามารถจัดปัญหาหรืออุปสรรคที่จะมีผลต่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีวิจรรย์ญาณรวมถึงบุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับค่านิยม ปรัชญา พันธกิจและเป้าหมายขององค์การ
7. ส่งเสริมความร่วมมือและร่วมแรงร่วมใจกันปฏิบัติงาน สามารถใช้สัมพันธภาพระหว่างบุคคลให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานได้
8. การได้รับทรัพยากร แหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์จากการพัฒนาเครือข่ายในการทำงาน และสัมพันธภาพจากการเป็นผู้ร่วมงาน
9. เกิดการขยายสัมพันธภาพในบทบาทหน้าที่ของตน
10. เป็นการส่งเสริมขวัญและกำลังใจของผู้ใต้บังคับบัญชา และเป็นการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรคงอยู่ในองค์การและวิชาชีพมากขึ้น

7. ลักษณะการเปลี่ยนแปลงของบุคคลที่ได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน

บล็อก (Block, 1987) กล่าวว่า บุคคลที่มีพลังอำนาจในตนเอง มีลักษณะดังนี้

- 1) มุ่งมั่นทำงานด้วยความรู้สึกพอใจที่จะบริการผู้อื่นมากกว่ามุ่งหวังรางวัลแทนการตอบแทน
- 2) มีความกล้าเสี่ยงที่จะทำในสิ่งที่ตนคิดว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้อง
- 3) แสดงความคิดเห็นและความรู้สึกของตนเองต่อผู้อื่นอย่างเปิดเผย
- 4) กล้ายอมรับความผิดพลาดของตนเองต่อผู้อื่น
- 5) เต็มใจรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเพื่อนำมาพัฒนาตนเอง
- 6) เปิดเผยความจริงไม่ใช้อิทธิพลเหนือผู้อื่น

บายแฮม (Byham, 1988) กล่าวว่า บุคคลที่ได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานจะมีความรู้สึกเป็นเจ้าของงาน มีความรับผิดชอบ สามารถกำกับตนเองและควบคุมการทำงานของตนเอง มีความไว้วางใจผู้อื่นและทำงานเป็นทีมได้ เป็นผู้มีความเป้าหมายและมีความสามารถในการแก้ปัญหา

แมนเด (Manthey, 1989) กล่าวว่า บุคคลที่ได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานจะทำให้เกิดคุณลักษณะ ดังนี้ 1) มีความรับผิดชอบ 2) มีอำนาจหน้าที่ 3) ตระหนักถึงภาระหน้าที่

กิปลัน (Gibson, 1993) ศึกษาพบว่า เมื่อบุคคลได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานจะทำให้เกิดความสามารถในการควบคุมหรือจัดการกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ สามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย แม้จะต้องประสบปัญหาอุปสรรคใด ๆ ก็ไม่ย่อท้อ ทำให้บุคคลมีการพัฒนาตนเอง มีความมั่นใจในความสามารถของตนเอง เห็นคุณค่าในตนเองและมีเป้าหมายในชีวิต ตระหนักในภาระหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ และมีความรับผิดชอบต่อผู้อื่น กิปลันเชื่อว่าหากบุคคลรับรู้พลังอำนาจในงานของตนเองทุกด้านในระดับสูงจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพในการทำงานและนำไปสู่ความสำเร็จของงาน

เทบบิท (Tebbitt, 1993) กล่าวว่า บุคคลที่ได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานจะเป็นผู้มีอิสระในการทำงาน มีความเป็นตัวของตัวเอง และรู้สึกยึดมั่นในองค์การ

คลัทเทอร์บัค และเคอเนาแกน (Clutterbuck and Kernaghan, 1995) มีความเห็นว่าเมื่อบุคคลได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน จะทำให้มีความมั่นใจ มีความกระตือรือร้น มีความคิดสร้างสรรค์ มีความรับผิดชอบ สามารถบอกถึงความต้องการหรือความคิดของตนเอง สามารถตัดสินใจเมื่อประสบปัญหา มีความไว้วางใจผู้ร่วมงาน และสามารถฟันฝ่าอุปสรรคสามารถจัดการกับงานของตนได้ตามลำพังก่อนหลัง เป็นผู้ที่เรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

โดบอส (Dobos, 1990) กล่าวว่า บุคคลที่ได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานจะก่อให้เกิดคุณลักษณะมีความรับผิดชอบ กล้าเผชิญปัญหา ตระหนักถึงภาระหน้าที่ และการปรับปรุงแก้ไขตนเองเพื่อพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น กล้าเสี่ยง กล้าตัดสินใจเลือกแนวทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

สมิทธิ (Smith, 1996) มีความเห็นว่า บุคคลที่ได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน จะทำให้เป็นผู้มีความรู้สึกเป็นเจ้าของงาน รู้สึกพึงพอใจต่อความสำเร็จของงานที่ตนรับผิดชอบ พยายามที่จะติดต่อสื่อสารหรือทำงานร่วมกับผู้อื่น

Gutierrez (1990 อ้างอิงใน กอบกุล พันธุ์เจริญวรกุล, 2539 หน้า 9-18) เสนอว่า การที่บุคคลได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานทำให้เพิ่มความสามารถในตัวบุคคล โดยการเสริมสร้างด้านจิตใจให้มีความรู้สึกต้องการเอาชนะอุปสรรค พัฒนาความรู้สึกในเรื่องกลุ่ม โดยการเกิดจิตสำนึกในตัวบุคคลซึ่งเป็นสมาชิกของกลุ่มเกี่ยวกับการใช้พลังกลุ่มในการร่วมกันแก้ปัญหา การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และการมีเป้าหมายร่วมกัน รวมถึงการลด การตำหนิตัวเองโดยการปรับเปลี่ยนวิธีการมองปัญหาจากการมองปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วกล่าวโทษ ตนเอง เป็นการนำปัญหาของตนเองมาพูดคุย ช่วยเหลือบุคคลที่มีปัญหาไม่เกิดความรู้สึกสิ้นหวัง ทิ้งปัญหาให้ผู้อื่นมาแก้ไขแทนตนเอง

อภาพร สิงหราช (2552) กล่าวถึง คุณลักษณะของบุคคลที่ได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ทำให้บุคคลมีความรับผิดชอบในงาน มีความมุ่งมั่นในการทำงาน มีความมั่นใจในความสามารถของตนเอง มีความกล้าเสี่ยงในการทำสิ่งที่ตนเองคิดว่าถูกต้อง มีความรู้สึกเป็นเจ้าของงาน มีอิสระในการทำงาน และทำงานร่วมกับผู้อื่นได้

จากคุณลักษณะของบุคคลที่มีพลังอำนาจในงานของBlock (1987; Byham, 1988; Manthey, 1989; Gibson, 1993; Tebbit, 1993; Clutterbuck and Kernaghan, 1995; Dobos, 1990; Smith, 1996; กอบกุล พันธุ์เจริญวร, 2539; อภาพร สิงหราช, 2552) สามารถวิเคราะห์ คุณลักษณะของบุคคลที่ได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานได้ ดังตาราง



ตาราง 5 สังเคราะห์คุณลักษณะของบุคคลที่ได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน

คุณลักษณะของบุคคลที่ ได้รับการเสริมสร้างพลัง อำนาจในงาน	ผู้วิจัย										
	Block (1987)	Byham (1988)	Manthey (1989)	Gibson (1993)	Tebbit (1993)	Clutterbuck and Kernaghan (1995)	Dobos (1990)	Smith (1996)	กอบกุล พันธุ์เจริญวร (2539)	อภาพร สิงหาราช (2552)	ผู้วิจัย
1. มีความรับผิดชอบและรู้สึก เป็นเจ้าของงาน	✓	✓	✓			✓	✓	✓		✓	✓
2. ตระหนักถึงภาระหน้าที่			✓				✓				
3. มีความสามารถแก้ไขปัญหา ได้ด้วยตนเอง				✓		✓	✓		✓		✓
4. ความเป็นอิสระ เป็นตัว ของตัวเอง				✓	✓				✓	✓	✓
5. ตระหนักในคุณค่าแห่งตน	✓			✓							
6. มีความมั่นใจใน ความสามารถของตนว่า จะทำงานได้ประสบ ผลสำเร็จ/ต้องการเอาชนะ อุปสรรค		✓		✓		✓				✓	✓
7. มีความกระตือรือร้น มุ่งมั่นในการทำงานให้ สำเร็จ		✓		✓		✓	✓			✓	✓
8. พึงพอใจที่จะทำงาน ร่วมกับผู้อื่น	✓							✓			

จากตาราง 5 ผลการสังเคราะห์คุณลักษณะของบุคคลที่ได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานโดยผู้วิจัยพบว่า คุณลักษณะของบุคคลที่ได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานมีคุณลักษณะที่สำคัญ 5 องค์ประกอบ ได้แก่ มีความรับผิดชอบและมีความรู้สึกเป็นเจ้าของงาน มีความสามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง ความเป็นอิสระ เป็นตัวของตัวเองมีความมั่นใจใน

ความสามารถของตนว่าจะทำงานได้ประสบผลสำเร็จและต้องการเอาชนะอุปสรรค มีความกระตือรือร้น มุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จ

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน

รัตนา ลือวานิช (2539) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขเขตภาคใต้ โดยกลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลประจำการ 485 คน ผลการศึกษาพบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจของพยาบาลประจำการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางส่วนการได้รับความเคารพและได้รับอิสระอยู่ในระดับสูง และการได้รับความไว้วางใจอยู่ในระดับมาก และตัวแปรที่ทำนายความพึงพอใจในงาน ได้แก่ การได้รับโอกาส ความไว้วางใจ อิสระ ประสิทธิภาพการทำงาน และข้อมูลข่าวสาร

กุลวดี มุทุมม (2542) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานและสมรรถนะในการปฏิบัติการพยาบาล โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ โดยกลุ่มตัวอย่างพยาบาลประจำการ 286 คน ผลการศึกษาพบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของพยาบาลประจำการสะท้อนจากพลังอำนาจแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยการเข้าถึงโครงสร้างที่มีการเสริมสร้างพลังอำนาจของพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะในการปฏิบัติการพยาบาลในระดับปานกลางเช่นกัน

สมชาย บุญศิริภัสส์ (2544) ได้ศึกษาการเสริมพลังการทำงานของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาเขตการศึกษา 8 มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาปัจจัยพื้นฐานของครูในการเสริมพลังการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ความมุ่งหวังของครู ความรู้ของครู ทักษะประสบการณ์ของครูอำนาจหน้าที่ของครู ศึกษากระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย การทำงานอย่างมีอิสระ การมีส่วนร่วมในการทำงาน การประเมินตนเองและพร้อมรับการตรวจสอบและศึกษาพลังอำนาจการทำงานของครู ประกอบด้วย คุณภาพของผลงาน ความเพียรในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ความมีน้ำใจในการทำงาน ความเชี่ยวชาญในการทำงานศึกษาความสัมพันธ์ และความสามารถในการอธิบายพลังอำนาจการทำงานของครู โดยปัจจัยพื้นฐานของครู และโดยกระบวนการเสริมสร้างพลังการทำงาน ในแต่ละเขตที่ตั้งสถานศึกษา กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยขั้นพื้นฐาน 72 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยพื้นฐานของครูในการเสริมสร้างพลังอำนาจการทำงาน กระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจการทำงานและพลังอำนาจการทำงานของครูในโรงเรียนมัธยม ศึกษา เขตการศึกษา 8 อยู่ในระดับดี 2) พลังอำนาจการทำงานของครูมีความสัมพันธ์กับทุกด้านในปัจจัยพื้นฐานของครู และทุกด้านในกระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจการทำงานของครูในสถานศึกษา 3) ปัจจัยพื้นฐานของครูโดยรวมในทุกด้านสามารถอธิบาย

ความแตกต่างของพลังอำนาจการทำงานของครูได้เกินกว่า 50% ทั้งในโรงเรียนที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองและในเขตอำเภอรอบนอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าปัจจัยพื้นฐานของครูมีผลต่อพลังอำนาจการทำงานมาก 4) โรงเรียน ในเขตอำเภอเมือง พบว่า เฉพาะกระบวนการประเมินตนเอง และพร้อมรับการตรวจสอบเท่านั้นที่สามารถเพิ่มพลังอำนาจการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนโรงเรียนในเขตอำเภอรอบนอกกระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจการทำงานทั้งหมดซึ่งได้แก่ กระบวนการทำงานอย่างมีอิสระกระบวนการมีส่วนร่วมในการทำงาน และกระบวนการประเมินตนเองและพร้อมรับการตรวจสอบต่างก็สามารถอธิบายพลังอำนาจในการทำงานเพิ่มได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อรวมโรงเรียนทั้งหมดของการวิเคราะห์เข้าด้วยกันผลที่ได้เป็นเช่นเดียวกับผลการวิเคราะห์ของโรงเรียนในเขตอำเภอรอบนอก คือ กระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจการทำงานทั้ง 3 กระบวนการ สามารถเพิ่มพลังอำนาจการทำงานของครูได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะกระบวนการด้านการประเมินตนเองและพร้อมรับการตรวจสอบ สามารถอธิบายพลังอำนาจการทำงานของครูได้มากกว่ากระบวนการอื่น ๆ

เทวี พรหมมินตะ (2544) ศึกษาผลของการเสริมพลังอำนาจครูโดยการพัฒนาความสามารถด้านการทำวิจัยปฏิบัติการในชั้นเรียนตามแนวคิดความร่วมมือ : การออกแบบด้วยวิธีผสมผสานมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจสภาพการทำวิจัยปฏิบัติการในชั้นเรียนของครูสังกัดสำนักงานการศึกษากรุงเทพมหานคร 2) เสริมพลังอำนาจให้กับครูโดยการพัฒนาความสามารถด้านการทำวิจัยปฏิบัติการในชั้นเรียนตามแนวคิดความร่วมมือ 3) ศึกษาผลของการเสริมพลังการทำงานให้กับครู ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์ในการทำวิจัย ร้อยละ 66.84 โดยครูที่เคยทำวิจัยมีประสบการณ์การฝึกอบรมการทำวิจัยปฏิบัติการในชั้นเรียน ร้อยละ 81.98 และมีความต้องการฝึกอบรม ร้อยละ 56.57 กระบวนการเสริมพลังอำนาจครูใช้วิธีการบรรยายให้ความรู้และการสนับสนุนส่งเสริมให้ความช่วยเหลือครูในการทำวิจัยปฏิบัติการในชั้นเรียน ผลการวิจัยจากกรณีศึกษาพบว่า หลังการเสริมพลังอำนาจครูในโรงเรียนที่เป็นกรณีศึกษาทำวิจัยมากกว่าร้อยละ 50

อดิพร ทองหล่อ (2546) ได้ศึกษาโครงการพัฒนารูปแบบการเสริมพลังอำนาจอาจารย์พยาบาลสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก และเปรียบเทียบคุณลักษณะของบุคคลที่ได้รับการเสริมพลังอำนาจในด้านคุณลักษณะที่มีผลต่องานหรือองค์การ ทดลองใช้รูปแบบเสริมพลังอำนาจอาจารย์พยาบาล ซึ่งมีลักษณะเป็นโครงการฝึกอบรมการเสริมสร้างพลังอำนาจในตนเอง 2 ระยะ คือ ระยะที่ 1 เป็นกิจกรรมการฝึกอบรม จำนวน 20 ชั่วโมง และระยะที่ 2 เป็นกิจกรรมการฝึกทักษะ จำนวน 8 สัปดาห์ ผลการวิจัยพบว่า ภายหลังจากทดลองทั้ง 2 ระยะ อาจารย์กลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ย

คุณลักษณะบุคคล ที่ได้รับการเสริมพลังอำนาจในด้านคุณลักษณะที่มีผลต่องานหรือองค์การสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุเมธ งามนก (2549) ศึกษาหลักสูตรฝึกอบรมเพิ่มอำนาจในการทำงานเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน กระทรวงศึกษาธิการ พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานพบว่า 1. หลักการเพิ่มอำนาจในการทำงานประกอบด้วย การเข้าถึงข้อมูล การมีส่วนร่วม การให้อิสระในการทำงาน และการสร้างแรงจูงใจ รูปแบบการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ 2. รูปแบบ คือ การฝึกอบรมในที่ทำงาน (On the job Training) และการเรียนรู้โดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-learning) ที่ www.bps2.moe.go.th/km ซึ่งมีเนื้อหาในบทเรียนประกอบด้วย 3 หน่วยการเรียนรู้ สมรรถนะที่สำคัญของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน กระทรวงศึกษาธิการ ประกอบด้วย สมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ ด้านบุคลิกลักษณะ และข้อมูลพื้นฐานสำหรับการสร้างหลักสูตรการสอน ประกอบด้วย การสร้างโครงร่างหลักสูตร การตรวจสอบโครงร่างหลักสูตร การปรับปรุงหลักสูตรก่อนนำไปทดลองใช้ ผลการทดลองพบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถผ่านวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมร้อยละ 80 ขึ้นไป เมื่อพิจารณาพบสมรรถนะในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 5.57 และพัฒนาด้านบุคลิกลักษณะในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 5.00 แสดงว่าหลักสูตรฝึกอบรมสามารถพัฒนาสมรรถนะด้านทักษะในการปฏิบัติงาน และสมรรถนะด้านบุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนได้จริงผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อการให้หลักสูตรฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก

สถาพร บุตรไสย (2549) ศึกษาอิทธิพลของกระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจที่มีต่อพลังอำนาจครู พบว่า 1) พลังอำนาจครูจำแนกตามภูมิหลัง พบว่า เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับที่สอนและระยะเวลาในการรับราชการไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกระดับการศึกษาสูงสุด และตำแหน่งหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยของพลังอำนาจครูแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 โดยครูที่มีการศึกษาสูงสุดปริญญาโทมีค่าเฉลี่ยของพลังอำนาจสูงกว่าครูที่มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี และผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยของพลังอำนาจสูงกว่าครูผู้สอน 2) โมเดลแสดงกระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจที่มีต่อพลังอำนาจครูที่สร้างขึ้น ตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของพลังอำนาจครูทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความก้าวหน้าในวิชาชีพ สถานภาพ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความเป็นอิสระและผลกระทบได้ร้อยละ 40, 26, 12, 23, 28 และร้อยละ 4 ตามลำดับ 3) ตัวแปรการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจได้รับอิทธิพลทางตรงจากการส่งเสริมความร่วมมือสูงสุด รองลงมาคือ การสร้างภาวะผู้นำและการสร้างบรรยากาศ ตัวแปรความก้าวหน้าในวิชาชีพได้รับอิทธิพลทางตรงจากการสร้างบรรยากาศสูงสุด รองลงมาคือการสร้าง

ภาวะผู้นำและการสร้างทีมงาน ตัวแปรสถานภาพได้รับอิทธิพลทางตรงจากการส่งเสริมความร่วมมือและการสร้างแรงจูงใจ และได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากการส่งเสริมความร่วมมือและการสร้างภาวะผู้นำโดยส่งผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ตัวแปรความเชื่อมั่นในตนเองได้รับอิทธิพลทางตรงจากการสร้างภาวะผู้นำและได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากการสร้างบรรยากาศและการสร้างภาวะผู้นำโดยส่งผ่านความก้าวหน้าในวิชาชีพตัวแปรความเป็นอิสระได้รับอิทธิพลทางตรงจากการสร้างภาวะผู้นำสูงสุด รองลงมาคือการสร้างบรรยากาศและการสร้างทีมงาน ตัวแปรผลกระทบได้รับอิทธิพลทางตรงจากการสร้างบรรยากาศ

กิบสัน (Gibson, 1993) ได้ศึกษาโดยการพัฒนาารูปแบบการเสริมสร้างพลังอำนาจในตนเองของมารดาที่มีบุตรป่วยด้วยโรคเรื้อรัง โดยกลุ่มตัวอย่างคือมารดาที่มีบุตรป่วยด้วยโรคเรื้อรังจำนวน 20 คน ผลการศึกษาพบว่า เมื่อบุคคลมีการเสริมสร้างพลังอำนาจในตนเองแล้วจะให้ผลลัพธ์แก่ตนเองในลักษณะการรับรู้ว่าคุณมีความสามารถที่จะควบคุมสถานการณ์ได้ มีความพึงพอใจในความสามารถของตน มีการพัฒนาตนเอง ตลอดจนมีเป้าหมายและมีความหมายในชีวิตของตน

ยูวุน วู (Yueh-Yun Wu., 1994) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ ความพึงพอใจในงาน กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรตามการรับรู้ของครูโรงเรียนรัฐบาล โดยกลุ่มตัวอย่างคือ ครู 1,114 คน จากโรงเรียนรัฐบาล 39 แห่งในรัฐเพนซิลวาเนีย ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร สามารถทำนายการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจของครูได้ และการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจก็สามารถทำนายความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นต่อองค์กรได้

ลาสชินเจอร์ และฮาเวน (Laschinger and Havens, 1996) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานและการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โดยกลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาล ประจำการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง จำนวน 127 คน ผลการศึกษาพบว่า การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง ต่อการปฏิบัติงานของพยาบาล

วิลสัน คูลิคแคน และเมียร์คิม (Wilson; Coolican and Meachem, 1996) ศึกษาปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นกับผู้สอนโดยสนใจในความแตกต่างของพฤติกรรมของผู้สอนที่มีพลังสูงและพลังต่ำ ศึกษาประเด็นแรงจูงใจในการทำงานให้สำเร็จในบริบทของการทำงานร่วมกันและการทำงานกับผู้บังคับบัญชา โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยพัฒนาแบบวัดพลังอำนาจของ Wilson (1993) ซึ่งเป็นผู้สร้างแบบวัดพลังอำนาจตามแนวคิดทฤษฎี Maslow (1954)

(SEI Self Empowerment Index) ซึ่งแบบวัดพลังอำนาจดังกล่าวเป็นแบบวัดที่ประกอบด้วยข้อคำถาม 25 ข้อ และวัดค่าความเที่ยงตรงได้เท่ากับ .84 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ผู้สอนที่มีพลังสูงและพลังต่ำ ซึ่งได้จากการสำรวจด้วยแบบวัดพลังอำนาจที่ผู้วิจัยออกแบบขึ้น (SEI) หลังจากนั้นทำการคัดเลือกผู้สอนที่มีพลังต่ำและพลังสูงกลุ่มละ 3 คน เพื่อศึกษาโดยวิธีการเชิงคุณภาพ (Multi-case study) โดยทำการวิจัยภายใต้กรอบแนวคิดที่อธิบายเรื่องพลังอำนาจใน 3 ประเด็น คือ 1) ประเด็นด้านเป้าหมายและการกำหนดภาระงาน 2) ประเด็นด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานให้สำเร็จ และ 3) ประเด็นด้านการตัดสินใจในการเลือกปฏิบัติเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งเป็นกรอบแนวคิดในมิติของการใช้ทฤษฎีด้านแรงจูงใจภายในเป็นตัวอธิบายถึงพลังอำนาจในการทำงานโดยการศึกษาศึกษาและวิเคราะห์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้สอนที่มีพลังสูงจะมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีการรับรู้ตนเองในเชิงบวก คิดว่าตนเองมีอำนาจในการตัดสินใจสูงเนื่องจากได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานและผู้บริหาร ในขณะที่ผู้สอนที่มีพลังต่ำจะมีลักษณะตรงกันข้าม คือ ผู้สอนที่มีพลังต่ำมักเก็บตัวไม่เข้าสังคม พบผู้บริหารย่ำแย่และคิดว่าตนเองไม่มีความสามารถเพียงพอ ผู้วิจัยได้เสนอแนะว่าการจะเพิ่มพลังผู้สอนที่มีพลังต่ำควรจัดสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อผู้สอนให้รับรู้ตนเองในเชิงบวกโดยเริ่มที่ผู้บริหาร และปรับวัฒนธรรมองค์กรให้มีกิจกรรมที่ส่งเสริมปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันให้มากขึ้น

เครกเกอร์ และ ลอร์ดแมน (Klecker and Loadman, 1998) ศึกษามิติของการวัดพลังอำนาจการทำงานครูโดยศึกษาว่าองค์ประกอบด้านข้อมูลพื้นฐานครูด้านต่าง ๆ นั้นมีด้านใดที่ครูกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับระดับพลังอำนาจครู กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ครูประจำชั้นจำนวน 10,544 คน โดยใช้แบบวัดพลังอำนาจ (SPES) The School Participant Empowerment Scale ซึ่งพัฒนาโดย Short and Rinehart (1992) อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามคือ 39 % การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทาง Two-way ANOVA และเปรียบเทียบความแตกต่างโดยวิธีเชฟเฟ ผลการศึกษพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่างค์ประกอบด้านความเป็นครูมืออาชีพหรือความเชี่ยวชาญในการทำงาน ความสามารถในการปฏิบัติ ความเต็มใจในวิชาชีพครูเป็นองค์ประกอบที่ทำให้ครูเกิดพลังอำนาจมากกว่าองค์ประกอบด้านอื่น ๆ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ปัจจุบันมีการนำแนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานมาปรับใช้ในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในหน่วยงานที่มีความแตกต่างหลากหลาย ซึ่งกระบวนการในการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานนั้นสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธีไม่ว่าจะเป็นการฝึกอบรมบุคลากร การถ่ายทอดความรู้โดยการจัดกิจกรรม การฝึกทักษะ การบรรยายให้ความรู้ ทั้ง

ในสภาพแวดล้อมปกติ และการฝึกอบรมบุคลากร การถ่ายทอดความรู้โดยการจัดกิจกรรม การฝึกทักษะ การบรรยายให้ความรู้ผ่านระบบออนไลน์ นอกจากนี้การส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จโดยผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานก็เป็นอีกแนวทางหนึ่งในการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานอีกทางหนึ่งด้วย (เทวี พรหมมินตะ, 2544) สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สถาพร บุตรไธย์ (2549) พบว่า พลังอำนาจของบุคคลสามารถพิจารณาได้จากระดับการศึกษาสูงสุด และตำแหน่งหน้าที่ กล่าวคือ ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดจะมีพลังอำนาจสูงกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดรองลงมา และตำแหน่งผู้บริหารจะมีพลังอำนาจสูงกว่าบุคลากรในตำแหน่งระดับรองลงมา จากผลการศึกษาดังกล่าวยังพบอีกว่าอายุ เพศ และระยะเวลาในการรับราชการ จะไม่ส่งผลต่อพลังอำนาจของบุคคล นอกจากนี้หากต้องการที่จะพิจารณาระดับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานสามารถพิจารณาได้จากความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรได้อีกด้วย ในทางกลับกันความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสามารถนำมาพิจารณาระดับในการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานได้เช่นเดียวกัน (Yueh-Yun Wu, 1994) ดังนั้นสรุปได้ว่า หากหน่วยงาน/องค์กรมีการนำแนวคิดเกี่ยวกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานมาปรับใช้ในองค์กรจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร และส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กรอีกด้วย (Laschinger and Havens, 1996)

แนวคิดการพัฒนารูปแบบ

1. ความหมาย แนวคิดและหลักการของรูปแบบ

คำว่า "รูปแบบ" "แบบจำลอง" หรือ "model" เป็นคำที่ใช้เพื่อสื่อความหมายหลายอย่างซึ่งโดยทั่วไปรูปแบบ จะหมายถึง วิธีการดำเนินงานที่เป็นต้นแบบของอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น แบบจำลองสิ่งต่าง ๆ หรือรูปแบบในการพัฒนาสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันออกไป ดังนี้

โรบบินส์ (Robbins, 1996) ได้ให้นิยามคำว่า รูปแบบ หมายถึง สิ่งที่เป็นนามธรรม ซึ่งทำให้เข้าใจปรากฏการณ์ หรือความจริงได้ง่ายขึ้น ซึ่งรูปแบบทั่ว ๆ ไปจะต้องมีส่วนประกอบที่สำคัญอย่างน้อย 3 ประการ คือ วัตถุประสงค์ ตัวแปร และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

กู๊ด (Good, 1973) ได้รวบรวมความหมายของรูปแบบไว้ 4 ความหมาย คือ

1. เป็นแบบอย่างของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นแนวทางในการสร้างหรือทำซ้ำ
2. เป็นตัวอย่างเพื่อการเลียนแบบ เช่น ตัวอย่างในการออกเสียงภาษาต่างประเทศ

เพื่อให้ผู้เรียนได้เลียนแบบ เป็นต้น



3. เป็นแผนภูมิหรือรูปสามมิติ ซึ่งเป็นตัวแทนของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือหลักการหรือแนวคิด

4. เป็นชุดของปัจจัยหรือตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ซึ่งรวมกันเป็นตัวประกอบและเป็นสัญลักษณ์ทางสังคม อาจเขียนออกมาเป็นสูตรทางคณิตศาสตร์หรือบรรยายเป็นภาษาก็ได้

จากความหมายของรูปแบบทั้งหมดที่ Good รวบรวมเอาไว้ นั้นพอจะสรุปได้ว่ารูปแบบมีสองลักษณะคือ รูปแบบที่เป็นแบบจำลองของสิ่งที่เป็นรูปธรรม และรูปแบบที่เป็นแบบจำลองของสิ่งที่เป็นนามธรรม

โทนี และ แคลร์รอล (Tosi and Carroll, 1982, p.163) กล่าวไว้ว่า รูปแบบเป็นนามธรรมของของจริงหรือภาพจำลองของสภาพการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจจะมีตั้งแต่รูปแบบอย่างง่าย ๆ ไปจนถึงรูปแบบที่มีความสลับซับซ้อนมาก ๆ และมีทั้งรูปแบบเชิงกายภาพ (Physical Model) ที่เป็นแบบจำลองของวัตถุ เช่น แบบจำลองหอสุมุดแห่งชาติ เป็นต้น และรูปแบบเชิงคุณลักษณะ (Qualitation Model) ที่ใช้อธิบายปรากฏการณ์ด้วยภาษาหรือสัญลักษณ์ เช่น รูปแบบเชิงระบบ และตามสถานการณ์

เฮาร์เซอร์ (Hauser, 1980) ได้กล่าวถึงรูปแบบว่าเป็นการนำทฤษฎี แนวทาง และกรอบแนวคิดมาพัฒนาเพื่อให้สามารถแปลความหมายของปรากฏการณ์ต่าง ๆ ได้

สโตนเนอร์ และเวนเคอร์ (Stoner and Wanker, 1986, p.12) ให้ทัศนะว่า รูปแบบเป็นการจำลองความจริงของปรากฏการณ์เพื่อทำให้เราได้เข้าใจความสัมพันธ์ที่สลับซับซ้อนของปรากฏการณ์นั้น ๆ ได้ง่ายขึ้น

จอยล์ วิล และคอลลัน (Joyce, well and Calhoun, 2004, p. 139) ได้ให้ความหมายของรูปแบบนัยของการสอนไว้ว่า เป็นแบบแผนซึ่งสามารถใช้เพื่อการสอนในห้องเรียนโดยตรง หรือการสอนเป็นกลุ่มย่อยเพื่อจัดสื่อการสอนที่เหมาะสมกับผู้เรียน ซึ่งรวมทั้งหนังสือ ภาพยนตร์ เทป บันทึกเสียง โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และหลักสูตรรายวิชาแต่ละรูปแบบ จะให้แนวทางในการออกแบบที่ช่วยให้ผู้เรียนบรรลุวัตถุประสงค์ต่างกัน

ศิริชัย กาญจนวาสี (2548) นิยามรูปแบบว่า หมายถึง วิธีการที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งได้ถ่ายทอดแนวคิด ความเข้าใจ และจินตนาการที่มีต่อสิ่งใด ๆ ให้ปรากฏ โดยการใช้การสื่อสารที่เข้าใจง่าย เช่น ภาพวาด ภาพเหมือน แผนภูมิ หรือสมการทางคณิตศาสตร์ โดยสามารถนำเสนอประเด็นต่าง ๆ ได้อย่างกระชับภายใต้หลักการอย่างมีระบบ

จากนิยามของรูปแบบ (Model) ที่นักวิชาการหลาย ๆ ท่านได้กล่าวไว้ในข้างต้นนั้นสรุปได้ว่า รูปแบบ หมายถึง กรอบแนวคิดที่อธิบายแบบอย่างของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นชุดของตัวแปรหรือองค์ประกอบที่บ่งบอกถึงความสัมพันธ์ระหว่างกัน ซึ่งอาจเป็นแนวคิดที่เป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้

2. องค์ประกอบของรูปแบบ

นักวิชาการได้กล่าวถึงองค์ประกอบของรูปแบบอันเกี่ยวข้องกับมากมายและมีความหลากหลาย แต่โดยทั่วไปแล้วมีสิ่งที่เป็นจุดร่วมกัน ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

จอยส์ วิล และคอลลัน (Joyce well and Calhoun, 2004, pp.24-38) กล่าวถึงองค์ประกอบของรูปแบบว่า ประกอบด้วย 1) ทฤษฎี หรือหลักการที่เป็นพื้นฐานของรูปแบบ 2) แนวทางในการออกแบบกิจกรรมและสิ่งแวดล้อม 3) วิธีการที่จะช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ 4) การประเมินผลที่จะแสดงให้เห็นถึงผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นซึ่งเป็นผลจากการใช้รูปแบบ ซึ่งจะมีลักษณะ ดังนี้ 1) ลำดับขั้นตอน (Syntax) 2) ระบบสังคม (Social System) 3) หลักการตอบสนอง (Principle of Reaction) 4) สิ่งสนับสนุน (Support System)

ทิศนา แคมมณี (2550, หน้า 221-222) ได้เสนอว่า รูปแบบจำเป็นต้องมีองค์ประกอบสำคัญ ดังนี้ 1) ปรัชญา ทฤษฎี หลักการ แนวคิด หรือความเชื่อที่เป็นพื้นฐานหรือหลักของรูปแบบนั้น ๆ 2) การบรรยายและอธิบายสภาพหรือลักษณะที่สอดคล้องกับหลักการที่ยึดถือ 3) การจัดระบบ คือ มีการจัดองค์ประกอบและความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของระบบให้สามารถไปสู่เป้าหมายของระบบหรือกระบวนการนั้น ๆ 4) การอธิบายหรือให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเทคนิคต่าง ๆ อันจะช่วยให้ระบบนั้น ๆ เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

สรุปได้ว่ารูปแบบโดยทั่วไปมีองค์ประกอบรวมที่สำคัญ ซึ่งผู้พัฒนารูปแบบควรคำนึงถึงดังต่อไปนี้

1. หลักการของรูปแบบ เป็นส่วนที่กล่าวถึงความเชื่อและแนวคิดทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานของรูปแบบ หลักการของรูปแบบจะเป็นตัวชี้ นำ การกำหนดจุดประสงค์ของเนื้อหา กิจกรรมและขั้นตอนการดำเนินงานในรูปแบบ
2. วัตถุประสงค์ของรูปแบบ เป็นส่วนที่ระบุถึงความคาดหวังที่ต้องการให้เกิดขึ้นจากการใช้รูปแบบ
3. กระบวนการของรูปแบบ เป็นส่วนที่ระบุถึงเนื้อหา กิจกรรมต่าง ๆ ที่ใช้ในการจัดกิจกรรมรวมถึงสภาพแวดล้อม ระบบสังคม ปฏิสัมพันธ์และสิ่งสนับสนุนอื่น ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของรูปแบบ



4. การวัดและประเมินผล เป็นส่วนที่ประเมินถึงประสิทธิภาพ ผลของรูปแบบ ผู้ร่วมกิจกรรม สื่อและแหล่งการเรียนรู้ ผู้ออกแบบระบบจำเป็นต้องทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องซึ่ง ได้แก่ พื้นฐานความรู้ ความสนใจ เจตคติ ความพร้อม เพื่อการจัดกิจกรรมได้อย่างเหมาะสมกับผู้เข้าร่วมกิจกรรมแต่ละคน

3. ประเภทของรูปแบบ

คีฟ (Keeves, 1988, pp. 559-565) ได้จัดแบ่งประเภทของรูปแบบออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

1. Analog Models หมายถึง แบบหุ่นจำลองเชิงเทียบเคียง โดยวิธีการจำลองมาจากของจริงหรือคล้ายกับของจริง อาจมีขนาดแตกต่างจากขนาดจริงไปบ้าง เช่น หุ่นจำลองรถยนต์ หุ่นจำลองเครื่องบิน หุ่นจำลองเรือเดินสมุทร เป็นต้น ส่วนใหญ่จะมีลักษณะเชิงกายภาพ จุดอ่อนที่พบ คือ ไม่สามารถระบุความสัมพันธ์ของแต่ละองค์ประกอบภายในแบบจำลองได้อย่างชัดเจน

2. Semantic Models หมายถึง รูปแบบที่ใช้ภาษาในการอธิบาย บางครั้งเรียกว่ารูปแบบเชิงข้อความ โดยแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบที่สำคัญในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น รูปแบบเกี่ยวกับเจตคติ รูปแบบเกี่ยวกับผลการเรียนแบบต่าง ๆ จุดอ่อนของรูปแบบนี้ คือ ขาดความชัดเจน ทดสอบโครงสร้างของรูปแบบยาก

3. Schematic Models หมายถึง รูปแบบที่ใช้แผนภูมิ (Diagram) แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบที่สำคัญในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่มีผลต่อกัน เช่น การเขียนรูปแบบโครงสร้างขององค์การบริหารงาน เป็นต้น

4. Mathematical Models หมายถึง รูปแบบที่แสดงออกในรูปของสูตรหรือสมการทางคณิตศาสตร์ จึงมักเรียกรูปแบบนี้ว่า รูปแบบเชิงคณิตศาสตร์ โดยเริ่มมีการนำมาใช้ในช่วงปี ค.ศ.1960 ในสาขาการวัดผลการศึกษา และต่อมาได้ขยายผลไปทางด้านการวิจัยทางการศึกษา และสาขาวิชาอื่น ๆ เพราะสามารถทดสอบสมมุติฐานได้ และนำไปสู่การพิสูจน์ข้อเท็จจริงในเรื่องนั้นได้

5. Causal Models หมายถึง รูปแบบเชิงสาเหตุ เป็นรูปแบบที่อยู่ในระดับสูง โดยมีตัวแปรแต่ละตัวแสดงความสำคัญเชิงสาเหตุกับตัวแปรอื่น ๆ ซึ่งมี 2 ลักษณะ คือ

5.1 Recursive Models หมายถึง รูปแบบแสดงความสัมพันธ์ของเหตุหรือตัวแปรอื่นที่มีเส้นโยงที่มีทิศทางของการเป็นสาเหตุไปในทางเดียว หรือไม่มีความสัมพันธ์ย้อนกลับ

5.2 Non- Recursive Models หมายถึง รูปแบบแสดงความสัมพันธ์ของเหตุแบบเส้นคู่ระหว่างตัวแปร โดยทิศทางของความสัมพันธ์ของตัวแปรหนึ่งอาจเป็นได้ทั้งสาเหตุและผลของตัวแปรอื่น ๆ ภายในรูปแบบนั้น คือ ทั้งความสัมพันธ์ไปและย้อนกลับได้

สเทนเนอร์ (Steiner, 1988, p.15) ได้จำแนกความหมายของรูปแบบเป็น 2 ประเภท คือ

1. รูปแบบเชิงกายภาพ (Physical Models) ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1.1 รูปแบบของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Model-of) เป็นรูปแบบจำลองสิ่งของจากของจริง เช่น แบบจำลองเครื่องบิน ซึ่งองค์ประกอบมิได้แสดงความสัมพันธ์กันไว้ชัดเจน

1.2 รูปแบบเพื่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Model-for) เป็นการออกแบบหรือสร้างแบบจำลองเพื่อเป็นต้นแบบในการผลิตหรือพัฒนาให้เป็นไปตามนั้น บางครั้งเรียกว่า หุ่นต้นแบบ

2. รูปแบบเชิงแนวความคิด (Conceptual Models) แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.1 รูปแบบเชิงแนวคิดของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Conceptual Models- of) เป็นแบบจำลองที่สร้างขึ้นโดยจำลองมาจากทฤษฎีที่มีอยู่แล้ว

2.2 รูปแบบเชิงแนวคิดเพื่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Conceptual Model-for) เป็นแบบจำลองที่สร้างขึ้นเพื่อใช้อธิบายทฤษฎี

4. การพัฒนารูปแบบ

เมื่อรูปแบบมีหลาย ๆ ลักษณะดังกล่าวมาแล้วนั้น ในการสร้างหรือพัฒนารูปแบบต้องขึ้นอยู่กับการตัดสินใจความเหมาะสมของรูปแบบ หรือโมเดลที่เลือกใช้อาจพิจารณาได้จากการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างปรัชญา หรือแนวคิดของรูปแบบกับประเด็นปัญหาสำหรับการวิจัยนั้น ๆ นักวิชาการได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบไว้ ดังนี้

คีฟส์ (Keeves, 1988, p.560) ได้กล่าวถึงหลักการอย่างกว้าง ๆ เพื่อการสร้างรูปแบบไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. รูปแบบควรประกอบด้วยความสัมพันธ์อย่างมีโครงสร้าง มากกว่าความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องเนื่องกันแบบรวม ๆ

2. รูปแบบควรใช้เป็นแนวทางในการพยากรณ์ผลที่จะเกิดขึ้น ซึ่งสามารถถูกตรวจสอบได้โดยการสังเกต ซึ่งเป็นไปได้ที่จะทดสอบรูปแบบบนพื้นฐานของข้อมูลเชิงประจักษ์ได้

3. รูปแบบควรจะต้องระบุหรือชี้ให้เห็นถึงกลไกเชิงเหตุผลของเรื่องที่ศึกษา ดังนั้น นอกจาก รูปแบบจะเป็นเครื่องมือในการพยากรณ์ได้ ควรใช้อธิบายปรากฏการณ์ได้ด้วย

4. รูปแบบควรเป็นเครื่องมือในการสร้างมโนทัศน์ใหม่ และสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรในลักษณะใหม่ ซึ่งเป็นการขยายในเรื่องที่กำลังศึกษา

จอยส์ วิล และคอลลัน (Joyce, well and Calhoun, 2004) ได้เสนอแนวทางในการพัฒนารูปแบบนัยของการสอนโดยสรุปได้ดังนี้

1. รูปแบบการสอนต้องมีทฤษฎีรองรับ เช่น ทฤษฎีจิตวิทยาการเรียนรู้ ทฤษฎีจิตวิทยาพัฒนาการ เป็นต้น
2. รูปแบบการสอนที่พัฒนาแล้วก่อนที่จะนำไปใช้ต้องมีการวิจัยเพื่อตรวจสอบทฤษฎีและคุณภาพในการใช้งานในสถานการณ์จริงและนำข้อค้นพบมาทำการปรับปรุงแก้ไขตลอดเวลา
3. การพัฒนารูปแบบการสอนอาจออกแบบให้ใช้ได้กว้างขวาง หรือเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะเจาะจงอย่างใดอย่างหนึ่งก็ได้
4. การพัฒนารูปแบบการสอนแต่ละรูปแบบจะต้องมีจุดมุ่งหมายหลักเป็นตัวตั้ง ในการนำรูปแบบการสอนไปใช้ควรเลือกให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของรูปแบบนั้น ๆ จึงจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด แต่ทั้งนี้สามารถนำรูปแบบการสอนนั้นประยุกต์ไปใช้ในสถานการณ์อื่น ๆ ได้ตามความเหมาะสม

ในส่วนของ Saylor, Alexander and Lewis (1981) ได้เสนอแนวทางการพัฒนารูปแบบ ที่พอจะทำให้มองเห็นในส่วนที่เหมือนและแตกต่างจาก Joyce, well and Calhoun (2004) พอสรุปได้ดังนี้

1. เป้าหมายและวัตถุประสงค์ ผู้พัฒนารูปแบบต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์ในการกำหนดกิจกรรมที่มอบหมายให้ผู้ร่วมกิจกรรมปฏิบัติ ซึ่งวิธีการนี้จะช่วยให้บรรลุเป้าหมายทั่วไปมากที่สุด ดังนั้นรูปแบบที่จะพัฒนาขึ้นจึงต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายทั่วไป
2. ความมีโอกาสสูงในการบรรลุเป้าหมาย ผู้พัฒนารูปแบบต้องคำนึงถึงความเป็นไปได้ในการที่จะบรรลุเป้าหมาย ระดับความเป็นไปได้ขึ้นอยู่กับความสอดคล้องระหว่างกิจกรรมการฝึกในรูปแบบกับวัตถุประสงค์
3. แรงจูงใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม ความมีประสิทธิภาพของรูปแบบขึ้นอยู่กับระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรม ผู้พัฒนารูปแบบจึงควรจัดกิจกรรมที่จะสร้างแรงจูงใจให้กับผู้เข้าร่วมกิจกรรม อาจทำได้โดยจัดให้มีสื่อ หรือกิจกรรมใหม่ ๆ ที่ท้าทายเพื่อไม่ให้เกิดความเบื่อหน่าย
4. หลักการเรียนรู้ การพัฒนารูปแบบไม่ควรยึดมั่นกับทฤษฎีหรือหลักการเรียนรู้เพียงอย่างเดียว แต่ควรนำหลักการเรียนรู้หลาย ๆ อย่างมาปรับใช้ในทางปฏิบัติด้วย เช่น พัฒนาการด้านสติปัญญา แรงจูงใจ การเสริมแรง พัฒนาการด้านเจตคติและค่านิยม ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์
5. สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ เครื่องมือและทรัพยากรต่าง ๆ ผู้พัฒนารูปแบบจะต้องคำนึงถึงความพร้อมในด้านเครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก และทรัพยากรที่จำเป็นต่อการพัฒนารูปแบบ

เคนโดลและเคนโดล (Kendall and Kendall, 1988) ได้เสนอขั้นตอนในการพัฒนาระบบไว้ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ระบบ (System anaalysis) หมายถึง การวิเคราะห์องค์ประกอบของระบบในปัจจุบันนำเข้า กระบวนการ รวมทั้งผลผลิตของระบบนั้น ๆ ให้ชัดเจน

2. การออกแบบระบบ (System design) หมายถึง การออกแบบองค์ประกอบของระบบในปัจจุบันนำเข้า กระบวนการและผลผลิตให้มีคุณภาพมากที่สุด เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพขององค์กรและสภาพแวดล้อมที่ใช้ระบบนั้น ๆ

3. การทดสอบระบบ (System testing) หมายถึง การนำระบบที่ออกแบบไปทดสอบ โดยการทดสอบใช้ระบบในสถานการณ์จำลอง หรือในสถานการณ์จริง เพื่อทดลองดูว่าระบบนั้นมีคุณภาพหรือไม่ มีข้อบกพร่องในองค์ประกอบใด จะได้ปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

บุญชม ศรีสะอาด (2535, หน้า 104-106) ได้กล่าวถึงการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบว่าอาจกระทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

1. การสร้างหรือพัฒนารูปแบบ ผู้วิจัยจะสร้างหรือพัฒนารูปแบบขึ้นมาก่อนเป็นรูปแบบตามสมมุติฐาน โดยการศึกษาค้นคว้าทฤษฎี แนวความคิดรูปแบบที่มีผู้พัฒนาไว้แล้วในเรื่องเดียวกัน หรือเรื่องอื่น ๆ และผลการศึกษาหรือผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์สภาพสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้สามารถกำหนดองค์ประกอบหรือตัวแปรนั้น หรือลำดับก่อนหลังของแต่ละองค์ประกอบในรูปแบบ ในการพัฒนารูปแบบนั้นจะต้องใช้หลักเหตุผลเป็นรากฐานสำคัญและการศึกษาค้นคว้าซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนารูปแบบเป็นอย่างยิ่ง ผู้วิจัยอาจจะคิดโครงสร้างของรูปแบบขึ้นก่อนแล้วปรับปรุง โดยอาศัยข้อเสนอแนะจากการศึกษาค้นคว้าทฤษฎีแนวคิด รูปแบบหรือผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือทำการศึกษาค้นคว้าองค์ประกอบย่อยหรือตัวแปรแต่ละตัวแล้วคัดเลือกองค์ประกอบย่อย หรือตัวแปรที่สำคัญประกอบขึ้นเป็นโครงสร้างของรูปแบบก็ได้ หัวใจสำคัญของขั้นนี้อยู่ที่การเลือกเฟ้นองค์ประกอบในรูปแบบ (ตัวแปร หรือกิจกรรม) เพื่อให้ได้รูปแบบที่เหมาะสม ผู้วิจัยควรกำหนดหลักการในการพัฒนารูปแบบมีน้อยตัวแต่สามารถอธิบายผลได้มาก ฯลฯ ในการวิจัยบางเรื่องจำเป็นต้องให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความถูกต้องเหมาะสม

2. การทดสอบความเที่ยงตรงของรูปแบบ หลังจากที่ได้พัฒนารูปแบบในขั้นต้นแล้วจำเป็นต้องทดสอบความเที่ยงตรงของรูปแบบดังกล่าวเพราะว่า รูปแบบที่พัฒนาขึ้นนั้นถึงแม้ว่าจะพัฒนาโดยมีรากฐานทฤษฎี แนวคิด รูปแบบของคนอื่น และผลการวิจัยที่ผ่านมาแล้วหรือแม้กระทั่งได้รับการกลั่นกรองจากผู้เชี่ยวชาญแล้วก็ตาม แต่ก็ยังเป็นเพียงรูปแบบตามสมมุติฐาน ซึ่งจำเป็นต้อง

เก็บรวบรวมข้อมูลในสถานการณ์จริง หรือทำการทดลองนำไปใช้ในสถานการณ์จริงเพื่อทดสอบดูว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ (ในขั้นนี้บางครั้งจึงใช้คำว่าทดสอบประสิทธิภาพของรูปแบบ)

รัตนะ บัวสนธิ์ (2543, หน้า 20) ได้นำเสนอแนวคิดในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ประกอบด้วยขั้นตอนในการพัฒนา ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสำรวจสังเคราะห์สภาพปัญหาและความต้องการหรือการสังเคราะห์เอกสารและงานวิจัย เพื่อหาคำตอบเกี่ยวกับสภาพความต้องการผลิตภัณฑ์รวมทั้งลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่ต้องการพัฒนา

ขั้นตอนที่ 2 การออกแบบพัฒนาผลิตภัณฑ์ เป็นการนำความรู้หรือผลการวิจัยที่ได้มาพัฒนาผลิตภัณฑ์โดยให้มีลักษณะหรือรูปแบบตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมายในการสร้างหรือพัฒนาผลิตภัณฑ์ทั้งนี้อาจต้องใช้นักคนที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางในการสร้างผลิตภัณฑ์แต่ละชนิด เมื่อสร้างผลิตภัณฑ์เสร็จแล้วก็จะต้องนำไปตรวจสอบความเหมาะสมและประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ต่อไป

ขั้นตอนที่ 3 การทดลองใช้ผลิตภัณฑ์เป็นการนำผลิตภัณฑ์ดังกล่าวไปทดลองใช้กับกลุ่มเป้าหมาย การดำเนินงานในขั้นตอนนี้จะมีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงทดลอง ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับ การออกแบบแผนการทดลองว่าจะใช้แบบแผนใดจึงจะเหมาะสมควบคุมตัวแปรแทรกซ้อนได้ดีและทำให้การวิจัยเกิดความเที่ยงตรงภายในได้มากที่สุด

ขั้นตอนที่ 4 การประเมินผลสรุป เป็นการประเมินผลการใช้ผลิตภัณฑ์ในภาพรวมทั้งหมดซึ่งประเมินทั้งตัวผลิตภัณฑ์ กระบวนการใช้ผลิตภัณฑ์ ผลที่ได้รับจากการใช้ผลิตภัณฑ์ ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ผลที่ได้จากการประเมินจะนำไปสู่การตัดสินใจปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์ต่อไป

จากการศึกษาแนวคิดการพัฒนารูปแบบ พอสรุปได้ว่า ขั้นตอนที่สำคัญของการพัฒนารูปแบบมีขั้นตอนที่สำคัญดังนี้ คือ

1. กำหนดจุดมุ่งหมายของการพัฒนารูปแบบให้ชัดเจน
2. ศึกษาข้อมูลพื้นฐานด้านหลักการ ทฤษฎี แนวคิดที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนด

องค์ประกอบและเห็นแนวทางในการจัดความสัมพันธ์ขององค์ประกอบให้รอบคอบขึ้น ซึ่งจะทำให้รูปแบบหรือระบบ ได้แก่ การกำหนดหลักการ เป้าหมาย วัตถุประสงค์ และองค์ประกอบต่าง ๆ ของรูปแบบสอดคล้องกับข้อมูลพื้นฐาน ที่ได้จากการศึกษาเบื้องต้น การกำหนดเป้าหมายจะช่วยให้ผู้พัฒนารูปแบบสามารถพัฒนารูปแบบได้เหมาะสมตรงกับจุดมุ่งหมายที่ต้องการได้

3. การกำหนดแนวทางในการนำรูปแบบที่สังเคราะห์ไปใช้ในการดำเนินการ ประกอบด้วย หลักการ วิธีการ เงื่อนไขต่าง ๆ เช่น ผู้เข้าร่วมกิจกรรมคือใคร มีลักษณะเช่นไร ค่านิยม ความคิด ความเชื่อเป็นอย่างไร มีหลักแห่งการดำเนินชีวิตภายในสังคมของตนเองอย่างไร จะช่วยให้ผู้พัฒนารูปแบบสามารถพัฒนารูปแบบได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

4. การประเมินรูปแบบ เป็นการทดสอบความมีประสิทธิภาพของรูปแบบที่สร้างขึ้น โดยทั่วไปใช้วิธีการต่อไปนี้

4.1 ประเมินความเป็นไปได้เชิงทฤษฎี โดยคณะผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งจะทำการประเมินความสอดคล้องภายในระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ

4.2 ประเมินความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ โดยการนำรูปแบบที่พัฒนาขึ้นไปทดลองใช้ในสถานการณ์จริงในลักษณะของการวิจัยเชิงทดลองหรือกึ่งทดลอง

5. การปรับปรุงรูปแบบ มี 2 ระยะ คือ

5.1 ก่อนนำรูปแบบไปทดลองใช้ การปรับปรุงรูปแบบที่พัฒนาขึ้นในระยะนี้ใช้ผลของความเป็นไปได้จากการประเมินเชิงทฤษฎีเป็นข้อมูลในการปรับปรุง

5.2 หลังการนำรูปแบบไปใช้ โดยอาศัยข้อมูลจากการทดลองเป็นตัวชี้้นำในการปรับปรุงและอาจมีการนำรูปแบบไปทดลองใช้ใหม่ และปรับปรุงวิธีการอย่างต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลา

5. การตรวจสอบรูปแบบ

จุดมุ่งหมายที่สำคัญของการพัฒนารูปแบบก็เพื่อทดสอบรูปแบบนั้นด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ การตรวจสอบรูปแบบมีหลายวิธีซึ่งอาจใช้การวิเคราะห์จากหลักฐานเชิงคุณลักษณะและเชิงปริมาณ โดยที่การตรวจสอบรูปแบบจากหลักฐานเชิงคุณลักษณะอาจใช้ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบ ส่วนการตรวจสอบรูปแบบจากหลักฐานเชิงปริมาณใช้เทคนิคทางสถิติ ซึ่งการตรวจสอบรูปแบบควรตรวจสอบคุณลักษณะ 2 อย่าง (อุทุมพร จามรมาน, 2541, หน้า 23) คือ

1. การตรวจสอบความมากน้อยของความสัมพันธ์ ความเกี่ยวข้อง เหตุผลระหว่างตัวแปร

2. การประมาณค่าพารามิเตอร์ของความสัมพันธ์ดังกล่าว ซึ่งการประมาณค่านี้สามารถประมาณข้ามกาลเวลา กลุ่มตัวอย่าง หรือสถานที่ได้หรืออ้างอิงจากกลุ่มตัวอย่างไปหาประชากรก็ได้ โดยผลการตรวจสอบนำไปสู่คำตอบ 2 ข้อ คือ 1) การสร้างรูปแบบใหม่ หรือ 2) การปรับปรุงหรือพัฒนารูปแบบเดิม

ไอส์เนอร์ (Eisner, 1976, pp.192-193) ได้เสนอแนวคิดการตรวจสอบโดยการใช้ผู้ทรงคุณวุฒิในบางเรื่องที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าการวิจัยในเชิงปริมาณ โดยเชื่อว่า

การรับรู้ที่เท่ากันนั้นเป็นคุณสมบัติพื้นฐานของผู้รู้ และได้เสนอแนวความคิดการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิไว้ดังนี้

1. การประมาณการ โดยแนวนี้นี้ได้เน้นผลสัมฤทธิ์ของเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ตามรูปแบบการประเมินแบบอิงเป้าหมาย การตอบสนองปัญหาและความต้องการของผู้เกี่ยวข้องตามรูปแบบการประเมินแบบสนองตอบ หรือกระบวนการตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่ง แต่การประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิจะเป็นการวิเคราะห์วิจารณ์อย่างลึกซึ้งเฉพาะในประเด็นที่นำมาพิจารณาซึ่งไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเสมอไป แต่อาจจะผสมผสานปัจจัยในการพิจารณาต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ตามวิจรรณญาณของผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับคุณภาพ ประสิทธิภาพ หรือความเหมาะสมของสิ่งที่จะทำการประเมิน

2. เป็นรูปแบบการประเมินที่เน้นความเชี่ยวชาญเฉพาะทางในเรื่องที่จะประเมินโดยที่พัฒนามาจากรูปแบบการวิจารณ์งานศิลปะที่มีความละเอียดอ่อนลึกซึ้ง และต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญระดับสูงมาเป็นผู้วินิจฉัยเนื่องจากเป็นการวัดคุณค่าไม่อาจประเมินด้วยเครื่องวัดใด ๆ ได้ และต้องใช้ความรู้ความสามารถของผู้ประเมินอย่างแท้จริง ต่อมาได้มีการนำแนวคิดนี้มาประยุกต์ใช้ทางการศึกษาระดับสูงในวงการอุดมศึกษามากขึ้น ในสาขาเฉพาะที่ต้องอาศัยผู้รู้ ผู้เล่นในเรื่องนั้นจริง ๆ มาเป็นผู้ประเมินผล ทั้งนี้เพราะองค์ความรู้เฉพาะสาขานั้นจะมีเพียงผู้ที่ศึกษาเรื่องนั้นจริง ๆ จึงจะทราบและเข้าใจอย่างลึกซึ้ง

3. เป็นรูปแบบที่ใช้ตัวบุคคล คือผู้ทรงคุณวุฒิเป็นเครื่องมือในการประเมินโดยให้ความเชื่อถือกับผู้ทรงคุณวุฒินั้นเพียงกรรมและมีดุลยพินิจที่ดี ทั้งนี้มาตรฐานและเกณฑ์พิจารณาต่าง ๆ นั้น จะเกิดขึ้นจากประสบการณ์และความชำนาญของผู้ทรงคุณวุฒินั่นเอง

4. เป็นรูปแบบที่ยอมให้ความยืดหยุ่นในกระบวนการทำงานของผู้ทรงคุณวุฒิตามอัธยาศัย และความถนัดของแต่ละคนนับตั้งแต่การกำหนดประเด็นสำคัญที่พิจารณา การบ่งชี้ข้อมูลที่ต้องการ การเก็บรวบรวม การประเมินผล การวินิจฉัยข้อมูล ตลอดจนวิธีการนำเสนอ

ทั้งนี้การเลือกผู้ทรงคุณวุฒิจะเน้นที่สถานภาพทางวิชาชีพ ประสบการณ์ และการเป็นที่เชื่อถือของวิชาชีพนั้นเป็นสำคัญ

จากข้อมูลดังกล่าวมานั้นสรุปได้ว่า รูปแบบ หมายถึงหลักการหรือแนวคิดที่ประกอบไปด้วยองค์ประกอบย่อย ๆ มารวมกันเชื่อมต่อกันสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ก่อให้เกิดองค์ความรู้ที่รู้และเข้าใจอย่างเป็นรูปธรรมส่งผลต่อการพัฒนาตนเองและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น

แนวคิดการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐ

1. บุคลากรของหน่วยงานภาครัฐในประเทศไทย

ปัจจุบันประเทศไทยมีการแบ่งระดับการปกครองในราชการบริหารออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

1. ระดับประเทศ เรียกว่า "ราชการบริหารส่วนกลาง" ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม
2. ระดับภูมิภาค เรียกว่า "ราชการบริหารส่วนภูมิภาค" ได้แก่ จังหวัด อำเภอ ตำบล

หมู่บ้าน

3. ระดับท้องถิ่น เรียกว่า "ราชการส่วนท้องถิ่น" ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

ซึ่งในแต่ละระดับการปกครองในราชการบริหารแต่ละประเภทต่างมีบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเป็นจำนวนมากจากการสำรวจของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน เมื่อปี 2549 พบว่า มีบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐแยกเป็น ข้าราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 1,117,131 คน ข้าราชการส่วนท้องถิ่น จำนวน 141,788 คน รวมทั้งสิ้น 1,258,919 คน และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2549)

บุคลากรของหน่วยงานภาครัฐแต่ละประเภทจะมีองค์การกลางในการบริหารงานบุคคล คือ คณะกรรมการที่ไม่ใช่นิติบุคคลจำนวนหนึ่งซึ่งได้รับพระกรุณาโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งตามวาระที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยกฏนั้น ๆ โดยเฉพาะ คณะกรรมการดังกล่าวจะประกอบด้วยบุคคล 3 ประเภท ได้แก่ กรรมการโดยตำแหน่ง กรรมการที่เป็นคณะกรรมการหรือพนักงานวิสาหกิจระดับบริหาร และกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิด้านต่าง ๆ เช่น ด้านระบบราชการและการจัดส่วนราชการ ด้านการพัฒนางองค์การ ด้านการบริหารและการจัดการ ด้านกฎหมาย โดยมีสัดส่วนและจำนวนที่เหมาะสม มีประธานคณะกรรมการหนึ่งคน และกรรมการอื่น ๆ องค์การกลางบริหารงานบุคคลเหล่านี้จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมาย หรือพระราชกฤษฎีกา หรือกฎกระทรวง ทบวงรองรับเท่านั้น การกำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การนั้นไว้เป็นการเฉพาะหรือมีกำหนดไว้ในกฎหมายอื่น ๆ ก็ได้

อำนาจหน้าที่ขององค์การกลางบริหารงานบุคคลจะคล้ายคลึงกันในเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้

1. เสนอแนะและให้คำปรึกษาแก่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรี หรือรองนายกรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีที่กำหนดไว้ในกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารการจัดการ มาตรฐานการบริหาร การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ด้านการผลิต การบริหาร การพัฒนา การป้องกันรักษาและส่งเสริม

2. กำหนดนโยบายด้านกำลังคน การสรรหา รักษา พัฒนาและเกษียณอายุจากหน้าที่
การงาน ออกกฎข้อบังคับ ระเบียบปฏิบัติตามกฎหมาย เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ
3. ตีความ วินิจฉัยปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการใช้กฎหมายนั้น ๆ
4. กำกับ ดูแล ตรวจสอบ แนะนำ ชี้แจง ให้แนวทางเพื่อให้หน่วยงานภายใต้การ
คุ้มครองของกฎหมายเดียวกันปฏิบัติให้ถูกต้อง
5. รายงานรัฐบาล หรือนายกรัฐมนตรี หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเมื่อหน่วยงานใดไม่
ปฏิบัติตาม เพื่อให้ผู้ที่มีอำนาจสูงสุดสั่งการให้ปฏิบัติตาม

ปัจจุบันบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐ แบ่งออกเป็น 14 ประเภท ได้แก่

1. ข้าราชการทหาร
2. ข้าราชการพลเรือน
3. ข้าราชการอัยการ
4. ข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย
5. ข้าราชการกรุงเทพมหานคร
6. ข้าราชการฝ่ายรัฐสภา
7. ข้าราชการตำรวจ
8. ข้าราชการครู
9. ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด
10. ข้าราชการสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ
11. ข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม
12. ข้าราชการฝ่ายศาลปกครอง
13. ข้าราชการสำนักงาน ป.ป.ช.
14. ข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

นอกจากบุคลากรหน่วยงานของรัฐดังกล่าวข้างต้นจะเป็นผู้ที่ทำงานที่เป็นภารกิจหลัก
และงานภารกิจบางส่วนที่เป็นภารกิจรองที่จำเป็น เรียกโดยรวมว่า ข้าราชการสามัญ นอกจากนี้
แล้วยังมีบุคลากรหน่วยงานของหน่วยงานภาครัฐที่ปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราวตามความจำเป็นของ
ภารกิจ ซึ่งเรียกว่า ข้าราชการวิสามัญ บุคลากรดังกล่าว คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานที่ทางหน่วยงานจ้างเป็น
ระบบสัญญาจ้างเป็นระยะเวลาตามความจำเป็นในการปฏิบัติงานตามภารกิจโดยกำหนดสัญญา
ว่าจ้าง มีช่วงระยะเวลาตามความเหมาะสม มีเงินเดือนค่าตอบแทนตามคุณวุฒิ ประสบการณ์และ

ความสามารถ มีระบบการประเมินผลงาน และสามารถต่อสัญญาได้หากยังมีความจำเป็น (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 1549)

จักร์ พันธุ์เพชร (2545, หน้า 242-244) กล่าวถึง การก่อตั้งองค์การและการบริหาร จัดการในระบบราชการดังนี้

1. มีการจัดตั้งหน่วยงานราชการเป็นระดับ คือ เป็นกระทรวง ทบวง กรม กอง แผนก และฝ่าย โดยมีสายงานอำนาจหน้าที่และการบังคับบัญชาเป็นระดับ เชื่อมโยงจากระดับบนสู่ระดับ ล่าง การจัดโครงสร้างของหน่วยงานภาครัฐมีลักษณะเป็นลูกโซ่มากระดับ และอำนาจในการ ตัดสินใจในระดับล่างจะมีน้อยกว่าในระดับบน ไม่มีลักษณะการกระจายอำนาจ จุดประสงค์เพื่อให้ หน่วยงานในระดับที่สูงกว่าซึ่งถือว่ามีประสบการณ์มากกว่ามีความรอบคอบในการตัดสินใจดีกว่า เป็นผู้ควบคุมและตัดสินใจ แต่ก็ก่อให้เกิดปัญหา เช่น ทำให้เสียเวลาในการเสนอตามขั้นตอน

2. ยึดถือกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับเป็นหลักปฏิบัติ โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้งานของ หน่วยงานภาครัฐเป็นระเบียบแบบแผนเดียวกัน การปฏิบัติงานตามกฎหมายนี้ทำให้เกิดความ ไม่คล่องตัวในการดำเนินงาน เพราะเน้นในระเบียบวิธีและคำนึงถึงแต่มาตรฐานงานให้เป็นไปใน รูปแบบเดียวกันมากกว่าการมุ่งเน้นไปที่เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ แม้การต้องเคร่งครัดตามกฎหมาย ระเบียบจะเป็นผลดีในการควบคุม แต่ก็ก่อให้เกิดผลเสียทำให้งานล่าช้าและบางครั้งไม่อาจ ดำเนินการไปได้

3. พยายามแบ่งงานเป็นสัดส่วน แต่มักไม่มีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน และ จากการที่ไม่กำหนดวัตถุประสงค์การปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐให้ชัดเจนจึงมักปรากฏว่ามี หน่วยงานที่ปฏิบัติงานซ้ำซ้อนกัน เกิดการจัดตั้งหน่วยงานหรือขยายหน่วยงานโดยไม่พิจารณาให้ รอบคอบ ทำให้เกิดปัญหาในการทำงานซ้ำซ้อนและปราศจากการร่วมมือประสานงานระหว่าง หน่วยงาน

4. การคัดเลือกบุคลากรเข้ารับราชการ ตามหลักการให้หลักการคัดเลือกบุคคลที่มี ความสามารถและกำหนดเงินเดือนตามความสามารถและความรับผิดชอบ เรียกว่า "ระบบ คุณธรรม (Merit System)" แต่ในทางปฏิบัติการคัดเลือกบุคคลเข้ารับราชการหรือการพิจารณา ความดีความชอบยังคงมีการเล่นพรรคเล่นพวก ปราศจากความบริสุทธิ์ยุติธรรม อันเป็นลักษณะ ของระบบอุปถัมภ์หลงเหลืออยู่

สรุปได้ว่า ระบบราชการมีลักษณะเป็นการปฏิบัติงานโดยอาศัยอำนาจหน้าที่ตามตัว บทกฎหมาย (legal authority) จึงเป็นการปฏิบัติงานโดยอาศัยอำนาจหน้าที่ตามลำดับขั้นตอนการ บังคับบัญชาซึ่งมีการระบุอำนาจหน้าที่และขอบเขตงานไว้อย่างชัดเจน อันเป็นลักษณะงานอาชีพ

และจากการที่ระบบราชการเป็นระบบที่มีความต่อเนื่องในการดำรงอยู่ในสังคม จึงมีโอกาสในการพัฒนาเป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่และหน่วยงานซับซ้อน จนมีนักวิชาการบางท่านกล่าวว่า ระบบราชการไทยนั้นเป็นระบบที่เทอะทะ เก้งก้าง มีการโยกโยกความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งขอบเขตของอำนาจหน้าที่มากมายก่ายกองจนแทบจะไม่มีหัวหน้ารัฐบาลที่ไหนในโลกจะสามารถสร้างความเข้าใจได้อย่างถี่ถ้วนพอที่จะควบคุมหรือบังคับบัญชาให้การปฏิบัติงานมีความสำเร็จมากขึ้นกว่าเดิมได้ แม้ระบบราชการจะมีโอกาสในการพัฒนาสู่ความเป็นสถาบันที่มีเสถียรภาพจนอาจก่อปัญหาความล่าช้าอันมีสาเหตุมาจากการขยายตัวและพัฒนาสู่การเป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่และยึดถือกฎระเบียบในการปฏิบัติงานอย่างมาก แต่สิ่งหนึ่งที่เราจะต้องยอมรับก็คือ ระบบบริหารของราชการเองก็เป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่ช่วยเสริมสร้างให้ระบบการเมืองสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดีเพราะหากขาดระบบราชการที่เป็นองค์กรปฏิบัติงานเสียแล้ว แม้รัฐบาลจะมีนโยบายที่ดีสักแค่ไหนก็คงเป็นไปได้เพียงนโยบายที่ไม่สามารถจะปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมได้ ทั้งนี้เราต้องไม่ลืมว่าแม้ว่าการเมืองจะเอาใจใส่ต่อการแก้ไข้ปัญหาของประชาชนและเสนอแนวทางแก้ไข้ปัญหาแต่การดำเนินการในการแก้ไข้ปัญหาในรายละเอียดนั้น นักการเมืองไม่ได้เป็นผู้ลงมือทำเองหากต้องอาศัยข้าราชการที่สังกัดสถาบันราชการอยู่เป็นผู้ปฏิบัตินั่นเอง ระบบราชการจึงเป็นกลไกหรือหน่วยงานระดับปฏิบัติเพื่อการปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาลที่เป็นองค์กรในระดับนโยบายอีกทั้งยังเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการส่งเสริมการเมืองให้มีขีดความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนอีกด้วย ด้วยเหตุผลและความจำเป็นของระบบราชการประกอบกับภาระหน้าที่ของระบบราชการเองที่เป็นผลทำให้ระบบราชการกลายเป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่ ซับซ้อน และมีอำนาจมากอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะในประเทศที่ผ่านกระบวนการสร้างรัฐชาติอันมีระบบราชการเป็นสถาบันหรือองค์กรสำคัญในการทำหน้าที่ดังกล่าวด้วยระยะเวลาที่ยาวนานและต่อเนื่องทำให้ระบบราชการมีโอกาในการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นองค์กรที่มีความเข้มแข็ง จนในบางครั้งการพัฒนาของระบบราชการจึงถูกมองว่าเป็นการพัฒนาของระบบราชการให้มีไว้เพื่อรักษาระบบราชการให้คงอยู่ หรืออีกนัยหนึ่งก็คือเป็นการปรับตัวและขยายองค์กรเพื่อประโยชน์และความอยู่รอดของตัวระบบราชการและเพื่อข้าราชการส่วนใหญ่นั่นเอง แต่ไม่ว่าเราจะมองระบบราชการในลักษณะใดก็ตาม สิ่งที่เราปฏิเสธไม่ได้ก็คือระบบราชการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องและส่งผลกระทบต่อประชาชนตั้งแต่เกิดจนตายและเป็นสถาบันทางการเมืองที่ขาดไม่ได้สำหรับการเมืองการปกครองสมัยใหม่ที่มีการแบ่งอำนาจในการปกครองออกเป็นสองระดับ คือ ระดับนโยบายและระดับปฏิบัติ เพราะฉะนั้นปัญหาที่เกิดกับระบบ

ราชการจึงไม่ใช่ปัญหาเฉพาะในระบบราชการหรือเป็นของระบบราชการ แต่เป็นปัญหาของระบบสังคมทั้งหมดที่เราทุกคนได้รับผลกระทบและจะต้องช่วยกันแก้ไขต่อไป

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า บุคลากรของหน่วยงานภาครัฐในประเทศไทยมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากบุคลากรภาคเอกชนและภาคอื่นของสังคม บุคลากรของหน่วยงานภาครัฐมีจำนวนมากที่สุดในระบบเศรษฐกิจไทยทำให้ภาครัฐเป็น "นายจ้าง" รายใหญ่ที่สุดของประเทศ บุคลากรของหน่วยงานภาครัฐมีความหลากหลายมากกว่าบุคลากรในองค์กรใด ๆ ในภาคเอกชน บุคลากรของหน่วยงานภาครัฐต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขและกติกากำหนดโดยกฎหมายและข้อบังคับต่าง ๆ มากกว่าบุคลากรภาคเอกชน บุคลากรของหน่วยงานภาครัฐมีความสำคัญต่อความมั่นคงของสังคม และความมั่นคงของประเทศไม่น้อยไปกว่าบุคลากรในภาคเอกชน แต่ขณะเดียวกัน บุคลากรของหน่วยงานภาครัฐอยู่ภายใต้พันธะการตรวจสอบจากสังคมมากกว่าบุคลากรภาคเอกชน โดยบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐมีความเป็นมนุษย์ปฏิกชนไม่ต่างไปจากบุคลากรในองค์กรอื่น ๆ การทำความเข้าใจเบื้องต้นในภาพรวมของบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐจึงน่าจะเป็นจุดเริ่มต้นของการทำความเข้าใจระบบการบริหารงานบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทยต่อไป (ศุภชัย ยาวะประภาส, 2548, หน้า 4)

2. บทบาทบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐ

ในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่สองเกิดภาวะสงครามเย็น ซึ่งเป็นผลให้ประเทศกำลังพัฒนาหลายประเทศรวมทั้งประเทศไทยต้องตกอยู่ภายใต้ภัยคุกคามของลัทธิคอมมิวนิสต์ ประเทศไทยได้เลือกเข้ากับฝ่ายโลกเสรีและมีการปกครองประเทศไทยในระบอบประชาธิปไตยมาโดยตลอด ผลประการหนึ่งจากการแข่งขันของมหาอำนาจในสงครามเย็นทำให้โครงการความช่วยเหลือจากโลกเสรี โดยเฉพาะสหรัฐอเมริกาหลังไหลเข้าสู่ประเทศไทยเป็นจำนวนมาก โครงการช่วยเหลือต่างประเทศ (foreign aid) เหล่านี้มีหลายรูปแบบทั้งที่เป็นการให้ความช่วยเหลือทางการทหารและความช่วยเหลือในการพัฒนาประเทศกอบกู้การที่ประเทศไทยในยุคนั้นเริ่มมีนโยบายการฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศโดยมีแนวคิดมาจากการศึกษาของธนาคารโลก การที่ผู้นำประเทศในยุคนั้นมีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาโดยการสนับสนุนจากข้าราชการทำให้ภาพที่เห็นในระยะหลังคือหน่วยงานภาครัฐปรับบทบาทจากการบริหารงานประจำดังที่เคยทำมาในอดีตมาเป็นการดำเนินงานเพื่อมุ่งพัฒนาประเทศ โดยมีกลไกสำคัญสองประการคือกระบวนการจัดสรรงบประมาณแผ่นดินและการกำหนดให้มีแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเป็นหลักในการชี้้นำการพัฒนาประเทศ (มูลนิธิชัยพัฒนา, 2539, หน้า 11-12)



การจัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 1 เริ่มใช้ในปี พ.ศ.2504 ได้สะท้อนถึงทิศทางในการดำเนินงานของกระทรวงต่าง ๆ ในชวงนั้นว่าบทบาทของภาคราชการเริ่มเน้นการสร้าง ความเจริญและการให้บริการสาธารณะด้านต่าง ๆ ต่อประชาชน แต่ก็ยังคงไว้ซึ่งบทบาทเดิมในการรักษาความมั่นคงและความสงบเรียบร้อยภายในประเทศไว้อย่างเหนียวแน่นซึ่งเห็นได้จากงบประมาณภาคราชการที่ทุ่มเทในงานด้านความมั่นคง นอกจากนี้ ยังเห็นว่างบประมาณในส่วนที่เหลือประกอบกับเงินช่วยเหลือจากต่างประเทศในรูปเงินให้เปล่าหรือเงินกู้ยืมยังเน้นการดำเนินโครงการประเภทโครงสร้างพื้นฐานเพื่อเร่งกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาคต่าง ๆ การพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนและการดำเนินโครงการเพื่อพัฒนาภาคเกษตร เช่น โครงการสร้างเขื่อนกักเก็บน้ำขนาดใหญ่ เพื่อความมั่นคงด้านพลังงานและการเกษตร และการพัฒนาหัวเมืองต่าง ๆ โดยมีความมุ่งหวังที่จะก่อให้เกิดศูนย์ความเจริญที่สามารถแผ่ขยายความเจริญไปสู่ภูมิภาค กระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ พยายามที่จะขยายบทบาทในการพัฒนาและการให้บริการให้ครอบคลุมเท่าที่งบประมาณและบุคลากรจะเอื้ออำนวยผลที่ตามมาคือภาคราชการขยายตัวอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันกับการขยายตัวของประชากรและความต้องการบริการใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง

จากจุดเริ่มต้นที่กำหนดบทบาทให้ภาคราชการมีหน้าที่เป็นผู้จัดสรรและให้บริการ นอกจากจะทำให้หน่วยงานในภาครัฐได้ขยายขอบข่ายการดำเนินงานออกไปอย่างกว้างขวางและหลากหลายแล้ว ยังมีส่วนทำให้ภาคราชการมีโอกาสในการพัฒนาแนวทางการดำเนินงาน การสร้างบุคลากรที่มีความชำนาญในสาขาต่าง ๆ จนปรากฏชัดว่าภาคราชการเป็นภาคที่มีบทบาทและศักยภาพค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับภาคเอกชนและองค์กรพัฒนาเอกชนต่าง ๆ ที่มีอยู่ในขณะนั้น และอาจกล่าวได้ว่าในยุคที่ประเทศกำลังพัฒนามีสภาพแวดล้อมและเงื่อนไขที่ประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศยังคงอยู่ในภาวะที่ล้าหลัง มีการศึกษาในระดับต่ำ และการคมนาคมในพื้นที่ต่าง ๆ ยังไม่สะดวกสบาย การที่ภาคราชการมีความเข้มแข็งนับว่าเป็นข้อดีที่ภาคราชการสามารถเป็นแกนหลักในการผลักดันการพัฒนาไปได้ในระดับหนึ่ง

การที่ผู้นำรัฐบาลและข้าราชการมีทัศนคติและมุมมองในเรื่องบทบาทของภาคราชการไทยในลักษณะที่เรียกว่า "พ่อปกครองลูก" คือ ภาคราชการเป็นผู้ควบคุม ปกครอง และให้บริการ โดยถือว่าการดำเนินงานพัฒนาส่วนใหญ่ ทั้งที่เป็นงานการก่อสร้าง งานพัฒนาและส่งเสริม และงานให้บริการเป็นหน้าที่โดยตรงของภาคราชการที่จะต้องดำเนินการจัดหา และให้บริการแก่ประชาชนและประชาชนมีหน้าที่ในการเสียภาษีอากร ในขณะที่บทบาทในการสร้างความเป็นธรรมในสังคม โดยการกระจายงบประมาณและบริการให้กลุ่มต่าง ๆ ภาคราชการยังไม่ประสบ

ความสำเร็จเท่าที่ควร เพราะความเจริญและบริการต่าง ๆ กลับมากระจุกตัวอยู่ในเมืองเป็นส่วนใหญ่ และหน่วยงานราชการและบุคลากรที่ทำงานในหน่วยงานราชการมีจำนวนมาก มีพื้นที่ตั้งของหน่วยงานราชการหลายหน่วยงานปัญหาที่ตามมาคือ การขาดการประสานงานและการขาดการประสานงานและขาดประสิทธิภาพในการดำเนินงานพัฒนา กระบวนการดำเนินงานที่หน่วยงานในระดับกระทรวงเป็นผู้กำหนดแนวทางและกฎเกณฑ์แบบรวมศูนย์ที่เคยใช้ได้ผลในการบริหารงานพัฒนาในยุคเร่งพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเริ่มประสบกับปัญหาเมื่อโครงการพัฒนาเริ่มเกี่ยวข้องกับพัฒนาคนและชุมชน เพื่อแก้ไขปัญหาก็ได้มีแนวคิดการปฏิรูประบบราชการขึ้นในปี พ.ศ.2545

จากการปฏิรูประบบราชการที่ผ่านมาจากกล่าวได้ว่าการดำเนินงานประสบผลสำเร็จในระดับหนึ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกระแสแนวความคิดการปฏิรูประบบราชการได้เป็นที่ยอมรับของฝ่ายการเมืองและฝ่ายข้าราชการประจำ ที่มองเห็นปัญหาและตระหนักถึงความจำเป็นอย่างเร่งด่วนที่จะต้องดำเนินการปฏิรูประบบราชการอย่างขนานใหญ่ กระแสแนวความคิดการปฏิรูประบบราชการแม้ว่าขณะนี้ยังได้รับการตอบรับจากภาคประชาชนไม่มากนัก เมื่อเทียบกับกระแสการปฏิรูปการเมืองก็ตามแต่ผลการดำเนินงานขณะนี้ได้ขยายวงกว้างมากขึ้น รวมทั้งกระแสของสื่อมวลชนแขนงต่าง ๆ ได้ให้การตอบรับเป็นอย่างดี ดังจะเห็นได้จากสื่อมวลชนที่มีการนำเสนอข้อมูลและข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการมาอย่างต่อเนื่องในช่วงระยะเวลา 2-3 ปีที่ผ่านมา

สมเกียรติ ศรีลัมพ์ (2547, หน้า 32-34) กล่าวถึง ผลการดำเนินงานปฏิรูประบบราชการได้ส่งผลกระทบต่อความเปลี่ยนแปลงในบทบาทของบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐให้ปรากฏเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น ดังจะเห็นได้จาก

1. ระบบการทำงานของข้าราชการ ได้มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมมากขึ้นและได้มีความพยายามในการจัดตั้ง TEAM THAILAND ในสถานทูตไทยในต่างประเทศเพื่อเสริมศักยภาพองค์กรภาครัฐให้มีความเข้มแข็งและมีเอกภาพในการบริหารงานเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพในการแข่งขันกับประเทศต่าง ๆ ในเวทีโลกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การดำเนินงานมุ่งเน้นในลักษณะองค์รวม และสร้างเครือข่ายการทำงานระหว่างหน่วยงานมากขึ้น โดยเฉพาะการดำเนินงานร่วมกันของหน่วยงานกลางต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานเชิงนโยบายในการดำเนินงานตามแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐที่จะช่วยกันและผนึกกำลังกันผลักดันให้การปฏิรูประบบราชการบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. ส่วนราชการให้ความสำคัญในเรื่องการประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากการที่สำนักงาน

ก.พ. ร่วมกับส่วนราชการต่าง ๆ ได้ร่วมกันดำเนินงานโดยวางระบบ Result Base Management System (RBMS) ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งในการดำเนินงานตามแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ เพื่อให้สามารถนำมาใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานของส่วนราชการและข้าราชการได้อย่างเป็นรูปธรรมชัดเจนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กร

4. การดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของส่วนราชการคำนึงถึงความเป็นมาตรฐานสากลมากขึ้น เพื่อรองรับกับสถานการณ์การแข่งขันที่รุนแรงในกระแสสังคมโลกาภิวัตน์ ดังจะเห็นได้จากการที่ส่วนราชการต่าง ๆ ร่วมกับสำนักงาน ก.พ. ได้ร่วมมือกันดำเนินงานตามโครงการพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (Thailand International P.S.O) เพื่อพัฒนาระบบการบริการประชาชนของรัฐ เข้าสู่ระบบมาตรฐานสากล ซึ่งจะช่วยให้ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของรัฐเข้าสู่ระบบมาตรฐานสากล ซึ่งจะช่วยให้ประสิทธิภาพในการให้บริการภาครัฐเป็นไปด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และประชาชนได้รับความพึงพอใจในการรับบริการจากภาครัฐ

5. ข้าราชการให้ความสำคัญในเรื่องการกระจายอำนาจมากขึ้น โดยเฉพาะการกระจายอำนาจในการถ่ายโอนบริการสาธารณะไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังจะเห็นได้จากหลายหน่วยงานได้มีการเตรียมการทบทวนบทบาทอำนาจหน้าที่และภารกิจของหน่วยงาน เพื่อถ่ายโอนภารกิจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากยิ่งขึ้นรวมทั้งให้ความสำคัญในการปรับปรุงหลักเกณฑ์การจัดสรรรายได้และเงินอุดหนุนให้แก่องค์กรดังกล่าว บทบาทการดำเนินงานของข้าราชการได้ปรับเปลี่ยนจากการควบคุมและปฏิบัติงานเอง มาเป็นบทบาทในลักษณะของ Facilitator การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจึงเป็นการเริ่มต้นที่ดีของการกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้บริการของรัฐถึงมือประชาชนอย่างรวดเร็วและทั่วถึงตลอดจนตอบสนองปัญหาความต้องการพื้นฐานของชุมชนในท้องถิ่นได้อย่างถูกต้อง

สรุปได้ว่า ในกระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสังคมโลกและส่งผลกระทบต่อสังคมไทยของเรานั้น ระบบราชการยังเป็นระบบที่สามารถพึ่งพาได้เนื่องจากระบบราชการเป็นกลไกสำคัญของประเทศในการรักษาความสงบเรียบร้อย ให้ความยุติธรรมแก่สังคมและประชาชน ส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาประเทศ ที่ผ่านมาในอดีตระบบราชการก็เป็นแรงผลักดันสำคัญในการรักษาสังคมไทยให้รอดพ้นภัยมาได้อย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามการที่สังคมไทยได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมากจากที่เคยเป็นมาแต่เดิม ระบบราชการซึ่งได้รับการออกแบบให้เหมาะสมกับบริบททางสังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ และการเมืองอย่างหนึ่งในอดีต ย่อมไม่สามารถรองรับสถานการณ์ใหม่ของสังคมปัจจุบันได้อย่างได้ผล จึงแสดงออกอาการอ่อนล้าและหย่อน

ประสิทธิภาพหลายประการจนเกินกว่าจะเยียวยารักษาให้ผ่อนคลายเป็นที่น้อยได้ จำเป็นต้องมีการปฏิรูประบบราชการอย่างจริงจังและเป็นระบบเพื่อเร่งรัดปรับภาคราชการให้ฟื้นตัวขึ้นมาเป็นสถาบันอันเป็นที่เชื่อถือศรัทธาของประชาชนและเป็นสถาบันที่สามารถทำหน้าที่ส่งเสริมผลักดันให้ประเทศไทยสามารถเดินหน้าแข่งขันกับนานาประเทศได้ในสังคมโลก

3. การพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐ

การพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐ เป็นเรื่องของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นสิ่งที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องกระทำอย่างต่อเนื่องตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในเนื่องจากสภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายในจะมีผลต่อการปรับเปลี่ยนนโยบาย แนวทางในการดำเนินงาน รวมถึงการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์การให้เกิดประโยชน์สูงสุดและเพื่อลดความสิ้นเปลือง สูญเปล่าของทรัพยากร ประกอบกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต้องใช้เวลาในการพัฒนาเพื่อปรับเปลี่ยนความรู้หรือพฤติกรรมและต้องกระทำอย่างต่อเนื่องเป็นระยะ ๆ เพื่อให้เกิดผลสำเร็จในการพัฒนา

โอ เคล สตาล (O Clenn Stalh) ได้กล่าวไว้ว่า สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างไม่หยุดยั้งในทุก ๆ ด้านจำเป็นต้องมีการพัฒนาองค์การอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น การพัฒนาบุคลากรในองค์การโดยการฝึกอบรมจึงเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ในองค์การทุกประเภท และทุกขนาด

ลีโอนาด แนด์เลอร์ (Leonard Nadler) ได้ให้ความหมายว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การทำให้มีประสบการณ์ซึ่งเกิดจากการเรียนรู้ภายในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เพื่อให้เกิดความเป็นไปได้ของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งประสบการณ์ที่มาจากการเรียนรู้นั้นจะต้องเป็นการเรียนรู้โดยการจัดใจ และมีจุดมุ่งหมายมิใช่การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นอย่างบังเอิญ

ดักลาส ที ฮอลล์ (Douglas T. Hall) ได้ให้ความหมายว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การกำหนดทักษะที่จำเป็นและการจัดการที่เหมาะสมเกี่ยวกับการเรียนรู้ของพนักงานสำหรับอนาคตในระยะยาว ให้มีลักษณะสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ทางธุรกิจขององค์การ

เจอร์รี ดับเบิลยู กิลลี และสตีเวน เอ เอกแลนด์ (Jerry W. Gilley and Steven A. Egglan) กล่าวว่า พันธกิจของการพัฒนาบุคลากร คือ การจัดให้มีการพัฒนาบุคคล (individual development) เพื่อที่จะปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน จัดให้มีการพัฒนาอาชีพ (career development) เพื่อที่จะเพิ่มผลการปฏิบัติงานในอนาคต และจัดให้มีการพัฒนาองค์การ (organizational development) เพื่อที่จะใช้ประโยชน์สูงสุดจากทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ และผลการปฏิบัติงานที่ปรับปรุงขึ้น ซึ่งทั้งหมดจะนำไปสู่ประสิทธิภาพขององค์การ

ศุภชัย ยาวะประภาส (2548, หน้า 174-175) ได้กล่าวถึง การพัฒนาบุคคลว่า สามารถใช้คำอื่นที่มีความหมายในทำนองเดียวกันได้ อาทิ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาคน แต่โดยทั่วไปจะใช้คำว่า การพัฒนาบุคลากร หรือในความหมายของคำภาษาอังกฤษว่า Human Resource Development หรือเรียกย่อ ๆ ว่า HRD

สมาน รังสิโยกฤษฎ (2543) ให้ความหมายว่า การพัฒนาทรัพยากรบุคคล ว่า หมายถึง การดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการทำงานดีขึ้นตลอดจนมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานอันเป็นผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น หรืออีกนัยหนึ่งการพัฒนาบุคคลเป็นกระบวนการที่จะส่งเสริมพัฒนา และเปลี่ยนแปลงให้ผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ เช่น ความรู้ความสามารถ ทักษะ อุปนิสัย ทัศนคติ และวิธีการทำงานอันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน

การพัฒนาบุคลากร เป็นชุดของกิจกรรมที่มีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันโดยเรียกกิจกรรมที่ว่านี้ว่า ศักยภาพของมนุษย์ (Human potentialities) โดยจะถูกประเมินเพื่อยกระดับอย่างคัดสรร และนำไปใช้ประโยชน์อย่างเหมาะสม เพื่อบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งจะเกี่ยวข้องและเกี่ยวพันต่อศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์

หากพิจารณาความหมายของการพัฒนาบุคลากรข้างต้น อาจกล่าวได้ว่า การพัฒนาบุคลากรเป็นการช่วยให้บุคลากรได้เกิดการเรียนรู้ และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานควบคู่กันไป โดยวิธีการให้ความรู้หรือวิธีการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และทัศนคติ ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรนั้น ๆ มีขีดความสามารถในการปฏิบัติงานสูงขึ้น รวมทั้งการใช้วิธีการจูงใจและเปิดโอกาสให้บุคลากรได้นำความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและทัศนคติที่ได้รับนั้น ๆ ออกมาใช้ให้เกิดสัมฤทธิ์ผลด้วย

4. ความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐ

แม้จะเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางว่า "คน" คือปัจจัยหรือทรัพยากรทางการบริหารที่สำคัญที่สุด แต่สังคมไทย ฝ่ายการเมืองหรือผู้บริหารระดับสูงในระบบราชการกลับไม่ค่อยให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ปัญหาระบบและวิธีการในการบริหารทรัพยากรมนุษย์เกิดขึ้นเป็นเวลานานจึงยังคงอยู่และน่าจะขยายหรือรุนแรงขึ้นกว้างขวางมากยิ่งขึ้น เช่น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ไม่ได้เป็นไปตามระบบคุณธรรม การบรรจุ แต่งตั้ง ย้าย การประเมินผล การปฏิบัติงานและการพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนเงินเดือนที่ไม่เป็นธรรมไม่เป็นระบบ ไม่มีมาตรฐาน ยังคงเป็นปัญหาเกี่ยวกับการใช้ระบบอุปถัมภ์ การใช้เส้นสาย หรือการอาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัวของข้าราชการกับผู้มีอำนาจในระดับสูงและฝ่ายการเมืองเพื่อประโยชน์ในการแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่ง เลื่อนเงินเดือน หรือสิทธิประโยชน์อื่น ๆ ที่ไม่เป็นธรรม เป็นต้น การ

พิจารณาแก้ไขปัญหาของฝ่ายการเมือง องค์กรกลางบริหารงานบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้บริหารระดับสูง ยังคงมีการแก้ไขปัญหในบางจุดหรือบางกรณีเป็นครั้งคราว โดยเฉพาะกรณีที่มีปัญหาหรือข้อเรียกร้องที่รุนแรงหรือกว้างขวางมากพอเท่านั้น

ภาคราชการเคยเป็นสถาบันหลักที่มีประมึประสิทธิภาพ สามารถดึงปัญญาชนชั้นแนวหน้าเข้าสู่ระบบราชการได้และทำให้การพัฒนาประเทศเป็นไปอย่างต่อเนื่อง แต่ปัจจุบันมีปัญหาที่แตกต่างหลากหลาย ภาคราชการไม่สามารถรองรับและเก็บรักษาคนดีที่มีความรู้ความสามารถเข้าไว้ในระบบได้ จนอาจจะส่งผลถึงความสามารถในการให้บริการต่อประชาชนและภาคธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม และการพัฒนาภาคชนบท โดยปัจจุบันภาคราชการมีปัญหาลึก ๆ คือ

1. โครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงานภาคราชการไม่สามารถปรับเปลี่ยนโครงสร้างและกฎเกณฑ์พื้นฐานได้รวดเร็วทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงของการพัฒนาโดยส่วนรวม กฎระเบียบยุ่งยากล้าสมัย โดยรวมทำให้ภาคราชการขาดพลังในการสร้างสรรค์และด้อยศักยภาพในการกำกับและดูแลการพัฒนาด้านต่าง ๆ ให้เป็นไปในทิศทางที่พึงประสงค์

2. แต่ละหน่วยงานราชการมักจะคิดและทำแบบแยกส่วน มีการวางแผน จัดสรรงบประมาณและการดำเนินงานในเชิงกำหนดความต้องการของภาคราชการมากกว่าการรับฟังและสนองตอบความต้องการของประชาชนและมีการรวมศูนย์อำนาจไว้ที่ส่วนกลาง ในขณะที่ปัญหาของประเทศไทยในปัจจุบันมีความสลับซับซ้อนมากขึ้น และความต้องการของประชาชนพื้นที่ต่าง ๆ มีความหลากหลายมากขึ้น ทำให้การแก้ไขในระดับพื้นที่ไม่สอดคล้องกันกับความต้องการของท้องถิ่น การแก้ไขปัญหาที่ไม่ตรงจุด การขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงานและขาดการทำงานร่วมกันในลักษณะของการบูรณาการ ซึ่งเป็นการใช้เงินภาษีของประชาชนอย่างไม่มีประสิทธิภาพ

3. ภาคราชการยังคุ้นเคยกับการดำเนินงานทุกอย่างในลักษณะผูกขาดและยังเน้นการควบคุมการให้การพัฒนาเป็นไปตามทิศทางของหน่วยงานแต่ละหน่วยงาน โดยมีแนวคิดที่จำเป็นต้องให้บริการ ซึ่งนำไปสู่การขยายฐานด้านงบประมาณ ขนาดขององค์กร และจำนวนบุคลากร

4. ข้าราชการส่วนใหญ่ยังไม่ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนและการดำเนินงานเพื่อผลประโยชน์ของประชาชน ในทางตรงข้ามกลับแสวงหาผลประโยชน์เพื่อพรรคพวกและหน่วยงาน อีกทั้งยังรักษาวัฒนธรรมเจ้าขุนมูลนายไว้อย่างเหนียวแน่น โดยเฉพาะการทำงานในภาคชนบท ซึ่งก่อให้เกิดความขัดแย้งกับประชาชนอยู่เสมอ ๆ

จากประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่กล่าวมาหากหน่วยงานภาครัฐสามารถสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และทำการพัฒนาบุคลากรให้เกิดการเรียนรู้ พัฒนาปรับปรุงตนเองอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ จะสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นสามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวข้างต้นได้อย่างมีประสิทธิภาพและจะก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดีแก่ระบบราชการอีกทางหนึ่งด้วย

โอ กลอน สตาลท์ (O Glann Stahl, 1980, pp. 205-206) ปรากฏด้านการบริหารงานบุคคลภาครัฐ กล่าวถึง ความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐ ไว้ดังนี้

1. คนถูกสรรหา และคัดเลือกเข้ามาทำงานโดยคำนึงถึงลักษณะงานที่กว้างมากกว่าที่จะคัดเลือกเข้ามาเพื่อทำงานเฉพาะอย่างใดอย่างหนึ่ง งานบางงานกระจายอยู่ในส่วนต่าง ๆ ทั่วหน่วยงาน จึงจำเป็นต้องสร้างความคุ้นเคยกับงานของหน่วยงานบางแห่ง หรือบางแผนก ทำให้ต้องมีการปฐมนิเทศ และฝึกอบรม

2. โครงการของหน่วยงานภาครัฐมักไม่อยู่นิ่ง แต่มักเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาและมีแนวทางที่เร็วที่สุดเท่าที่จะปรับบุคลากรให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นคือการจัดฝึกอบรมอย่างมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนให้แก่บุคลากรทั้งหลายของหน่วยงาน

3. อาชีพจำนวนมากที่จำกัดเฉพาะในหน่วยงานภาครัฐ เช่น ตำรวจ พนักงานดับเพลิง ผู้ประเมินภาษี ผู้ตรวจสอบอาหาร พนักงานไปรษณีย์ วิศวกร สุขาภิบาล นักสังคมสงเคราะห์ ฯลฯ ดังนั้นจำเป็นต้องพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับงานหรืออาชีพนั้น ๆ จึงไม่มีการสอนในสถาบันการศึกษาทั่วไป ทำให้ต้องมีการจัดอบรมให้ตรงตามลักษณะของงาน

4. สาขาอาชีพต่าง ๆ มักพัฒนาเปลี่ยนแปลงไป เช่น แพทย์ วิศวกร นักบัญชี ฯลฯ จำเป็นจะต้องใช้กระบวนการฝึกอบรมโดยมีผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ เพื่อให้บุคลากรหน่วยงานภาครัฐได้พัฒนาตนเองให้ทันกับวิทยาการที่เปลี่ยนแปลงไป และช่วยไม่ให้จำกัดตนเองให้อยู่ในวงแคบ ๆ

5. การพัฒนาทักษะของบุคลากรที่มีอยู่ให้สามารถทำงานได้เป็นวิธีการที่เหมาะสมกว่าการหวังพึ่งพาและคัดเลือกเพื่อให้ได้คนที่มีทักษะที่จำเป็น

6. การฝึกอบรมผ่านวิธีการต่าง ๆ ตั้งแต่การบรรยาย การอ่านหนังสือ การสัมมนา การประชุมทางวิชาการ การดูภาพยนตร์ หรือวิธีการฝึกอบรมแบบต่าง ๆ ช่วยกระตุ้นให้เกิดความตื่นตัวในงานได้มากกว่าการปล่อยให้บุคลากรเรียนรู้จากการลองผิดลองถูกด้วยตนเอง

7. การสร้างความเป็นปึกแผ่นและการประสานงานในหน่วยงานจะเกิดขึ้นได้เมื่อบุคลากรเข้าใจเป้าหมาย และภาระหน้าที่ของหน่วยงานย่อยต่าง ๆ ในองค์การ ซึ่งต้องดำเนินการ

อย่างเป็นระบบ และด้วยวิธีการที่จะสร้างความมั่นใจให้ความเคารพนับถือซึ่งกันและกันระหว่างบุคลากรในและนอกองค์การ

8. การฝึกอบรมมักทำให้องค์การต่าง ๆ แตกต่างกันในมิติต่าง ๆ ของคุณภาพบุคลากร ดังเช่นความรู้เกี่ยวกับหน่วยงานและระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ รวมทั้งความรู้เรื่องงานมารยาทในการทำงาน และทัศนคติต่อสาธารณะ ผลประโยชน์ในการทำงาน ทักษะ และความเร็วในการทำงาน

9. การฝึกอบรมต้องทำอย่างระมัดระวังไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนของการวางแผน การเตรียมการ และการคิดอย่างรอบคอบ มิฉะนั้นอาจนำมาซึ่งความสูญเสียมากกว่าประสิทธิภาพความยุ่งเหยิงมากกว่าความเป็นระเบียบ

ปัจจุบันองค์การต่าง ๆ มุ่งพัฒนาสู่ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) องค์การยังมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาบุคลากร เนื่องจากความสามารถในการเรียนรู้ของบุคลากรในองค์การหนึ่ง ๆ เป็นเงื่อนไขของความสำเร็จขององค์การนั้นและเป็นวิธีการทำให้องค์การมีความเป็นไปได้ในเชิงการแข่งขัน (Competitive Advantage) หรือการมีขีดความสามารถในการแข่งขันสูงกว่าองค์การอื่น ๆ

ศุภชัย ยาวะประภาส (2548, หน้า 177-178; 180) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรในเชิงปัจจัยที่เป็นเหตุเป็นผลในการทำให้เกิดการพัฒนา การเปลี่ยนแปลงในองค์การต่าง ๆ ดังนี้

1. ทำให้มีนวัตกรรมต่าง ๆ เข้ามาใช้ในองค์การอันจะเป็นตัวกระตุ้นการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นในองค์การ เพื่อให้สามารถปรับตัวได้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีการปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็วและรุนแรงเพิ่มมากขึ้น เช่น มีการนำระบบการบริหารคุณตามมาตรฐานสากลมาใช้ในองค์การ และการนำระบบต่าง ๆ มาปรับใช้ในการบริหารจัดการ เป็นต้น

2. ก่อให้เกิดการเผยแพร่นวัตกรรม ให้เป็นที่เข้าใจและยอมรับไปปฏิบัติในวงกว้างขององค์การ

3. กระตุ้นบุคลากรให้เกิดความพร้อมด้านสมรรถนะ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงขององค์การทั้งในระดับนโยบาย กลยุทธ์ในการดำเนินงาน โครงสร้างการจ้ดองค์การ และระบบการทำงาน

5. การดำเนินการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐ

โดยทั่วไปแล้ววิธีการดำเนินการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน จะมีความคล้ายคลึงกันขึ้นอยู่กับงบประมาณ แนวทาง ความต้องการและความเหมาะสมของการสรรหาวิธีการและกระบวนการในการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้บุคลากรในองค์การมีความรู้ความสามารถตรงตามความต้องการขององค์การนั้น ๆ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วในองค์การหน่วยงานภาครัฐจะมีวิธีการดำเนินการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐ 3 แนวทาง คือ

1. การให้การศึกษ (education) เป็นการเตรียมการสำหรับชีวิต การให้การศึกษามีความเกี่ยวข้องกับ การปลูกฝังคุณค่า และทัศนคติ การเติมความรู้ การใช้วิจารณญาณ ความเข้าใจและปัญญา การให้การศึกษามักทำผ่านระบบการศึกษาในสถานศึกษาในระดับอุดมศึกษา หรือสถาบันทางการศึกษาอื่น ๆ

การให้การศึกษเป็นเครื่องมือและกระบวนการอย่างต่อเนื่องที่จะช่วยให้บุคลากร มีความเจริญงอกงามปรับตัวได้ ดำเนินชีวิตดี และมีความเปลี่ยนแปลงในทางที่พึงประสงค์ บุคลากรจะเรียนรู้ได้ คิดได้ ทำได้ และแก้ปัญหาได้เพราะได้รับการศึกษา ซึ่งอาจเป็นการศึกษาที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติในวิถีชีวิต การทำงาน การศึกษานอกระบบโรงเรียนและการศึกษาในระบบโรงเรียน ตลอดจนการศึกษาในระบบมหาวิทยาลัยทั้งในและต่างประเทศ ในการพัฒนาบุคลากรขององค์การการให้การศึกษอาจทำโดยการให้ทุน อาจให้บุคลากรไปศึกษาต่อในหลักสูตรระยะสั้น ระยะกลาง และการให้ศึกษาระดับปริญญา และหลังปริญญา การให้การศึกษาคงเป็นการลงทุนที่สำคัญขององค์การ และตัวบุคลากรเอง

2. การฝึกอบรม (training) เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อเพิ่มผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในตำแหน่งหนึ่ง ๆ ในแง่มุมขององค์การแล้ว การฝึกอบรมมักเป็นกิจกรรมที่มุ่งสู่บุคลากรในระดับปฏิบัติ หรือหัวหน้าหน่วยงาน

การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อให้บุคลากรได้เรียนรู้และเสริมสร้างทักษะ ความชำนาญ โดยมีวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งในการยกมาตรฐานการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบให้ดียิ่งขึ้น อันจะทำให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ขณะเดียวกันก็มุ่งหวังให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม หรือทัศนคติในการปฏิบัติงานของบุคคลด้วย

ในการจัดการฝึกอบรมนั้น มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้บุคลากรมีสมรรถนะ ความรู้ ความชำนาญที่จำเป็นต่อความต้องการขององค์การ โดยปกติเป้าหมายของการฝึกอบรม ได้แก่ การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในนโยบาย แผนงาน วัตถุประสงค์ เป้าหมายขององค์การ ตลอดจนบทบาทและหน้าที่ของบุคลากรในแต่ละระดับ การให้ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการ

ปฏิบัติงานที่ดีที่สุดเพื่อแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ผ่านมา การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานในการปฏิบัติงานโดยส่วนรวม การลดความสิ้นเปลืองและป้องกันอุบัติเหตุ ลดการสูญเสียในการปฏิบัติงาน การพัฒนาระบบงาน ระบบบริหารและการพัฒนาองค์การโดยส่วนรวม การเตรียมความพร้อมของบุคลากรเพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ บทบาท ภารกิจขององค์การ และการฝึกฝนบุคลากรให้คุ้นเคยกับเทคโนโลยี เทคนิค วิทยาการสมัยใหม่ที่จะประยุกต์ใช้ให้เกิดความก้าวหน้าขององค์การ

3. การพัฒนาบุคลากร (employee development) เป็นกระบวนการของการเกี่ยวข้องกับเชื่อมโยงจากวุฒิภาวะขั้นหนึ่งไปสู่วุฒิภาวะอีกขั้นหนึ่ง อาทิ จากผลการปฏิบัติงานระดับทั่วไปไปสู่ผลการปฏิบัติงานระดับดี และพัฒนาสู่ระดับดีเยี่ยม การพัฒนามุ่งขยายโลกทัศน์ของผู้ปฏิบัติงาน

การพัฒนาเป็นการดำเนินการด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อเพิ่มและขยายโลกทัศน์สำหรับการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนทั้งในงานและในสังคมส่วนรวม ให้แก่บุคลากรซึ่งรวมถึงการมอบหมายงานพิเศษ การสอนงาน การให้คำปรึกษา แนะนำ การเป็นที่เล็ง การสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่การงาน การจัดทัศนศึกษา ดูงาน การมอบหมายให้ประชุมแทน การมอบหมายให้เข้าร่วมกิจกรรมสังคมอื่น ๆ ซึ่งวิธีการต่าง ๆ ดังกล่าวหากเลือกใช้ให้ผสมผสานกับสองแนวทางข้างต้นจะช่วยให้ระบบการพัฒนาบุคลากรขององค์การมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

จากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยพบว่า การพัฒนารูปแบบเครือข่ายการเรียนรู้ ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานสำหรับบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐ เป็นการนำบริบทที่เกิดขึ้นจริง (Real World) ในชีวิตการทำงานของมนุษย์ที่ต้องมีการติดต่อสื่อสาร พบปะ แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น ประสบการณ์ ทัศนคติกันอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้การทำงานประสบผลสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมาย ดังนั้นการเสริมสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ในลักษณะเครือข่ายอาจเอื้อให้บุคลากรหน่วยงานภาครัฐได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้การสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ในลักษณะเครือข่ายที่มุ่งเน้นให้บุคลากรหน่วยงานภาครัฐได้มีปฏิสัมพันธ์แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการความรู้ หรือ KM (Knowledge Management) โดยเชื่อว่า การจัดการความรู้สามารถเสริมสร้างพลังอำนาจในงานซึ่งกันและกันในกลุ่มสมาชิกของเครือข่ายได้ ทำให้เป้าหมายที่ตั้งไว้ร่วมกันประสบความสำเร็จ (วิจารณ์ พานิช, 2549, หน้า 198) และเนื่องจากผู้วิจัยสังเคราะห์หลักการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน พบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานจะมีหลักการสำคัญคือ การส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ ในการทำงาน ,การสร้าง

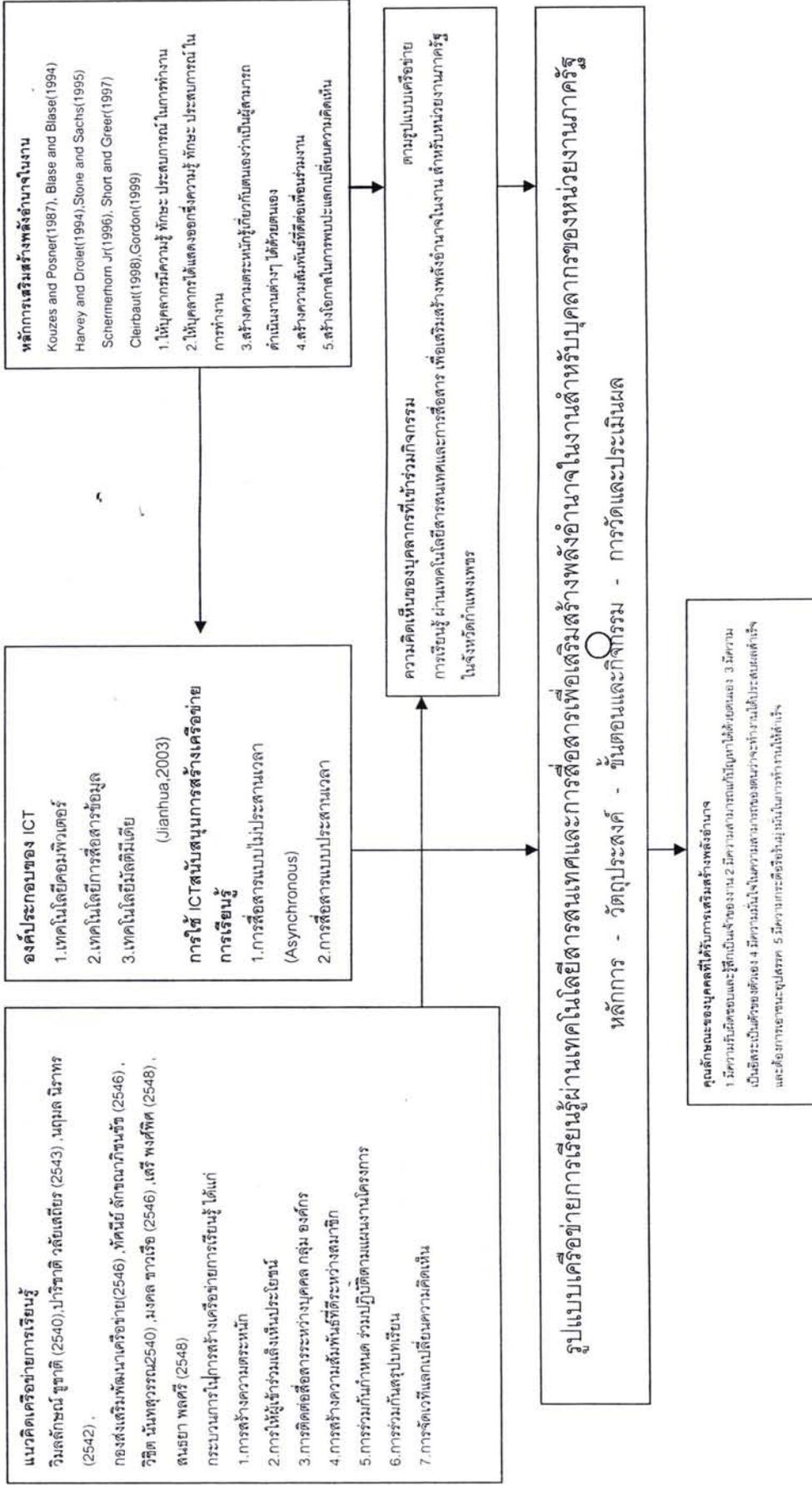
ความตระหนักรู้เกี่ยวกับตนเองว่าเป็นผู้สามารถดำเนินงานต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน การสร้างโอกาสในการพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การให้บุคลากรได้แสดงออกซึ่งความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพในการทำงาน อันสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการความรู้ที่มุ่งเน้นความสำคัญของการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ในกลุ่มผู้ปฏิบัติ เน้นการสร้างและการแบ่งปันความรู้อันเกิดจากการลงมือปฏิบัติ เนื่องจากความรู้ที่นำมาใช้ภายใต้บริบทของ KM ไม่ได้มีความหมายเพียงแค่ตัวเนื้อหาความรู้ หากแต่ความรู้นั้นมีทั้งส่วนที่เป็นทักษะ (Skill) ส่วนที่เป็นกรปฏิบัติ (Practice) และส่วนที่เป็นทัศนคติ (Attitude) อารมณ์ความรู้สึกรวมอยู่ในคำว่า “ ความรู้ ” ด้วย (ประพนธ์ ฝาสุกยัต, 2547, หน้า 5) และความสำเร็จของการถ่ายทอดความรู้ไม่ใช่อยู่ที่เครื่องคอมพิวเตอร์หรือเอกสาร หากแต่อยู่ที่การปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนด้วยกัน ซึ่งจุดหมายปลายทางสำคัญของความรู้มิใช่ที่ตัวความรู้แต่อยู่ที่การนำไปปฏิบัติ และคนที่นำความรู้ไปปฏิบัติเหล่านี้จะสร้างความรู้ขึ้นใช้เองอยู่ตลอดเวลา (วิจารณ์ พานิช, 2548, หน้า 5)

ซึ่งจังหวัดกำแพงเพชร มีโครงสร้างการบริหารงานราชการรูปแบบหนึ่งที่มีการบริหารจัดการที่เป็นการกระจายอำนาจการบริหารงานราชการ ซึ่งในการปฏิบัติงานจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรของหน่วยงานภาครัฐซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานราชการส่วนกลางหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค และหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น จะต้องมีการปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันในการติดต่อประสานความร่วมมือเพื่อให้งานราชการมีความเจริญก้าวหน้าและสัมฤทธิ์ผล และหากมีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐจะทำให้ประชาชนได้รับการบริการจากหน่วยงานภาครัฐดีขึ้น และบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐจะสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที รวดเร็วและสอดคล้องกับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นอีกด้วย

การนำแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบ แนวคิดเกี่ยวกับเครือข่ายการเรียนรู้ แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และแนวคิดเกี่ยวกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงามาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนารูปแบบเครือข่ายการเรียนรู้ ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อเสริมสร้างพลังอำนาจในงา สำหรับบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐ จะเป็นการส่งเสริมพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน และบุคลากรสมาชิกภายในเครือข่าย อันจะก่อให้เกิดความร่วมมือกันในการพัฒนางานหรือคุณภาพงาน และเป็นการส่งเสริมพัฒนาสมาชิกเครือข่ายให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน มีการนำความรู้จากประสบการณ์การทำงานของตนมาแลกเปลี่ยนกัน อาจเป็นแนวทางที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของการพัฒนารูปแบบเครือข่ายการเรียนรู้ ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อเสริมสร้างพลังอำนาจในงา สำหรับบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐ ได้อีกทางหนึ่งด้วย

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้สามารถแสดงความสัมพันธ์ของกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังภาพ 2



ภาพ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย