

การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม  
เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน



นางสาวสุภาพร สรสิทธิ์รัตน์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)  
เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR)  
are the thesis authors' files submitted through the University Graduate School.

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต  
สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

DEVELOPMENT OF A KNOWLEDGE MANAGEMENT MODEL  
FOR NETWORKED COMMUNITIES OF PROFESSIONALS USING SOCIAL MEDIA  
TO ENHANCE PROFESSIONAL EXPERTISE COMPETENCY OF CIVIL OFFICERS

Miss Suphaphon Sorasittirat



A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Doctor of Philosophy Program in Educational Technology and  
Communications

Department of Educational Technology and Communications

Faculty of Education

Chulalongkorn University

Academic Year 2016

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การพัฒนาแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่าย  
ชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสัง  
สมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน

โดย

นางสาวสุภาพร สรสิทธิ์รัตน์

สาขาวิชา

เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

รองศาสตราจารย์ ดร.อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ดร.ธีรวัตติ์ ถังคบุตร

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัย  
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรบัณฑิต

..... คณบดีคณะครุศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช สุชีวะ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ใจทิพย์ ณ สงขลา)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(รองศาสตราจารย์ ดร.อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

(ดร.ธีรวัตติ์ ถังคบุตร)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.จินตวีร์ คล้ายสังข์)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรสุข ตันตรระรุงโรจน์)

..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย

(ดร.ณัฐฉิลา ศิริรัตน์)

สุภาพร สรสิทธิ์รัตน์ : การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน (DEVELOPMENT OF A KNOWLEDGE MANAGEMENT MODEL FOR NETWORKED COMMUNITIES OF PROFESSIONALS USING SOCIAL MEDIA TO ENHANCE PROFESSIONAL EXPERTISE COMPETENCY OF CIVIL OFFICERS) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: รศ. ดร.อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง, อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม: ดร.ธีรวัตติ์ ถังคุบุตร, 456 หน้า.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพ ความต้องการและปัญหาการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมของข้าราชการพลเรือน ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนประเภทวิชาการและประเภทปฏิบัติการจำนวน 333 คน และข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้น จำนวน 85 คน กลุ่มตัวอย่างที่ทดลองตามรูปแบบที่ผู้วิจัยพัฒนา ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนประเภทวิชาการและประเภทปฏิบัติการ จำนวน 12 คน ดำเนินกิจกรรมตามแผนกำกับกิจกรรมในแต่ละโมดูล เป็นระยะเวลา 6 สัปดาห์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย แบบประเมินสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ แบบประเมินการสะท้อนกลับการปฏิบัติงานของตนเอง แบบบันทึกพฤติกรรมการใช้สื่อสังคม แบบสังเกตผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน และแบบประเมินคุณค่าของผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, ANOVA-Measure Repeated, และ Multiple Regression Analysis ผลการวิจัย พบว่า 1) องค์ประกอบของการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ บุคลากร กระบวนการ เทคโนโลยี เครือข่าย และวัฒนธรรมชุมชนมืออาชีพ 2) ขั้นตอนของการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน คือ ปฐมนิเทศ การฝึกเชิงปฏิบัติการ การจัดการความรู้ของตนเอง ด้วยตนเอง การจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน การจัดการความรู้แบบคู่ การจัดการความรู้แบบกลุ่ม การประเมินผลงานองค์ความรู้ 3) ผลการทดลองใช้รูปแบบฯ พบว่า ข้าราชการพลเรือนมีคะแนนเฉลี่ยผลการสะท้อนการปฏิบัติงานของตนเองและผลการประเมินตนเองหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ภาควิชา	เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา	ลายมือชื่อนิสิต .....
สาขาวิชา	เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา	ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก .....
ปีการศึกษา	2559	ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาร่วม .....





## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาและความเอาใจใส่อย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ซึ่งให้คำปรึกษาที่ดีในการวิจัย และเป็นผู้ที่ให้คำแนะนำมาตลอดระยะเวลาของการศึกษา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.ธีรวดี ถังคบุตร อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมที่ได้กรุณาให้ คำปรึกษาทางวิชาการที่ดี รองศาสตราจารย์ ดร.ใจทิพย์ ณ สงขลา ประธานคณะกรรมการสอบ วิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.จิณตวีร์ คล้ายสังข์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรสุข ต้นตระ รุ่งโรจน์ และ ดร.ณัฐฐิศา ศิริรัตน์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำเพื่อการ แก้ไขวิทยานิพนธ์ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.วิชุดา รัตนเพียร ที่ให้โอกาสและสนับสนุน ให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสที่ดี และดูแลผู้วิจัยตลอดมา

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในภาคสัตตศาสตร์ศึกษา และภาควิชาเทคโนโลยีและ สื่อสารการศึกษา คณะครุศาสตร์ที่ให้ความรู้ได้สร้างผลงานวิทยานิพนธ์ อันเป็นประโยชน์ต่องาน วิชาการ และทุนอุดหนุนการวิจัย “ทุน 90ปี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ขอขอบพระคุณ คุณดวงมัลย์ สัมมาวิภาวิกุล รองผู้อำนวยการ และเจ้าหน้าที่ของกอง สุขศึกษา กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ที่ให้คำแนะนำและให้ความร่วมมือ เข้าร่วมกิจกรรมทำให้ผลงานวิทยานิพนธ์เป็นที่เสร็จสมบูรณ์ อันเป็นประโยชน์ต่องานวิชาการ รวมถึงผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่กรุณาตรวจเครื่องมือวิจัยและให้คำแนะนำที่เป็น ประโยชน์กับงานวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้

ขอขอบคุณน้องๆ และพี่น้องชาวเทคโนโลยีการศึกษา การสนับสนุนและเป็นกำลังใจ ให้แก่ผู้วิจัย ตลอดมาอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะผู้ช่วยศาสตราจารย์ ผศ.ดร.รัชนิวรรธ ตั้งภักดี ดร.หทัยนันท์ ตาลเจริญ อาจารย์ ดร.พรพิมล รอดเคราะห์ และว่าที่ดร.อารี อิมสมบัติ รวมทั้ง ธีรยุทธ พิริยะอารยะกุล ผู้ที่ให้กำลังใจ ให้ความช่วยเหลือและอยู่เคียงข้างกันตลอดมา

ท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณพ่อ คุณแม่และครอบครัวของผู้วิจัยที่ให้การสนับสนุนและ เป็นกำลังใจให้แก่ผู้วิจัยตลอดเวลาที่ผ่านมาทำให้ผู้วิจัยทำงานสำเร็จได้จนถึงทุกวันนี้

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญภาพ .....	ฅ
สารบัญตาราง.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
คำถามในการวิจัย .....	9
วัตถุประสงค์ในการวิจัย .....	9
สมมติฐานการวิจัย .....	9
ขอบเขตของการวิจัย.....	11
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	13
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	19
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	20
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	21
ตอนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้และการจัดการความรู้.....	22
ตอนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมและเครือข่ายชุมชนมีอาชีพ .....	55
ตอนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับสื่อสังคม .....	87
ตอนที่ 4 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ และสมรรถนะการสังเคราะห์ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ.....	106
ตอนที่ 5 ข้าราชการพลเรือนสามัญ.....	126

ตอนที่ 6 ผลการศึกษา วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ ความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสม ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน .....	134
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	151
การวิจัยระยะที่ 1 ศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการพลเรือนเกี่ยวกับสภาพ ความต้องการและ ปัญหาการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน และความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมของข้าราชการพลเรือน.....	151
ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการพลเรือนเกี่ยวกับสภาพ ความต้องการและ ปัญหาการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการ พลเรือน และความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมของข้าราชการพล เรือน .....	151
ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นเกี่ยวกับสภาพ ความต้องการและปัญหาการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน อาชีพของข้าราชการพลเรือน .....	156
การวิจัยระยะที่ 2 สร้างและทดลองใช้รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมือ อาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับ ข้าราชการพลเรือน .....	158
ขั้นตอนที่ 1 สร้างต้นแบบรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วย สื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับ ข้าราชการพลเรือน.....	158
ขั้นตอนที่ 2 ตรวจสอบต้นแบบรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพ ด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับ ข้าราชการพลเรือน.....	162
ขั้นตอนที่ 3 สร้างเครื่องมือสำหรับทดลองใช้รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่าย ชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน อาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน .....	163

<p>ขั้นตอนที่ 4 ทดลองใช้รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน.....</p>	169
<p>การวิจัยระยะที่ 3 นำเสนอรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน.....</p>	173
<p>บทที่ 4 ผลการดำเนินการวิจัย.....</p>	176
<p>ผลการวิจัยระยะที่ 1 ผลการศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการพลเรือนเกี่ยวกับสภาพ ความต้องการและปัญหาการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน และความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมของข้าราชการพลเรือน.....</p>	176
<p>ตอนที่ 1 ผลการศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการพลเรือนเกี่ยวกับสภาพ ปัญหาและความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน และศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมของข้าราชการพลเรือน.....</p>	177
<p>ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นเกี่ยวกับสภาพ ปัญหาและความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน.....</p>	192
<p>ผลการวิจัยระยะที่ 2 ผลการสร้างและทดลองใช้รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน.....</p>	223
<p>ตอนที่ 1 ผลการตรวจสอบต้นแบบรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน .....</p>	223
<p>ตอนที่ 2 ผลการทดลองใช้รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน.....</p>	226

ผลการวิจัยระยะที่ 3 ผลการรับรองรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพ ด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับ ข้าราชการพลเรือน .....	262
บทที่ 5 รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริม สมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน .....	268
ตอนที่ 1 บทนำ.....	269
1. ความเป็นมาและความสำคัญรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วย สื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพฯ .....	269
2. หลักการของรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อ ส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพฯ .....	270
3. วัตถุประสงค์ของรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพฯ สำหรับข้าราชการพลเรือน .....	275
ตอนที่ 2 รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริม สมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน.....	276
1. องค์ประกอบของรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน ....	279
2. ขั้นตอนการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริม สมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน.....	286
ตอนที่ 3 การนำรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อ ส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือนไปใช้ ปฏิบัติ.....	323
1. เงื่อนไขตามลักษณะสำคัญของรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพ ด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับ ข้าราชการพลเรือน .....	323

2. เงื่อนไขตามการออกแบบรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน.....	324
3. แนวทางการนำรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือนไปใช้... 326	326
4. เงื่อนไขการนำรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือนไปใช้... 330	330
บทที่ 6 สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	333
วิธีการดำเนินการวิจัย .....	333
สรุปผลการวิจัย.....	334
อภิปรายผลการวิจัย.....	348
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป.....	374
รายการอ้างอิง .....	376
ภาคผนวก.....	406
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เชี่ยวชาญ.....	407
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและผลการประเมินความตรงของเครื่องมือ .....	411
ภาคผนวก ค ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย และหนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิและหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	437
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์ .....	456

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 องค์ประกอบของการจัดการความรู้ .....	41
ภาพที่ 2 วงจรการจัดการความรู้ .....	43
ภาพที่ 3 กระบวนการจัดการความรู้ .....	44
ภาพที่ 4 ขั้นตอนการจัดการความรู้ .....	45
ภาพที่ 5 องค์ประกอบที่ใช้ในการสร้างความรับรู้ใหม่โมเดลของ Choo .....	53
ภาพที่ 6 โครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง 3 องค์ประกอบ .....	58
ภาพที่ 7 ลักษณะของกระบวนการเลียนแบบและสังเกต .....	59
ภาพที่ 8 รูปแบบการออกแบบเพื่อพัฒนาการทำงาน .....	64
ภาพที่ 9 ทฤษฎีกิจกรรม (Activity Theory) .....	65
ภาพที่ 10 การจัดการตนเองของเครือข่ายระดับจุลภาค .....	68
ภาพที่ 11 เครือข่ายระดับกลาง .....	68
ภาพที่ 12 วิวัฒนาการเครือข่ายระดับมหภาคตามรูปแบบของ Newman, Barabási, and Watts (2006) .....	68
ภาพที่ 13 กระบวนการเรียนรู้ของ Bruffee .....	78
ภาพที่ 14 รูปแบบกระบวนการพุทธิปัญญาในการเรียนรู้แบบเครือข่าย .....	80
ภาพที่ 15 คุณลักษณะของสื่อสังคมแบบรังผึ้ง (The Honeycomb of Social Media) .....	94
ภาพที่ 16 คุณลักษณะของเฟสบู๊ก .....	100
ภาพที่ 17 แบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) .....	109
ภาพที่ 18 ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ต้องการ .....	111
ภาพที่ 19 โครงสร้างตำแหน่งระบบราชการพลเรือน .....	128
ภาพที่ 20 โมเดลสมรรถนะของระบบราชการพลเรือน .....	129
ภาพที่ 21 การจัดกลุ่มตามประเภทของสมรรถนะ .....	130



ภาพที่ 22	มิตีการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ .....	131
ภาพที่ 23	สรุปวิธีการสู่มตัวอย่างข้าราชการพลเรือน.....	153
ภาพที่ 24	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภท อำนวยการระดับต้นที่มีต่อระดับการพัฒนาสมรรถนะฯ ของข้าราชการพลเรือน .....	201
ภาพที่ 25	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภท อำนวยการระดับต้นที่มีต่อวิธีการพัฒนาสมรรถนะฯ ของข้าราชการพลเรือน .....	203
ภาพที่ 26	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือน กับข้าราชการประเภท อำนวยการระดับต้นที่มีต่อการนำสมรรถนะฯ ไปใช้ประโยชน์ของข้าราชการพลเรือน ..	205
ภาพที่ 27	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภท อำนวยการระดับต้นที่มีต่อสื่อ/เครื่องมือในการพัฒนาสมรรถนะฯ ข้าราชการพลเรือน .	207
ภาพที่ 28	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภท อำนวยการระดับต้นที่มีต่อสภาพการเรียนรู้ในที่ทำงานของข้าราชการพลเรือน .....	209
ภาพที่ 29	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภท อำนวยการระดับต้นที่มีต่อลักษณะการทำงานเป็นทีมของข้าราชการพลเรือน .....	211
ภาพที่ 30	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภท อำนวยการระดับต้นที่มีต่อลำดับปัจจัยในการพัฒนาสมรรถนะฯ ข้าราชการพลเรือน ...	212
ภาพที่ 31	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภท อำนวยการระดับต้นที่มีต่อระเบียบปฏิบัติราชการที่ข้าราชการพลเรือนควรนำมา พัฒนา .....	213
ภาพที่ 32	แสดงการเปรียบเทียบการประเมินสมรรถนะฯ ตนเองของข้าราชการพลเรือนกับการ ประเมินสมรรถนะของข้าราชการพลเรือนของข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้น	215
ภาพที่ 33	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภท อำนวยการระดับต้นที่มีต่อสมรรถนะฯ ที่ข้าราชการพลเรือนมีอยู่แล้ว .....	217
ภาพที่ 34	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภท อำนวยการระดับต้นที่มีต่อสมรรถนะฯ ที่ข้าราชการพลเรือนควรมี .....	219
ภาพที่ 35	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภท อำนวยการระดับต้นที่มีต่อปัญหาในการพัฒนาสมรรถนะฯ ของข้าราชการพลเรือน .....	220

ภาพที่ 36 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยผลการสะท้อนกลับขั้นตอนการปฏิบัติงานตนเอง ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามโมดูล .....	229
ภาพที่ 37 แสดงการเปรียบเทียบผลการประเมินตนเองของกลุ่มตัวอย่างในโมดูลปฐมนิเทศ และ โมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ จำแนกรายด้าน .....	238
ภาพที่ 38 แสดงการเปรียบเทียบผลการมีส่วนร่วมในการใช้สื่อสังคมของกลุ่มตัวอย่างในโมดูลการ จัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน โมดูลการจัดการความรู้แบบคู่ และโมดูลการ จัดการความรู้กลุ่มย่อย จำแนกตามข้อความที่เผยแพร่เนื้อหา ข้อความที่เรียนรู้ร่วมกัน ข้อความรวมทั้งหมด และการมีส่วนร่วมในสื่อสังคม .....	241
ภาพที่ 39 แสดงความสัมพันธ์ของการมีส่วนร่วมในสื่อสังคมกับ จำนวนข้อความที่เกี่ยวข้อง กับ เรียนรู้ร่วมกัน และจำนวนข้อความรวมทั้งหมด ( $R^2=.962$ ) .....	246
ภาพที่ 40 แสดงการเปรียบเทียบผลการสังเกตผลงานการเรียนรู้ร่วมกันของกลุ่มตัวอย่างในโมดูล การจัดการความรู้กลุ่มย่อย โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มใหญ่ โมดูลการประเมินผลงาน องค์ความรู้ จำแนกตามจำนวนเอกสารอ้างอิง จำนวนแหล่งข้อมูลของสมาชิก จำนวน ข้อความที่เกี่ยวกับการผลิตผลงานร่วมกันหรือการแบ่งงาน และจำนวนข้อความที่ถ่าย โอนความรู้.....	248
ภาพที่ 41 หลักการของรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสังสรรค์ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ.....	271
ภาพที่ 42 รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริม สมรรถนะการสังสรรค์ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน .....	278
ภาพที่ 43 องค์ประกอบของรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อ สังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสังสรรค์ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการ พลเรือน .....	279
ภาพที่ 44 แบบวัด เครื่องมือ และตัวแปรที่วัดเพื่อการพัฒนาในแต่ละโมดูล .....	285
ภาพที่ 45 ขั้นตอนการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริม สมรรถนะการสังสรรค์ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน .....	287
ภาพที่ 46 กระบวนการดำเนินงานโมดูลที่ 1 ปฐมนิเทศ .....	292
ภาพที่ 47 กระบวนการดำเนินงานโมดูลที่ 2 การฝึกเชิงปฏิบัติการ.....	297

ภาพที่ 48 กระบวนการดำเนินงานโมดูลที่ 3 การจัดการความรู้ของตนเองด้วยตนเอง.....	300
ภาพที่ 49 กระบวนการดำเนินงานโมดูลที่ 4 การจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน .....	304
ภาพที่ 50 กระบวนการดำเนินงานโมดูลที่ 5 การจัดการความรู้แบบคู่.....	308
ภาพที่ 51 กระบวนการดำเนินงานโมดูลที่ 6 การจัดการความรู้แบบกลุ่ม.....	312
ภาพที่ 52 กระบวนการดำเนินงานโมดูลที่ 7 การประเมินผลงานองค์ความรู้.....	319
ภาพที่ 53 รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริม สมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน .....	345
ภาพที่ 54 ขั้นตอนของการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อ ส่งเสริมสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน .....	347
ภาพที่ 55 แสดงการเปรียบเทียบผลการทดลองใช้รูปแบบฯ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามผลการ ประเมินตนเอง ผลการสะท้อนกลับ การมีส่วนร่วมในสื่อสังคม ผลการเรียนรู้ร่วมกัน และคุณค่าของผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน .....	372

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ประเภทสินทรัพย์ทางความรู้ .....	30
ตารางที่ 2 สังเคราะห์องค์ประกอบการจัดการความรู้.....	38
ตารางที่ 3 สรุปขั้นตอนการจัดการความรู้.....	46
ตารางที่ 4 สรุปกระบวนการเรียนรู้ทางสังคม .....	55
ตารางที่ 5 รูปแบบการเรียนรู้แบบเครือข่าย .....	69
ตารางที่ 6 สรุปขั้นตอนการสร้างเครือข่ายชุมชนมืออาชีพ .....	81
ตารางที่ 7 การประเมินผลของเครือข่ายชุมชนมืออาชีพ .....	85
ตารางที่ 8 การแบ่งประเภทสื่อสังคมตามการแสดงตนทางสังคม/ความสมบูรณ์ของสื่อ และการ นำเสนอของตนเอง/การเปิดเผยข้อมูลของตนเอง .....	90
ตารางที่ 9 การใช้สื่อสังคมในการจัดการเรียนการสอน .....	95
ตารางที่ 10 กรอบในการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้สื่อสังคม.....	104
ตารางที่ 11 รูปแบบระดับสมรรถนะจากทฤษฎีการรวบรวมทักษะ .....	119
ตารางที่ 12 วิธีการประเมินการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ .....	125
ตารางที่ 13 พจนานุกรมสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ .....	132
ตารางที่ 14 สรุปทฤษฎีและแนวคิดพื้นฐานที่นำไปใช้ในต้นแบบรูปแบบฯ .....	142
ตารางที่ 15 สรุปกระบวนการจัดการเรียนรู้ของทั้ง 7 โมดูลการเรียนรู้ในต้นแบบรูปแบบฯ.....	146
ตารางที่ 16 สรุปการปรับต้นแบบรูปแบบฯ ตามผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่าง ข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นเกี่ยวกับสภาพ ความ ต้องการ และปัญหาในการพัฒนาการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของ ข้าราชการพลเรือน .....	148
ตารางที่ 17 กำลัคนภาครัฐในฝ่ายพลเรือน จำแนกตามประเภท ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558.....	152
ตารางที่ 18 ผลการสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพในการทดลองรูปแบบฯ .....	168

ตารางที่ 19 การวัดและสถิติที่ใช้งานในการทดลองรูปแบบฯ .....	172
ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของลักษณะทั่วไปของข้าราชการพลเรือน จำแนกตาม เพศ สถานภาพ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา อายุราชการ .....	177
ตารางที่ 21 ความถี่และร้อยละของระดับการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน อาชีพของข้าราชการพลเรือน .....	178
ตารางที่ 22 ความถี่และร้อยละของวิธีการพัฒนาสมรรถนะฯ ของข้าราชการพลเรือน .....	179
ตารางที่ 23 ความถี่และร้อยละในการนำสมรรถนะฯ ไปใช้ประโยชน์ของข้าราชการพลเรือน .....	179
ตารางที่ 24 ความถี่และร้อยละของสื่อ/เครื่องมือในการพัฒนาสมรรถนะฯ ของข้าราชการพล เรือน.....	180
ตารางที่ 25 ความถี่และร้อยละของสภาพการเรียนรู้ในที่ทำงานของข้าราชการพลเรือน.....	181
ตารางที่ 26 ความถี่และร้อยละในลักษณะการทำงานเป็นทีมของข้าราชการพลเรือน .....	181
ตารางที่ 27 อันดับและคะแนนรวมของปัจจัยในการพัฒนาสมรรถนะฯ ของข้าราชการพลเรือน ...	182
ตารางที่ 28 ความถี่และร้อยละระเบียบปฏิบัติราชการที่ควรนำมาพัฒนาในความคิดเห็นของ ข้าราชการพลเรือน .....	183
ตารางที่ 29 ความถี่และร้อยละในการประเมินสมรรถนะฯ ตนเองของข้าราชการพลเรือน .....	183
ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะฯ ที่ข้าราชการพลเรือนคิดว่าตนมี อยู่แล้ว.....	184
ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะฯ ที่ข้าราชการพลเรือนควรมี .....	185
ตารางที่ 32 ความถี่และร้อยละของปัญหาในการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญใน งานอาชีพของข้าราชการพลเรือน .....	185
ตารางที่ 33 ความถี่และร้อยละของระยะเวลาให้บริการสื่อสังคมของข้าราชการพลเรือน.....	186
ตารางที่ 34 ความถี่และร้อยละของจำนวนครั้งการใช้สื่อสังคมในระยะเวลา 1 วัน ของข้าราชการ พลเรือน.....	186
ตารางที่ 35 ความถี่และร้อยละของเวลาเฉลี่ยในการใช้งานสื่อสังคมของข้าราชการพลเรือน .....	187
ตารางที่ 36 ความถี่และร้อยละของช่วงเวลาที่ใช้งานสื่อสังคมนานที่สุดของข้าราชการพลเรือน.....	187

ตารางที่ 37	ความถี่และร้อยละของความถี่ในการเขียนบันทึก แก้วไข และความคิดเห็นในสื่อสังคม ของข้าราชการพลเรือน.....	188
ตารางที่ 38	ความถี่และร้อยละของประเภทข้อมูลที่ใช้ในสื่อสังคมของข้าราชการพลเรือน .....	188
ตารางที่ 39	ความถี่และร้อยละของสถานที่ที่ใช้สื่อสังคมบ่อยครั้งที่สุดของข้าราชการพลเรือน .....	189
ตารางที่ 40	ความถี่และร้อยละของอุปกรณ์ที่ใช้เข้าถึงสื่อสังคมของข้าราชการพลเรือน.....	189
ตารางที่ 41	ลำดับและคะแนนรวมของสื่อสังคมที่ข้าราชการพลเรือนนิยมใช้.....	190
ตารางที่ 42	ความถี่และร้อยละของลักษณะกิจกรรมที่ข้าราชการพลเรือนใช้ในสื่อสังคม .....	190
ตารางที่ 43	ความถี่และร้อยละของเหตุผลที่ใช้สื่อสังคมของข้าราชการพลเรือน .....	191
ตารางที่ 44	ลักษณะทั่วไปของข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้น จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตามอายุราชการ .....	192
ตารางที่ 45	ความถี่และร้อยละของระดับการพัฒนาสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน อาชีพของข้าราชการพลเรือน ในความคิดเห็นของข้าราชการประเภทอำนวยการ ระดับต้น.....	193
ตารางที่ 46	ความถี่และร้อยละของวิธีการพัฒนาสมรรถนะฯ ของข้าราชการพลเรือน ในความ คิดเห็นของข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้น .....	193
ตารางที่ 47	ความถี่และร้อยละของการนำสมรรถนะฯ ไปใช้ประโยชน์ในความคิดเห็นของ ข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้น.....	194
ตารางที่ 48	ความถี่และร้อยละของสื่อ/เครื่องมือในการพัฒนาสมรรถนะฯ ของข้าราชการพล เรือน ในความคิดเห็นของข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้น .....	195
ตารางที่ 49	ความถี่และร้อยละของสภาพการเรียนรู้ในที่ทำงานของข้าราชการพลเรือน ในความ คิดเห็นของข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้น .....	195
ตารางที่ 50	ความถี่และร้อยละของลักษณะการทำงานเป็นทีมของข้าราชการพลเรือน ในความ คิดเห็นของข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้น .....	196
ตารางที่ 51	อันดับและคะแนนรวมของปัจจัยในการพัฒนาสมรรถนะฯ ของข้าราชการพลเรือน ในความคิดเห็นของข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้น.....	197

ตารางที่ 52	ความถี่และร้อยละของระเบียบปฏิบัติราชการที่ข้าราชการพลเรือนควรนำมาพัฒนา ในความคิดเห็นของข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้น.....	197
ตารางที่ 53	ความถี่และร้อยละการประเมินสมรรถนะฯ ของข้าราชการพลเรือน ในความคิดเห็น ของข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้น .....	198
ตารางที่ 54	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะฯ ที่ข้าราชการพลเรือนมีอยู่แล้ว ในความคิดเห็นของข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้น.....	199
ตารางที่ 55	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะฯ ที่ข้าราชการพลเรือนควรมี ใน ความคิดเห็นของข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้น.....	199
ตารางที่ 56	ความถี่และร้อยละปัญหาในการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน อาชีพของข้าราชการพลเรือน ในความคิดเห็นของข้าราชการประเภทอำนวยการ ระดับต้น.....	200
ตารางที่ 57	ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภท อำนวยการระดับต้นที่มีต่อระดับการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน อาชีพของข้าราชการพลเรือน .....	201
ตารางที่ 58	ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภท อำนวยการระดับต้นที่มีต่อวิธีการพัฒนาสมรรถนะฯ ของข้าราชการพลเรือน.....	202
ตารางที่ 59	ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือน กับข้าราชการประเภท อำนวยการระดับต้นที่มีต่อการนำสมรรถนะฯ ไปใช้ประโยชน์ของข้าราชการพลเรือน..	203
ตารางที่ 60	ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภท อำนวยการระดับต้นที่มีต่อสื่อ/เครื่องมือในการพัฒนาสมรรถนะฯ ข้าราชการพลเรือน	206
ตารางที่ 61	ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภท อำนวยการระดับต้นที่มีต่อสภาพการเรียนรู้ในที่ทำงานของข้าราชการพลเรือน.....	207
ตารางที่ 62	การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภท อำนวยการระดับต้นที่มีต่อลักษณะการทำงานเป็นทีมของข้าราชการพลเรือน.....	210
ตารางที่ 63	การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภท อำนวยการระดับต้นที่มีต่อลำดับปัจจัยในการพัฒนาสมรรถนะฯ ข้าราชการพลเรือน..	212

ตารางที่ 64 การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภท อำนวยการระดับต้นที่มีต่อระเบียบปฏิบัติราชการที่ข้าราชการพลเรือนควรนำมา พัฒนา .....	213
ตารางที่ 65 แสดงการเปรียบเทียบการประเมินสมรรถนะฯ ตนเองของข้าราชการพลเรือนกับ ความคิดเห็นของข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นที่ประเมินสมรรถนะของ ข้าราชการพลเรือน .....	214
ตารางที่ 66 การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภท อำนวยการระดับต้นที่มีต่อสมรรถนะฯ ที่ข้าราชการพลเรือนมีอยู่แล้ว.....	216
ตารางที่ 67 การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภท อำนวยการระดับต้นที่มีต่อสมรรถนะฯ ที่ข้าราชการพลเรือนควรมี .....	218
ตารางที่ 68 การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภท อำนวยการระดับต้นที่มีต่อปัญหาในการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญใน งานอาชีพของข้าราชการพลเรือน .....	219
ตารางที่ 69 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภท อำนวยการระดับต้นที่มีต่อสภาพ ความต้องการ และปัญหาการพัฒนาสมรรถนะฯ ของข้าราชการพลเรือน.....	221
ตารางที่ 70 การปรับปรุงขั้นตอนของต้นแบบรูปแบบฯ ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ .....	224
ตารางที่ 71 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่ง และอายุราชการ.....	226
ตารางที่ 72 คะแนนและคะแนนเฉลี่ยการสะท้อนกลับขั้นตอนการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างใน โมดูลการจัดการความรู้ของตนเอง ด้วยตนเอง โมดูลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อ หลายคน โมดูลการจัดการความรู้แบบคู่ และโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย จำแนกเป็นรายบุคคล .....	228
ตารางที่ 73 การเปรียบเทียบความแตกต่างผลการสะท้อนกลับขั้นตอนการปฏิบัติงานของกลุ่ม ตัวอย่าง ในการวัดโมดูลการจัดการความรู้ของตนเอง ด้วยตนเอง โมดูลการจัดการ ความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน โมดูลการจัดการความรู้แบบคู่ โมดูลการจัดการความรู้ กลุ่มย่อย ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบวัดซ้ำ.....	231



- ตารางที่ 74 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยการสะท้อนกลับขึ้นตอนการปฏิบัติงานของกลุ่ม  
ตัวอย่าง ในการวัดโมดูลการจัดการความรู้ของตนเอง ด้วยตนเอง โมดูลการจัดการ  
ความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน โมดูลการจัดการความรู้แบบคู่ โมดูลการจัดการความรู้  
กลุ่มย่อย เป็นรายคู่ โดยวิธี Bonferroni Method..... 232
- ตารางที่ 75 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนการสะท้อนกลับขึ้นตอนการปฏิบัติงานของกลุ่ม  
ตัวอย่างในการวัดโมดูลการจัดการความรู้ของตนเองด้วยตนเองและโมดูลการจัดการ  
ความรู้กลุ่มย่อย ..... 233
- ตารางที่ 76 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินตนเองของกลุ่ม  
ตัวอย่างในการทดสอบก่อนการพัฒนาและหลังการพัฒนา จำแนกรายด้าน ..... 234
- ตารางที่ 77 แสดงผลการสังเกตพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมของกลุ่มตัวอย่างในโมดูลการจัดการ  
ความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน โมดูลการจัดการความรู้แบบคู่ และโมดูลการจัดการ  
ความรู้กลุ่มย่อย ..... 239
- ตารางที่ 78 การเปรียบเทียบความแตกต่างคะแนนการมีส่วนร่วมในสื่อสังคมของกลุ่มตัวอย่าง ใน  
การวัดโมดูลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน โมดูลการจัดการความรู้แบบคู่  
และโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบวัดซ้ำ..... 242
- ตารางที่ 79 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยการมีส่วนร่วมในสื่อสังคมของกลุ่มตัวอย่าง ในการวัด  
โมดูลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน โมดูลการจัดการความรู้แบบคู่ และ  
โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย เป็นรายคู่ โดยวิธี Bonferroni Method ..... 243
- ตารางที่ 80 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยการมีส่วนร่วมในสื่อสังคมของกลุ่มตัวอย่าง ในการวัด  
โมดูลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน และโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย ... 244
- ตารางที่ 81 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (B) และคะแนนมาตรฐาน (beta)  
และสมการถดถอยที่ใช้พยากรณ์การมีส่วนร่วมในสื่อสังคม ..... 245
- ตารางที่ 82 ผลการสังเกตผลงานการเรียนรู้ร่วมกันของกลุ่มตัวอย่างในโมดูลการจัดการความรู้  
กลุ่มย่อย โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มใหญ่ โมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้  
จำแนกตามจำนวนเอกสารอ้างอิง จำนวนแหล่งข้อมูลของสมาชิก จำนวนข้อความที่  
เกี่ยวกับการผลิตผลงานร่วมกันหรือการแบ่งงาน และจำนวนข้อความที่ถ่ายโอน  
ความรู้ ..... 247

ตารางที่ 83 การเปรียบเทียบความแตกต่างจำนวนเอกสารอ้างอิงในผลงานของกลุ่มตัวอย่าง ในการวัดโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มใหญ่ และโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบวัดซ้ำ	250
ตารางที่ 84 การเปรียบเทียบจำนวนเอกสารอ้างอิงในผลงานของกลุ่มตัวอย่าง ในการวัดโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มใหญ่ และโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ เป็นรายคู่ โดยวิธี Bonferroni Method	251
ตารางที่ 85 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยจำนวนเอกสารอ้างอิงในผลงานของกลุ่มตัวอย่าง ในการวัดโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย และโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้	252
ตารางที่ 86 การเปรียบเทียบความแตกต่างจำนวนแหล่งข้อมูลของสมาชิก ของกลุ่มตัวอย่าง ในการวัดโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มใหญ่ และโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบวัดซ้ำ	253
ตารางที่ 87 การเปรียบเทียบจำนวนแหล่งข้อมูลของสมาชิก ของกลุ่มตัวอย่าง ในการวัดโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มใหญ่ และโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ เป็นรายคู่ โดยวิธี Bonferroni Method	254
ตารางที่ 88 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยจำนวนแหล่งข้อมูลของสมาชิก ของกลุ่มตัวอย่าง ในการวัดโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย และโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้	255
ตารางที่ 89 การเปรียบเทียบความแตกต่างจำนวนข้อความที่เกี่ยวกับการผลิตผลงานร่วมกันและการแบ่งงานของกลุ่มตัวอย่าง ในการวัดโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มใหญ่ และโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบวัดซ้ำ	256
ตารางที่ 90 การเปรียบเทียบจำนวนข้อความที่เกี่ยวกับการผลิตผลงานร่วมกันและการแบ่งงานของกลุ่มตัวอย่าง ในการวัดโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มใหญ่ และโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ เป็นรายคู่ โดยวิธี Bonferroni Method	257
ตารางที่ 91 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยจำนวนข้อความที่เกี่ยวกับการผลิตผลงานร่วมกันและการแบ่งงานในการวัดโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย และโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้	258

ตารางที่ 92 การเปรียบเทียบความแตกต่างจำนวนข้อความการถ่ายโอนความรู้ของกลุ่มตัวอย่าง  
ในการวัดโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มใหญ่ และ  
โมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบวัดซ้ำ..... 259

ตารางที่ 93 การเปรียบเทียบจำนวนข้อความการถ่ายโอนความรู้ของกลุ่มตัวอย่าง ในการวัดโมดูล  
การจัดการความรู้กลุ่มย่อย โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มใหญ่ และโมดูลการ  
ประเมินผลงานองค์ความรู้ เป็นรายคู่ โดยวิธี Bonferroni Method ..... 260

ตารางที่ 94 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยจำนวนข้อความการถ่ายโอนความรู้ของกลุ่มตัวอย่าง ในการ  
วัดโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย และโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ ..... 261

ตารางที่ 95 ผลการประเมินคุณค่าของผลงานการเรียนรู้ร่วมกันของกลุ่มตัวอย่าง ..... 262

ตารางที่ 96 แสดงค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับรูปแบบการจัดการความรู้  
สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสังคม  
ผู้เชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน ..... 263

ตารางที่ 97 การปรับปรุงรูปแบบฯ ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ..... 266

ตารางที่ 98 แผนกำกับกิจกรรม การจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม  
เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสังคมผู้เชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพล  
เรือน..... 288

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) เป็นสมรรถนะหลัก 1 ใน 5 ของโมเดลสมรรถนะ (Competency Model) ของข้าราชการพลเรือน โดยสำนักพัฒนาระบบงานประจำตำแหน่งและค่าตอบแทน สำนักงาน ก.พ. (2552) ให้คำจำกัดความว่า หมายถึง ความสนใจใฝ่รู้ สั่งสมความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ด้วยการศึกษา ค้นคว้าและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ เป็นขอบเขตของการบริหารจัดการพัฒนาของข้าราชการพลเรือน สืบเนื่องมาจากการปรับเปลี่ยนระบบบริหารราชการภายใต้แผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ ตั้งแต่ปี 2542 สำนักงาน ก.พ. ผู้มีหน้าที่หลักในการดูแลรับผิดชอบการวางแผนการพัฒนากำลังคนของข้าราชการพลเรือน ได้นำเครื่องมือและเทคนิคในการบริหารทรัพยากรบุคคลมาใช้ในหน่วยราชการ เพื่อเป็นกลไกและแนวทางในการพัฒนาระบบราชการ โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของข้าราชการในระดับบุคคล พบว่า ความสำเร็จและคุณภาพของหน่วยราชการมาจากการพัฒนาสมรรถนะระดับบุคลากร ปัจจัยสำคัญที่ทำให้หน่วยงานต่างๆ ประสบความสำเร็จที่โดดเด่น คือ การเพิ่มผลผลิตของหน่วยงานที่เกิดในระดับบุคลากร (Productivity through People) การให้ความสำคัญกับความรู้ ความสามารถ และคุณค่าในบุคลากร (Peters & Waterman, 1982) สอดคล้องกับจากการศึกษาของ McClelland (1973) พบว่า สมรรถนะเป็นคุณลักษณะที่แสดงออก เป็นพฤติกรรมที่สามารถใช้ทำนายความสำเร็จในการทำงานได้ดีกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับวิธีการทำนายแบบดั้งเดิมที่พิจารณาความสามารถของบุคคลจากระดับการศึกษาเพียงอย่างเดียว นอกจากนี้คำกล่าวของ Hoffman (1996) ที่ว่า การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ หรือ Expertise นั้นเป็นภววิสัยในระดับบุคคล (Subjectivity of Individual) โดยมีคุณลักษณะทั้งด้านจิตวิทยาและพฤติกรรมนิยม และมีลักษณะเป็นเชาว์ปัญญา (Intelligence) ในแบบดั้งเดิมที่สามารถนำไปทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Performance) และเป็นทักษะความชำนาญที่เป็นไปตามมาตรฐาน นอกจากนี้ Guskey (2000) กล่าวว่า การพัฒนาความเป็นมืออาชีพเป็นการพัฒนาโดยทำงานด้วยความตั้งใจ (Intentional) มีความต่อเนื่อง (Ongoing) และเป็นกระบวนการเชิงระบบ (Systemic Process) ทำให้เกิดการพัฒนาคูณลักษณะความเป็นมืออาชีพภายในตนเอง พัฒนาและสั่งสมความสามารถขึ้นทีละน้อยโดยจะเพิ่มขึ้นตามความตระหนักในความเป็นมืออาชีพของแต่ละบุคคล รวมถึงผลการศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของ Hamel and Prahalad (1994) ได้ทำการเปรียบเทียบผลประกอบการของบริษัทขนาดใหญ่ในยุค

1980 พบว่า บริษัทมีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วมีสาเหตุมาจากความเชี่ยวชาญเฉพาะของบุคลากรในองค์กร และส่งผลให้ต้นทุนของเงินทุนต่ำในทุกด้าน

ในการพัฒนากำลังคนของระบบราชการของไทย สำนักงาน ก. พ. มีนโยบายสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะให้กับข้าราชการอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2549 และในปี 2551 คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบยุทธศาสตร์การพัฒนาข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2552-2556 เป้าประสงค์เพื่อพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และสมรรถนะของข้าราชการทุกระดับให้ปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ เกิดผลสัมฤทธิ์ คุ่มค่า เป็นที่เชื่อถือศรัทธาของประชาชน โดยกำหนดยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาคุณภาพข้าราชการในการปฏิบัติงานบนพื้นฐานของสมรรถนะ เป้าหมาย คือ ข้าราชการในส่วนราชการต่างๆ ได้รับการพัฒนาให้มีคุณภาพในการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักและสมรรถนะประจำ กลุ่มงานตามความจำเป็นและคุ่มค่า ในขณะที่ สำนักพัฒนาระบบงานประจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทน สำนักงาน ก.พ. (2557) กำหนดกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2557 – 2561 โดยมีมาตรการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ที่เน้นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารบุคคลและพัฒนากำลังคนอย่างเป็นระบบแบบองค์รวม แบ่งออกเป็น 3 ยุทธศาสตร์ คือ การวางแผนบริหารกำลังคนให้เกิดประโยชน์สูงสุด การพัฒนากำลังคนและสร้างความพร้อมเชิงกลยุทธ์ และการดึงดูดและรักษากำลังคนที่มีคุณภาพในภาครัฐ โดยในด้านการพัฒนากำลังคนและสร้างความพร้อมเชิงกลยุทธ์ กำหนดให้กำลังคนภาครัฐได้รับการพัฒนาให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงานท่ามกลางการเปลี่ยนแปลง ส่วนราชการมีกำลังคนคุณภาพเพียงพอสำหรับการเป็นผู้นำขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงในภาครัฐ มีความพร้อมรับการสูญเสียอัตรากำลังจากการเกษียณอายุ ผู้บริหารและนักทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการมีสมรรถนะในการเป็นหุ้นส่วนเชิงยุทธศาสตร์ โดยมีแผนการศึกษาและเตรียมการเรื่องส่งเสริมการจัดทำเส้นทางและวางแผนพัฒนาความก้าวหน้าให้กับบุคลากรภาครัฐ ส่งเสริมการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan: IDP) ที่สอดคล้องกับความจำเป็น เน้นการพัฒนาผลงาน สมรรถนะ ศักยภาพและคุณธรรมจริยธรรม และรวมถึงเพิ่มเติมในเรื่องการวางระบบติดตามและประเมินประสิทธิผลและความคุ่มค่าของการลงทุนในการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ (Return of Investment: ROI)

นับตั้งแต่เริ่มต้นแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ พบข้อมูลที่บ่งบอกถึงปัญหาการพัฒนากำลังคน จากรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลของราชการพลเรือน ประจำปี 2551 ของ สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงาน ก.พ. (2552) พบว่า ในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลไม่สอดคล้องกับมาตรฐานความสำเร็จที่กำหนดไว้ กรมที่มีการบริหารทรัพยากรบุคคลสอดคล้องกับมาตรฐานความสำเร็จจะระดับมากมีเพียง 3 แห่ง จาก 97 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 3.1 โดยมีสาเหตุมาจากการดำเนินการไม่เป็นระบบ ขาดการวางแผนที่ดี หรือมีการวางแผนแต่ขาดการนำไปปฏิบัติ รวมถึงการขาดการติดตามประเมินผล การขาดการนำผลการประเมินไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินการอย่าง

ต่อเนื่อง ในด้านความสอดคล้องเชิงยุทธศาสตร์กับแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ พบว่า การพัฒนาข้าราชการไม่เป็นระบบตั้งแต่ช่วงการเริ่มต้นการเข้ารับราชการจนตลอดช่วงอายุราชการอย่างต่อเนื่อง ไม่มีการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล ไม่มีการหมุนเวียนการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง ไม่มีการวางระบบมาตรการการพัฒนาข้าราชการในกลุ่มตำแหน่งที่ระบุว่ามีความจำเป็นต่อการบรรลุเป้าหมายพันธกิจ ข้าราชการขาดความรู้ความเข้าใจเรื่องสมรรถนะหลักของตำแหน่งงานในหน่วยที่สังกัด และยังเป็นปัญหาอย่างต่อเนื่องดูได้จากรายงานของสำนักพัฒนาระบบงานประจำตำแหน่งและคำตอบแทนสำนักงาน ก.พ. (2557) รายงานปัญหาการดำเนินการตามมาตรการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ พบว่า ขาดการวางแผนการติดตามการใช้กำลังคนอย่างเป็นระบบ ปัญหาเกี่ยวกับคุณลักษณะและขีดความสามารถของกำลังคนภาครัฐ ความไม่สมดุลของกำลังคนรุ่นเก่าและรุ่นใหม่ ปัญหาเกี่ยวกับขีดสมรรถนะของกำลังคนไม่เหมาะสมกับบริบทที่เปลี่ยนไป ทำให้กำลังคนภาครัฐต้องปรับความรู้ ทักษะ และสมรรถนะ หรือความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทำให้ระบบงานและวิธีการปฏิบัติราชการเปลี่ยนไป มีผลกระทบให้กำลังคนภาครัฐบางส่วน ไม่สามารถปรับทักษะได้ทันท่วงที

นอกจากนี้ผู้วิจัยพบข้อมูลของ สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงาน ก.พ. (2554) ได้ระบุในรายงานไว้ว่า แนวโน้มของผู้ที่อยู่ในตำแหน่งงานนั้นๆ จะมีความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของตนรวมกับความฉลาดของตนเองส่งผลดีต่อการทำงานให้ประสบความสำเร็จ เช่นเดียวกับประสบการณ์ในการทำงานและการศึกษาจะส่งเสริมเป็นความเชี่ยวชาญเฉพาะตน ในขณะเดียวกันสมรรถภาพที่เกิดจากการทำงานในตำแหน่งงานนั้นๆ จำเป็นต้องมีการถ่ายทอดความรู้หรือความเชี่ยวชาญส่งต่อไปยังผู้ที่ทำงานร่วมกัน ภายในสภาพแวดล้อมการทำงานเดียวกัน ตามวัตถุประสงค์ของสมรรถนะหลักนี้ การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของตนมีความสำคัญ ช่วยสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา แต่ในทางปฏิบัติในสภาพปัจจุบันการพัฒนาข้าราชการของสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. (2553ก, 2553ข) มีการดำเนินการส่วนของการพัฒนาสมรรถนะหลักให้กับข้าราชการพลเรือน ด้วยการจัดทำหลักสูตรชุดการฝึกอบรมออนไลน์ผ่านระบบ e-Learning และกำหนดให้ผู้เริ่มต้นเข้ารับราชการเรียนรู้ผ่านระบบ e-Learning ศึกษาด้วยตนเอง เมื่อผ่านการอบรมแล้วข้าราชการพลเรือนได้รับการปรับระดับสมรรถนะเพิ่มขึ้น โดยข้าราชการพลเรือนจะมีสมรรถนะหลักตามตำแหน่งงาน นอกเหนือจากการพัฒนาวิธีการดังกล่าว ข้าราชการต้องเข้าร่วมกิจกรรมอบรมนอกสถานที่ 1 ครั้งมีระยะเวลาเพียง 1-2 วัน เพื่อมีกิจกรรมกลุ่มรวมกันข้าราชการพลเรือนให้มีความสามารถในการศึกษา พัฒนาตนเองให้มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานมากยิ่งขึ้น แต่กิจกรรมดังกล่าวยังไม่เพียงพอสามารถทำให้การพัฒนาข้าราชการบรรลุตามยุทธศาสตร์ได้ โดยดูจากรายงานของสำนักงาน ก.พ. พบว่า อุปสรรคที่เกิดขัดขวางการพัฒนาการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ คือ การขาดแรงจูงใจที่จะพัฒนาความรู้ และความสามารถของตนเองให้เพิ่มมากขึ้น ตลอดจนการขาดแรงจูงใจการพัฒนาตนเองให้มีความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ

ของตนเอง เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน เช่น ในด้านความรู้ ขาดความรู้ที่จำเป็นในงานหรือ ผลงานไม่บรรลุเป้าหมาย ในด้านทักษะ ขาดทักษะและความเชี่ยวชาญในงานที่ดำเนินอยู่ในปัจจุบัน ไม่สามารถนำความรู้และทักษะต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ ขาดทักษะในการศึกษาติดตามองค์ความรู้ เทคโนโลยีวิทยาการใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน รวมถึงการมองตนเองว่าเป็นเพียงผู้ตามและมีหน้าที่เพียงทำงานตามที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น มีความพอใจกับความรู้และแนวทางปฏิบัติแบบดั้งเดิม ไม่ชอบศึกษาและติดตามองค์ความรู้หรือวิทยาการใหม่ๆ ที่เกี่ยวกับงาน ไม่มีความกระตือรือร้นสร้างสรรค์ผลงานและผลสัมฤทธิ์ให้เกิดประโยชน์

อีกทั้ง จากรายงานของ สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. (2553ข); สำนักพัฒนาระบบงานประจำเนกตำแหน่งและค่าตอบแทน สำนักงาน ก.พ. (2552ก); สำนักวิจัยและพัฒนา ระบบงานบุคคล สำนักงาน ก.พ. (2552, 2554) พบว่า ข้าราชการพลเรือน 4 กลุ่ม คือ ประเภททั่วไป ระดับชำนาญงาน (O2) และระดับอาวุโส (O3) ประเภทวิชาการ (K1) ระดับปฏิบัติการ และระดับชำนาญการ (K2) ที่เป็นข้าราชการพลเรือนในระดับซี 5-7 เดิม และเป็นข้าราชการพลเรือนกลุ่มใหญ่ที่สุดที่มีปัญหาในการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพในการเลื่อนระดับความเชี่ยวชาญของตนจากระดับที่ 2 ไปเป็นระดับที่ 3 (ระดับชำนาญการ-Proficiency) มีปัญหาคอขวดในการเลื่อนตำแหน่งราชการจนเกษียณในตำแหน่งเดิม และมีปัญหาคอขวดการพัฒนาสมรรถนะที่ไม่เป็นระบบ การพัฒนาสมรรถนะที่ไม่มีความต่อเนื่อง และขาดการประเมินผลและติดตามผล ซึ่งการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพจะทำให้ข้าราชการพลเรือนกลุ่มนี้สามารถพัฒนาตนเอง และปรับปรุงและพัฒนาระบบงานของตนเอง เพื่อให้บริการประชาชนและหน่วยงานอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้

นอกเหนือจากการอบรมพัฒนาคุณภาพข้าราชการที่กล่าวมา การรักษาความรู้หรือการเตรียมรับการสูญเสียอัตรากำลังจากการเกษียณอายุ เพื่อสร้างความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน สำนักงาน ก.พ. จึงสนับสนุนให้หน่วยงานสร้างวัฒนธรรมองค์การการเรียนรู้ เพื่อแก้ปัญหาคอขวดจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างอายุและความหลากหลาย ด้วยการวางระบบการขยายปรับเปลี่ยนอายุเกษียณ และพัฒนารูปแบบการจ้างงานหลังการเกษียณอายุในตำแหน่งหรือสายงานที่จำเป็นหรือขาดแคลน ด้วยการวางระบบการจัดการความรู้ ให้พร้อมกับการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องไม่ขาดช่วง เนื่องจากการจัดการความรู้จะถอดความรู้จากบุคลากรออกมาใช้ประโยชน์ โดยเฉพาะความรู้ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานจริงที่เป็นความรู้ในลักษณะทักษะและประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ดังนั้น การจัดการความรู้จึงเน้นจากการปฏิบัติเป็นสำคัญที่ต้องแนบแน่นอยู่กับการทำงานประจำ โดยให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานมากกว่านักทฤษฎีเท่านั้น เนื่องจากการใช้การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือนี้จะทำให้ข้าราชการผู้ซึ่งเป็นนักปฏิบัติสามารถประยุกต์ใช้ไปตามสถานการณ์อย่างเหมาะสม และในขณะเดียวกันการจัดการความรู้ยังเป็นเครื่องมือในช่วยให้ข้าราชการเกิดการสั่งสมความเชี่ยวชาญใน

งานอาชีพของตน รวมถึงการนำพาองค์กรให้พัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ที่แท้จริงได้อีกด้วย สอดคล้องกับ วิจารย์ พานิช (2548) อธิบายถึง การจัดการความรู้ว่าเป็นเครื่องมือในการรักษาความรู้ความเชี่ยวชาญที่อาจสูญหายไปพร้อมบุคลากร รวมทั้งสนับสนุนให้เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรด้วยวิธีการเรียนรู้ร่วมกัน นอกจากนี้ Engeström (1995) กล่าวว่า ความรู้ที่ถูกสร้างขึ้นใหม่ คือ การฝึกความเชี่ยวชาญในระดับบุคคลนั่นเอง ดังนั้น การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือในการจัดการองค์กรให้บรรลุเป้าหมายของงาน ซึ่งจะทำให้สามารถพัฒนาบุคลากรไปพร้อมๆ กัน รวมถึงเมื่อบรรลุเป้าหมายทั้งสองแล้ว ก็จะนำไปสู่การพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้อีกด้วย

ในทางปฏิบัติยังมีผู้พบว่าการจัดการความรู้ที่นำมาปฏิบัติกันนั้นยังมีข้อบกพร่องที่ต้องนำมาพิจารณา เช่น การศึกษาของ Polanyi (2009) และ Majewski and Usoro (2011) กล่าวถึง วิธีการแบ่งปันในกระบวนการจัดการความรู้ว่าแม้จะเป็นวิธีง่ายๆ ในการแลกเปลี่ยนความรู้ในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน การจัดกิจกรรมและโครงการการแบ่งปันผลงาน เผยแพร่ผลงานที่ประสบความสำเร็จในวงกว้าง ยังพบว่าไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร เพราะส่วนใหญ่ผลงานที่ปรากฏมักจะเป็นเพียงเอกสารเฉพาะสายงานหลัก ทำให้ความรู้โดยนัย (Tacit Knowledge) ไม่ปรากฏเพื่อนำไปพัฒนาได้อย่างแท้จริง โดยปัญหาที่สำคัญอีกประการ คือ การขาดแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมในกระบวนการจัดการความรู้ โดยในสภาพปัจจุบัน Bray (2007) กล่าวว่า องค์กรต้องเผชิญหน้ากับความรู้ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซับซ้อน การรวบรวมความรู้ปัญหา เพื่อตอบสนองต่อองค์กร ให้สามารถปรับตัวทันต่อการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ ดังนั้นการปรับสภาพแวดล้อมจะเน้นด้านปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญในการจัดการความรู้ นอกจากนี้แม้เทคโนโลยีจะอำนวยความสะดวกในการแลกเปลี่ยนความรู้และให้โอกาสในการแบ่งปันความรู้ มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจของมนุษย์ แต่ในทางกลับกันมีอิทธิพลทางด้านลบต่อพฤติกรรมและกระบวนการการแลกเปลี่ยนความรู้เช่นกัน เช่น บุคคลไม่พยายามที่จะแลกเปลี่ยนความรู้และการทำงานร่วมกันเพราะเชื่อว่าตนเองสามารถหาความรู้ได้ด้วยตนเองผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแทน สอดคล้องกับการศึกษาของ Davenport and Prusak (2000), Collison and Parcell (2002), Daniel, Mccalla, and Schwier (2008), และ Bell (2011) กล่าวว่า สาเหตุของการจัดการความรู้ที่ไม่ประสบความสำเร็จ บุคคลขาดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ขาดการมีปฏิสัมพันธ์ และขาดการสื่อสารระหว่างบุคลากรในองค์กร ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ดังนั้นกระบวนการจัดการความรู้ถือว่าเป็นฟันเฟืองหลักทำให้การจัดการความรู้ให้ประสบความสำเร็จ การมีกลวิธีที่ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันของผู้ร่วมงาน และการสร้างแรงจูงใจเพื่อเกิดการสร้างความรู้ร่วมกันให้กับองค์กร ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงประเด็นดังกล่าว พบ การศึกษาของ Brown and Duguid (1991) และ Lave and Wenger (1991) กล่าวถึง เครือข่าย



ทางสังคมมีส่วนสนับสนุนการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันผ่านระบบ หรือใช้เป็นฐานสำหรับชุมชนนักปฏิบัติ ทำหน้าที่เป็นฐานสำหรับการจัดการความรู้ ทำให้เครือข่ายทางสังคมได้รับความสนใจเพิ่มขึ้น เนื่องจากสื่อสังคมเป็นกระบวนการที่ไม่ค่อยเป็นทางการ หรืออาจจะกล่าวเพิ่มเติมได้ว่า สิ่งที่สำคัญของการจัดการความรู้ คือ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มคน ไม่ใช่เพียงเป็นการรวบรวมข้อมูลขึ้นมาเท่านั้น (KM is not “Collecting Data” but “Connecting People”) องค์กรควรสร้างค่านิยมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นพื้นฐาน และเปิดโอกาสให้บุคลากรที่มีความคิดให้สามารถเริ่มต้นคิดสร้างสรรค์และลุกขึ้นมาทำสิ่งใหม่ได้ จะเห็นได้ว่านักวิชาการให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มคนก่อนการรวบรวมข้อมูลในการจัดการความรู้ นอกจากนี้ Trentin (2006) กล่าวว่า เครือข่ายการเรียนรู้เป็นกระบวนการที่สนับสนุนเครือข่ายของความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในกระบวนการเรียนรู้ ซึ่งประกอบด้วย ผู้เรียน ผู้สอนและผู้เชี่ยวชาญ สอดคล้องกับ Cohen (1984), Daniel et al. (2008), Sloep and Berlanga (2011) และ Bell (2011) กล่าวว่า ผลลัพธ์จากการมีปฏิสัมพันธ์และการเรียนรู้ร่วมกันจะเพิ่มพันธะสัญญาที่มีต่อกระบวนการเรียนรู้ เป็นแรงจูงใจในการเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อเชื่อมต่อกับความรู้ที่อยู่ในฐานข้อมูลกับบุคลากรในบริบทที่ถูกต้อง และยกระดับการเรียนรู้ในระดับบุคคล (Leverage) เกิดการพัฒนาพลวัตการเรียนรู้แบบเครือข่าย และแบบกลุ่มเพื่อน (Peer-support) หรือการมีส่วนร่วมในเครือข่าย ต่อมา Trentin (2010) พัฒนาการศึกษาค้นพบและสร้างคำว่า เครือข่ายชุมชนมืออาชีพ (Networked Communities of Professionals) ที่เป็นรูปแบบหนึ่งของชุมชนนักปฏิบัติที่เน้นการใช้เทคนิคการแบ่งกลุ่มผู้เรียนเป็นแบบคู่ กลุ่มย่อย กลุ่มใหญ่ และการออกแบบการสื่อสารเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง เช่น แบบหนึ่งต่อหนึ่ง แบบหนึ่งต่อหลายคน หรือหลายคนต่อหลายคน เพื่อพัฒนาปฏิสัมพันธ์ (Interaction) การเรียนรู้ร่วมกัน (Collaborative) การผลิตผลงานร่วมกัน (Co-Production) โดยมีกระบวนการทำซ้ำอย่างต่อเนื่อง (Ongoing Process) มีผลให้เกิดยกระดับความรู้และทักษะของผู้เรียนให้เกิดเป็นความเชี่ยวชาญ Trentin (2010, p. 61) ได้กล่าวเพิ่มเติม กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning) มีส่วนสำคัญในการพัฒนาความเชี่ยวชาญ เพราะเป็นกระบวนการแบ่งปันประสบการณ์และการสร้างความรู้โดยนัย โดยที่บุคคลสามารถรับความรู้โดยนัยได้โดยตรงจากผู้อื่นผ่านการดำรงชีวิตร่วมกับผู้อื่น ด้วยการสังเกตซึ่งกันและกัน และอาศัยอยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน (Bell, 2011; Billingham, 2007; Sloep & Berlanga, 2011)

สิ่งสำคัญของกระบวนการเรียนรู้ทางสังคม คือ ประสบการณ์ เกิดจากการเรียนรู้โดยการสังเกต การเลียนแบบ และการเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติ (Macionis & Gerber, 2011) รวมถึงการสะท้อนกลับที่เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความรู้ในองค์กร ตามหลักการสร้างพุทธิปัญญาทางสังคม (Social Cognitive) ที่เน้นเรื่องการถ่ายทอดความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการกำกับตนเอง เพื่อไม่ให้บุคคลละทิ้งโอกาสในการใช้ทักษะความรู้ความสามารถที่ได้สะสมมา ความเชื่อมั่นในความสามารถ

แห่งตนส่งผลเกื้อกูลต่อเจตนาธรรม์ และความมุ่งมั่นในทางบวก รวมทั้งการสนับสนุนแหล่งข้อมูลที่สะท้อนให้บุคคลรับรู้ในความสามารถแห่งตน การเรียนรู้จะเกิดขึ้นเมื่อผู้เรียนได้ประมวลความรู้ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาจากสภาพแวดล้อม ซึ่งบุคคลจะทำการสำรวจ ทำความเข้าใจ และถูกผลักดันด้วยแรงจูงใจภายในบุคคลให้เกิดเป็นพฤติกรรมที่ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ด้วยการค้นพบด้วยตนเอง (Bruner, 1966) ความรู้จึงเกิดจากปฏิสัมพันธ์ 3 ส่วน คือ บุคคล (Individual) เป้าหมาย (Object) ชุมชน (Community) โดยจะแสดงออกมาเป็นผลลัพธ์ (Engeström, 1995) สอดคล้องกับการศึกษาของ Jonassen, Howland, Moore, and Marra (2003) กล่าวว่า การเรียนรู้แบบเครือข่ายทำให้ความรู้ถูกสร้างขึ้นหลังจากเกิดการสนทนา การยอมรับซึ่งกันและกัน การเรียนรู้ร่วมกัน และการสะท้อนกลับระหว่างกัน และ Drexler (2010) กล่าวเพิ่มเติมอีกว่า การเรียนรู้แบบเครือข่าย สามารถพัฒนาทักษะการใช้เครือข่ายเพื่อการเรียนรู้และสร้างเป็นความรู้ของตนเอง ดังนั้นจากการศึกษาที่กล่าวมา ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญของการสร้างเครือข่ายชุมชนมืออาชีพเป็นกระบวนการในการเพิ่มแรงจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้มากขึ้น เอื้อให้เกิดโอกาสในการเรียนรู้และแสวงหาแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practices) ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาและสร้างเป็นองค์ความรู้ที่แข็งแกร่งขององค์กร และใช้งานได้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา สอดคล้องกับที่ Senge (1990) กล่าวว่า องค์กรที่มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร จะทำให้องค์กรสามารถสร้างผลลัพธ์ที่ต้องการได้อย่างแท้จริง กลายเป็นองค์กรที่บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีแตกแขนงทางความคิด ได้รับการยอมรับและความสนใจ เอาใจใส่ สะท้อนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในองค์กร จนเกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้ไปทั่วทั้งองค์กร

นอกจากนี้ ผู้วิจัยพบว่า เครื่องมือที่ทันสมัยและเอื้อให้เกิดการมีปฏิสัมพันธ์เกิดขึ้นภายในหน่วยงานในปัจจุบัน ได้แก่ สื่อสังคม ซึ่งถือว่าเป็นเครื่องมือที่น่าสนใจ เนื่องจากสามารถใช้ในการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ไม่มีขั้นตอนที่ซับซ้อน และเป็นที่ยอมรับใช้กันอย่างกว้างขวาง ดังนั้น การเลือกสื่อสังคมเป็นเครื่องมือในการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสามารถทำได้ง่าย โดยจะรู้สึกว่าการบังคับอยู่กับหน้าจอคอมพิวเตอร์หรือห้องฝึกอบรม สามารถที่จะใช้อุปกรณ์สื่อสารทุกชนิดที่มีอยู่และเข้าศึกษาข้อมูลต่างๆ ได้ตลอดเวลา เมื่อความสะดวกและง่ายมีมากขึ้นสามารถตอบสนองความอยากรู้อยากเห็น ทำให้เกิดการกระตุ้นหรือเรียนรู้ที่จะชวนขยายหาความรู้มาแลกเปลี่ยนกัน สร้างเป็นพฤติกรรมทำซ้ำอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งสมาชิกยังเกิดทัศนคติที่ดีต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน ทำให้สมาชิกเกิดสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญและสามารถนำเทคนิคไปปรับใช้กับการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน และการศึกษาของ Richardson and Mancabelli (2011) สนับสนุนว่าสื่อสังคมมีความสำคัญต่อการพัฒนาชุมชนเครือข่ายมืออาชีพ ประกอบด้วย (1) การเข้าถึงข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล การสร้างความรู้ซึ่งผู้สอนสามารถสื่อสารโดยใช้บล็อก ในการโพสต์ข้อความหรือทวีต การบันทึกในวิกิส์ การอภิปรายแบบ

กลุ่ม และการส่งข้อความเพื่อสร้างความเข้าใจให้ผู้เรียนในเนื้อหาได้อย่างลึกซึ้ง และผู้เรียนสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลดิจิทัล การปรับเนื้อหาและการแบ่งปันเนื้อหาด้วยกระบวนการทำซ้ำอย่างต่อเนื่อง (2) ช่วยผู้สอนในการแก้ปัญหาการฝึกปฏิบัติและพัฒนาทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้เรียน โดยใช้เครื่องมือสื่อสารในการตั้งคำถามเพื่อช่วยผู้เรียนแก้ปัญหาและการฝึกปฏิบัติให้เข้าใจในหลักการอย่างลึกซึ้ง อีกทั้งช่วยเพิ่มความรู้และประสบการณ์ในการแก้ปัญหาหรือสำรวจประเด็นที่น่าสนใจโดยใช้เครือข่ายในการเรียนรู้ร่วมกัน

Kaplan and Haenlein (2010) และ Kietzmann, Hermkens, McCarthy, and Silvestre (2011) กล่าวว่า คุณลักษณะสำคัญประการหนึ่งของสื่อสังคม คือ สนับสนุนผู้ใช้สื่อสังคมสร้างเนื้อหาขึ้นด้วยตนเอง ทำให้เกิดการแบ่งปันความคิดเห็น แบ่งปันข้อมูลเชิงลึก แบ่งปันความรู้ และเนื้อหาอื่นๆ ที่ผู้ใช้สื่อสังคมสร้างขึ้น สอดคล้องกับ ปราโมทย์ พรหมจันทร์ (2553) กล่าวว่า สื่อสังคมเป็นทั้งเครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร เครื่องมือเผยแพร่และแลกเปลี่ยน รวมถึงเครื่องมือสืบค้นอีกด้วย สื่อสังคมจึงเป็นช่องทางเผยแพร่เนื้อหา ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนั้น Lee and Ma (2012) กล่าวว่า สื่อสังคมทำให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ทางสังคม เพราะสื่อสังคมสร้างพื้นที่ให้บุคคลมีปฏิสัมพันธ์ สร้างความสัมพันธ์ และกระชับความสัมพันธ์ทางสังคมกับบุคคลอื่นๆ อีกทั้งเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของเป็นแรงจูงใจในการเข้าใช้สื่อสังคม และ Kietzmann et al. (2011) กล่าวเพิ่มเติมว่า ผู้ใช้สามารถสร้างชุมชนและชุมชนย่อยเพิ่มมากขึ้นกลายเป็นเครือข่ายสังคมกลุ่มใหญ่ และทำให้เกิดพหุทธิปัญญาทางสังคมจากประสบการณ์ในการใช้ การสร้างความรู้ การแบ่งปัน หรือสารสนเทศ ส่งผลให้ผู้ใช้มีส่วนร่วมในการสะท้อนกลับการปฏิบัติของตนเองอีกด้วย สุดท้ายนี้ งานวิจัยของ Joksimovic, Gasevic, Loughin, Kovanovic, and Hatala (2015) และ Kovanovic, Gasevic, Joksimovic, Hatala, and Adesope (2015) พบว่า สื่อสังคมยังมีส่วนช่วยให้สมาชิกสามารถสะท้อนกลับเนื้อหาที่เป็นความรู้ ความเชี่ยวชาญของตน สะท้อนกลับกับเพื่อสมาชิก และสะท้อนกลับกับผู้สอนในการเรียนรู้แบบเครือข่ายและยังช่วยสนับสนุนการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพให้กับสมาชิกได้อย่างมีประสิทธิภาพมากอีกด้วย

จากความเป็นมาที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญการพัฒนา รูปแบบการพัฒนา สมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน ด้วยกระบวนการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อเป็นต้นแบบในการพัฒนาบุคลากรในหน่วยราชการสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาข้าราชการพลเรือน รวมทั้งสามารถแก้ปัญหการพัฒนา สมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการได้อย่างเป็นระบบ สร้างแรงจูงใจให้มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการให้มีส่วนร่วมในการเรียนรู้ จัดการความรู้ทั้งในระดับตนเองและองค์กร ลดช่องว่าง เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานให้มีได้ผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

## คำถามในการวิจัย

1. สภาพ ความต้องการและปัญหาการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือนในปัจจุบันเป็นอย่างไร และพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมของข้าราชการพลเรือนเป็นอย่างไร
2. รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน สามารถพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือนได้หรือไม่
3. องค์ประกอบและขั้นตอนของรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือนมีอะไรบ้าง

## วัตถุประสงค์ในการวิจัย

### วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน

### วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการพลเรือนเกี่ยวกับสภาพ ความต้องการและปัญหาการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน และความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมของข้าราชการพลเรือน
2. เพื่อสร้างและทดลองใช้รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน
3. เพื่อนำเสนอรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน

## สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นที่มีต่อสภาพ ความต้องการ และปัญหาการพัฒนาสมรรถนะฯ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 ข้าราชการพลเรือนที่เข้าร่วมกิจกรรมตามรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

สำหรับข้าราชการพลเรือน มีผลการประเมินสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญงานอาชีพสูงกว่าก่อนการใช้รูปแบบอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ประกอบด้วยสมมติฐานย่อย ดังนี้

2.1 ข้าราชการพลเรือนที่เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาตามรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน มีคะแนนเฉลี่ยการสะท้อนกลับขั้นตอนการปฏิบัติงานแตกต่างกันก่อนการใช้รูปแบบอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

2.2 ข้าราชการพลเรือนที่เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาตามรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน มีคะแนนเฉลี่ยของผลการประเมินตนเองหลังการพัฒนาแตกต่างกันก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 3 ข้าราชการพลเรือนที่เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาตามรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน มีค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมในสื่อสังคมแตกต่างกันก่อนการใช้รูปแบบอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 4 การมีส่วนร่วมในสื่อสังคมของข้าราชการพลเรือนมีความสัมพันธ์กับจำนวนข้อความในการเผยแพร่เนื้อหา จำนวนข้อความที่เกี่ยวข้องกับเรียนรู้ร่วมกัน และจำนวนข้อความรวมทั้งหมดอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 5 ข้าราชการพลเรือนที่เข้าร่วมกิจกรรมตามรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน มีคะแนนเฉลี่ยผลสังเกตผลงานการเรียนรู้ร่วมกันสูงกว่าก่อนการใช้รูปแบบอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

5.1 ข้าราชการพลเรือนที่เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาตามรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน มีจำนวนเอกสารอ้างอิงในผลงานหลังการพัฒนาแตกต่างกันก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

5.2 ข้าราชการพลเรือนที่เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาตามรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน มีจำนวนแหล่งข้อมูลของสมาชิกหลังการพัฒนาแตกต่างกันก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

5.3 ข้าราชการพลเรือนที่เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาตามรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน

อาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน มีจำนวนข้อความที่เกี่ยวกับการผลิตผลงานร่วมกันและการแบ่งงาน หลังการพัฒนาแตกต่างกันก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

5.4 ข้าราชการพลเรือนที่เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาตามรูปแบบการจัดการความรู้ สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน อาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน มีจำนวนข้อความการถ่ายโอนความรู้หลังการพัฒนาแตกต่างกันก่อน การพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

## ขอบเขตของการวิจัย

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน ผู้วิจัยศึกษาเฉพาะ ข้าราชการพลเรือนเพื่อพัฒนาระดับความเชี่ยวชาญจากระดับที่ 2 ขึ้นระดับที่ 3 เท่านั้น

2. รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษา เครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ สำหรับข้าราชการพลเรือนให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับบุคคล กลุ่ม และองค์กร

3. การวิจัยนี้ใช้เพื่อพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพล เรือนนำเสนอในรูปแบบของโมดูล

### ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1.1 ประชากร

1.1.1 ข้าราชการพลเรือนสามัญ บรรจุและแต่งตั้งตามพระราชบัญญัติระเบียบ ข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551

##### 1.1.2 ผู้เชี่ยวชาญรับรองรูปแบบ

##### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

1.2.1 ข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นขึ้นไป (ระดับ 7-8 เดิม) ในกลุ่ม บริหารงานบุคคล สำนักบริหารกลางของส่วนราชการฝ่ายพลเรือน ตามพระราชบัญญัติระเบียบ ข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551

1.2.2 ข้าราชการพลเรือนประเภททั่วไป ระดับชำนาญงาน (O2) และระดับอาวุโส (O3) ประเภทวิชาการ ระดับปฏิบัติการ และระดับชำนาญการ (K2) หรือเทียบเท่า (ระดับซี 5-7 เดิม)

##### 1.2.3 ผู้เชี่ยวชาญรับรองรูปแบบ

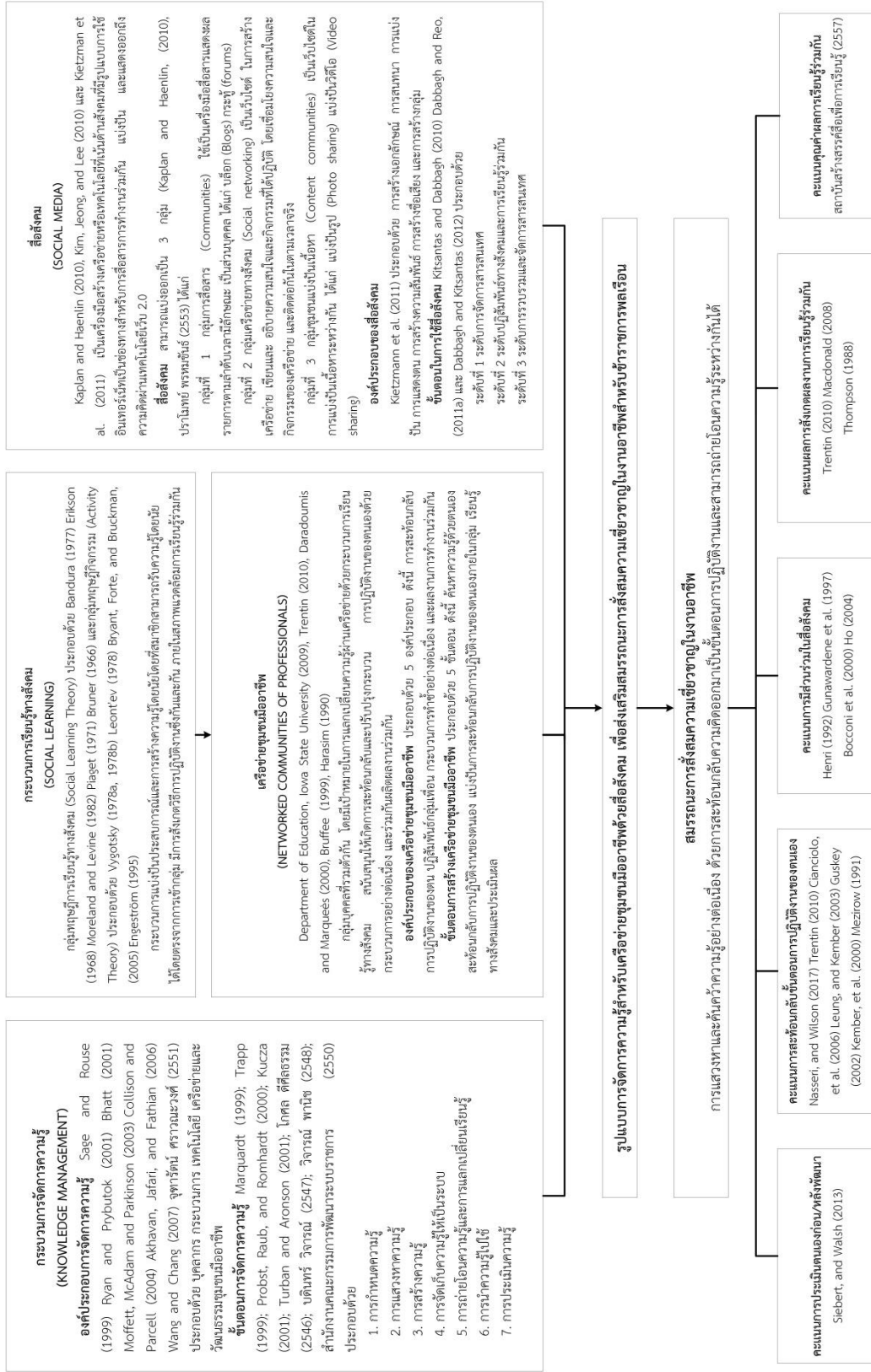
### ขอบเขตด้านตัวแปร

#### 1. ตัวแปรที่ศึกษา

- 1.2 ตัวแปรต้น ได้แก่ รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม
- 1.3 ตัวแปรตาม ได้แก่ สมรรถนะการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน



กรอบแนวคิดในการวิจัย





### คำอธิบายกรอบแนวคิดในการวิจัย

รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน มีกรอบแนวคิดที่นำมาใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย (1) กระบวนการจัดการความรู้ (2) กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม (3) เครือข่ายชุมชนมืออาชีพ และ (4) สื่อสังคม

#### 1. กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process)

Marquardt (1999), Trapp (1999), Probst, Raub, and Romhardt (2000), Kucza (2001) และ Turban and Aronson (2001), โกศล ดีศีลธรรม (2546), บดินทร์ วิจารณ์ (2547), วิจารณ์ พานิช (2548), สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2550)

องค์ประกอบของการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ

1. บุคลากร หมายถึง บุคลากรที่มีบทบาทในการจัดการความรู้ ช่วยในการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมตามกระบวนการ ได้แก่ ผู้นำกลุ่ม ผู้เชี่ยวชาญ และกลุ่มเพื่อน

2. กระบวนการ หมายถึง รูปแบบ วิธีการดำเนินการหรือทำกิจกรรมจัดการความรู้เป็นลำดับขั้นตอนเชื่อมโยงสัมพันธ์กันเพื่อทำให้เกิดการเรียนรู้ เกิดการปรับปรุง สร้างการไหลเวียนของความรู้ที่เอื้ออำนวยให้เกิดความสำเร็จของงานยิ่งขึ้นและนำไปสู่ผลงาน

3. เทคโนโลยี หมายถึง เครื่องมือเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของความรู้ในองค์กรให้เป็นความรู้ที่เกิดประโยชน์ต่อบุคลากร ตามรูปแบบที่บุคลากรต้องการ ได้แก่ เทคโนโลยีด้านการติดต่อสื่อสาร เทคโนโลยีสนับสนุนการทำงานร่วมกัน และเทคโนโลยีสำหรับการจัดเก็บ

4. เครือข่าย คือ รูปแบบการประสานงานของบุคคล กลุ่มหรือองค์กรที่มีแหล่งทรัพยากรเป็นของตนเอง มีเป้าหมาย มีวิธีการทำงาน และมีกลุ่มเป้าหมายของตนเอง หรือการรวมตัวของเครือข่ายขนาดเล็กที่มีปฏิสัมพันธ์และแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน เครือข่ายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ ได้แก่ เครือข่ายบุคลากร เครือข่ายอินเทอร์เน็ต

5. วัฒนธรรมชุมชนมืออาชีพ หมายถึง วัฒนธรรมด้านความรู้ในการสร้างแรงจูงใจ ความไว้วางใจ และความรู้สึกร่วมกัน เพื่อสร้างผลงานการเรียนรู้ร่วมกันที่มีพื้นฐานจากการแลกเปลี่ยนและถ่ายโอนความรู้ระหว่างสมาชิก

ขั้นตอนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดความรู้ เป็นการพิจารณาวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายองค์กร และเพื่อดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย ความต้องการจำเป็นที่จะใช้ความรู้ ความรู้ที่มีอยู่เดิม ลักษณะของสินทรัพย์ทางปัญญา

2. การแสวงหาความรู้ เป็นการนำข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ที่มีอยู่ภายในและภายนอกองค์กร เช่น การสอนงาน การฝึกอบรม การสัมมนา การประชุม การแสดงผลงาน การเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงและการลงมือปฏิบัติ

3. การสร้างความรู้ เป็นการนำความรู้มาถ่วงถ่วงและสร้างคุณค่า สร้างเป็นความรู้ใหม่ พัฒนาให้เกิดคุณค่า สร้างเป็นแนวคิดทฤษฎีใหม่ เช่น สร้างองค์ความรู้หรือการคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่

4. การจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ เป็นการจัดเก็บความรู้ไว้เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงสืบค้นได้ตามความต้องการ โดยคำนึงถึงวิธีการจัดเก็บ การบันทึกเป็นฐานข้อมูล หรือเป็นลายลักษณ์อักษร มีการจัดหมวดหมู่ให้สมาชิกสามารถเข้าถึงความรู้ที่ต้องการเพื่อการตัดสินใจการแก้ปัญหา การปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว

5. การถ่ายโอนความรู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นการแลกเปลี่ยนแบ่งปันการเผยแพร่ การถ่ายโอนความรู้ สามารถจัดทำได้หลายวิธี เช่น การจัดทำความรู้ที่ชัดเจนให้เป็นเอกสาร ฐานความรู้ สารสนเทศ หรือการถอดความรู้โดยนัย สร้างชุมชนการเรียนรู้ การสร้างเครือข่าย การหมุนเวียนงาน การข้ามสายงาน เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ การประชุม อบรมสัมมนา

6. การนำความรู้ไปใช้ เป็นการประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อการตัดสินใจ การแก้ปัญหาและการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

7. การประเมินผลความรู้ หมายถึง การประเมินความสำเร็จของการจัดการความรู้ ซึ่งเป็นกระบวนการของการจัดการความรู้ตามขั้นตอนต่างๆ และนำผลที่ได้มาปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 2. กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning)

กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม มีทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) ประกอบด้วย Bruner (1966), Erikson (1968), Piaget (1971), Moreland and Levine (1982), Bandura (1977) และกลุ่มที่ 2 ทฤษฎีกิจกรรม (Activity Theory) ประกอบด้วย Vygotsky (1978a, 1978b), Leont'ev (1978), Engeström (1995), Bryant, Forte, and Bruckman (2005)

กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในงานวิจัยนี้ หมายถึง กระบวนการแบ่งปันประสบการณ์และการสร้างความรู้โดยนัย โดยที่สมาชิกสามารถรับความรู้โดยนัยได้โดยตรงจากการเข้ากลุ่ม มีการสังเกตวิธีการปฏิบัติงานซึ่งกันและกัน ภายในสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ร่วมกัน

## 3. เครือข่ายชุมชนมืออาชีพ (Networked Communities of Professionals)

แนวคิดเกี่ยวกับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพ ของ Harasim (1990), Bruffee (1999) Daradoumis and Marqueès (2000), Department of Education Iowa State University (2009), Trentin (2010)

เครือข่ายชุมชนมืออาชีพในงานวิจัยนี้ หมายถึง กลุ่มบุคคลที่รวมตัวกัน โดยมีเป้าหมายในการแลกเปลี่ยนความรู้ผ่านเครือข่ายด้วยกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมสนับสนุนให้เกิดการสะท้อนกลับ และปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานของตนเองด้วยกระบวนการอย่างต่อเนื่อง และร่วมกันผลิตผลงานร่วมกัน

องค์ประกอบของเครือข่ายชุมชนมืออาชีพ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ

1. การสะท้อนกลับการปฏิบัติงานของตนเอง เป็นการเรียนรู้จากการทำความเข้าใจการปฏิบัติงานของตนเอง ทำให้เกิดการแก้ปัญหาหรือการปรับการปฏิบัติงานของตนเอง และทบทวนทำความเข้าใจการปฏิบัติงานของตนเองอีกครั้ง

2. การปฏิสัมพันธ์ ประกอบด้วย การมีปฏิสัมพันธ์กับเนื้อหา การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้สอน และการมีปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มเพื่อน โดยปฏิสัมพันธ์ทั้งหมดส่งผลให้เกิดเป็นประสบการณ์ของสมาชิกเกิดการเรียนรู้ร่วมกัน สร้างเป้าหมายในระดับบุคคลและกลุ่ม เพิ่มระดับของความเป็นสมาชิกในกลุ่ม โดยใช้การอธิบาย การโต้แย้ง การเจรจาต่อรอง

3. กลุ่มเพื่อน เป็นบุคคลที่รวมตัวกันเป็นกลุ่ม โดยสร้างความรู้จากการมีปฏิสัมพันธ์หรือการมีส่วนร่วม พลวัตทางสังคม บทบาทและการพัฒนาความสัมพันธ์ในสมาชิกในกลุ่ม

4. กระบวนการทำซ้ำอย่างต่อเนื่อง เป็นกระบวนการทำซ้ำเพื่อหาสิ่งที่ต้องปรับปรุง และสร้างเป็นความรู้ขึ้นมา เพื่อยกระดับความรู้และทักษะของสมาชิกให้เกิดเป็นความเชี่ยวชาญ โดยใช้วิธีการสร้างโครงสร้างทางพุทธิปัญญาซ้ำหลายครั้ง ทำให้เกิดการบรรจบกันทางปัญญา และใช้แนวคิดการเรียนรู้ทางสังคม เช่น การประนีประนอม การสร้างฉันทามติ ด้วยวิธีการอภิปรายเป็นหลัก เพื่อสะท้อนกลับการปฏิบัติงานของสมาชิกที่มีความแตกต่างกัน เพื่อแบ่งปันและทำความเข้าใจภายในกลุ่ม โดยเริ่มจากการเรียนรู้ร่วมกันในกลุ่มย่อย และกลุ่มใหญ่

5. ผลงานการทำงานร่วมกัน เป็นผลงานที่เกิดขึ้นจริงจากการทำงานร่วมกัน และจากการเรียนรู้ในสถานการณ์จริงของกลุ่ม โดยมีขั้นตอนของการทำงานร่วมกันกับกลุ่มเพื่อน ประกอบด้วย สมาชิกต้องมีปฏิสัมพันธ์กันในการวางแผน การแจกจ่ายงาน การอธิบาย การชี้แจง การให้ข้อมูลและความคิดเห็น การประเมินและนำไปสู่รายละเอียดของประเด็นปัญหา การสร้างและการจัดการงานเป็นเอกสาร

การสร้างเครือข่ายชุมชนมืออาชีพ โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม ประกอบด้วย 5 โมดูล ได้แก่

โมดูลที่ 1 ค้นหาความรู้ด้วยตนเอง สมาชิกจะได้รับการมอบหมายงานจากผู้สอน โดยเป็นลักษณะงานเดี่ยว สมาชิกต้องค้นหาข้อมูล คำตอบได้อย่างอิสระทั้งที่เป็นเอกสารและสื่ออื่นๆ ตามหัวข้อที่กำหนด โดยมีการติดต่อสื่อสารแบบหนึ่งต่อหนึ่งระหว่างผู้สอนกับสมาชิก

โมดูลที่ 2 สะท้อนกลับการปฏิบัติงานของตนเอง สมาชิกสามารถขอความช่วยเหลือจากกลุ่มเพื่อน ผู้สอนเป็นผู้สังเกตและจะแทรกแซงเฉพาะเมื่อกลุ่มเพื่อนไม่สามารถที่จะแก้ปัญหาของสมาชิกแต่ละคนได้ โดยมีการติดต่อสื่อสารแบบหนึ่งต่อหลายคน

โมดูลที่ 3 แบ่งปันการสะท้อนกลับการปฏิบัติงานของตนเองภายในกลุ่ม เป็นกิจกรรมการจับคู่ แบ่งปันการสะท้อนกลับการปฏิบัติงานของตนเองให้กับคู่ ผู้สอนสังเกตและแทรกแซงเมื่อมีการขอความช่วยเหลือที่ชัดเจน โดยมีการติดต่อสื่อสารแบบหนึ่งต่อหนึ่งระหว่างสมาชิกกับสมาชิก

โมดูลที่ 4 เรียนรู้ทางสังคม กิจกรรมแบ่งเป็น 2 ระยะ คือ ระยะที่ 1 แบ่งกลุ่มย่อย ให้สมาชิกนำผลงานจากโมดูลที่ 3 มานำเสนอ และขอความคิดเห็นของกลุ่ม ระยะที่ 2 แบ่งกลุ่มใหญ่ ให้สมาชิกนำผลงานจากระยะที่ 1 มานำเสนอ และลงคะแนนเลือกผลงานมาสร้างเป็นผลงานร่วมกันของกลุ่ม โดยทั้ง 2 ระยะ มีการติดต่อสื่อสาร แบบหลายคนต่อหลายคน ผู้สอนสังเกตและตอบคำถามของกลุ่มผ่านทางหัวหน้ากลุ่ม เมื่อกลุ่มไม่สามารถที่จะแก้ปัญหาของกลุ่มได้

โมดูลที่ 5 ประเมินผล เป็นกิจกรรมที่สมาชิกนำเสนอผลงานของกลุ่มที่ช่วยกันผลิต โดยในรอบแรกให้สมาชิกเป็นผู้ดำเนินรายการ และอภิปรายผลงานการทำงานร่วมกัน จากนั้นผู้สอนเปลี่ยนบทบาทเป็นผู้ดำเนินรายการอภิปรายงานของกลุ่มสมาชิกเพื่อนำไปแก้ไข

#### 4. สื่อสังคม (Social Media)

สื่อสังคมเป็นเครื่องมือสร้างเครือข่ายหรือเทคโนโลยีที่เน้นด้านสังคมที่มีรูปแบบการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางสำหรับการสื่อสารการทำงานร่วมกัน แบ่งปัน และแสดงออกถึงความคิดผ่านเทคโนโลยีเว็บ 2.0 Kaplan and Haenlein (2010), Kim, Jeong, and Lee (2010), Kietzmann et al. (2011)

สื่อสังคม สามารถแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม (Kaplan & Haenlein, 2010; ปราโมทย์ พรหมจันทร์, 2553) ได้แก่

กลุ่มที่ 1 กลุ่มการสื่อสาร (Communication) ใช้เป็นเครื่องมือสื่อสารแสดงผลรายการตามลำดับเวลา มีลักษณะเป็นส่วนบุคคล ได้แก่ บล็อก (Blogs) กระทั่ง (forums) ห้องสนทนา (Chat room)

กลุ่มที่ 2 กลุ่มเครือข่ายทางสังคม (Social networking) เป็นการสร้างเครือข่าย โดยใช้การเขียนและอธิบายความสนใจและกิจกรรมที่ได้ปฏิบัติในกลุ่มเพื่อน และสามารถจัดเก็บเนื้อหาในหน้าเพจของตนได้

กลุ่มที่ 3 กลุ่มชุมชนแบ่งปันเนื้อหา (Content communities) เป็นการแบ่งปันเนื้อหา ระหว่างกัน ได้แก่ แบ่งปันความรู้ แบ่งปันรูป (Photo sharing) แบ่งปันวิดีโอ (Video sharing)

คุณลักษณะของสื่อสังคม (Kietzmann et al., 2011) ประกอบด้วย

1. การสร้างเอกลักษณ์ (Identity) เปิดเผยข้อมูลของสมาชิก ความคิด ความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ เพื่อสร้างความรู้สึกร่วมกัน

2. การสนทนา (Conversations) เป็นการติดต่อสื่อสารระดับบุคคลและระดับกลุ่ม สร้างความคิดโดยการตั้งประเด็น เช่น สภาพแวดล้อม การเมือง เศรษฐกิจ

3. การแบ่งปัน (Sharing) คือ การแลกเปลี่ยน การกระจายและรับเนื้อหา เป็นสื่อกลางในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

4. การแสดงตน (Presence) เป็นการแสดงให้เห็นให้ผู้อื่นได้รับรู้ข้อมูลของสมาชิก เช่น การตั้งสถานะ (Set status) การแสดงตนทางภูมิศาสตร์ (Check in)

5. การสร้างความสัมพันธ์ (Relationships) เป็นการสร้างความสัมพันธ์กับสมาชิกรายอื่นเพื่อเชื่อมโยงให้เกิดการพูดคุย พบปะ แลกเปลี่ยน แบ่งปันสื่อ

6. การสร้างชื่อเสียง (Reputation) เป็นการกำหนดเกณฑ์คุณภาพด้วยความไว้วางใจ หรือความน่าเชื่อถือ โดยการวัดจำนวนผู้ชม จำนวนผู้ชื่นชอบ

7. การสร้างกลุ่ม (Groups) เป็นการสร้างชุมชน ชุมชนย่อย ให้เพิ่มมากขึ้น กลายเป็นเครือข่ายสังคมกลุ่มใหญ่ รวมทั้งกลุ่มเพื่อนและผู้ติดตาม

ระดับปฏิสัมพันธ์ในการใช้สื่อสังคม (Dabbagh & Kitsantas, 2012; Dabbagh & Reo, 2011a; Kitsantas & Dabbagh, 2010) ประกอบด้วย

ระดับที่ 1 ระดับการจัดการสารสนเทศ เป็นการส่งเสริมให้สมาชิกสามารถใช้สื่อสังคม เพื่อสร้างการมีส่วนร่วม สามารถควบคุมการเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง เช่น การสร้างเนื้อหา ใช้เนื้อหา ผลิตผลงานได้ด้วยตนเอง

ระดับที่ 2 ระดับปฏิสัมพันธ์ทางสังคมและการเรียนรู้ร่วมกัน เป็นการใช้สื่อสังคมในการมีส่วนร่วมขึ้นพื้นฐานของกิจกรรมการแบ่งปันและเรียนรู้ร่วมกัน และขยายพื้นที่การเรียนรู้จากระดับบุคคลไปเป็นพื้นที่การเรียนรู้ระดับสังคม โดยใช้การเรียนรู้ร่วมกัน แลกเปลี่ยน แบ่งปัน แสดงความคิดเห็น อภิปรายระหว่างสมาชิกด้วยกัน

ระดับที่ 3 ระดับการรวบรวมและจัดการสารสนเทศ เพิ่มระดับการใช้สื่อสังคมโดยการสังเคราะห์ข้อมูลจากระดับที่ 1 และระดับที่ 2 เพื่อสะท้อนกลับให้เห็นประสบการณ์การเรียนรู้ของตนเองโดยรวม และรวมถึงส่งเสริมการมีส่วนร่วมในกระบวนการประเมินตนเองด้วยการสะท้อนกลับ การปฏิบัติงานของตนเองของสมาชิก

### คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. สมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ หมายถึง การแสวงหาและค้นคว้าความรู้อย่างต่อเนื่อง ด้วยการสะท้อนกลับความคิดออกมาเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงานและสามารถถ่ายทอดโอนความรู้ระหว่างกันได้
2. กระบวนการจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการพัฒนาบุคคลให้สามารถ กำหนดความรู้ แสวงหาความรู้ สร้างความรู้ จัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ ถ่ายโอนความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นำความรู้ไปใช้ และประเมินความรู้
3. องค์ประกอบการจัดการความรู้ หมายถึง ปัจจัยความสำเร็จของการจัดการความรู้ เกิดจากการผสมผสานการทำงานระหว่าง บุคลากร กระบวนการ เทคโนโลยี เครือข่าย และวัฒนธรรม ชุมชนมืออาชีพ
4. ขั้นตอนการจัดการความรู้ หมายถึง ขั้นตอนในการกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ การถ่ายโอนความรู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การนำความรู้ไปใช้ และการประเมินความรู้
5. กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม หมายถึง กระบวนการแบ่งปันประสบการณ์และการสร้างความรู้โดยนัย โดยที่สมาชิกสามารถรับความรู้โดยนัยได้โดยตรงจากการเข้ากลุ่ม มีการสังเกตวิธีการปฏิบัติงานซึ่งกันและกัน ภายในสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ร่วมกัน
6. เครือข่ายชุมชนมืออาชีพ หมายถึง กลุ่มบุคคลที่รวมตัวกัน โดยมีเป้าหมายในการแลกเปลี่ยนความรู้ผ่านเครือข่ายด้วยกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมสนับสนุนให้เกิดการสะท้อนกลับและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานของตนเองด้วยกระบวนการอย่างต่อเนื่อง และร่วมกันผลิตผลงานร่วมกัน
7. สื่อสังคม หมายถึง เป็นเครื่องมือสร้างเครือข่ายหรือเทคโนโลยีที่เน้นด้านสังคมที่มีรูปแบบการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางสำหรับการสื่อสารการทำงานร่วมกัน แบ่งปัน และแสดงออกถึงความคิดผ่านเทคโนโลยีเว็บ 2.0
8. สะท้อนกลับขั้นตอนการปฏิบัติงานของตนเอง หมายถึง สมาชิกทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงานของตนเองและสร้างขั้นตอนการปฏิบัติงานของตนเองขึ้นใหม่
9. โมดูล หมายถึง หน่วยการเรียนรู้ที่ถูกจัดเตรียมเนื้อหาการเรียนรู้ตามหลักสูตรอย่างเป็นลำดับ โดยเน้นตรรกะของความรู้ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมและลำดับของกิจกรรมการในการเรียนรู้ และการประเมินผล
10. ขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐาน (Standard Operating Procedure: SOP) หมายถึง ขั้นตอนการทำงานที่จำแนกการทำงานออกเป็นขั้นตอนย่อยๆ และสามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานประจำ

ได้จริง เพื่อทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดเป็นผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ และลดการสื่อสารที่ผิดพลาด และปฏิบัติงานตามกฎระเบียบที่วางไว้

11. คะแนนการสะท้อนกลับขั้นตอนการปฏิบัติงาน หมายถึง คะแนนที่วัดจากขั้นตอนการปฏิบัติงานของสมาชิกที่เขียนในโมดูลที่ 3, 4, 5 และ 6.1 โดยประเมินจากเกณฑ์การสะท้อนกลับมีคะแนนในช่วง 1-10 คะแนน

12. ผลการประเมินตนเอง หมายถึง ผลการประเมินตนเองของสมาชิกเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ในช่วงก่อนเข้ากิจกรรมการพัฒนาและหลังเสร็จสิ้นกิจกรรมการพัฒนา

13. คะแนนการมีส่วนร่วมในสื่อสังคม หมายถึง ผลรวมของคะแนนที่ได้จากการสังเกตสมาชิกของผู้สอน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลปฏิสัมพันธ์ของสมาชิก ใช้ทดสอบซ้ำ 3 ครั้งในโมดูลที่ 4, 5 และ 6.1 และนำมาคำนวณการมีส่วนร่วมในสื่อสังคมของสมาชิก

14. คะแนนเฉลี่ยผลสังเกตผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน หมายถึง ผลการสังเกตพฤติกรรมของสมาชิกที่เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาด้วยสื่อสังคมในการผลิตผลงานการทำงานร่วมกัน ใช้ทดสอบซ้ำ 3 ครั้งในโมดูลที่ 6.1, 6.2 และ 7

15. คะแนนการประเมินคุณค่าผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน หมายถึง ผลการประเมินคุณค่าของผลงานที่สมาชิกร่วมกันผลิตในกิจกรรมการพัฒนา ใช้ทดสอบในโมดูลที่ 7

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ได้รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทั้งในระดับบุคคล กลุ่มและองค์กร

2. ได้แนวทางการออกแบบเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมปฏิสัมพันธ์การมีส่วนร่วม และการทำงานร่วมกันระหว่างข้าราชการพลเรือน

3. ได้แนวทางการดำเนินโครงการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน เพื่อให้หน่วยงานของรัฐได้นำไปใช้พัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน ผู้วิจัย ดำเนินการศึกษา แนวคิด หลักการ ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อประมวลเป็นพื้นฐานความรู้และกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยแบ่งเนื้อหาที่ศึกษา ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้และการจัดการความรู้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้
2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้

ตอนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมและเครือข่ายชุมชนมืออาชีพ

1. แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้ทางสังคม
2. แนวคิดเกี่ยวกับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพ

ตอนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับสื่อสังคม (Social Media)

1. ความหมายของสื่อสังคม
2. ประเภทของสื่อสังคม
3. คุณลักษณะของสื่อสังคม
4. ระดับปฏิสัมพันธ์การใช้สื่อสังคม
5. ปัจจัยหลักในการใช้สื่อสังคม

ตอนที่ 4 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ และสมรรถนะการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

1. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ
2. แนวคิดการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

ตอนที่ 5 ข้าราชการพลเรือนสามัญ

ตอนที่ 6 ผลการศึกษา วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน



## ตอนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้และการจัดการความรู้

### 1. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้

#### 1.1 ความหมายของความรู้

Blanchard and Thacker (2013) ความรู้ คือ การจัดการแก่นของข้อเท็จจริง หลักการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานและสารสนเทศที่บุคคลได้รับมาอยู่ตลอดเวลา

Drucker (1999) กล่าวว่า ความรู้ คือ สารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงบางสิ่งบางอย่างไปสู่การปฏิบัติ หรือการทำให้คนหรือองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

Davenport and Prusak (1998) กล่าวว่า ความรู้ คือ กรอบการทำงานที่ผสมผสาน ประสบการณ์ ค่านิยม บริบท สารสนเทศ และการรู้คิดที่เกิดจากความเชี่ยวชาญ ทำให้เกิดกรอบในการประเมินคุณค่าของการกระทำที่ได้ทำลงไปแล้ว และประสานประสบการณ์กับสารสนเทศใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นและถูกนำไปใช้เป็นโครงสร้างทางจิตของผู้รู้

Polanyi (1998) กล่าวว่า ความรู้เป็น “สิ่งที่เป็นที่รู้จักอย่างดี” นั่นคือ ความรู้ที่ถูกฝังอยู่ในบุคคล โดยมีสมมุติฐานว่า มีเพียงแต่บุคคลคนนั้นเท่านั้นที่สามารถรู้และแปลงสิ่งที่ตนรู้นั้นไปสู่การปฏิบัติได้ ซึ่งคือวิธีการสร้างแผนผังความคิดที่สามารถแปลงข้อมูลเป็นความรู้และสร้างเป็นองค์ความรู้ใหม่ได้

Nonaka (1994) กล่าวว่า ความรู้ คือ สิ่งมีชีวิต เพราะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และมีการถ่ายโอนผ่านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

Senge (1990) กล่าวว่า ความรู้ คือ ความสามารถที่นำไปสู่การกระทำที่มีประสิทธิภาพ

Chomsky (1959, 1967, 1987) ความรู้ทั่วไป หมายถึง ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในงานแต่ละชนิดที่มีความแตกต่างกันออกไป ข้อมูลที่สามารถเลือกใช้ให้เหมาะกับสถานการณ์และโอกาสในแต่ละงาน

ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ (2548) ให้ความหมายไว้ว่า ความรู้ คือ กรอบของการประสมประสานระหว่างสถานการณ์ ค่านิยม ความรู้ในบริบทและความรู้แจ้งอย่างชัดเจน ซึ่งโดยทั่วไปความรู้จะอยู่ใกล้ชิดกับกิจกรรมมากกว่าข้อมูลและสารสนเทศ ทำให้บุคคลเกิดความตระหนักถึงความสำคัญของความรู้

จากความหมายดังกล่าวผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความรู้ หมายถึง สารสนเทศที่ผสมผสาน ประสบการณ์ ค่านิยม บริบท สามารถเปลี่ยนเป็นการปฏิบัติ และทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 1.2 ประเภทของความรู้

Chomsky (1959, 1967, 1987) แบ่งความรู้ออกเป็น 3 ชนิด คือ

1. ความรู้ที่เป็นข้อเท็จจริง (Declarative Knowledge) คือ ข้อมูล ข้อเท็จจริงต่างๆ เป็นความรู้ที่อธิบายว่าคืออะไร ซึ่ง Gagne and Driscoll (1988, p. 44) จะเรียกความรู้นี้ว่า ความรู้แบบภาษาหรือคำพูด (Verbal Information)

2. ความรู้เชิงปฏิบัติการ (Procedural Knowledge) คือ ความรู้ที่สามารถแสดงออกด้วยการกระทำ หรือสาธิต และอธิบายได้ว่า มีวิธีการทำอย่างไร ความรู้ประเภทนี้ต้องลำดับการเรียนรู้อย่างชัดเจน

3. ความรู้เชิงเงื่อนไข (Conditional Knowledge) คือ ความรู้ที่สามารถนำไปใช้หรือประยุกต์ใช้ในเหตุการณ์ในงาน หรือโอกาสที่เหมาะสม เป็นความรู้ที่อธิบายว่าเมื่อไร และทำไม

Anderson (1982, 1983) ศึกษาการเรียนรู้ในมุมมองของทักษะการได้มาซึ่งความรู้เพื่อพัฒนาการทางพุทธิปัญญาของผู้เรียน 3 ขั้นตอน ประกอบด้วย

1. ความรู้ที่เป็นข้อเท็จจริง (Declarative Knowledge) เป็นการได้มาซึ่งความรู้ที่มีลักษณะเป็นข้อเท็จจริงประกอบด้วยอะไร และมีขั้นตอนอะไรบ้าง ผู้เรียนจะเกิดการเรียนรู้องค์ประกอบของรูปร่างนั้นๆ

2. ความรู้เชิงปฏิบัติการ (Procedural Knowledge) เป็นทักษะของผู้เรียนในการได้มาซึ่งความรู้จากการปฏิบัติจริง โดยผู้เรียนผสมผสานความรู้ที่เป็นข้อเท็จจริงกับวิธีการที่ได้จากการปฏิบัติ และทำให้นั้นบรรลุผลสำเร็จ ผู้เรียนจะเกิดการเรียนรู้ถึงวิธีการนำไปใช้

3. ความรู้ที่เกิดขึ้นเองอย่างอัตโนมัติ (Automatic Knowledge) เป็นความรู้ที่เกิดจากทักษะที่ได้กระทำซ้ำไปซ้ำมาอย่างต่อเนื่องจนกระทั่งทำได้เองอย่างอัตโนมัติ ไม่ต้องใช้ความคิด เป็นทักษะที่ถูกฝึกฝนจนทำได้คล่องแคล่วและทำได้ด้วยจิตใต้สำนึก เป็นความรู้ที่ผสมผสานความรู้ที่เป็นข้อเท็จจริงเข้ากับความรู้เชิงปฏิบัติการได้อย่างลงตัวแล้ว

Anderson (1995) ประเภทความรู้ตามทฤษฎีพุทธิปัญญา ประกอบด้วย

1. ความรู้ที่เป็นข้อเท็จจริง (Declarative Knowledge) เป็นความรู้ที่บุคคลรับรู้และตระหนัก และสามารถบอกเล่ารูปร่างนั้นได้ หรือเรียกอีกอย่างว่า ความรู้ที่เปิดกว้าง (Anderson, 1995, p. 234)

2. ความรู้เชิงปฏิบัติการ (Procedural Knowledge) เป็นความรู้ที่ผู้เรียนเปลี่ยนความรู้ที่เป็นข้อเท็จจริงโดยประมวลความรู้ออกมาใหม่ ให้ตรงกับความต้องการที่จะใช้รูปร่างนั้นมาปฏิบัติงานจริงได้ (Anderson, 1995, p. 204) หลังจากที่ใช้ความรู้ที่เป็นข้อเท็จจริงมาก่อนหน้าแล้ว ความรู้ประเภทนี้จึงเกี่ยวข้องกับภาระงานโดยตรง (Task-related) หลังจากการปฏิบัติงานแล้วผู้เรียนจะสามารถสร้างเป็นแผนผังความคิดไว้ในใจของตนเองได้ และเป็นฐานความรู้เริ่มต้นของตนเอง ก่อนที่จะสั่งสมความรู้

ใหม่ๆ เข้ามา ดังนั้นความรู้เชิงปฏิบัติการเป็นตัวควบคุมประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่ใช่ความรู้ที่เป็นข้อเท็จจริงควบคุม (Anderson, 1995, p. 274)

Polanyi (1967) ผู้นิยาม Tacit Knowledge ไว้ว่า “สิ่งที่เรารู้และความรู้นั้นมากเกินไปที่เราจะบอกออกไปได้” ซึ่งหมายความว่า เป็นความสามารถในการรับรู้ถึงบางสิ่งบางอย่างที่ได้เผชิญหน้า แม้ว่าจะไม่สามารถอธิบายในแง่ของบริบทนั้นได้ก็ตามแต่ก็รู้อยู่ในใจตนเป็นอย่างดี (Context-Independent Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถเรียนรู้ได้ และยากที่จะแปลความหมายอย่างชัดแจ้งได้ ความรู้โดยนัยของ Polanyi จึงเป็นทักษะการวินิจฉัยในภาพรวมของประสบการณ์มนุษย์ ซึ่งจะขึ้นอยู่กับความรู้เชิงปฏิบัติการที่เต็มไปด้วยข้อมูล ข่าวสาร เนื้อหาที่ได้รับรู้มา ความรู้โดยนัยของ Polanyi (2009) ประกอบด้วย 2 แง่มุม คือ เป็นความรู้ในวิธีการและความรู้ถึงเหตุผล

Johnson-Laird (1983) ความรู้โดยนัย เป็นรูปแบบทางจิต (Mental Models) ที่มนุษย์สร้างแบบจำลองการทำงานของโลกโดยการกระทำและการจัดการโดยเปรียบเทียบกับจิตใจของตน เป็นรูปแบบจิต เช่น โครงร่างทางจิต (Schemata) กระบวนทัศน์ (Paradigms) มุมมอง (Perspectives) ความเชื่อ (Beliefs) และมุมมอง (Viewpoints) ที่ช่วยให้บุคคลรับรู้และนิยามโลกของตน

Wagner and Sternberg (1985) กล่าวว่า ความรู้โดยนัย เป็นความรู้ที่มีจะไม่แสดงออกมา หรือเป็นความรู้ที่ไม่เปิดเผย ไม่สามารถสั่งสอนได้โดยตรงด้วยการพูด ไม่ได้อยู่ในจิตสำนึกของคน ซึ่งตรงกันข้ามกับความรู้ที่สอนในห้องเรียน ความรู้โดยนัยเกิดจากการกระทำและวิถีตามธรรมชาติ ซึ่งมีความซับซ้อนตามรูปแบบเงื่อนไขและการกระทำตามสถานการณ์

Schon (1987) กล่าวว่า ความรู้ ประกอบด้วย

1. ความรู้ในการดำเนินการ (Knowing in Action) เป็นความรู้ถึงวิธีการที่สามารถแสดงให้เห็นได้ด้วยเขาวงกตปัญญาของตน เป็นความรู้ที่สามารถสังเกตเห็นได้และแสดงออกมาเป็นในรูปของทักษะ และเป็นความรู้ที่ไม่สามารถบอกกล่าวออกมาได้อย่างชัดเจน เช่น การขี่จักรยาน (Schon, 1987, p. 25) และเป็นความรู้ที่ใช้จัดการกับข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น (Error Problem) เนื่องจากความรู้ในการดำเนินการจะเก็บข้อผิดพลาดมาเป็นประสบการณ์เพื่อใช้เป็นความรู้ในการดำเนินการครั้งต่อไป กระบวนการได้มาซึ่งความรู้ในการดำเนินการ ประกอบด้วย (1) ความรู้ในการสะท้อนกลับด้วยการกระทำ (Reflect in Action) และ (2) ความรู้ในการปฏิบัติ (Knowing in Practice)

2. ความรู้ในการสะท้อนกลับด้วยการกระทำ (Reflect in Action) เป็นการทบทวนความรู้ในการดำเนินการที่ได้กระทำไปแล้วว่าสามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดแบบทันทีทันใดได้หรือไม่ (Surprise Problem) หรือความรู้ในการดำเนินการนั้นสร้างผลลัพธ์ที่ไม่ได้คาดหวังว่าจะเป็นอย่างไรบ้าง (Unexpected Outcome) (Schon, 1987, p. 26)

3. ความรู้ในการปฏิบัติ (Knowing in Practice) เป็นความรู้ในการดำเนินการที่ถูกลำนำไปใช้ในสังคมแล้วสะท้อนกลับมาสร้างเป็นความรู้ใหม่ของตน โดยเฉพาะในการนำไปใช้ในชุมชนนักปฏิบัติ

และการนำไปใช้ในการแก้ปัญหาประจำวัน (Routine Problem) ที่เต็มไปด้วยกฎ ระเบียบ ข้อเท็จจริง (Schon, 1987, p. 33)

Nonaka (1991, 1994) ความรู้แบ่งออกเป็น ความรู้ที่ชัดแจ้ง และความรู้โดยนัย มีรายละเอียดดังนี้

1. ความรู้โดยนัย เป็นรากฐานที่สำคัญในทฤษฎีการสร้างความรู้ขององค์กรและครอบคลุม ความรู้ที่ไม่ชัดเจน และผูกติดอยู่กับความรู้สึก ทักษะการเคลื่อนไหว ประสบการณ์ การรู้ด้วย สัญชาตญาณ ความรู้โดยนัยเป็นความรู้ที่มีลักษณะเชิงคุณภาพคล้ายระบบบอณาโลก มีการประมวลผล แบบคู่ขนานที่ต่อเนื่องกันและมีตัวแปรที่ซับซ้อน เป็นความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์อย่างแท้จริง เพราะมีความเกี่ยวโยงระหว่างบุคคลกับวัตถุในสถานการณ์ที่อยู่เหนือการแยกวัตถุวิสัยออกจาก อัตวิสัยได้ ทำให้บุคคลตกผลึกความคิดออกมาในการแก้ปัญหา

2. ความรู้ที่ชัดแจ้ง เป็นความรู้ที่เกิดจากการสกัดออกมาเป็นภาพหรืองานเขียน แสดงให้เห็น ถึงลักษณะที่ไม่ต่อเนื่องเหมือนการประมวลผลแบบดิจิทัล ต้องผ่านกระบวนการเรียนรู้ด้วยการ ทดลองและนำไปใช้ ซึ่งจะก่อให้เกิดเป็นความคิดสร้างสรรค์อีกต่อหนึ่ง

Showers (1996) ความรู้แบ่งออกเป็น ความรู้ที่ชัดแจ้ง และความรู้โดยนัย โดยความรู้ทั้งสอง ประเภทเป็นความพยายามที่จะเข้าใจลักษณะ และจักรวาลของสภาพสังคม ณ จุดใดจุดหนึ่งที่แสดง ถึงการประมาณการความรู้ที่ดีที่สุด (Best Estimate) ซึ่งจะได้รับการแก้ไขเมื่อพบหลักฐานเพิ่มเติม

Raj (1996) ทฤษฎีความรู้ที่ว่าด้วยความรู้ในเชิงปรัชญา ได้แบ่งประเภทของความรู้เป็น 4 ประเภท คือ

1. ความรู้เชิงประจักษ์ (Empirical Knowledge) เป็นความรู้ที่อาศัยประสาทสัมผัสทั้งห้าที่ รับเอาความรู้เข้ามาและตีความความรู้นั้นให้สามารถนำไปจัดการได้

2. ความรู้เชิงวิเคราะห์ (Analytical Knowledge) เป็นความรู้ที่เกิดจากการใช้เหตุและผลใน การอนุมานจากข้อมูลที่มีอยู่แล้วและแปลงเป็นความรู้อีกต่อหนึ่ง

3. ความรู้เชิงทฤษฎี (Theoretical Knowledge) เป็นความรู้ที่เกิดจากการวิเคราะห์ความ จริงตามธรรมชาติที่มีเป็นความจริงเชิงนามธรรมมาก โดยใช้ประสบการณ์ การหยั่งรู้ และ สัญชาตญาณ ซึ่งจะรู้ความจริงนั้นได้โดยอาศัยจิตที่ได้รับการฝึกฝน ทบทวน ทดลองอย่างสม่ำเสมอ

4. ความรู้เชิงบรรทัดฐาน (Normative Knowledge) เป็นความรู้ที่เกิดจากการใช้กฎระเบียบ บรรทัดฐาน วัฒนธรรม และค่านิยมของสังคมเป็นตัวกำหนด โดยไม่สามารถใช้กระบวนการทาง วิทยาศาสตร์เป็นเครื่องมือในการกำหนดและสร้างเป็นความรู้ได้

Stewart (1997) กล่าวว่า ความรู้และความชำนาญมักจะไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งบางส่วน ซ่อนเร้นอยู่ในตัวบุคคลโดยที่ตนเองไม่รู้ว่าตนเองรู้หรือมีความรู้นั้น เช่น ความรู้แฝงในรูปของกฎหมู่ ความคิดเห็น และความทรงจำที่ยังไม่ได้รับการกระตุ้นเตือน ความรู้ภายในบุคคลบางครั้งก็มีความ

ขัดแย้งกับความรู้ที่มีอยู่ภายนอก เช่น คุณธรรมที่ฝังอยู่ในตัวบุคคลกับความรู้ที่เป็นระเบียบข้อบังคับปฏิบัติ

Davenport and Prusak (1998) แบ่งประเภทของความรู้เป็น 2 ประเภท คือ

1. ความรู้ที่เข้ารหัส (Codification Knowledge) เป็นความรู้ที่เดินทางมาถึงผู้รับแต่มีความหมายไม่ตรงกันกับความรู้ของผู้ส่งมีอยู่ โดยจุดที่สำคัญ คือ ทางเลือกในการส่งผ่านสื่อไปเป็นช่องทางความรู้เรียกว่า การถ่ายโอนความรู้

2. ความรู้ที่นำไปใช้ (Application Knowledge) จากการเข้าถึงและถ่ายโอนความรู้ก็ไม่ทำให้ผู้ส่งแน่ใจได้ว่าความรู้นั้นจะถูกนำไปใช้ เนื่องจากการจัดการความรู้เป็นห่วงโซ่คุณค่าชนิดหนึ่งที่สามารถเพิ่มคุณค่าให้กับความรู้ได้ ความรู้ที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นความรู้ที่ถูกถ่ายโอนและถูกดูดซึมไปเพื่อสร้างแนวคิดใหม่ๆ หรือพฤติกรรมใหม่ๆ ซึ่งจะสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้ต่อไป

Rahman (2000) แบ่งประเภทของความรู้เป็น 2 ประเภท คือ

1. ระบบความรู้เชิงวิทยาศาสตร์ (Scientific Knowledge System) เป็นรูปแบบที่ชัดเจนสามารถใช้ภาษาอย่างชัดเจน ภาษาอย่างเป็นทางการรวมทั้งข้อความ ไวยากรณ์ เช่น สูตรทางคณิตศาสตร์ ข้อกำหนด คู่มือและอื่นๆ ชนิดของความรู้สามารถถ่ายโอน (Transmitted) ผ่านบุคคลได้อย่างเป็นทางการและง่ายดาย ส่วนใหญ่เป็นประเภทของความรู้ตามปรัชญาทางวิทยาศาสตร์

2. ระบบความรู้โดยนัย (Traditional Knowledge System) เป็นรูปแบบที่ไม่ชัดเจนและใช้ภาษาที่ไม่เป็นทางการ ความรู้จะฝังอยู่ในประสบการณ์ของบุคคล และเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ไม่มีตัวตนรวมทั้งความเชื่อ มุมมอง และระบบคุณค่า

Nonaka and Takeuchi (2004) ได้แบ่งประเภทของความรู้เป็น 2 ประเภท คือ

1. ความรู้ที่ชัดเจนหรือความรู้ที่เป็นข้อเท็จจริง (Explicit Knowledge or Declarative Knowledge) คือ เป็นความรู้ที่บันทึกไว้ในสื่อบันทึกความรู้ต่างๆ ซึ่งสามารถนำออกไปใช้ประโยชน์ได้ เปลี่ยนสภาพได้ และจัดเก็บไว้ในสื่อบันทึกความรู้อื่นๆ ได้ เช่น สูตร สมการ กฎ ทฤษฎี และคำอธิบาย กระบวน โดยจัดเก็บในสภาพตัวหนังสือ กราฟ ตาราง แผนภูมิ รูปภาพ เสียง และการสัมผัส

2. ความรู้โดยนัยหรือความรู้เชิงปฏิบัติการ (Tacit Knowledge or Procedural Knowledge) คือ ความรู้ที่ฝังอยู่ในบุคคล ซึ่งแสดงออกมาให้เห็นชัดเจนได้ยากกว่าความรู้ที่ชัดเจนและบางส่วนไม่สามารถแปลงสภาพเพื่อเก็บบันทึกไว้ในสื่อบันทึกความรู้ได้ ได้แก่ ประสบการณ์ ความชำนาญ มโนภาพแห่งตน ค่านิยม การหยั่งรู้

Cianciolo, Mathew, Sternberg, and Wagner (2006, pp. 615-616) ความรู้ประกอบด้วย

1. ความรู้โดยนัย (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อม (Person-environment Exchange) เป็นความรู้โดยนัยที่ไม่ชัดเจนและเกิดขึ้นโดยไม่มี

ชัดเจน และเชื่อมโยงกับสิ่งเร้าที่แวดล้อมอยู่และคอยกระตุ้นให้เกิดเป็นประสบการณ์ของบุคคล อีกทั้งยังเป็นหลักการในการปฏิบัติของบุคคลที่กระทำออกมาโดยไม่รู้สีกตัว

2. เซาว์นปัญญาเชิงปฏิบัติ (Practical Intelligence) เป็นความสามารถในการได้มาซึ่งความรู้โดยนัยจากประสบการณ์ในชีวิตประจำวัน และนำความรู้ที่ได้นั้นไปประยุกต์และจัดปัญหาที่เกิดจากวิถีการปฏิบัติในชีวิตประจำวัน โดยที่มีข้อมูลเป็นฐานการคิดที่สำคัญในการตัดสินใจในการแก้ปัญหา แม้ว่าข้อมูลที่ได้รับมาจะไม่สมบูรณ์หรือเพียงพอก็ตาม

Blanchard and Thacker (2013) ความรู้ ประกอบด้วย

1. ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Declarative Knowledge) เป็นความรู้ที่เป็นสารสนเทศแบบข้อเท็จจริงตามหัวข้อนั้นๆ ที่มนุษย์จัดเก็บไว้

2. ความรู้เชิงปฏิบัติ (Procedural Knowledge) เป็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการและช่วงเวลาที่จะนำข้อเท็จจริงต่างๆ ที่เก็บไว้ออกมาใช้งานและเรียนรู้ไปกับสิ่งนั้น

3. ความรู้เชิงกลยุทธ์ (Strategic Knowledge) เป็นความรู้ที่ใช้ในการวางแผน กำกับดูแล และทบทวนเป้าหมายให้ตรงตามพฤติกรรมที่ได้กำหนดไว้

จากความหมายดังกล่าวผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความรู้แบ่งเป็น 2 ประเภทคือ (1) ความรู้ที่ชัดแจ้ง เป็นความรู้ที่สามารถบันทึก เปลี่ยนสภาพได้ สามารถนำมาใช้ได้ง่าย และ (2) ความรู้โดยนัย เป็นความรู้ที่ไม่ชัดเจน ฝังอยู่ในตัวบุคคล แสดงให้เห็นได้ยาก

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้

ทฤษฎีการสร้างความรู้ขององค์กร (The Theory of Organizational Knowledge Creation) ตามหลักการของ Nonaka and Takeuchi (1995) เกิดจากวัฒนธรรมที่แข็งแกร่งของคนญี่ปุ่นที่มีความรู้โดยนัยฝังลึกอยู่ในประสบการณ์ของคนญี่ปุ่น และคนญี่ปุ่นจะถ่ายทอดความรู้เฉพาะคนในตระกูลของตนเท่านั้น ในการทำงานจึงต้องการความรู้ประเภทนี้จากบุคลากรอาวุโสที่มีเทคนิคที่เป็นเคล็ดลับและเกร็ดเล็กเกร็ดน้อยในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ศาสตราจารย์ Nonaka จึงคิดวิธีการสร้างความรู้ขององค์กรออกมาเพื่อถอดความรู้โดยนัยเหล่านี้ ถ่ายทอดความรู้จากรุ่นสู่รุ่น นำความรู้ไปใช้ปฏิบัติ ทบทวนการใช้งาน และส่งผ่านความรู้ที่ถูกต้องแล้วไปจนทั่วทั้งองค์กร จนเกิดเป็นความต่อเนื่องในการสร้างความรู้ใหม่ให้กับองค์กรในที่สุด

ทฤษฎีนี้มีการเปลี่ยนแปลงทางความรู้ 4 ประเภท ผ่านกระบวนการทางสังคม กระบวนการภายนอก กระบวนการผสมผสาน และกระบวนการภายใน เรียกว่า SECI Model ซึ่งสามารถอธิบายความสัมพันธ์ของความรู้โดยนัย (Tacit Knowledge) และความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ที่สลับไปมาจนเกิดเป็นความรู้ใหม่ๆ ที่ไม่หยุดนิ่ง เป็นวงจรมุมเวียนได้ตลอดเวลา (Spiral/Ba)

ทฤษฎีการสร้างความรู้ขององค์กร (The Theory of Organizational Knowledge Creation) พัฒนาโดย Nonaka และคณะ เช่น งานของ Nonaka (1994) Nonaka, Byosiere, Borucki and Konno (1994) Nonaka and Takeguchi (1995) Nonaka, Konno and Toyama (2000, 2001a) Nonaka and Toyama (2003) ได้ศึกษาข้อมูลการสร้างสรรคนวัตกรรมความรู้ขององค์กร ประกอบด้วย 2 มิติ คือ

1. มิติญาณวิทยา (Epistemological) เป็นการแสดงปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Social Interaction) ระหว่างความรู้โดยนัยและความรู้ที่ชัดแจ้งโดยแปลงจากความรู้ประเภทหนึ่งไปเป็นความรู้ที่สร้างขึ้นใหม่ (Nonaka et al., 1994, p. 338; Nonaka, 1994, p. 15) โดยความรู้ทั้ง 2 ประเภทสามารถเปลี่ยนสถานะระหว่างกันได้ตลอดเวลา ซึ่งหลังจากเสร็จสิ้นกระบวนการภายในจะเกิดกระบวนการอย่างต่อเนื่องเป็นระดับใหม่มีลักษณะคล้ายเกลียวเพื่อสร้างความรู้ (Spiral) (Nonaka & Takeuchi, 1995, pp. 71-72, 89) การแปลงสภาพความรู้ 4 ประเภท ประกอบด้วย

(1) กระบวนการทางสังคม (Socialization) เป็นกระบวนการเปลี่ยนรูปความรู้ จากความรู้โดยนัยของผู้รู้ไปเป็นความรู้โดยนัยของสมาชิกคนอื่น โดยผ่านกลไกการแลกเปลี่ยน ประสบการณ์ตรงระหว่างกัน (Interaction Mechanism) ทั้งวิธีการปฏิบัติ แนวทาง การเลียนแบบ และการสังเกต (Practice, Guidance, Imitation, and Observation) ก่อให้เกิดผลเป็นความรู้เชิงสร้างสรรค์ (Creativity Knowledge)

(2) กระบวนการภายนอก (Externalization) เป็นกระบวนการเปลี่ยนรูปความรู้ จากความรู้โดยนัยไปเป็นความรู้ที่ชัดแจ้งที่มีความชัดเจนขึ้น เป็นการดึงความรู้จากภายในตัวคน ถ่ายทอดออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (Codification/Publishing, Articulating Knowledge) เป็นหลักการ มโนทัศน์ แผนภาพ ซึ่งเป็นลักษณะหนึ่งของความรู้แบบผลึก (Crystallized Knowledge) โดยใช้การเปลี่ยนรูปเป็นกลไกหลัก (Conversion Mechanism)

(3) กระบวนการผสมผสาน (Combination) เป็นกระบวนการเปลี่ยนความรู้ โดยการเก็บรวบรวม และผสมผสานความรู้ที่ไม่ต่อเนื่องกัน จากความรู้ที่ชัดแจ้งที่ยังปะติดปะต่อไปเป็น ภาพนำมาถักทอให้เป็นระบบ (Bricolage) ถักทอเป็นความรู้ที่ชัดแจ้งแบบใหม่ๆ ขึ้นมา (New Knowledge-Organizing/Integrating Knowledge) ตัวอย่างได้แก่ การสร้างรูปแบบจากการ ทบทวนรายงาน การวิเคราะห์แนวโน้ม การสรุปรวบรวม หรือฐานข้อมูลใหม่

(4) กระบวนการภายใน (Internalization) เป็นกระบวนการเปลี่ยนความรู้ จากความรู้ที่ชัดแจ้งไปเป็นความรู้โดยนัยอีกครั้งหนึ่ง โดยนำความรู้ที่ได้เรียนรู้มาไปปฏิบัติจริง เป็นการ เรียนรู้จากการกระทำ (Used and Learned/Learning by Doing) และจะรวมตัวกันกลับเป็นความรู้ โดยนัยที่ถูกปรับเปลี่ยนตามแนวทางปฏิบัติใหม่แล้ว (Application/Modification Knowledge) และ

จะฝังตัวในบุคคลนั้นๆ อีกครั้ง ซึ่งจะกลายเป็นทักษะหรือความสามารถอันมีค่ายิ่งต่อบุคคลหรือองค์กร (Collective Reflection) ตรงจุดนี้ก็จะจุดเริ่มต้นของเกลียวความรู้ใหม่

ทั้งนี้ เนื่องจากกระบวนการทางสังคม (Socialization) และกระบวนการภายนอก (Externalization) เป็นขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการสร้างสรรค์ (Creativity) ในขณะที่กระบวนการผสมผสาน (Combination) และกระบวนการภายใน (Internalization) เป็นขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประสิทธิภาพ (Efficiency) แต่ความสามารถในการสร้างสรรค์และความมีประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่ตรงข้ามกัน ดังนั้น จึงจำเป็นที่จะต้องมีการสังเคราะห์ความรู้ทั้ง 2 แบบ โดยอาศัยกลุ่มคนที่เรียกว่า “ผู้ปฏิบัติงานในการจัดการความรู้” (Knowledge Worker) ภายใต้ SECI Model สามารถจัดแบ่งผู้ให้ความรู้ได้เป็น 4 ประเภทด้วยกัน คือ (1) ตัวแทน (Agent) หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทางสังคม เนื่องจากสมาชิกต่างทำหน้าที่ของตนตามที่กลุ่มได้กำหนดไว้ ทำให้สมาชิกแต่ละคนต่างเป็นตัวแทนของหน้าที่ทางสังคมที่ตนได้รับบทบาทมา เช่น หัวหน้า ลูกน้อง เป็นต้น (2) นักแสวงหา (Nomad) หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการภายนอก เป็นผู้ที่ทำหน้าที่บันทึกความรู้ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (3) นักวิเคราะห์ (Analysts) หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการผสมผสาน เป็นผู้ที่วิเคราะห์ สังเคราะห์ และสรุปข้อมูลต่างๆ ให้ออกมาเป็นความรู้ที่นำไปใช้ได้ (4) ผู้ดูแล (Keeper) หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการภายใน เป็นผู้ที่นำความรู้ไปใช้ปฏิบัติจริงและปรับความรู้ให้เข้ากับสถานการณ์ปัญหาให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. มิติภววิทยา (Ontological) เป็นการส่งผ่านความรู้ระหว่างองค์กรผ่านทั้งทางระดับกลุ่มและระดับองค์กร (Nonaka & Takeuchi, 1995, p. 73) โดยหลังจากผ่านขั้นตอนภววิทยาทำให้ความรู้ในระดับบุคคลที่ได้รับเกิดการขยายความรู้ (Amplified) และตกผลึกความรู้ (Crystallized) จนความรู้เป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายความรู้ขององค์กร (Nonaka, 1994, pp. 17-18) ภววิทยาของความรู้นี้จึงเป็นกระบวนการในการสร้างสรรค์ความรู้ขององค์กรและเกิดกระบวนการเกลียวความรู้ตามองค์ประกอบของรูปแบบ SECI ในมิติญาณวิทยาอีกครั้งในระดับภววิทยานั้นเอง ถึงแม้จะอยู่ในลำดับที่แตกต่างกัน (Nonaka et al., 1994, p. 342; Nonaka, 1994, p. 17; Nonaka & Takeuchi, 1995, pp. 73, 89-90, 235-236) โดยระดับภววิทยาสร้างขึ้นมากำหนดขอบเขตขององค์ความรู้ (Knowledge) ทั้งความสามารถในการใช้ข้อมูลร่วมกัน ความสามารถนำข้อมูลกลับมาใช้ได้ (Reuse) และมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ (Inheritance) การนำภววิทยาของความรู้มาใช้งานจึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่ช่วยแบ่งปันข้อมูล และแยกข้อมูลที่เป็นความรู้ที่ต้องการจริงๆ ออกจากฐานข้อมูล

3. กระบวนการก้าวข้ามความรู้เดิม (Self-Transcending Process) จาก 2 มิติได้กลายเป็น 3 องค์ประกอบหรือระดับ (Nonaka et al, 2000; 2001a; Nonaka, Toyama, & Byosière, 2001b) โดยกระบวนการในรูปแบบ SECI ยังคงเป็นองค์ประกอบสำคัญ แต่เปลี่ยนบริบทในระดับบุคคลไปเป็น



บริบทที่ใช้ร่วมกันในการสร้างความรู้ (ba) ไปเป็นรูปสินทรัพย์ทางความรู้ (Knowledge Assets) ได้ เปลี่ยนมิติทวิวิทยาในการสร้างสรรค์ความรู้ไปเป็นกระบวนการก้าวข้ามความรู้เดิม โดยจะอยู่เหนือขอบเขตของมิติความรู้แบบเก่าเป็นรูปแบบในมิติความรู้ใหม่ (Nonaka et al., 2001b, p. 16) ซึ่งสามารถบ่งชี้ได้อย่างชัดเจนเมื่อความรู้ในระดับบุคคลถูกสั่งสมมากขึ้นและความรู้นั้นมีคุณภาพมากขึ้น (รวมถึงความเป็นอติวิสัยที่เพิ่มมากขึ้นด้วย) (Nonaka & Toyama, 2003) โดยต้องให้ความสำคัญกลไกของการสร้างความรู้หรือกระบวนการในรูปแบบ SECI ประกอบด้วย การแบ่งปันและการสร้างความรู้ (Sharing and Creating) ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรด้วยการใช้สารสนเทศและการสะท้อนกลับ ทบทวน และคิดไตร่ตรองทำงานเป็นระบบและสามารถนำความรู้ใหม่ไปประยุกต์ใช้ได้ (Systemizing and Applying) จนเกิดเป็นการเรียนรู้และแสวงหาความรู้ (Learning and Acquiring) ที่ปลูกฝังในระดับบุคคลและระดับกลุ่ม จนกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กร

#### ตารางที่ 1 ประเภทสินทรัพย์ทางความรู้ (Categories of Knowledge Assets)

<p><b>1. ประเภทประสบการณ์</b> (Experiential Knowledge Assets)</p> <p>เป็นความรู้โดยนัยที่แบ่งปันผ่านทักษะ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ทักษะ ความรู้ในวิธีการ (Know-how) ในระดับบุคคล</li> <li>- การดูแล ความรัก ความซื่อสัตย์และความปลอดภัย</li> <li>- ผลงาน ความหลงใหล ความเครียด</li> </ul>	<p><b>2. ประเภทหลักการ</b> (Conceptual Knowledge Assets)</p> <p>เป็นการประกบความรู้ที่ชัดแจ้งผ่านภาพ สัญลักษณ์ และภาษา</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- หลักการของผลิตภัณฑ์</li> <li>- การออกแบบ</li> <li>- คุณค่าตราสินค้า</li> </ul>
<p><b>4. ประเภทงานประจำ</b> (Routine Knowledge Assets)</p> <p>เป็นความรู้โดยนัยที่ทำเป็นประจำและฝังตัวอยู่ใน การดำเนินการและแนวทางปฏิบัติขององค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความรู้ในวิธีการ (Know-how) ในชีวิตประจำวัน</li> <li>- กิจวัตรในองค์กร</li> <li>- วัฒนธรรมองค์กร</li> </ul>	<p><b>3. ประเภทเชิงระบบ</b> (Systemic Knowledge Assets)</p> <p>เป็นการรวมชุดความรู้ที่ชัดแจ้งเป็นรูปแบบที่สามารถถ่ายโอนได้ง่าย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เอกสาร ข้อกำหนด คู่มือ</li> <li>- ฐานข้อมูล</li> <li>- สิทธิบัตร และใบอนุญาต</li> </ul>

ที่มา: Nonaka et al (2000)

จากตารางที่ 1 Nonaka et al (2000, p. 14) กล่าวว่า ฐานของกระบวนการสร้างความรู้ คือสินทรัพย์ทางความรู้ โดยกำหนดสินทรัพย์เป็นแหล่งข้อมูลขององค์กรที่มีความเฉพาะและมีความจำเป็นในการสร้างคุณค่าให้กับองค์กร สินทรัพย์ความรู้จึงเป็นปัจจัยการผลิต ผลผลิต และปัจจัยในการกำกับกระบวนการสร้างความรู้ โดยประเภทสินทรัพย์ทางความรู้ (Knowledge Assets)

ประกอบด้วย (1) ประเภทประสบการณ์ (Experiential Knowledge Assets) เป็นความรู้โดยนัยที่แบ่งปันผ่านทักษะ ความรู้ในวิธีการ (Know-how) และประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจริง (Hands-on Experience) (2) ประเภทหลักการ (Conceptual Knowledge Assets) เป็นการประกอบความรู้ที่ขัดแย้งผ่านภาพ สัญลักษณ์ และภาษาเป็นสิ่งที่จับต้องได้หรือสามารถรับรู้ เช่น หลักการของผลิตภัณฑ์ การออกแบบ คุณค่าตราสินค้า (3) ประเภทเชิงระบบ (Systemic Knowledge Assets) เป็นการรวมชุดความรู้ที่ขัดแย้งเป็นรูปแบบที่สามารถถ่ายโอนได้ง่าย ความรู้ประเภทนี้สามารถมองเห็นได้ง่ายที่สุด เช่น ทรัพย์สินทางปัญญา (4) ประเภทงานประจำ (Routine Knowledge Assets) เป็นความรู้โดยนัยที่ทำเป็นประจำและฝังตัวอยู่ในการดำเนินการและแนวทางปฏิบัติขององค์กร เช่น ความรู้ในวิธีการ วัฒนธรรมองค์กร และภาระงานประจำเพื่อดำเนินการในสถานการณ์จริง

บทบาทในกระบวนการสร้างความรู้ จึงเป็นกระบวนการจัดการควบคุมการไหลของข้อมูลให้แข็งแกร่งและมีพลวัตในการสร้างความรู้ โดยการอ่านสถานการณ์และกำหนดบทบาทขององค์กรประกอบทั้ง 3 ในรูปแบบ SECI สร้างวิสัยทัศน์ให้กับสินทรัพย์ทางความรู้ พัฒนาและส่งเสริมสินทรัพย์ทางความรู้ สร้างและเพิ่มพลังให้บริบทในการใช้งานร่วมกัน (ba) เปิดใช้งานและส่งเสริมเกลียวความรู้ (Spiral) ให้เป็นไปอย่างต่อเนื่องในการสร้างความรู้

นอกจากนี้ กระบวนการสร้างความรู้ยังเป็นกระบวนการแปลงความรู้โดยนัยเป็นความรู้ที่ชัดแจ้ง คือ นำความรู้ที่เรียนรู้และแสวงหามาไปปฏิบัติ และนำมาปรับใช้ในการทำงานจนกระทั่งเกิดทักษะจนเป็นการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคนที่มีคุณค่าต่อองค์กร โดยความรู้ทั้ง 2 ประเภทสามารถเปลี่ยนสถานะระหว่างกันได้ตลอดเวลา ซึ่งหลังจากเสร็จสิ้นกระบวนการภายในจะเกิดกระบวนการอย่างต่อเนื่องเป็นความรู้ระดับใหม่มีลักษณะคล้ายเกลียวเพื่อสร้างความรู้ (Nonaka, & Takeuchi, 1995, pp. 71-72, 89)

## 2.1 ความหมายของการจัดการความรู้

Newman (1991) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นการรวบรวมกระบวนการการสร้างการแพร่กระจายและการใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้ เป็นการนำความรู้อีกรูปแบบหนึ่งสู่อีกรูปแบบหนึ่ง

Nonaka, and Takeuchi (1995) ความสามารถขององค์กรในการสร้างความรู้ใหม่ที่เผยแพร่ทั่วทั้งองค์กรและรวบรวมไว้ในผลิตภัณฑ์และบริการของระบบ

Sierhuis (1996) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นความสามารถในการจัดการความรู้โดยจะอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่มีความจำเป็นและสำคัญสำหรับองค์กร ดังนั้น กระบวนการจัดการความรู้จึงจำเป็นต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการในการจัดการความรู้สำหรับภายในองค์กร

Davenport and Prusak (1998) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นความพยายามที่จะจัดการกับบางสิ่งให้เกิดประโยชน์ด้วยความรู้ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรผ่านโครงสร้างของบุคลากร เทคโนโลยี และเนื้อหาความรู้

Kinney (1998) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่องค์กรสร้าง สกัด สะสมและใช้ความรู้เพื่อสนับสนุนและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร

Trapp (1999) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกระบวนการบริหารจัดการในลักษณะบูรณาการด้วยภาระงานต่างๆ เพื่อสร้างประโยชน์ตามที่ได้กำหนดไว้ ดังนั้น การจัดการความรู้จึงเป็นแนวคิดบริหารจัดการทรัพยากรความรู้ในองค์กรแบบองค์รวม

Kucza (2001) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดกระบวนการในการสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ และการแบ่งปันความรู้ รวมถึงการระบุสภาพ ความต้องการ และการแก้ไขปรับปรุงกระบวนการที่จะส่งผลต่อการจัดการความรู้ให้ดีขึ้น เพื่อบรรลุความต้องการที่ได้กำหนดไว้

Stankosky and Baldanza (2001) กล่าวว่า เป็นการยกระดับทุนทางปัญญาอย่างเป็นระบบเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร

วิจารณ์ พานิช (2548) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือในการบรรลุเป้าหมายของงาน เป้าหมายของคน เป้าหมายในการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรเพื่อการเรียนรู้ โดยที่ต้องบรรลุเป้าหมายของความเป็นชุมชน ซึ่งจะมีความเป็นหมู่คณะและมีการเอื้ออาทรระหว่างกันในที่ทำงาน

ประเวศ วะสี (2549) ได้นิยามการจัดการความรู้ไว้ว่า เป็นการจัดการเพื่อให้รับรู้ความจริงว่าองค์กรต้องสร้างและสังเคราะห์ความรู้ให้เหมาะสมกับทำงาน และนำความรู้นั้นไปใช้ทำงาน เพื่อให้เกิดมีการเรียนรู้ และสร้างความรู้จากการปฏิบัตินั้น โดยมีการประเมินผลและนำผลการประเมินมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อยกระดับปัญญาของผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมด และนำความรู้กลับไปใช้ในการปฏิบัติอีกครั้ง และทำซ้ำไปมาเรื่อยๆจนกระทั่งเกิดเป็นปัญญาและความรู้ที่ดีขึ้น

จากความหมายดังกล่าวผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า หมายถึง กระบวนการพัฒนาบุคคลในองค์กรให้สามารถระบุนำความรู้ แสวงหาความรู้ สร้างความรู้ จัดเก็บ ความรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และนำความรู้ไปปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ จนทำให้เกิดการเรียนรู้ในระดับบุคคล กลุ่มและทั่วทั้งองค์กร

## 2.2 องค์ประกอบของการจัดการความรู้

Davenport and Prusak (1998) กล่าวว่า การจัดการความรู้ ประกอบด้วย ความพยายามในการสร้างคลังไว้จัดเก็บความรู้ (เช่น สารานุกรม) ปรับปรุงวิธีการเข้าถึงความรู้ (เช่น สมุดหน้าเหลือง) สนับสนุนให้เกิดสภาพแวดล้อมความรู้ (โดยสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการสร้างความรู้ที่มี

ประสิทธิภาพมากขึ้น การถ่ายโอนและการนำไปใช้งาน เป็นความพยายามในการระบุตำแหน่งของ ปัญหา เพื่อแปลงเทคโนโลยีสารสนเทศไปสู่วัฒนธรรมองค์กร) และการจัดการความรู้เป็นสินทรัพย์ (สกัดจากบุคลากรชั้นหัวหน้ากะทิและทำให้เป็นสินทรัพย์ที่มีบริษัทเป็นเจ้าของ) ดังนั้น “ความรู้ที่มี ประสิทธิภาพจึงเป็นการใช้เครื่องมือที่สามารถเปลี่ยนแปลงวิธีที่ผู้คนคิดเกี่ยวกับความรู้นั้นให้ กลายเป็นความรู้ที่ชัดเจน ซึ่งมักจะหมายถึงเครื่องมือที่เปลี่ยนภาษาที่พวกเขาใช้ออกมา ” (Davenport & Prusak, 1998, p. 53)

ปัจจัยความสำเร็จของการจัดการความรู้ เกิดจากการผสมผสานการทำงานระหว่างคน กระบวนการ และเทคโนโลยี ซึ่งเป็นตัวเชื่อมโยงให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ มีนักวิชาการหลายท่าน กล่าวถึง ดังนี้

Sage and Rouse (1999) สะท้อนให้เห็นถึงการได้มาของนวัตกรรมและเทคโนโลยีรวมถึง ประเด็นของปัจจัยสำคัญแห่งความสำเร็จ ดังต่อไปนี้

1. รูปแบบของกระบวนการในการบ่งชี้ความจำเป็นและแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับความรู้
2. กลยุทธ์ของระบบการจัดการความรู้ในการจัดเก็บและการใช้ความรู้
3. การจัดหาสิ่งจูงใจ และแรงจูงใจในระบบการจัดการความรู้
4. โครงสร้างพื้นฐานสำหรับการจัดเก็บ การค้นหา และการค้นคืนความรู้
5. ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างความรู้
6. มีเป้าหมายเกี่ยวกับระบบการจัดการความรู้ที่ชัดเจน
7. การวัดและการประเมินประสิทธิภาพของระบบการจัดการความรู้

Ryan and Prybutok (2001) เสนอปัจจัยสำคัญแห่งความสำเร็จ 5 ปัจจัย ดังนี้

1. วัฒนธรรมแบบเปิดขององค์กร (An Open Organizational Culture)
2. ภาวะผู้นำด้านจัดการ (Senior Management Leadership and Commitment)
3. ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันของบุคลากร (Employee Involvement)
4. การทำงานเป็นทีม (Teamwork)
5. โครงสร้างพื้นฐานของระบบสารสนเทศ (Information Systems Infrastructure)

Bhatt (2001) ทำการศึกษาในรูปแบบที่ดีเลิศของ European Foundation for Quality Management (EFQM) แล้วเสนอรูปแบบดังกล่าวสำหรับการจัดการความรู้ ซึ่งรูปแบบนี้เป็น เครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้การประสบความสำเร็จขององค์กร โดยได้ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ปัจจัยเอื้อ (Enablers) 5 ประการ และผลลัพธ์ 4 ประการ รายละเอียดเกี่ยวกับปัจจัยเอื้อทั้ง 5 ประการ ดังนี้

1. ภาวะผู้นำ (Leadership) ผู้นำเป็นผู้ที่พัฒนาและสนับสนุนให้พันธกิจและวิสัยทัศน์ บรรลุผล โดยมีการพัฒนาคุณค่าและระบบที่จำเป็น เพื่อความสำเร็จที่ยั่งยืนและการนำไปปฏิบัติด้วย กระทำและพฤติกรรมที่เหมาะสม

2. บุคลากร (People) องค์กรจะมีการพัฒนาและปลดปล่อยศักยภาพของแต่ละบุคคล แต่ละทีม และแต่ละระดับขององค์กร บุคลากรจะได้รับการส่งเสริมในเรื่องของความเป็นธรรม ความเสมอภาค และได้รับการมอบอำนาจให้บุคลากร

3. นโยบายและกลยุทธ์ (Policy and Strategy) องค์กรจะมีวิธีการนำพันธกิจและวิสัยทัศน์ โดยการพัฒนามุ่งไปที่กลยุทธ์เกี่ยวกับการตลาด ภาครัฐกิจ นโยบาย แผน วัตถุประสงค์กลุ่มเป้าหมาย และกระบวนการที่มีการพัฒนาแล้ว

4. พันธมิตร (Partnership) องค์กรมีการวางแผนและบริหารจัดการภายนอกเกี่ยวกับ พันธมิตร ผู้ผลิต และแหล่งทรัพยากรภายใน เพื่อการสนับสนุนนโยบายและกลยุทธ์และกระบวนการในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

5. กระบวนการ (Processes) เป็นกระบวนการทำงานขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการความรู้ ซึ่งควรตอบสนองพันธกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กร

Moffett, McAdam, and Parkinson (2003) กล่าวถึง 10 ส่วนประกอบสำคัญที่นำไปสู่การประสบความสำเร็จในการจัดการความรู้ มีดังนี้

1. วัฒนธรรมซึ่งสนับสนุนเกี่ยวกับความรู้ (A Friendly Organizational Culture)
2. การสนับสนุนของการเป็นผู้นำด้านการจัดการ (Senior Management Leadership and Commitment)
3. ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันของพนักงาน (Employee Involvement)
4. การอบรมบุคลากร (Employee Training)
5. ความไว้วางใจในทีมงาน (Trustworthy Teamwork)
6. การเสริมพลังในการทำงานแก่พนักงาน (Employee Empowerment)
7. โครงสร้างพื้นฐานของระบบสารสนเทศ (Information Systems Infrastructure)
8. การวัดการปฏิบัติงาน (Performance Measurement)
9. มาตรฐานเทียบเคียง (Benchmarking)
10. โครงสร้างของความรู้ (Knowledge Structure)

Collison and Parcell (2004) กล่าวว่า องค์กรประกอบการจัดการความรู้ ประกอบด้วย

1. ด้านคน ความสามารถของบุคลากรในการสร้างความรู้และนวัตกรรมทั้งสินค้าและบริการ และมีความคล่องตัวเพียงพอที่จะปรับตัวตามสภาพการเปลี่ยนแปลง

2. ด้านกระบวนการ เป็นแนวทางในการระบุความต้องการความรู้จากแหล่งข้อมูลต่างๆ และ จำแนกว่าความรู้ที่จะนำมาใช้ในองค์กรแล้วจึงนำมากำหนดเป็นโครงสร้าง และตรวจสอบความเหมาะสมก่อนที่จะนำมาเผยแพร่และใช้งาน

3. ด้านเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการสร้างประโยชน์ต่อบุคคล และองค์กร โดยพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของความรู้ในองค์กรตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยหลอมรวมเทคโนโลยีกับความรู้ของบุคคล

Akhavan, Jafari, and Fathian (2006) ได้ศึกษาปัจจัยที่จำเป็นของระบบการจัดการความรู้ โดยศึกษาและวิเคราะห์บริษัทขนาดใหญ่ 6 บริษัท ซึ่งประสบความสำเร็จในการนำระบบการจัดการความรู้ไปใช้ มีดังนี้

1. กลยุทธ์ความรู้ (Knowledge Strategy) เป็นหนึ่งในแรงผลักดันให้เกิดการจัดการความรู้ ประสบความสำเร็จ เพราะกลยุทธ์ทำให้มีความชัดเจนและมีการวางแผนที่ดี การจัดหาพื้นฐานสำหรับองค์กรอย่างเหมาะสมตามขีดความสามารถ และแหล่งทรัพยากรเพื่อให้ประสบความสำเร็จ

2. โปรแกรมการอบรม (Training Programs) เป็นยุทธวิธีในการแพร่กระจายของความรู้ (Spread) และทำให้ความรู้ของพนักงานมีความสมบูรณ์

3. การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง (CEO Support and Commitment) ความสำเร็จของทุกโปรแกรมและการวางแผนในองค์กรจะต้องอาศัยการสนับสนุนผู้บริหารระดับสูงโดยตรง แน่นนอนว่าโปรแกรมการจัดการความรู้จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงในการออกแบบและการนำการจัดการความรู้ไปใช้ในองค์กร

4. การจัดระบบใหม่ด้านกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process Reengineering) เป็นกระบวนการของ “การจัดระบบใหม่” ตามแนวทางของการทำธุรกิจ การหาหนทางในการผลิตนวัตกรรมใหม่ และกระบวนการออกแบบใหม่

5. เครือข่ายของผู้เชี่ยวชาญ (Network of Experts) สำหรับการพัฒนาความรู้ในองค์กรควรมีระบบเครือข่ายสำหรับอำนวยความสะดวกในการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้เชี่ยวชาญเครือข่ายนี้สามารถอยู่ในรูปแบบของชุมชนแห่งการเรียนรู้ ทีมความรู้ หรือศูนย์กลางความรู้

6. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) มีบทบาทสำคัญสำหรับการปฏิบัติและการดำเนินการระบบการจัดการความรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้สามารถทำอย่างมีประสิทธิภาพโดยปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอหรือการให้สิ่งกระตุ้นสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นครั้งคราว ซึ่งการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างพนักงานจำเป็นต้องมีความไว้วางใจ และความโปร่งใสในองค์กรด้วย

7. วัฒนธรรมขององค์กร (Organizational Culture) อธิบายถึง สภาพแวดล้อมด้านนโยบาย และวัฒนธรรมด้านความรู้ เพราะประสิทธิภาพของการจัดการความรู้ไม่สามารถเกิดขึ้นโดยปราศจากพฤติกรรม วัฒนธรรม และการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับองค์กร เป้าหมายเฉพาะคือการสร้างสิ่งแวดล้อมซึ่งสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยความสมัครใจ โดยมุ่งความสนใจไปที่การจัดการให้เกิดวัฒนธรรมแบบเปิดกว้างและการสร้างความรู้ โดยเฉพาะการตระหนักถึงนวัตกรรมและการประสบความสำเร็จของบริษัท จึงควรมีวัฒนธรรมในการสร้างแรงจูงใจ และความรู้สึกผูกพัน การกระจาย

อำนาจตัดสินใจในการทำงาน (Empowerment) ความไว้วางใจ และความนับถือภายในองค์กร (Trust) ก่อนที่บุคคลจะเริ่มมีส่วนร่วมด้วยตัวของเขาเองในการพัฒนา การแลกเปลี่ยน และการใช้ ความรู้นั้น องค์กรจำเป็นต้องมีวัฒนธรรมที่สนับสนุนให้บุคคลอื่นนับถือ (Respect) และเชื่อมั่นใน พื้นฐานของความรู้ที่พวกเขา มี รวมถึงวิถีทางที่พวกเขาสามารถถ่ายทอดความรู้ไปใช้ประโยชน์แก่ องค์กร

8. ผู้คอยชี้แนะ (Pilot) การนำโครงการจัดการความรู้ไปใช้ในองค์กร จะต้องเป็นผู้คอยชี้แนะ เกี่ยวกับกระบวนการในการเรียนรู้ การหลีกเลี่ยงหลุมพรางในการแข่งขันเมื่อมีการขยายการจัดการ ความรู้ไปใช้ทั่วองค์กร และระยะของการนำการจัดการความรู้ไปใช้ รวมถึงกระบวนการจัดการความรู้ ควรจะมีผลสะท้อนกลับสำหรับประเด็นที่ต้องปรับปรุงแก้ไข ระบบการจัดการความรู้ควรดำเนินการโดย ผู้คอยชี้แนะในระยะแรก โดยมีการพูดคุยถึงผลลัพธ์ที่ดีที่สุดของการจัดการความรู้ที่เกิดขึ้น

9. การจัดเก็บความรู้ (Knowledge Storage) การเก็บความรู้ในองค์กร (ความรู้ซ่อนเร้นและ ความรู้ชัดแจ้ง) คือ สิ่งที่มีความสำคัญมากที่สุดที่เป็นพื้นฐานของระบบการจัดการความรู้ข้อมูลพื้นฐาน ด้านทักษะ ข้อมูลพื้นฐานด้านความเชี่ยวชาญ และการจัดเก็บความรู้ซ่อนเร้นและความรู้เด่นชัดของ องค์กรมีความสำคัญเท่ากับปัจจัยอื่นๆ ของระบบการจัดการความรู้ ถ้าองค์กรไม่สามารถรวบรวมและ จัดเก็บความรู้ทำให้ความรู้ขององค์กรอาจสูญหายได้ง่าย

10. การตรวจสอบความรู้ (Knowledge Audit) อธิบายถึงการตรวจสอบความรู้ที่มี การนำ ความรู้กลับมาใช้ การสื่อสาร การเปิดกว้างทางวัฒนธรรมของการจัดการความรู้ คุณค่าของความรู้ โอกาสและความไม่เพียงพอ และช่องว่างและพื้นที่ที่เป็นปัญหา และการให้ความสำคัญกับระบบการ จัดการความรู้

11. สถาปัตยกรรมความรู้ (Knowledge Architecture) สามารถอธิบายผลรวมกลไกที่ หลากหลายของการสร้างความชัดเจนทางทฤษฎี ซึ่งช่วยนำทางว่าควรออกแบบองค์กรอย่างไรพื้นฐาน ของโมเดลทางธุรกิจเกี่ยวกับองค์กรและการปฏิบัติที่แท้จริงเป็นอย่างไร สถาปัตยกรรมความรู้สามารถ อธิบายถึงการตั้งระบบ โดยใช้ตรรกะวิทยาทางทฤษฎีและความเป็นมาตรฐานเป็นแนวทางด้าน วิศวกรรม (การออกแบบระดับสูง รายละเอียดการออกแบบ การเลือก การสร้าง การนำไปใช้ การ สนับสนุน และการจัดการ) ของโครงสร้างพื้นฐานของระบบการจัดการความรู้ขององค์กร โดยบริษัท ควรมีการออกแบบระบบการจัดการความรู้ที่ไวต่อสิ่งกระตุ้น (Sensitive) อย่างแท้จริงในการสร้าง สถาปัตยกรรมความรู้ที่ถูกต้องและแข็งแกร่ง

Wang and Chang (2007) ได้สังเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการจัดการ ความรู้จากแนวคิดของผู้เชี่ยวชาญในการนำปัจจัยหลัก 7 ปัจจัย ดังนี้

1. คุณลักษณะของบุคลากร (Staff Character) เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ของบุคลากร ความสามารถเฉพาะในการสร้างความรู้ การยอมรับการจัดการความรู้ การอบรม การเข้าร่วมด้วย

ความปรารถนาที่จะเรียนรู้ (Learning Aspiration) โอกาสในการเรียนรู้ และการยอมรับในเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความตั้งใจสูงในการยอมรับการจัดการความรู้ และมีสิ่งกระตุ้นการเรียนรู้

2. ระเบียบการปฏิบัติในโครงการ (Project Procedure) เป็นภาระงานในการสร้างทีมสำหรับการวางแผนโครงการจัดการความรู้ จุดประสงค์หลักของการจัดการความรู้ คือ สร้างความสามารถในการใช้การจัดเก็บความรู้และประสบการณ์จากภายนอกและภายในขององค์กรให้เป็นประโยชน์ การสร้างทีมขององค์กรสำหรับการนำการจัดการความรู้ไปใช้ สมาชิกทั้งหมดของทีมจะรับผิดชอบสำหรับการควบคุมดูแลในแต่ละส่วนของกระบวนการจัดการความรู้ นอกจากนี้ระบบการจัดการเอกสารควรถูกสร้างขึ้นด้วย

3. โครงสร้างขององค์กร (Organizational Structure) โครงสร้างขององค์กรมีความยืดหยุ่นเพียงพอในการนำการจัดการความรู้ไปใช้ โครงสร้างขององค์กรสำหรับการจัดการความรู้ต้องการทั้งแหล่งสารสนเทศภายในและภายนอกองค์กร และการวางแผนกลยุทธ์ในการนำการจัดการความรู้ไปใช้ โครงสร้างขององค์กรควรจะแบนและควบคุมจัดการได้ง่าย (Flat and Possess) ลักษณะของทิศทางในการเรียนรู้และทิศทางของโครงการควรเปิดช่องว่างให้พนักงานได้มีการอภิปรายร่วมกันในการระดมสมอง

4. ภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับสูง (Leadership of Superintendent) ผู้บริหารระดับสูงต้องตระหนักถึงเป้าหมาย มีความตั้งใจ และมีวิสัยทัศน์ในการนำการจัดการความรู้ไปใช้ ผู้บริหารระดับสูงต้องให้กำลังใจพนักงานในการแก้ไขปัญหา และสร้างความรู้ผ่านทางการจัดการความรู้ และควรจัดหาสิ่งสนับสนุนที่สำคัญสำหรับการจัดการความรู้ในระยะเริ่มต้น

5. การตรวจสอบและการประเมิน (Audit and Assessment) จะมีความสัมพันธ์กับการดำเนินการโครงการจัดการความรู้ขององค์กรให้ดำเนินไปอย่างราบรื่น ผลจากการตรวจสอบและการประเมินจะเป็นระบบในการจัดการองค์กรเพื่อการให้รางวัลและลงโทษ ถือเป็นความช่วยเหลือ/สนับสนุนในการนำการจัดการความรู้ไปใช้ โดยให้รางวัลเป็นการสนับสนุนแต่ละบุคคลในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ขณะที่การลงโทษผู้ซึ่งไม่มีความพยายาม/ตั้งใจในการนำการจัดการความรู้ไปดำเนินการ

6. วัฒนธรรมขององค์กร (Organizational Culture) เป็นการสื่อสารร่วมกันด้วยความสำเร็จ ความร่วมมือ ทักษะคติในการเรียนรู้ การประนีประนอม (Negotiation) และการไว้วางใจระหว่างสมาชิกในองค์กร สมาชิกมีความยินดีในการแลกเปลี่ยนความรู้กับบุคคลอื่น และข้อตกลงทั่วไป คือ ความตระหนัก และการติดตามสมรรถนะหลักในด้านความรู้ ให้บุคลากรสามารถตัดสินใจได้เอง (Empowered) มีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคคล และเป็นศูนย์กลางความรู้ (Intermediate Departmental Knowledge) นอกจากนี้วัฒนธรรมยังมีทิศทางที่เน้นการปรับปรุงความรู้ของมนุษย์และความสัมพันธ์กับลูกค้า



7. การใช้เทคโนโลยี (Application of Technology) ปัจจัยนี้รวมถึงความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละบุคคล งบประมาณที่ใช้ประโยชน์สำหรับโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี ความสามารถในการประยุกต์การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ การใช้อินเทอร์เน็ตและ อินทราเน็ต (Intranet) และแหล่งทรัพยากรมนุษย์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ การตรวจสอบและการ ประเมิน (Audit and Assessment) การจัดการความรู้

จุฬารัตน์ ศราวณะวงศ์ (2551) ได้เสนอปัจจัยในการจัดการความรู้โดยแบ่งเป็น 5 กลุ่ม คือ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านกระบวนการจัดการความรู้ ด้านการประเมิน และวัดผลการจัดการความรู้ และด้านกลยุทธ์การจัดการความรู้

ตารางที่ 2 สังกะระหังค์ประกอบการจัดการความรู้

องค์ประกอบการจัดการความรู้	Sage and Rouse (1999)	Ryan and Prybutok (2001)	Bhatt (2003)	Moffett, McAdam and Parkinson (2003)	Collision and Parcell (2004)	Akhavan, Jafari, and Fathian (2006)	Wang and Chang (2006)	จุฬารัตน์ ศราวณะวงศ์ (2551)	ผู้วิจัย
บุคลากร		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
กระบวนการ	✓		✓		✓		✓	✓	✓
กลยุทธ์	✓		✓			✓		✓	
เป้าหมาย	✓								
เทคโนโลยี	✓	✓			✓		✓	✓	✓
โครงสร้างบทบาทและความรับผิดชอบ							✓		
โครงสร้างระบบ				✓		✓			
เครือข่าย		✓	✓	✓		✓			✓
การวัดผลและประเมิน	✓			✓			✓	✓	
ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้าง	✓			✓					
ความรู้									
วัฒนธรรมองค์กร		✓		✓		✓	✓	✓	✓
แรงจูงใจ	✓								
ภาวะผู้นำ			✓	✓					
ความร่วมมือจากภายนอก			✓						
มาตรฐานเทียบเคียง				✓					

โดยสรุป องค์ประกอบการจัดการความรู้ ประกอบด้วย บุคลากร กระบวนการ เทคโนโลยี เครือข่าย และวัฒนธรรมองค์กร

## 2.3 ขั้นตอนของการจัดการความรู้

ในการทบทวนวรรณกรรมในการวิจัยนี้มีนักวิชาการได้กล่าวถึงขั้นตอนการจัดการความรู้จำนวนมาก มีรายละเอียดดังนี้

Marquardt (1999) ได้นำเสนอกระบวนการจัดการความรู้ไว้ 4 ประการดังนี้

1. การแสวงหาความรู้ (Knowledge Acquisition) เป็นการแสวงหาความรู้ที่มีประโยชน์จากแหล่งความรู้ต่างๆ ดังนี้

1.1 การแสวงหาและรวบรวมจากแหล่งความรู้ภายในองค์กร (Internal Collection of Knowledge) เป็นความสามารถในการเรียนรู้ของบุคคลที่เพิ่มคุณค่าให้กับองค์กร เช่น การให้ความรู้กับพนักงาน ทั้งจากประสบการณ์ตรง การลงมือปฏิบัติ และการปรับปรุงระบบงาน

1.2 การแสวงหาและรวบรวมความรู้จากแหล่งภายนอกองค์กร (External Collection of Knowledge) เป็นการแข่งขัน ปรับปรุงงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่ใช้ความคิด การสร้างสรรค์ด้วยข้อมูลสารสนเทศจากภายนอกด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การใช้มาตรฐานเปรียบเทียบระหว่างองค์กร การเปิดรับข่าวสาร ข้อมูลจากสื่อแหล่งต่างๆ ตลอดจนการให้ความร่วมมือกับองค์กรอื่นเพื่อสัมพันธ์ภาพและการร่วมทุนกัน

2. การสร้างความรู้ (Knowledge Creation) ในการสร้างความรู้ใหม่โดยใช้พลังขับเคลื่อนการคาดการณ์ล่วงหน้า และความรู้ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งของบุคคลในรูปแบบต่างๆ เพื่อสร้างความรู้มีดังนี้

2.1 การถ่ายทอดความรู้ที่มีในตัวบุคคลไปยังบุคลากรรุ่นต่อไป

2.2 การหลอมรวมความรู้ของบุคคลกับความรู้ในองค์กรที่มีอยู่แล้วเป็นความรู้ใหม่ และนำความรู้ไปใช้ร่วมกัน

2.3 การรวบรวมความรู้ที่มีอยู่เข้าด้วยกัน หรือเป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา

2.4 สมาชิกในองค์กรเป็นผู้ค้นพบความรู้ใหม่ในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสร้างความรู้

2.5 การเรียนรู้โดยการปฏิบัติและแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ

3. การจัดเก็บและค้นคืนความรู้ (Knowledge Storage and Retrieval) สิ่งที่สำคัญในการจัดการความรู้จำเป็นต้องหาวิธีการเก็บรักษา และการนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ในการเก็บสะสมความรู้สิ่งที่จะต้องคำนึงถึง คือ

3.1 โครงสร้างและการจัดเก็บความรู้ ต้องเป็นระบบที่สามารถค้นหาและจัดส่งความรู้ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

3.2 จัดประเภทความรู้ต่างๆ อย่างเป็นลำดับ เช่น ข้อมูลที่เป็นแค่ข้อเท็จจริงยังไม่ได้กลั่นกรอง ข้อมูลเชิงนโยบายที่ยังไม่ได้ตีความเป็นการปฏิบัติการ

3.3 มีการจัดการความรู้ โดยจัดส่งไปยังผู้ใช้ได้อย่างถูกต้อง ทันเวลา และเหมาะสม กับความต้องการ และมีการค้นคืนความรู้เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการ และพร้อมที่จะนำไป ประยุกต์ใช้ในการทำงานต่อไป

4. การถ่ายทอดความรู้และการนำไปใช้ (Knowledge Transfer and Utilization) เป็นการ กระจายและถ่ายทอดความรู้ออกไปทั่วทั้งองค์กร มีวิธีการถ่ายทอดความรู้ ดังนี้

4.1 การสื่อสารเป็นภาษาเขียน เช่น การบันทึก รายงาน จดหมาย การตีพิมพ์ ประชุม ข่าวสาร

4.2 การประชุม หรือการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกองค์กร

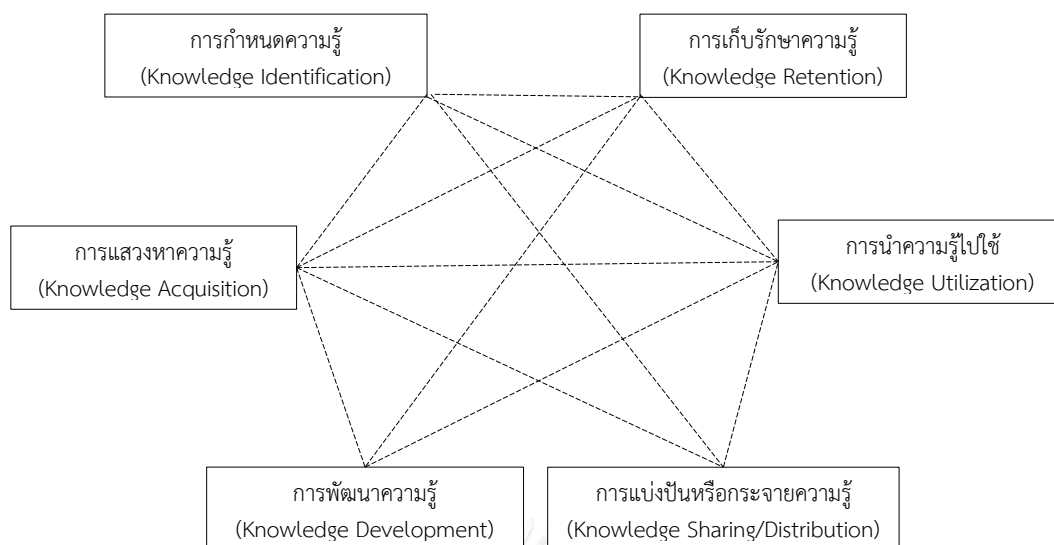
4.3 การสื่อสารในองค์กร ทั้งประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ เสียง และวีดิทัศน์

4.4 การดูงาน

4.5 การหมุนเวียนเปลี่ยนหน้าที่การปฏิบัติงาน

Trapp (1999) นำเสนอองค์ประกอบของการจัดการความรู้ (Components of Holistic Approach to Knowledge Management) 9 องค์ประกอบ คือ (1) เป้าหมายการเรียนรู้ (Knowledge Goals) (2) การระบุถึงความรู้ (Knowledge Identification) (3) การแสวงหาความรู้ (Knowledge Acquisition) (4) การพัฒนาความรู้ (Knowledge Development) (5) การถ่ายโอน/ กระจายความรู้ (Knowledge Transfer/Distribution) (6) การใช้ความรู้ (Knowledge Usage) (7) การเก็บรักษาความรู้ (Knowledge Preservation) (8) การประเมินและทบทวนความรู้ (Knowledge Evaluation/Review) และ (9) การควบคุมความรู้ (Knowledge Controlling)

Probst et al. (2000) สรุปว่า การจัดการความรู้จะประสบความสำเร็จได้ แบ่งออกเป็น 6 องค์ประกอบหลัก คือ (1) การกำหนดความรู้ (Knowledge Identification) (2) การแสวงหาความรู้ (Knowledge Acquisition) (3) การพัฒนาความรู้ (Knowledge Development) (4) การแบ่งปัน หรือกระจายความรู้ (Knowledge Sharing/Distribution) (5) การนำความรู้ไปใช้ (Knowledge Utilization) และ (6) การเก็บรักษาความรู้ (Knowledge Retention) แสดงดังภาพ



ที่มา: Probst et al. (2000)

### ภาพที่ 1 องค์ประกอบของการจัดการความรู้

Kucza (2001) นำเสนอรูปแบบกระบวนการในทางปฏิบัติของการจัดการความรู้ (Knowledge Management Operational Processes) 6 ข้อ ดังนี้

1. การกำหนดความต้องการจำเป็นในความรู้ (Identification of Needs for Knowledge) ประกอบด้วย การกำหนดความต้องการจำเป็น (Identification of Needs) และการกำหนดความต้องการ (Determination of Requirements)

2. การจัดการความรู้แบบดึง (Knowledge Pull) มีจุดประสงค์หลัก คือ การแบ่งปันความรู้ ซึ่งเป็นกระบวนการที่ซับซ้อนและยุ่งยากในกระบวนการจัดการความรู้ที่มีคุณค่าที่องค์กรค้นพบควรถ่ายทอดด้วยกระบวนการ ประกอบด้วยกระบวนการย่อย คือ การสร้างเกณฑ์การสืบค้น การค้นหาผู้ที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ การประเมินผู้ผ่านการคัดเลือก การคัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสม การปรับตัวของผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมและการปรับตัวของผู้ที่ถูกคัดเลือก

3. การจัดส่งความรู้แบบผลัก (Knowledge Push) เป็นกระบวนการของการจัดส่งความรู้ไปให้กับผู้ที่ต้องการประกอบด้วยกระบวนการย่อย คือ การแจ้งหรือประกาศให้ทราบถึงความรู้ และการแบ่งปันความรู้ในโอกาสต่างๆ

4. การสร้างความรู้ (Creation of Knowledge) ประกอบด้วย กระบวนการย่อย คือ การระบุถึงความคิดใหม่ๆ การประเมินความคิดใหม่ๆ การรวบรวมผู้ที่อยู่ในข่ายที่มีความคิดใหม่ๆ การประเมินผู้ที่อยู่ในข่ายที่มีความคิดใหม่ๆ การคัดเลือกผู้ที่อยู่ในข่ายที่มีความคิดใหม่ๆ และการสร้างความรู้

5. การรวบรวมและจัดเก็บความรู้ (Knowledge Collection and Storage) ประกอบด้วย กระบวนการย่อย คือ การระบุถึงความรู้ การประเมินความรู้ การออกแบบสิ่งที่ใช้เก็บความรู้ การจัดความรู้ให้เป็นหมวดหมู่ การบูรณาการความรู้ และการปรับปรุงแผนที่ความรู้ให้ทันสมัย

6. การปรับปรุงความรู้ (Knowledge Update) เป็นการปรับปรุงความรู้ขององค์กรให้ สอดคล้องกับเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ ประกอบด้วย การระบุเป้าหมายความรู้ การประเมินผล ความรู้ และการปรับปรุงความรู้ให้ทันสมัย

Turban and Aronson (2001) สร้างวงจรของการจัดการความรู้ (The Knowledge Management Cycle) เป็นวงจรแห่งการเรียนรู้เชิงระบบที่มีเคลื่อนไหวอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา เพราะสิ่งแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงและความรู้ที่ได้ค้นพบมากขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งวงจรของการจัดการ ความรู้ ประกอบด้วย 6 กระบวนการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การสร้างความรู้ (Create) เป็นการสร้างความรู้ร่วมกันโดยจะเป็นทิศทางที่กำหนด แนวทางใหม่ที่สามารถพัฒนาไปสู่การกระทำ ซึ่งบางครั้งได้มาจากความรู้จากภายนอกตนเอง

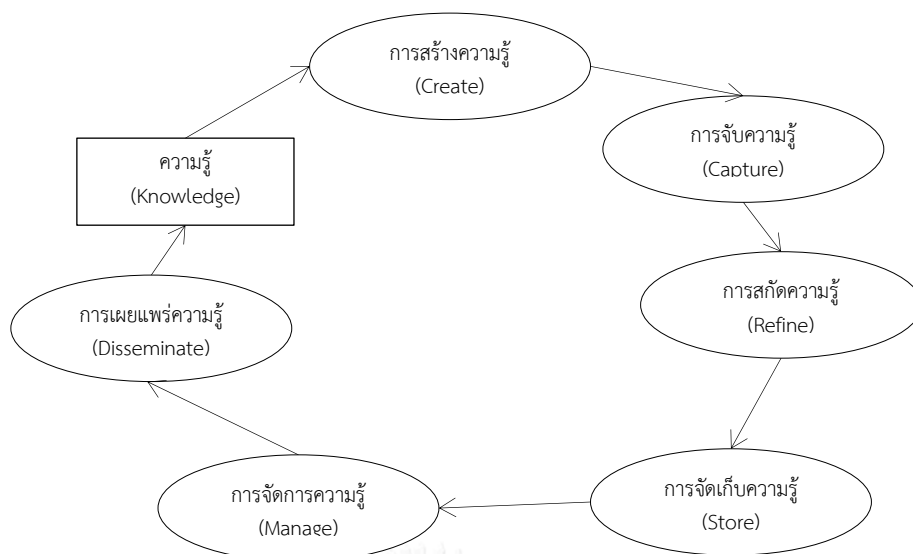
2. การจับความรู้ (Capture) เป็นการกำหนดความรู้ที่ต้องการและจับความรู้และสร้างขึ้น ใหม่โดยใช้การทบทวนบนพื้นฐานของเหตุและผลที่เกิดขึ้น

3. การสกัดความรู้ (Refine) เป็นความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นในบริบทที่สามารถนำไปใช้งานได้ มี ลักษณะเป็นการกระทำที่เห็นชัดเจน เป็นความรู้ที่มาจากภายในที่สกัดออกมาจนเป็นความรู้ภายนอก หรือความรู้ที่ชัดเจน

4. การจัดเก็บความรู้ (Store) เป็นการจัดเก็บอย่างเป็นระบบและมีเหตุผลเพื่อสามารถ นำไปใช้ประโยชน์ได้

5. การจัดการความรู้ (Manage) เป็นการทบทวนเพื่อความถูกต้องและความเกี่ยวข้อง และ การดูแลรักษา

6. การเผยแพร่ความรู้ (Disseminate) เป็นการจัดการกระทำความรู้เพื่อสร้างคุณค่าและเป็น ประโยชน์ต่อผู้ใช้ในองค์กร สามารถใช้ได้ตามความต้องการ และสามารถใช้อุณหภูมิต่างที่และทุก เวลา



ที่มา: Turban, Aronson, and Liang (2005)

### ภาพที่ 2 วงจรการจัดการความรู้

วิจารณ์ พานิช (2548) กล่าวว่า องค์ประกอบของการจัดการความรู้ 6 ส่วน ที่บูรณาการความรู้ที่ได้ทั้งหมดให้เป็นเนื้อเดียวกัน คือ (1) ระบุความรู้ที่จำเป็นในการทำงานและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร (2) แสวงหาความรู้ที่องค์กรต้องการ (3) สร้างและปรับปรุงความรู้ให้เหมาะสมต่อการใช้งาน (4) นำความรู้ไปใช้และประยุกต์ใช้ในการทำงาน (5) แลกเปลี่ยนเรียนรู้กันด้วยประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงาน และสกัดองค์ความรู้ออกมา (6) บันทึกองค์ความรู้ที่ได้มาไว้ใช้งานในครั้งถัดไป และปรับปรุงให้สมบูรณ์

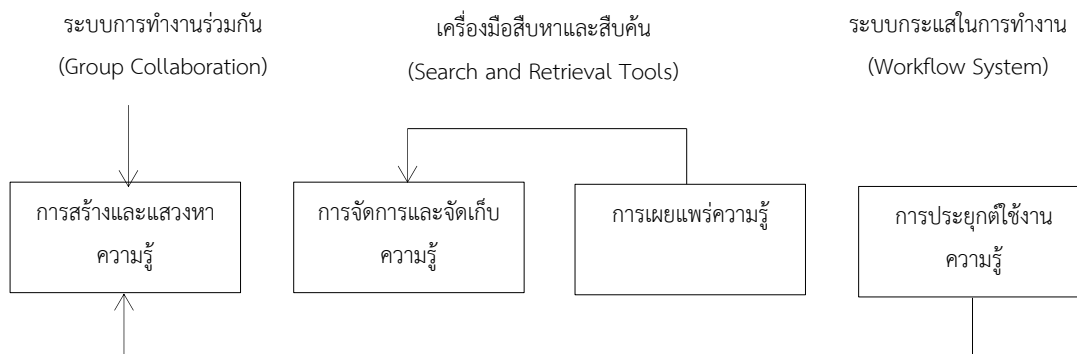
โกศล ดีศีลธรรม (2546) กระบวนการของการจัดการความรู้สามารถแบ่งออกเป็น 4 กระบวนการ ดังนี้

1. การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) เป็นกระบวนการที่ให้ความสำคัญต่อการสร้างนวัตกรรมระยะยาว โดยมุ่งเน้นการพัฒนาความรู้โดยนัยที่ไม่ได้แสดงออก ดังนั้น องค์กรกระตุ้นให้บุคลากรสร้างองค์ความรู้ สร้างเป็นวัฒนธรรมขององค์กรให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดและใช้สารสนเทศทางความรู้ เพื่อนำความรู้ซ่อนเร้นไปพัฒนาบุคลากรให้กลายเป็นผู้สร้างความรู้ (Knowledge Creator)

2. การจัดการและจัดเก็บความรู้ (Knowledge Organization and Storage) เป็นการจัดเก็บความรู้ที่สร้างให้เป็นหมวดหมู่และเก็บลงในฐานข้อมูล

3. การเผยแพร่ความรู้ (Knowledge Distribution) เป็นการสืบค้นความรู้จากคลังข้อมูลที่จัดเก็บความรู้แล้วนำมาเผยแพร่ออกไป หรือนำไปใช้งาน

4. การประยุกต์ใช้งานความรู้ (Knowledge Application) เป็นการนำความไปใช้ในระบบการไหลของงานไปยังหน่วยงานต่างๆ



ที่มา: โกลด์ ดีซีลธรรม (2546)

ภาพที่ 3 กระบวนการจัดการความรู้

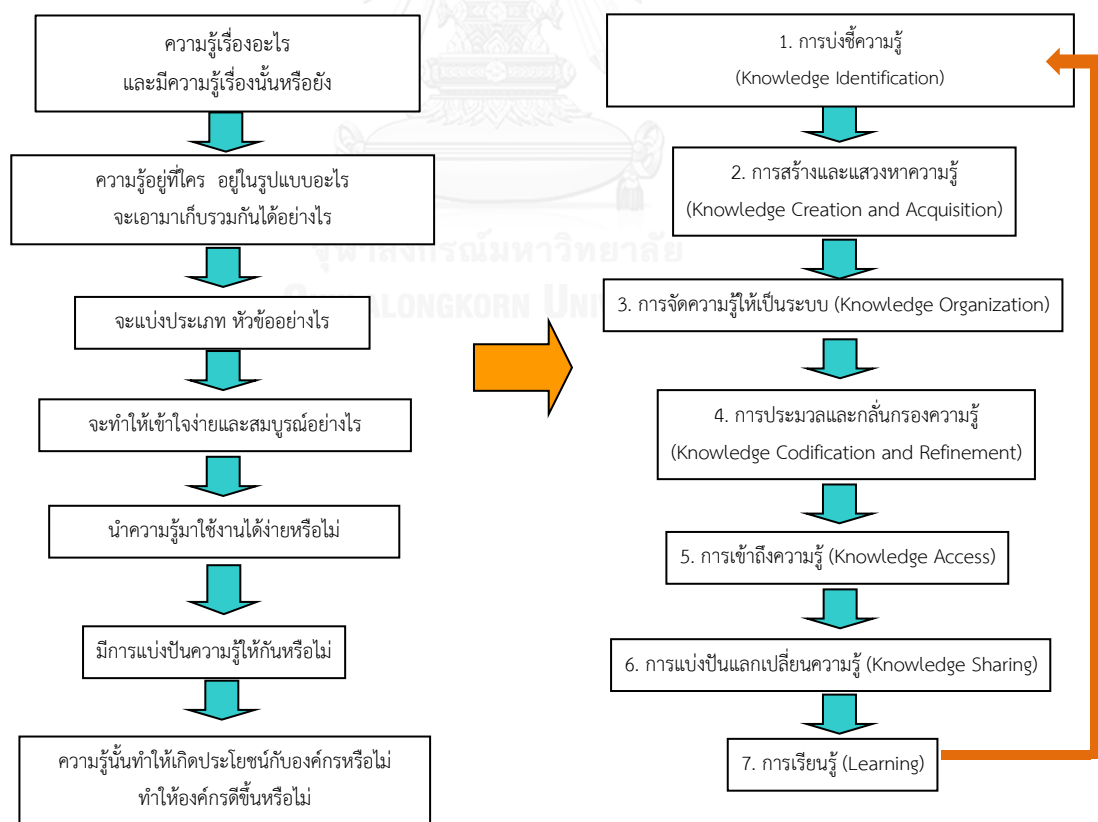
บดินทร์ วิจารณ์ (2547, pp. 45-46) สรุปองค์ประกอบของการจัดการความรู้ ซึ่งประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. Define เป็นการกำหนดชนิดขององค์ความรู้ที่ต้องการ ที่นำมาใช้งานตามกลยุทธ์ขององค์กร หรือค้นหาองค์ความรู้หลักๆ ขององค์กร และสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งขั้นได้
2. Create เป็นการสร้าง ค้นหา และใช้ความรู้ที่มีอยู่แล้ว หรือในกรณีองค์กรต้องการองค์ความรู้ใหม่ที่มาจกภายนอกองค์กร อาจใช้การเรียนรู้จากแนวทางปฏิบัติที่ดีของผู้อื่น และการเทียบเคียงมาตรฐาน (Benchmarking)
3. Capture เป็นการแสวงหาและจัดเก็บความรู้ในองค์กรอย่างเป็นระบบ ทั้งความรู้โดยนัย และความรู้ที่ชัดแจ้งให้เป็นทุนความรู้ขององค์กร ซึ่งพร้อมจะนำไปปรับและยกระดับความรู้ รวมถึงขยายความรู้ให้ทั่วถึงองค์กรให้ถ่ายทอดไป
4. Share เป็นการแบ่งปัน กระจาย ถ่ายโอน แลกเปลี่ยน เผยแพร่ ความรู้ โดยใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสารต่างๆ
5. Use เป็นการใช้ประโยชน์ความรู้ การนำไปประยุกต์ใช้ในงานให้เกิดการเรียนรู้จนเป็นเชาวน์ปัญญาเชิงปฏิบัติ เกิดการขยายผลให้ยกระดับความรู้ขึ้น

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2550) กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process: KMP) เป็นกระบวนการแบบหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงขั้นตอนที่ทำให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้ หรือพัฒนาการของความรู้ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้

1. การบ่งชี้ความรู้ เป็นการกำหนดความรู้ให้ตรงกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และนำความรู้ไปกำหนดวิธีการบรรลุเป้าหมาย

2. การสร้างและแสวงหาความรู้ เป็นเสาะแสวงหาความรู้จากภายนอกและรักษาความรู้เก่า และสร้างเป็นความรู้ใหม่และกำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว
3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ เป็นการจัดระเบียบ จัดประเภทความรู้ เพื่อวางโครงสร้างความรู้ และเตรียมระบบการจัดเก็บความรู้
4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ เป็นการปรับปรุงความรู้ให้มีรูปแบบมาตรฐาน ใช้ภาษาสากลเป็นภาษาเดียวกัน และปรับปรุงให้สมบูรณ์สามารถนำไปใช้งานได้
5. การเข้าถึงความรู้ เป็นการสร้างสิ่งสนับสนุนให้ผู้ใช้เข้าถึงแหล่งข้อมูลที่ต้องการได้อย่างสะดวกสบายมากขึ้น
6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ กรณีที่เป็นความรู้ชัดแจ้งให้จัดทำเป็นฐานข้อมูลความรู้ กรณีความรู้ที่ฝังลึกก็สร้างทีมงานที่ผสมผสานบุคลากรที่มีประสบการณ์จากหลากหลายหน่วยงานมารวมกัน สร้างกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เพื่อพัฒนาคุณภาพและวัฒนธรรมในการเรียนรู้ หมุนเวียนงานสอนงานและเรียนรู้ร่วมกัน
7. การเรียนรู้ เป็นการสร้างกระบวนการเรียนรู้ในการทำงาน และนำความรู้ไปใช้เกิดบทเรียน และเกิดเป็นประสบการณ์ใหม่ให้กับบุคลากร และสร้างการเรียนรู้เป็นระบบแลมีความต่อเนื่อง



ที่มา: สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548)

ภาพที่ 4 ขั้นตอนการจัดการความรู้



ตารางที่ 3 สรุปขั้นตอนการจัดการความรู้

Marquardt (1999)	Trapp (1999)	Probst, Raub, and Romhardt (2000)	Kuczka (2001)	Turban, and Aronson (2001)
1. การแสวงหาความรู้ (Knowledge Acquisition)	1. เป้าหมายการเรียนรู้ (Knowledge Goals)	1. การกำหนดความรู้ (Knowledge Identification)	1. การกำหนดความต้องการจำเป็นในความรู้ (Identification of needs for knowledge)	1. การสร้างความรู้ (Create)
2. การสร้างความรู้ (Knowledge Creation)	2. การระบุถึงความรู้ (Knowledge Identification)	2. การแสวงหาความรู้ (Knowledge Acquisition)	2. การจัดการความรู้แบบดึง (Knowledge Pull)	2. การจับความรู้ (Capture)
3. การจัดเก็บและค้นคืนความรู้ (Knowledge Storage and Retrieval)	3. การแสวงหาความรู้ (Knowledge Acquisition)	3. การพัฒนาความรู้ (Knowledge Development)	3. การจัดส่งความรู้แบบผลัก (Knowledge Push)	3. การสกัดความรู้ (Refine)
4. การถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์ (Knowledge Transfer and Utilization)	4. การพัฒนาความรู้ (Knowledge Development)	4. การแบ่งปันหรือกระจายความรู้ (Knowledge Sharing/Distribution)	4. การจัดส่งความรู้แบบผลัก (Knowledge Push)	4. การจัดเก็บความรู้ (Store)
	5. การเคลื่อนย้าย/กระจายความรู้ (Knowledge Transfer/Distribution)	5. การนำความรู้ไปใช้ (Knowledge Utilization)	5. การรวบรวมและจัดเก็บความรู้ (Knowledge Collection and Storage)	5. การจัดการความรู้ (Manage)
	6. การใช้ความรู้ (Knowledge Usage)	6. การเก็บรักษาความรู้ (Knowledge Retention)	6. การปรับปรุงความรู้ (Knowledge Update)	6. การเผยแพร่ความรู้ (Disseminate)
	7. การเก็บรักษาความรู้ (Knowledge Preservation)			
	8. การประเมินและทบทวนความรู้ (Knowledge Evaluation/Review)			
	9. การควบคุมความรู้ (Knowledge Controlling)			
วิจารณ์ พานิช (2548)	โกศล ตีติลธรรม (2546)	บดีรินทร์ วิจารณ์ (2547)	สำนักงาน ก.พ.ร. (2550)	
1. ระบุความรู้	1. การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition)	1. Define	1. การบ่งชี้ความรู้	
2. การแสวงหาความรู้ที่ต้องการ	2. การจัดการและจัดเก็บความรู้ (Knowledge Organization and Storage)	2. Create	2. การสร้างและแสวงหาความรู้	
3. สร้างและปรับปรุงความรู้	3. การเผยแพร่ความรู้ (Knowledge Distribution)	3. Capture	3. การจัดความรู้	
4. นำความรู้ไปใช้	4. การประยุกต์ใช้งานความรู้ (Knowledge Application)	4. Share	4. การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้	
5. แลกเปลี่ยนเรียนรู้		5. Use	5. การเข้าถึงความรู้	
6. บันทึกองค์ความรู้			6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	
			7. การเรียนรู้	

ผู้วิจัย สรุปว่ากระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย (1) การกำหนดความรู้ (2) การแสวงหาความรู้ (3) การสร้างความรู้ (4) การจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ (5) การถ่ายโอนความรู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (6) การนำความรู้ไปใช้ (7) การประเมินความรู้

## 2.4 เทคโนโลยีเพื่อการจัดการความรู้

ระบบสารสนเทศที่มาจากหลายแหล่งแล้วมาทำการคัดกรองเพื่อสกัดเป็นความรู้ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญขององค์กรที่ต้องมีการเก็บรักษาไว้ในคลังข้อมูล โดยสามารถใช้แผนที่เทคโนโลยีนำมาใช้ประกอบในการอธิบายได้ Natarajan and Shekhar (2001, p. 51) กล่าวว่า การนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนการจัดการความรู้ โดยใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการแสวงหาความรู้ (Knowledge Acquisition) เพื่อแสดงถึงรายละเอียดของการใช้ข้อมูลโดยมีหลักฐานที่ถูกต้อง สามารถสร้างความรู้เพื่อนำไปใช้ได้และสามารถอ้างอิงได้ ในส่วนของคลังที่เก็บรักษา (Storage) สามารถใช้เทคโนโลยีเพื่อจัดการระบบฐานข้อมูล ดังนั้น ลักษณะเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการจัดการความรู้ ประกอบด้วย

1. คลังข้อมูล (Data Warehousing) เป็นการรวบรวมข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงยาก (Non-Volatile) เพื่อนำไปสนับสนุนกระบวนการตัดสินใจ และการบริหารจัดการ ในทางปฏิบัติอาจกล่าวได้ว่า เป็นเทคโนโลยีที่ช่วยคัดเลือกสารสนเทศจากระบบการถ่ายโอนและการประมวลผลโดยดำเนินการผ่านระบบ

2 ปัญญาประดิษฐ์ และระบบผู้เชี่ยวชาญ (Artificial Intelligence and Expert Systems) เป็นการเชื่อมโยงปัญญาประดิษฐ์และระบบผู้เชี่ยวชาญสู่การจัดการความรู้ โดยขั้นตอนในปัญญาประดิษฐ์และเทคโนโลยีต่างๆ สามารถเพิ่มคุณค่าให้กับระบบการจัดการความรู้ได้ เช่น การค้นหา (Search) การค้นคืนสารสนเทศ (Information Retrieval) และการคัดกรอง (Filtering) เพื่อกำหนดลักษณะข้อมูลเฉพาะ

3. ระบบเครือข่าย (Networking) เป็นโครงสร้างระบบเครือข่ายที่เชื่อมโยงอย่างเป็นระบบเพื่อแบ่งปันความรู้เป็นหน้าที่หลักในการเชื่อมต่อกับความรู้ ซึ่งความรู้จะถูกจำกัดทางลักษณะทางภูมิศาสตร์

4. การเผยแพร่บนเว็บและไฮเปอร์เท็กซ์ (Web Publishing and Hypertext) ในการแบ่งปันสารสนเทศบนเว็บ เอกสารเหล่านี้ควรอยู่ในรูปแบบมาตรฐานที่ทำให้ผู้อ่านรู้สึกคุ้นเคย และควรสามารถ Browse ข้อมูลต่างๆ ได้ ตลอดจนควรสามารถเชื่อมโยงกับเอกสารที่สัมพันธ์กันทั้งในเอกสารที่มีลักษณะเหมือนกันหรือต่างกันได้

5. การค้นหาข้อมูล และเหมืองข้อมูล (Search Engines and Text Mining) การทำเหมืองข้อความให้กลายเป็นเอกสารสำหรับการนำไปทำเป็นเหมืองข้อมูล ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่โครงสร้างข้อมูลกว้างๆ และการทำเหมืองข้อความ สามารถทำได้โดย (1) ค้นหาแบบที่ซ่อนอยู่ในเอกสาร (2) จัดแบ่งเอกสารตามรูปแบบ และ (3) สรุปรสารสนเทศที่เหมือนกัน

6. การจัดการเอกสาร (Document Management) เป็นเครื่องมือในการจัดการเอกสาร ซึ่งสามารถใช้เทคโนโลยีที่หลากหลายเพื่อทำหน้าที่ในการสร้าง (Creation) การดูแลรักษา (Maintenance) และการค้นคืนเอกสาร (Retrieval of Documents) โดยการจัดการเอกสารเป็น

สิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการเก็บรักษาคลังเอกสารที่สำคัญ ซึ่งมีความสามารถดังนี้ การสร้างเอกสาร ดรรชนี (Indexing) การค้นหา (Search) และการค้นคืน (Retrieval)

7. กระบวนการ (Workflow) เป็นเครื่องมือที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการแก้ปัญหาการจัดการความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะเอกสารหรือเนื้อหาต่างๆ ได้ถูกบูรณาการไปใช้ในการแก้ปัญหาการจัดการความรู้ ซึ่งมีการถ่ายทอดสารสนเทศไปยังบุคลากร สำหรับในปัจจุบันนิยมใช้รูปแบบการเรียนรู้ร่วมกัน (Collaboration) ในการแก้ปัญหการจัดการความรู้

8. การเรียนรู้ร่วมกัน (Collaboration) เป็นแนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้ที่มุ่งให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ในรูปแบบที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในลักษณะต่างๆ สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้ในบริบทของการจัดการความรู้เป็นที่น่าสนใจและเป็นขั้นของโครงสร้างพื้นฐานในการจัดการความรู้

## 2.5 การประเมินผลการจัดการความรู้

จิรัชมา วิเชียรปัญญา (2549) แบ่งการวัดและการประเมิน ออกเป็น 4 กลุ่มคือ

1. การวัดและประเมินระบบการจัดการความรู้ขององค์กร (Knowledge Management System: KMS) เช่น กระบวนการจัดการความรู้ ภาวะผู้นำ กลยุทธ์ วัฒนธรรมองค์กร เทคโนโลยี ระดับการประยุกต์ใช้ คุณค่า และระบบการวัดผล

2. การวัดและประเมินผลการดำเนินโครงการการจัดการความรู้ (Knowledge Management Project) เช่น

ความรู้เชิงความเข้าใจ (Sympathized Knowledge) คือ (1) การติดต่อสื่อสารโดยตรง (2) เวลาในการทำงานทั้งที่ได้มอบหมายและไม่ได้รับมอบหมาย และ (3) การเรียนรู้ทางสังคมที่ได้กำหนดไว้ (Regulated Socialization)

ความรู้เชิงแนวคิด (Conceptual Knowledge) คือ (1) จำนวน Bytes ของเอกสารโครงการ และ (2) ร้อยละของชั่วโมงที่ได้รับมอบหมายให้ประชุมโครงการ

ความรู้เชิงระบบ (Systemic Knowledge) คือ (1) จำนวนประเภทของความรู้ในฐานความรู้ และ (2) จำนวนรายการหรือเรื่องในฐานความรู้

ความรู้เชิงปฏิบัติ (Operational Knowledge) คือ (1) จำนวนปีที่มีการประเมิน และ (2) ความถี่ของการใช้ในฐานความรู้

3. การวัดและประเมินผลกระทบของการจัดการความรู้ (Knowledge Management Impact) เช่น ค่าใช้จ่ายที่ลดลงของกระบวนการ การเพิ่มประสิทธิภาพ การลดเวลาในการทำงาน หรือการเพิ่มคุณภาพในการส่งมอบสินค้าหรือบริการ การใช้เครื่องมืออย่าง Balanced Scorecard ในการตรวจประสิทธิภาพในมิติการเชื่อมโยงโดยตรงระหว่างการเรียนรู้กับกระบวนการปฏิบัติงาน วุฒิภาวะ (Maturity)

4. การวัดและประเมินทรัพย์สินทางปัญญา (Intellectual Capital: IC) ประกอบด้วย ทุนมนุษย์ (Human Capital) ทุนโครงสร้างหรือทุนองค์กร (Structure/Organization Capital) ที่เป็นมูลค่าเพิ่มขององค์กร ลูกค้า การบริการและกระบวนการ อัตราผลตอบแทนต่างๆ

พรพิมล ทรราชภิรมย์โชค (2550, pp. 197-198) ได้พัฒนารูปแบบการจัดการความรู้สำหรับหน่วยงานภาครัฐกล่าวว่า การติดตามและประเมินผล หมายถึง การติดตามความก้าวหน้าโดยสามารถอธิบายถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงาน ปัจจัยและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการเปลี่ยนแปลง ระบุถึงหลักฐานเชิงประจักษ์ที่บอกถึงผลผลิต ประสิทธิภาพ และสิ่งที่ต้องเปลี่ยนแปลง บทเรียนที่ได้จากการดำเนินงาน และต้องระบุถึงผู้ที่จะนำผลการประเมินไปใช้ทั้งผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) ที่ได้จากการจัดการความรู้ ซึ่งสามารถทบทวนและประเมินผลได้ตั้งแต่ก่อนการปฏิบัติ (Before Action Review: BAR) และประเมินระหว่างการดำเนินการ (During Action Review: DAR) โดยมีการพิจารณาตั้งแต่

1. ปัจจัยนำเข้าสำหรับการจัดการความรู้ (Input) ประกอบด้วย กำหนดตัวชี้วัดของการจัดการความรู้อย่างชัดเจน บุคลากรที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ ลักษณะของหน่วยงานที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ ระบบของโรงเรียนที่ส่งผลต่อการจัดการ

2. ทีมการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ ผู้นำที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ การจัดการการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ การสื่อสารที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ การอบรมและการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ การจัดสภาพสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ การจัดกิจกรรมและกระบวนการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้

3. ผลผลิตจากการจัดการความรู้ (Output) บุคคล ทีมการจัดการความรู้ ผู้นำ หน่วยงาน

4. ผลลัพธ์ที่ได้จากการจัดการความรู้ (Outcome) บุคคล ทีมการจัดการความรู้ ผู้นำ หน่วยงาน

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2550) การประเมินการจัดการความรู้ของหน่วยงานราชการ ประกอบด้วย 2 กระบวนการหลัก คือ

1. กระบวนการจัดการการเปลี่ยนแปลง

2. กระบวนการจัดการความรู้

วิจารณ์ พานิช และสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.) (2551) กล่าวว่า การจัดการความรู้จะต้องเริ่มที่เป้าหมายของงาน เพื่อบรรลุผลในการดำเนินการตามที่ได้กำหนดไว้ (Operation Effectiveness) และได้นิยามผลสัมฤทธิ์ไว้ดังนี้

1. การสนองตอบ (Responsiveness) เป็นการสนองตอบความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง

2. นวัตกรรม (Innovation) เป็นผลสำเร็จทั้งด้านผลิตภัณฑ์และด้านบริการ

3. ชีตความสามารถ (Competency) เป็นชีตความสามารถทั้งขององค์กรและบุคลากรที่ถูกพัฒนาไปพร้อมกันซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงองค์กรแห่งการเรียนรู้

4. ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นการใช้ต้นทุนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

## 2.6 ตัวบ่งชี้การติดตามและการประเมินผลการจัดการความรู้

Orr and Persson (2003) ทำวิจัยเรื่อง ตัวบ่งชี้การดำเนินงานสำหรับการวัดการดำเนินกิจกรรมในโครงการการจัดการความรู้ และได้นำเสนอรายการตัวบ่งชี้โดยการจำแนกขอบเขตสำคัญของตัวบ่งชี้การดำเนินงานออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้

1. กระบวนการ (Process) กระบวนการที่สนับสนุนโครงการการจัดการความรู้มีดังนี้คือ นโยบาย วิธีปฏิบัติ คำแนะนำการทำงาน ขั้นตอนในการทำงาน กระบวนการดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานประจำวัน ขอบเขตของกระบวนการมี 4 ประการคือ (1) คุณภาพของความรู้ (2) ประสิทธิภาพอันเนื่องมาจากงานประจำใหม่ (3) สิ่งตอบแทนหรือแรงจูงใจ และ (4) ผู้ช่วยเหลือหรือผู้สนับสนุนความรู้

2. มนุษย์ (Human) ตัวบ่งชี้ในกลุ่มนี้เกี่ยวข้องกับทัศนคติของพนักงาน การมีส่วนร่วมในกิจกรรมการแบ่งปันความรู้ บรรทัดฐาน คุณค่าและทัศนคติเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสนับสนุนวัฒนธรรมการแบ่งปันความรู้ ขอบเขตของตัวบ่งชี้ในกลุ่มมนุษย์มี 4 ประการคือ (1) ทัศนคติการแบ่งปันความรู้ (2) กิจกรรมการแบ่งปันความรู้ (3) การใช้ประโยชน์จากการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม และ (4) ความตระหนัก

3. เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ตัวบ่งชี้ในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศจะเกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ ขอบเขตของตัวบ่งชี้ในกลุ่มนี้มี 3 ประการ คือ (1) การมีส่วนร่วมอย่างกระตือรือร้น (2) โครงสร้างความรู้ และ (3) ความสะดวกต่อการใช้

Davenport and Prusak (1998) กล่าวถึง ตัวบ่งชี้การติดตามและการประเมินผลการจัดการความรู้ได้แก่

1. ทรัพยากรที่ใช้ในโครงการมีปริมาณเพิ่มขึ้น ทั้งในส่วนของบุคลากรและงบประมาณ  
2. เนื้อหาและการใช้ความรู้เพิ่มปริมาณขึ้น เช่น เอกสารเพิ่มขึ้น มีการเข้าถึงแหล่งความรู้มากขึ้น มีคนเข้าร่วมในโครงการจัดทำฐานข้อมูลของการสนทนาเพิ่มมากขึ้น

3. โครงการมีแนวโน้มว่าจะอยู่ได้นาน แม้มีบุคลากรเพียงคนหรือสองคนเท่านั้นหมายความว่าโครงการนี้เป็นการริเริ่มขององค์กรไม่ใช่โครงการของใครคนใดคนหนึ่ง

4. พนักงานขององค์กรรู้สึกคุ้นเคยกับแนวคิดเรื่องความรู้และการจัดการความรู้

จิรัชมา วิเชียรปัญญา (2554) วิจัยเรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้ร่วมสำหรับการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพ โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ได้กำหนดตัวแปรการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพมี 3 องค์ประกอบคือ

1. ปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้คุณลักษณะของบุคลากร คุณลักษณะขององค์กร
2. กระบวนการ ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้การพัฒนามนุษย์ และการพัฒนาองค์กร
3. ผลผลิต ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ทุนมนุษย์ และทุนองค์กร

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (2550) กล่าวว่า ตัวบ่งชี้การติดตามและการประเมินผล การจัดการความรู้ดังนี้

1. การแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) บุคลากรในองค์กรได้รับการพัฒนาจนเกิดการเรียนรู้ โดยให้การสนับสนุนความคิดเห็นของผู้อื่น เปิดโอกาสให้ตนได้สำรวจ เรียนรู้ แลกเปลี่ยน ประสบการณ์และวิธีการทำงานใหม่ๆ ให้ความร่วมมือ และการมีส่วนร่วมและสร้างความรู้ความเข้าใจร่วมกัน พร้อมทำการตัดสินใจและแก้ปัญหาาร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

2. นวัตกรรมด้านความรู้ เป็นการริเริ่มสร้างสรรค์ และคิดค้นความรู้ให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา

3. การพัฒนาขีดความสามารถ (Competency) เป็นการแสวงหาความรู้ความสามารถให้ตรงกับเป้าหมายในการทำงาน และนำมาพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

4. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน (Effectiveness and Efficiency) คือ ระบบงานที่มีวิธีการที่ถูกต้อง รวดเร็ว โดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า ประหยัด และบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2552, pp. 29-30) กล่าวว่า ดัชนีวัดความสำเร็จของการ ปฏิบัติการจัดการความรู้ ดังนี้

1. ผลสัมฤทธิ์ที่มีคุณภาพมากขึ้นตามตัวชี้วัด
2. คนมีคุณภาพมากขึ้น เพราะมีกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ฝึกระหว่างคนในองค์กร และมีความสัมพันธ์ที่ดีของคนในองค์กร ทำให้ทำงานกันอย่างมีความสุข
3. เกิดวิธีการทำงานที่ดี หรือมีนวัตกรรมจากการทำงานมากขึ้น เช่น สถาบันการศึกษามีรูปแบบการเรียน การสอน มีเนื้อหาในหลักสูตร มีคู่มือใหม่ๆ เป็นต้น

## 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องการจัดการความรู้

Von Krogh, Ichijo, and Nonaka (2000) ได้สร้างรูปแบบของแวนโครทและรูส์ (Von Krogh and Roos Model) เป็นรูปแบบสร้างความแตกต่างที่ชัดเจนระหว่างความรู้ในระดับบุคคล

(Individual Knowledge) และความรู้ในระดับสังคม (Social Knowledge) ซึ่งเป็นนิติญาณวิทยา (Epistemological) เกี่ยวกับการจัดการความรู้โดยต้องวิเคราะห์ในประเด็นดังนี้ (1) วิธีการนำความรู้ ออกจากบุคลากร (2) วิธีการนำความรู้ไปสู่องค์กร (3) สิ่งที่ไม่เป็นความรู้ของบุคลากรหรือองค์กร (4) สิ่งที่เป็นอุปสรรคในการจัดการความรู้ขององค์กร

รูปแบบตามแนวทางการเชื่อมต่อ (Models the Principles of Conexionist Approach) โดยมีหลักการที่ว่า ความรู้ไม่ได้อยู่เฉพาะในใจของบุคลากร แต่ยังอยู่ในการเชื่อมต่อระหว่างบุคลากร ด้วยกัน (Connections or Links) ที่เป็นตัวแทนของเครือข่าย ความคิดร่วมกันจะเกิดขึ้นจึงเป็นหลัก ในการจัดการความรู้ขององค์กร ประกอบด้วย

1. จิตในระดับบุคคล (Mind of the People) ในมิติพุทธิปัญญากำหนดเป็นระบบพุทธิปัญญา (Cognitive System) โดยมนุษย์จะสร้างรูปแบบที่เป็นตัวแทนของความเป็นจริงเพื่อควบคุม กระบวนการในการเรียนรู้ โดยใช้ในการอนุมานที่แตกต่างกัน (Inferences) ในนิติญาณวิทยาจะมอง ความรู้ขององค์กรเป็นระบบที่มีลักษณะขององค์กรเอง โดยที่บุคลากรสามารถนำเข้าสู่สารสนเทศจาก ภายนอกผ่านทางประสาทสัมผัสและใช้ในการสร้างรูปแบบทางความคิดที่เป็นกลไกบนพื้นฐานของ เหตุผลและการค้นหา (Logic and Detections) ดังนั้นองค์กรจะเก็บรวบรวมข้อมูลจาก สภาพแวดล้อมผ่านกระบวนการทางตรรกะ โดยการค้นหาองค์ความรู้และสมรรถนะด้วยวิธีการที่ แตกต่างกัน หรือการกระทำที่เป็นไปได้ที่จะสร้างความรู้ขึ้นมา และขึ้นอยู่กับการระดมทรัพยากรด้าน พุทธิปัญญาของแต่ละบุคคล

2. ปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Social Interaction) สมองไม่ได้ใช้การประมวลผลสัญลักษณ์แบบ เป็นลำดับ แต่จะเป็นการรับรู้แบบองค์รวมทั้งเป็นรูปแบบและจากการทำงานร่วมกัน โดยมีกฎการ เรียนรู้เป็นวิธีการควบคุมการรับรู้ถึงองค์ประกอบที่แตกต่างกันและองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกัน สารสนเทศจึงไม่ได้นำมาจากสภาพแวดล้อมภายนอกเพียงอย่างเดียวแต่สามารถสร้างขึ้นจาก สภาพแวดล้อมภายใน การเรียนรู้จึงสามารถเกิดจากความคุ้นเคยและการปฏิบัติ บุคลากรเป็นโหนด หนึ่งในระบบองค์กรแต่มีการเชื่อมโยงที่อ่อนแอ ดังนั้นความรู้ในองค์กรจึงเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น จากปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของบุคลากร

2.1 การสร้างความรู้ร่วมกันสังคม (Generate Social Collective Knowledge) องค์กรควรใช้องค์ประกอบที่กระตุ้นความรู้ของบุคลากรเพื่อให้เกิดความรู้ร่วมกันและนำไปใช้ใน องค์กร

2.2 การเปิดใช้งานความรู้ในองค์กร (Knowledge Enablers) ประกอบด้วย

2.2.1 ปลูกฝังความรู้วิสัยทัศน์ (Instill a Knowledge Vision) เป็นขั้นตอนการ สร้างวิสัยทัศน์ โดยสร้างความเข้าใจในวิสัยทัศน์และเป้าหมายเป็นหลักสำคัญเพื่อสร้างแนวคิดความรู้ และแสดงเหตุผลที่เหมาะสมในการตัดสินใจเกี่ยวกับแนวคิดความรู้

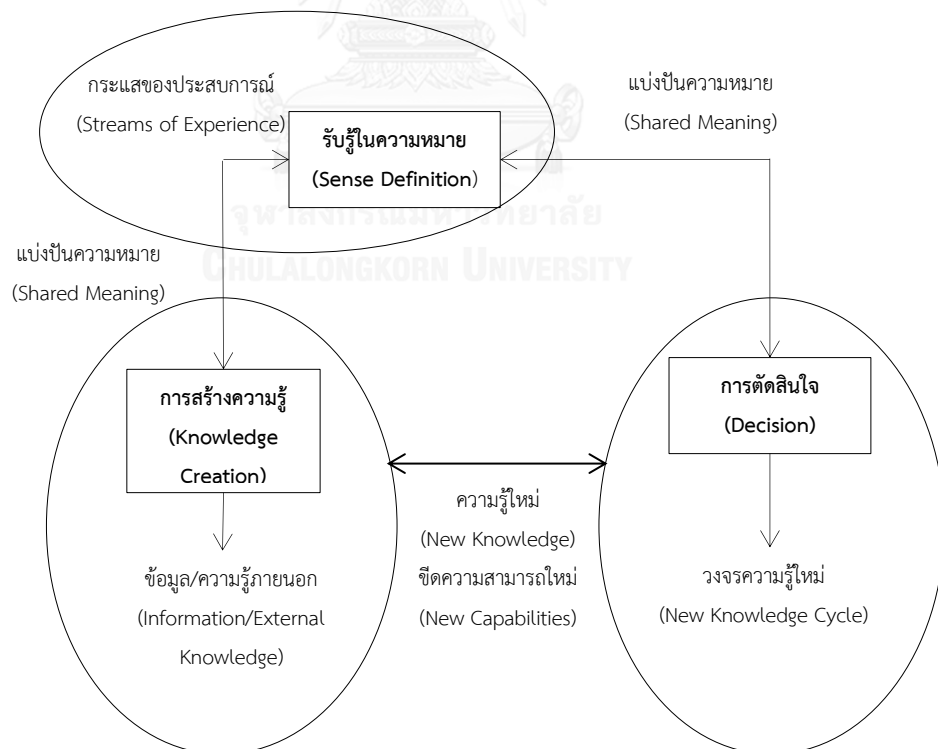
2.2.2 จัดการการสนทนา (Manage Conversations) เป็นขั้นตอนการสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิกในองค์กรและรายละเอียดของปัญหาและอุปสรรคในระดับบุคคล ทั้งหมดเป็นหลักฐานสำคัญในขั้นตอนของกระบวนการสร้างความรู้ (Knowledge-Creation Process)

2.2.3 กิจกรรมระดมความรู้ (Mobilize Knowledge Activists) เป็นขั้นตอนที่ เกี่ยวข้องกับจำนวนของบุคลากรที่อยู่ในกระบวนการสร้างความรู้

2.2.4 สร้างบริบทที่เหมาะสม (Create the Right Context) เป็นขั้นตอนการ ตรวจสอบโครงสร้างขององค์กรที่มีอยู่ให้แน่ใจว่าสามารถสนับสนุนและเสริมสร้างความสัมพันธ์ในการ ทำงานร่วมกันในองค์กร

2.2.5 เผยแพร่ความรู้ขององค์กร (Globalize Local Knowledge) เป็นขั้นตอน การเผยแพร่ความรู้ในระดับองค์กรไปในหลายระดับ

Choo (1998) ได้สร้างรูปแบบของ Choo (Choo Model) เป็นรูปแบบในการจัดการความรู้ ตามองค์ประกอบที่ใช้ในการสร้างความรับรู้ใหม่เพื่อสามารถอนุมานและนำไปใช้ในการตัดสินใจได้ดี ที่สุด รูปแบบ Choo เป็นศูนย์กลางองค์ประกอบในการเลือกข้อมูลและนำมาใช้ในการดำเนินการของ องค์กร โดยเป็นผลมาจากคุณภาพของข้อมูลภายในและการดูซึมข้อมูลที่มาจากสภาพแวดล้อม ภายนอกวงจร



ที่มา: Choo (1998)

ภาพที่ 5 องค์ประกอบที่ใช้ในการสร้างความรับรู้ใหม่โมเดลของ Choo



โดยรูปแบบประกอบด้วยขั้นตอนการกำหนดลำดับความสำคัญที่จะใช้การกรองข้อมูลในระดับบุคคล เป็นการตีความที่สร้างขึ้นจากการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่มีลักษณะเป็นขึ้นๆ โดยผสมผสานกับประสบการณ์ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ

1. การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม (Changing the Environment) เป็นการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรที่รวบรวมข้อมูลที่มีการไหลไปมาระหว่างสมาชิก

2. การปรับเปลี่ยน (Adaptation)

3. การคัดเลือกและการเก็บรักษา (Selection and Keeping) เมื่อมีการตีความหมายของสิ่งที่ตั้งข้อสังเกตไว้ เป็นกระบวนการสร้างหน่วยความจำขององค์กรโดยสรุปประสบการณ์กับความสำเร็วจนในขั้นสุดท้ายให้สามารถนำมาใช้ในอนาคตใหม่โดยตีความเพื่อที่จะรวมกับวิสัยทัศน์ขององค์กรให้สอดคล้องกัน

4. การสร้างความรู้ เป็นการเปลี่ยนรูปประสบการณ์ส่วนตัวเป็นความรู้ผ่านการสนทนาและการแบ่งปัน (Dialog and Sharing) มีองค์ประกอบ คือ ความสามารถของจิตที่เป็นสิ่งที่กำหนดและแก้ปัญหาที่ซับซ้อนซึ่งมีขนาดเล็กมากเมื่อเทียบกับปัญหาที่เกิดขึ้น โดยมีสิ่งจำเป็นในการแก้ปัญหา คือ พฤติกรรมที่มีเหตุผลส่งผลให้ผู้ที่กำลังเผชิญหน้ากับวัตถุประสงค์และวิธีการที่ไม่ชัดเจนคลุมเครือ โดยจิตจะผสมผสานการดำเนินการเพื่อพยายามที่จะตอบสนองวัตถุประสงค์โดยการให้ทรัพยากรที่อยู่ภายใต้การควบคุม โดยปกติเมื่อจิตต้องเผชิญกับความซับซ้อนก็จะสร้างรูปแบบทางความคิดที่ง่ายเพื่อทำหน้าที่ ซึ่งพบว่า ในองค์ประกอบของรูปแบบ Choo ที่เป็นแนวทางแบบองค์รวมของกระบวนการจัดการความรู้จะขยายพื้นที่ไปยังการตัดสินใจซึ่งมักจะไม่มีในรูปแบบการจัดการความรู้อื่น

ดาร์ธัน ลีเสริมสุขศิริ (2553) ได้ทำการวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ด้วยการเรียนรู้จากการปฏิบัติแบบผสมผสานเพื่อเสริมสร้างพลวัตการเรียนรู้สำหรับพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยใช้เครื่องมือ ประกอบด้วย แบบวัดพฤติกรรม แบบประเมินผลงาน แบบบันทึกพฤติกรรม กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์คัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจงจำนวน 12 คน แบ่งกลุ่มเพื่อปฏิบัติกิจกรรมตามแผนกำกับกิจกรรม ผลการวิจัย พบว่า พฤติกรรมการร่วมมือของกลุ่ม พฤติกรรมการสื่อสารของกลุ่ม และพฤติกรรมพันธะสัญญาของกลุ่ม ผลคะแนนการประเมินตนเองด้านพฤติกรรมหลังการทำกิจกรรมการจัดการความรู้ด้วยการเรียนรู้จากการปฏิบัติแบบผสมผสาน สูงกว่าก่อนทำกิจกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## ตอนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมและเครือข่ายชุมชนมีอาชีพ

### 1. แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้ทางสังคม

กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning) เป็นกระบวนการแบ่งปันประสบการณ์และการสร้างความรู้โดยนัย โดยที่บุคคลสามารถรับความรู้โดยนัยได้โดยตรงจากผู้อื่นผ่านการดำรงชีวิตร่วมกับผู้อื่น มีการสังเกตซึ่งกันและกัน และการอาศัยอยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน (Billingham, 2007) สิ่งสำคัญของหลักกระบวนการเรียนรู้ทางสังคม คือ ประสบการณ์ (Experience) ซึ่งเกิดได้จาก (1) การเรียนรู้โดยการสังเกต การเลียนแบบสมาชิกภายในกลุ่ม และ (2) การเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Macionis & Gerber, 2011)

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการเรียนรู้ทางสังคม ประกอบด้วย (1) กลุ่มทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) ของ Bruner (1966) Bandura (1977) Piaget (1971) Moreland and Levine (1982) Erikson (1968) (2) กลุ่มทฤษฎีกิจกรรม (Activity Theory) ของ Vygotsky (1978a, 1978b) Leont'ev (1978) Bryant, Forte, and Bruckman (2005) Engeström (1995) สามารถสรุปได้ดังนี้

#### ตารางที่ 4 สรุปกระบวนการเรียนรู้ทางสังคม

แนวคิดหรือทฤษฎี	ผู้คิดค้น	รายละเอียด
ทฤษฎีการเรียนรู้โดยการค้นพบ (Bruner's Theory of Discovery Learning)	Bruner (1966)	การเรียนรู้เกิดจากการประมวลความรู้จากการสังเกตสิ่งแวดล้อม โดยที่บุคคลได้สำรวจสิ่งแวดล้อมก่อน และจะเลือกรับรู้ ทำให้เกิดแรงจูงใจภายในที่ผลักดันให้เกิดพฤติกรรมอื่นที่ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ด้วยการค้นพบ แบ่งได้เป็น 3 ขั้นตอน คือ ขั้นการเรียนรู้จากการกระทำ ขั้นการเรียนรู้จากความคิด และขั้นการเรียนรู้สัญลักษณ์และนามธรรม
ทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม (Social Cognitive Theory)	Bandura (1977)	พฤติกรรมเกิดจากการเรียนรู้จากประสบการณ์ของตนเอง และสังเกตพฤติกรรมของผู้อื่น ประกอบด้วย 3 กระบวนการ คือ ด้านการให้ข้อมูล ด้านแรงจูงใจ ด้านการเสริมแรง หรือการเลียนแบบ จากตัวแบบ ประกอบด้วย 4 กระบวนการ กระบวนการตั้งใจ กระบวนการจำ กระบวนการปฏิบัติ กระบวนการจูงใจ

ตารางที่ 4 (ต่อ)

แนวคิดหรือทฤษฎี	ผู้คิดค้น	รายละเอียด
ทฤษฎีพัฒนาการทางสติปัญญา (Piaget's Theory of Cognitive Development)	Piaget (1971)	พัฒนาการเกี่ยวกับความคิด ความเข้าใจของบุคคลนั้นเกิดจากการที่บุคคลพยายามจะปรับตัวให้อยู่ในสภาวะสมดุล เมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมโดยใช้กระบวนการ 3 กระบวนการ คือ การดูดซึม การปรับและจัดระบบ การเกิดความสมดุล
รูปแบบของการขัดเกลาทางสังคมโดยกลุ่ม (Model of Group Socialization)	Moreland and Levine (1982)	ขั้นตอนการขัดเกลาทางสังคม ประกอบด้วย การตรวจสอบสังคม การขัดเกลาทางสังคม การรักษา ทบทวนการขัดเกลาทางสังคม และความจำ ในระหว่างขั้นตอนบุคคลและกลุ่มต่างประเมินซึ่งกันและกันเพื่อเพิ่มพันธะสัญญากับกลุ่มมากขึ้น
ทฤษฎีพัฒนาการทางอารมณ์สังคม	Erikson (1968)	สิ่งแวดล้อมจะมีความสัมพันธ์กับพัฒนาการทางจิตใจ และบุคลิกภาพ ทำให้บุคคลสามารถปรับตัวอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้
กลุ่มทฤษฎีกิจกรรม (Activity Theory)	Vygotsky (1978a, 1978b) Leont'ev (1978) Engeström (1995) Bryant et al (2005)	กระบวนการทางสังคม ประกอบด้วย ความเชื่อ ค่านิยม กฎ ชุมชน บุคคลหรือกระบวนการ เครื่องมือที่เกี่ยวข้อง กับความรู้ของชุมชน สามารถถ่ายโอนจากรุ่นหนึ่งไปยังรุ่นถัดไป โดยผ่านการกระทำที่เป็นผลสะท้อนกลับทางจิตของตน สร้างเป็นผลลัพธ์จากการเรียนรู้

โดยมีรายละเอียดของแต่ละแนวคิดและทฤษฎีดังต่อไปนี้

### 1.1 กลุ่มทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory)

การเรียนรู้ทางสังคม ประกอบด้วย ทฤษฎีการเรียนรู้โดยการค้นพบของ Bruner (1966) ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมของ Bandura (1977) ทฤษฎีพัฒนาการทางสติปัญญาของ Piaget (1971) ทฤษฎีพัฒนาการทางอารมณ์สังคมของ Erikson (1968) และ รูปแบบของการขัดเกลาทางสังคมโดยกลุ่ม ของ Moreland and Levine (1982)

1.1.1 ทฤษฎีการเรียนรู้โดยการค้นพบของ Jerome S. Bruner (Bruner's Theory of Discovery Learning)

Bruner (1966) นักจิตวิทยาชาวเยอรมัน ได้เสนอทฤษฎีการเรียนรู้โดยการค้นพบ การเรียนรู้จะเกิดขึ้นจากการประมวลความรู้จากข้อเท็จจริงและข่าวสารที่ได้จากการปะทะสังสรรค์กับสิ่งแวดล้อม ทำให้บุคคลต้องสำรวจ ทำความรู้จัก เข้าใจสิ่งแวดล้อมก่อน แต่เนื่องจากมนุษย์ไม่

สามารถรับรู้สิ่งแวดล้อมทั้งหมดที่เข้ามาในชีวิตได้ แต่ทำได้เพียงเลือกที่จะรับรู้ (Selective Perception) ซึ่งถูกขับเคลื่อนจากแรงจูงใจภายในอีกทางหนึ่ง (Instinctive/Inner Motivation) ซึ่งเป็นแรงผลักดันให้เกิดพฤติกรรมสำรวจสิ่งแวดล้อม และส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ด้วยการจากการสัมผัสสิ่งแวดล้อม ด้วยการรับรู้ใส่ใจ Bruner เชื่อว่า มนุษย์เลือกที่จะรับรู้เฉพาะสิ่งที่ตนเองสนใจ และการเรียนรู้เกิดจากกระบวนการค้นพบด้วยตัวเอง (Discovery Learning) มีรายละเอียดดังนี้

1) การจัดโครงสร้างในการเรียนรู้ให้มีความสัมพันธ์และสอดคล้องกับพัฒนาการทางสติปัญญาของผู้เรียน ซึ่งจะมีผลต่อการสร้างพุทธิปัญญาและการเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นอย่างมาก

2) ความพร้อมของผู้เรียน การจัดการเรียนการสอนต้องเหมาะสมและสอดคล้องกับความพร้อมของผู้เรียน ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนมีพัฒนาการทางสติปัญญาจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนรู้

3) การคิดแบบหยั่งรู้ (Intuition) เป็นการจัดการเรียนการสอนให้ผู้เรียนสามารถคิดหาเหตุผล และคาดการณ์ผลลัพธ์ในการกระทำได้ ซึ่งจะสามารถพัฒนาโครงสร้างทางความคิดของผู้เรียนได้

4) แรงจูงใจภายในของผู้เรียนเป็นปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นแรงขับที่ทำให้ผู้เรียนประสบความสำเร็จในการเรียนรู้

5) ทฤษฎีการเรียนรู้โดยการค้นพบ จึงแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ ขั้นการเรียนรู้จากการกระทำ (Enactive Stage) คือ ขั้นการเรียนรู้จากการสัมผัสรับรู้สิ่งต่างๆ และการลงมือกระทำช่วยให้เกิดการเรียนรู้ได้ ขั้นการเรียนรู้จากความคิด (Iconic Stage) เป็นขั้นการสร้างมโนทัศน์ในใจแทนวัตถุจริงได้ และขั้นการเรียนรู้สัญลักษณ์และนามธรรม (Symbolic Stage) เป็นขั้นการเรียนรู้สิ่งเป็นนามธรรมและมีความซับซ้อนได้ง่ายขึ้น

6) การเรียนรู้เกิดได้จากการที่บุคคลสามารถสร้างความคิดรวบยอด และจัดประเภทการเรียนรู้ของตนได้อย่างเหมาะสม

7) การค้นพบด้วยตนเองเป็นการเรียนรู้ที่ได้ผลดีที่สุด

8) การจัดประสบการณ์ให้ผู้เรียนได้ค้นพบการเรียนรู้ด้วยตนเองสามารถช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ดี

1.1.2 ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม ของ Albert Bandura (1977) (Bandura's Social Learning Theory)

Bandura (1977, pp. 14-15) ผู้สร้างทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม เป็นทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมที่เน้นการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของบุคคลกับสิ่งแวดล้อมและได้มีการพัฒนาการมาเป็นลำดับ ทำให้ขอบข่ายทฤษฎีกว้างขวางขึ้น จึงเปลี่ยนเป็นทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม (Social Cognitive Theory) มีความเชื่อว่า ส่วนหนึ่งพฤติกรรมเกิดจากการเรียนรู้จาก

ประสบการณ์ของตนเอง และอีกส่วนหนึ่งเกิดจากการสังเกตพฤติกรรมของผู้อื่น และเชื่อว่า สิ่งแวดล้อมและผู้เรียนมีความสำคัญเท่าๆ กัน พฤติกรรมของคนส่วนมากเป็นการเรียนรู้โดยการสังเกต (Observational Learning) หรือการเลียนแบบจากตัวแบบ (Modeling) และตัวแบบเป็นได้ทั้งสิ่งที่มีชีวิตและเป็นสัญลักษณ์ เช่น ตัวแบบที่เห็นเป็นภาพ หนังสือ หรือคำบอกเล่า

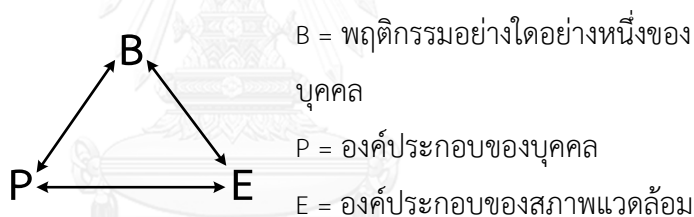
หลักพื้นฐานของทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมมี 3 ส่วน คือ

1) กระบวนการเรียนรู้ต้องอาศัยทั้งกระบวนการทางพุทธิปัญญา และทักษะการตัดสินใจของผู้เรียน

2) การเรียนรู้เป็นความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อกันและกันระหว่างตัวบุคคล (Person) สิ่งแวดล้อม (Environment) และพฤติกรรม (Behavior)

3) ต้องคำนึงถึงผลของการเรียนรู้กับการแสดงออกอาจจะแตกต่างกัน เนื่องจากสิ่งที บุคคลเรียนรู้มาแล้วอาจจะไม่แสดงพฤติกรรมการเรียนรู้ออกมาก็ได้

จุดเน้นของทฤษฎี คือ การเรียนรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ของมนุษย์ และเกิดจากการสังเกตโดยผ่านตัวแบบ ดังนั้น ตามแนวคิดการเรียนรู้ทางสังคมนั้นพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่าง 3 องค์ประกอบดังภาพ



ที่มา: Bandura (1977, p. 10)

ภาพที่ 6 โครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง 3 องค์ประกอบ

Bandura ให้ความสำคัญกับปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม โดยถือว่าการเรียนรู้เป็นผลลัพธ์ของปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับสิ่งแวดล้อมที่เกิดการปะทะกันอยู่ตลอดเวลา ซึ่งมนุษย์จะแสดงออกมาเป็นพฤติกรรม อีกทั้งการแสดงออกของมนุษย์นั้นนอกจากปฏิกิริยาสะท้อนเบื้องต้นแล้ว (Elementary Reflex Action) พฤติกรรมมนุษย์นั้นไม่ได้เกิดขึ้นเอง แต่เกิดจากการเรียนรู้จากรูปแบบของพฤติกรรมใหม่ๆ ซึ่งอาจได้มาจากการมีประสบการณ์โดยตรง หรือการสังเกตจากผู้อื่นและการเรียนรู้สิ่งต่างๆ ในสังคมมนุษย์ ซึ่งเป็นการเรียนรู้แบบมีเงื่อนไขที่ว่าพฤติกรรมใดกระทำแล้วได้รับผลทางบวก มนุษย์จะเลือกกระทำพฤติกรรมที่ได้รับการเสริมแรงจากผลทางบวกนั้น หากพฤติกรรมใดทำแล้วได้รับผลทางลบมนุษย์จะหลีกเลี่ยงการกระทำที่ได้รับการลงโทษหรือผลทางลบนั้น โดยวิธีการเรียนรู้ของมนุษย์สามารถเรียนรู้ได้ 2 วิธี คือ

1) การเรียนรู้จากการตอบสนองผลของการกระทำนั้น (Learning by Response Consequences) เป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์โดยตรงจากผลลัพธ์ของการกระทำ ที่อาจเป็นผลลัพธ์ในเชิงบวกหรือผลลัพธ์เชิงลบจากการใช้ชีวิตประจำวัน การเสริมแรงแบบต่างๆ จะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ โดยมนุษย์จะเลือกทำเฉพาะสิ่งที่ได้รับผลลัพธ์เชิงบวกเท่านั้น ซึ่งการตอบสนองผลการกระทำมีผลต่อมนุษย์ 3 ด้าน คือ

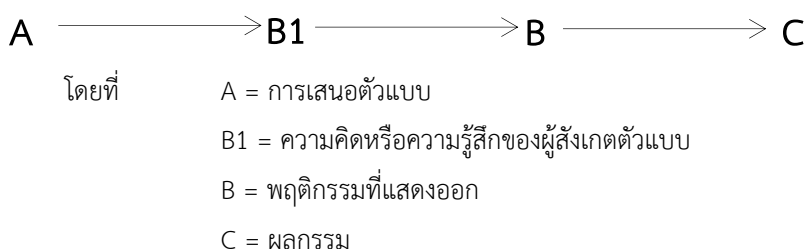
(1) ด้านการให้ข้อมูล (Informative Function) ในการเรียนรู้ของมนุษย์นั้น ไม่ได้เป็นการกระทำเพื่อตอบสนองเท่านั้น แต่มนุษย์ยังสังเกตความแตกต่างถึงผลที่ตามมาของการกระทำนั้นด้วย และจะเก็บข้อมูลของผลการกระทำเพื่อเป็นแนวทางในการตอบสนอง

(2) ด้านแรงจูงใจ (Motivational Function) ผลที่เกิดขึ้นจากการกระทำจะกลายเป็นตัวจูงใจในการกระทำสูง ส่วนการกระทำใดที่เกิดผลทางลบย่อมทำให้เกิดแรงจูงใจต่ำการจดจำผลที่เกิดขึ้นต่างๆ นั้น จะกลายเป็นตัวจูงใจให้มนุษย์พยายามกระทำหรือหลีกเลี่ยงการกระทำนั้นในอนาคต

(3) ด้านการเสริมแรง (Reinforcing Function) เนื่องจากการเสริมแรงจะทำให้พฤติกรรมที่ให้แรงเสริมมีแนวโน้มจะเกิดขึ้นบ่อย โดยมีเงื่อนไขในการเสริมแรงที่สำคัญก็คือ เน้นความคงทนของพฤติกรรมมากกว่าสร้างพฤติกรรมใหม่

## 2) การเรียนรู้จากตัวแบบ (Learning through Modeling)

“ตัวแบบ” (Modeling) Bandura (1977, p. 22) ให้ความหมายตัวแบบไว้ว่า เป็นตัวแบบที่ถูกคัดเลือกแล้วว่าเป็นตัวแบบที่ดี สามารถใช้เป็นตัวแบบให้กับผู้สังเกตได้ ซึ่งการสังเกตเป็นการเรียนรู้ตามวิธีการธรรมชาติของมนุษย์อยู่แล้ว และเป็นไปอย่างต่อเนื่อง โดยการสังเกตตัวแบบแล้วใช้กระบวนการทางพุทธิปัญญาแปลความหมายการกระทำของตัวแบบให้กลายเป็นสัญลักษณ์ ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนจดจำได้เป็นอย่างดี และแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมใหม่ โดยไม่ต้องมีการลองผิดลองถูก



ที่มา: สมโภชน์ เอี่ยมสุภาชิต (2541, p. 254)

### ภาพที่ 7 ลักษณะของกระบวนการเลียนแบบและสังเกต

จากภาพที่ 7 จะเห็นได้ว่า ในกระบวนการเสนอตัวแบบนั้น จะต้องมีการเสนอตัวแบบ (A) ที่ทำให้ผู้สังเกตเกิดความสนใจและคิดอยากจะทำตาม (B1) เมื่อบุคคลแสดงพฤติกรรม (B)

ตามตัวแบบแล้วสิ่งที่ตามมาคือผลกรรม (C) ที่เกิดขึ้นต่อพฤติกรรมนั้น ถ้าพฤติกรรมที่ทำตามตัวแบบได้รับการเสริมแรงทางบวก พฤติกรรมนั้นจะเกิดบ่อยครั้งขึ้น แต่ถ้าพฤติกรรมที่ทำตามตัวแบบแล้วได้รับการลงโทษพฤติกรรมนั้นก็จะไม่เกิดอีก

การเรียนรู้ทางสังคมด้วยการรู้คิดจากการเลียนแบบมี 2 ชั้น คือ ชั้นแรกเป็นชั้นการได้รับมาซึ่งการเรียนรู้ (Acquisition) ชั้นที่ 2 เป็นชั้นการกระทำ (Performance) ทฤษฎีการเรียนรู้ของ Bandura แบ่งการเรียนรู้ออกเป็น 2 ชั้น คือ

1) ตัวแบบที่มีอิทธิพลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมมนุษย์มี 2 ประเภท คือ ตัวแบบที่มีชีวิตจริง (Live Model) และตัวแบบสัญลักษณ์ (Symbolic Model)

2) การเรียนรู้จากการสังเกตผ่านตัวแบบ ได้อธิบายกระบวนการที่สำคัญในการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือการเรียนรู้โดยตัวแบบว่าประกอบด้วย 4 กระบวนการ (Bandura, 1977: 24-29) กระบวนการตั้งใจ (Attentional Processes) กระบวนการจำ (Retention Processes) กระบวนการปฏิบัติเพื่อทำซ้ำ (Motor Reproduction Processes) กระบวนการจูงใจ (Motivational Processes)

หลักการสร้างพุทธิปัญญาทางสังคม (Social Cognitive) เน้นเรื่องการถ่ายทอดความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการกำกับตนเอง บนสามัญสำนึกในความสามารถแห่งตนเพื่อไม่ให้คุณค่าสิ่งใดโอกาสในการใช้ทักษะความรู้ความสามารถที่ได้สะสมมา ความเชื่อมั่นในความสามารถแห่งตนส่งผลเกื้อกูลต่อเจตนาธรรม และความมุ่งมั่นในทางบวก ทั้งนี้แหล่งข้อมูลที่สะท้อนให้บุคคลรับรู้ในความสามารถแห่งตน ได้แก่ การสังเกตจากประสบการณ์ตรง การสังเกตเปรียบเทียบกับผู้อื่น ข้อมูลย้อนกลับจากสังคมรอบข้าง และพิจารณาจากการเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบหลักด้านความสามารถ

Bandura เสนอข้อคิดเพิ่มเติมในการพัฒนาพุทธิปัญญาของบุคคลว่า นอกจากบุคคลจะต้องรู้และเข้าใจในปัจจัยที่สำคัญคือ ศักยภาพแห่งตน (Personality: P) ข้อจำกัดทางด้านสิ่งแวดล้อม (Environment: E) และความต้องการของตน (Behavior: B) แล้วยังต้องเข้าใจถึงความสัมพันธ์ในลักษณะที่แต่ละปัจจัยต่างส่งผลกระทบซึ่งกันและกัน เพื่อให้บุคคลสามารถคาดหวังและประเมินความเป็นไปได้ของปฏิบัติการต่อการบรรลุเป้าหมายได้อย่างถูกต้องใกล้เคียง

1.1.3 ทฤษฎีพัฒนาการทางสติปัญญาของ Jean Piaget (Piaget's Theory of Cognitive Development) โดย Piaget (1971)

Piaget (1971) อธิบายว่า มนุษย์มีพัฒนาการด้านความรู้ความเข้าใจของตนโดยมนุษย์จะพยายามปรับความรู้ความเข้าใจให้อยู่ในสภาพสมดุล เมื่อมนุษย์ได้เผชิญกับสิ่งแวดล้อม โดยการปรับความรู้ความเข้าใจ ประกอบด้วย 3 กระบวนการ คือ

1) การดูดซึม (Assimilation) เป็นกระบวนการพุทธิปัญญาในการรับรู้ประสบการณ์ ความรู้ต่างๆ หรือมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมใหม่ๆ ที่ตนเองยังไม่มีเข้ามาสัมผัสต่อไป บุคคลจะรับ ความรู้นั้นและดูดซึมเก็บเข้าไปไว้เป็นความรู้ใหม่ของตน เพื่อใช้เป็นประโยชน์ต่อไป

2) การปรับและจัดระบบ (Accommodation) คือ กระบวนการพุทธิปัญญาในการ ปรับความคิดเดิมกับความคิดใหม่ หรือสิ่งแวดลอมใหม่ๆ ที่สัมพันธ์กับความคิดเดิมที่มีอยู่แล้ว บุคคล จะเริ่มปรับความคิดใหม่กับความคิดเดิมจนเกิดเป็นความรู้ความเข้าใจ หรือปรับให้เข้ากันเป็นระบบ หรือโครงสร้างทางพุทธิปัญญาที่ตนสามารถเข้าใจได้ เกิดเป็นโครงสร้างทางปัญญาใหม่ขึ้น

3) การปรับความสมดุล (Equilibration) เป็นกระบวนการในการปรับสมดุลอย่าง กลมกลืนก็จะทำให้มนุษย์เกิดสภาพความคิดที่มีความสมดุลขึ้น คือ บุคคลสามารถปรับความคิดเดิมให้ สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมใหม่ๆ ได้ หากบุคคลไม่สามารถไม่ปรับให้เข้ากันได้ก็จะเกิดสภาพความไม่ สมดุลขึ้น ซึ่งทำให้โครงสร้างทางพุทธิปัญญามีความขัดแย้งขึ้น อีกทั้งกระบวนการทั้ง 3 กระบวนการ จึงเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาเนื่องจากบุคคลมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมอยู่เป็นประจำ

1.1.4 ทฤษฎีพัฒนาการทางอารมณ์สังคม (The Eight Stages of Psychosocial Development in Erikson) ของ Erikson (1968)

Erikson ผู้สร้างทฤษฎีพัฒนาการทางอารมณ์สังคม กล่าวว่า พัฒนาการทางจิตวิทยา ของมนุษย์มีการเปลี่ยนแปลงเหมือนกับโครงสร้างทางกายภาพร่างกาย มุมมองเน้นพัฒนาการทั้ง ทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคมร่วมกันนั่นคือ การเจริญเติบโตทางร่างกายและสิ่งแวดล้อมจะมี ความสัมพันธ์กับพัฒนาการทางจิตใจ และบุคลิกภาพ ทำให้บุคคลสามารถปรับตัวอยู่ร่วมกับผู้อื่นใน สังคมได้ รวมทั้งมองพัฒนาการของบุคคลในลักษณะองค์รวม (Wholeness/Holistic) รูปแบบ พัฒนาการทางจิตสังคมของ Erickson มี 8 ขั้น โดยขั้น 1 ถึงขั้น 4 เป็นช่วงของการสั่งสมประสบการณ์ และการเรียนรู้ในการแก้ปัญหา ในขั้น 5 เป็นเรื่องการปรับตัวเพื่อแสวงหาอัตลักษณ์ และขั้น 6 ถึงขั้น 8 เป็นการนำเอาอัตลักษณ์ไปใช้ในชีวิตประจำวัน รูปแบบพัฒนาการทางจิตสังคม ประกอบด้วย 8 ขั้น คือ

ขั้นที่ 1 ความรู้สึกไว้นั่นเชื่อใจกับความไม่ไว้วางใจ (Trust vs. Mistrust)

ขั้นที่ 2 ความเป็นตัวของตัวเองกับความละอายและสงสัย (Autonomy vs. Shame and Doubt)

ขั้นที่ 3 ความคิดริเริ่มกับความรู้สึกผิด (Initiative vs. Guilt)

ขั้นที่ 4 ความขยันหมั่นเพียรกับความรู้สึกต่ำต้อย (Industry vs. Inferiority)

ขั้นที่ 5 ความเป็นอัตลักษณ์กับความสับสนในบทบาท (Identity vs. Role Confusion)



ขั้นที่ 6 ความใกล้ชิดสนิทสนมกับความรู้สึกโดดเดี่ยวอ้างว้าง (Intimacy vs. Isolation)

ขั้นที่ 7 การสืบทอดกับการคำนึงถึงแต่ตนเอง (Generativity vs. Self-Absorption/Stagnation)

ขั้นที่ 8 ความมั่นคงสมบูรณ์ในชีวิตกับความสิ้นหวัง (Integrity vs. Despair)

1.1.5 รูปแบบของการขัดเกลาทางสังคมโดยกลุ่มของ Moreland and Levine (1982)

John M. Moreland และ Richard L. Levine สร้างรูปแบบของการขัดเกลาทางสังคมโดยกลุ่ม (Model of Group Socialization) มีสมมติฐานที่ว่าบุคคลและกลุ่มจะเกิดเปลี่ยนแปลงการประเมินและพันธะสัญญา (Evaluations and Commitments) ของแต่ละบุคคลหรือเกิดขึ้นในทุกกลุ่มตลอดเวลา และคาดการณ์ว่ามีขั้นตอนที่เป็นลำดับในระดับบุคคลในการเปลี่ยนแปลง (Transition) ผ่านทางกลุ่ม จากนั้นกำหนดขั้นตอนการขัดเกลาทางสังคม ประกอบด้วย การตรวจสอบสังคม (Investigation) การขัดเกลาทางสังคม (Socialization) การเก็บรักษา (Maintenance) ทบทวนการขัดเกลาทางสังคม (Re-socialization) และความจำ (Remembrance) ในระหว่างขั้นตอนของทั้งบุคคลและกลุ่มต่างประเมินซึ่งกันและกันเพื่อเพิ่มพันธะสัญญาขึ้นหรือลดพันธะสัญญาลง และการเรียนรู้ทางสังคมเกิดจากแรงผลักดันทางสังคมทำให้บุคคลเกิดศักยภาพจึงเข้าเป็นสมาชิกใหม่ของกลุ่ม สมาชิกแบบเต็มตัว มีความเป็นสมาชิกเล็กน้อย และเป็นอดีตสมาชิกของกลุ่ม

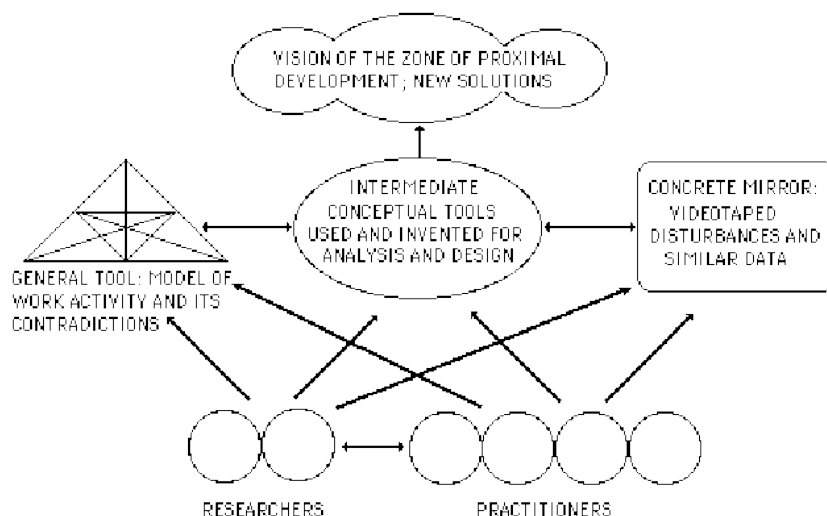
## 1.2 กลุ่มทฤษฎีกิจกรรม (Activity Theory)

ทฤษฎีจิตวิทยาทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม (Cultural-historical Psychology) เป็นหนึ่งในกลุ่มทฤษฎีกิจกรรม (Activity Theory) ประกอบด้วย Vygotsky (1978a, 1978b), Leont'ev (1978), Bryant, Forte, and Bruckman (2005), Engeström (1995)

Vygotsky (1978a, 1978b) ผู้คิดค้นทฤษฎีมุ่งเน้นในด้านของวัฒนธรรม เช่น ค่านิยม ความเชื่อ ประเพณี และทักษะที่ได้รับการถ่ายทอด (Transmitted) จากรุ่นหนึ่งไปยังรุ่นถัดไป โดย Vygotsky กล่าวว่า การปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Social Interaction) โดยเฉพาะความเกี่ยวข้อง (Involvement) กับความรู้ของชุมชน (Knowledgeable Community) หรือสมาชิกในครอบครัวสามารถช่วยให้เด็กได้รับกระบวนการคิดและพฤติกรรมที่เฉพาะเจาะจงกับวัฒนธรรมหรือสังคมของตนเอง ประสบการณ์ของเด็กที่เปลี่ยนแปลงหรือเจริญเติบโตขึ้นเป็นผลมาจากการมีปฏิสัมพันธ์ที่แตกต่างอย่างมากในระหว่างวัฒนธรรม ซึ่งผลของความแตกต่างจะทำให้กลายเป็นสมรรถภาพในภาระงานหลักหรือความจำเป็นในสังคมของตน

Leont'ev (1978) กล่าวว่า ความก้าวหน้าของมนุษย์เกิดจากการมีส่วนร่วม (Engage) ในการกระทำ (Action) โดยที่ไม่ได้ตอบสนองความต้องการของตนเองแต่มีผลต่อความพึงพอใจของตนเอง บ่อยครั้งที่การกระทำเกิดจากความรู้สึกร่วมในบริบททางสังคมหรือกิจกรรมการทำงานที่แบ่งปันร่วมกัน (Shared) ความแตกต่างระหว่างกิจกรรม (Activities) ที่ตอบสนองต่อความต้องการและการกระทำที่เป็นองค์ประกอบกิจกรรม นอกจากนี้ Leont'ev ยังระบุว่า กิจกรรมที่บุคคลมีส่วนร่วมจะสะท้อน (Reflected) ให้เห็นถึงกิจกรรมทางจิต (Mental Activity) ที่เกิดขึ้นของตน (ในขณะที่กระทำอยู่)

Engeström (1995) ที่กล่าวว่า การเรียนรู้ คือ การขยาย ทำให้ส่งผลในการสร้างทฤษฎี กิจกรรมขึ้นใหม่ โดย Engeström นำเสนอโครงร่างของกิจกรรม (Scheme of Activity) ที่แตกต่างจากแบบดั้งเดิมของ Leont'ev ประกอบด้วย หน่วยปฏิสัมพันธ์ 3 หน่วย คือ ระดับบุคคล (Individual) เป้าหมาย (Object) ชุมชน (Community) แทนที่องค์ประกอบ ระดับบุคคล และเป้าหมายตามรูปแบบเดิมของ Leont'ev โดย Engeström (1991) ใช้การปรับปรุงหลักการพัฒนา (Reconceptualization of Development) จะต้องเกิดขึ้นพร้อมทั้งสามส่วนแบบคู่ขนาน ประกอบด้วย (1) ความสำเร็จในการเรียนรู้ด้วยการตัดเนื้อร้ายออกไป (Benign Achievement of Mastery) เป็นการพัฒนาโดยทำลายและปฏิเสธวิธีการดั้งเดิมบางส่วนที่ใช้งานได้ (2) การเปลี่ยนแปลงระดับบุคคล (Individual Transformation) เป็นการพัฒนาเพื่อเปลี่ยนแปลงระดับบุคคลที่ส่งผลต่อผลลัพธ์โดยรวม (3) การปฏิรูประบบแนวตั้งข้ามระดับ (Vertical Movement across Levels) เป็นการพัฒนาที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแบบแนวนอนทั้งข้ามขอบเขตและข้ามหน่วยงาน ซึ่งหมายความว่าผู้ปฏิบัติงานจะมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์กระบวนการทำงานที่รับกวนผลการปฏิบัติงานของตนร่วมกับนักวิจัยอื่นๆ ผู้ปฏิบัติงานจะวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือช่วยคิดเช่นเดียวกับนักวิจัย ในบางกรณีผู้ปฏิบัติงานจริงจะเก็บรวบรวมข้อมูลที่สำคัญและจำเป็นในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน มาวิเคราะห์ด้วย โดยแสดงเป็นภาพดังนี้



ที่มา: Engeström (1991, p. 80)

ภาพที่ 8 รูปแบบการออกแบบเพื่อพัฒนาการทำงาน

จากภาพแสดงเครื่องมือช่วยคิดแบบสื่อกลาง (Intermediate Conceptual Tools) เป็นกรอบแนวคิดที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลและบริบท เครื่องมือช่วยคิดแบบสื่อกลางดังกล่าวประกอบด้วยขั้นตอนในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล และขั้นตอนการออกแบบวิธีการแก้ปัญหาที่มีความขัดแย้งตามที่กลุ่มได้ระบุปัญหาไว้แล้ว

Bryant, Forte, and Bruckman (2005) นำแนวคิดของ Engeström (1995) มาศึกษาต่อเนืองและสรุปโดยกล่าวว่า ทฤษฎีกิจกรรมที่ส่วนใหญ่อธิบายการกระทำด้วยระบบสังคมเทคนิค (Socio-technical System) มีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง 6 องค์ประกอบ คือ

1. กิจกรรมที่เน้นวัตถุประสงค์ (Object-orientedness) เป็นวัตถุประสงค์ของระบบกิจกรรมที่เน้นผลในเชิงวัตถุ หมายถึง ความเป็นจริงเชิงวัตถุประสงค์ รายการต่างๆ นอกจากพิจารณาด้วยวัตถุประสงค์ตามวิทยาศาสตร์ธรรมชาติแล้วยังประกอบด้วยคุณสมบัติทางสังคมและวัฒนธรรมอีกด้วย

2. บุคคลหรือกระบวนการภายใน (Subject or Internalization) คือ นักแสดงมีพันธะสัญญากับกิจกรรมซึ่งเป็นแนวคิดกระบวนการทางจิตแบบดั้งเดิม

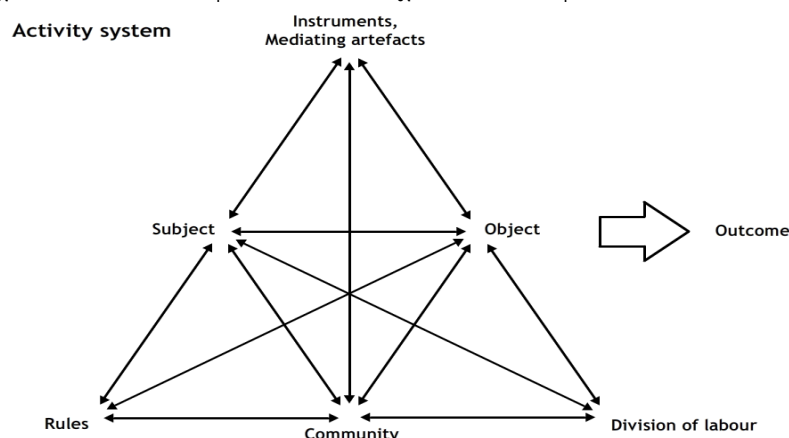
3. ชุมชนหรือกระบวนการภายนอก (Community or Externalization) เป็นบริบททางสังคมที่นักแสดงทุกคนมีส่วนร่วมในระบบกิจกรรม

4. เครื่องมือหรือเครื่องมือที่เป็นสื่อ (Tools or Tool Mediation) สิ่งประดิษฐ์ หรือแนวความคิด (Artifacts) ที่ใช้โดยนักแสดง (Actors) ที่อยู่ในระบบ เครื่องมือที่มีอิทธิพลต่อการมีปฏิสัมพันธ์ (Interactions) โครงสร้างของนักแสดงมีการเปลี่ยนแปลงเป็นการสะสมประสบการณ์ที่นอกเหนือจากรูปร่างทางกายภาพความรู้ที่ยังมีวิวัฒนาการ ซึ่งเครื่องมือได้รับอิทธิพลจากวัฒนธรรม

และการใช้งานของนักแสดงเป็นวิธีการที่การสะสมและการส่งผ่านความรู้ทางสังคม (Transmission of Social Knowledge) เครื่องมือจึงมีอิทธิพลทั้งเป็นตัวแทนและโครงสร้าง

5. การแบ่งงานกันทำ (Division of Labor) ชั้นทางสังคมโครงสร้างลำดับชั้นของกิจกรรมหมวดของกิจกรรมในหมู่นักแสดงที่อยู่ในระบบ

6. กฎ (Rules) การประชุมแนวทางและกฎระเบียบควบคุมกิจกรรมในระบบ



ที่มา: Bryant, Forte, and Bruckman (2005)

ภาพที่ 9 ทฤษฎีกิจกรรม (Activity Theory)

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพ (Networked Communities of Professionals)

### 2.1 ความเป็นมาของเครือข่ายชุมชนมืออาชีพ

ในยุคแนวทางเทคโนโลยีเพิ่มระดับการเรียนรู้ (Technology Enhanced Learning: TEL Approaches) เริ่มมีบทบาทและเริ่มมีใช้ในการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย เป็นศูนย์กลางในการจัดส่งเนื้อหาอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเริ่มค้นหาแนวทางการทำงานร่วมกันให้เพิ่มมากขึ้นในกลุ่มการเรียนรู้ ในขณะที่แนวทางอื่นๆ ยังคงอยู่บนพื้นฐานของการสร้างความสมดุลและบูรณาการรูปแบบที่แตกต่างกัน แต่แนวทางเทคโนโลยีเพิ่มระดับการเรียนรู้ยังคงเป็นบทบาทเชิงรับในการขับเคลื่อนกระบวนการเรียนรู้ที่เพียงแค่จัดส่งเนื้อหา แหล่งการเรียนรู้โดยผู้สอนเท่านั้น ดังนั้นการเพิ่มคุณภาพกระบวนการให้กับแนวทางการขับเคลื่อนเนื้อหา (Content-driven Approaches) โดยให้การออกแบบการเรียนการสอน และใช้ประโยชน์จากเครือข่ายการเรียนรู้ร่วมกันที่เป็นกระบวนการเรียนรู้ที่ผู้สอน หรือผู้สอนพิเศษใช้โดยตรง และอยู่บนพื้นฐานของบูรณาการการศึกษาเนื้อหาอิเล็กทรอนิกส์ด้วยตนเองและกลุ่มการเรียนรู้ร่วมกันออนไลน์

Trentin (2006) กล่าวว่า การเรียนรู้แบบเครือข่าย (Networked Learning) นอกจากมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกระบวนการการศึกษาที่ได้รับการสนับสนุนโดยเครือข่ายคอมพิวเตอร์ แต่มี

วัตถุประสงค์ที่สำคัญกว่า คือ เป็นกระบวนการที่มีการสนับสนุนโดยเครือข่ายของความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงระหว่างสมาชิกที่เข้าร่วมในกระบวนการเรียนรู้

นอกจากนั้น Trentin (1999) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างชุมชนช่วยให้เกิดร่วมมือกันในการแสวงหาเป้าหมายในการเรียนรู้ที่เฉพาะเจาะจงยิ่งขึ้น ดังนั้นเครือข่ายหลักควรจะเป็นเครือข่ายในระดับบุคคลมากกว่าเป็นเพียงเครือข่ายคอมพิวเตอร์สำหรับการสื่อสารทางไกลระหว่างบุคคลเท่านั้น

ในปัจจุบันภาระงานเริ่มมีความซับซ้อนมากขึ้นทำให้บุคลากรส่วนใหญ่ต้องการความรู้ หรือมีความเชี่ยวชาญเพิ่มมากขึ้น เพื่อที่จะเพิ่มระดับความรู้ของตนเองจึงมีนักวิชาการหลายท่านมีแนวคิดเรื่องการกระจายความรู้และความเชี่ยวชาญระดับมืออาชีพไปยังบุคคล สิ่งประดิษฐ์ ชุมชนและองค์กร โดยก่อนหน้านี้การเรียนรู้จำกัดเพราะเป็นการเรียนแบบเผชิญหน้า การประชุมเชิงปฏิบัติ การสนทนา หรือการฝึกอบรมเท่านั้น ซึ่งการพัฒนาความเชี่ยวชาญส่วนใหญ่จะมีปฏิสัมพันธ์แบบผู้เชี่ยวชาญกับเพื่อน (Expert-to-Peer) และเพื่อนช่วยเพื่อน (Peer-to-Peer) สอดคล้องกับ Webster-Wright (2009) กล่าวว่า ผู้เชี่ยวชาญที่เป็นมืออาชีพเรียนรู้ในการปรับการปฏิบัติของตนจากกิจกรรมที่หลากหลายของโปรแกรมเพื่อพัฒนาความเป็นมืออาชีพโดยใช้การมีปฏิสัมพันธ์กับงาน เพื่อนร่วมงาน ประสบการณ์ภายนอกเพื่อผสมผสานและเปลี่ยนลำดับประสบการณ์ที่ได้รับแตกต่างกันทำให้เกิดเครือข่ายชุมชนมืออาชีพในช่วงเวลาต่อมาสอดคล้องกับงานพัฒนาความเป็นมืออาชีพด้วยการเรียนรู้แบบเครือข่ายของ Amin and Roberts (2008) Buffum and Hinman (2006) และ Lave and Wenger (1991) ซึ่งต่อมา Trentin (2010) ได้พัฒนาเครือข่ายโดยเพิ่มกระบวนการทำซ้ำอย่างต่อเนื่องเข้ามาในเครือข่ายการเรียนรู้ร่วมกันเป็นเครือข่ายชุมชนมืออาชีพ

ดังนั้นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพ ได้แก่ การเรียนรู้แบบเครือข่าย การพัฒนาความเป็นมืออาชีพ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

### 2.1.1 การเรียนรู้แบบเครือข่าย

Steeple and Jones (2002, p. 2) การเรียนรู้แบบเครือข่าย หมายถึง การเรียนรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการเชื่อมต่อระหว่างผู้เรียนและผู้เรียน ระหว่างผู้เรียนและผู้สอน ระหว่างชุมชนและแหล่งการเรียนรู้ของชุมชน

Jones and Steeples (2002) กล่าวว่า เครือข่ายชุมชนมืออาชีพ เป็นการเรียนรู้ในระบบเครือข่ายเพื่อส่งเสริมการเชื่อมต่อระหว่างผู้เรียนและผู้เรียนคนอื่น ระหว่างผู้เรียนและผู้สอน ระหว่างชุมชนการเรียนรู้และแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้

Goodyear (2005) การเรียนรู้แบบเครือข่าย หมายถึง การผสมผสานกันของการเชื่อมต่อ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างมนุษย์กับมนุษย์เพื่อสร้างศักยภาพในการเรียนรู้ให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

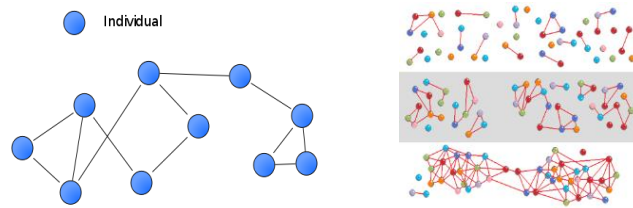
Downes (2007, p. 24) การเรียนรู้แบบเครือข่าย หมายถึง การเรียนรู้แบบเครือข่ายเป็นการกำหนดสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ส่วนบุคคล (Personal Learning Environments: PLEs) หรือระบบการควบคุมและจัดการเรียนรู้ได้ด้วยตัวของผูเรียนเอง

Siemens (2004) กล่าวว่า การเชื่อมโยงการเรียนรู้แบบเครือข่ายกับแนวคิดคอนเนกติวิสม์ โดยกล่าวว่า การเรียนรู้และความรู้เกิดจากความคิดเห็นที่หลากหลายและการเรียนรู้เป็นกระบวนการของการเชื่อมต่อโหนดหรือแหล่งข้อมูลสารสนเทศต่างๆ เข้าด้วยกัน นอกจากนี้ Siemens (2008b) กล่าวต่อว่า การเรียนรู้แบบเครือข่าย เป็นการผสมผสานแนวคิดของความเชี่ยวชาญด้านการศึกษากับการสร้างผูเรียน โดยผูสอนมีบทบาทเป็นภัณฑารักษ์ คือ เป็นผู้เชี่ยวชาญที่จะสร้างช่องว่างระหว่างความรู้เพื่อใหผูเรียนสามารถสร้าง สํารวจ และเชื่อมต่อกnowledgeได้ด้วยตนเอง และ Jonassen et al. (2003) กล่าวว่า การเรียนรู้แบบเครือข่ายทำให้เกิดการสร้างความรู้ (Knowledge Construction) การสนทนา (Conversation) การบรรจบ (Articulation) การเรียนรู้ร่วมกัน (Collaboration) และการสะท้อนกลับการปฏิบัติของตนเอง (Reflection)

Drexler (2010) กล่าวว่า กระบวนการสร้างการเรียนรู้แบบเครือข่าย สามารถพัฒนาทักษะ 6 ข้อ คือ (1) การพัฒนาวรรณกรรมดิจิทัล โดยการค้นหา การใช้เครื่องมือและแหล่งสารสนเทศดิจิทัล (2) จริยธรรมและความรับผิดชอบในการใช้เครื่องมือดิจิทัล (3) การจัดการและการบริหารเนื้อหาที่มีปริมาณมากได้อย่างมีประสิทธิภาพ (4) การพัฒนาทักษะทางสังคม และการเรียนรู้ร่วมกัน (5) การเรียนรู้จากการสังเคราะห์และการสร้างนวัตกรรมจากเครื่องมือดิจิทัล (6) การใช้งานเครือข่ายการเรียนรู้ของตนเพื่อสร้างเป็นความรู้ของตนเอง

Wasserman and Faust (1994) อธิบายว่า เครือข่าย ประกอบด้วย กลุ่มของสมาชิก (Actor) ที่มีขีดจำกัดเป็นความสัมพันธ์ในทางเดียวหรือความสัมพันธ์กับหลายๆ คน พื้นฐานของเครือข่ายสังคม คือ กลุ่มของสมาชิก เช่น คนหรือองค์กร ผู้ที่มาจากกลุ่มย่อยๆ (ความสัมพันธ์แบบ 1 ต่อ 1) กลุ่มที่มี 3 คน (Clique) และการผสมผสานอื่นๆ ของการเชื่อมโยงที่มาจากกลุ่มย่อยๆ การรวมตัวกันที่มีจำนวนมากขึ้นหรือเป็นกลุ่ม และในที่สุดคือทั้งเครือข่าย และแบ่งรูปแบบการเรียนรู้แบบเครือข่ายออกเป็น 3 ระดับ คือ

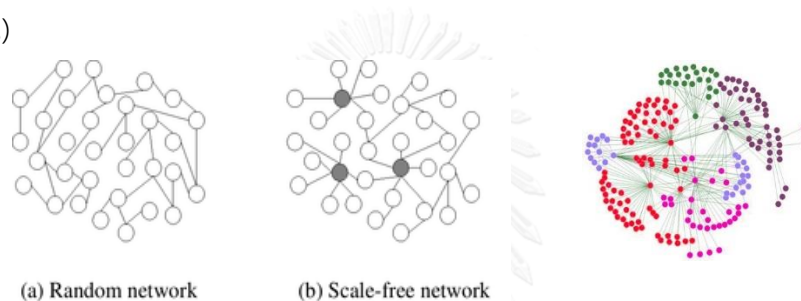
(1) ระดับจุลภาค (Micro Level) เป็นกลุ่มความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (interpersonal) โดยมีความสัมพันธ์กลุ่มย่อยกระโดดไปมาคล้ายสโนว์บอลล์ ประกอบด้วย ระดับคู่ (Dyadic Level) ระดับสาม (Triadic Level) ระดับนักแสดง (Actor Level) ระดับกลุ่มย่อย (Subset Level)



ที่มา: Nagler, Levina, and Timme (2011)

ภาพที่ 10 การจัดการตนเองของเครือข่ายระดับจุลภาค

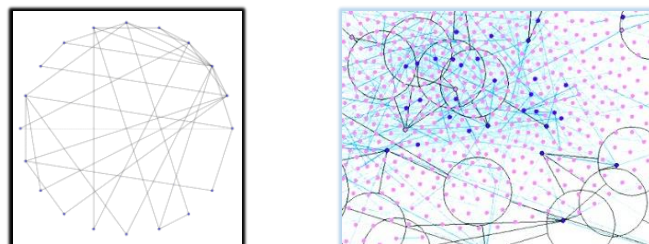
(2) ระดับกลาง (Meso Level) เป็นระดับที่อยู่ระหว่างระดับจุลภาคและมหภาคขึ้นอยู่กับขนาดของประชากร ประกอบด้วย ระดับองค์กร (Organizations) ระดับเครือข่ายการกระจายแบบสุ่ม (Randomly Distributed Networks) ระดับเครือข่ายที่มีขนาดที่เป็นอิสระ (Scale-free Networks)



ที่มา: Cranmer and Desmarais (2010)

ภาพที่ 11 เครือข่ายระดับกลาง

(3) ระดับมหภาค (Macro Level) เป็นระดับที่มากกว่าการติดตามการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยทั่วไปการวิเคราะห์ติดตามผลของปฏิสัมพันธ์การถ่ายโอนทรัพยากรทางเศรษฐกิจผ่านทางประชากรที่มีขนาดใหญ่ ประกอบด้วย ระดับเครือข่ายขนาดใหญ่ (Large-Scale Networks) ระดับเครือข่ายที่ซับซ้อน (Complex Networks)



ที่มา: Newman, Barabási, and Watts (2006)

ภาพที่ 12 วิวัฒนาการเครือข่ายระดับมหภาคตามรูปแบบของ Newman, Barabási, and Watts (2006)

Goodyear (2005) แบ่งรูปแบบการเรียนรู้แบบเครือข่ายโดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 5 รูปแบบการเรียนรู้แบบเครือข่าย

ภาระงาน (Task)	ลักษณะชุมชน (Organizational Forms)	สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ เครื่องมือหรือแหล่งข้อมูล (Learning Environment: Tools, Resources)
การอภิปราย (Discuss)	แบบคู่ (Dyad)	การจัดกลุ่มด้วยตนเอง (Self-selecting Group)
การโต้เถียง (Debate)	แบบสามคน (Triad)	เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-print)
การระดมสมอง (Brainstorm)	กลุ่มฝึกอบรม (T-group)	วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journal)
การสืบสวน (Investigate)	ชุดการเรียนรู้ (Learning Set)	ห้องสมุดเสมือน (Virtual Library)
การไตร่ตรอง (Critique)	กลุ่มสอนงาน (Tutorial Group)	กระดานสนทนา (Discussion Board)
การวินิจฉัย (Assess)	กลุ่มสัมมนา (Seminar Group)	ห้องสนทนา (Chat Room)
การสรุปผล (Summarize)	กลุ่มผู้เรียนทั้งชั้น (Whole Class Cohort)	ไวท์บอร์ด (Whiteboard)
การแก้ปัญหปริศนา (Solve Puzzle)	กลุ่มโครงการ (Project Team)	การแบ่งปันโฟลเดอร์ (Shared Folder)
การเขียนบทความ (Write Essay)		วิกิส์ (Wiki)
การพัฒนาเครื่องมือ (Develop Tool)	บทบาทเป็น ผู้สรุปผล (Summarizer)	คาเฟ่เสมือน (Virtual Café)
ความจำ (Memorize)	ผู้สร้างแรงจูงใจ (Motivator)	เว็บท่า (Portal)

ที่มา: Goodyear (2005)

จากตารางที่ 5 เป็นการผสมผสานรูปแบบการเรียนรู้แบบเครือข่ายของ Goodyear (2005) เป็นการเตรียมความพร้อมและการดำเนินการขั้นตอนตามหน่วยทางสังคม โดยเลือกจากภาระงาน ลักษณะชุมชน และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ผู้สอนจะใช้กลยุทธ์การเรียนการสอนแตกต่างกันตาม กิจกรรมของผู้เรียนโดยจำลองในสภาพแวดล้อมการเรียนในชั้นเรียนก่อนที่จะย้ายไปยังการเรียนแบบออนไลน์ ตัวอย่างเช่น ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการอภิปรายหัวข้อในชั้นเรียนเมื่อเกิดการโต้แย้งผู้เรียนต้อง



ค้นหาจากแหล่งทรัพยากรออนไลน์ โดยจับกลุ่มเป็นคู่หรือกลุ่มย่อยเพื่อสืบสวนและประเมินผลสารสนเทศ ความถูกต้องของเนื้อหา และทำการอภิปรายต่อไปจะทำให้เกิดการสะท้อนกลับถึงแหล่งทรัพยากรและตรวจสอบทางเลือกในการแก้ปัญหา

Trentin (2010) แบ่งรูปแบบการเรียนรู้แบบเครือข่ายเป็น 3 รูปแบบ คือ

1. แบบคู่ (Dyad) โดยผู้สอนใช้การสื่อสารกับผู้เรียนผ่านกระดานในการมอบหมายงาน
2. กลุ่มย่อย (Subgroup) ทั้งรูปแบบ Altair และ Andromeda โดยผู้สอนใช้การสื่อสารกับผู้เรียนผ่านกระดาน และผู้เรียนสนทนากันในห้องสนทนากลุ่ม
3. กลุ่มใหญ่ (Plenary Group) เป็นการรวมผู้เรียนกลุ่มใหญ่เพื่อนำเสนองานในห้องสนทนาหลัก และประเมินผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน

#### 2.1.2 การพัฒนาความเป็นมืออาชีพ

Murray (2014) กล่าวว่า การพัฒนาความเป็นมืออาชีพ ประกอบด้วย การประชุมเชิงปฏิบัติการ และการประชุมกลุ่มย่อย จะช่วยกระตือรือร้นและความกระตือรือร้นที่จะเอื้ออำนวยในการสร้างความรู้ สร้างโอกาสในการสะท้อนกลับ สร้างการเรียนรู้จากการอภิปรายโดยการสังเกตและการกระทำของสมาชิกคนอื่น การเรียนรู้ร่วมกันเพื่อสนับสนุนอย่างต่อเนื่องให้เป็นไปตามความต้องการในการจัดการเรียนการสอนที่ได้กำหนดไว้

Davenport (2000, p. 13) กล่าวว่า การพัฒนาความเป็นมืออาชีพ เป็นการเรียนรู้ร่วมกันและการติดต่อสื่อสารที่สามารถทำให้กลุ่มสามารถทำงานและสร้างนวัตกรรมเพื่อแก้ไขปัญหาที่ได้เผชิญ

การพัฒนาความเป็นมืออาชีพอย่างมีประสิทธิภาพต้องยึดพื้นฐานของแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) (Ball & Cohen, 1999; Clarke, 1994) และการพัฒนาความเป็นมืออาชีพคือแนวปฏิบัติที่เป็นหลักฐาน (Holcombe, 2004; Love, 2002) ให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้และประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้สูงสุด (Guskey & Sparks, 2004; Smith, 2001) การพัฒนาความเป็นมืออาชีพโดยใช้กลุ่มเพื่อน เช่น การอ่านและการเขียนที่เป็นกิจกรรมการเรียนรู้ร่วมกันแบบเพื่อนช่วยเพื่อน (Tracey, Hinkin, Tannenbaum, & Mathieu, 2001; Tracy, Reid, & Graham, 2009) เพราะกลุ่มเพื่อนสามารถสนับสนุนการใช้ศาสตร์การสอน (Pedagogical Guide) การชี้นำทางสังคม (Social Director) การใช้เทคนิคด้านคอมพิวเตอร์ (Computer technician) และการบริหารจัดการ (Administrative Organizer) (Blanton, Moorman, & Trathen, 1998; Sargeant, Curran, Allen, Jarvis-Selinger, & Ho, 2006) ดังนั้น กลยุทธ์ในการใช้กลุ่มเพื่อนสามารถสร้างชุมชนให้แข็งแกร่งขึ้น (Tracey et al., 2001) นอกจากนี้ผู้สอนในการพัฒนาความเป็นมืออาชีพแบบเครือข่ายจะต้องมีความเชื่อว่า ความเป็นมืออาชีพเกิดจากกลุ่มเพื่อนที่มีความแตกต่างกันหลายกลุ่ม (Mueller, Wood, Willoughby, Ross, & Specht, 2008) ซึ่งการพัฒนาความเป็นมืออาชีพโดยใช้กลุ่มเพื่อนสามารถ

พัฒนาทักษะโดยใช้ทฤษฎีพฤติกรรมนิยม พุทธิปัญญา พุทธิปัญญาทางสังคม คอนสตรัคติวิสต์ เพื่อสร้างพันธะสัญญากับผู้เรียนโดยใช้ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลให้โปรแกรมออนไลน์มีความแข็งแกร่งเพิ่มมากขึ้น โดยส่งเสริมความเข้าใจอย่างลึกซึ้งให้ผู้เรียนสร้างพันธะสัญญากับสื่อในการเรียนรู้และเชื่อมโยงกับความรู้เพื่อสร้างเป็นความรู้ใหม่ของตนในการอภิปรายกลุ่ม (Gold, 2001; Sargeant et al., 2006; Young & Norgard, 2006) โดยความรู้ที่ถูกสร้างขึ้นใหม่ คือ การฝึกความเป็นมืออาชีพในระดับบุคคลนั่นเอง (Engeström, 1995) สอดคล้องกับ Hammond and Collins (1991) กล่าวว่า ความรู้โดยนัยของผู้เชี่ยวชาญ (Know How) เป็นผลลัพธ์ของการผสมผสานความรู้ที่ได้รับจากที่ทำงานหรือจากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้นหรือความรู้ของผู้เชี่ยวชาญได้รับการพัฒนาจากกระบวนการเรียนรู้ในสถานการณ์จริงและเพิ่มเติมความรู้อย่างละเอียดโดยวิธีการสะท้อนกลับและการคิดอย่างมีวิจารณญาณในระดับบุคคล

Trentin (2010, p. 52) การพัฒนาความเป็นมืออาชีพ เป็นกระบวนการการฝึกอบรมที่เป็นกระบวนการต่อเนื่อง (Ongoing Methodological Training) นอกจากนี้ Trentin (2010, p. 61) กล่าวว่า การพัฒนาความเป็นมืออาชีพด้วยกระบวนการต่อเนื่อง (Ongoing Process of Professional Development) ประกอบด้วย การคิดสะท้อนกลับ (Reflectivity) พลวัต (Dynamism) และมองการณ์ไกล (Foresight) อีกทั้งแนวทางพัฒนาความเป็นมืออาชีวยังประกอบด้วย 2 แนวทางที่เป็นอิสระต่อกัน คือ การฝึกปฏิบัติ (Practice) และการวิจัย (Research) ซึ่งเป็นการพัฒนาคลังความสามารถและกลยุทธ์โดยสร้างด้วยกรอบของชุดโครงสร้างทางจิต (Mental Schemes) ที่แตกต่างกัน ซึ่งเพิ่มความซับซ้อนของโครงสร้างทางจิตอยู่ตลอดเวลา โดยมีคลังขนาดใหญ่ที่สร้างด้วยการลองผิดลองถูก (Trial and Error) ตามความเป็นจริง (Indeed) การสอน (Teaching) ในแบบองค์รวมคล้ายวิธีการทดลอง (Experimentation) และเพิ่มคุณภาพการพัฒนาความเป็นมืออาชีพด้วยกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมและวัฒนธรรมที่มีคุณลักษณะสำคัญต่อการฝึกปฏิบัติ ประสบการณ์ และการวิจัย คือ กลุ่มเพื่อนหรือผู้เชี่ยวชาญคนอื่นที่เกี่ยวข้องกับขอบเขตนั้นๆ เป็นผู้ประเมิน หรือตัดสินผลการฝึกปฏิบัติ และผลการวิจัยเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ ซึ่งคล้ายกับการเรียนรู้แบบใช้ชุมชนเป็นฐานการเรียนรู้ (Community-based Learning) โดยการเรียนรู้แบบใช้ชุมชนเป็นฐานการเรียนรู้เป็นการเรียนแบบผสมผสานระหว่างการเรียนรู้แบบเผชิญหน้ากับการเรียนโดยใช้ประสบการณ์จริงทำให้ผู้เรียนสามารถเชื่อมโยงทฤษฎีกับสถานการณ์จริงได้ และผู้เรียนสามารถรับรู้คุณค่าและเรียนรู้จากชุมชน สร้างเป็นความตระหนักและความกระตือรือร้นให้กับผู้เรียนอีกด้วย โดย Fischer, Rohde, and Wulf (2007) กล่าวว่า การเรียนรู้แบบใช้ชุมชนเป็นฐานการเรียนรู้ เป็นกระบวนการการเรียนรู้แบบกลุ่มและการเรียนรู้ร่วมกัน (Collective and Collaborative Learning) ซึ่งเป็นแนวความคิดการเรียนรู้ทางสังคมและมุ่งเน้นไปที่บทบาทของการเป็นสมาชิกกลุ่มหรือมีส่วนร่วมในชุมชนทั้งระดับกลุ่มและระดับบุคคล โดยใช้การเรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อน (Peer to Peer) การ

เรียนแบบ Courses-as-Seed Model เพื่อสร้างวัฒนธรรมของการสืบค้นความรู้ร่วมกัน สร้างกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันในกิจกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ และสร้างความรู้ใหม่ที่เกิดจากความเข้าใจจากการศึกษาร่วมกัน จนกระทั่งเกิดมุมมองใหม่ในกรอบความคิดของปัญหาที่ต้องการศึกษาร่วมกันเป็นการเรียนรู้แบบเครือข่าย โดยผู้เรียนสามารถนำความรู้ใหม่กลับมาสะท้อนกลับการปฏิบัติงานของผู้เรียนเกิดเป็นการเรียนรู้ข้ามสาขาวิชา (Transdisciplinary Education)

นอกจากนั้น ผู้สอนต้องมีความเชื่อเกี่ยวกับคุณค่าของเทคโนโลยีที่เป็นเครื่องมือในการพัฒนาที่สามารถบูรณาการการพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าการพัฒนาความเป็นมืออาชีพในรูปแบบดั้งเดิม (Mueller et al., 2008) สอดคล้องกับแนวคิดของ Richardson and Mancabelli (2011) ที่กล่าวว่า การเรียนรู้แบบเครือข่ายและเครื่องมือดิจิทัลมีความสำคัญต่อการพัฒนาความเป็นมืออาชีพด้วยกระบวนการทำซ้ำอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วย (1) การเข้าถึงข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล การสร้างความรู้ซึ่งผู้สอนสามารถสื่อสารโดยใช้บล็อก โปสต์หรือทวิต เพิ่มวิกิส์ การอภิปรายกลุ่ม และการส่งข้อความเพื่อสร้างความเข้าใจให้ผู้เรียนกับเนื้อหาได้อย่างลึกซึ้ง และผู้เรียนสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลดิจิทัล การปรับเนื้อหา และการแบ่งปันเนื้อหา (2) ช่วยผู้สอนในการแก้ปัญหาการฝึกปฏิบัติและพัฒนาทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้เรียน โดยใช้เครื่องมือสื่อสารในการตั้งคำถามเพื่อช่วยผู้เรียนแก้ปัญหาและการฝึกปฏิบัติให้เข้าใจในหลักการอย่างลึกซึ้ง อีกทั้งช่วยขยายความรู้และประสบการณ์ในการแก้ปัญหาหรือสำรวจประเด็นที่น่าสนใจโดยใช้เครือข่ายในการเรียนรู้ร่วมกัน โดยทั้งหมดคือการติดต่อสื่อสารต้องมีคุณภาพไม่ใช่นับปริมาณในการสื่อสาร

Department of Education Iowa State University (2009) สร้างรูปแบบการพัฒนาความเป็นมืออาชีพของไอโอวา (The Iowa Professional Development Model: IPDM) เป็นวงจรการพัฒนาความเป็นมืออาชีพและมีวงจรซ้อนอยู่ในวงจรการพัฒนาอีกวงจรร โดยวงจรต่อเนื่อง (Ongoing Cycle) การพัฒนาความเป็นมืออาชีพเป็นกระบวนการต่อเนื่องเพื่อให้สามารถถ่ายโอนการเรียนรู้ใหม่ในการเรียนการสอน เช่น สร้างโอกาสการเรียนรู้ในกลุ่มเพื่อน (Collegueship) การสาธิต การวางแผนร่วมกัน การทำงานร่วมกัน การประยุกต์ใช้ความรู้หรือเครื่องมือ การประเมินความก้าวหน้า โดยมีองค์ประกอบของวงจรต่อเนื่อง (Ongoing Component) ประกอบด้วย การฝึกอบรมและสร้างโอกาสในการเรียนรู้ (Training/Learning Opportunities) การเรียนรู้ร่วมกันและการนำไปใช้ (Collaboration/Implementation) การเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างต่อเนื่อง: การประเมินผลความก้าวหน้า (Ongoing Data Collection: Formative Evaluation)

## 2.2 ความหมายเครือข่ายชุมชนมืออาชีพ

Quan-Haase, Wellman, Witte, and Hampton (2002) ให้ความหมายเครือข่ายชุมชนมืออาชีพว่า เป็นการตอบสนองความต้องการทางสังคมในการเรียนรู้ในโลกเสมือนจริง รวมทั้ง

ความสามารถในการติดต่อกับเพื่อนและเพื่อนร่วมงาน สมาชิกที่เข้าร่วมในกิจกรรมทางสังคม การศึกษา และการเมือง และการสร้างช่องทางในการระดมการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกันเพื่อสร้างระบบสังคมในโลกเสมือนจริง โดยมีกลไกการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายในการเชื่อมต่อระหว่างการทำ และเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

Henri and Pudelko (2003) ให้ความหมายเครือข่ายชุมชนมีอาชีพว่า เป็นหน่วยทางสังคม ที่รวบรวมสารสนเทศ และใช้การสื่อสารผ่านเทคโนโลยี

Daniel et al. (2008) ให้ความหมายเครือข่ายชุมชนมีอาชีพ คือ ความรู้และการเรียนรู้เป็น ปรากฏการณ์ทางสังคมที่ฝังอยู่ในปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์ เป็นการตั้งค่าการเรียนรู้ในชุมชนเสมือน โดย การเรียนรู้เกี่ยวข้องกับการแบ่งปันความรู้ และการแลกเปลี่ยนข้อมูล ประกอบด้วย การมีส่วนร่วม และการกระจายภายในชุมชนโดยดำเนินการสำรวจร่วมกันและปรับใช้ฐานความรู้ร่วมกัน

Koper (2009) ให้ความหมายเครือข่ายชุมชนมีอาชีพ เป็นสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ออนไลน์ที่ช่วยให้สมาชิกในการพัฒนาสมรรถนะของตนด้วยการแบ่งปันข้อมูลและการทำงานร่วมกัน โดยใช้การออกแบบการเรียนรู้แบบเครือข่ายมีจุดมุ่งหมายให้สมาชิกได้รับประสบการณ์การเรียนรู้ใน บริบทการศึกษานอกระบบที่สมบูรณ์ (การพัฒนาความเป็นมีอาชีพ) และได้รับสมรรถภาพที่อาศัยอยู่ใน เครือข่ายการเรียนรู้ ประกอบด้วย การแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความรู้กับผู้อื่น การทำ โครงการร่วมกัน เช่น นวัตกรรม การวิจัย การมอบหมายงาน โดยใช้การทำงานในกลุ่มชุมชน การ อภิปราย และการประชุม เพื่อรับข้อเสนอจากสมาชิกคนอื่นในเครือข่าย เช่น คำถาม ความคิดเห็น

Trentin (2010) ให้ความหมายเครือข่ายชุมชนมีอาชีพว่า คือ ชุมชนมีอาชีพในการปฏิบัติ ยึดพื้นฐานของการใช้การเรียนรู้ร่วมกัน (Collaborative) และการสื่อสารบนเครือข่ายอย่างเข้มข้น (Use of Networked Communication)

ผู้วิจัยสรุปว่า เครือข่ายชุมชนมีอาชีพ หมายถึง กลุ่มบุคคลที่รวมตัวกัน โดยมีเป้าหมาย ร่วมกันในการแลกเปลี่ยนความรู้ผ่านเครือข่าย ด้วยกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมสนับสนุนให้เกิดการ สะท้อนกลับและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานของตนเองด้วยกระบวนการอย่างต่อเนื่องและ ร่วมกันผลิตผลงานร่วมกัน

### 2.3 องค์ประกอบของเครือข่ายชุมชนมีอาชีพ

ผู้วิจัยได้สรุปองค์ประกอบของเครือข่ายชุมชนมีอาชีพ ได้ดังนี้

1. การสะท้อนกลับการปฏิบัติของตน (Reflection) เป็นการเรียนรู้จากทำความเข้าใจการ ปฏิบัติของตนเอง ดำเนินการแก้ปัญหาหรือการปรับการปฏิบัติของตนเอง และทบทวนทำความเข้าใจ การปฏิบัติของตนเอง อีกครั้ง (Department of Education Iowa State University, 2009; Trentin, 2010)

2. ปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ปฏิสัมพันธ์แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ ปฏิสัมพันธ์กับเนื้อหา (Interaction with Content) ปฏิสัมพันธ์กับผู้สอน (Interaction with Instructors) ปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มเพื่อน (Interaction with Classmate) โดยปฏิสัมพันธ์ทั้งหมดจะเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ของผู้เรียนซึ่งทำให้ขยายไปเป็นศาสตร์การสอนด้านการเรียนรู้ร่วมกัน และพัฒนากรอบการทำงานไปเป็นเครือข่ายชุมชนมีอาชีพ โดยปฏิสัมพันธ์จะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สำคัญดังต่อไปนี้ (1) เป้าหมายในระดับบุคคลและกลุ่ม (Individual and Group Goals) เกี่ยวข้องกับประเภทของภาระงานในการเรียนรู้ (Types of Learning Task) เพื่อสร้างความตระหนักให้สมาชิก (2) ระดับการทำงานร่วมกันของกลุ่ม (Cohesion Level) ประกอบด้วย ความมุ่งมั่น (Commitment) และความเกี่ยวข้อง (involvement) ทั้งเชิงรับ และเชิงรุก (3) ระดับของความเป็นสมาชิกในกลุ่ม (Level of the Group Members) (4) ประเภทของปฏิสัมพันธ์ (Type of Interaction) เช่น การอธิบาย การโต้แย้ง การเจรจาต่อรอง (Moore, 1989; Daradoumis & Marquees, 2000; Department of Education Iowa State University, 2009; Trentin, 2010)

3. กลุ่มเพื่อน (Peer) เนื่องจากความรู้ส่วนใหญ่ที่ได้สร้างขึ้นในเครือข่ายเกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์หรือการมีส่วนร่วม (Interaction or Contributions) พลวัตทางสังคม บทบาทและการพัฒนาสัมพันธ์ในกลุ่มสมาชิก แนวทางและบทบาทที่ผู้สอนที่จะใช้ในการดูแลสมาชิก (Trentin, 2010; Daradoumis, and Marqueès, 2000) โดยใช้กระบวนการสร้างการก่อตัวของกลุ่มเพื่อดำเนินงานที่ค่อนข้างซับซ้อนของกลุ่มและองค์กร จึงต้องสร้างกฎเกณฑ์และการได้รับการยอมรับเพื่อสร้างกลุ่มการเรียนรู้ให้เกิดขึ้น โดยลักษณะการแบ่งกลุ่ม ประกอบด้วย 3 รูปแบบ คือ (1) กลุ่มที่พึ่งพาผู้สอน (Dependence) (2) กลุ่มที่มีความเป็นอิสระ (Independence) และ (3) กลุ่มที่พึ่งพาซึ่งกันและกัน (Interdependence) (Brounstein, 2002; Daradoumis & Marqueès, 2000; Department of Education Iowa State University, 2009; Trentin, 2010)

4. กระบวนการทำซ้ำอย่างต่อเนื่อง (Ongoing Process) เป็นกระบวนการปรับปรุง (Improvement) และกระบวนการสร้างความรู้ขึ้นใหม่ (Renewal) เพื่อยกระดับความรู้ (Leverage) และทักษะของสมาชิกให้เกิดเป็นความเชี่ยวชาญ (Trentin, 2010) สร้างเป็นโครงสร้างความคิดซ้ำ ทำให้เกิดการบรรจบกันทางปัญญา (Intelligence Convergence) เป็นแนวคิดการเรียนรู้ทางสังคม กระบวนการประนีประนอม (Negotiated Process) และกระบวนการให้ความยินยอม (Consensual Process) โดยใช้การอภิปรายเป็นหลัก เป็นการสะท้อนกลับการปฏิบัติของสมาชิกที่มีความแตกต่างกันเพื่อแบ่งปัน และทำความเข้าใจในกลุ่ม โดยเริ่มจากการเรียนรู้ร่วมกันในกลุ่มย่อย กลุ่มใหญ่ เพื่อให้เกิดการบรรจบกันทางเชี่ยวชาญโดยสร้างเป็นฉันทามติ และกลุ่มการทำงาน (Group Work) (Bruffee, 1999; Department of Education Iowa State University, 2009; Harasim, 1990; Roschelle, 1996; Trentin, 2010)

5. ผลงานการทำงานร่วมกัน (Co-production) เป็นผลงานที่เกิดจากการทำงานร่วมกันที่เกิดขึ้นจริง และการเรียนรู้ในสถานการณ์จริงในกลุ่มการเรียนรู้ โดยในขั้นตอนของการทำงานร่วมกันประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ (1) วิธีการทำงาน (Working Methodology) ในกลุ่มเพื่อที่จะดำเนินการเรียนรู้ในงานหรือกิจกรรมร่วมกัน (2) ระดับอภิปรายและการกระทำ (The Discourse and Action Level) โดยในระดับอภิปรายมีองค์ประกอบสำคัญ คือ การทำงานร่วมกันกับเพื่อน โดยสมาชิกจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กันในการวางแผนกิจกรรม การแจกจ่ายงาน การอธิบาย การชี้แจง การให้ข้อมูลและความคิดเห็น การประเมินและนำไปสู่รายละเอียดของประเด็นปัญหา และอื่นๆ ส่วนระดับการกระทำมีองค์ประกอบสำคัญ คือ การสร้างและการจัดการงานที่เป็นเอกสาร ซึ่งทำให้เกิดผลลัพธ์เป็นผลงานการทำงานร่วมกัน (Daradoumis & Marqueès, 2000; Harasim, 1990; Trentin, 2010)

ดังนั้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า องค์ประกอบของเครือข่ายชุมชนมืออาชีพ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ การสะท้อนกลับการปฏิบัติของตน (Reflection) ปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กลุ่มเพื่อน (Peer) กระบวนการทำอย่างต่อเนื่อง (Ongoing Process) ผลงานการทำงานร่วมกัน (Co-production)

## 2.4 ขั้นตอนการสร้างเครือข่ายชุมชนมืออาชีพ

โดยในขั้นตอนของการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นต้องติดตามของวิธีการเรียนรู้ พัฒนาการและความรู้ที่ได้สร้างขึ้นรวมทั้งวิธีการกระบวนการเรียนรู้ประกอบด้วยปัจจัยดังต่อไปนี้ ประเภทของการมีปฏิสัมพันธ์หรือการมีส่วนร่วม (The Type of Interaction or Contributions) การสร้าง พุทธิปัญญา และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทางสังคม พลวัตทางสังคม บทบาทและการพัฒนาสัมพันธ์ในกลุ่มสมาชิก แนวทางและบทบาทผู้สอนที่จะใช้ในการดูแลกระบวนการการเรียนรู้ของผู้เรียน

Daradoumis and Marqueès (2000) ได้ออกแบบกลุ่มการเรียนรู้แบบเสมือนจริง (Virtual Study Groups) โดยแบ่งเป็น 3 ขั้น เพื่อใช้ในสภาพแวดล้อมการเรียนรู้แบบเครือข่าย ประกอบด้วย

1. ขั้นเริ่มต้น (Initiating) เป็นผู้เรียนเพิ่งเข้าสู่ประสบการณ์ ใหม่และเริ่มได้เรียนรู้ซึ่งกันและกัน

2. ขั้นการสร้าง (Forming) เป็นขั้นการสร้างการรวมกันของกลุ่มที่ใช้ในการดำเนินงานที่ค่อนข้างซับซ้อนของกลุ่มและองค์กร จึงต้องสร้างกฎเกณฑ์และการได้รับการยอมรับเพื่อสร้างกลุ่มการเรียนรู้ให้เกิดขึ้น โดยมีการจัดการในหลายวิธีขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สำคัญดังต่อไปนี้ (1) เป้าหมายในระดับบุคคลและกลุ่ม (Individual and Group Goals) เกี่ยวข้องกับประเภทของงานการเรียนรู้ (Types of Learning Task) เพื่อสร้างความตระหนัก (2) ระดับการทำงานร่วมกันของกลุ่ม (Cohesion Level) ประกอบด้วย ความมุ่งมั่น (Commitment) มุ่งมั่นมากหรือมุ่งมั่นน้อย และการมีส่วนร่วม (Involvement) เชิงรับ เชิงรุกหรือปัจจัยอื่น (3) ระดับของสมาชิกในกลุ่ม (Level of the

Group Members) โหมดการสื่อสาร (Communication Mode) การสื่อสารแบบประสานเวลา และการสื่อสารแบบไม่ประสานเวลา (4) ประเภทของปฏิสัมพันธ์ (Type of Interaction) การใช้การอธิบาย การโต้แย้ง การเจรจาต่อรอง ซึ่งองค์ประกอบทั้งหมดทำให้ผู้ออกแบบได้ทราบถึง (a) ระดับการมีส่วนร่วม และบทบาท (Involvement Level and Particular Roles) ของสมาชิกในกลุ่ม และผู้สอน โดยเฉพาะบทบาทและทัศนคติของผู้เรียน เช่น จำนวนสมาชิกที่เข้าร่วมกิจกรรม คุณลักษณะ ความเชื่อ ความต้องการและความปรารถนาของสมาชิก (b) การผสมผสานกับเทคโนโลยีที่แตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม (Appropriate Combination of Different Technologies) เพื่อให้การสนับสนุน และครอบคลุม เช่น การสื่อสาร ปฏิสัมพันธ์และกิจกรรมการเรียนรู้ การทำงานร่วมกัน การตั้งค่าการทำงานร่วมกัน

3. ขั้นการดำเนินการ (Performing) เป็นการดำเนินการในขั้นตอนย่อยประกอบด้วย การทำงานร่วมกันที่เกิดขึ้นจริง (Actual Collaborative) และการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น (Actual Learning) ในกลุ่มการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน

โดยในขั้นตอนของการทำงานร่วมกันประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ (1) วิธีการทำงาน (Working Methodology) ในกลุ่มเพื่อที่จะดำเนินการการเรียนรู้งานหรือกิจกรรม (2) ระดับอภิปรายและการกระทำ (The Discourse and Action Level) ในระดับอภิปรายมีองค์ประกอบสำคัญ คือ การทำงานร่วมกันกับเพื่อน (สมาชิกจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กันในการวางแผนกิจกรรม การแจกจ่ายงาน การอธิบาย การชี้แจง การให้ข้อมูลและความคิดเห็น การประเมินและนำไปสู่รายละเอียดของประเด็นปัญหา และอื่นๆ) ในระดับการกระทำมีองค์ประกอบสำคัญ คือ การสร้างและการจัดการงาน เช่น เอกสาร กราฟิก

Trentin (2010) ขั้นตอนการสร้างเครือข่ายชุมชนมืออาชีพ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน

1. ขั้นแนะนำ เป็นขั้นตอนมอบหมายงานให้สมาชิกทำงานเดี่ยว โดยค้นหาข้อมูลตามประเด็นที่ได้กำหนดจากเว็บไซต์ หรือแหล่งการเรียนรู้ที่ผู้สอนกำหนด ใช้การออกแบบการสื่อสารเป็นแบบหนึ่งต่อหนึ่ง (One-to-One)

2. ขั้นเรียนรู้การช่วยเหลือตนเอง เป็นขั้นตอนที่สมาชิกสามารถเข้าไปขอความช่วยเหลือจากผู้สอนผ่านกระดาน เมื่อพบปัญหาในงานที่ได้รับมอบหมาย ใช้การออกแบบการสื่อสารเป็นแบบหนึ่งต่อหลายคน (One-to-Many)

3. ขั้นทดลองจัดการความรู้ เป็นขั้นตอนการจับคู่สมาชิกในการทำงานร่วมกัน โดยทดลองแลกเปลี่ยนความรู้และแบ่งปันความรู้กับเพื่อน ใช้การออกแบบการสื่อสารเป็นแบบคู่

4. ขั้นการเรียนรู้ในกลุ่มเพื่อน เป็นขั้นตอนการเรียนรู้ร่วมกันในกลุ่มเพื่อนโดยจับเป็นกลุ่มย่อยและกลุ่มใหญ่ โดยสะท้อนกลับการปฏิบัติงานของตนเองภายในกลุ่ม และร่วมกันผลิตผลงานเรียนรู้ร่วมกัน ใช้การออกแบบการสื่อสารเป็นแบบหลายคนต่อหลายคน (Many-to-Many)

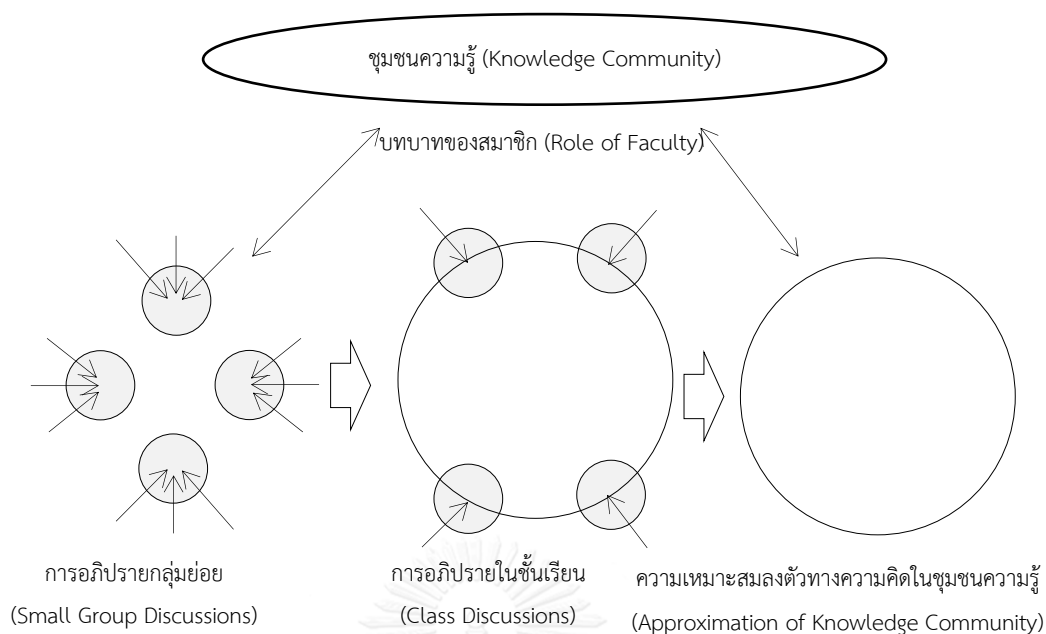
5. ชั้นประเมินผล เป็นขั้นตอนการนำเสนอผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน โดยสมาชิกทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินรายการ และผู้สอนอภิปรายและประเมินผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน

Bruffee (1999, p. 44) การเรียนรู้แบบเครือข่ายที่สนับสนุนแนวคิดกระบวนการทางสังคม (Social Process) กระบวนการประนีประนอม (Negotiated Process) กระบวนการให้ความยินยอม (Consensual Process) โดยใช้การอภิปรายเป็นหลัก โดยเริ่มจากการเรียนรู้ร่วมกันในกลุ่มย่อย กลุ่มใหญ่ กลุ่มแบบเต็มคณะเพื่อให้เกิดการบรรจบกันทางเขาวัวปัญญา (Intellectual Convergence) โดยกำหนดเป็น 5 ขั้นตอนที่อยู่ระหว่างความรู้ในการทำงานให้ประสบผลหรือเรียกว่า กลุ่มการทำงาน (Mere Group Work) เพื่อสร้างฉันทามติ ขั้นตอนของ Bruffee (1999) ประกอบด้วย

1. ฉันทามติในกลุ่มย่อย (Small Consensus Groups)
2. ออกแบบภาระงาน (Designing Tasks)
3. ออกจากกลุ่มย่อย (Unpacking Small Group)
4. ฉันทามติในการอภิปรายแบบเต็มคณะ (Consensus in Plenary Discussions) และ
5. นำเสนอในชุมชนความรู้ที่ขนาดใหญ่กว่า (Representing Larger Knowledge Communities)

กระบวนการเรียนรู้ของ Bruffee (1999) จะได้ผลลัพธ์ในการเรียนรู้ ประกอบด้วย (1) ฉันทามติภายในกลุ่มการทำงาน (Group Work toward Local Consensus) (2) การรายงานและฉันทามติในการอภิปรายเพื่อนำไปสู่ฉันทามติแบบเต็มคณะ (Reports and Plenary Discussion toward Plenary Consensus) (3) การเปรียบเทียบฉันทามติแบบเต็มคณะ ในชั้นเรียนกับฉันทามติของชุมชนความรู้ที่เกี่ยวข้องที่ขนาดใหญ่กว่า (Comparison of Class's Plenary Consensus with the Consensus of a Larger Relevant Knowledge Community)





ที่มา: Bruffee (1999)

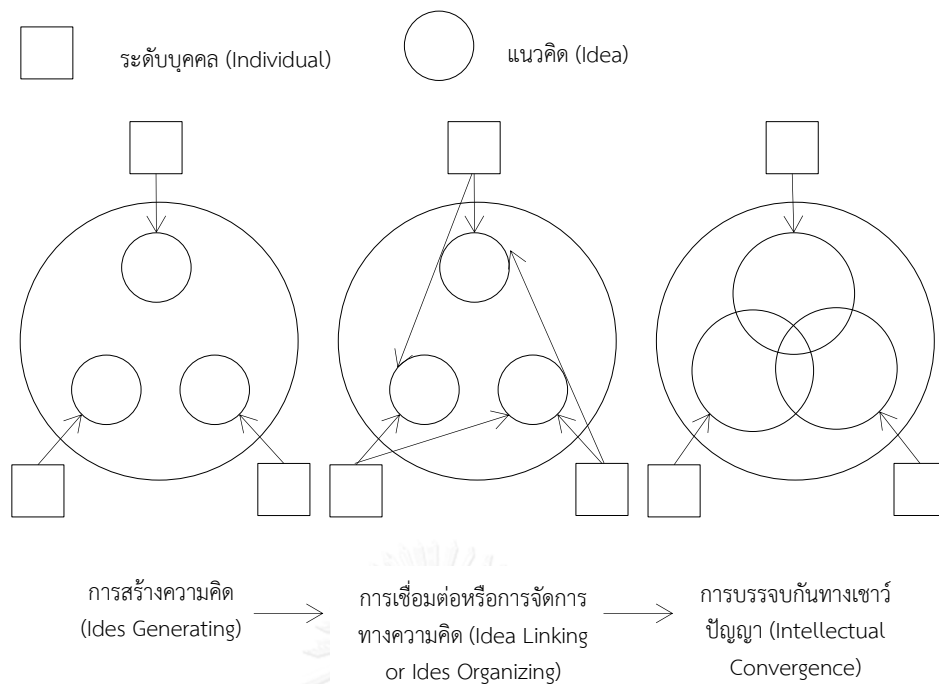
ภาพที่ 13 กระบวนการเรียนรู้ของ Bruffee

Harasim (1990) เสนอรูปแบบกระบวนการพุทธิปัญญาในการเรียนรู้แบบเครือข่าย ซึ่งเปลี่ยนจากเน้นสภาพแวดล้อมการอภิปรายในการเรียนรู้ร่วมกันแบบออนไลน์ โดยระบุเป็นขั้นตอนกระบวนการ 3 เส้นทางที่เปลี่ยนจากการคิดที่แตกต่างกันมาเป็นการคิดที่บรรจบกัน (Divergent to Convergent) ที่มารากฐานแนวคิดจาก Roschelle (1996) ที่กล่าวว่า จุดสำคัญของการเรียนรู้ (Crux of Learning) ในการเรียนรู้ร่วมกัน คือ การบรรจบกัน (Convergence) ซึ่งเป็นการสร้างความรู้ให้กันและกัน โดยกำหนดให้ผู้มีส่วนร่วมที่มีความเป็นประชาธิปไตย ความก้าวหน้าทางเซาว์ปัญญาค่อยๆ มาบรรจบกันเป็นลักษณะฐานการแสวงหาปฏิบัติการทางสังคมเป็นกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ที่ช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความคิด การบรรจบกันช่วยให้สมาชิกได้พัฒนาหลักการคิดของตนกับสมาชิกคนอื่นในการปฏิบัติเพื่อแสวงหากระบวนการทางวิทยาศาสตร์และพัฒนาด้วยตนเอง โดยเน้นการเรียนรู้ร่วมกันเป็นกระบวนการหลักในการเปลี่ยนหลักการคิดทั้งการกำหนดหลักการคิดและการพัฒนาหลักการคิดในรูปแบบบริบทที่แตกต่างกันซึ่งทั้งคู่สะท้อนกลับไปยังทฤษฎีของ Bruffee (1999) ที่เน้นการบรรจบกันของเซาว์ปัญญาผ่านการอภิปรายในการเรียนรู้ร่วมกันเป็นหลัก และนำไปผสมผสานในการอภิปรายแบบออนไลน์เป็นกรอบการทำงานใหม่ที่สร้างและทำงานร่วมกันกับกระบวนการติดต่อสื่อสารให้เปลี่ยนไปเป็นความคิดรวบยอดในกระบวนการเรียนรู้แบบเครือข่ายที่ใช้การอภิปรายเป็นฐานในการเรียนรู้ร่วมกัน (Discussion-based Collaborative Learning)

1. การสร้างความคิด (Ideas Generating) เป็นกระบวนการขั้นแรก ประกอบด้วย การสร้างความคิด (Idea Generating) แสดงนัยยะ (Implies) ความคิดที่แตกต่าง (Divergent Thinking) การระดมสมอง (Brainstorming) การสนทนา (Verbalization) และการแบ่งปันตำแหน่งของความคิด (Sharing of Ideas Positions) เพื่อสร้างพันธะสัญญาและสนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วม (Participants Engage and Contribute) โดยมีตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย กิจกรรมการสนทนาและ กิจกรรมความคิดที่แตกต่าง เช่น การระดมสมอง การสร้างปัจจัยนำเข้า (Generating Input) การสร้างสารสนเทศ (Generating Information) และการมีส่วนร่วมแบบประชาธิปไตย (General Democratic Participation)

2. การเชื่อมต่อหรือการจัดการทางความคิด (Idea Linking or Ideas Organizing) เป็นกระบวนการขั้นที่สอง ประกอบด้วย การเชื่อมต่อกับความคิด (Idea Linking) การให้หลักฐานที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงหลักการ (Provides Evidence of Conceptual Change) ความก้าวหน้าทางเชาว์ปัญญา (Intellectual Progress) และการเริ่มต้นของการบรรจบกัน (The Beginning of Convergence) ของความคิดใหม่หรือความคิดที่แตกต่างให้มีความชัดเจนมากขึ้นโดยการกำหนดและแบ่งกลุ่มไปสู่ตำแหน่งที่มีความหลากหลาย เช่น เป็นที่ตกลงหรือไม่เป็นที่ตกลง (Agreement/Disagreement) หรือประเด็นนั้นยังคงเป็นคำถามหรือยังต้องการรายละเอียดเพิ่มเติม (Questioning/Elaboration) ซึ่งยังอยู่ในรูปแบบก่อนการบรรจบกัน โดยเป็นการสนับสนุนซึ่งกันและกันในการสร้างการแบ่งปันความรู้และความเข้าใจ ดังนั้นในขั้นตอนที่สองจะเกี่ยวกับการจัดการและการกระทำอย่างรอบคอบกับความคิดที่หลากหลายเปลี่ยนรูปไปอยู่ในตำแหน่งหรือกลุ่มทางเชาว์ปัญญา การสาธิตความก้าวหน้าทางเชาว์ปัญญาผ่านมุมมองหลายมิติและมุมมองที่มีความเกี่ยวข้อง

3. การบรรจบกันทางเชาว์ปัญญา (Intellectual Convergence) เป็นกระบวนการขั้นที่สาม ประกอบด้วย (1) การบรรจบกันทางเชาว์ปัญญาเป็นการสะท้อนกลับในการแบ่งปันความเข้าใจทั้งกลุ่มที่เป็นที่ตกลงหรือไม่เป็นที่ตกลงและหลักฐานในการผลิตร่วมกันทั้งที่เป็นทฤษฎี สิ่งพิมพ์ การมอบหมายงาน งานที่เกี่ยวกับศิลปะหรือผลผลิตที่เขียนจากกลุ่มหรือกลุ่มย่อย (2) สร้างโครงสร้างทางความคิด (Idea Structuring) ผ่านการบรรจบกันที่ละน้อยให้เข้าไปสู่ระดับการสังเคราะห์ทางเชาว์ปัญญา (Level of Intellectual Synthesis) ความเข้าใจและฉันทามติ (Understanding and Consensus) ตกลงหรือไม่ตกลง (Agree and Disagree) และ (3) การผลิตร่วมกัน (Coproducting)



ที่มา: Harasim (1990)

ภาพที่ 14 รูปแบบกระบวนการพุทธิปัญญาในการเรียนรู้แบบเครือข่าย

ภาพที่ 14 แสดงขั้นตอนในการสนทนาของ Harasim ทั้ง 3 ขั้นตอน ตั้งแต่ขั้นตอนการสร้างความคิดถึงขั้นตอนการบรรจบกันทางเซาร์ปัญญา โดยในขั้นตอนการสร้างความคิดใช้สัญลักษณ์การมีส่วนร่วมในระดับบุคคล (แทนด้วยรูปสี่เหลี่ยม) การสนับสนุนความคิดและความคิดเห็นของตน (แทนด้วยรูปวงกลม) ในหัวข้อที่แบ่งปันในพื้นที่ (แทนด้วยรูปวงกลมใหญ่) ผ่านกระบวนการระดมสมองผู้มีส่วนร่วมเริ่มมีความเกี่ยวข้องกับความคิดของบุคคลอื่นซึ่งจะนำไปสู่ขั้นตอนที่ 2 การจัดการการสนทนา ผู้มีส่วนร่วมเริ่มตกลงหรือไม่ตกลง มีความชัดเจนหรือต้องการรายละเอียดเพิ่มเติม การสะท้อนกลับและการจัดการทั้งความคิดและตำแหน่งของตนเองและผู้อื่น ซึ่งผลลัพธ์เริ่มต้นเป็นความคิดที่ต่อเนื่องและดำเนินไปด้วยกัน จากหลายความคิดหรือเพียงไม่กี่ความคิดโดยทำให้ความเข้าใจระดับบุคคลปรับเปลี่ยนเป็นความเข้าใจที่แบ่งปัน (Shared Understanding) ไปสู่ระดับกลุ่ม เปลี่ยนตำแหน่งการสนทนาเป็นระดับสูง คือ การบรรจบกันทางเซาร์ปัญญา ต่อมาในขั้นตอนที่ 3 กลุ่มมีการสร้างพันธะสัญญาอย่างแข็งแกร่งในการร่วมกันสร้างความรู้ (Co-Construction of Knowledge) โดยยึดความเข้าใจที่แบ่งปันเป็นหลัก โดยสมาชิกในกลุ่มสังเคราะห์ความคิดและความรู้ของกลุ่มไปเป็นรูปมมองหรือผลิตภัณฑ์ที่ชัดเจน (Explicit Points of View or Products) โดยขยายความคิดและความเข้าใจไปสู่ขอบเขตใหม่ (New Territories) ผลลัพธ์ของขั้นตอนนี้เป็นการรวบรวมความเข้าใจที่แบ่งปันและการบรรจบกันในกลุ่มที่สามารถแสดงเป็นหลักฐานโดยการร่วมกันผลิตขึ้นมา

ตารางที่ 6 สรุปขั้นตอนการสร้างเครือข่ายชุมชนเมืองอาชีพ

Harasim (1990)	Bruffee (1999)	Daradoumis, and Marqueès (2000)	Trentin (2010)
-	-	ขั้นเริ่มต้น	ขั้นแนะนำ
การสร้างความคิด	-	-	ขั้นเรียนรู้การ
การเชื่อมต่อหรือการ	-	-	ช่วยเหลือตนเอง
จัดการทางความคิด	-	-	-
-	ขั้นสร้างฉันทามติใน กลุ่มย่อย	ขั้นการก่อตัว	ขั้นทดลองจัดการ
การบรรจบกันทาง	ขั้นออกแบภาระงาน	-	ความรู้
เซวาร์ปัญญา	ขั้นออกจากกลุ่มย่อย	ขั้นการดำเนินการ	ขั้นการเรียนรู้ในกลุ่ม
-	ขั้นฉันทามติในการ	-	เพื่อน
-	อภิปรายแบบเต็มคณะ	-	-
-	ขั้นนำเสนอในชุมชน	-	ขั้นประเมินผล
-	ความรู้ที่ขนาดใหญ่ กว่า	-	-

ผู้วิจัยสรุปขั้นตอนการสร้างเครือข่ายชุมชนเมืองอาชีพ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ ค้นหาความรู้ด้วยตนเอง สะท้อนกลับการปฏิบัติงานของตนเอง แบ่งปันการสะท้อนกลับการปฏิบัติงานของตนเองภายในกลุ่ม เรียนรู้ทางสังคม และประเมินผล

## 2.5 บทบาทผู้สอนในสภาพแวดล้อมการเรียนรู้แบบเครือข่าย

Fisher (n.d.) บทบาทของผู้สอนเป็นผู้ดูแลระบบ (Administrator) นำเสนอรูปแบบของ "ผู้สอนเป็นผู้ดูแลระบบเครือข่าย" เป็นชุดของการพัฒนาการเชื่อมต่ออย่างต่อเนื่องระหว่างแนวความคิดเพื่อให้ผู้เรียนและการเรียนรู้เป็นศูนย์กลางเครือข่ายการเรียนรู้ระดับบุคคลที่สร้างขึ้นด้วยความช่วยเหลือของผู้สอนเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้เรียน ช่วยให้ผู้เรียนมีทักษะที่จำเป็นต้องใช้ในการสร้างเครือข่ายในการเรียนรู้ การประเมินประสิทธิภาพของผู้เรียน และการทำงานภายในโครงสร้างการเปลี่ยนแปลงขนาดใหญ่เพื่อดำเนินการสร้างโครงสร้างเป็นห้องเรียน รูปแบบของ Fisher เป็นงานหลักในการศึกษา คือ การให้ความช่วยเหลือผู้เรียนในการสร้างการเชื่อมต่อและการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ โดยเครือข่ายการเรียนรู้จะช่วยให้ผู้เรียนในการพัฒนาความสามารถเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์หรือผลลัพธ์ของการเรียนการสอนที่เฉพาะเจาะจง ในฐานะที่เป็นผู้เรียนพบแหล่งที่มาของข้อมูลใหม่ซึ่งผู้สอนสนับสนุนผู้เรียนโดยประเมินความเหมาะสมของแหล่งที่มาที่เป็นส่วนหนึ่งของ

เครือข่ายการเรียนรู้แบบองค์รวมและสร้างความหลากหลายของแหล่งที่มา ช่องว่างในเครือข่ายการเรียนรู้สามารถแก้ไขได้โดย (1) ผู้เรียน ประกอบด้วย (a) ผู้เรียนแบบเรียนรู้แบบนำตนเอง (Self-directed) โดยการมีส่วนร่วมในเครือข่าย และ (b) ผู้เรียนแบบสะท้อนกลับด้วยตนเอง (Self-reflection) (2) ผู้สอน โดยใช้การประเมินผลผู้เรียน ลักษณะและคุณภาพของเครือข่ายการเรียนรู้ และวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับแนวความคิดหลักและสร้างความรู้ความเข้าใจหรือแนวคิด (Conceptual)

Bonk (2007) บทบาทของผู้สอนเป็นผู้ดูแล (Concierge) และเป็นภัณฑารักษ์ (Curator) ผู้สอนอยู่ในฐานะผู้ดูแลให้ผู้เรียนให้เข้าถึงแหล่งข้อมูลหรือโอกาสในการเรียนรู้ที่ผู้เรียนอาจจะไม่ได้ตระหนักถึง ผู้สอนต้องผลักดันผู้เรียนในทุกความเป็นไปได้ให้เรียนรู้ได้อย่างเหมาะสม ผู้สอนเป็นผู้อำนวยความสะดวกให้ผู้เรียนเข้าถึงแหล่งข้อมูลอย่างรวดเร็ว ดังนั้นการออกแบบสื่อสังคมต้องเปิดโอกาสในการสำรวจและให้ผู้สอนเป็นไกด์พาสมาชิกสำรวจ ผู้สอนสามารถให้คำแนะนำที่ผสมผสานการบรรยายแบบดั้งเดิมและอนุญาตให้ผู้เรียนได้สำรวจด้วยตัวเองอีกด้วย

บทบาทภัณฑารักษ์ต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ขั้นสูงตามขอบเขตและให้คำแนะนำที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้เรียนได้สำรวจด้วยตัวเอง ผู้ดูแลต้องสร้างแหล่งการเรียนรู้ที่สมาชิกเกิดเป็นความคิดหลักและแนวคิดภายในขอบเขตที่ดูแล

Siemens (2010) กำหนดบทบาทผู้สอนในสภาพแวดล้อมที่การเรียนรู้แบบเครือข่ายประกอบด้วย

(1) การขยาย (Amplifying) เป็นการขยายข้อความเหมือนเครื่องขยายเสียงอิเล็กทรอนิกส์ เพิ่มความกว้างของเครื่องส่งสัญญาณเสียงหรือวิดีโอ ในเครือข่ายผู้สอนเป็นหนึ่งในโหนดที่มีอยู่มากมายโดยผู้เรียนค่อนข้างจะมีแนวโน้มที่จะเลือกโหนดที่ผู้เรียนรับฟังและปฏิบัติตามซึ่งส่วนใหญ่ผู้สอนจะเป็นที่โดดเด่นมากขึ้นในเครือข่ายของผู้เรียน ดังนั้นความคิด แนวคิด หรือข้อความที่ได้รับการขยายจากผู้สอนจะมีความน่าจะเป็นที่ผู้เรียนจะมองเห็นมากขึ้น เครือข่ายของสารสนเทศอยู่ในรูปการกระทำของผู้สอนเพื่อดึงความสนใจไปที่สัญญาณ (องค์ประกอบเนื้อหา) จึงมีความสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสาขาวิชาที่กำหนด

(2) ภัณฑารักษ์ (Curating) Siemens (2007; 2010, p. 9) บทบาทภัณฑารักษ์ของผู้สอนต้องยอมรับความเป็นอิสระของผู้เรียน และยังคงเข้าใจความยุ่งยากในการสำรวจขอบเขตที่ผู้เรียนไม่รู้จักรักโดยไม่ต้องใช้แผนที่ โดยบทบาทภัณฑารักษ์ ประกอบด้วย (1) บทบาทภัณฑารักษ์ต้องเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในการแจกจ่ายความรู้ สร้างช่องว่างของความรู้ สร้างการสำรวจให้เกิดการเชื่อมต่อ ในขณะที่บทบาทภัณฑารักษ์ต้องเข้าใจในวิชาของผู้เรียนเป็นอย่างดี และไม่ได้มีบทบาทเป็นไปตามโครงสร้างอำนาจในชั้นเรียนแบบดั้งเดิมที่ผู้สอนเป็นศูนย์กลาง (2) บทบาทภัณฑารักษ์ต้องสร้างสมดุลให้กับความเป็นอิสระของผู้เรียนแต่ละคน โดยมีการตีความความคิดและทำให้ผู้เรียนได้สำรวจความรู้

ต่างๆ แม้ว่าความเป็นอิสระของผู้เรียนจะไม่มีขอบเขต ทั้งมีอิสระในการสำรวจ และอิสระในการแสดง แนวความคิดและสิ่งประดิษฐ์ แต่ผู้เรียนจะต้องมีส่วนร่วมและสร้างเป็นพันธะสัญญากับแนวความคิดหลักของหลักสูตร ขณะที่ภัณฑารักษ์ในบริบทการเรียนรู้ คือ ทำหน้าที่จัดองค์ประกอบสำคัญของวิชา ให้ผู้เรียนจะต้องเผชิญตลอดหลักสูตรแทนการระบุอย่างชัดเจนว่า “ผู้เรียนจำเป็นต้องรู้” ซึ่งแนวความคิดหลักในหลักสูตรนั้น คือ ผู้สอนต้องสนทนากับผู้เรียนให้แสดงความคิดเห็นโดยโพสต์ในบล็อกของผู้เรียน และนำมาอภิปรายในชั้นเรียน เพื่อสะท้อนความเห็นส่วนตัวของผู้เรียน และให้ผู้เรียนได้มีความคิดและมีความเข้าใจเพิ่มขึ้น มีความถนัดในการแสดงแนวคิดร่วมกันเพิ่มขึ้น และสามารถประดิษฐ์เป็นนวัตกรรมร่วมกันโดยผู้สอนจะเป็นคนเริ่มสะท้อน

(3) ค้นหาแนวทาง และสังคมที่ขับเคลื่อนความสามารถในการทำความเข้าใจถึงนัย (Wayfinding and Socially-driven Sensemaking) เมื่อบุคคลมีความรู้สึกว่าคุณมีความซับซ้อน ซึ่งจะหาทางวิธีผ่านความสับสนและขัดแย้งทางความคิด โดยการค้นหาแนวทางจะขึ้นอยู่กับโลกเสมือนจริงขนาดใหญ่ที่ต้องเผชิญทำให้เกิดความรู้สึกว่าสารสนเทศแยกส่วนกันอยู่ รวมทั้งบรรทัดฐานของพฤติกรรมและการกระทำ ดังนั้นกระดานข่าวและห้องสนทนาต้องนำเสนออย่างผสมผสานทั้งความท้าทายกับการจัดระเบียบทางสังคมเพื่อพัฒนาทักษะทางเทคนิคของผู้เรียน การสร้างพันธะสัญญาในช่องว่างการสนทนา และการสร้างการเชื่อมต่อเบื้องต้นกับผู้อื่น สร้างความคุ้นเคยเพื่อค้นพบว่าวิธีการผ่านการลองผิดลองถูก ซึ่งเป็นการค้นหาแนวทางผ่านการสำรวจเชิงรุก (Active Exploration) นวัตกรรมแบบสามารถช่วยในกระบวนการค้นหาแนวทางผ่านหลักการสอดคล้องในการออกแบบและการทำงานในเครื่องมือต่างๆ แต่ในท้ายที่สุดมันเป็นความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล ประสบการณ์ในการค้นหาแนวทางด้วยหัวข้ออภิปรายในระบบสังคม (Social Systems) โดยมีโครงสร้างทางสังคม (Social Structures) เป็นตัวกรองในฐานะที่ผู้เรียนที่เติบโตในเครือข่ายระดับบุคคลได้พัฒนาวิธีที่มีประสิทธิภาพในการกรองหัวข้อที่มากมาย เครือข่ายจะกลายเป็นตัวแทนทางพุทธิปัญญาเพื่อช่วยให้ผู้เรียนรับรู้ขอบเขตประเด็นที่ซับซ้อนโดยไม่อาศัยเพียงแต่การอ่านและการสำรวจแหล่งสารสนเทศ แต่ให้เครือข่ายทางสังคมในการกรองแหล่งสารสนเทศและดึงประเด็นหลักที่สนใจเพื่อให้เครือข่ายได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพผู้เรียนจะต้องตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องมีความหลากหลายและควรมีโหมดที่นำเสนอมุมมองที่สำคัญหรือเป็นตรงกันข้ามในขอบเขตของหัวข้อทั้งหมดเพื่อสร้างความสามารถในการทำความเข้าใจถึงนัย (Sensemaking) ในสภาพแวดล้อมที่ซับซ้อน เรียกว่า กระบวนการทางสังคม (Social Process)

(4) การรวบรวมเป็นหมวด (Aggregating) การรวบรวมมีศักยภาพมาก และยังมีการจัดส่งค่อนข้างน้อยกว่า เว็บบีท (Really Simple Syndication: RSS) ที่มีประสิทธิภาพมากเกินไปทำให้ต้องใช้เวลามากขึ้นกับสภาพแวดล้อมที่สารสนเทศสมบูรณ์ทำให้ระบบพุทธิปัญญาทำงานหนัก ดังนั้นการรวบรวมเป็นวิธีการทำให้รับรู้ขอบเขตต่างๆ ได้ดีกว่าโดยมีนวัตกรรมในการรวบรวม เช่น

Pageflakes, iGoogle และ Netvibes เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับการวิเคราะห์และการสร้างรูปแบบระบบที่มีการแลกเปลี่ยนอีเมลให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาของการคิดและการทำงาน การเพิ่มขึ้นของสื่อทางสังคม และการสื่อสารที่กระจุกกระจายจำนวนมาก ทำให้ต้องนำ "เชาว์ปัญญา" (Intelligence) มาใช้กับเนื้อหาและปฏิสัมพันธ์ การจัดฐานข้อมูลตามสาขาวิชา นำเชาว์ปัญญามาใช้ในการค้นหา การรวบรวมเนื้อหาและการสนทนา

(5) การกรอง (Filtering) การกรองแหล่งทรัพยากรมีบทบาทสำคัญในการศึกษา ดังนั้นการกรองที่มีประสิทธิภาพสามารถทำได้ผ่านการผสมผสานระหว่างการค้นหาแนวทาง สังคมที่ขับเคลื่อนความสามารถในการทำความเข้าใจถึงนัย และการรวบรวม แต่ความเชี่ยวชาญยังคงเป็นสิ่งที่สำคัญโดยที่ผู้สอนสั่งสมประสบการณ์โดยใช้เวลาหลายปีมีความคุ้นเคยกับแนวคิด ข้อผิดพลาด ความสับสน และสิ่งที่รบกวนซึ่งทำให้ผู้เรียนมีแนวโน้มที่จะเผชิญหน้ากับหลักฐานที่ชี้ชัดโดยผู้สอน ผู้สอนจึงเป็นตัวแทนที่สำคัญในการเรียนรู้บนเครือข่ายแทนที่ตัวกรองสารสนเทศที่โดดเด่นแต่เพียงผู้เดียว ผู้สอนจึงจำเป็นต้องแบ่งปันภาระงานด้วยวิธีการอื่นๆ และแบ่งปันภาระงานในระดับบุคคล การกรองสามารถทำได้ในรูปแบบที่ชัดเจน เช่น การเลือกเอกสารตามหัวข้อในหลักสูตร หรือในรูปแบบที่ไม่ค่อยชัดเจน เช่น โพสต์สรุปเอกสารรอบหัวข้อในบล็อก การเรียนรู้เป็นกระบวนการกำจัด (Eliminative Process) โดยการกำหนดสิ่งที่ผู้เรียนไม่มีความรู้ให้ผู้เรียนได้พัฒนาและมุ่งเน้นความเข้าใจในหัวข้อ โดยผู้สอนช่วยในกระบวนการโดยให้เป็นกระแสของสารสนเทศที่ผ่านการกรอง ผู้เรียนจะต้องเผชิญและคัดเลือกอย่างเหมาะสมขึ้นอยู่กับสารสนเทศหลายกระแสที่ผู้เรียนพบ การกรองเชิงเดี่ยวของผู้สอนจะปรับเปลี่ยนไปตามกระแสสารสนเทศจำนวนมากในแต่ละครั้ง กรองตามมุมมองที่แตกต่างกันและมุมมองโลก

(6) การสร้างแบบจำลอง (Modelling) สะท้อนโดยให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยการสร้างแบบจำลองในการเรียนการสอนภาคปฏิบัติ การสอนด้วยแบบจำลองและการสาธิตเพื่อสะท้อนให้เห็นถึงการเรียนรู้โดยการปฏิบัติ ซึ่งการสร้างแบบจำลองเป็นรากฐานของการฝึกหัด ดังนั้นการเรียนรู้เป็นกระบวนการที่หลากหลายมุม (Multi-faceted Process) ความเกี่ยวข้องกับด้านพุทธิปัญญา (Involving Cognitive) มิติทางสังคมและอารมณ์ (Social, and Emotional Dimensions) ส่วนความรู้ คือ ความเหมือนกันของมุมมองที่หลากหลาย (Similarly Multi-faceted) ความเกี่ยวข้องที่ชัดเจน (Involving Declarative) ขั้นตอน (Procedural) มิติเชิงวิชาการ (Academic Dimensions) เนื่องจากสภาพแวดล้อมในชั้นเรียนไม่สามารถคาดหวังว่าจะสกัดความหลากหลายในการเรียนรู้ได้ ดังนั้นรูปแบบการเรียนรู้โดยการฝึกหัดที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดสามารถขยายไปเป็นการเรียนรู้อย่างเต็มรูปแบบ การฝึกหัดมากกว่าระดับพุทธิปัญญาและความรู้ (To Know About) กระบวนการที่ไม่สามารถสื่อสารและเข้าใจด้วยการบรรยายและกิจกรรมการเรียนรู้เพียงอย่างเดียวสามารถแก้ไขได้ผ่านการสร้างแบบจำลองโดยผู้สอน

(7) การแสดงตนแบบถาวร (Persistent Presence) ผู้สอนต้องการจุดของการดำรงอยู่ออนไลน์ หรือสถานที่ในการแสดงตนและสามารถค้นพบได้ ความรู้สึกไม่มีตัวตนออนไลน์ทำให้ไม่สามารถเชื่อมต่อกับคนอื่นที่จะรู้และเป็นที่รู้จัก เป็นความสำคัญของการแสดงตนในการมีส่วนร่วมในเครือข่าย ผู้สอนจะสอนได้ดีบนเครือข่ายสามารถสานต่อการบรรยายให้เชื่อมโยงกับผู้เรียน ผู้สอนจึงจำเป็นต้องมีจุดในการแสดงตน โดยที่ผู้สอนต้องแสดงความคิดเห็นโดยสรุป สังเคราะห์ อภิปราย ให้มุมมองที่สำคัญ และนำผู้เรียนไปยังแหล่งข้อมูลที่ไม่ได้พบมาก่อน การใช้เครื่องมืออื่นๆ ในการเชื่อมต่อกับผู้เรียน การแสดงตนแบบถาวรในเครือข่ายการเรียนรู้จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้สอนในการขยายบทบาทพันธกิจ การรวบรวม การกรองเนื้อหาไปเป็นรูปแบบการคิดอย่างมีวิจารณญาณ และคุณลักษณะด้านพุทธิปัญญาที่สะท้อนให้เห็นถึงความต้องการด้านวิชาการ

## 2.6 การประเมินผลของเครือข่ายชุมชนมืออาชีพ

การประเมินผลของเครือข่ายชุมชนมืออาชีพ ประกอบด้วย การประเมินแบบสรุปรวม และการประเมินผลความก้าวหน้าโดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 การประเมินผลของเครือข่ายชุมชนมืออาชีพ

การประเมินผลความก้าวหน้า (Formative Evaluation)	การวัดผลตามวัตถุประสงค์ (Objective Evaluation)	การวัดเชิงอัตวิสัย (Subjective Evaluation)
Driscoll (2001), Rowntree (1992), Locke, Moore, and Burton (2002), Islam (2004), Macdonald (2004)	Scouller (1998)	Scouller (1998)
1. กระบวนการหรือพฤติกรรมของผู้เรียน ในกิจกรรมออนไลน์	โดยยึดกิจกรรมเป็นหลัก เช่น แบบทดสอบ แบบฝึกหัด เป็นการ วัดผลเชิงปริมาณได้ผลเป็นรูป ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ เช่น จำนวน กราฟิก	ใช้การสังเกต การวิเคราะห์ ผลงานของผู้เรียน แบบทดสอบ แบบสถานการณ์
2. สิ่งประดิษฐ์ที่ผลิตในระดับบุคคลหรือที่ ผู้เรียนสะสม	การวัดผลแบบอิสระในเชิงปริมาณ โดยการตัดสินของผู้สอน	ดำเนินการโดยผู้สอนและ สะท้อนเป็นการตัดสินเชิง ปริมาณ
3. ระดับเนื้อหาในหลักสูตรที่ได้เรียนรู้ เป็น การตอบสนองต่อกิจกรรมของแต่ละบุคคล ในการเรียนรู้ร่วมกันที่ผู้เรียนสะท้อน ออกมาในเนื้อหาหลักสูตร และผู้สอน ประเมินความเข้าใจเนื้อหาอย่างลึกซึ้งของ ผู้เรียน	เป็นการวัดผลด้วยการประเมิน ตนเอง	ค่อนข้างยาก แต่มีความเป็น อิสระค่อนข้างมาก (Automate)



การประเมินแบบสรุปรวม (Summative Evaluation) ประกอบด้วย (1) การวัดระดับปฏิสัมพันธ์หรือพลวัตในกลุ่มการเรียนรู้ (Level of Interaction or Group Learning Dynamics) (2) ผลลัพธ์จากกิจกรรมการสร้างผลงานร่วมกัน (Outputs from Collaborative Production Activities) เช่น การมีส่วนร่วมแบบเชิงรุก (Active Participate) คุณภาพในการมีส่วนร่วมในกลุ่มการทำงาน (Quality of Contribution to Group Work) (3) การวัดความรู้และทักษะ หรือสมรรถนะโดยรวมตลอดหลักสูตร

## 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเครือข่ายชุมชนมีอาชีพ

Mackness, Waite, Robert, and Lovegrove (2013) ได้ทำการวิจัยเชิงสำรวจหลักสูตรออนไลน์ (Massive Open Online Courses: MOOCs) ของมหาวิทยาลัยอ็อกฟอร์ด ที่เมืองบรู๊คส์ เป็นหลักสูตรการเรียนรู้และการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษาขั้นต้น เป็นหลักสูตรพัฒนาความเป็นมืออาชีวะมีสมาชิก 200 คนจาก 24 ประเทศเพื่อพัฒนาทักษะการสอน บุคลากรการปฏิบัติทางวิชาการสำหรับผู้สอน โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพแบบกรณีศึกษาเพื่อสำรวจ สัมภาษณ์และใช้สื่อทางสังคมเพื่อให้หลักฐานเกี่ยวกับวิธีการเรียนรู้ หลักสูตร และผลกระทบในการเรียนการสอน ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกที่จบหลักสูตรสามารถที่จะเรียนรู้ได้อย่างอิสระจากแพลตฟอร์มการนำทางและสภาพแวดล้อมที่สามารถกระจายได้มากที่สุด ปัญหาที่ทำนาย คือ การได้รับการยอมรับของหลักสูตร การปฏิบัติทางวิชาการแบบเปิด และความยากลำบากในการสร้างตัวตนทางวิชาการในสภาพแวดล้อมเสมือนจริงที่ไม่แน่นอน แต่คุณลักษณะที่น่าสนใจ คือ สามารถสนับสนุนสำหรับผู้เรียนจำนวนมาก ผู้ที่ผ่านหลักสูตรสามารถทำหน้าที่เป็นแบบอย่างและให้คำแนะนำผู้ที่มีประสบการณ์ในการเรียนน้อยกว่าใน MOOC ซึ่งหลักสูตรเน้นภาระงานย่อย (Small Task-oriented) สามารถสนับสนุนการพัฒนาความเป็นมืออาชีวะในสภาพแวดล้อมแบบเปิดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Daniel et al. (2008) ศึกษาวิจัยเรื่อง Social Network Analysis Techniques: Implications for Information and Knowledge Sharing in Virtual Learning Communities เป็นการวิจัยเชิงสำรวจและการวิจัยอนาคตใช้เทคนิคเครือข่ายทางสังคมในการวิเคราะห์รูปแบบของการปฏิสัมพันธ์ที่สำคัญข้อมูลและการแบ่งปันความรู้ของผู้เรียนในชุมชนการเรียนรู้เสมือนจริง ผลการวิจัย พบว่า จากการวิเคราะห์พบว่า มีตัวแปรพื้นฐานซึ่งมีแนวโน้มที่จะส่งผลกระทบต่อข้อมูลและการแบ่งปันความรู้ในชุมชนการเรียนรู้เสมือน ประกอบด้วย (1) สำนึกร่วมแห่งความเป็นชุมชน (Sense of Community) เป็นสำนึกของสมาชิกชุมชนที่มีความยั่งยืนและเกิดจากการรักษากฎเกณฑ์ทางสังคม (Social Protocols) อย่างเหมาะสม (2) ความสามารถในการเสริมสร้างความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน (Reciprocal Relationships) ความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันทำให้สมาชิกเกิดความตั้งใจ ความเชื่อมั่นที่จะเข้าร่วมในการทำกิจกรรมกลุ่มร่วมกัน จะทำให้สมาชิกคาดหวังว่าสมาชิกอื่นๆ จะตอบสนองและมีการสื่อสารในอนาคต จากการวิเคราะห์เนื้อหาในการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า สมาชิก

ยังชี้ให้เห็นว่าเครือข่ายสังคมของตนเองที่ช่วยเหลือเลี้ยงสำนึกร่วมแห่งความเป็นชุมชน และชี้ให้เห็นว่าเครือข่ายทางสังคมทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ดีกว่า การแบ่งปันความรู้ และโอกาสในการเรียนรู้ที่ดีขึ้น นอกจากนี้สมาชิกยังกล่าวว่าปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่ดีขึ้นทำให้การทำงานและการผลิตผลงานร่วมกันที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ประสบการณ์ของสมาชิกในการสร้างเครือข่ายทางสังคมสามารถช่วยในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับสมาชิกคนอื่นตลอดหลักสูตร

Lane (2012) พบว่า กิจกรรมในหลักสูตรออนไลน์ (MOOCs) สามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ เป็นกิจกรรมการเรียนรู้โดยยึดเครือข่ายเป็นฐาน ภาระงานเป็นฐาน และเนื้อหาเป็นฐาน โดยหลักสูตรการเรียนรู้และการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษาขั้นต้น (FSLT12) มีสมาชิกลงทะเบียนจำนวน 206 คนและออกแบบหลักสูตรออนไลน์ (MOOCs) เป็นตามการเรียนรู้โดยยึดภาระงานย่อยเป็นฐาน

Guldborg (2008) วิเคราะห์ผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ในหลักสูตรการพัฒนาความเป็นมืออาชีพ และเรียนรู้พัฒนาผ่านการสนทนาออนไลน์ การวิจัยใช้ชุมชนนักปฏิบัติของ Wenger และประเมินแนวคิดการมีส่วนร่วมด้านความถูกต้องตามกฎหมายกรณีศึกษาความผิดปกติออทิสติก (ASD) โดยให้ผู้เรียนเป็นผู้ปฏิบัติงานและผู้ปกครองของบุคคลที่มีความผิดปกติ การศึกษามุ่งเน้นการเรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อน (Peer-to-Peer) และวิเคราะห์การสนทนาออนไลน์โดยกลุ่มแรกเป็นการวิเคราะห์เชิงปริมาณของรูปแบบการกระจาย และวิเคราะห์เชิงคุณภาพในการสนทนาโดยใช้การวัดตามแนวคิดชุมชนนักปฏิบัติ ส่วนที่สองเป็นแนวคิดของการมีส่วนร่วมด้านความถูกต้องตามกฎหมายใช้การวิเคราะห์การเล่าเรื่องเกี่ยวกับลำดับการติดต่อสื่อสารกับคนอื่นๆ ตามความเชื่อ และค่านิยมที่ค่อยๆ กลายเป็นสมาชิกของชุมชน ซึ่งเป็นข้อมูลสนับสนุนว่ารูปแบบของปฏิสัมพันธ์และวิธีการเรียนรู้สามารถสนับสนุนการสร้างความรู้ และช่วยในการพัฒนาทักษะการสะท้อนกลับการปฏิบัติของตนเอง และความรู้สึกร่วมกันในกลุ่มผ่านการแบ่งปันเรื่องราวกับคนอื่นการพัฒนาตัวตนผ่านการอภิปรายและทำให้เกิดเป็นการพัฒนาชุมชน ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าผู้เรียนมีโอกาสที่จะพิจารณาถึงจุดแข็งและจุดอ่อนของความคิดจาก หลายมุมมอง และที่สำคัญที่ผู้เรียนมีบทบาทสำคัญในการทำให้ผู้เรียนคนอื่นๆ มีส่วนร่วมเพิ่มมากขึ้นและจะกลายเป็นสมาชิกเต็มรูปแบบของชุมชน

### ตอนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับสื่อสังคม

#### 3.1 ความหมายของสื่อสังคม

Kim et al. (2010) สื่อสังคม หมายถึง การให้บริการอินเทอร์เน็ตที่อนุญาตให้บุคคลในการสร้าง แบ่งปัน และค้นหาเนื้อหา เช่นเดียวกับการติดต่อสื่อสารและการทำงานร่วมกันกับบุคคลอื่นๆ

Kaplan and Haenlein (2010) สื่อสังคม หมายถึง กลุ่มการใช้งานชุดโปรแกรมบนอินเทอร์เน็ตที่สร้างตัวตนและเทคโนโลยีบนเว็บ 2.0 เพื่อสร้างและแลกเปลี่ยนเนื้อหาของผู้ใช้แต่ละคน

Kietzmann et al. (2011) สื่อสังคมขึ้นอยู่กับเทคโนโลยีของโทรศัพท์มือถือและเว็บเป็นฐาน เพื่อสร้างแพลตฟอร์มการติดต่อสื่อสารที่ผ่านการแบ่งปัน การสร้างสรรค์ร่วมกัน การอภิปราย การปรับวิธีการสร้างเนื้อหาของผู้ใช้ทั้งในระดับบุคคลและระดับชุมชน ซึ่งทั้งรองรับการเปลี่ยนแปลง และสร้างความยั่งยืนทั้งในองค์กร ชุมชน และบุคคล

Dabbagh and Reo (2011a) สื่อสังคม หมายถึง เครื่องมือสร้างเครือข่ายหรือเทคโนโลยีที่เน้นด้านสังคมที่มีรูปแบบหลากหลาย และนำไปใช้ในวงกว้าง โดยใช้อินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางสำหรับการสื่อสาร การทำงานร่วมกัน และแสดงออกถึงความคิดสร้างสรรค์ผ่านเทคโนโลยีเว็บ 2.0

นอกจากนั้นสื่อสังคมยังเป็นเครื่องมือที่ให้ประสบการณ์ การแบ่งปันแหล่งทรัพยากรเพื่อสร้างพื้นที่ในการเรียนรู้ร่วมกัน เป็นแหล่งจัดเก็บและแบ่งปันความรู้ เช่น เทคโนโลยีคลาวด์ เป็นเครื่องมือสร้างเครือข่ายที่สามารถเปลี่ยนศาสตร์การสอนต่างๆ ไปใช้ในชุมชนได้ สนับสนุนการเรียนรู้ระดับบุคคลและระดับสังคมในแบบผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (Dabbagh & Reo, 2011b; Kitsantas & Dabbagh, 2010) ส่วนใหญ่องค์กร และสถาบันอุดมศึกษายังคงใช้แพลตฟอร์มแบบดั้งเดิม เช่น ระบบการจัดการความรู้ (CMS/LMS) ที่ไม่ได้เป็นประโยชน์ต่อศาสตร์การสอนของสื่อสังคมเช่น ช่วยให้ผู้เรียนในการจัดการและรักษาพื้นที่การเรียนรู้หรืออำนวยความสะดวกในกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้เรียนและเชื่อมต่อกับเพื่อนและเครือข่ายทางสังคมได้ตลอดเวลาและสถานที่ (McLoughlin & Lee, 2007)

จากความหมายที่กล่าวมาผู้วิจัยสรุปได้ว่า สื่อสังคม หมายถึง เครื่องมือสร้างเครือข่ายหรือเทคโนโลยีที่เน้นด้านสังคมที่มีรูปแบบหลากหลาย และนำไปใช้ในวงกว้าง โดยใช้อินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางสำหรับการสื่อสาร การทำงานร่วมกัน และแสดงออกถึงความคิดสร้างสรรค์ผ่านเทคโนโลยีเว็บ 2.0

### 3.2 ประเภทของสื่อสังคม

ในปัจจุบันนี้ มนุษย์ใช้ชีวิตอยู่กับสื่อสังคมมากขึ้นทุกวัน ทั้งการใช้สื่อสังคมเพื่อสื่อสาร หรือใช้เพื่อเขียนเล่าเรื่องราว ประสบการณ์ สร้างเป็นบทความ แบ่งปันเนื้อหาความรู้ที่ผู้ใช้สามารถเขียนขึ้นเองได้ และนำมาแบ่งปันให้กับผู้อื่นที่อยู่ในเครือข่ายผ่านทางสื่อสังคม ในขณะที่อินเทอร์เน็ต และอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือที่ทันสมัยและรวดเร็วมากขึ้น ยิ่งทำให้เทคโนโลยีที่รองรับเนื้อหาความรู้ที่เพิ่มมากขึ้นตามกัน ทำให้เกิดเป็นสังคมการแบ่งปันทั้งเนื้อหาความรู้ รูปภาพ เพลง วิดีโอ สังคมการสนทนาแบบเว็บบอร์ด อีเมล ส่วนเว็บไซต์ที่ให้บริการสื่อสังคมหลายรูปแบบ ได้แก่ Google Group Facebook MySpace หรือ Youtube เป็นต้น ประเภทของสื่อสังคมแบ่งตามใช้งานได้ 5 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 กลุ่มการสื่อสาร (Communication) จัดแบ่งตามลักษณะการใช้งาน เช่น  
 เว็บบล็อก (Blogs) เป็นเว็บไซต์ที่เจ้าของเขียนเนื้อหาและใช้เป็นเครื่องมือสื่อสาร ประกาศ  
 ข่าวสาร แสดงความคิดเห็น เผยแพร่ผลงานที่สามารถสื่อสารถึงผู้อ่านที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย เช่น  
 Blogger, goToKnow, WordPress

กระดาน (Internet Forums) เช่น vBulletin phpBB

เว็บบล็อกแบบมัลติมีเดีย (Micro-blogging) เป็นรูปแบบหนึ่งของสื่อสังคมที่เป็นบล็อกแบบ  
 มัลติมีเดียที่ส่งได้ทั้งข้อความและมัลติมีเดีย ข้อความตัวอักษร (Text Messaging) หรือข้อความ  
 มัลติมีเดีย (Multimedia Message Service: MMS) การส่งข้อความผ่านโทรศัพท์ (Mobile Phone)  
 ข้อความสำเร็จรูป (Instant Messaging) เป็นการติดต่อสื่อสารที่ทำตามเวลาจริง การสนทนาผ่ากล้อง  
 (Web Cams) นอกจากนี้ Microblogging ที่ใช้ส่งอีเมลล์ และส่งเพลงดิจิทัล เช่น Twitter, Plurk

เว็บเครือข่ายทางสังคม (Social Networking) เป็นเว็บไซต์ที่สร้างเครือข่ายสังคมใน  
 อินเทอร์เน็ต โดยใช้การเขียน และกิจกรรมที่ได้ทำที่สร้างความสนใจกับผู้อื่นในเครือข่าย และต้อง  
 ติดต่อกันตามเวลาจริง ประกอบด้วย การส่งข้อความในห้องสนทนา ส่งอีเมลล์ วิดีโอ เพลง อัปโหลดรูป  
 บล็อก บริการเครือข่ายสังคมที่เป็นที่นิยม เช่น Facebook, LinkedIn, Hi5

เว็บเครื่องมือรวบรวมเครือข่ายทางสังคม (Social Network Aggregation) เป็นการเชื่อมโยง  
 ความสนใจและด้วยการแบ่งปันกิจกรรมในเครือข่ายเหมือนกับเครือข่ายทางสังคมอื่น แต่ต้องให้ความ  
 ยินยอมให้สื่อสังคมอื่นเข้ามาก่อน เช่น Youmeo, FriendFeed, NutshellMail, Spokeo

กลุ่มที่ 2 กลุ่มการเรียนรู้ร่วมกัน และแบ่งปัน (Collaboration) สามารถแยกย่อยได้ดังนี้

วิกิส์ (Wikis) เว็บไซต์สำหรับการอ้างอิงเป็นสารานุกรมออนไลน์ที่มีลักษณะเสรีและร่วมกัน  
 ปรับปรุงเนื้อหา เช่น Wikipedia, PBwiki, wetpaint

เว็บบริการการจัดเก็บแบบเครือข่าย (Social Bookmarking) เป็นบริการบนเว็บที่ให้บริการ  
 ค้นหาเพื่อจัดเก็บและจัดแบ่งหมวดหมู่ สามารถแบ่งปันและค้นหาข้อมูลด้วยเทคนิค Folksonomy  
 ที่สร้างอนุกรมวิธานได้ด้วยตัวผู้ใช้อีก นอกจากนั้นยังให้บริการจัดรูปแบบ เช่น ฟีดข้อความ ให้บริการ  
 ที่ตั้งของร้านค้าและบริการ เช่น Delicious, Google Reader, CiteULike

เครือข่ายข่าว (Social News) เว็บกลุ่มข่าวสารที่ผู้ใช้เป็นผู้ส่งข่าวและจัดเก็บในเครือข่าย  
 บล็อก และเชื่อมโยงเนื้อหาเข้าด้วยกัน และกรองคัดเลือกเนื้อหาในลักษณะการร่วมลงคะแนน จากนั้น  
 จะถูกเลือกไปแสดงที่หน้าแรกอยู่ในรูปแบบของสิ่งพิมพ์ การกระจายเสียง อินเทอร์เน็ต การบอกเล่า  
 เรื่องราวของบุคคลอื่น หรือกลุ่มคน เช่น Reddit

เว็บแสดงความคิดเห็น (Opinion Sites) เช่น Pantip

กลุ่มที่ 3 กลุ่มมัลติมีเดีย (Multimedia) เป็นกลุ่มที่แบ่งปันการใช้งานรูป (Photo Sharing) แบ่งปันวิดีโอ (Video sharing) แบ่งปันศิลปะ (Art Sharing) และแบ่งปันเพลง (Audio and Music Sharing)

กลุ่มที่ 4 กลุ่มรีวิวก่อนและแสดงความคิดเห็น (Reviews and Opinions) ได้แก่ เว็บแสดงสินค้า (Product Reviews) และเว็บคำถามคำตอบ (Q&A)

กลุ่มที่ 5 กลุ่มบันเทิง (Entertainment) โดยส่วนใหญ่จะเป็นเกมส์ ได้แก่ เว็บโลกเสมือนจริง (Virtual Worlds) เช่น Second Life, The Sims Online เว็บเกมส์ออนไลน์ (Online gaming) และเว็บแบ่งปันเกมส์ (Game sharing)

Kaplan and Haenlein (2010) แบ่งประเภทของสื่อสังคมตามการแสดงตนทางสังคม/ความสมบูรณ์ของสื่อ (Social Presence/Media Richness) และการนำเสนอด้วยตนเอง/การเปิดเผยข้อมูลของตนเอง (Self-presentation/Self-disclosure) เป็น 6 ประเภท ดังตาราง

ตารางที่ 8 การแบ่งประเภทสื่อสังคมตามการแสดงตนทางสังคม/ความสมบูรณ์ของสื่อ และการนำเสนอด้วยตนเอง/การเปิดเผยข้อมูลของตนเอง

		การแสดงตนทางสังคม / ความสมบูรณ์ของสื่อ (Social Presence / Media Richness)		
		ระดับต่ำ	ระดับกลาง	ระดับสูง
การนำเสนอด้วยตนเอง/ การเปิดเผยข้อมูลของตนเอง (Self-presentation / Self-disclosure)	ระดับสูง	เว็บบล็อก (Blogs)	เว็บไซต์เครือข่ายทางสังคม (Social Networking Sites)	สังคมเสมือนจริง (Virtual Social Worlds)
	ระดับต่ำ	การเรียนรู้ร่วมกัน (Collaborative Projects)	ชุมชนเนื้อหา (Content Communities)	เกมส์เสมือนจริง (Virtual Game Worlds)

ที่มา: Kaplan and Haenlein (2010)

Kaplan and Haenlein (2010) แบ่งประเภทสื่อสังคมตามการแสดงตนทางสังคม/ความสมบูรณ์ของสื่อ

1. ประเภทการเรียนรู้ร่วมกัน (Collaborative Projects) เป็นสื่อสังคมประเภทอนุญาตให้เข้าร่วมและกระตุ้นให้ผู้เข้าใช้สื่อสังคมสามารถสร้างเนื้อหา เพิ่มหรือลบเนื้อหา และเปลี่ยนเนื้อหา เว็บบริการการจัดเก็บแบบเครือข่าย (Social Bookmarking) ที่ช่วยให้จัดกลุ่ม ประเภท และการจัดอันดับของลิงค์อินเทอร์เน็ตหรือการใช้งานเนื้อหา ได้แก่ สารานุกรมออนไลน์วิกิพีเดีย

2. ประเภทเว็บบล็อก (Blogs) เป็นสื่อสังคมประเภทเว็บไซต์ชนิดหนึ่งที่มีมักจะแสดงผลรายการตามลำดับเวลา และเป็นเว็บส่วนบุคคลและสามารถแสดงได้หลายรูปแบบตามที่ผู้ใช้กำหนด เช่น สมุดบันทึกรายละเอียดของผู้ใช้ ข้อมูลเนื้อหาในบล็อก และมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นผ่านการเพิ่มความความคิดเห็น

3. ประเภทชุมชนเนื้อหา (Content Communities) เป็นสื่อสังคมประเภทสื่อกลางในการแบ่งปันเนื้อหาระหว่างผู้ใช้เป็นรูปแบบชุมชน โดยประกอบด้วยรูปแบบของสื่อ คือ ข้อความ รูปภาพ โปรแกรมในการนำเสนอ และผู้ใช้อาจไม่มีหรือมีหน้าโปรไฟล์ของตนเองก็ได้ ตัวอย่างได้แก่ Bookcrossing Flickr Youtube Slideshare

4. ประเภทเว็บไซต์เครือข่ายทางสังคม (Social Networking Sites) เป็นสื่อสังคมประเภทโปรแกรมที่ให้ผู้สร้างสารสนเทศเป็นโปรไฟล์ของตนเองเพื่อเชื่อมโยงกับกลุ่มเพื่อนให้สามารถเข้ามาสู่โปรไฟล์ของตนเองได้ สามารถส่งอีเมลล์และข้อความระหว่างกัน โดยในโปรไฟล์ประกอบด้วย รูป วิดีโอ เสียง และบล็อก ตัวอย่างได้แก่ Myspace Facebook

5. ประเภทเกมส์เสมือนจริง (Virtual Game Worlds) เป็นสื่อสังคมประเภทที่มีสภาพแวดล้อมแบบสามมิติ โดยที่ผู้ใช้สามารถแสดงตนในรูปอวตารและมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นเหมือนมีชีวิตจริง ริงส่วนใหญ่เป็นเกมส์เสมือนจริงใน X-Box ของ Microsoft และ Play-Station ของ Sony ตัวอย่างได้แก่ World of Warcraft

6. ประเภทสังคมเสมือนจริง (Virtual Social Worlds) เป็นสื่อสังคมประเภทโลกสังคมเสมือนจริงที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถเลือกพฤติกรรมของตนได้อย่างอิสระ และอย่างเป็นธรรมชาติเสมือนคล้ายกับชีวิตจริงของตน โดยไม่มีกฎเกณฑ์เหมือนประเภทเกมส์เสมือนจริง เป็นกระจกไว้คอยสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้ ตัวอย่างได้แก่ Second Life

Kaplan and Haenlein (2010) แบ่งประเภทของสื่อสังคมเป็น 7 ประเภทคือ

1. ประเภทการเรียนรู้ร่วมกัน (Collaborative Projects) เช่น Wikipedia
2. ประเภทการสื่อสาร (Blogs and Microblogs) เช่น Twitter
3. ประเภทเครือข่ายข่าว (Social News Networking Sites) Digg and Leakernet
4. ประเภทชุมชนแบ่งปันเนื้อหา (Content Communities) เช่น YouTube and DailyMotion
5. ประเภทเครือข่ายทางสังคม (Social Networking sites) เช่น Facebook
6. ประเภทเกมส์เสมือนจริง (Virtual Game-Worlds) เช่น World of Warcraft
7. ประเภทสังคมเสมือนจริง (Virtual Social Worlds) เช่น Second Life

ส่วน Shi, Rui, and Whinston (2014) จะจัดให้ Twitter เป็นเทคโนโลยีเครือข่ายการกระจายข่าว (Social Broadcasting Technology) เป็นเว็บที่ผสมผสานเว็บกระจายข่าว (Broadcasting Service) และเครือข่ายทางสังคม

ปราโมทย์ พรหมจันทร์ (2553) แบ่งประเภทสื่อสังคมเป็น 5 ประเภท คือ

1. การติดต่อสื่อสาร (Communication)
2. การเผยแพร่และแลกเปลี่ยน (Publish and Sharing)
3. เครื่องมือสืบค้นอินเทอร์เน็ต (Searching The Net) เช่น เครื่องมือบันทึกความรู้และให้ผล

ป้อนกลับ (Weblog and Feedback) กระดานข่าว (Webboard) ปฏิทินนัดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Calendar) เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Doc) Youtube, Facebook เป็นต้น

4. เครื่องมือจัดทำแฟ้มสะสมงานอิเล็กทรอนิกส์ และ

5. เครื่องมือการประเมินผลอิเล็กทรอนิกส์

ผู้วิจัยสรุปประเภทของสื่อสังคมแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มหลัก ได้แก่

กลุ่มที่ 1 กลุ่มการสื่อสาร (Communication) ใช้เป็นเครื่องมือสื่อสารแสดงผลรายการตามลำดับเวลา มีลักษณะเป็นส่วนบุคคล ได้แก่ บล็อก (Blogs) กระทั่ง (Forums) ห้องสนทนา (Chat Room)

กลุ่มที่ 2 กลุ่มเครือข่ายทางสังคม (Social Networking) เป็นการสร้างเครือข่าย โดยใช้การเขียนและอธิบายความสนใจและกิจกรรมที่ได้ปฏิบัติในกลุ่มเพื่อน และสามารถจัดเก็บเนื้อหาในหน้าเพจของตนได้

กลุ่มที่ 3 กลุ่มชุมชนแบ่งปันเนื้อหา (Content Communities) เป็นการแบ่งปันเนื้อหา ระหว่างกัน ได้แก่ แบ่งปันความรู้ แบ่งปันรูป (Photo Sharing) แบ่งปันวิดีโอ (Video Sharing)

### 3.3 คุณลักษณะของสื่อสังคม

คุณลักษณะของสื่อสังคมแบบรังผึ้ง (The Honeycomb of Social Media) ของ Kietzmann et al. (2011) ประกอบด้วย เอกลักษณ์ (Identity) การสนทนา (Conversations) การแบ่งปัน (Sharing) การแสดงตน (Presence) ความสัมพันธ์ (Relationships) ชื่อเสียง (Reputation) และกลุ่ม (Groups) มีรายละเอียดดังนี้

1. การสร้างเอกลักษณ์ (Identity) เป็นคุณลักษณะของบล็อกแสดงให้เห็นถึงขอบเขตที่ผู้ใช้เปิดเผยตัวตนในการตั้งค่าสื่อสังคม รวมถึงการเปิดเผยข้อมูล เช่น ชื่อ อายุ เพศ อาชีพ สถานที่ และข้อมูลผู้ใช้ในรูปแบบต่างๆ เป็นการเปิดเผยตนเอง (Self-disclosure) โดยแสดงเป็นข้อมูลส่วนตัว เช่น ความคิด ความรู้สึกชอบและไม่ชอบ เพื่อสร้างความรู้สึกร่วมกันให้มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ และ

สร้างพันธะสัญญากับผู้ใช้ หรือการส่งเสริมภาพลักษณ์ของตน (Self-promotion) เช่น Facebook และการส่งเสริมตราสินค้า (Self-branding) เช่น LinkedIn

2. การสนทนา (Conversations) เป็นการสร้างไชด์สำหรับการติดต่อสื่อสารทั้งแบบบุคคล และแบบกลุ่ม เพื่อสร้างคุณค่าของตนเอง (Self-esteem) ผ่านการสร้างความคิดในการตั้งประเด็น สภาพแวดล้อม การเมือง เศรษฐกิจ การติดตามการสนทนาผ่านข้อความสั้นๆ ทาง การตั้งสถานะแบบ เรียลไทม์ใน Twitter เป็นการสร้างความตระหนักต่อสภาพแวดล้อม (ambient awareness)

ในปัจจุบันความถี่และเนื้อหาของ การสนทนามีผลกระทบต่อความเร็วในการสนทนา (Conversation Velocity) ทั้งอัตราและทิศทางของการเปลี่ยนแปลงในการสนทนา อัตราการเปลี่ยนแปลงคือจำนวนของการสนทนาใหม่ในช่วงระยะเวลาที่กำหนด และทิศทางของการเปลี่ยนแปลงคือการสนทนาทั้งแบบต่อเนื่องและไม่ต่อเนื่อง จึงมีการสร้างเครื่องมือในการรวบรวม ข้อความสั้นหรือเพื่อแลกเปลี่ยนในเรื่องที่สนใจเหมือนกันในสื่อสังคม

3. การแบ่งปัน (Sharing) การแบ่งปันแสดงให้เห็นถึงขอบเขตที่ผู้ใช้แลกเปลี่ยน กระจาย และรับเนื้อหา ดังนั้นคำว่า 'สังคม' จึงมักจะแสดงให้เห็นว่าการแลกเปลี่ยนที่มีความสำคัญระหว่างผู้คน แต่เป็นสังคมที่ใช้วัตถุเป็นสื่อกลางความสัมพันธ์ระหว่างผู้คน การสร้างการติดต่อสื่อสารในการแบ่งปันทั้ง ในเครือข่ายทางสังคมเดียวกันหรือข้ามแพลตฟอร์มผ่านอีเมล ดังนั้นสื่อสังคม ประกอบด้วย บุคคลที่มีการเชื่อมต่อกันด้วยวัตถุที่ใช้ร่วมกัน เช่น กลุ่ม ข้อความ วิดีโอ ภาพ เสียง ลิงค์ สถานที่ ดังนั้นการมีส่วนร่วมในสื่อสังคม คือ การประเมินวัตถุของสังคม (Objects of Sociality) ที่บุคคลใช้กันทั่วไป และสามารถระบุวัตถุใหม่ที่สามารถเป็นสื่อกลางที่น่าสนใจในการแบ่งปัน

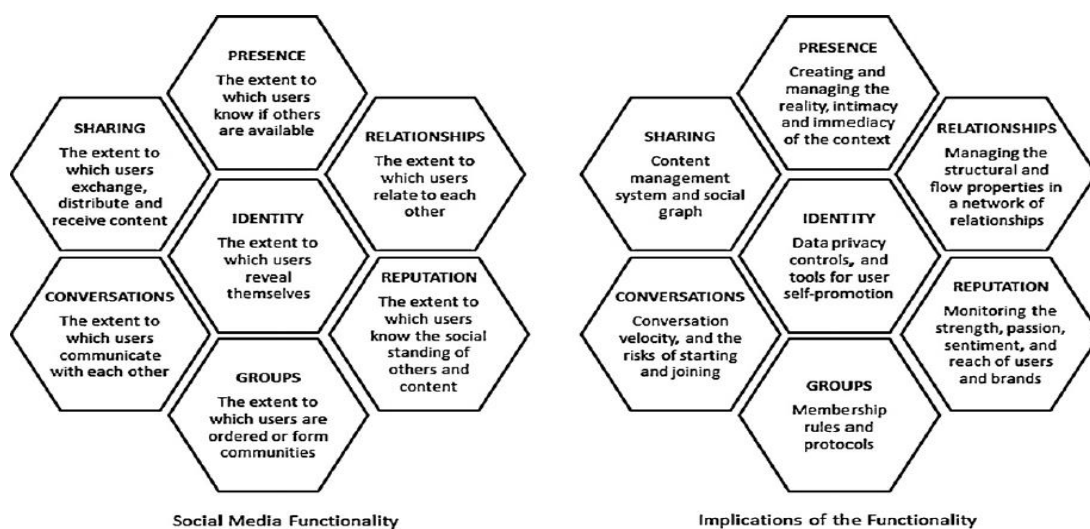
4. การแสดงตน (Presence) เป็นการแสดงขอบเขตที่ผู้ใช้สามารถทราบว่าคุณใช้รายอื่น สามารถเข้าถึงได้ จะรวมถึงการรับรู้ของบุคคลอื่นๆ ทั้งในโลกเสมือนจริงและในโลกแห่งความเป็นจริง ผ่านการตั้งสถานะเป็นการเพิ่มการติดต่อสื่อสาร และเป็นสะพานเชื่อมโลกแห่งความเป็นจริงและโลกเสมือนจริง ยกตัวอย่างเช่น การแสดงตนทางภูมิศาสตร์ สถานะ และเช็คอินผ่าน Facebook Twitter Foursquare

5. การสร้างความสัมพันธ์ (Relationships) เป็นขอบเขตที่ผู้ใช้สามารถที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้รายอื่น โดยสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้สองคนหรือมากกว่า เป็นรูปแบบการเชื่อมโยงทำให้เกิดการพูดคุย การพบปะ แลกเปลี่ยน แบ่งปันวัตถุของสังคม ดังนั้นวิธีการที่ผู้ใช้แพลตฟอร์มสื่อสังคมมีการเชื่อมต่อกันมักจะกำหนดวิธีการของการแลกเปลี่ยนข้อมูล เพื่อสร้างความสัมพันธ์อย่างเป็นธรรมชาติ อย่างเป็นทางการ สามารถควบคุมดูแล และเป็นโครงสร้าง โดยสร้างความสัมพันธ์จากเพื่อนช่วยเพื่อนเพื่อเชื่อมต่อเป็นเครือข่าย เช่น Facebook Google+ Twitter หรือเป็นความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการ และไม่มีโครงสร้างเช่น บล็อก



6. การสร้างชื่อเสียง (Reputation) เป็นขอบเขตที่ผู้ใช้สามารถระบุสถานะของผู้อื่นรวมถึงตัวเองในการตั้งค่าสื่อสังคม ชื่อเสียงจะมีความหมายที่แตกต่างกันตามแพลตฟอร์มสื่อสังคม โดยส่วนใหญ่ชื่อเสียงเป็นเรื่องความไว้วางใจ เป็นการกำหนดเกณฑ์คุณภาพ เช่น เครื่องมือที่รวบรวมข้อมูลของผู้ใช้ที่สร้างขึ้นโดยอัตโนมัติเพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยเป็นการให้คะแนน จำนวนผู้ชม จำนวนผู้ชื่นชอบ

7. การสร้างกลุ่ม (Groups) เป็นคุณลักษณะของบล็อกที่แสดงให้เห็นถึงขอบเขตที่ผู้ใช้สามารถสร้างชุมชนและชุมชนย่อย เพิ่มมากขึ้นกลายเป็นเครือข่ายสังคมกลุ่มใหญ่ ทั้งกลุ่มเพื่อน ผู้ติดตาม และรายชื่อซึ่งหมายถึงความสัมพันธ์กันอย่างกว้างขวางในกลุ่ม เป็นตัวชี้วัดแบบเมตริกของดันบาร์ที่เสนอโดยนักมานุษยวิทยา Robin Dunbar (1992)



ที่มา: Kietzmann et al. (2011)

ภาพที่ 15 คุณลักษณะของสื่อสังคมแบบรังผึ้ง (The Honeycomb of Social Media)

### 3.4 ระดับปฏิสัมพันธ์การใช้สื่อสังคม

Schmidt (2007) กล่าวว่า สื่อสังคมสามารถสนับสนุนกระบวนการพุทธิปัญญาทางสังคม 3 กระบวนการ คือ การจัดการข้อมูล การสร้างเอกลักษณ์ และความสัมพันธ์ เป็นกระบวนการที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของการแสดงตัวเองที่เป็นไปตามความต้องการทางด้านจิตใจ เช่น สมรรถภาพด้านการรับรู้ประสิทธิภาพของตนเอง การมีส่วนร่วม และการยอมรับทางสังคม ซึ่งเป็นไปตามงานวิจัยของ Kitsantas and Dabbagh (2010) Dabbagh and Reo (2011a) และ Dabbagh and Kitsantas (2012) เรื่องระดับของปฏิสัมพันธ์ของสื่อสังคม โดยนำแนวคิดของ Gibson (1977) เป็นทฤษฎีความสามารถในการสื่อสารกับผู้ใช้ (Theory of Affordances) ที่กล่าวว่า คุณสมบัติของสื่อสังคมสามารถทำให้ผู้ใช้งานสื่อสังคมสร้างระดับในการมีปฏิสัมพันธ์และระดับในการแบ่งปันที่ต้องการตาม

ความจำเป็นในการเรียนรู้ โดยระดับของปฏิสัมพันธ์ของสื่อสังคม (Kitsantas and Dabbagh, 2010; Dabbagh and Reo, 2011a; และ Dabbagh and Kitsantas, 2012) ประกอบด้วย 3 ระดับดังนี้

1. ระดับการจัดการสารสนเทศ (Personal Information Management) เป็นการส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถใช้สื่อสังคม เช่น บล็อก วิกิส เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในสื่อสังคมให้ผู้เรียนสามารถควบคุมการเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง เช่น การตั้งค่า การวางแผนหรือเป้าหมาย แนะนำพื้นที่ในการเรียนรู้ ให้ผู้เรียนสามารถสร้างเนื้อหา ใช้จัดการเนื้อหา ผลิตผลงานได้ด้วยตนเอง

2. ระดับปฏิสัมพันธ์ทางสังคม และการเรียนรู้ร่วมกัน (Social Interaction and Collaboration) ผู้สอนส่งเสริมให้ผู้เรียนได้ใช้สื่อสังคมในการมีส่วนร่วมขั้นพื้นฐานของกิจกรรมการแบ่งปันและเรียนรู้ร่วมกัน เช่น การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้สอนและเพื่อนในบล็อก หรือสร้างพื้นที่ทำงานร่วมกันโดยใช้วิกิพีเดีย จากนั้นผู้สอนควรใช้สื่อสังคมเพื่อส่งเสริมชุมชนการเรียนรู้หรือขยายพื้นที่การเรียนรู้จากระดับบุคคลไปเป็นพื้นที่เรียนรู้ระดับสังคม โดยเพิ่มกิจกรรมทางสังคมและการเรียนรู้ร่วมกันเพื่อสร้างพันธะสัญญากับผู้เรียนตามกระบวนการนำตนเองของการตรวจสอบตนเอง และกำหนดกลยุทธ์ที่จำเป็นต้องใช้ในกิจกรรมให้กับผู้เรียน

3. ระดับการรวบรวมและจัดการสารสนเทศ (Information Aggregation and Management) ผู้สอนส่งเสริมให้ผู้เรียนใช้สื่อสังคมสังเคราะห์และข้อมูลรวมจากระดับ 1 และระดับ 2 เพื่อที่จะสะท้อนกลับให้เห็นถึงประสบการณ์การเรียนรู้ของตนเองโดยรวม ดังนั้นการสร้างกิจกรรมสื่อสังคมทำให้ผู้เรียนสามารถควบคุมสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ส่วนบุคคลได้มากขึ้นและสามารถปรับสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ส่วนบุคคลตามเป้าหมายการเรียนรู้ที่ตนเองต้องการ ทำให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในกระบวนการประเมินตนเอง โดยเป็นการประเมินผลหรือสะท้อนกลับการปฏิบัติของตนเอง

#### ตารางที่ 9 การใช้สื่อสังคมในการจัดการเรียนการสอน

สื่อสังคม	ระดับการจัดการสารสนเทศ	ระดับปฏิสัมพันธ์ทางสังคมและการเรียนรู้ร่วมกัน	ระดับการรวบรวมและจัดการสารสนเทศ
บล็อก (Blog)	ผู้สอนส่งเสริมให้ผู้เรียนใช้บล็อกสร้างวารสารส่วนตัว เพื่อกำหนดเป้าหมายการเรียนรู้และการวางแผนตามและงานที่ผู้สอนได้มอบหมาย	ผู้สอนส่งเสริมการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้สอนและเพื่อน เพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์และการแบ่งปันในขั้นพื้นฐาน	ผู้สอนแสดงให้เห็นถึงวิธีการกำหนดค่าในบล็อก การเพิ่มเติมเนื้อหาและวิธีการเพิ่มบล็อกในบริการ RSS

ตารางที่ 9 (ต่อ)

สื่อสังคม	ระดับการจัดการ สารสนเทศ	ระดับปฏิสัมพันธ์ทางสังคม และการเรียนรู้ร่วมกัน	ระดับการรวบรวมและ จัดการสารสนเทศ
วิกิส์ (Wikis)	ผู้สอนส่งเสริมให้ผู้เรียนใช้ วิกิพีเดีย เป็นพื้นที่สำหรับ การจัดการเนื้อหา	ผู้สอนส่งเสริมให้ผู้เรียน ทำงานร่วมกันในการแก้ไข วิกิพีเดียและแสดงความ คิดเห็นต่อผลตอบกลับที่ ได้รับ	ผู้สอนแสดงให้เห็นถึงวิธีการ ดูประวัติศาสตร์ของวิกิพีเดีย เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียน ประเมินการเรียนรู้ของ ตนเองข้ามเวลา
ปฏิทินกูเกิ้ล (Google Calendar)	ผู้สอนส่งเสริมให้ผู้เรียนใช้ ปฏิทิน Google สำหรับ การวางแผนส่วนบุคคล	ผู้สอนส่งเสริมให้ผู้เรียนใช้ งานคุณสมบัติการใช้ปฏิทิน ร่วมกันเพื่อให้ข้อเสนอแนะ และความร่วมมือในการ ดำเนินงานที่แน่นอนร่วมกัน ในกลุ่ม	ผู้สอนแสดงให้เห็นถึงวิธีการ เก็บปฏิทินส่วนบุคคลและ กลุ่มอย่างถาวรเพื่อส่งเสริม การประเมินตนเองของ ผู้เรียนเกี่ยวกับการวางแผน และการจัดการเวลา
ยูทูปหรือฟริค (YouTube or Flickr)	ผู้สอนส่งเสริมให้ผู้เรียนใช้ Flickr หรือ YouTube เพื่อตั้งค่าการจัดเก็บสื่อที่ เกี่ยวข้องกับเนื้อหาใน หลักสูตร	ผู้สอนส่งเสริมให้ผู้เรียนให้ ร่วมกันเปิดใช้งาน คุณลักษณะการจัดเก็บและ เข้าร่วมการจัดเก็บสื่อที่ คล้ายกันสร้างขึ้นโดยกลุ่ม เพื่อน	ผู้สอนแสดงให้เห็นถึงวิธีการ รวบรวมสื่อจากการจัดเก็บที่ สะสมได้ตามการสะท้อน กลับประสบการณ์การเรียนรู้ ของตนเอง
เครือข่ายทาง สังคม (Social Networking sites)	ผู้สอนส่งเสริมให้ผู้เรียน สร้างรายละเอียดทาง วิชาการและวิชาชีพใน LinkedIn	ผู้สอนส่งเสริมให้ผู้เรียน เชื่อมต่อกับชุมชนออนไลน์ ที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายของ ความเป็นมืออาชีพของ ตนเอง	ผู้สอนให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมใน การสะท้อนการปฏิบัติของ ตนเองโดยมีเป้าหมายในการ ปรับโครงสร้าง โปรไฟล์และ การแสดงตนทางสังคมของ ตนเอง
บริการ (Social Bookmarking)	ผู้สอนส่งเสริมให้ผู้เรียนใช้ เครื่องมือบุ๊กมาร์ค เช่น Delicious เพื่อจัดระเบียบ เนื้อหาหลักสูตร	ผู้สอนส่งเสริมให้ผู้เรียน ทำงานร่วมกันกับเพื่อน และสร้างรายการบุ๊กมาร์คที่ ใช้ร่วมกันที่เกี่ยวข้องกับการ เรียนรู้ตามหัวข้อที่กำหนด	ผู้สอนส่งเสริมให้ผู้เรียน สะท้อนกลับการปฏิบัติของ ตนเองจากทั้งรายการบุ๊ก มาร์คส่วนบุคคลและของ กลุ่มเพื่อเสริมสร้างผลลัพธ์ ในการเรียนรู้ที่ต้องการ

ที่มา: Dabbagh and Kitsantas (2012)

### 3.5 ปัจจัยหลักในการใช้สื่อสังคม

Lee and Ma (2012) ทำการวิจัยโดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า ปัจจัยหลักในการใช้สื่อสังคม คือ

1. การแบ่งปันข่าวสารในสื่อสังคม (News Sharing in Social Media) คุณลักษณะของสื่อสังคมที่สนับสนุนผู้ใช้ในการสร้างเนื้อหาทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากผู้บริโภคเนื้อหาเป็นผู้ผลิตเนื้อหาเพื่อใช้งาน โดยที่บุคคลสามารถแบ่งปันความคิดเห็น ข้อมูลเชิงลึก ความรู้ และเนื้อหาอื่นๆ ที่ผู้ใช้สร้างและรักษาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ที่มีความต้องการที่คล้ายกันทั้งผลประโยชน์ และปัญหา ในสื่อสังคมผู้ใช้มีส่วนร่วมในการผลิตเนื้อหาโดยการส่งลิงค์หรือข่าวจากแหล่งต่างๆ ผู้ใช้สื่อสังคมมีการเชื่อมต่อกับคนอื่นๆ ที่มีความสนใจคล้ายกันและข่าวสามารถแพร่กระจายไปทั่วชุมชนออนไลน์ เพราะสื่อสังคมเป็นช่องทางกระจายเนื้อหาที่มีประสิทธิภาพ ผู้ใช้สื่อสังคมสามารถเลือกและปรับแต่งข่าว และสามารถโต้ตอบกับผู้อื่นผ่านการติดต่อสื่อสารเช่น การแสดงความคิดเห็น การมีส่วนร่วมในการอภิปรายแบบไม่ประสานเวลา และออกเสียงลงคะแนน ซึ่งหมายความว่าในสื่อสังคมที่ผู้ใช้สามารถเข้าร่วมในกระบวนการตั้งเป้าหมายโดยการส่ง การแบ่งปัน และการแสดงความคิดเห็นเนื้อหาข่าว

2. การแสวงหาข้อมูล (Information Seeking) หมายถึง ขอบเขตการใช้สารสนเทศร่วมกันในสื่อสังคมสามารถให้ผู้ใช้ได้ใช้งานสารสนเทศที่เกี่ยวข้องและทันเวลา โดยมีการศึกษาของ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้จะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการบริโภคสื่อของผู้ใช้ อีกทั้งเป็นแรงจูงใจหลักในการใช้สื่อสังคม

3. กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม (Socializing) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทำให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของ และในสื่อสังคมมีเนื้อหาเกี่ยวกับความพึงพอใจทางสังคม เช่น ความเพลิดเพลินในการกระชับความสัมพันธ์ทางสังคมที่ผู้ใช้คนอื่น

4. ความบันเทิง (Entertainment) หมายถึง บริการของสื่อสังคมทำหน้าที่ให้ความบันเทิงและหลีกเลี่ยงจากความกดดัน เป็นความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้สำหรับหลีกเลี่ยงสร้างความเพลิดเพลิน ปลอดภัยอารมณ์ และบรรเทาความวิตกกังวล

5. แสวงหาสถานะ (Status Seeking) เป็นการแบ่งปันสารสนเทศร่วมกันในสื่อสังคม โดยการตั้งสถานะในกลุ่มเพื่อน แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้แบ่งปันความรู้ให้กลุ่มเพื่อนได้รับรู้ อีกทั้งสร้างแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมที่แข็งแกร่งให้กับกลุ่มเพื่อนอีกด้วย

6. ประสบการณ์ก่อนที่ใช้สื่อสังคมในการแบ่งปัน (Prior Social Media Sharing Experience) ผู้ใช้เข้าใช้สื่อสังคมทำให้เกิดพฤติปัญหาทางสังคมจากประสบการณ์ในการใช้ การสร้างความรู้ การแบ่งปัน หรือสารสนเทศ ส่งผลให้ผู้ใช้มีส่วนร่วมในการสะท้อนกลับการปฏิบัติของตนเองและการเรียนการสอนของตนเองเป็นกระบวนการเมื่อผู้ใช้เลือกช่องทางสื่อและเนื้อหา โดยผู้ใช้เข้าใช้

งานสื่อสังคมแบบอัตโนมัติโดยมีสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งเร้า เพราะการใช้งานแบบซ้ำๆ จนเกิดเป็นกลไกทางจิต

### เฟสบุ๊ก (Facebook)

เฟสบุ๊ก เป็นเว็บไซต์เครือข่ายสังคมที่มีความนิยมสูงโดยเฉพาะในกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่มีอายุน้อย เรียกว่า เสพติดเฟสบุ๊ก (Facebook Addict) สามารถใช้งานเป็นพจนานุกรมภาษาพื้นบ้าน ภาษาสแลง โครงการการเรียนรู้ร่วมกัน การสร้างชุมชน สนับสนุนการสร้างตราสินค้า (Muniz & O'Guinn, 2001) หรือการตลาด การวิจัยโดยใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยเทคนิควิธีการการศึกษา มานุษยวิทยาบนอินเทอร์เน็ต (Online Netnography) เข้ามาช่วยตามบริบทที่ต้องการจะนำเสนอ (Kozinets, 2002) นอกจากนั้นเฟสบุ๊กยังสามารถใช้งานวิดีโอและกราฟิก และเล่นเกมออนไลน์ได้อีกด้วย (Kaplan and Haenlein, 2010)

### คุณลักษณะของเฟสบุ๊ก

แทนพันซ์ เสนะพันธุ์ บัวใหม่ (2556) คุณลักษณะหลักของเฟสบุ๊ก ประกอบด้วย (1) การสื่อสาร (2) การศึกษา (3) การพาณิชย์ และ (4) การบันเทิง

นอกจากนั้นผู้วิจัยจึงได้ทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเฟสบุ๊ก มีนักวิชาการได้ระบุคุณลักษณะของเฟสบุ๊กไว้หลายท่าน ผู้วิจัยจึงสังเคราะห์เป็นคุณลักษณะของเฟสบุ๊กโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. สร้างโปรไฟล์ของผู้ใช้ หรือความสนใจของผู้ใช้ตามประเภทที่กำหนด หรือผู้ใช้สามารถกำหนดการตั้งค่าบางอย่างได้เอง (Boyd & Ellison, 2007) โดยส่วนใหญ่ผู้ใช้งานเฟสบุ๊กต้องการใช้โปรไฟล์สื่อสารกับกลุ่มเพื่อนมากกว่าสื่อสารให้ผู้ใช้ที่อยู่นอกเหนือจากกลุ่มเพื่อน (Jagatic, Johnson, Jakobsson, & Menczer, 2007)

2. สร้างชุมชน สร้างเครือข่าย เฟสบุ๊กอนุญาตให้ผู้ใช้สามารถสร้างเครือข่ายสังคมของตนเองตามความสนใจของผู้ใช้ และมีการสำรวจผู้ใช้เฟสบุ๊กพบว่า ใช้งานเฟสบุ๊กเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มเพื่อนหรือสร้างเครือข่ายของตนขึ้น (Golder, Wilkinson, & Huberman, 2007; Lampe, Ellison, & Steinfeld, 2007) และเครือข่ายสังคมเป็นการจำลองสภาพแวดล้อมทางสังคม รวมถึงจำลองการมีปฏิสัมพันธ์ และการมีส่วนร่วมทางสังคมอีกด้วย (Huckfeldt, 2001) ดังนั้นการปฏิบัติของผู้ใช้ในเครือข่ายสังคมจึงเป็นกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมแบบมวลชนขนาดใหญ่ (Mass Socialization) เพราะเกิดจากการสังสรรค์การกระทำร่วมกันของชุมชนผู้ใช้ออนไลน์มากกว่าผู้ใช้แต่ละคน (Shirky, 2008)

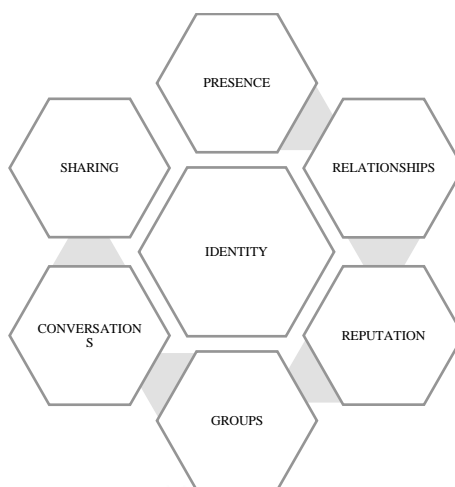
3. การติดต่อสื่อสาร ประกอบด้วย ห้องสนทนา จากการสำรวจของ Golder et al. (2007) ในการส่งข้อความจากผู้ที่ไม่ระบุชื่อจำนวน 362 ล้านข้อความพบว่า ข้อความในการสนทนาส่วนใหญ่เป็นข้อความที่ต้องการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มเพื่อน นอกจากนั้น Conole, Galley, and Culver

(2011) กล่าวว่า การใช้เครือข่ายสังคมส่งเสริมการมีปฏิสัมพันธ์ในกลุ่มเพื่อน และเป็นแรงขับในการเข้าใช้เครือข่ายสังคมอีกด้วย

4. สะพานเชื่อมระหว่างเครือข่ายทั้งออนไลน์และออฟไลน์ผ่านการแบ่งปันเนื้อหาในกระทู้หรือบล็อก ในเฟสบุ๊กผู้ใช้สามารถใช้งานการสื่อสารทั้งแบบประสานเวลาและไม่ประสานเวลาเพื่อส่งข่าวเช่น กลุ่มข่าว (Newsgroup) การใช้งานเว็บพีด สร้างเป็นกระทู้ หรือการอ่านบล็อกส่วนตัว (Ellison, Steinfield, & Lampe, 2007)

5. นำมาใช้ในการสร้างความรู้ เช่น เป็นพื้นที่จัดเก็บความรู้ โดยเฟสบุ๊กสามารถจัดเก็บข้อความ รูปภาพ เสียง วิดีโอเป็นสิ่งประดิษฐ์ทางสารสนเทศในสภาพแวดล้อมออนไลน์แบบใหม่ หรือความรู้ (Yates & Paquette, 2011) สามารถสร้างเนื้อหา และแบ่งปันความรู้ทั้งแบบสาธารณะและกึ่งสาธารณะ (Boyd & Ellison, 2007) และสามารถนำมาสร้างเป็นแหล่งเรียนรู้ร่วมกัน ให้สมาชิกร่วมกันสร้างความรู้ สามารถแบ่งประเภทเพื่อจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ (Hendler & Goldbeck, 2008) เพราะเฟสบุ๊กสามารถสร้างพีดเนื้อหาแบ่งปันให้ผู้ใช้อื่นสร้างความคิดหรือความรู้จากสารสนเทศที่ผู้ใช้ได้รับ สามารถนำมาแก้ไข กลั่นกรอง เผยแพร่ความรู้ร่วมกัน (Constantinides & Fountain, 2008, p. 231)

6. การอภิปราย เป็นการเสริมสร้างการทำงานร่วมกันอย่างมีศักยภาพในเครือข่ายการเรียนรู้ จำเป็นต้องมีการแทรกแซงโดยมนุษย์ ดังนั้นจึงเกิดกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน เพื่อการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน โดยเป็นการอภิปรายและให้คำอธิบายเป็นกลุ่มเล็กๆ ประมาณ 4-5 คน (Sloep, 2008) กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนจะเกิดขึ้นเมื่อพบปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไขโดยจะเชื่อมโยงกับเครือข่ายที่อ่อนแอเพื่อจะเปลี่ยนแปลงให้มีความเข้มแข็งมากขึ้น ซึ่งผลการวิจัยพบว่า กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนเป็นกลไกหลักเพื่อสร้างการเจริญเติบโตของชุมชนภายในเครือข่าย (Fetter, Berlanga, & Sloep, 2010) กลไกหลักเพื่อสร้างการเจริญเติบโตของชุมชนเป็นสิ่งสำคัญในการส่งเสริมการให้เครือข่ายการเรียนรู้เกิดขึ้น (Chapman, Ramondt, & Smiley, 2005)



ที่มา: Kietzmann et al. (2011)

ภาพที่ 16 คุณลักษณะของเฟสบุ๊ค

จากภาพที่ 16 คุณลักษณะของเฟสบุ๊คยังเป็นไปตามการใช้งานของผู้ใช้แม้ว่าเฟสบุ๊คมีคุณลักษณะการใช้งานมากมายตามคุณลักษณะของสื่อสังคมแบบรังผึ้ง (The Honeycomb of Social Media) ของ Kietzmann et al. (2011) ที่ประกอบด้วย การสร้างเอกลักษณ์ การสนทนา การแบ่งปัน การแสดงตน การสร้างความสัมพันธ์ การสร้างชื่อเสียง และการสร้างกลุ่มก็ตาม เนื่องจากผลกระทบทางอ้อมของกลุ่ม คือ ความซับซ้อน กลุ่มในเครือข่ายสังคมที่มีมากขึ้นซึ่งเป็นมากกว่าเพียงแค่รายชื่อของผู้ใช้ โดยผู้ใช้ให้ความสำคัญกับการอนุญาตให้สมาชิกในกลุ่มเข้าใช้ก็จะแตกต่างกันตามกิจกรรมและเนื้อหาของสมาชิกกลุ่มที่แตกต่างกันไป และเนื่องจากเครือข่ายสังคมมีปริมาณของข้อมูลที่มากกว่าในแต่ละวันทำให้การกรองข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญมากขึ้น เมื่อนำมาเชื่อมโยงกับรังผึ้งของ Kietzmann et al. (2011) จะพบว่า ผู้ใช้สามารถกำหนดการตั้งค่าการแสดงตนของผู้ใช้เองในแต่ละบล็อกรังผึ้ง เช่น การแบ่งปันรายละเอียดข้อมูลที่เฉพาะให้กับสมาชิกบางกลุ่มเท่านั้น เช่น สมาชิกในกลุ่มเพื่อน หรือกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ดังนั้นด้วยเหตุผลที่กล่าวมา ทำให้เครือข่ายสังคมจึงเกิดการใช้งานที่แตกต่างกันตามคุณลักษณะของผู้ใช้ การแสดงตน กลุ่มหรือชุมชน และบริบท (Kietzmann et al., 2011)

#### พฤติกรรมของผู้ใช้เครือข่ายสังคม

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (2556) จัดทำรายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยปี 2556 พบว่า

1. ผู้ที่เคยใช้เครือข่ายสังคมคิดเป็น ร้อยละ 93.8 มีเพียงร้อยละ 6.2 ที่ระบุว่า ไม่เคยใช้

2. สัดส่วนของผู้เคยใช้เครือข่ายสังคมระหว่างกลุ่มอายุต่างๆ พบว่า ในกลุ่มผู้สูงอายุ (60 ปีขึ้นไป) และกลุ่มอายุ 50-59 ปี มีสัดส่วนต่ำกว่าช่วงอายุอื่นๆ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะความไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วหรือไม่มีแรงจูงใจที่จะเข้ามาใช้บริการ โดยผู้ตอบแบบสำรวจฯ กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป และกลุ่มอายุ 50-59 ปี เคยใช้ ร้อยละ 70.9 และ 84.9 ตามลำดับ ในขณะที่ผู้ที่อยู่ในกลุ่มอายุอื่น เคยใช้มากกว่าร้อยละ 90.0 และเมื่อเปรียบเทียบสัดส่วนผู้ที่เคยใช้เครือข่ายสังคม ระหว่างกลุ่มอาชีพ พบว่า ในทุกกลุ่มอาชีพมีการใช้เครือข่ายสังคมกันมาก แม้แต่กลุ่มแม่บ้าน/พ่อบ้าน ซึ่งเป็นกลุ่มที่เคยใช้เครือข่ายสังคมต่ำที่สุดก็ยังมีการใช้ถึงร้อยละ 84.4

3. อุปกรณ์ที่ใช้ในการเข้าถึงเครือข่ายสังคม พบว่า อุปกรณ์ที่ใช้ในการเข้าถึงเครือข่ายสังคมบ่อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ และคอมพิวเตอร์พกพา คิดเป็นร้อยละ 33.7, 31.6 และ 24.4 ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าปัจจุบันนี้คนใช้อินเทอร์เน็ตนิยมเข้าถึงเครือข่ายสังคมผ่านสมาร์ทโฟน เนื่องจากสะดวกต่อการพกพา และสามารถเข้าถึงได้ทุกสถานที่ทุกเวลา รวมถึงการขยายตัวของบริการเครือข่ายไร้สายต่างๆ

4. อายุ ในการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้สมาร์ทโฟน เป็นอุปกรณ์หลักสำหรับการเข้าถึงเครือข่ายสังคมของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ตามอายุ พบว่า ผู้มีอายุ 15-19 ปี นิยมเข้าถึงด้วยคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ ผู้มีอายุ 20-24 ปี นิยมเข้าถึงด้วยคอมพิวเตอร์พกพา ผู้มีอายุ 25-39 ปี นิยมเข้าถึงด้วยสมาร์ทโฟน โดยช่วงวัยทำงานของกลุ่มคน Generation Y เป็นกลุ่มที่มีไลฟ์สไตล์การใช้สมาร์ทโฟนในการเข้าถึงเครือข่ายสังคมสูงกว่าคนกลุ่มอื่นๆ โดยผู้ตอบแบบสำรวจฯ กลุ่มอายุ 25-29 ปี และกลุ่มอายุ 30-34 ปี ใช้อุปกรณ์ดังกล่าวเข้าถึงเครือข่ายสังคม คิดเป็นร้อยละ 42.4 และร้อยละ 40.3 ตามลำดับ

5. กลุ่มอาชีพ ในด้านการใช้สมาร์ทโฟนเข้าถึงเครือข่ายสังคมของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตกลุ่มอาชีพต่างๆ พบว่า พนักงานเอกชนใช้ในอัตราส่วนสูงสุด (ร้อยละ 43.1) รองลงมาคือ ข้าราชการและพนักงานของรัฐ (ร้อยละ 31.9) และเจ้าของกิจการ (ร้อยละ 31.5) ตามลำดับ ในขณะที่กลุ่มแม่บ้าน/พ่อบ้านใช้น้อยที่สุด (ร้อยละ 22.6)

6. ความนิยมเครือข่ายสังคม เครือข่ายสังคมที่เป็นที่นิยมอันดับหนึ่ง คือ เฟสบุ๊ก (ร้อยละ 92.2) อันดับที่สอง คือ Google+ (ร้อยละ 63.7) และ อันดับที่สาม คือ Line (ร้อยละ 61.1) ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลจำนวนผู้ใช้บริการเฟสบุ๊กในประเทศไทย ที่มียอดสูงถึง 19.2 ล้านคน (ข้อมูล ณ วันที่ 15 มิถุนายน 2556) และพบว่า เฟสบุ๊กเป็นที่นิยมในกลุ่มวัยรุ่นและวัยทำงานมากกว่าวัยเด็กและวัยสูงอายุ

7. กิจกรรมหลักที่ทำผ่านเครือข่ายสังคม พบว่า ผู้ตอบมีวัตถุประสงค์หลักในการใช้เครือข่ายสังคมเพื่อพูดคุยแบ่งปันประสบการณ์และความรู้ คิดเป็นร้อยละ 85.7 หมายความว่า เครือข่ายสังคมใช้เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารอีกรูปแบบหนึ่ง นอกเหนือจากการติดต่อสื่อสารรูปแบบอื่นๆ เช่น การพบปะพูดคุย การคุยโทรศัพท์ หรือการส่งอีเมล เป็นต้น นอกจากนี้ เครือข่ายสังคมยังถูกใช้เพื่อ



การติดตามข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวให้ทันกับสถานการณ์ที่กำลังเป็นกระแสนิยม คิดเป็นร้อยละ 64.6 ใช้แอปพลิเคชัน/แชร์รูปภาพหรือวิดีโอ คิดเป็นร้อยละ 60.2 ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้ทำให้ปัจจุบันนี้มีการกระจายข้อมูลข่าวสารในวงกว้างอย่างรวดเร็ว เมื่อเปรียบเทียบกิจกรรมหลักที่กระทำผ่านเครือข่ายสังคม ระหว่างชายและหญิง พบว่า ทั้งผู้หญิงและผู้ชายใช้เครือข่ายสังคมเพื่อการพูดคุยแบ่งปันความรู้เป็นหลักเช่นเดียวกัน โดยผู้ตอบแบบสำรวจฯ ผู้ชายระบุว่าใช้เครือข่ายสังคมสำหรับกิจกรรมดังกล่าว คิดเป็นร้อยละ 86.8 และผู้หญิง คิดเป็นร้อยละ 84.7 แต่เมื่อเปรียบเทียบกิจกรรมอื่นๆ กลับพบว่าผู้หญิงใช้เครือข่ายสังคมสำหรับการซื้อสินค้าและบริการ รวมถึงการอัปเดต แชร์รูปภาพ/วิดีโอ มากกว่าผู้ชายในขณะที่ผู้ชายใช้เครือข่ายสังคมสำหรับการหาเพื่อนเก่าและเพื่อนใหม่มากกว่าผู้หญิง

### คุณลักษณะของเครือข่ายสังคมที่นำมาใช้ในงานวิจัย

งานวิจัยในเครือข่ายสังคม เช่น เฟสบุ๊ก เป็นการดำเนินการอยู่บนสนามวิจัยอินเทอร์เน็ต รูปแบบเครือข่ายชุมชนออนไลน์ (Communities Online) ที่ไม่ได้สนใจตัวสังคมและวัฒนธรรมบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรือเครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นหลัก หากแต่มุ่งสนใจพฤติกรรมส่วนบุคคล ปฏิสัมพันธ์ การปรากฏตัวตนเครือข่ายและลักษณะเนื้อหาจากการโต้ตอบระหว่างผู้วิจัยกับกลุ่มเป้าหมายโดยผู้วิจัยต้องอาศัยการประยุกต์ หลักการสังเกตแบบมีส่วนร่วมจากงานวิจัยมานุษยวิทยา มาใช้ทั้งสิ้น (Kozinets, 2010, pp. 74-75)

แทนพันธุ์ เสนะพันธุ์ บัวใหม่ (2556) กล่าวว่า เฟสบุ๊กเป็นสนามวิจัยที่ให้ข้อเท็จจริงในระดับปัจเจกบุคคล กล่าวคือสามารถวิเคราะห์ลึกลงในระดับพฤติกรรมส่วนบุคคลได้ ด้วยการวิเคราะห์จากพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้เจ้าของบัญชีเฟสบุ๊ก โดยใช้การสังเกตแบบมีส่วนร่วมสัมภาษณ์ทั้งกิ่งโครงสร้างและไม่มีโครงสร้างต่อการโพสต์สเตตัสข้อความ รูปภาพหรือลิงค์ การเพิ่มรูปภาพลงสู่อัลบั้ม การสนทนาตามเวลาจริง (Real Time) ผ่านกล่องข้อความ การเล่นเกมหรือแอปพลิเคชันต่างๆ ระยะเวลา ช่วงเวลาและความถี่ที่ปรากฏตัวตนเฟสบุ๊ก รวมไปถึงภาษาที่ใช้โต้ตอบบนเฟสบุ๊ก

คุณลักษณะของเครือข่ายสังคมที่พึงประสงค์สำหรับการเลือกมาเพื่อดำเนินการวิจัย คือ (1) มีความเกี่ยวข้องกับประเด็นศึกษาวิจัย ซึ่งต้องพิจารณาเครือข่ายสังคมเกี่ยวข้องกับประเด็นที่กำลังศึกษาวิจัยอย่างไร (2) ความเคลื่อนไหวต่อเนื่อง โดยต้องตระหนักว่าเครือข่ายสังคมยังเปิดให้สมาชิกได้สื่อสารกันอย่างเป็นปกติและเป็นปัจจุบันหรือไม่ (3) ปฏิสัมพันธ์กันภายใต้เครือข่ายสังคม ผู้วิจัยต้องคำนึงว่าเครือข่ายสังคมยังคงมีสมาชิกที่ปฏิสัมพันธ์กันอยู่อย่างสม่ำเสมอหรือไม่ (4) มีช่องทางให้ติดต่อสื่อสารที่เป็นรูปธรรม อาจต้องคำนึงถึงช่องทางหรือรูปแบบการสื่อสารในระดับมวลชนภายในเครือข่ายสังคมออนไลน์นั้น (5) ความหลากหลายสมาชิกในเครือข่ายสังคมมีจำนวนและความหลากหลายมากพอหรือไม่ และ (6) สามารถเป็นแหล่งข้อมูลที่สมบูรณ์ โดยอาจประมาณการว่า

เครือข่ายสังคมที่เลือกนั้นจะให้ข้อมูลได้เพียงพอสำหรับการวิเคราะห์ต่อไปได้หรือไม่ (Kozinets, 2010, pp. 89-90)

Kietzmann et al. (2011) จำแนกกลยุทธ์การใช้เครือข่ายสังคม (The 4 Cs) ประกอบด้วย

1. สร้างการระลึกได้ (Cognize) เนื่องจากเครือข่ายสังคมมีคุณลักษณะการสร้างความสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจกับผู้อื่นๆ โดยการใช้การสนทนา การใช้เนื้อหาที่สร้างความสนใจหรือสร้างการระลึกได้กับผู้อื่นๆ ที่มีต่อข้อความ ภาพ วิดีโอ เพื่อสร้างพันธะสัญญาต่อสมาชิกในกลุ่ม

2. สร้างความสอดคล้องกัน (Congruity) คุณลักษณะอย่างหนึ่งของเครือข่ายสังคมคือ การแบ่งปัน การติดตาม การสร้างกลุ่ม เป็นแรงขับให้สมาชิกในกลุ่มเกิดแรงจูงใจเนื่องจากมีความคิดหรือความต้องการที่สอดคล้องกัน

3. เก็บรักษาหรือภัณฑารักษ์ (Curate) คุณลักษณะอย่างหนึ่งของเครือข่ายสังคม คือ การสร้างเนื้อหาทั้งในฟีดและในบล็อกทำให้ผู้อื่นเกิดความรูสึกร่วมกัน และผู้ใช้สามารถมีปฏิสัมพันธ์กับเนื้อหาในการโต้ตอบด้วยข้อเสนอแนะ ชื่นชอบ แสดงความรู้สึกต่างๆ การผสมผสานเนื้อหากับแหล่งข้อมูลอื่นนอกเครือข่ายสังคม

4. ไล่ล่า (Chase) เนื่องจากพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมพบว่า ผู้ใช้เครือข่ายสังคมใช้เวลาในการเข้าใช้แต่ละครั้ง เนื่องจากสภาพแวดล้อมของเครือข่ายสังคมที่มีสารสนเทศที่มีปริมาณมาก การติดตามการสนทนาหรือมีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกันจึงเป็นเหมือนพฤติกรรมไล่ล่าข้อมูลของผู้ใช้

ลักษณะข้อมูลบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในแนววิธีการศึกษามานุษยวิทยาบนอินเทอร์เน็ตตามที่ Kozinets จำแนกไว้นั้นมีอยู่ 3 ลักษณะด้วยกัน คือ (1) ข้อมูลเชิงประวัติศาสตร์บนเครือข่าย (Archival Netnography Data) ซึ่งหมายถึงข้อมูลที่ผู้เก็บรวบรวมสามารถบันทึกไว้เพื่อหาร่องรอยต่างๆ ในเครือข่ายสังคมที่กำลังศึกษา เช่น ข้อความที่โพสต์ รูปภาพ เสียง หรือวิดีโอต่างๆ ในเครือข่ายสังคม เป็นต้น (2) ข้อมูลที่ไม่ได้อยู่ในรูปตัวอักษร (Non-Textual Cultural Data) หมายถึง ข้อมูลในรูปของรูปภาพวาด ภาพถ่าย วิดีโอ เสียง กราฟิก สัญลักษณ์ เป็นต้น และ (3) ข้อมูลจากการสืบเสาะค้นหา (Elicited Netnography Data) หมายถึง ข้อมูลที่ผู้เก็บรวบรวมได้จากการมีปฏิสัมพันธ์โดยตรงบนสนามการวิจัย ส่วนใหญ่จะเป็นผลมาจากการสัมภาษณ์และการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Kozinets, 2010, pp. 104-109) การจัดเก็บข้อมูลที่ได้นั้นสามารถทำได้ทั้งในรูปตัวอักษรออกมาแล้วบันทึกไว้เพื่ออ่าน (Text-Readable Files) หรือการบันทึกภาพหน้าจอก็ได้ (Captured Screen Images) (Kozinets, 2010, p. 116) นอกจากด้านพฤติกรรมส่วนบุคคลที่ได้จากการสังเกตแบบมีส่วนร่วมแล้ว ข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์นั้นยังสะท้อนให้เห็นรูปแบบการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้เพื่อกิจกรรมอื่นได้อีกด้วย โดยพิจารณาจากหน้าที่หลักของรูปแบบการใช้งานเป็นสำคัญ ซึ่งเฟซบุ๊กมีหน้าที่หลักโดยตัวเองคือหน้าที่ด้านการสื่อสาร แต่เมื่อพิจารณาเพิ่มเติมถึงลักษณะการใช้งานและเนื้อหาสาระที่ปรากฏก็จะทำให้หน้าที่ของเฟซบุ๊กนั้นเปลี่ยนแปลงไปทันที

การวิเคราะห์การมีส่วนร่วมในสื่อสังคม เป็นหน่วยในการวิเคราะห์แบบหนึ่ง (Unit of Analysis) ในการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดย Henri (1992, p. 125) ได้สร้างกรอบในการวิเคราะห์ไว้ดังนี้

ตารางที่ 10 กรอบในการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้สื่อสังคม

ประเภทข้อความ	มิติ	คำจำกัดความ	ตัวบ่งชี้
ข้อความที่เผยแพร่เนื้อหา	การมีส่วนร่วม (Participative)	จำนวนข้อความและการบรรยายที่เผยแพร่ในกลุ่มทั้งหมด	จำนวนข้อความและการบรรยาย
	สังคม (Social)	ข้อความที่บรรยายถึงเนื้อหาและประเด็นความรู้	การแนะนำเนื้อหาและความรู้ แสดงการสนับสนุนความคิดเห็นของสมาชิกอื่นๆ เช่น -รู้สึกเยี่ยมมากที่..... -ฉันว่าความคิดของนิโคลดีมากเลย...
ข้อความรวมทั้งหมด	ปฏิสัมพันธ์ (Interaction)	ข้อความที่แสดงการเชื่อมโยงถึงปัญหาหรือข้อความที่เคยพูดในกลุ่ม	-เพื่อตอบปัญหาของคุณผมว่า ..... -ตั้งที่เราได้กล่าวไว้ก่อนหน้านี้แล้วว่า..... -ฉันคิดว่าวิธีแก้ปัญหาดังกล่าว คือ....
ข้อความที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ร่วมกันหรือการตัดสินใจร่วมกัน	พุทธิปัญญา (Cognitive)	ข้อความที่แสดงให้เห็นถึงความรู้และทักษะที่ทำให้เกิดกระบวนการเรียนรู้	การถามคำถามในกลุ่ม เช่น -ปัญหานี้เกี่ยวข้องกับ.... -ปัญหานี้น่าจะประกอบด้วย.... การอ้างอิงแหล่งข้อมูลต่างๆ เช่น -น่าจะมีข้อมูลอื่นๆ ประกอบกันด้วยนะ.... -มีหลักเกณฑ์อะไรบ้าง... การตั้งสมมติฐานต่างๆ เช่น -เราตั้งสมมติฐานไว้อย่างไรบ้าง... -บทสรุปควรเป็นอย่างไร.... -เราจะตัดสินใจแบบนี้....

## ตารางที่ 10 (ต่อ)

ประเภทข้อความ	มิติ	คำจำกัดความ	ตัวบ่งชี้
ข้อความที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ร่วมกันหรือการตัดสินใจร่วมกัน	การรู้คิด (Metacognitive)	ข้อความที่แสดงให้เห็นถึงความตระหนักในตนเอง การควบคุมและกำกับตนเองที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ขึ้น	ทำนายผลที่เกิดขึ้นในลำดับถัดไป ตั้งคำถามถึงวัตถุประสงค์ในการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน ทำให้สมาชิกในกลุ่มระลึกถึงเป้าหมายที่ต้องการในแต่ละขั้นได้ -ฉันเข้าใจว่า.... -ฉันสงสัยว่า.....

ที่มา: Henri (1992, p. 125)

Gunawardena, Lowe, and Anderson (1997) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ในการวิเคราะห์การมีส่วนร่วมในสื่อสังคม คือ การศึกษากระบวนการสร้างรูปแบบของความรู้ใหม่ ที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนและถ่ายโอนความรู้และทำให้การเรียนรู้ นั้นมีคุณภาพมากขึ้น และเข้าใจในความคิดของสมาชิกคนอื่นๆ (Richest Exchange) และจนกระทั่งเกิดเป็นการบรรจบกันทางปัญญาในกลุ่ม (Convergence) และสร้างประสิทธิภาพในการแลกเปลี่ยนและถ่ายโอนความรู้ (Efficiency of Exchange) เป็นการเปลี่ยนคุณภาพของความรู้ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วยพลวัตในการทำงานเป็นทีม ทั้งการสะท้อนกลับ การตัดสินใจ และวิธีการแก้ปัญหาภายในกลุ่ม โดยสมาชิกต้องลัดอคติและทำงานต่างๆ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามที่กลุ่มได้ตั้งเป้าหมายไว้

ดังนั้น เมื่อการมีส่วนร่วมในสื่อสังคมของสมาชิก คือ  $P = 3A + 1.5B + 0.5C$

โดยกำหนดให้ [A] ข้อความที่เผยแพร่เนื้อหา [B] ข้อความที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ร่วมกันหรือการตัดสินใจร่วมกัน และ [C] ข้อความรวมทั้งหมด

[A] ข้อความที่เผยแพร่เนื้อหา จึงเป็นการแลกเปลี่ยนและถ่ายโอนความรู้ (Richest Exchange)

[B] ข้อความที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ร่วมกันหรือการตัดสินใจร่วมกัน จึงเป็นประสิทธิภาพในการแลกเปลี่ยนและถ่ายโอนความรู้ (Efficiency of Exchange)

[C] ข้อความรวมทั้งหมด จึงเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในสื่อสังคม (Interaction)

## ตอนที่ 4 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ และสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

### 1. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

#### 1.1 ความเป็นมาของสมรรถนะ

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะเริ่มจากการนำเสนอบทความทางวิชาการ “Testing for Competence Rather Than for Intelligence” ในวารสาร American Psychologist เมื่อปี ค. ศ.1960 ของ David C. McClelland นักจิตวิทยาแห่ง Harvard University ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดีของบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Excellent Performer) ในองค์กรกับระดับทักษะ ความรู้ ความสามารถ โดยเห็นว่า การวัดเชาวน์ปัญญาแบบดั้งเดิม (IQ) และการทดสอบบุคลิกภาพยังไม่เหมาะสมในการทำนายความสามารถหรือสมรรถนะของบุคคลได้ เพราะการวัดเชาวน์ปัญญาและบุคลิกภาพไม่ได้สะท้อนความสามารถที่แท้จริงออกมาได้ ส่วนสมรรถนะเป็นพฤติกรรมที่สามารถใช้ทำนายความสำเร็จในการทำงานได้ดีกว่าวิธีการทำนายแบบดั้งเดิมที่พิจารณาความสามารถของบุคคลจากระดับการศึกษาหรือคะแนนสอบเท่านั้น (McClelland, 1973, p. 3) ซึ่งในบทความได้เผยแพร่แนวคิดและสร้างแบบประเมินที่เรียกว่า การสัมภาษณ์เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรม (Behavioral Event Interview: BEI) เพื่อประเมินและค้นหาผู้ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดีที่เรียกว่า สมรรถนะ (Competency) ซึ่งก่อนหน้านี้กระทรวงการต่างประเทศ (US State Department) คัดเลือกเจ้าหน้าที่แผนกการบริการข้อมูลกระทรวงการต่างประเทศ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระดับอาวุโส (Foreign Service Information Officer: FSIOs Senior Officer) ด้วยแบบทดสอบ Foreign Service Officer Exam ประกอบด้วย การทดสอบทักษะที่จำเป็นในการทำงาน แต่กลับมีจุดด้อย คือ (1) เป็นการวัดผลเชิงวัฒนธรรมที่ทำให้ได้เจ้าหน้าที่ผิวขาวเท่านั้น และยิ่งใช้เกณฑ์ที่สูงมากทำให้คนเชื้อสายอเมริกาใต้ (Hispanic) หรือคนผิวดำมีโอกาสสอบได้น้อย ซึ่งสะท้อนให้เห็นการเลือกปฏิบัติในการคัดเลือก (2) ผลการทดสอบที่ผ่านมา พบว่า ไม่มีสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ต่อมา McClelland ผู้ก่อตั้งบริษัท Hay McBer ได้รับการติดต่อจากกระทรวงการต่างประเทศสหรัฐอเมริกาซึ่งได้ว่าจ้างให้ช่วยคัดเลือกเจ้าหน้าที่ ซึ่งในตอนนั้นเจ้าหน้าที่ที่ประจำการอยู่แทบทั้งหมดเป็นเจ้าหน้าที่ผิวขาว โดย McClelland ได้สร้างเครื่องมือใหม่ที่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้เที่ยงตรงมากขึ้น และเข้ามาช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าวข้างต้น ด้วยกระบวนการดังต่อไปนี้ (McClelland, 1998, p. 331)

(1) เปรียบเทียบผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานยอดเยี่ยม (Superior Performer) กับผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน (Average Performer)

(2) สร้างการประเมินด้วยเทคนิคที่เรียกว่า การสัมภาษณ์ด้วยการใช้เหตุการณ์ที่แสดงให้เห็น พฤติกรรม โดยตอบคำถามเกี่ยวกับความสำเร็จและความล้มเหลว 3 เรื่อง เพื่อค้นหาผู้ที่มี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดีเยี่ยม

(3) วิเคราะห์คะแนนสอบที่ได้จากการทำแบบทดสอบการสัมภาษณ์เหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับ พฤติกรรมของผู้ที่มีผลปฏิบัติงานยอดเยี่ยม และผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน เพื่อค้นหา พฤติกรรมที่แตกต่างกันและพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีนี้เรียกว่า สมรรถนะ จากจุด กำเนิดสมรรถนะดังกล่าวข้างต้นนี้ ทำให้นักการศึกษาและนักวิชาการได้นำวิธีการนี้มาใช้เป็นแนวทาง ในการศึกษาเรื่องสมรรถนะที่เป็นทางเลือกที่นอกเหนือไปจากการวัดเขาวนปัญญา ในเวลาต่อมา

## 1.2 ความหมายของสมรรถนะ

McClelland (1973, p. 3) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง บุคลิก คุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายใน ตัวของบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้บุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือปฏิบัติงานได้ตาม มาตรฐานที่กำหนดหรือภาระงานที่รับผิดชอบ ดังนั้นสมรรถนะจึงประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะ กล่าวได้ว่า สมรรถนะเป็นสิ่งที่แยกระหว่างระดับโดดเด่น และระดับมาตรฐาน และสมรรถนะเองก็สามารถบอกได้ว่า บุคลากรผู้ใดมีผลงานโดดเด่นหรือปานกลาง

Boyatzis (1982, p. 58) สมรรถนะ หมายถึง สิ่งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและเป็นตัวกำหนด พฤติกรรมของบุคคล เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของงานภายใต้ปัจจัยต่างๆ และสภาพแวดล้อมขององค์กร และผลักดันให้บุคคลมุ่งสู่ผลลัพธ์ที่กำหนดไว้ โดยมีขีดขั้นต่ำสุดของสมรรถนะ (Threshold Competency) ที่เป็นความรู้ทั่วไปของบุคคล แรงจูงใจ คุณลักษณะ ภาพลักษณ์ บทบาททางสังคม หรือทักษะของบุคคลที่เป็นเหตุผลที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้น สมรรถนะ คือ คุณลักษณะที่สนับสนุนการผลิตผลงานที่มีคุณภาพหรือผลงานที่โดดเด่นได้ (Productivity and Outcome) นอกจากนั้นยังกล่าวเพิ่มเติมอีกด้วยว่า ความแตกต่างระหว่างภาระงานและสมรรถภาพมี พื้นฐานความแตกต่างระหว่าง (1) ลักษณะของงานที่ได้รับกับสมรรถภาพและ (2) สิ่งที่คุณต้องมีใน การทำงานเพื่อดำเนินการให้ได้ตามระดับของสมรรถนะที่จำเป็นต้องใช้

Parry (1996, p. 11) สมรรถนะ คือ กลุ่มก้อนที่ประกอบด้วยความรู้ (Cluster of Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitudes) ของบุคคลที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อผลสำเร็จใน การทำงานของบุคคลนั้นๆ เป็นบทบาท หรือความรับผิดชอบที่มีความสัมพันธ์กับผลงาน และสามารถ วัดผลออกมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานและสามารถพัฒนาได้ด้วยการฝึกอบรม

Dubois (1998) สมรรถนะ คือ คุณลักษณะที่ประกอบด้วยความรู้ ทักษะ และความคิดที่เป็น แบบแผน และสามารถนำมาใช้งานแบบเดี่ยวหรือแบบร่วมกันได้อย่างดีเยี่ยม ได้ผลลัพธ์ตาม ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่กำหนด

Spencer and Spencer (1993, p. 11) กล่าวว่า สมรรถนะเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของแต่ละบุคคล (Underlying Characteristic) ที่มีความสัมพันธ์ในลักษณะเชิงเหตุผลกับเกณฑ์ในการวัด (Criterion-reference) และสมรรถนะทำให้บุคคลมีผลการปฏิบัติงานที่สูงกว่ามาตรฐาน (Superior Performance)

Rothwell (1996) กล่าวว่า สมรรถนะเป็นบุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ในของบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดี อาจารย์รวมถึงองค์ความรู้ ทักษะ ลักษณะนิสัย ความสามารถ ทศนคติ หรือความเชื่อ รูปแบบอื่นๆ ก็คือสมรรถนะเป็นอะไรที่แตกต่างจากบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดีและเป็นแบบอย่างของบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามเกณฑ์เฉลี่ยหรือต่ำกว่าเกณฑ์เฉลี่ย

McLagan (1977) ได้นิยามความหมายของสมรรถนะไว้ 6 แนวทาง คือ เป็นภาระงาน (as Job Tasks) เป็นผลลัพธ์ที่ได้จากการทำงาน (as Result of Work Effort) เป็นผลผลิต (as Output) เป็นความรู้ ทักษะ และทัศนคติ (as Knowledge, Skills and Attitudes) เป็นรายละเอียดของผู้ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดีเยี่ยมและมีคุณภาพ (as Qualities that Describe Superior Performer) เป็นกลุ่มของคุณลักษณะ (as Bundle of Attributes)

Richey, Fields, and Foxon (2000) ได้นิยามสมรรถนะไว้ว่า คือ ความรู้ ทักษะ หรือทัศนคติที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติกิจกรรมตามวิชาชีพ หรือคุณสมบัติตามมาตรฐานในการจ้างงานที่คาดหวังไว้

Hay Group (2012) กล่าวว่า สมรรถนะ เป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ทำให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานได้ โดยบุคลากรจะแสดงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่โดดเด่นมากกว่าเพื่อนร่วมงานในสถานการณ์การทำงานแบบเดียวกัน และแสดงให้เห็นถึงผลงานที่มีคุณภาพดีกว่าเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ จากความหมายนี้จะเห็นได้ว่า Hay Group ได้แยกคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมออกไว้ต่างหากจากความรู้และทักษะ เนื่องจากความรู้ ทักษะ และความสามารถต่างๆ นั้นเป็นสิ่งที่วัดได้ง่าย ในขณะที่คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมนั้นมีความซับซ้อนกว่าและวัดผลได้ยากกว่า ซึ่งการแยกออกจากกันจะทำให้ง่ายต่อการจัดการสมรรถนะของบุคลากรในองค์กร

สำนักพัฒนาระบบงานตำแหน่งและค่าตอบแทน สำนักงาน ก.พ. (2552ก) สมรรถนะ คือ กลุ่มของความรู้ความสามารถทักษะ ตลอดจนทัศนคติที่จำเป็นในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คุณลักษณะของบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมและผลของการปฏิบัติงาน ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งประกอบขึ้นจากทักษะความรู้ ความสามารถ ทศนคติ บุคลิกภาพ ค่านิยมของบุคคล หรือพฤติกรรมของผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานยอดเยี่ยมในงานต่างๆ

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. (2553ก) สมรรถนะ คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสร้างผลงานโดดเด่นในองค์กร

ผู้วิจัยสรุปว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐานที่มีผลต่อพฤติกรรมและผลของการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ ทักษะคิต

### 1.3 องค์ประกอบของสมรรถนะ

McClelland (1973) อธิบายเรื่องสมรรถนะ โดยใช้รูปแบบภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) 2 ส่วน คือ

1. ส่วนที่เห็นได้ง่าย (Visible) คือ ก้อนน้ำแข็งที่ลอยอยู่เหนือน้ำ ได้แก่ ความรู้ และทักษะที่เป็นสมรรถนะที่มีโอกาสพัฒนาได้ง่ายด้วยการศึกษา ค้นคว้า ฝึกอบรม และการฝึกปฏิบัติ

2. ส่วนที่มองเห็นได้ยาก (Hidden) คือ เป็นก้อนน้ำแข็งส่วนใหญ่ที่สุด ที่อาศัยอยู่ใต้น้ำ เป็นส่วนที่พัฒนาได้ยาก เนื่องจากเป็นส่วนที่อยู่ลึกลงไปหรือซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานเป็นอย่างมาก

ลักษณะส่วนบุคคลที่รู้จักกันดีคือแบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) ของ Spencer and Spencer (1993) ทักษะ และความรู้ต้องสามารถวิพากษ์ และสังเกตได้ (Discussable and Observable) เป็นส่วนหนึ่งมองเห็นได้ของภูเขาน้ำแข็ง แต่อัตมโนทัศน์ ทักษะคิต ค่านิยม และลักษณะบุคลิกภาพที่อยู่ภายใต้พื้นผิวจะไม่ได้สังเกตโดยตรง แต่เป็นปัจจัยส่วนหนึ่งที่เป็นแรงขับให้เกิดพฤติกรรมความเป็นมืออาชีพของบุคคล



ที่มา: Spencer and Spencer (1993, p. 11)

ภาพที่ 17 แบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model)



Spencer and Spencer (1993, p. 13) กล่าวว่า องค์ประกอบของสมรรถนะ ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบหลักคือ

1. สมรรถนะขั้นพื้นฐาน (Threshold Competencies) หมายถึง ความรู้หรือทักษะพื้นฐานที่บุคคลจำเป็นต้องมีในการทำงาน สมรรถนะพื้นฐานไม่ทำให้บุคคลมีผลงานที่แตกต่างจากผู้อื่น หรือไม่สามารถทำให้บุคคลมีผลงานที่ดีกว่าผู้อื่นได้

2. สมรรถนะที่ทำให้แตกต่างจากผู้อื่น (Differentiating Competencies) หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่ามาตรฐาน หรือดีกว่าบุคคลทั่วไป สมรรถนะกลุ่มนี้เน้นการใช้ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะอื่นๆ รวมถึงค่านิยม แรงจูงใจ และทัศนคติ เพื่อช่วยให้ประสบผลสำเร็จที่โดดเด่นในการทำงาน อีกทั้งนักวิชาการจำนวนมากให้ความสำคัญในการพัฒนามากกว่าสมรรถนะขั้นพื้นฐาน โดยสมรรถนะที่ทำให้แตกต่างจากผู้อื่นประกอบด้วย

2.1 แรงจูงใจ (Motive) คือ พลังที่ขับเคลื่อนภายในจิตใจของบุคคล และส่งผลต่อการกระทำของบุคคล เป็นสิ่งที่เกิดจากความปรารถนาที่แท้จริง และเป็นตัวกำหนดทิศทางหรือวิธีการเลือกที่จะแสดงออกถึงพฤติกรรม หรือตอบสนองต่อเป้าหมายหรือถอยห่างจากสิ่งเหล่านั้น

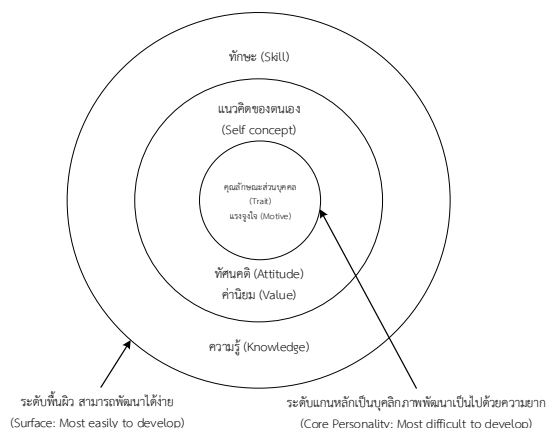
2.2 คุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) หมายถึง คุณลักษณะทางกายภาพของบุคคล เป็นลักษณะนิสัยใจคอของบุคคลที่เป็นพฤติกรรมถาวร และรวมถึงการตอบสนองของบุคคลต่อข้อมูลหรือสถานการณ์ที่เผชิญ

2.3 แนวคิดของตนเอง (Self-concept) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ (Attitude) ค่านิยม (Value) และภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง (Self-image) หรือ สิ่งที่คุณคิดว่าตนเองเป็น เป็นสิ่งที่ใช้ทำนายพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสถานการณ์ต่างๆ ได้

2.4 ความรู้ (Knowledge) เป็นความรู้ความเข้าใจเฉพาะด้านที่มนุษย์มีอยู่ในตน

2.5 ทักษะ (Skill) เป็นความสามารถด้านกายภาพที่มนุษย์กระทำหรือแสดงออกมา เกิดจากฝึกฝนเป็นประจำจนเกิดความชำนาญ รวมถึงการใช้ความคิดในการวิเคราะห์ วางแผน จัดการหาเหตุผลได้

นอกจากนั้น Spencer and Spencer (1993, p. 11) จึงนำแนวคิดของ McClelland มาสร้างสมรรถนะพื้นผิวและแกนกลาง (Surface Competency and Central Competency) กล่าวว่า สมรรถนะที่พื้นผิวสามารถพัฒนาได้ง่ายกว่าสมรรถนะที่อยู่แกนกลางที่พัฒนาได้ยากกว่า สามารถอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมได้ตามภาพที่ 18



ที่มา: Spencer and Spencer (1993, p. 11)

### ภาพที่ 18 ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ต้องการ

Bryant and Poustic (2001, p. 1) กล่าวว่า องค์ประกอบของสมรรถนะมี 3 กลุ่ม ดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความสามารถที่ถูกพัฒนาสามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานได้ เช่น ทักษะด้านมนุษย (Human Skills) ทักษะทางความคิดรวบยอด (Conceptual Skills) และ ทักษะทางเทคนิค (Technical Skills)

2. เจตคติและค่านิยมที่เหมาะสม (Appropriate Attitude and Value) หมายถึง คุณลักษณะด้านพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมามีผลกระทบต่อทำให้ความรู้และทักษะของบุคคล ซึ่งอาจทำให้มีความอดทนหรือท้อถอยในการปฏิบัติงาน

3. ประเภทของสมรรถนะ ที่ใช้ในการศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ที่ปฏิบัติงานแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

3.1 สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง สมรรถนะที่สะท้อนสิ่งที่ยังคงทำได้ดีที่สุดในองค์กร เป็นสมรรถนะที่จำเป็นของพนักงานทุกคนในองค์กรและเป็นพื้นฐานในการกำหนดค่านิยมขององค์กร

3.2 สมรรถนะด้านพฤติกรรม (Behavioral Competency) หมายถึง คุณลักษณะด้านการปฏิบัติงานของบุคคล ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับงานหลายๆ ด้านขององค์กร มีอิทธิพลและแรงผลักดันทำให้บุคคลเกิดการปฏิบัติงาน

3.3 สมรรถนะด้านเทคนิค (Technical Competency) หรือสมรรถนะด้านวิชาชีพ (Professional Competency) ซึ่งเป็นสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับความรู้ หรือทักษะเชิงเทคนิคจึงเป็นสมรรถนะที่จำเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านเฉพาะ

ผู้วิจัยสรุปได้ว่าสมรรถนะ มีองค์ประกอบ คือ คุณลักษณะพื้นฐาน (Characteristic) ที่จำเป็นในการดำเนินงานกิจกรรม (Activity) ตามภาระงาน (Task) หรือบทบาท (Role) ที่กำหนดไว้ โดยสมรรถนะมีรูปแบบ (Form) คือ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) ทัศนคติ (Attitude)

#### 1.4 ประเภทของสมรรถนะ

แนวทางสมรรถนะมีนิยามและขอบเขตตามประเด็นการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะที่ต่างกักัน และการใช้งานเป็นหลัก เนื่องจากเหตุผล 2 ข้อ คือ ความแตกต่างด้านวัฒนธรรม และความแตกต่างที่เกิดขึ้นจากทฤษฎี ศาสตร์การสอน วิธีการเรียนรู้ ซึ่งแต่เดิมโดยส่วนใหญ่จะกำหนดจากการศึกษาและตลาดแรงงานในประเทศนั้น และความแตกต่างด้านศาสตร์การสอนในประเด็นของวิธีการด้านทฤษฎีทั้งพฤติกรรมนิยม (Behaviouralists) พุทธิปัญญา (Cognitivists) และคอนสตรัคติวิสต์ (Constructivist) โดยพิจารณาจากระดับและความแตกต่างในมุมมอง ดังนี้ (1) ด้านหลักการสมรรถนะ เป็นมุมมองในหน้าที่การทำงาน (2) ความแตกต่าง ตามบริบทของสมรรถนะและสมรรถภาพ

จากการศึกษาพบว่า มีการกำหนดสมรรถนะในมุมมอง 3 แบบที่ต่างกักัน คือ (1) สมรรถนะระดับบุคคล (2) สมรรถนะหลัก และ (3) สมรรถนะในการบริหารจัดการองค์กร เป็นเครื่องมือในการวางโครงสร้างและอำนวยความสะดวกในการบริการทางการศึกษาให้ตรงกับตลาดแรงงาน (Boon & Van der Klink, 2001)

##### 1. สมรรถนะระดับบุคคล (Individual Competencies)

ผู้บุกเบิกสมรรถนะ (Precursor of Competencies) คือ Flanagan (1954) ได้สร้างแบบสัมภาษณ์โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ขั้นตอน (Critical Incident Interview) ซึ่งเป็นเทคนิคการสัมภาษณ์ โดยใช้แบบทดสอบความเข้าใจเป็นระดับขั้น (Thematic Apperception Test) เป็นการสืบเสาะทักษะที่ผู้สัมภาษณ์ต้องการ แต่ Flanagan ไม่ได้ใช้คำว่า สมรรถนะ

ต่อมา McClelland ได้เริ่มนำแนวคิดสมรรถนะมาใช้ในปี ค. ศ. 1973 สมรรถนะหรือลักษณะในระดับบุคคลได้รับการยอมรับว่าเป็นตัวพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่สำคัญของบุคลากร ซึ่งประสบความสำเร็จอย่างเท่าเทียมกันกับความถนัดทางวิชาการและเนื้อหาความรู้โดยการทดสอบ และกล่าวเพิ่มเติมว่า สมรรถนะเกิดจากแรงจูงใจที่กำหนดให้เป็นลักษณะพลังที่ค่อนข้างคงที่ โดยเลือกนำประสบการณ์และพฤติกรรมมาใช้ในการทำงานในสถานการณ์ที่เฉพาะเจาะจง (McClelland, 1973, 1980, 1985)

##### 2. สมรรถนะหลัก (Core Competency) สมรรถนะเป็นความสามารถขององค์กร (Competencies as Organization Capabilities)

Boyatzis (1982) ในหนังสือชื่อ The Competent Manager: A Model of Effective Performance ได้นิยามคำว่าสมรรถนะว่า เป็นความสามารถในงานหรือเป็นคุณลักษณะที่อยู่ภายในตัวบุคคลที่จะนำไปสู่การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Ulrich (1997) สมรรถนะ คือ ความสามารถร่วมกันขององค์กรและเป็นตัวแทนของทักษะทั่วไป ความสามารถ และความรู้ความเชี่ยวชาญที่มีอยู่ภายในองค์กร ดังนั้นรูปแบบสมรรถนะนี้จึงเป็น

เครื่องมือในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และเป็นความสามารถขององค์กรในการสร้างโครงสร้างและกระบวนการภายในที่มีอิทธิพลต่อสมาชิกเพื่อที่จะสร้างสมรรถนะเฉพาะขององค์กรและช่วยให้องค์กรปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านความต้องการของลูกค้าและด้านกลยุทธ์ได้

Prahalad and Hamel (1990) เขียนบทความ The Core Competence of the Corporation ใน Harvard Business Review ได้นิยามสมรรถนะหลักไว้ว่า เป็นผลของความรู้ทั่วไปที่มีอยู่ภายในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งสามารถประสานงานกับความสามารถในการผลิตและนวัตกรรม (Core Product) หากใช้การเข้าถึงที่มีศักยภาพจะสามารถนำไปสู่ตลาดและลูกค้าในวงกว้างโดยนำการมีส่วนร่วมไปใช้ในการสร้างผลประโยชน์ให้กับลูกค้าที่เป็นจุดสุดท้ายของห่วงโซ่อุปทาน และสมรรถนะหลักเป็นเรื่องยากที่จะเลียนแบบหรือคัดลอกได้ ต่อมาในหนังสือ Competing for The Future ของ Hamel and Prahalad (1994) ได้นำเสนอแนวคิดสมรรถนะหลัก เป็นความสามารถหลักขององค์กรธุรกิจ โดยการประกอบธุรกิจนั้นจะต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญที่สำคัญ เช่น พื้นฐานความรู้ ทักษะ และความสามารถ หรือพฤติกรรมและนิสัยในการทำงานที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงสุดตรงตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร โดยสิ่งนี้เท่านั้นที่จะทำให้องค์กรธุรกิจสามารถชนะในการแข่งขัน และเป็นสิ่งที่คู่แข่งไม่สามารถลอกเลียนแบบได้

ต่อมาได้มีการนำแนวคิดไปประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงาน (Management Tools) มากขึ้นและยอมรับว่าเป็นเครื่องมือร่วมสมัยที่องค์กรต้องมีใช้อยู่ในระดับต้นๆ โดยในการสำรวจ 708 บริษัททั่วโลก พบว่า สมรรถนะหลักเป็นเครื่องมือที่ได้รับความนิยม 1 ใน 3 รองจากการกำกับดูแลกิจการ (Corporate Code of Ethics) และการวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Planning) (พสุ เดชะรินทร์, 2546, p. 13) แสดงว่า สมรรถนะหลักมีความสำคัญในการบริหารงานให้ประสบความสำเร็จ จึงมีผู้นำแนวคิดสมรรถนะมาปรับใช้ในหน่วยงานรัฐและเอกชนของไทยหลายหน่วยงาน

3. สมรรถนะในการบริหารจัดการในองค์กร (Managing Competencies in the Organization)

ผู้บุกเบิกในการจัดการสมรรถนะ (Pioneer in Managing Competencies) คือ McLagan (1980) กำหนดรูปแบบสมรรถนะ เป็นเครื่องมือในการตัดสินใจ/การจัดการซึ่งเป็นรูปแบบแรกที่อธิบายข้อกำหนดหรือมาตรฐานในการทำงานและสามารถเป็นศูนย์กลางสำหรับกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลทั้งหมด เช่น การประเมินความสามารถ การคัดเลือกฯ (McLagan, 1989, p. 77)

ส่วน Spencer, and Spencer (1993) กล่าวว่า สมรรถนะ เป็นเครื่องมือในการจัดการรูปแบบสมรรถนะหรือสมรรถนะในการปฏิบัติ (Tools in Competencies Management Competencies Models in Practice) ได้อธิบายวิธีการของการสร้างรูปแบบสมรรถนะภายในองค์กรที่เรียกว่า วิธีการคลาสสิกและ/หรือเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนแรกเป็นพื้นฐานสำหรับรูปแบบสมรรถนะ คือ การเลือกกระบวนการทำงานที่มีคุณค่าสูงและมีความสัมพันธ์กับองค์กร

### 1.5 ประเภทเครื่องมือในการวัดสมรรถนะ

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. (2553ก) แบ่งการวัดและประเมินสมรรถนะแบ่งออกเป็นกลุ่มใหญ่ๆ 3 กลุ่ม คือ

1. การทดสอบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Tests of Performance) เป็นแบบทดสอบการทำงานด้วยการเขียนอธิบาย แบบเลือกตอบ หรือแสดงการหมุนรูปทรงเรขาคณิตเพื่อวัดความสามารถของบุคคล ตัวอย่างเช่น แบบทดสอบความสามารถโครงสร้างทางจิตทั่วไป (General Mental Ability) แบบทดสอบมิติสัมพันธ์ (Spatial Ability)

2. แบบสังเกตพฤติกรรม (Behavior Observations) เป็นแบบทดสอบที่ใช้การสังเกตพฤติกรรมตามสถานการณ์ เช่น การสังเกตพฤติกรรมการในสังคม การทำงาน

3. แบบรายงานตนเอง (Self-Reports) เป็นแบบทดสอบที่ให้ผู้ตอบได้รายงานเกี่ยวกับตนเองเกี่ยวกับความรู้สึก ทศนคติ ความเชื่อ และแบบรายงานตนเองอาจใช้พร้อมกับการสังเกตพฤติกรรมด้วย เนื่องจากสมรรถนะเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรม ดังนั้นการวัดหรือประเมินที่สอดคล้องที่สุด คือ การสังเกตพฤติกรรม

Rothwell and Graber (2010, pp. 14-18) กล่าวว่า เนื่องจากการวัดสมรรถนะทำได้ค่อนข้างลำบากจำเป็นต้องอาศัยวิธีการหรือเครื่องมือในการวัด ดังนี้

1. ประวัติการทำงานของคุณ

2. ผลประเมินการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) เป็นข้อมูล 2 แบบ คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่เป็นภาระงานที่เป็นเนื้องานแท้ๆ (Task Performance) และ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ไม่ใช่ภาระงาน (Contextual Performance) แต่เป็นบริบทในเนื้องานนั้นๆ เช่น พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน

2.1 ผลการสัมภาษณ์ (Interview) เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ด้วยแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ซึ่งมีการกำหนดประเด็นในการสัมภาษณ์ไว้ก่อน และแบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง เป็นการสนทนาตามสถานการณ์ให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด

2.2 การประเมินตนเอง (Self-Assessment) เป็นการประเมินสมรรถนะด้วยตนเองตามรายการตัวบ่งชี้พฤติกรรมในรูปแบบสมรรถนะที่องค์กรกำหนดไว้

2.3 การประเมินโดยผู้จัดการ (Manager Assessments) เป็นการประเมินสมรรถนะโดยผู้จัดการตามรายการตัวบ่งชี้พฤติกรรมในรูปแบบสมรรถนะที่องค์กรกำหนดไว้ เพื่อนำไปสร้างแผนพัฒนาความก้าวหน้าและเพื่อมอบหมายงานในอนาคต

2.4 ศูนย์ประเมิน (Assessment Center) จะเป็นศูนย์การวัดทางจิตวิทยา

2.5 การประเมินแบบ 360 องศา (360 Degree Feedback) เป็นการประเมินรอบด้านจากทั้งเจ้านาย ลูกน้อง เพื่อนร่วมงาน

2.6 การประเมินแบบ 180 องศา (180 Degree Assessments) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งวงจรในระดับบุคคล โดยใช้สมรรถนะเป็นหลักในการวัดพฤติกรรม ผลลัพธ์ที่ได้จากการทำงานรวมถึงคุณภาพโดยการประเมินตนเอง และจากการประเมินของผู้ร่วมงาน

2.7 ประกาศนียบัตร (Certifications) เป็นการประเมินสมรรถนะจากผู้สอนและผู้เชี่ยวชาญ โดยใช้วิธีการสังเกต ด้วยการให้คะแนนก่อนการพัฒนา (Pre-Developed Rating Sheet) และการสัมภาษณ์ด้วยคำถามถึงรูปแบบการตัดสินใจ (Critical Question)

2.8 การทดสอบระดับความเชี่ยวชาญ (Proficiency Tests) เป็นการให้คะแนนเป็นระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้เงื่อนไขในการควบคุม (Blanchard, & Thacker, 2004, p. 147) ประกอบด้วย 2 แบบคือ การทดสอบพุทธิพิสัย (Cognitive Tests) เป็นการวัดระดับความรู้เนื่องจากภาระงานที่ได้รับผิดชอบต่างต้องใช้ความรู้ในการทำงานเป็นการวัดความรู้ที่ชัดแจ้ง (Declarative Knowledge) เพื่อสะท้อนระดับความเชี่ยวชาญ เช่น การทดสอบด้วยกระดาษและดินสอ (Paper-and-Pencil Tests) และการทดสอบพฤติกรรม (Behavioral Tests) เป็นการวัดทักษะเพื่อกำหนดทักษะที่ต้องการของบุคลากรในการทำงาน โดยออกแบบด้วยการสะท้อนสถานการณ์ในการทำงานใช้มาตรวัดเป็นระดับคะแนนมาตรฐานและกำหนดเกณฑ์ในการวัด เช่น ตัวอย่างงาน (Sample)

## 2. แนวคิดการสังสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

การสังสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพเริ่มได้รับการระบุหลังจากสงครามโลกครั้งที่สองโดยนักจิตวิทยาชาวดัตช์ชื่อ Adriaan de Groot ในขอบเขตของหมากรุก (de Groot, 1965) โดยตั้งสมมติฐานว่าความแตกต่างระหว่างระดับปรมาจารย์ (Grandmasters) และระดับมือสมัครเล่น (Amateurs) โดยใช้วิธีที่ค้นหาทางออกในสภาวะที่ยุ่งเหยิง (Maze) ในตำแหน่งที่เป็นไปได้โดยการตั้งสมมติฐานว่าระดับปรมาจารย์จะค้นหาในเชิงลึกและพิจารณาการเคลื่อนไหวมากกว่า โดยทดสอบสมมติฐานจากการเก็บรวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลโปรโตคอลทางด้านวาจา (Verbal Protocol Analysis: VPA) ของผู้เล่นที่จะต้องพยายามหาจังหวะการเคลื่อนไหวมากในตำแหน่งที่ดีที่สุด ซึ่งผลการวิจัยของ de Groot ไม่ตรงกับสมมติฐานโดยพบว่า มีเพียงความแตกต่างเล็กน้อยในโครงสร้างของการค้นหา แต่ระดับปรมาจารย์จะใช้เวลาไม่กี่ยินาทีก็สามารถที่จะเห็นวิธีการเคลื่อนไหวที่แท้จริงและเข้าใจในความหมายของตำแหน่งหมาก การรับรู้จึงเป็นสิ่งสำคัญในเกมหมากรุกโดยเป็นการแสดงทั้งตรรกะและเขาวงกตซึ่งเป็นเหตุผลที่สนับสนุนความสามารถของระดับปรมาจารย์ในการจดจำตำแหน่งที่เกือบสมบูรณ์แบบทั้งที่ใช้เวลาไม่กี่ยินาที และยังสนับสนุนในเรื่องการวิเคราะห์รายละเอียดของการเคลื่อนไหวและการมองไปที่ตำแหน่งการเดินหมากใหม่อีกด้วย (de Groot, Gobet, & Jongman, 1996)

## 2.1 ความหมายของการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

Hoffman (1996) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ เป็นทฤษฎีในระดับบุคคลโดยมีคุณลักษณะทั้งด้านจิตวิทยา และพฤติกรรมนิยม เป็นหัวใจปัญญา (Intelligence) ในแบบดั้งเดิมที่เป็นตัวทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Performance) และเป็นทักษะความชำนาญที่เป็นไปตามมาตรฐาน

Ceci and Liker (1986) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ คือ แด้มต่อ (Handicappers) ของบุคคลที่เป็นตัวทำนายอัตราต่อรองในการแข่งขัน โดยตั้งเป็นสมมติฐานจากข้อมูลที่เก็บรวบรวมอย่างเป็นเหตุเป็นผล และการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพจะมีความซับซ้อนกว่าหัวใจปัญญา

Hunt (2006, p. 31) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ หมายถึง เป็นผู้ที่ใช้เวลาจัดการกับการเคลื่อนไหวตามลำดับความสำคัญด้วยความรู้และทักษะในการแก้ปัญหาและชนะในเกมส์ได้

Ericsson (2006, p. 3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ หมายถึง คุณลักษณะ ทักษะ และความรู้ที่โดดเด่นและมีความเชี่ยวชาญมากกว่าระดับฝึกหัดที่ยังประสบการณ์น้อย

Cianciolo et al. (2006, p. 614) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ หมายถึง ความแตกต่างระดับบุคคลที่มีหลักฐานเชิงประจักษ์ว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่โดดเด่นและเป็นที่ยอมรับแตกต่างจากบุคคลอื่นๆ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพเกิดจากผสมผสานกันระหว่างความรู้โดยนัย (Tacit Knowledge) และเขาวงกตปัญญาเชิงปฏิบัติ (Practical Intelligence) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพจึงเป็นความสามารถในการประมวลผลข้อมูล (Information-processing) ความรู้ในเชิงลึกและการจัดการความรู้ (Knowledge Depth and Organization) และสภาพแวดล้อมที่เปิดโอกาสให้แสดงออกถึงความเชี่ยวชาญ (Environment Opportunity) ที่ประกอบไปด้วย กลไกทางจิตที่ทำงานกับการได้มาซึ่งความรู้ และสถานการณ์ที่เป็นปัญหา (pp. 614-616)

Boyer (2005) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ เป็นกระบวนการทางพุทธิปัญญาอย่างเป็นเหตุเป็นผล (Cognitive Rational Process) ที่อยู่ในรูปมโนทัศน์ที่เกี่ยวกับการแสดงความเป็นไปได้ และระดับความมั่นใจ ตลอดจนการชี้ให้เห็นถึงแหล่งที่มาของความรู้ (Epistemic forms) หรือเรียกว่าปรากฏการณ์การสั่งสมความเชี่ยวชาญ (Phenomenology of Expertise) เป็นการรับรู้ได้ด้วยตนเองและแพร่ขยายขอบเขตของจิต และเป็นภาวะผูกพันที่เกิดจากประสบการณ์ส่วนตัวที่เปลี่ยนไปเป็นกิจกรรมทางจิตที่ส่งเสริมให้ออกมาเป็นรูปหรือพฤติกรรม (Corporeality)

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. (2553ก) ให้ความหมายว่า ความสนใจใฝ่รู้สั่งสม ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติราชการด้วยการศึกษา ค้นคว้าและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานที่เกิดจากการแสวงหาความรู้ ค้นคว้าและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการทำงานของตนเองได้

## 2.2 ลักษณะของการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

Cattell (1971) นักจิตวิทยาชาวอังกฤษได้พยายามนำเอาเชาวน์ปัญญาแบบ A และเชาวน์ปัญญาแบบ B ตามแนวคิดของ Donald O. Hebb (1949) มารวมเป็นโครงสร้างเดียวกัน Cattell จึงแบ่งเชาวน์ปัญญาออกเป็น (1) เชาวน์ปัญญาเหลวหรือเชาวน์ปัญญาตั้งแต่กำเนิด (Fluid Intelligence) และ (2) เชาวน์ปัญญาผลึก (Crystallized Intelligence) โดยเชาวน์ปัญญาเหลวหมายถึง ความสามารถที่จะเข้าใจความสัมพันธ์ที่ซับซ้อน เป็นอิสระจากประสบการณ์และวัฒนธรรม ดังนั้นจึงเป็นเชาวน์ปัญญาที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับสภาวะทางร่างกาย เช่น การคิดหาเหตุผล และการคิดเชิงนามธรรม ส่วนเชาวน์ปัญญาผลึกพัฒนามาจากเชาวน์ปัญญาเหลวและเชาวน์ปัญญาผลึกเกิดจากสภาพแวดล้อม ประสบการณ์ และการเรียนรู้จากเชาวน์ปัญญาผลึก ประกอบด้วยความรู้และทักษะที่ได้รับการสะสม (Built up) ตลอดช่วงเวลาของชีวิต (Life span) เช่น ความสามารถในการแก้ปัญหา นิยามหลักการของตน หรือกำหนดจุดยืน

Hunt (2006, p. 32) ผู้ที่มีการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพจะต้องมีความสามารถในการให้เหตุผลได้เรียกว่าเชาวน์ปัญญาแบบเหลว (Fluid Intelligence) หมายถึง ความสามารถที่จะเข้าใจความสัมพันธ์ที่ซับซ้อน เป็นอิสระจากวัฒนธรรม และสามารถนำความรู้ที่มีมาใช้ในการแก้ไขปัญหาได้เรียกว่ามีเชาวน์ปัญญาแบบผลึกได้อีกด้วย (Crystallized Intelligence)

Ericsson (2006, pp. 3-4) สามารถแบ่งผู้ที่มีการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพได้ 3 ประเภท คือ (1) เป็นผู้ที่สามารถแสดงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างเยี่ยมยอดตามภาระงานที่ได้รับ (Superior Performance) (2) เป็นผู้ที่สามารถแสดงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ตามภาระงานที่ได้รับอย่างซ้ำๆ และต่อเนื่อง (Reproducible Performance) (3) เป็นผู้ที่สามารถเป็นที่ปรึกษา ให้คำแนะนำและพยากรณ์ถึงคุณค่าในอนาคตและวิธีการแก้ไขปัญหาได้ (Peer Nomination) ซึ่งจะแตกต่างจากสองประเภทแรก เพราะไม่ได้แสดงออกตามภาระงานที่ได้รับก็ได้ แต่ซ่อนอยู่ภายใต้เชาวน์ปัญญา

Cianciolo et al. (2006, pp. 616-617) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ เป็นคุณลักษณะทางจิตวิทยาที่เกิดจากการสั่งสมความรู้และเชาวน์ปัญญาแบบต่างๆ ก่อรูปขึ้นมาเป็นการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพอีกที การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพจึงเป็นส่วนผสมกันระหว่างความรู้โดยนัย (Tacit Knowledge) และเชาวน์ปัญญาเชิงปฏิบัติ (Practical Intelligence) ดังนั้นจึงประกอบด้วยส่วนต่างๆ มากมายของพุทธิปัญญารูปแบบต่างๆ ประกอบด้วย (1) เชาวน์



ปัญญาแบบทั่วไป (General Intelligence) (2) เชาวน์ปัญญาแบบผลึก (Crystallized Intelligence) (3) ความรู้ในงาน (Job Knowledge) เป็นความรู้ที่เป็นข้อเท็จจริง (Declarative Knowledge) เป็นการนำข้อเท็จจริงและหลักการมาใช้ในการแก้ปัญหาในงานหรือแก้ปัญหาเชิงรุก (4) ความรู้เชิงปฏิบัติการ (Procedural Knowledge) เป็นความรู้ที่ตรงข้ามกับความรู้ที่เป็นข้อเท็จจริง เป็นทักษะที่เกิดจากความเชี่ยวชาญ ดังนั้นจึงเป็นความรู้ถึงวิธีการตัดสินใจกระทำกรต่างๆ ในงาน เป็นความรู้สุดท้ายที่เป็นผลลัพธ์จากระบวนการเรียนรู้จากการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ความรู้เชิงปฏิบัติการเกิดจากเชาวน์ปัญญาที่บุคคลสั่งสมเอาไว้ภายในตนได้ปะทะสังสรรค์กับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปมาจนเกิดเป็นความเชี่ยวชาญ และ (5) บุคลิกภาพและแรงจูงใจ (Personality and Motivation) เพื่อนำบุคลิกภาพและแรงจูงใจไปใช้ขับเคลื่อนการเรียนรู้และสร้างประสบการณ์ให้เกิดเป็นเชาวน์ปัญญาเชิงปฏิบัติอีกทีหนึ่ง (Practical Intelligence)

สรุปได้ว่า ลักษณะของการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ คือ ความรู้โดยนัยที่ผสมผสานกับเชาวน์ปัญญาเชิงปฏิบัติ จนตกผลึกเป็นความรู้ความเชี่ยวชาญ โดยมีขั้นตอนการเกิดการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ คือ ความสามารถในการประมวลผลข้อมูล ความรู้ในเชิงลึกและการจัดการความรู้ สภาพแวดล้อมที่เปิดโอกาสให้แสดงออก

### 2.3 ระดับความเชี่ยวชาญหรือขีดความสามารถ (Proficiency Level)

ขีดความสามารถ หมายถึง ระดับพฤติกรรมที่แสดงออกให้เห็นถึงความสามารถ ความชำนาญในแต่ละสมรรถนะ Dreyfus and Dreyfus (1986) นำเสนอรูปแบบระดับสมรรถนะจากทฤษฎีการได้มาซึ่งทักษะ (The Skill Acquisition Theory) ในปี 1980 โดยเป็นโครงสร้างทางจิต (Schema) ที่จำแนกความแตกต่างของบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ที่เยี่ยมจากบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามเกณฑ์เฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์คุณภาพแบบเป็นคู่สี่ (Four Binary Qualities) ประกอบด้วย (1) ความทรงจำ (Recollection) ไม่รับรู้สถานการณ์หรือรับรู้สถานการณ์ (Non-Situational or Situational) (2) การรับรู้ (Recognition) จำแนกหรือแบบองค์รวม (Decomposed or Holistic) (3) การตัดสินใจเชิงวิเคราะห์หรือการตัดสินใจในการริเริ่มบางสิ่งบางอย่าง (Decision Analytical or Intuitive) (4) ความตระหนักรู้ (Awareness) การตรวจสอบหรือการดูดซึม (Monitoring or Absorbed) แสดงเป็นตารางได้ดังนี้

ตารางที่ 11 รูปแบบระดับสมรรถนะจากทฤษฎีการรวบรวมทักษะ

ระดับความเชี่ยวชาญ	ความทรงจำ (Recollection)	การรับรู้ (Recognition)	การตัดสินใจ (Decision)	ความตระหนัก (Awareness)
1. ฝึกหัดหรือพื้นฐาน (Novice)	แบบไม่รับรู้ สถานการณ์	แบบจำแนก (Decomposed Recognition)	แบบเชิงวิเคราะห์ (Analytical Decision)	แบบตรวจสอบ ความตระหนัก (Monitoring Awareness)
2. เริ่มต้นเข้าสู่ขั้นสูง (Advanced Beginner)	(Non-Situational Recollection)			
3. สมรรถภาพ (Competence)	รับรู้สถานการณ์ (Situational Recollection)	แบบจำแนก (Decomposed Recognition)	แบบเชิงวิเคราะห์ (Analytical Decision)	แบบตรวจสอบ ความตระหนัก (Monitoring Awareness)
4. ชำนาญการ (Proficiency)	รับรู้สถานการณ์ (Situational Recollection)	แบบองค์รวม (Holistic Recognition)	แบบเชิงวิเคราะห์ (Analytical Decision)	แบบตรวจสอบ ความตระหนัก (Monitoring Awareness)
5. ความเชี่ยวชาญ (Expertise)	รับรู้สถานการณ์ (Situational Recollection)	แบบองค์รวม (Holistic Recognition)	แบบใช้งานง่าย (Intuitive Decision)	แบบตรวจสอบ ความตระหนัก (Monitoring Awareness)
6. ความรอบรู้ (Mastery)	รับรู้สถานการณ์ (Situational Recollection)	แบบองค์รวม (Holistic Recognition)	แบบใช้งานง่าย (Intuitive Decision)	แบบดูดซึม (Absorbed Awareness)
7. ภูมิปัญญาในทางปฏิบัติ (Practical Wisdom)				

ที่มา: Dreyfus and Dreyfus (1986)

จากตารางจะเห็นว่า Dreyfus and Dreyfus (1986) จำแนกระดับความเชี่ยวชาญออกเป็น 5 ระดับ คือ

1. ระดับฝึกหัดหรือพื้นฐาน (Novice) คือ การยึดมั่นกฎหรือแผนอย่างเข้มงวด โดยไม่ใช้พิจารณาตัดสินใจ (Discretionary Judgment)

2. ระดับเริ่มต้นเข้าสู่ขั้นสูง (Advanced Beginner) คือ มีข้อจำกัดการรับรู้สถานการณ์ (Situational Perception) และปฏิบัติงานโดยให้ความสำคัญอย่างเท่าเทียมกันในทุกงาน

3. ระดับสมรรถภาพ (Competence) คือ สามารถรับมือได้ทั้งกิจกรรมหลากหลายและสั่งสมข้อมูลในปริมาณมากได้ (Coping with Crowdedness) รับรู้เป้าหมายในการดำเนินการบางส่วน (Perception of Actions) สามารถปรับแผนที่วางไว้ได้ (Deliberate Planning) มีหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติ (Formulates Routines)

4. ระดับชำนาญการ (Proficiency) คือ มองสถานการณ์แบบองค์รวม (Holistic View of Situation) จัดลำดับความสำคัญในแต่ละด้าน (Prioritizes Importance of Aspects) รับรู้ความผิดปกติและการเบี่ยงเบนจากรูปแบบเป้าหมายปกติ (Perceives Deviations from the Normal Pattern) เชื่อมันตามคำแนะนำที่ดีและมีความหมายต่องานสามารถนำมาปรับให้เข้ากับสถานการณ์ที่เป็นอยู่ (Employs Maxims)

5. ระดับความเชี่ยวชาญ (Expertise) คือ อยู่เหนือความเชื่อมั่นในกฎระเบียบ แนวทางและความเชื่อทั้งหลาย (Transcends Reliance on Rules) เข้าใจสถานการณ์โดยยึดพื้นฐานในเชิงลึก และมีปรีชาญาณที่เข้าใจสถานการณ์โดยนัยได้ง่าย (Intuitive Grasp of Situations) มีวิสัยทัศน์ในการกระทำให้เป็นรูปธรรมได้ (Vision of What is Possible) ใช้วิธีการวิเคราะห์สถานการณ์ใหม่หรือกรณีที่เกิดปัญหา (Analytical Approaches)

และต่อมา Dreyfus (2001) ได้ขยายเป็น 7 ระดับ คือ (6) ระดับความรอบรู้ (Mastery) และ (7) ระดับภูมิปัญญาในทางปฏิบัติ (Practical Wisdom) จะเน้นความสำคัญของสมรรถนะที่การสะท้อนออกมาเป็นพฤติกรรม

Benner (1984) กรอบแนวคิดความเชี่ยวชาญของ Benner (Benner's Framework Novice-Expert) โดยนำแนวคิดของ Dreyfus and Dreyfus (1986) มาดัดแปลงเพื่ออธิบายสมรรถภาพว่า เป็นบันไดก้าวหน้าของวิชาชีพพยาบาล โดยพยาบาลจะเป็นผู้มีสมรรถภาพ (Competent Nurses) ได้นั้นจะต้องเพิ่มพูนทั้งทางด้านความรู้ความเข้าใจทางคลินิก ทักษะการปฏิบัติงาน คาดการณ์การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ระดับของทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติกรพยาบาล (Level of Competency) มี 5 ระดับ ได้แก่

1. ระดับฝึกหัดหรือพื้นฐาน (Novice) เป็นผู้ที่เริ่มต้นโดยยังไม่มีประสบการณ์หรือเคยอยู่ในสถานการณ์ที่คาดหวังว่าจะทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในระดับนี้เป็นการฝึกทักษะในสถานการณ์ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือเงื่อนไขที่สามารถวัดผลได้ การฝึกทักษะจะมีข้อจำกัดและไม่ค่อยยืดหยุ่น เพราะต้องใช้ความจำ และทำตามกฎเกณฑ์อย่างเคร่งครัดเนื่องจากผู้เรียนไม่มีประสบการณ์เป็นการฝึกปฏิบัติแบบยึดกฎเกณฑ์เป็นพื้นฐานและการฝึกปฏิบัติเป็นส่วนๆ

2. ระดับเริ่มต้นเข้าสู่ขั้นสูง (Advanced Beginner) เป็นระดับที่สามารถสาธิตการปฏิบัติงานได้ในระดับเฉลี่ย (Demonstrate Marginally) มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่สามารถยอมรับได้ครอบคลุมในทุกสถานการณ์รู้ในองค์ประกอบของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น สามารถพัฒนาหลักการโดยยึดประสบการณ์เป็นพื้นฐานและใช้ประสบการณ์เป็นแนวทางในการปฏิบัติ

3. ระดับสมรรถภาพ (Competent) เป็นระดับการวางแผนในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายในระยะยาวได้ เป็นการวางแผนโดยยึดจิตสำนึก (Conscious) ลักษณะนามธรรม (Abstract) การไตร่ตรองวิเคราะห์ปัญหา

4. ระดับชำนาญการ (Proficient) เป็นระดับการรับรู้สถานการณ์แบบองค์รวมในทุกแง่มุมและนำเสนอมุมมองของตนเองทั้งในด้านประสบการณ์และสถานการณ์ โดยต้องมีความรู้ความเข้าใจในภาพรวมทั้งหมดเพื่อทำการตัดสินใจหรือปรับพฤติกรรมในการตอบสนองต่อสถานการณ์

5. ระดับผู้เชี่ยวชาญ (Expert) เป็นระดับการเชื่อมโยงและมีความรู้ความเข้าใจสถานการณ์ในเชิงลึก ผู้เชี่ยวชาญไม่จำเป็นต้องอาศัยหลักการวิเคราะห์ ผู้เชี่ยวชาญมีความเข้าใจในสถานการณ์ง่ายซึ่งทำให้การนำมาใช้เพื่อตรวจสอบการกระทำ การปฏิบัติงานของผู้เชี่ยวชาญจะมีความยืดหยุ่นและมีความเชี่ยวชาญสูง

Foley and Hart (1992) ได้จำแนกการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพโดยใช้ศัพท์ของสมาคมช่างฝีมือ (Craft Guilds) ในยุคกลาง แบ่งออกเป็น 7 ระดับ คือ

1. ระดับไม่มีความรู้ (Naivette) เป็นระดับที่ไม่มีความรู้ในขอบเขตทั้งหมด

2. ระดับฝึกหัดหรือพื้นฐาน (Novice) เป็นระดับมีสมาชิกที่เข้ามาฝึกงานใหม่ได้มีการสัมผัสกับขอบเขตบางขอบเขตบ้างหรือน้อยที่สุด

3. ระดับเบื้องต้น (Initiate) เป็นระดับที่ได้ผ่านช่วงเริ่มต้นโดยเริ่มมีการเรียนการสอนเบื้องต้น

4. ระดับฝึกงาน (Apprentice) เป็นระดับที่มีการเรียนรู้ของผู้เรียนที่อยู่ในระหว่างโปรแกรมการเรียนการสอนที่สูงกว่าระดับเบื้องต้น ซึ่งแบบดั้งเดิมการฝึกงานจะฝังอยู่ในโดเมนโดยอาศัยความช่วยเหลืออยู่กับผู้ที่อยู่ในระดับที่สูงกว่า โดยมีระยะเวลาของการฝึกงานขึ้นอยู่กับขอบเขต

5. ระดับชำนาญการ (Journeyman) เป็นระดับที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยไม่ต้องกำกับดูแลมาก สามารถทำงานภายใต้คำสั่งได้ มีประสบการณ์และมีความน่าเชื่อถือหรือเป็นผู้ที่ได้ประสบความสำเร็จตามระดับสมรรถภาพที่กำหนด และส่วนใหญ่บุคคลากรจะยังคงอยู่ในระดับนี้ไปตลอดชีวิต

6. ระดับผู้เชี่ยวชาญ (Expert) เป็นระดับที่มีความโดดเด่นหรือยอดเยี่ยมสูงกว่าระดับชำนาญการได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน มีตัดสินใจที่ถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ และมีประสิทธิภาพแสดงให้เห็นถึงทักษะที่สมบูรณ์ แสดงความพยายามในการทำงาน และผู้ที่มีความสามารถในการ

จัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยบางขอบเขตจะหาบุคลากรที่มีระดับผู้เชี่ยวชาญได้ยาก นอกจากนี้ผู้เชี่ยวชาญ คือ บุคลากรที่มีทักษะพิเศษหรือมีความรู้ที่ได้มาจากประสบการณ์ในขอบเขตความรู้ย่อย

7. ระดับรอบรู้ (Master) ในแบบดั้งเดิมเป็นระดับที่ผู้รอบรู้มาจากระดับชำนาญการหรือผู้เชี่ยวชาญที่มีคุณสมบัติที่สามารถสอนให้ผู้ที่อยู่ในระดับต่ำกว่า หรือเป็นชนชั้นหัวกระทิในกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่มีตัดสินใจที่กำหนดกฎ ระเบียบ มาตรฐานหรือแนวคิดอุดมคติ นอกจากนี้ผู้รอบรู้เป็นผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับการยกย่องโดยผู้เชี่ยวชาญด้านอื่นๆ หรือเป็นผู้เชี่ยวชาญในผู้เชี่ยวชาญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องเกี่ยวกับขอบเขตความรู้ย่อยๆ อีกด้วย

Boyer (1990) รูปแบบความเป็นผู้รู้ในวิชาชีพของ Boyer (Boyer's Model of Scholarship) เขียนหนังสือ "การทบทวนความเป็นผู้รู้ในวิชาชีพ (Scholarship Reconsidered) ในปี 1990 Boyer สร้างรูปแบบที่สนับสนุนความเป็นผู้รู้ในวิชาชีพที่ขยายมาจากความหมายของการวิจัยหรือการค้นพบดั้งเดิม ความเป็นผู้รู้ในวิชาชีพเป็นศูนย์กลางของวงจรชีวิตทางวิชาการ และมีความสำคัญต่อความก้าวหน้าของสถาบันตามความต้องการที่กว้างขวางและมีความยืดหยุ่นต่อความท้าทายทางสังคมและสิ่งแวดล้อมใหม่ภายนอกองค์กรมากขึ้น รวมถึงสามารถใช้งานได้ในความเป็นจริงและร่วมสมัย Boyer แบ่งรูปแบบความเป็นผู้รู้ในวิชาชีพตามลักษณะการใช้เชี่ยวชาญออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. ความเป็นผู้รู้ในวิชาชีพแบบการค้นพบ (The Scholarship of Discovery) เป็นการวิจัยแบบดั้งเดิมในการค้นหาความก้าวหน้าทางความรู้ เป็นความรู้ใหม่ที่แสดงถึงเชี่ยวชาญ

2. ความเป็นผู้รู้ในวิชาชีพแบบบูรณาการ (The Scholarship of Integration) เป็นการสังเคราะห์ข้อมูลทั้งแบบข้ามหัวข้อภายในสาขาวิชา (Across Topics within A Discipline) ข้ามสาขาวิชา (Across Disciplines) หรือข้ามเวลา (Across Time) เป็นความรู้ที่ได้มาจากการนำข้อเท็จจริง (Facts) มาเชื่อมต่อ (Connections) โดยการแปลความหมายสร้างเป็นภาพรวมและความรู้แจ้งใหม่ๆ ข้ามสาขาวิชา (Across The Disciplines) ในบริบทที่เฉพาะหรือบริบททั่วไป

3. ความเป็นผู้รู้ในวิชาชีพแบบการประยุกต์ใช้หรือแบบพันธะสัญญา (The Scholarship of Application or The Scholarship of Engagement) เป็นผู้รู้ในวิชาชีพนอกเหนือไปจากภาระหน้าที่ของสาขาวิชาหรือมหาวิทยาลัยได้อย่างแม่นยำและสามารถประยุกต์ใช้ความเชี่ยวชาญในสาขาวิชา โดยสามารถใช้ผลลัพธ์ร่วมกันและ/หรือได้รับการประเมินจากเพื่อนร่วมงาน เป็นความรู้ที่เกิดจากการประยุกต์ใช้แสดงให้เห็นถึงเชี่ยวชาญผ่านการกระทำ

4. ความเป็นผู้รู้ในวิชาชีพแบบการเรียนการสอนและการเรียนรู้ (The Scholarship of Teaching and Learning) เป็นการศึกษาของกระบวนการเรียนการสอนและการเรียนรู้อย่างเป็นระบบโดยจะต้องมีรูปแบบที่จะช่วยในการใช้งานร่วมกันและเปิดโอกาสในการใช้งานและการประเมินผลจากผู้อื่น เป็นส่งผ่านความรู้ (Transmitting Knowledge) แปรสภาพ (Transforming) และแพร่ขยาย (Extending) ความรู้

Sovie (1983) สร้างรูปแบบการประเมินตนเองในการพัฒนาความเป็นมืออาชีพ (Professional Development Self-assessment Model: PDSAM) โดยกำหนดขั้นตอนการพัฒนาการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ประกอบด้วย

1. ระดับความตระหนักในความเป็นมืออาชีพ (Professional Awareness) เป็นระดับการพัฒนาความรู้ ทักษะ และหลักการด้านประวัติศาสตร์ ปรัชญา การเมือง และสังคมหรือประเด็นในขอบเขตการศึกษาหรือการทำงานที่ตอบสนองตามบทบาท นโยบาย กระบวนการหรือมาตรฐานขององค์กร เป็นการสื่อสารหรือการร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานหรือโครงการที่ต้องได้รับการยอมรับในการตัดสินใจหรือสามารถตรวจสอบการกระทำต่างๆ ได้

2. ระดับการกำหนดความเป็นมืออาชีพ (Professional Identification) เป็นระดับการเพิ่มสมรรถภาพภายในตนที่ได้จากการปฏิบัติ ประสบการณ์ตามแนวทางสถานการณ์ นโยบาย มาตรฐาน และกระบวนการ โดยเริ่มจากการกำหนดความสำคัญการกำหนดรูปแบบการมีส่วนร่วมทั้งระดับบุคคลหรือระดับกลุ่ม เพื่อแก้ปัญหาอย่างมืออาชีพในองค์กรเป็นกระบวนการทางสังคมที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ในการทำงาน ความร่วมมือระดับบุคคลจากสถานการณ์ที่ประสบเพื่อกำหนดทักษะและความรู้ของตนให้สัมพันธ์กับประสบการณ์ที่ได้รับมา การเรียนรู้แบบร่วมมือเป็นการสร้างความสัมพันธ์แบบสนับสนุน เป็นการเรียนรู้ที่สร้างพันธะสัญญา และสร้างบรรยากาศในการทบทวนการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน สร้างโครงสร้างทางพุทธิปัญญาและความสามารถระดับบุคคลให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้นเพื่อมีปฏิสัมพันธ์กับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้โดยเพิ่มทางเลือกในการปฏิบัติมากขึ้น

3. ระดับวุฒิภาวะความเป็นมืออาชีพ (Professional Maturation) เป็นระดับที่ประกอบด้วยความเป็นผู้นำในการกำหนดปัญหาและการแก้ปัญหาเพื่อปรับปรุงมาตรฐาน นโยบาย และกระบวนการในการทำงาน ประกอบด้วย การสร้างเป้าหมายอย่างมืออาชีพ เป็นการเรียนรู้ด้วยตนเองได้รับการรับรอง และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งผู้มีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมจะมีอิทธิพลต่อผลลัพธ์อย่างมากในระดับนี้

4. ระดับความรอบรู้อย่างมืออาชีพ (Professional Mastery) เป็นระดับที่ครอบคลุมการระลึกในทุกขอบเขตที่มีความเชี่ยวชาญ ประกอบด้วย การสกัดและปรับปรุงมาตรฐานให้ทันสมัย การพัฒนาโปรแกรมใหม่ โดยการวิจัยในขอบเขตการศึกษาของตนและกระจายความรู้ผ่านการตีพิมพ์และการนำเสนอ เป็นผู้นำในขอบเขตการศึกษาของตน

ผู้วิจัยสรุปว่า ระดับความเชี่ยวชาญ ประกอบด้วย (1) ระดับพื้นฐาน (2) ระดับเริ่มต้นเข้าสู่ขั้นสูง (3) ระดับสมรรถภาพ (4) ระดับชำนาญการ (5) ระดับความเชี่ยวชาญ โดยเกิดจากการค้นพบ การบูรณาการ การประยุกต์ใช้หรือสร้างพันธะสัญญา ใช้ในการเรียนการสอนและการเรียนรู้ เพื่อสร้างความตระหนักในความเป็นมืออาชีพ การกำหนดความเป็นมืออาชีพ วุฒิภาวะความเป็นมืออาชีพ ความรอบรู้อย่างมืออาชีพ

#### 4.2.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

Jette and Portney (2003) ได้ศึกษาผู้เรียนด้านกายภาพโดยจำแนกปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ประกอบด้วย (1) ความเป็นมืออาชีพ (Professionalism) เป็นพันธะสัญญาในการทำงานอย่างมีจริยธรรม ความรับผิดชอบ และความโปร่งใส (2) การคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Thinking) เป็นการสะท้อนกลับ การกำหนดทางเลือกในการแก้ปัญหา สร้างความยืดหยุ่นให้กับโครงสร้างทางพุทธิปัญญา (3) การพัฒนาความเป็นมืออาชีพ (Professional Development) เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำ และการกำหนดจุดแข็งและจุดอ่อนระดับบุคคล (4) การจัดการด้านการสื่อสาร (Communication Management) (5) ความสมดุลของแต่ละบุคคล (Personal Balance) เป็นความสามารถในการจัดการในประเด็นความสมดุลและความกดดันในชีวิต (6) ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Skills) (7) ความสัมพันธ์ในการทำงาน (Working Relationships) โดยการใช้การเรียนรู้แบบร่วมมือเป็นสิ่งที่กำหนดความสัมพันธ์ในการทำงาน ผลตอบกลับด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

NASPE (1995, 2004) ได้กำหนดมาตรฐานของสมาคมการศึกษาด้านการกีฬาและพลศึกษาแห่งชาติ (National Association for Sport and Physical Education: NASPE) ในปี 2003 โดยกำหนดปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ประกอบด้วย (1) เนื้อหาความรู้ (Content Knowledge) (2) อัตราการเติบโตและการพัฒนา (Growth and Development) เพื่อทราบถึงพัฒนาการมีความเหมาะสมกับการปฏิบัติหรือเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ (3) ความหลากหลายของผู้เรียน (Diverse Learners) (4) การจัดการและแรงจูงใจ (Management and Motivation) (5) การสื่อสาร (Communication) (6) การวางแผนและการเรียนการสอน (Planning and Instruction) (7) การประเมินผู้เรียน (Student Assessment) ทำให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงของผู้เรียน คุณภาพของผู้เรียน (8) การสะท้อนกลับ (Reflection) (9) เทคโนโลยี (Technology) เป็นการสนับสนุนการเรียนรู้โดยใช้เอกสาร (10) การเรียนรู้แบบร่วมมือ (Collaboration) โดยเป็นการสร้างสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้แบบสนับสนุนสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ทั้งด้านการสนทนาและการปฏิบัติงานเป็นการสร้างพันธะสัญญาที่สำคัญ เพื่อทบทวนการปฏิบัติงานของนักปฏิบัติ

#### 4.2.5 การประเมินการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

Guskey (2006) ศาสตราจารย์คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย University of Kentucky, Lexington และทำงานในกระทรวงศึกษาธิการของสหรัฐอเมริกา ได้กำหนดวิธีการประเมินการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ โดยสรุปเป็นตารางดังนี้

ตารางที่ 12 วิธีการประเมินการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

ระดับการประเมิน	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	วิธีการวัดและประเมิน	วิธีการใช้ข้อมูล
1. ระดับปฏิกิริยาของสมาชิกที่เข้าร่วม (Participants' Reactions)	แบบสอบถามในช่วงสุดท้ายของการดำเนินการ การดำเนินการ	ความพึงพอใจในประสบการณ์ ระดับเบื้องต้น	เพื่อปรับปรุงการออกแบบและการจัดส่งโปรแกรม
2. ระดับการเรียนรู้ของผู้มีส่วนร่วม (Participants' Learning)	เครื่องมือทดสอบทั้งแบบปลายเปิดและปลายปิด การจำลองสถานการณ์ การสาธิต การสะท้อนกลับทั้งแบบการเขียนและสอบปากเปล่า แฟ้มสะสมผลงาน	ความรู้และทักษะใหม่ของผู้มีส่วนรวม	เพื่อปรับปรุงเนื้อหาในโปรแกรม รูปแบบของโปรแกรม และองค์กร
3. ระดับการสนับสนุนและการปรับเปลี่ยนขององค์กร (Organization Support and Change)	บันทึกของโรงเรียน การติดตามการประชุม แบบสอบถาม การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับผู้มีส่วนร่วมและผู้ดำเนินการ แฟ้มสะสมผลงาน	การสนับสนุนขององค์กร วิธีการสนับสนุน การสั่งสม การอำนวยความสะดวกและการรับรู้	เพื่อจัดทำเอกสารและปรับปรุงการสนับสนุนจากองค์กร เพื่อแจ้งความพยายามในการเปลี่ยนแปลงในอนาคต
4. ระดับการใช้งานความรู้และทักษะใหม่ของผู้มีส่วนร่วม (Participants' Use of New Knowledge and Skills)	แบบสอบถาม สัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับผู้มีส่วนรวมและผู้กำกับดูแล การสะท้อนกลับทั้งแบบการเขียนและสอบปากเปล่า แบบสอบถามการมีส่วนร่วม แฟ้มสะสมผลงาน การสังเกตโดยตรงและจากวิดีโอ	ระดับและคุณภาพในการนำไปใช้	เพื่อจัดทำเอกสารและปรับปรุงการนำเนื้อหาในโปรแกรมไปใช้งาน
5. ระดับผลลัพธ์ในการเรียนรู้ของผู้เรียน (Student Learning Outcomes)	บันทึกผู้เรียน บันทึกของโรงเรียน แบบสอบถาม สัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับผู้เรียน ครอบครัว ผู้สอนและผู้ดำเนินการ แฟ้มสะสมผลงาน	ผลลัพธ์ในการเรียนรู้ของผู้เรียน ประกอบด้วย พุทธิพิสัย คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและผลสัมฤทธิ์ จิตพิสัยคือ ทักษะและทัศนคติและ บทบัญญัติ ทักษะพิสัย คือ ทักษะและพฤติกรรม	มุ่งเน้นและปรับปรุงการออกแบบโปรแกรม การดำเนินการ และการติดตามผลในทุกด้าน แสดงให้เห็นถึงผลโดยรวมของการพัฒนาวิชาชีพ

ที่มา: Guskey (2000) และ Kreider and Bouffard (2006)



## ตอนที่ 5 ข้าราชการพลเรือนสามัญ

ข้าราชการพลเรือนสามัญเป็นข้าราชการที่ บรรจุและแต่งตั้งตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 มีรายละเอียดดังนี้

### 1.1 โครงสร้างตำแหน่งระบบราชการพลเรือน

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. (2553ก, 2553ข); สำนักพัฒนาระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทน สำนักงาน ก.พ. (2553, 2557) ในวันที่ 8 ธันวาคม 2546 นายวิษณุ เครืองาม รองนายกรัฐมนตรี เป็นประธานการประชุม ก.พ. ครั้งที่ 13/2546 ได้พิจารณาแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐได้ระบุให้การปรับเปลี่ยนระบบบริหารบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารภาครัฐไปสู่ “รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่” ที่เน้นการทำงานโดยยึดผลลัพธ์ ความคุ้มค่า ความรับผิดชอบ ความสามารถตอบสนองความต้องการของสังคมและประชาชน ผู้รับบริการ

สำนักงาน ก.พ. ว่าจ้างบริษัท เฮย์กรุ๊ป จำกัด เป็นที่ปรึกษาดำเนินการพัฒนาระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทนใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงระบบจำแนกตำแหน่งให้เอื้อต่อการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ และปรับปรุงระบบค่าตอบแทนให้เจ้าหน้าที่ภาครัฐได้รับค่าตอบแทนตามผลงานเทียบเคียงได้กับภาคเอกชน

แนวทางการปรับปรุงระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทนที่ ก.พ. มีมติรับหลักการแล้ว จะเน้นที่ความรู้ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ สมรรถนะของบุคคล (Competency) ผลสำเร็จของงานของตำแหน่ง โดยวางระบบการบริหารงานบุคคลให้สามารถสรรหาคณะที่มีคุณภาพเข้ารับราชการ ส่งเสริมให้ข้าราชการได้พัฒนาทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ และกำหนดค่าตอบแทนให้ สอดคล้องกับสมรรถนะและผลงานดังกล่าว พร้อมกับกระจายอำนาจให้ส่วนราชการบริหารตำแหน่งได้เอง ประกอบด้วย

1. ปรับปรุงระบบจำแนกตำแหน่งใหม่ ให้มีกลุ่มตำแหน่งตามโครงสร้างการบริหารงานจำแนกตำแหน่งตามลักษณะงานเป็น 4 กลุ่ม ประกอบด้วย

1.1 ตำแหน่งประเภทบริหาร (Senior Executive Type: S) การกำหนดระดับตำแหน่งประเภทบริหารซึ่งเป็นตำแหน่งระดับหัวหน้าส่วนราชการระดับกระทรวง หรือเทียบเท่าและรองหัวหน้าส่วนราชการ ระดับกระทรวง ตำแหน่งหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม หรือเทียบเท่า และรองหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม หรือเทียบเท่า รวมถึงตำแหน่งผู้ตรวจราชการระดับกระทรวง กำหนดระดับตำแหน่งเป็น 2 ระดับ ได้แก่ ระดับสูง และระดับต้น

โดยตำแหน่งระดับ 9 บส. (รองอธิบดี) จัดเข้าระดับต้น (S1) และตำแหน่งระดับ 10 บส. (รองปลัดกระทรวง ผู้ตรวจราชการกระทรวง อธิบดี) และ 11 บส. (ปลัดกระทรวง) จัดเข้าระดับสูง (S2)

1.2 ตำแหน่งประเภทอำนวยการ (Management Type: M) การกำหนดระดับตำแหน่งในประเภทอำนวยการ ซึ่งเป็นตำแหน่งหัวหน้าส่วนราชการระดับสำนัก/กองหรือเทียบเท่า กำหนดระดับตำแหน่งเป็น 2 ระดับ ได้แก่ ระดับต้น และระดับสูง

โดยตำแหน่งระดับ 8 บก. (ผู้อำนวยการกองหรือเทียบเท่า หัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัด) จัดเข้าระดับต้น (M1) และตำแหน่งระดับ 9 บส. (ผู้อำนวยการสำนักหรือเทียบเท่า ผู้ตรวจราชการกรม) จัดเข้าระดับสูง (M2)

1.3 ตำแหน่งประเภทวิชาการ (Knowledge Type: K) การกำหนดระดับตำแหน่งในประเภทวิชาการซึ่งเป็นตำแหน่งที่จำเป็นต้องใช้ความรู้ทางวิชาการในการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ โดยกำหนดระดับตำแหน่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ระดับปฏิบัติการ ระดับชำนาญการ ระดับชำนาญการพิเศษ ระดับเชี่ยวชาญ และระดับทรงคุณวุฒิ

โดยตำแหน่งระดับ 3-5 จัดเข้าระดับปฏิบัติการ (K1) ตำแหน่งระดับ 6-7 จัดเข้าระดับชำนาญการ (K2) ตำแหน่งระดับ 8 จัดเข้าระดับชำนาญการพิเศษ (K3) ตำแหน่งระดับ 9 จัดเข้าระดับเชี่ยวชาญ (K4) และตำแหน่งระดับ 10-11 จัดเข้าระดับทรงคุณวุฒิ (K5)

1.4 ตำแหน่งประเภททั่วไป (Operation Type: O) การกำหนดระดับตำแหน่งในประเภททั่วไปซึ่งปฏิบัติงานครอบคลุมงานลักษณะที่ใช้ทักษะเฉพาะตัว งานช่วยอำนวยการ และงานปฏิบัติทางเทคนิค กำหนดระดับตำแหน่งเป็น 4 ระดับ ได้แก่ ระดับปฏิบัติงาน ระดับชำนาญงาน ระดับอาวุโส และระดับทักษะพิเศษ

โดยตำแหน่งระดับ 1-4 จัดเข้าระดับปฏิบัติงาน (O1) ตำแหน่งระดับ 5-6 จัดเข้าระดับชำนาญงาน (O2) และตำแหน่งระดับ 7-8 จัดเข้าระดับอาวุโส (O3) (สำหรับตำแหน่งระดับทักษะพิเศษ (O4) เป็นระดับตำแหน่งที่กำหนดไว้สำหรับบางลักษณะงานซึ่งจำเป็นต้องใช้ผู้ปฏิบัติงานที่มีทักษะและความชำนาญเฉพาะตัว และกำหนดไว้เพื่อรองรับการบริหารทรัพยากรบุคคลในอนาคต)

ทักษะพิเศษ (O4)	ทรงคุณวุฒิ (K5)		
อาวุโส (O3)	เชี่ยวชาญ (K4)		
ชำนาญงาน (O2)	ชำนาญการพิเศษ (K3)		
ปฏิบัติงาน (O1)	ชำนาญการ (K2)	ระดับสูง (M2)	ระดับสูง (S2)
	ปฏิบัติการ (K1)	ระดับต้น (M4)	ระดับต้น (S1)
ประเภททั่วไป (Operation Type: O)	ประเภทวิชาการ (Knowledge Type: K)	ประเภทอำนวยการ (Management Type: M)	ประเภทบริหาร (Senior Executive Type: S)

ภาพที่ 19 โครงสร้างตำแหน่งระบบราชการพลเรือน

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นข้าราชการพลเรือน 4 กลุ่ม คือ ประเภททั่วไป ระดับชำนาญงาน (O2) และระดับอาวุโส (O3) ประเภทวิชาการ (K1) ระดับปฏิบัติการ และระดับชำนาญการ (K2) เนื่องจากเป็นข้าราชการพลเรือนระดับซี 5-7 เดิม และเป็นข้าราชการพลเรือนกลุ่มใหญ่ที่สุดที่มีปัญหาในการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพในการเลื่อนระดับความเชี่ยวชาญของตนจากระดับที่ 2 ไปเป็นระดับที่ 3 (ระดับชำนาญการ-Proficiency) ดูภาคผนวก ค. (สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ., 2553ข; สำนักพัฒนาระบบบำนาญ ตำแหน่งและค่าตอบแทน สำนักงาน ก.พ., 2552ก; สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงาน ก.พ., 2552, 2554)

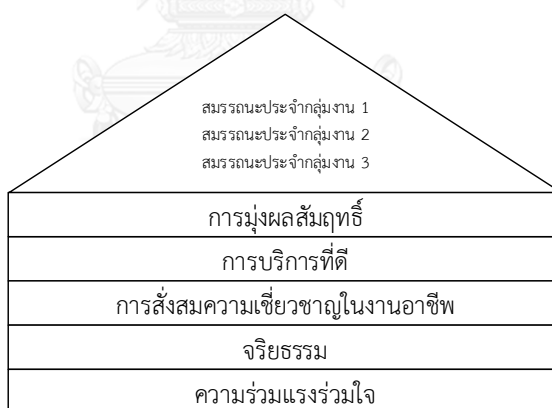
## 2. กำหนดกลุ่มงาน (Job Family)

การศึกษาระบบบำนาญตำแหน่งและค่าตอบแทนใหม่ of สำนักงาน ก.พ. ได้ดำเนินการร่วมกับบริษัท Hay Group เป็นการศึกษาขนาดใหญ่มีการเก็บข้อมูลเพื่อรวบรวมหน้าที่หลักของตำแหน่งงานต่างๆ ทุกตำแหน่งในภาคราชการพลเรือน แล้วจัดตำแหน่งงานต่างๆ รวมกันเป็นกลุ่มงานแล้วกำหนด คุณลักษณะเชิงพฤติกรรม (สมรรถนะ) ประจำกลุ่มงานต่าง ๆ เพื่อที่จะใช้คุณลักษณะเชิงพฤติกรรม (สมรรถนะ) ในการบริหารงานบุคคลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น ในกลุ่มงานจึงจัดการะงานที่มีลักษณะ วัตถุประสงค์ และผลสัมฤทธิ์ที่เหมือนกัน เพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติที่ดีข้าราชการที่มีตำแหน่งในกลุ่มงานเดียวกันในทุกสายงาน จึงต้องมีสมรรถนะที่เหมือนกัน กลุ่มงานในระบบราชการพลเรือนสามารถแบ่งเป็น 18 กลุ่มงาน ดังนี้

- |   |  |
|---|--|
| 1. กลุ่มงานสนับสนุนทั่วไป (General Support)                           | 2. กลุ่มงานสนับสนุนงานหลักทางเทคนิคเฉพาะด้าน (Technical Support)                           |
| 3. กลุ่มงานให้คำปรึกษา (Advisory)                                     | 4. กลุ่มงานบริหาร (Executive)  |
| 5. กลุ่มงานนโยบายและวางแผน (Policy and Planning)                      | 6. กลุ่มงานศึกษาวิจัยและพัฒนา (Study and Research)   |
| 7. กลุ่มงานข่าวกรองและสืบสวน (Intelligence and Investigation)         | 8. กลุ่มงานออกแบบเพื่อพัฒนา (Developmental Design)   |
| 9. กลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ (International Relations)        | 10. กลุ่มงานบังคับใช้กฎหมาย (Law Enforcement)  |
| 11. กลุ่มงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ (Public Communication and Promotion) | 12. กลุ่มงานส่งเสริมความรู้ (Public Education and Development)                             |
| 13. กลุ่มงานบริการประชาชนด้านสุขภาพและสวัสดิภาพ (Caring Services)     | 14. กลุ่มงานบริการประชาชนทางศิลปวัฒนธรรม (Cultural and Artistic Vocational Skill Services) |
| 15. กลุ่มงานบริการประชาชนทางเทคนิคเฉพาะด้าน (Technical Services)      | 16. กลุ่มงานเอกสารราชการและทะเบียน (Registration and Record)                               |
| 17. กลุ่มงานการปกครอง (Public Governance)                             | 18. กลุ่มงานอนุรักษ์ (Conservation)  |

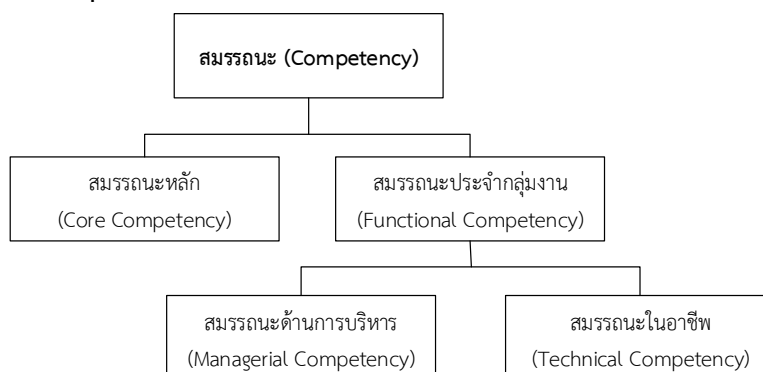
3. กำหนดสมรรถนะที่จำเป็นในงาน เป็นการระบุสมรรถนะที่จำเป็นในงานของชั้นงานในแต่ละสายงานอย่างชัดเจน



ภาพที่ 20 โมเดลสมรรถนะของระบบราชการพลเรือน

โมเดลสมรรถนะของระบบราชการพลเรือนสร้างจากข้อมูลของการประชุมเชิงปฏิบัติการ คณะผู้เชี่ยวชาญสมรรถนะ (Competency Expert Panel Workshops) ซึ่งสำนักงาน ก.พ. ร่วมกับ บริษัทที่ปรึกษาได้จัดการประชุมเชิงปฏิบัติการขึ้นทั้งสิ้น 16 ครั้ง ข้อมูลจากความเห็นของข้าราชการพลเรือนทั่วประเทศเป็นผู้ตอบแบบสำรวจลักษณะงานจำนวน 60,000 ชุด ข้อมูลความเป็นเลิศด้านสมรรถนะ (Competency Best Practice) ขององค์กรภาครัฐในต่างประเทศที่มีอยู่ในฐานข้อมูล บริษัทเฮย์ (Hay's Worldwide Competency Database)

## 1.2 การจัดกลุ่มตามประเภทของสมรรถนะ



ภาพที่ 21 การจัดกลุ่มตามประเภทของสมรรถนะ

### สมรรถนะหลัก (Core Competency: CC)

สมรรถนะหลัก คือ สมรรถนะเชิงพฤติกรรมที่กำหนด เป็นคุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนทั้งระบบ เพื่อเป็นการหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน

สมรรถนะหลัก จึงเป็นคุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนทั้งระบบเพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ประกอบด้วยสมรรถนะ 5 สมรรถนะ คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) การบริการที่ดี (Service Mind) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) จริยธรรม (Integrity) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) โดยมีคำจำกัดความของสมรรถนะหลัก ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ดังนี้

ในการวิจัยนี้เป็นการศึกษาการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ โดยสำนักงาน ก.พ. (2557) ได้ให้ความหมายสมรรถนะ (Competency Definition) ของการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพไว้ว่า (Expertise: EXP) หมายถึง ความสนใจใฝ่รู้ สั่งสม ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติราชการด้วยการศึกษา ค้นคว้าและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์

และผู้วิจัยจึงได้กำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการของสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพไว้ว่า หมายถึง “การแสวงหาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ค้นคว้าและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และสามารถนำไปประยุกต์กับการทำงานของตนเองได้” นั้น มีมิติการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ประกอบด้วย 5 มิติ คือ

1. มิติความรู้ สามารถอธิบายในรูปของระดับวุฒิการศึกษา และการทำให้ตนเองมีทักษะและความรู้
2. มิติทัศนคติ เป็นความพยายามที่คงไว้และได้มาซึ่งความรู้ความเชี่ยวชาญในงาน แสดงความสนใจใคร่รู้ความรู้ที่นอกเหนือจากอาชีพโดยตรง

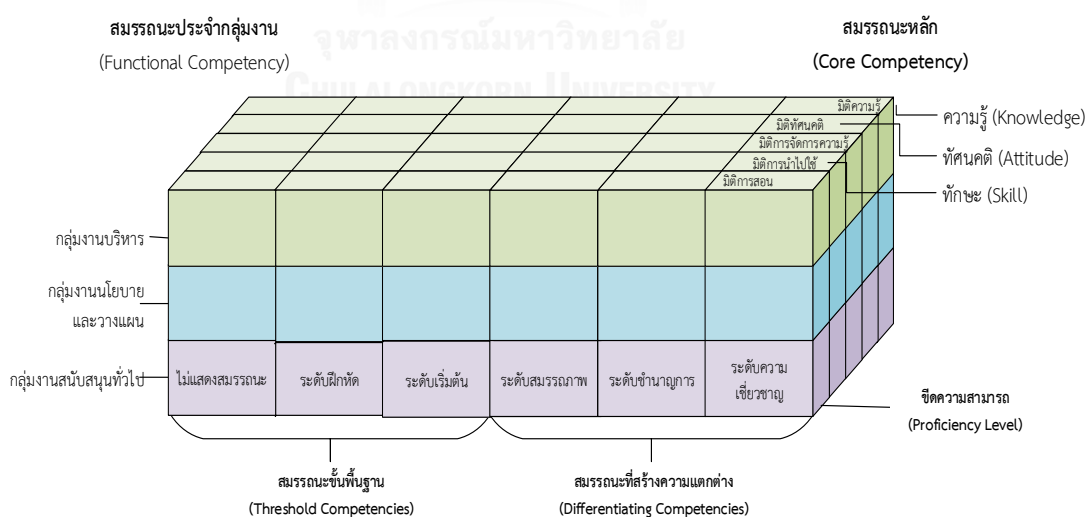
3. มิติการจัดการความรู้ เป็นระดับของการจัดการความรู้ เช่น ระดับบุคคล ระดับกลุ่มงาน หรือหน่วยงาน เป็นต้น เข้าอบรม/เรียน หรือเรียนรู้ด้วยตนเองเกี่ยวกับความรู้ใหม่ที่เกี่ยวข้องกับงาน

4. มิติการนำไปใช้ เป็นการนำความรู้ที่ได้มาและจัดการไปประยุกต์ใช้และทบทวนความรู้ใหม่ที่ได้จากการเรียนรู้ในงานมาปรับปรุงงานที่รับผิดชอบ

5. มิติการสอนงาน ขอบเขตของการเผยแพร่ให้ความรู้กับผู้อื่นและอาสาให้ความช่วยเหลือผู้อื่นแก้ไขปัญหา เช่น ตอบคำถาม การให้คำปรึกษา เสนอแนะความรู้ให้กับหน่วยงานหรือตีพิมพ์ผลงานวิชาการ เป็นต้น

ดังนั้น ชีตความสามารถ (Proficiency Level) ของสมรรถนะหลัก (Core Competency) ได้แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ตามระดับความชำนาญ (Expertise) ได้แก่

1. ระดับฝึกหัดหรือพื้นฐาน (Novice) หมายถึง ระดับทักษะพื้นฐานที่ข้าราชการควรมี
2. ระดับเริ่มต้นเข้าสู่ขั้นสูง (Advanced Beginner) หมายถึง ระดับความสามารถที่ข้าราชการจำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานประจำวัน
3. ระดับสมรรถภาพ (Competence) หมายถึง ระดับที่ข้าราชการมีความสามารถในการประยุกต์ใช้ทักษะในการปฏิบัติงานที่ตนเองรับผิดชอบได้ดี
4. ระดับชำนาญการ (Proficiency) หมายถึง ระดับที่ข้าราชการสามารถใช้ทักษะด้วยความชำนาญในงานที่ตนเองรับผิดชอบ
5. ระดับความเชี่ยวชาญ (Expertise) หมายถึง ระดับที่ข้าราชการมีความเชี่ยวชาญในการใช้ทักษะนั้นๆ กับหน้าที่ความรับผิดชอบของตน



ภาพที่ 22 มิติการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

สำนักพัฒนาระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทน สำนักงาน ก.พ. (2557) ได้กำหนดพจนานุกรมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพไว้ดังตารางนี้

ตารางที่ 13 พจนานุกรมสมรรถนะการสังเกตความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

<p>ขีดความสามารถ (Proficiency Level)</p>	<p>คำอธิบายสมรรถนะ (Proficiency Description)</p>	<p>ตัวอย่างพฤติกรรมบ่งชี้ที่ใช้ประเมินในแต่ละระดับ (Key Result Area)</p>
<p>ระดับที่ 0 ไม่ได้แสดงพฤติกรรมบ่งชี้</p>	<p>การที่ผู้ดำรงตำแหน่งไม่ได้แสดงถึงพฤติกรรมบ่งชี้ของความสามารถผู้เชี่ยวชาญในงานอาชีพเลย หรือว่าแสดงบ้างแต่ไม่ชัดเจนพอที่จะทำให้อุปประเมินชี้ให้เห็นว่าคุณคนนั้นเป็นผู้ที่มีความรู้หรือมีความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ</p>	<p>- ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1 การแสดงความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตนหรือที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>เป็นระดับที่มีปฏิบัติได้ง่าย คือ เพียงแค่การแสดงความสนใจ ไม่ว่าจะเป็นการเข้าร่วม การประชุมหรือการเข้าร่วมงาน การอ่านเอกสารวิชาการ การสืบค้นข้อมูลจากห้องสมุดหรือ Internet ก็อาจเป็นพฤติกรรมบ่งชี้ของการแสดงความสนใจ และติดตามความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตนได้</p>	<p>- กระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน - หนี้นหาแหล่งวิธีการทำงานแบบใหม่ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น - ติดตามเทคโนโลยีองค์ความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่จะเรียนรู้ประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพ</p>
<p>ระดับที่ 2 มีความรู้ในวิชาการและเทคโนโลยีใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน</p>	<p>นอกจากการแสดงความสนใจและมีพฤติกรรมติดตามความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตนเท่านั้นยังไม่เพียงพอ ยังต้องแสดงให้เห็นว่าผู้ดำรงตำแหน่ง (ที่มีความรู้ใหม่ๆ) มีความรู้ในวิชาการและเทคโนโลยีใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตนอีกด้วย ส่วนการจะแสดงออกอย่างไรเป็นเรื่องที่ควรกำหนดไว้ เช่น ให้อธิบายหรือสอนเพื่อนร่วมงาน (ซึ่งสอดคล้องกับระดับความรู้ความสามารถด้านประวัติศาสตร์ ระดับที่ 2 "มีความรู้ความเข้าใจในหลักการ แนวคิด ทฤษฎีของงานในสาขาอาชีพที่ปฏิบัติอยู่ รวมทั้งสามารถถ่ายทอดได้") เป็นต้น</p>	<p>- รับผิดชอบในหน้าที่หรือภารกิจที่เกี่ยวข้องกับงานของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง - ระบุหรือทำบันทึกเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตนและที่เกี่ยวข้องหรืออาจมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานให้หน้าตาของหน่วยงาน - ติดตามแนวโน้มหรือพยากรณ์ที่ทันสมัยและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างต่อเนื่อง</p>
<p>ระดับที่ 3 สามารถนำความรู้หรือวิธีการ เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ได้ศึกษามาปรับใช้กับการทำงาน</p>	<p>เป็นระดับที่อยากก้าวระดับที่ 2 เพราะผู้ดำรงตำแหน่งต้องสามารถนำความรู้หรือวิธีการ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่มิใช่ในระดับที่ 2) มาปรับใช้กับการปฏิบัติงานที่ราชการได้จริง ดังนั้นจึงอาจจะเห็นสมรรถนะการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ระดับที่ 3 คือ สามารถปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยอาจนำความรู้ วิธีการ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาปรับใช้ได้ ซึ่งก็เป็นกรณีนี้ในเรื่องประเมินพฤติกรรมด้วยก็ได้ทั้งการมุ่งผลสัมฤทธิ์และการสังเกตผู้เชี่ยวชาญในงานอาชีพด้วย หรือในอีกกรณีหนึ่งก็อาจเป็นการนำความรู้ วิธีการ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการแก้ปัญหาในงาน ซึ่งก็อาจเป็นสมรรถนะการคิดวิเคราะห์หรือการมองภาพองค์รวมได้ ซึ่งต้องพิจารณาจากรายละเอียดของพฤติกรรมและบริบทของงานที่แสดงประกอบด้วย</p>	<p>- เข้าใจประเด็นหลักๆ บัญสำคัญ และผลกระทบของวิทยากรต่างๆ อย่างลึกซึ้ง - สามารถนำวิธีการความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ - สามารถนำวิธีการความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ - สังเกตความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ และสิ่งเหล่านี้ประโยชน์ความสำคัญองค์ความรู้ เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อหน่วยงานในอนาคต</p>
<p>ระดับที่ 4 ศึกษา พัฒนาตนเองให้มีความรู้และทักษะเชี่ยวชาญในงานมากขึ้น ทั้งในเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง</p>	<p>เป็นระดับที่อยากก้าวระดับที่ 3 โดยเน้นการศึกษา พัฒนาศักยภาพและความเชี่ยวชาญทั้งในเชิงลึก (ถ้าหากลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นความเชี่ยวชาญก็ในด้านนั้นซึ่งโดยเฉพาะ) หรือในเชิงกว้าง (กรณีที่มีความละเอียดงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ค่อนข้างมีความเชี่ยวชาญหลายๆ ด้าน (สหวิทยาการ) และการศึกษาพัฒนาตนเองนี้ต้องกระทำอย่างต่อเนื่องในลักษณะของการสั่งสมเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ</p>	<p>- มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานหลายด้าน (สหวิทยาการ) และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ให้ปฏิบัติได้อย่างกว้างขวางครอบคลุม - สามารถนำความรู้ผู้เชี่ยวชาญของตนไปใช้ในการสร้างชื่อเสียงให้กับองค์กรปฏิบัติงานในอนาคต - ขวนขวายหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานทั้งเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง</p>
<p>ระดับที่ 5 สนับสนุนการทำงานของตนเองในชั้นราชการที่นับความเชี่ยวชาญในวิชาการศึกษาต่างๆ</p>	<p>เป็นระดับสูงสุด ซึ่งกำหนดสำหรับตำแหน่งผู้ทรงคุณวุฒิและผู้บริหาร ซึ่งงานในระดับนี้เป็นงานเชิงนโยบาย ดังนั้น เพื่อให้ส่วนราชการเป็นองค์กรแห่งความรู้ จึงกำหนดให้ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้บริหารสนับสนุนการทำงานของผู้ราชการที่นับความเชี่ยวชาญในวิชาการศึกษาต่างๆ กล่าวคือ การบ่งชี้การปฏิบัติงานเป็นองค์กรแห่งความรู้</p>	<p>- สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความรู้ของหน่วยงาน องค์กร จัดสรรทรัพยากร เครื่องมืออุปกรณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา - บริหารจัดการให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยี ความรู้ หรือวิธีการใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานที่ราชการในงานอย่างต่อเนื่อง - ให้การสนับสนุน ชมเชยเมื่อมีผู้แสดงออกถึงความตั้งใจที่จะพัฒนาความรู้หรือวิชาการในงาน - มีวิสัยทัศน์ในการเสริมสนับสนุนของเทคโนโลยีองค์ความรู้หรือวิทยาการใหม่ๆ ต่อการปฏิบัติงานในอนาคตและสนับสนุนส่งเสริมให้มีการนำเอาเทคโนโลยีที่ใช้นั้นมาอย่างอย่างต่อเนื่อง</p>

ที่มา: สำนักงาน ก.พ. (2557)

สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Functional Competency: FC) คือ สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับกลุ่มงาน เป็นตัวบ่งชี้ให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบ โมเดลสมรรถนะได้กำหนดให้กลุ่มงานมีสมรรถนะประจำกลุ่มงานละ 3 สมรรถนะ (ยกเว้นกลุ่มงานนักบริหารระดับสูงมี 5 สมรรถนะ) สมรรถนะประจำกลุ่มงานจึงมีทั้งหมด 20 สมรรถนะ

### 1.3 ขั้นตอนการประเมินสมรรถนะเพื่อบริหารผลงาน

สำนักงาน ก.พ. กำหนดขั้นตอนการประเมินสมรรถนะเพื่อบริหารผลงานดังนี้

1. กำหนดพฤติกรรมที่จะประเมิน (ให้ทุกคนในองค์กรเข้าใจตรงกัน และยอมรับการประเมิน)
2. บันทึกพฤติกรรมเป้าหมายตลอดช่วงระยะเวลาการทำงาน
3. ทำการประเมินลงในแบบประเมิน
4. แจ้งผลการประเมิน และนำผลการประเมินไปใช้ในการบริหาร หรือในการพัฒนา

การประเมินสมรรถนะหลักของข้าราชการผู้ประเมินอาจเป็นตัวข้าราชการเอง ผู้ร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา ซึ่งวิธีการประเมินสามารถกระทำได้หลายรูปแบบที่นิยมใช้กันอยู่ในปัจจุบัน ได้แก่ การสังเกตขณะปฏิบัติงาน การตรวจสอบงาน และการพิจารณาโดยใช้เครื่องมือวัด (อรุณรัตน์ ศรีจันทร์นิตย์, 2539) สรุปได้ดังนี้คือ

1. การสังเกตขณะปฏิบัติงาน (Performance Observation) เป็นการตรวจและสังเกตขณะปฏิบัติงานอยู่ มีการบันทึกอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง สม่ำเสมอ ทำให้ทราบสถานการณ์ที่บุคลากรใช้แก้ปัญหาและตัดสินใจ ข้อดี ผู้บังคับบัญชาสามารถทบทวนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้จากการบันทึก ทำให้การประเมินมีความถูกต้องเหมาะสม ข้อเสีย ผู้บังคับบัญชามักไม่ได้ทำการบันทึกไว้ทำให้จำเหตุการณ์ไม่ได้เมื่อถึงเวลาประเมิน

2. การตรวจสอบงาน (Job Evaluation) เป็นการเปรียบเทียบผลงานที่ปรากฏทั้งปริมาณ และคุณภาพกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ วิธีนี้เน้นผลสำเร็จของงานมากกว่าตัวบุคคล โดยจะบันทึกผลการปฏิบัติงานว่า ดีเยี่ยม ดีมาก หรือพอใช้ เป็นต้น ข้อดี ใช้กับการบริหารงานสมัยใหม่ เป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา โดยพิจารณาผลสำเร็จของงานเป็นสำคัญ และยังใช้เป็นข้อมูลในการฝึกอบรมพัฒนาหรือพิจารณาผลตอบแทนได้ต่อไป ข้อเสีย ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาต้องมีความรู้ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี เพราะเป็นเรื่องไม่ง่ายที่จะนำไปปฏิบัติ

3. การพิจารณาตามเครื่องมือวัด (Graphic Scales or Rating Scale) โดยมีแบบฟอร์มการประเมินแสดงรายการและระดับคะแนนตามความสำคัญของงานจากมากไปหาน้อยเป็นวิธีที่นิยมกันมากที่สุด ข้อดี ทำให้ได้ข้อมูลในการปรับปรุงส่งเสริมการทำงานต่อไป ข้อเสียถ้าผู้ประเมินไม่เข้าใจความหมายของตัวเลขที่กำหนดไว้ทำให้ผลการประเมินที่ได้เบี่ยงเบนไปและเชื่อถือผลได้ยาก



ตอนที่ 6 ผลการศึกษา วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน

การศึกษา วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ (1) การจัดการความรู้ (2) เครือข่ายชุมชนมีอาชีพ (3) สื่อสังคม (4) สมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และ (5) กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม สร้างเป็นกรอบแนวคิดสำหรับต้นแบบรูปแบบฯ โดยมีรายละเอียดดังนี้

### 1. ศึกษา วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ ประกอบด้วย องค์ประกอบของการจัดการความรู้ ขั้นตอนของการจัดการความรู้ และแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดองค์ประกอบและขั้นตอนของการจัดการความรู้

ผลการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการความรู้ได้องค์ประกอบและขั้นตอนการจัดการความรู้ ดังนี้

1.1 องค์ประกอบของการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ

1.1.1 บุคลากร หมายถึง บุคลากรที่มีบทบาทในการจัดการความรู้ช่วยในการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมตามกระบวนการ ได้แก่ ภาวะผู้นำทีม ผู้ทรงคุณวุฒิ และกลุ่มเพื่อน

1.1.2 กระบวนการ หมายถึง รูปแบบ วิธีการดำเนินการหรือทำกิจกรรมจัดการความรู้ เป็นลำดับขั้นตอนเชื่อมโยงสัมพันธ์กันเพื่อทำให้เกิดการเรียนรู้ เกิดการปรับปรุงสร้างการไหลเวียนของความรู้ที่เอื้ออำนวยให้เกิดความสำเร็จของงานยิ่งขึ้น และนำไปสู่ผลงาน ได้แก่ กระบวนการจัดการความรู้ กระบวนการการสร้างและถ่ายทอดความรู้ และกระบวนการการสร้างแรงจูงใจในการจัดการความรู้

1.1.3 เทคโนโลยี หมายถึง เครื่องมือในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของความรู้ในองค์กรให้เป็นความรู้ที่เกิดประโยชน์ต่อบุคลากร ตามรูปแบบที่บุคลากรต้องการ ได้แก่ เทคโนโลยีด้านการติดต่อสื่อสาร เทคโนโลยีสนับสนุนการทำงานร่วมกัน และเทคโนโลยีสำหรับการจัดเก็บ

1.1.4 เครือข่าย คือ รูปแบบการประสานงานของบุคคล กลุ่มหรือองค์กรที่มีแหล่งทรัพยากรเป็นของตนเอง มีเป้าหมาย มีวิธีการทำงาน และมีกลุ่มเป้าหมายของตนเอง หรือการรวมตัวของเครือข่ายขนาดเล็กที่มีปฏิสัมพันธ์และแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกันเครือข่ายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ ได้แก่ เครือข่ายบุคลากร เครือข่ายอินเทอร์เน็ต

1.1.5 วัฒนธรรมชุมชนมืออาชีพ คือ วัฒนธรรมด้านความรู้ในการสร้างแรงจูงใจ ความไว้วางใจ และความรู้สึกผูกพัน เพื่อสร้างผลงานการเรียนรู้ร่วมกันที่มีพื้นฐานจากการแลกเปลี่ยนและถ่ายโอนความรู้ระหว่างสมาชิก

1.2 ขั้นตอนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้

1.2.1 การกำหนดความรู้ เป็นการพิจารณาวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายองค์กร และเพื่อดำเนินการให้บรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการ ความต้องการจำเป็นที่จะใช้ความรู้ ความรู้ที่มีอยู่เดิม ลักษณะของสินทรัพย์ทางปัญญา

1.2.2 การแสวงหาความรู้ เป็นการนำข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ที่มีอยู่ภายในและภายนอกองค์กร มาใช้งาน

1.2.3 การสร้างความรู้ เป็นการนำความรู้มาถ่วงถ่วงและสร้างคุณค่า สร้างเป็นความรู้ใหม่

1.2.4 การจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ เป็นการจัดเก็บความรู้ไว้เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึง สืบค้นได้ตามความต้องการ โดยคำนึงถึงวิธีการจัดเก็บ การบันทึกเป็นฐานข้อมูล หรือเป็นลายลักษณ์อักษร มีการจัดหมวดหมู่ให้สมาชิกสามารถเข้าถึงความรู้ที่ต้องการเพื่อการตัดสินใจการแก้ปัญหา การปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว

1.2.5 การถ่ายโอนความรู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นการแลกเปลี่ยนแบ่งปันการเผยแพร่ การกระจาย สามารถจัดทำได้หลายวิธี เช่น การจัดทำความรู้ที่ชัดเจนจัดให้เป็นเอกสาร ฐานความรู้ สารสนเทศ หรือการถอดความรู้โดยนัย สร้างชุมชนการเรียนรู้ การสร้างเครือข่าย การหมุนเวียนงาน การข้ามสายงาน เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ การประชุม อบรมสัมมนา

1.2.6 การนำความรู้ไปใช้ เป็นการประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อการตัดสินใจ การแก้ปัญหาและการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2.7 การประเมินผลความรู้ หมายถึง การประเมินความสำเร็จของการจัดการความรู้ ซึ่งเป็นกระบวนการของการจัดการความรู้ตามขั้นตอนต่างๆ และนำผลที่ได้มาปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 2. ศึกษา วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพ

เครือข่ายชุมชนมืออาชีพและแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดองค์ประกอบและขั้นตอนของเครือข่ายชุมชนมืออาชีพ

ผลการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลองค์ประกอบและขั้นตอนเครือข่ายชุมชนมืออาชีพ ประกอบด้วย

2.1 องค์ประกอบของเครือข่ายชุมชนมืออาชีพ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ

2.1.1 การสะท้อนกลับการปฏิบัติของตนเอง เป็นการเรียนรู้จากการทำความเข้าใจการปฏิบัติงานของตนเอง ดำเนินการแก้ปัญหาหรือการปรับการปฏิบัติงานของตนเอง และทบทวนทำความเข้าใจการปฏิบัติงานของตนเองอีกครั้ง

2.1.2 ปฏิสัมพันธ์ คือ ประกอบด้วย การมีปฏิสัมพันธ์กับเนื้อหา การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้สอน และการมีปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มเพื่อน โดยปฏิสัมพันธ์ทั้งหมดมีผลให้เกิดเป็นประสบการณ์ของสมาชิกเกิดการเรียนรู้ร่วมกัน สร้างเป้าหมายในระดับบุคคลและกลุ่ม เพิ่มระดับของความเป็นสมาชิกในกลุ่ม โดยใช้การอธิบาย การโต้แย้ง การเจรจาต่อรอง

2.1.3 กลุ่มเพื่อน เป็นบุคคลที่รวมตัวกันเป็นกลุ่ม โดยสร้างความรู้จากการมีปฏิสัมพันธ์หรือการมีส่วนร่วม พลวัตทางสังคม บทบาทและการพัฒนาความสัมพันธ์ในสมาชิกในกลุ่ม

2.1.4 กระบวนการทำซ้ำอย่างต่อเนื่อง เป็นกระบวนการทำซ้ำเพื่อหาสิ่งที่ต้องปรับปรุงและสร้างเป็นความรู้ขึ้นใหม่ เพื่อยกระดับความรู้และทักษะของสมาชิกให้เกิดเป็นความเชี่ยวชาญ โดยใช้วิธีการสร้างโครงสร้างทางพุทธิปัญญาซ้ำหลายครั้ง ทำให้เกิดการบรรจบกันทางปัญญา และใช้แนวคิดการเรียนรู้ทางสังคม เช่น การประนีประนอม การสร้างฉันทามติ ด้วยวิธีการอภิปรายเป็นหลัก เพื่อสะท้อนกลับการปฏิบัติงานของสมาชิกที่มีความแตกต่างกัน เพื่อแบ่งปันและทำความเข้าใจภายในกลุ่ม โดยเริ่มจากการเรียนรู้ร่วมกันในกลุ่มย่อย และกลุ่มใหญ่

2.1.5 ผลงานการทำงานร่วมกัน เป็นผลงานที่เกิดขึ้นจริงจากการทำงานร่วมกัน และจากการเรียนรู้ในสถานการณ์จริงของกลุ่ม โดยมีขั้นตอนของการทำงานร่วมกันกับกลุ่มเพื่อน ประกอบด้วย สมาชิกต้องมีปฏิสัมพันธ์กันในการวางแผน การแจกจ่ายงาน การอธิบาย การชี้แจง การให้ข้อมูลและความคิดเห็น การประเมินและนำไปสู่รายละเอียดของประเด็นปัญหา การสร้างและการจัดการงานเป็นเอกสาร

2.2 ขั้นตอนการสร้างเครือข่ายชุมชนมืออาชีพ ประกอบด้วย 5 โมดูล ได้แก่

โมดูลที่ 1 ค้นหาความรู้ด้วยตนเอง สมาชิกจะได้รับการมอบหมายงานจากผู้สอน โดยเป็นลักษณะงานเดี่ยว สมาชิกต้องค้นหาข้อมูล คำตอบได้อย่างอิสระทั้งที่เป็นเอกสารและสื่ออื่นๆ ตามหัวข้อที่กำหนด โดยมีการติดต่อสื่อสารแบบหนึ่งต่อหนึ่งระหว่างผู้สอนกับสมาชิก

โมดูลที่ 2 สะท้อนกลับการปฏิบัติงานของตนเอง สมาชิกสามารถขอความช่วยเหลือจากกลุ่มเพื่อน ผู้สอนเป็นผู้สังเกตและจะแทรกแซงเฉพาะเมื่อกลุ่มเพื่อนไม่สามารถที่จะแก้ปัญหาของสมาชิกแต่ละคนได้ โดยมีการติดต่อสื่อสารแบบหนึ่งต่อหลายคน

โมดูลที่ 3 แบ่งปันการสะท้อนกลับการปฏิบัติของตนเองภายในกลุ่ม เป็นกิจกรรมการจับคู่ แบ่งปันการสะท้อนกลับการปฏิบัติงานของตนเองให้กับคู่ ผู้สอนสังเกตและแทรกแซงเมื่อมีการขอความช่วยเหลือที่ชัดเจน โดยมีการติดต่อสื่อสารแบบหนึ่งต่อหนึ่งระหว่างสมาชิกกับสมาชิก

โมดูลที่ 4 เรียนรู้ทางสังคม กิจกรรมแบ่งเป็น 2 ระยะ คือ ระยะที่ 1 แบ่งกลุ่มย่อย จำนวน 4-5 คน ให้สมาชิกผลงานจากโมดูลที่ 3 มานำเสนอ และขอความคิดเห็นของกลุ่ม และ ระยะที่ 2 แบ่งกลุ่มใหญ่ จำนวน 8 คน ให้สมาชิกผลงานจากระยะที่ 1 มานำเสนอ และลงคะแนนเลือก ผลงานมาสร้างเป็นผลงานร่วมกันของกลุ่ม โดยทั้ง 2 ระยะ มีการติดต่อสื่อสาร แบบหลายคนต่อหลายคน ผู้สอนสังเกตและตอบคำถามของกลุ่มผ่านทางหัวหน้ากลุ่ม เมื่อกลุ่มไม่สามารถที่จะแก้ปัญหาของกลุ่มได้

โมดูลที่ 5 ประเมินผล เป็นกิจกรรมที่สมาชิกนำเสนอผลงานของกลุ่มที่ช่วยกันผลิต โดยในรอบแรกให้สมาชิกเป็นผู้ดำเนินรายการ และอภิปรายผลงานการทำงานร่วมกัน จากนั้นผู้สอนเปลี่ยนบทบาทเป็นผู้ดำเนินรายการอภิปรายงานของกลุ่มสมาชิกเพื่อนำไปแก้ไข

### 3. ศึกษา วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสื่อสังคม

#### 3.1 สื่อสังคม สามารถแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

3.1.1 กลุ่มที่ 1 กลุ่มการสื่อสาร (Communication) ใช้เป็นเครื่องมือสื่อสารแสดงผล รายการตามลำดับเวลา มีลักษณะเป็นส่วนบุคคล ได้แก่ บล็อก (Blogs) กระทั่ง (forums) ห้องสนทนา (Chat room)

3.1.2 กลุ่มที่ 2 กลุ่มเครือข่ายทางสังคม (Social networking) เป็นการสร้างเครือข่าย โดยใช้การเขียนและอธิบายความสนใจและกิจกรรมที่ได้ปฏิบัติในกลุ่มเพื่อน และสามารถจัดเก็บเนื้อหาในหน้าเพจของตนได้

3.1.3 กลุ่มที่ 3 กลุ่มชุมชนแบ่งปันเนื้อหา (Content communities) เป็นการแบ่งปัน เนื้อหาระหว่างกัน ได้แก่ แบ่งปันความรู้ แบ่งปันรูป (Photo sharing) แบ่งปันวิดีโอ (Video sharing)

#### 3.2 คุณลักษณะของสื่อสังคม ประกอบด้วย

3.2.1 การสร้างเอกลักษณ์ (Identity) เปิดเผยข้อมูลของสมาชิก ความคิด ความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ เพื่อสร้างความรู้สึกร่วมกัน

3.2.2 การสนทนา (Conversations) เป็นการติดต่อสื่อสารระดับบุคคลและระดับกลุ่ม สร้างความคิดโดยการตั้งประเด็น เช่น สภาพแวดล้อม การเมือง เศรษฐกิจ

3.2.3 การแบ่งปัน (Sharing) คือ การแลกเปลี่ยน การกระจายและรับเนื้อหา เป็นสื่อกลางในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3.2.4 การแสดงตน (Presence) เป็นการแสดงให้เห็นให้ผู้อื่นได้รับรู้ข้อมูลของสมาชิก เช่น การตั้งสถานะ (Set status) การแสดงตนทางภูมิศาสตร์ (Check in)

3.2.5 การสร้างความสัมพันธ์ (Relationships) เป็นการสร้างความสัมพันธ์กับสมาชิก รายอื่น เพื่อเชื่อมโยงให้เกิดการพูดคุย พบปะ แลกเปลี่ยน แบ่งปันสื่อ

3.2.6 การสร้างชื่อเสียง (Reputation) เป็นการกำหนดเกณฑ์คุณภาพด้วยความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ โดยการวัดจำนวนผู้ชม จำนวนผู้ชื่นชอบ

3.2.7 การสร้างกลุ่ม (Groups) เป็นการสร้างชุมชน ชุมชนย่อย ให้เพิ่มมากขึ้น กลายเป็นเครือข่ายสังคมกลุ่มใหญ่ รวมทั้งกลุ่มเพื่อนและผู้ติดตาม

### 3.3. ระดับปฏิสัมพันธ์ในการใช้สื่อสังคม

3.3.1 ระดับที่ 1 ระดับการจัดการสารสนเทศ เป็นการส่งเสริมให้สมาชิกสามารถใช้สื่อสังคม เพื่อสร้างการมีส่วนร่วม สามารถควบคุมการเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง เช่น การสร้างเนื้อหา ใช้เนื้อหา ผลิตผลงานได้ด้วยตนเอง

3.3.2 ระดับที่ 2 ระดับปฏิสัมพันธ์ทางสังคมและการเรียนรู้ร่วมกัน เป็นการใช้สื่อสังคมในการมีส่วนร่วมขั้นพื้นฐานของกิจกรรมการแบ่งปันและเรียนรู้ร่วมกัน และขยายพื้นที่การเรียนรู้จากระดับบุคคลไปเป็นพื้นที่การเรียนรู้ระดับสังคม โดยการใช้การเรียนรู้ร่วมกัน แลกเปลี่ยน แบ่งปัน แสดงความคิดเห็น อภิปรายระหว่างสมาชิกด้วยกัน

3.3.3 ระดับที่ 3 ระดับการรวบรวมและจัดการสารสนเทศ เพิ่มระดับการใช้สื่อสังคมโดยการสังเคราะห์ข้อมูลจากระดับที่ 1 และระดับที่ 2 เพื่อสะท้อนกลับให้เห็นประสบการณ์การเรียนรู้ของตนเองโดยรวม และรวมถึงส่งเสริมการมีส่วนร่วมในกระบวนการประเมินตนเองด้วยการสะท้อนกลับการปฏิบัติงานของตนเองของสมาชิก

## 4. ศึกษา วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้ทางสังคม

กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม ประกอบด้วยทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) ประกอบด้วย การขัดเกลาทางสังคม อารมณ์สังคม การได้มาซึ่งความรู้และตัวแบบ และการปรับตัว และ

กลุ่มที่ 2 ทฤษฎีกิจกรรม (Activity Theory) ประกอบด้วย การแบ่งงานกันทำ กฎระเบียบทางสังคม การถ่ายโอนความรู้จากรุ่นสู่รุ่น

กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม เป็นกระบวนการแบ่งปันประสบการณ์และการสร้างความรู้โดยนัย โดยที่สมาชิกสามารถรับความรู้โดยนัยได้โดยตรงจากการเข้ากลุ่ม มีการสังเกตวิธีการปฏิบัติงานซึ่งกันและกัน ภายในสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ร่วมกัน

## 5. ศึกษา วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานที่เกิดจากการแสวงหาความรู้ ค้นคว้าและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการทำงานของตนเองได้ ที่มีระดับความเชี่ยวชาญหรือขีดความสามารถ (Proficiency Level)

## 6. กำหนดกรอบแนวคิดของการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน

เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา วิเคราะห์และสังเคราะห์ ข้อมูลพื้นฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ เครือข่ายชุมชนมืออาชีพ สื่อสังคม สมรรถนะการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และกระบวนการเรียนรู้ทางสังคม

### 6.1 การกำหนดกรอบแนวคิด

ผู้วิจัยเริ่มต้นการวิเคราะห์ สังเคราะห์สมรรถนะการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพก่อนเป็นอันดับแรก เนื่องจาก สมรรถนะการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพเป็นผลลัพธ์ในการวิจัยนี้ (Y) โดยแยกคำว่าสมรรถนะออกจากการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ เป็นสมรรถนะ และการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จำแนกรายละเอียดดังนี้

สมรรถนะ (Competency) แบ่งออกเป็น (1) สมรรถนะระดับบุคคล (Individual Competency) มีลักษณะเป็นความรู้ ทักษะ และทัศนคติ (KSA) และเป็นทั้งสิ่งที่มองเห็นและมองไม่เห็น (Visible/Hidden) (McClelland, 1973) เป็นทั้งสมรรถนะที่เป็นพื้นฐานในการทำงาน และสมรรถนะที่ทำให้บุคคลโดดเด่น (Threshold/(Differentiating) (Spencer & Spencer, 1993) (2) สมรรถนะหลัก (Core Competency) เป็นความรู้ขององค์กรในกระบวนการผลิตและสร้างนวัตกรรม (Prahalad & Hamel, 1990) และ (3) สมรรถนะในการบริหารจัดการ (Managing Competency) เป็นเครื่องมือในการตัดสินใจและจัดการ เพื่อสร้างข้อกำหนดหรือมาตรฐานในการทำงาน (McLagan, 1989)

การส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ มีลักษณะเป็นความรู้โดยนัยที่ผสมผสานกับเขาวนปัญญาเชิงปฏิบัติ จนตกผลึกเป็นความรู้ความเชี่ยวชาญ โดยมีขั้นตอนการเกิดการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ คือ ความสามารถในการประมวลผลข้อมูล ความรู้ในเชิงลึกและการจัดการความรู้ สภาพแวดล้อมที่เปิดโอกาสให้แสดงออก

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดคำจำกัดความเชิงปฏิบัติการของสมรรถนะการส่งสมความเชี่ยวชาญไว้ว่า เป็นการแสวงหา และค้นคว้าความรู้อย่างต่อเนื่อง ด้วยการสะท้อนกลับความคิดออกมาเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงาน และสามารถถ่ายโอนความรู้ระหว่างกันได้ และสมรรถนะการส่งสมความเชี่ยวชาญมีลักษณะของพุทธิปัญญา (Cognitive) คือเป็นไปตามแนวคิดลำดับขั้นการเรียนรู้ของ Bloom (Bloom's Taxonomy) Bloom (1994) Krathwohl (2002) ที่แบ่งระดับพฤติกรรมเป็น 6 ระดับ คือ ความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Comprehension) การนำความรู้ไปประยุกต์ (Application) การวิเคราะห์ (Analysis) การสังเคราะห์ (Synthesis) การประเมินค่า (Evaluation) ผู้วิจัยจึงจำแนกสมรรถนะการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพได้ดังนี้

การสังสมความ เชี่ยวชาญในงาน อาชีพ	ความรู้โดยนัย (Tacit Knowledge) + เขาวนปัญญาเชิงปฏิบัติ (Practical Intelligence)	จนตกผลึกเป็นความรู้ความเชี่ยวชาญ (Crystallized Intelligence)
ขั้นตอนการเกิด	ความสามารถในการ ประมวลผลข้อมูล + ความรู้ในเชิงลึกและการ จัดการความรู้	สภาพแวดล้อมที่เปิดโอกาสให้แสดงออก
คำจำกัดความเชิง ปฏิบัติการในการ วิจัยนี้	การแสวงหา และค้นคว้าความรู้อย่าง ต่อเนื่อง	ด้วยการสะท้อนกลับความคิดออกมาเป็น ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และสามารถถ่าย โอนความรู้ระหว่างกันได้
สมรรถนะ	ความรู้ (Knowledge)	ทักษะ (Skill)
		ทัศนคติ (Attitude)

ลำดับถัดมา ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และสังเคราะห์กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม ประกอบด้วย (1) กลุ่มทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) และ (2) กลุ่มทฤษฎีกิจกรรม (Activity Theory) ซึ่งกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมมีลักษณะของคอนสตรัคติวิสต์ (Constructivism) คือ การก่อรูปทางปัญญาจากการประมวลผลความรู้จากกลุ่ม สมาชิกจะได้รับความรู้เป็นขึ้นส่วนจากกลุ่ม โดยสมาชิกจะเลือกรับรู้ สังเกตและเลียนแบบ มีอารมณ์ร่วมกับกลุ่ม โดยกลุ่มมีการสร้างกฎระเบียบและแบ่งงานกันทำในกลุ่ม ที่จะเปลี่ยนโครงสร้างทางจิตของสมาชิกให้รับรู้และเข้าใจความรู้ที่ได้จากกลุ่ม

ต่อมาผู้วิจัยเลือกใช้เครือข่ายชุมชนมืออาชีพเพื่อพัฒนาการจัดการความรู้ที่เป็นเครื่องมือดั้งเดิมที่ใช้พัฒนาสมรรถนะการสังสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน เนื่องจากเป็นกระบวนการสร้างเครือข่ายที่ทำให้สมาชิกรวมตัวกัน โดยมีเป้าหมายในการแลกเปลี่ยนความรู้ผ่านเครือข่ายด้วยกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมที่สนับสนุนให้เกิดการสะท้อนกลับและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานของตนเองด้วยกระบวนการอย่างต่อเนื่อง และร่วมกันผลิตผลงานร่วมกัน ซึ่ง Webster-Wright (2009) Trentin (2010) มีแนวคิดว่าการพัฒนาความเชี่ยวชาญส่วนใหญ่จะมีปฏิสัมพันธ์แบบผู้เชี่ยวชาญกับเพื่อน (Expert-to-Peer) และเพื่อนช่วยเพื่อน (Peer-to-Peer) โดยองค์ประกอบของเครือข่ายชุมชนมืออาชีพ ประกอบด้วย (1) การสะท้อนกลับการปฏิบัติของตน (2) ปฏิสัมพันธ์ แบ่งเป็น 3 ประเภท ทั้งปฏิสัมพันธ์กับเนื้อหา กับผู้สอน กับกลุ่มเพื่อน (3) กลุ่มเพื่อน เป็นบทบาทสมาชิก การมีส่วนร่วม และพลวัตกลุ่ม (4) ผลงานการทำงานร่วมกัน (5) กระบวนการทำซ้ำอย่างต่อเนื่อง เป็นกระบวนการปรับปรุง (Improvement) และกระบวนการสร้างความรู้ขึ้นใหม่ (Renewal) เพื่อยกระดับความรู้ (Leverage) และทักษะของสมาชิกให้เกิดเป็นความเชี่ยวชาญ จนเกิดการบรรจบกันทางปัญญาของสมาชิก ซึ่งการบรรจบกันทางปัญญา (Intelligence Convergence) ตามแนวคิดของ Bruffee (1999) Harasim (1990) เป็นแนวคิดการเรียนรู้ทางสังคม ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในการวิจัยนี้ ประกอบด้วย กระบวนการประนีประนอม และกระบวนการให้ความยินยอม โดยใช้การอภิปรายร่วมกันของสมาชิกเป็นหลัก รูปแบบการเรียนรู้แบบ

เครือข่ายชุมชนมีอาชีพจะมีลักษณะเป็นแบบคู่ กลุ่มย่อย และกลุ่มใหญ่ (Wasserman, and Faust, 1994; Trentin, 2010) และ Goodyear (2005) ได้ออกแบบการเรียนรู้แบบเครือข่ายโดยจับคู่กับสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้แบบออนไลน์

ต่อมา ผู้วิจัยเกิดคำถามว่า สื่ออะไรที่เหมาะสมการเรียนรู้แบบเครือข่ายชุมชนมีอาชีพ? การจัดส่งเนื้อหาและสร้างพื้นที่ในการเรียนรู้ให้กับสมาชิกได้อย่างไร? คำตอบตามความเชื่อของผู้วิจัยจึงเป็น สื่อสังคม เนื่องจาก สื่อสังคมแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ กลุ่มการสื่อสาร (Communication) กลุ่มเครือข่ายทางสังคม (Social Networking) และกลุ่มชุมชนแบ่งปันเนื้อหา (Content Communities) มีความเหมาะสมกับรูปแบบของการวิจัยนี้ อีกทั้ง ประเภทของสื่อสังคมก็จะแสดงระดับของปฏิสัมพันธ์แตกต่างกัน คือ ระดับที่ 1 ระดับการจัดการสารสนเทศ เป็นการส่งเสริมให้สมาชิกสามารถใช้สื่อสังคม เช่น บล็อก วิกิส เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในสื่อสังคมให้ผู้เรียนสามารถควบคุมการเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ระดับที่ 2 ระดับปฏิสัมพันธ์ทางสังคม และการเรียนรู้ร่วมกัน คือ ผู้สอนส่งเสริมให้สมาชิกได้ใช้สื่อสังคมในการมีส่วนร่วมขั้นพื้นฐานของกิจกรรมการแบ่งปันและเรียนรู้ร่วมกัน เช่น การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้สอนและเพื่อนในบล็อก หรือสร้างพื้นที่ทำงานร่วมกัน (3) ระดับการรวบรวมและจัดการสารสนเทศ (Information Aggregation and Management) ผู้สอนส่งเสริมให้สมาชิกใช้สื่อสังคมสังเคราะห์และข้อมูลรวมจากระดับ 1 และระดับ 2 เพื่อที่จะสะท้อนกลับให้เห็นถึงประสบการณ์การเรียนรู้ของตนเองโดยรวม

เหตุผลที่ผู้วิจัยเลือกใช้ Facebook คือ (1) สามารถสร้างชุมชน สร้างเครือข่ายได้ (2) สามารถใช้ติดต่อสื่อสาร ด้วยห้องสนทนาได้ (3) เป็นสะพานเชื่อมระหว่างเครือข่ายทั้งออนไลน์และออฟไลน์ ทั้งกระทู้และบล็อก (4) นำมาใช้ในการสร้างความรู้ เช่น เป็นพื้นที่จัดเก็บความรู้สามารถสร้างเนื้อหาและแบ่งปันความรู้ทั้งแบบสาธารณะและกึ่งสาธารณะและสามารถนำมาสร้างเป็นแหล่งเรียนรู้ร่วมกัน (5) สามารถใช้การอภิปรายได้และส่งเสริมการทำงานร่วมกันอย่างมีศักยภาพในเครือข่าย

ผู้วิจัยเลือกใช้การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาสมรรถนะฯ ในรูปแบบนี้ เนื่องจาก (1) กระบวนการเปลี่ยนสถานะความรู้ทั้ง 2 ประเภทที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ตาม SECI Model ตั้งแต่กระบวนการทางสังคม กระบวนการภายนอก กระบวนการผสมผสาน และกระบวนการภายใน (2) กระบวนการเกลียวความรู้ เป็นการส่งผ่านความรู้ระหว่างองค์กรผ่านทั้งทางระดับกลุ่มและระดับองค์กร คือ การขยายความรู้ (Amplified) และตกผลึกความรู้ (Crystallized) (3) กระบวนการก้าวข้ามจากความรู้เดิมไปเป็นรูปสินทรัพย์ทางความรู้ (Knowledge Assets) ซึ่งเป็นองค์ความรู้ขององค์กร ซึ่งทั้ง 3 กระบวนการมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน

จากนั้นจึงนำมาร่างเป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีก่อนนำไปสร้างเป็นต้นแบบรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความ



เชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือนที่จะเป็นต้นแบบในการทดลอง ประกอบด้วย รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 14 สรุปทฤษฎีและแนวคิดพื้นฐานที่นำไปใช้ในต้นแบบรูปแบบฯ

โมดูล	ทฤษฎี/แนวคิด	ขั้นตอน	ผลลัพธ์
1. ปฐมนิเทศ	กระบวนการสร้างความรู้แบบอุปนัย (Inductive Reasoning) Ausubel (1963)	1. ขั้นการเตรียมความรู้และแนวทางในการปฏิบัติกิจกรรม 2. ขั้นเสนอตัวอย่าง 3. ขั้นทหาค์ประกอบรวม 4. ขั้นสรุปข้อสังเกต 5. ขั้นนำไปใช้	ฝึกหัดการสะท้อนกลับความรู้ของตนเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงาน
2. ฝึกเชิงปฏิบัติการ  - กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์	กระบวนการปฏิบัติลงมือทำจริง (Active Learning) Knowles (1980) ทฤษฎีพัฒนาการทางอารมณ์สังคมของ Erikson (1968)	เป็นกระบวนการเรียนรู้ที่ให้สมาชิกได้เรียนรู้อย่างมีความหมาย โดยการลงมือปฏิบัติ  1. ขั้นความไว้วางใจ (Trust) 2. ขั้นความเป็นตัวของตัวเอง (Autonomy) 3. ขั้นความคิดริเริ่ม (Initiative) 4. ขั้นความขยันหมั่นเพียร (Industry) 5. ขั้นความเป็นอัตลักษณ์ (Identity) 6. ขั้นความใกล้ชิดสนิทสนม (Intimacy) 7. ขั้นการสืบทอด (Generativity) 8. ขั้นความมั่นคงสมบูรณ์ในชีวิต (Integrity)	การใช้สื่อสังคมในสื่อสาร  สร้างปฏิสัมพันธ์กับสมาชิกอื่นได้ การสร้างควมไว้วางใจ
3. การจัดการความรู้ด้วยตนเอง	ทฤษฎีการเรียนรู้โดยการค้นพบของ Bruner (1966)	1. ขั้นการเรียนรู้จากการกระทำ 2. ขั้นการเรียนรู้จากความคิด 3. ขั้นการเรียนรู้สัญลักษณ์และนามธรรม	การสะท้อนกลับความรู้โดยนัยเป็นมโนภาพและลายลักษณ์อักษรได้
4. การจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน	การเรียนรู้จากตัวแบบของ Bandura (1977)	1. กระบวนการตั้งใจ (Attentional Processes) 2. กระบวนการจำ (Retention Processes) 3. กระบวนการปฏิบัติเพื่อทำซ้ำ (Motor Reproduction Processes) 4. กระบวนการจูงใจ (Motivational Processes)	การสังเกตและเลียนแบบเพื่อทบทวนการสะท้อนกลับความรู้ที่ขัดแย้งของตนเอง

ตารางที่ 14 (ต่อ)

โมดูล	ทฤษฎี/แนวคิด	ขั้นตอน	ผลลัพธ์
5. การจัดการความรู้แบบคู่	ทฤษฎีพัฒนาการทางสติปัญญาของ Piaget (1971)	1. ขั้นการดูดซึม (Assimilation) 2. ขั้นการปรับและจัดระบบ (Accommodation) 3. ขั้นสมดุล (Equilibration)	การดูดซึมและบรรจบกันทางปัญญา เพื่อผสมผสานเป็นความรู้ใหม่ได้
	การบรรจบกันทางปัญญา ของ Harasim (1990) Roschelle (1996) Bruffee (1999) Trentin (2010)	1. ขั้นการสร้างความคิด (Ideas Generating) 2. ขั้นการเชื่อมต่อหรือการจัดการทางความคิด (Idea Linking or Ideas Organizing) 3. ขั้นการก่อรูปเป็นเซาวิปัญญานใหม่ (Idea Structuring)	
6. การจัดการความรู้แบบกลุ่ม	การขัดเกลาทางสังคมโดยกลุ่ม ของ Moreland and Levine (1982)  ทฤษฎีจิตวิทยาทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม ของ Vygotsky (1978a, 1978b) Leont'ev (1978)	1. การตรวจสอบสังคม (Investigation) 2. การขัดเกลาทางสังคม (Socialization) 3. การเก็บรักษา (Maintenance) 4. ทบทวนการขัดเกลาทางสังคม (Re-socialization) และ 5. ความจำ (Remembrance)  1. การเรียนรู้เกิดจากปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Social Interaction) ที่ทำให้เกิดความรู้ของชุมชน (Knowledgeable Community) ที่มีการถ่ายโอน จากรุ่นหนึ่งไปยังรุ่นถัดไป (Transmitted) 2. กิจกรรมเกิดจากการมีส่วนร่วม (Engage) ที่สมาชิกต่างสะท้อนกลับ (Reflected) ให้เห็นถึงกิจกรรมทางจิต และกระทำออกมาร่วมกัน (Action)	สมาชิกและกลุ่มจะประเมินและสร้างพันธะสัญญาอยู่ตลอดเวลาและ ความรู้ในระดับบุคคลจะเปลี่ยนแปลง (Transition) ผ่านทางกลุ่ม  บทบาททางสังคมในกลุ่มมีส่วนร่วมและถ่ายโอนความรู้ผ่านวัฒนธรรมกลุ่ม

ตารางที่ 14 (ต่อ)

โมดูล	ทฤษฎี/แนวคิด	ขั้นตอน	ผลลัพธ์
7. การประเมินผลงานองค์ความรู้	ทฤษฎีจิตวิทยาทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม ของ Bryant, Forte, and Bruckman (2005) Engeström (1995)	1. กิจกรรมเกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Individual) เป้าหมาย (Object) และชุมชน (Community) 2. กฎ (Rules) การแบ่งงานกันทำ (Division of Labor) และเครื่องมือ (Tools) จะขับเคลื่อนการสร้างผลงานการทำงานร่วมกัน	ขยายความรู้ที่ได้จากวัฒนธรรมกลุ่มสร้างเป็นผลงานการทำงานร่วมกันและประเมินสมรรถนะฯ

## 6.2 วิธีการออกแบบ

การออกแบบเป้าหมายการสอน ศาสตร์การสอน และผลลัพธ์ในการเรียนรู้ ผู้วิจัยออกแบบทั้งสามส่วนพร้อมกัน เนื่องจากลักษณะความเป็นระบบ ทั้งส่วนที่เป็นปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์ที่ต้องการ โดยตั้งเป้าหมายหลักและเป้าหมายย่อยของแต่ละโมดูลก่อน และระบุศาสตร์การสอนหรือทฤษฎีการเรียนรู้ที่นำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ ประกอบด้วย กระบวนการจัดการความรู้ กระบวนการสะท้อนกลับ กระบวนการเครือข่ายชุมชนมืออาชีพ กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม การบรรจบกันทางเขาวัวปัญญา เป็นการผสมผสานความเชื่อของผู้วิจัยคล้ายการสร้างกลไกในเขาวัวเพื่อฝึกฝนสมาชิก ซึ่งศาสตร์การสอนเป็นกลไกที่ทำให้ผู้วิจัยวาดภาพของผลลัพธ์แต่ละขั้นตอนได้ ผู้วิจัยจึงกำหนดเป็นสมรรถนะของสมาชิกในแต่ละโมดูล

การออกแบบเนื้อหาและใบงาน เนื่องจากปัญหาการวิจัย คือ การพัฒนาสมรรถนะต้องตรงกับระบบงานและวิธีการปฏิบัติราชการ และสามารถถ่ายทอดความรู้ความเชี่ยวชาญส่งต่อจากรุ่นสู่รุ่นได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงออกแบบใบงานเป็นการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐาน เพื่อให้สมาชิกที่มีความรู้แน่นกับตัวได้ถ่ายทอดความรู้ออกมาเป็นตัวอักษรและแผนภาพที่สะท้อนความรู้ที่ตนมี อีกทั้งการเปลี่ยนความรู้โดยนัยเป็นความรู้ที่ชัดแจ้งก็จะทำให้สมาชิกได้ทบทวนประสบการณ์ของตนเองอีกด้วย

การออกแบบการประเมินผล ผู้วิจัยออกแบบการประเมินผลเป็น 3 กลุ่ม คือ (1) การประเมินระดับบุคคล คือ การประเมินตนเอง และการประเมินการสะท้อนกลับขั้นตอนการปฏิบัติงาน (2) การประเมินระดับกลุ่ม คือ การประเมินการมีส่วนร่วมในสื่อสังคม และการประเมินผลการเรียนรู้ร่วมกัน (3) การประเมินระดับองค์กร คือ การประเมินคุณค่าผลงานการทำงานร่วมกัน ซึ่งจะวัดในแต่ละโมดูลไม่เหมือนกัน โดยมีหลักสำคัญ คือ วัดความรู้ของสมาชิก ความรู้ที่ต้องการวัดเกิดที่โมดูลไหน วัดอย่างไร ใช้เครื่องมืออะไรวัด และวิเคราะห์ข้อมูลอย่างไร

การออกแบบเครื่องมือติดต่อสื่อสาร เนื่องจากปัญหาการวิจัย คือ ขาดการมีปฏิสัมพันธ์ และขาดการสื่อสารระหว่างบุคลากรในองค์กร ไม่มีการแลกเปลี่ยนความรู้และการทำงานร่วมกัน ผู้วิจัยเลือกสื่อสังคมโดยเฉพาะ Facebook เป็นเครื่องมือในการจัดส่งเนื้อหาและเครื่องมือติดต่อสื่อสาร เพราะมีพื้นที่ในการเรียนรู้ที่ทำงานได้ทั้งออนไลน์และออฟไลน์ อีกทั้งเอื้อให้เกิดการสร้างเครือข่าย และสามารถกระจายความรู้จากวงในไปสู่วงนอก ตามแนวคิดการขยายความรู้ในการจัดการความรู้ ซึ่งจะส่งผลให้ความรู้ถูกสะท้อนกลับไปมาในเครือข่ายสื่อสังคมอีกด้วย

การออกแบบการเรียนรู้ของผู้ใหญ่จำเป็นต้องสร้าง (1) โมดูลปฐมนิเทศ เป็นการปรับกระบวนการทางความคิดและปรับทัศนคติ (Setting Mindset) ด้วยการทบทวนและปรับความรู้ที่มีมาก่อนของสมาชิก และสร้างความเข้าใจให้ตรงกัน โดยเฉพาะการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานและผังงานที่มีวิธีการเขียนหลายรูปแบบ ในส่วนของกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เนื่องจากผู้วิจัยแบ่งกิจกรรมการพัฒนาออกเป็น 2 ส่วน ทั้งการเรียนการสอนแบบดั้งเดิมและกิจกรรมการพัฒนาในสื่อสังคม ทำให้ผู้สอนและสมาชิกได้เผชิญหน้ากันน้อย กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์จึงเป็นตัวช่วยส่งเสริมพลวัตกลุ่มให้กับสมาชิกในเบื้องต้น ก่อนที่สมาชิกจะไปก่อรูปความสัมพันธ์แบบกลุ่มบนสื่อสังคม และ (2) โมดูลการฝึกเชิงปฏิบัติการ เป็นกิจกรรมฝึกหัดทักษะการใช้สื่อสังคมที่ทำให้สมาชิกที่เป็นผู้ใหญ่สามารถโต้ตอบกับผู้สอนและเพื่อนสมาชิกได้ และสมาชิกได้เรียนรู้จากการลงมือฝึกปฏิบัติ เนื่องจากสมาชิกอาจมีความรู้ด้านการใช้สื่อสังคมแตกต่างกัน ซึ่งส่งผลต่อการเรียนรู้แบบการบรรยายหน้าชั้นเรียนเพียงอย่างเดียว ผู้วิจัยจึงสรุปกระบวนการจัดการเรียนรู้ของทั้ง 7 โมดูลการเรียนรู้ในต้นแบบรูปแบบฯ ดังตาราง

ตารางที่ 15 สรุปกระบวนการจัดการเรียนรู้ของทั้ง 7 โมเดลการเรียนรู้ในต้นแบบรูปแบบเบา

ประเด็น/โมเดล การเรียนรู้	กิจกรรมการพัฒนาผ่านสื่อสังคม				
	1. ปฐมวัย	2. ฝึกเชิง ปฏิบัติการ	3. การจัดการ ความรู้ด้วยตนเอง	4. การจัดการ ความรู้แบบหนึ่งต่อ หลายคน	5. การจัดการ ความรู้แบบคู่
วัตถุประสงค์	ทำความเข้าใจถึงวิธีการนำความรู้มาใช้ปฏิบัติงาน	ฝึกจัดการใช้สื่อสังคม และสร้างความคุ้นเคยและความไว้วางใจระหว่างสมาชิก	เน้นการระบุ แสวงหา และการสร้างความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกัน	เน้นการจัดการแลกเปลี่ยนและถ่ายทอดความรู้ระหว่างสมาชิก	เน้นการจัดการที่ความรู้ใหม่ให้เป็นความรู้ของตนเอง
กระบวนการจัดการเรียนรู้	กระบวนการสร้างความรู้แบบอุปนัย (Inductive Reasoning) ของ Ausubel (1963); Knowles (1980);	กระบวนการปฏิบัติการเชิงมือที่จริง (Active Learning) (Knowles, 1980)	การเรียนรู้โดยการค้นพบ (Discovery Learning) ของ Bruner (1966)	การเรียนรู้จากตัวแบบ (Learning through Modeling) ของ Bandura (1977) ทั้งตัวแบบที่มีชีวิตจริง (Live Model) และตัวแบบสัญลักษณ์ (Symbolic Model)	ทฤษฎีพัฒนาการทางสติปัญญาของ Piaget (1971) (Piaget's Theory of Cognitive Development) การบรรจบกันทางปัญญา (Intelligence Convergence) ของ Harasim (1990) Roschelle (1996) Bruffee (1999) Trentin (2010)
ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ฝึกจัดการสะท้อนกลับความรู้อย่างเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงานและสร้างปฏิสัมพันธ์กับสมาชิกอื่นได้	การใช้สื่อสังคมสื่อสาร การสร้างความไว้วางใจ	การสะท้อนกลับความรู้ที่ตนเองเป็น มีในภาพและลายลักษณ์อักษรได้	การสังเกตและเขียนแบบเพื่อทบทวน การสะท้อนกลับความรู้ที่ชัดเจนของตนเอง	บทบาททางสังคมในกลุ่มมีส่วนร่วมและถ่ายทอดความรู้ผ่านวัฒนธรรมกลุ่ม
งานองค์ความรู้					ทฤษฎีจิตวิทยาทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม ของ Bryant, Forte, and Bruckman (2005) Engeström (1995)
การประเมินผล					ประเมินการทำงานร่วมกันของสมาชิก และประเมินสมรรถนะการสังเกตความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของสมาชิก

ตารางที่ 15 (ต่อ)

		กิจกรรมการพัฒนาผ่านสื่อสังคม					
		กิจกรรมการพัฒนาในห้องเรียน		กิจกรรมการพัฒนาผ่านสื่อสังคม			
ประเด็น/โมดูล การเรียนรู้	1. ปฐมวัย	2. ฝึกเชิง ปฏิบัติการ	3. การจัดการ ความรู้ด้วย ตนเอง	4. การจัดการ ความรู้แบบหนึ่ง ต่อหลายคน	5. การจัดการ ความรู้แบบคู่.	6. การจัดการ ความรู้แบบกลุ่ม	7. การ ประเมินผลงาน องค์ความรู้
สมรรถนะสำคัญ - ความสามารถในการ สื่อสาร	-	- มารยาทในการ สื่อสาร - การใช้ภาษาในการ สื่อสาร - ความสามารถในการ การรับและส่งสาร	- การสื่อสารกับผู้สอน เพื่อองค์ความรู้ - การสื่อสารกับเพื่อน	- การแลกเปลี่ยนข้อมูล และประสบการณ์กับ สมาชิกอื่นๆ ด้วยการรับ ฟังความคิดเห็น	- การแลกเปลี่ยน ข้อมูลและ ประสบการณ์กับคู่ของ สมาชิกด้วยการรับฟัง ความคิดเห็น	- แลกเปลี่ยนข้อมูลและ ประสบการณ์ในกลุ่ม สมาชิก - การเจรจาต่อรองเพื่อจัด และลดปัญหาความขัดแย้ง ต่างๆ	- การใช้ภาษาถ่ายทอด ความคิด ความรู้ความ เข้าใจ และทัศนคติของ กลุ่ม
- ความสามารถในการคิด	- ฝึกจัดการ สะท้อนกลับ	-	- การคิดวิเคราะห์ - การสะท้อนกลับ	- การคิดวิเคราะห์ - ทบทวนการสะท้อน กลับของตนเอง	- การคิดสังเคราะห์	- ความคิดรวบยอด	- การคิดเป็นระบบ
- ความสามารถในการ แก้ปัญหา	- นำชิ้นตอนการ ปฏิบัติงานมา ประยุกต์ใช้ แก้ปัญหา	-	- การกำหนดความรู้ - แสวงหาความรู้ - สร้างวิธีการแก้ปัญหา ในการทำงาน	- ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมของวิธีการ แก้ปัญหาบนพื้นฐานของ หลักเหตุผล	- ทบทวนวิธีการ แก้ปัญหา	- ประยุกต์ความรู้มาใช้ใน การป้องกันและแก้ไข ปัญหา	- การตัดสินใจที่มี ประสิทธิภาพ
- ความสามารถในการใช้ ทักษะชีวิต	- ฝึกทักษะการ สร้างปฏิสัมพันธ์กับ กลุ่ม	-	- การเรียนรู้ของตนเอง	- การสร้างปฏิสัมพันธ์	- กระบวนการสังเกต เลียนแบบ - การอยู่ร่วมกันใน สังคม	- บทบาททางสังคม - การปรับตัวให้ทันกับการ เปลี่ยนแปลง - การรู้จักหลีกเลี่ยง พฤติกรรมไม่พึงประสงค์ที่ ส่งผลกระทบต่อตนเองและ ผู้อื่น	- การจัดการปัญหาและ ความขัดแย้งต่างๆ อย่าง เหมาะสม - การอยู่ร่วมกันในสังคม
- ความสามารถในการใช้ เทคโนโลยี	-	- การใช้สื่อสังคมใน การติดต่อสื่อสาร	- การสืบค้นข้อมูล - การโพสต์งาน	- การโพสต์งาน โฟสต์ ลิงค์ และห้องสนทนา	- การใช้ห้องสนทนา	- การโพสต์งาน โฟสต์ลิงค์ และห้องสนทนา	- การโพสต์งาน โฟสต์ ลิงค์ และห้องสนทนา

### 6.3 การปรับต้นแบบรูปแบบฯ ตามผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นเกี่ยวกับสภาพ ความต้องการ และปัญหาในการพัฒนาการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน

หลังจากการสำรวจข้อมูลสภาพ ความต้องการ และปัญหาในการพัฒนาการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการพลเรือนทั้ง 4 กลุ่ม และข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลการเปรียบเทียบในการวิจัยระยะที่ 1 มาปรับปรุงต้นแบบรูปแบบฯ ดังตารางนี้

ตารางที่ 16 สรุปการปรับต้นแบบรูปแบบฯ ตามผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นเกี่ยวกับสภาพ ความต้องการ และปัญหาในการพัฒนาการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้น	การปรับต้นแบบรูปแบบฯ
หน่วยราชการมีการพัฒนาสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพในระดับบุคคลมากที่สุด	ข้าราชการพลเรือนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างคุ้นชินกับการพัฒนาสมรรถนะฯ ระดับบุคคลมาก ผู้วิจัยสอดแทรกกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ให้เข้าใจการทำงานเป็นทีม
วิธีการพัฒนาสมรรถนะฯ ของข้าราชการพลเรือน ใช้วิธีการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริงมากที่สุด	ผู้วิจัยใช้การเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานของตนเอง เพื่อถอดความรู้และสะท้อนความรู้ความเชี่ยวชาญของกลุ่มตัวอย่าง
ข้าราชการพลเรือนคิดว่าตนเองนำสมรรถนะฯ ไปใช้ค้นหาข้อมูลที่สนับสนุนภาระงานของตนเองมากที่สุด ส่วนข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้น คิดว่า ข้าราชการพลเรือนนำสมรรถนะฯ ไปใช้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในที่ทำงานมากที่สุด แต่ทั้งสองระดับเห็นเหมือนกันว่า นำสมรรถนะฯ ไปใช้ตีความและวิเคราะห์ภาระงานของตนเอง และใช้จัดการปัญหาในการทำงานประจำวัน	ข้าราชการพลเรือนมีความชำนาญการค้นหาข้อมูล และตีความและวิเคราะห์ภาระงานของตนเอง และใช้จัดการปัญหาในการทำงานประจำวันซึ่งเป็นลักษณะของสมาชิกที่เหมาะสมกับรูปแบบฯ ผู้วิจัยจึงต้องสร้างสภาพแวดล้อมและ Scaffolding ในสื่อสังคมที่เอื้ออำนวยให้สมาชิกค้นหาข้อมูล และเพิ่มกลไกการสะท้อนกลับในใบงานเพิ่มขึ้น และผู้วิจัยออกแบบให้ผู้สอนต้องเสริมแรงสมาชิกในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และชี้ช่องว่างให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากขึ้น

## ตารางที่ 16 (ต่อ)

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็น ระหว่างข้าราชการพลเรือนกับ ข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้น	การปรับต้นแบบรูปแบบฯ
หน่วยราชการใช้หนังสือคู่มือ วารสาร หรือนิตยสารเป็นเครื่องมือในการพัฒนา สมรรถนะฯ ของข้าราชการพลเรือน	การพัฒนาสมรรถนะฯ ดั้งเดิมใช้ระยะเวลา นานเกินไปทำให้ต้องออกแบบใบงานให้กระชับ ใกล้เคียงกับการทำงานจริงมากที่สุดเท่าที่เป็นไป ได้
สภาพการเรียนรู้ในที่ทำงานของ ข้าราชการพลเรือนเป็นแบบร่วมมือกัน ทำงาน ถ่ายทอดความรู้ให้กัน และสอน งานมากที่สุด	ข้าราชการพลเรือนสามารถทำงานเป็นทีมและ แบ่งงานกันทำได้
ลักษณะการทำงานเป็นทีมของข้าราชการ พลเรือนส่วนใหญ่เป็นการรับฟัง ประสบการณ์ และความรู้ใหม่ๆ ของผู้อื่น หรือเรียนรู้อยู่ตลอดเวลามากที่สุด	ข้าราชการพลเรือนมีทักษะการรับฟังมาก ผู้วิจัย ต้องออกแบบโมดูลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อ หลายคน แบบคู่ และแบบกลุ่มให้มีการระดม ความคิดเห็นของสมาชิกเพิ่มขึ้น
ปัจจัยในการพัฒนาสามอันดับแรก คือ บุคลากร กระบวนการ และวัฒนธรรม	ผู้วิจัยดำเนินการขับเคลื่อนบุคลากรเป็นลำดับแรก ด้วย การสังเกตในห้องปฏิบัติการ การสอนในเชิง รุกในการฝึกปฏิบัติ ออกแบบแต่ละโมดูลตาม หลักการกระบวนการเรียนรู้ทางสังคม การจัดการ ความรู้ การสะท้อนกลับ เครือข่ายชุมชนมืออาชีพ และขับเคลื่อนวัฒนธรรมด้วยกิจกรรมกลุ่ม สัมพันธ์และสร้างการก่อรูปกลุ่มในสื่อสังคมโดย การจับคู่เหมือน
ข้าราชการพลเรือนคิดว่า ระเบียบด้านงาน ทรัพยากรบุคคลเป็นระเบียบที่ควรพัฒนา มากที่สุด ส่วนข้าราชการประเภท อำนวยการระดับต้นคิดว่าเป็นระเบียบการ บริหารราชการ	ผู้วิจัยให้สมาชิกสามารถเลือกระบบงานของ ตนเองที่ต้องการปรับปรุงมาเขียนขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน



## ตารางที่ 16 (ต่อ)

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็น ระหว่างข้าราชการพลเรือนกับ ข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้น	การปรับต้นแบบรูปแบบฯ
ข้าราชการพลเรือนส่วนใหญ่ประเมินตนเองว่า สามารถศึกษาหาความรู้ มากที่สุด ข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นคิดว่า ข้าราชการพลเรือนมีความสามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของตนมากที่สุด	ผู้วิจัยออกแบบใบงานที่ต้องค้นหาข้อมูล เอกสาร มาประกอบขั้นตอนการปฏิบัติงาน และขั้นตอนการปฏิบัติงานออกแบบย้อนกลับให้กลับไป ทบทวนวิธีการทำงาน เช่น ให้เขียนผังงานก่อน แพนผังความคิดเพื่อทบทวนความคิดของสมาชิกใหม่
ข้าราชการพลเรือนส่วนใหญ่คิดว่า สมรรถนะ ที่ตนเองมีอยู่แล้ว คือ มีความต้องการอยากเรียนรู้อยู่เสมอ ข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นคิดว่า ข้าราชการพลเรือนมีสมรรถนะ สามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในงานได้อยู่แล้ว	-
ส่วนใหญ่เห็นว่า ข้าราชการพลเรือนควรมีสมรรถนะฯ การให้คำปรึกษาและสอนความรู้ให้กับผู้อื่นได้	ผู้วิจัยออกแบบโมเดลการจัดการความรู้ของตนเอง ด้วยตนเอง ผู้สอนเป็นต้นแบบให้สมาชิกเลียนแบบ การให้คำถามสะท้อนกลับเพื่อให้สมาชิกนำไปใช้ในโมเดลถัดไปกับสมาชิกคนอื่นๆ ได้ อีกทั้งในโมเดลการจัดการความรู้แบบคู่ให้สะท้อนกลับความคิดกับเพื่อน โดยสมาชิกต่างแสดงความคิดเห็นของตนกับเพื่อน
ปัญหาในการพัฒนาสมรรถนะฯ ของข้าราชการพลเรือน คือ ขาดผู้เชี่ยวชาญในการจัดการความรู้	ผู้วิจัยเตรียมวิทยากรที่ให้ความรู้เรื่อง การจัดการความรู้ และการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้ความรู้กับสมาชิกในโมเดลปฐมนิเทศ

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยประเภทวิจัยและพัฒนา (Research and Development) มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน การดำเนินการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ระยะ ดังนี้

การวิจัยระยะที่ 1 ศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการพลเรือนเกี่ยวกับสภาพ ความต้องการ และปัญหาการพัฒนาสมรรถนะการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน และความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมของข้าราชการพลเรือน

การวิจัยระยะที่ 2 สร้างและทดลองใช้รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน

การวิจัยระยะที่ 3 นำเสนอรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน

มีรายละเอียดดังนี้

**การวิจัยระยะที่ 1** ศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการพลเรือนเกี่ยวกับสภาพ ความต้องการและปัญหาการพัฒนาสมรรถนะการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน และความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมของข้าราชการพลเรือน

การวิจัยระยะที่ 1 ประกอบด้วย 2 ขั้นตอน ได้แก่

**ขั้นตอนที่ 1** ศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการพลเรือนเกี่ยวกับสภาพ ความต้องการและปัญหาการพัฒนาสมรรถนะการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน และความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมของข้าราชการพลเรือน

#### 1.1 ประชากร

ประชากร คือ ข้าราชการฝ่ายพลเรือน จำแนกตามการจัดระเบียบบริหารราชการและประเภทข้าราชการ ปีงบประมาณ 2558 ข้าราชการพลเรือนสามัญ 317,601 คน (สำนักงาน ก.พ., 2559)

## 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการพลเรือนหรือเทียบเท่าของหน่วยราชการของส่วนราชการฝ่ายพลเรือนระดับกระทรวง ทบวง กรมและหน่วยงานฐานะเทียบเท่ากระทรวงตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 (สำนักงาน ก.พ., 2559) จำนวน 4 กลุ่ม คือ ประเภททั่วไป ระดับชำนาญงาน (O2) และระดับอาวุโส (O3) ประเภทวิชาการ ระดับปฏิบัติการ และระดับชำนาญการ (K2) จำนวน 384 คน มีรายละเอียดการได้กลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) ประกอบด้วย วิธีการสุ่มดังต่อไปนี้

1.2.1 กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Krejcie and Morgan (1970) ซึ่งทราบขนาดของประชากรเท่ากับ 317,601 คน (รายละเอียดจำนวนข้าราชการพลเรือนดูภาคผนวก ค.) และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ผู้วิจัยยอมรับได้เท่ากับ 5% ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) จำนวน 384 คน ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อป้องกันข้อมูลเสียหายอีก 5% ทำให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 404 คน

1.2.2 สุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้การสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) มีรายละเอียดดังนี้

1.2.2.1 ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) คือ กำหนดกลุ่มตัวอย่างข้าราชการพลเรือน เป็นกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายในการวิจัย ประกอบด้วย 4 กลุ่ม ดังรายละเอียดในตาราง

ตารางที่ 17 กำลังคนภาครัฐในฝ่ายพลเรือน จำแนกตามประเภท ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

	ประเภททั่วไป (คน)		ประเภทวิชาการ (คน)
ระดับชำนาญงาน	76,675	ระดับปฏิบัติการ	60,916
ระดับอาวุโส	7,357	ระดับชำนาญการ	172,653
รวม	84,032		233,569
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>317,601</b>		

ที่มา: สำนักงาน ก.พ. (2559)

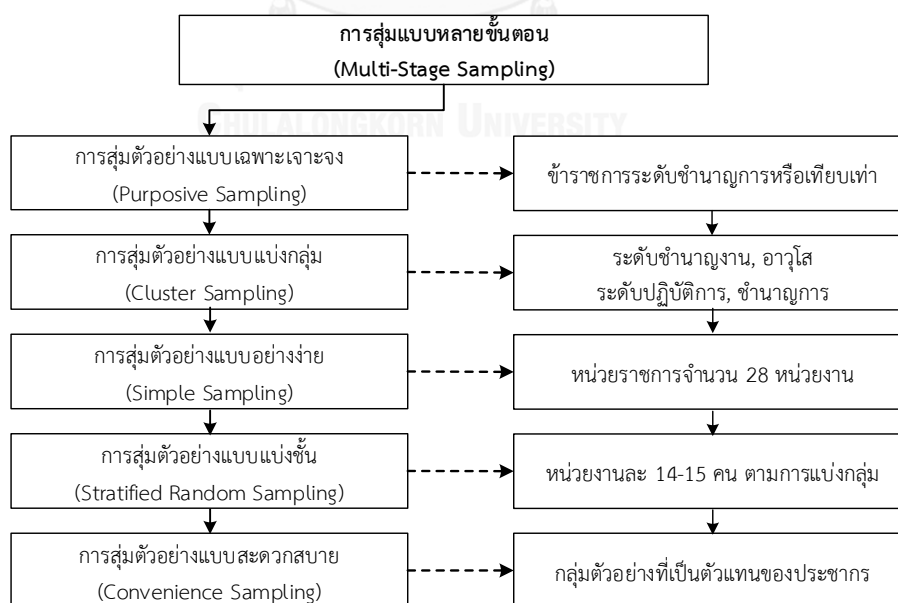
1.2.2.2 ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling) จากทั้ง 4 กลุ่ม คือ ประเภททั่วไป ทั้งระดับชำนาญงาน ระดับอาวุโส และประเภทวิชาการทั้งระดับปฏิบัติการ ระดับชำนาญการได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างกลุ่มละ 101 คน

1.2.2.3 ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Sampling) เพื่อให้ได้หน่วยราชการจำนวน 56 หน่วยงาน ใช้วิธีการจับฉลากได้หน่วยราชการจำนวน 28 หน่วยงาน มีความเชื่อมั่นที่ 50% จับฉลากแบบไม่ใส่คืน

1.2.2.4 ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างประชากรแบบจัดกลุ่มตัวอย่างออกเป็นพวกหรือชั้น โดยในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการพลเรือนจำนวน 404 คนจาก 28 หน่วยงาน หน่วยงานละ 14-15 คน ที่เป็นข้าราชการพลเรือนสามัญ ประกอบด้วย

ประเภททั่วไป	ระดับชำนาญงาน	4 คน
	ระดับอาวุโส	2-3 คน
ประเภทวิชาการ	ระดับปฏิบัติการ	4 คน
	ระดับชำนาญการ	4 คน
รวมกลุ่มตัวอย่างแยกตามหน่วยราชการ จำนวน		14-15 คน

1.2.2.5 ผู้วิจัยขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยผ่านข้าราชการระดับปลัดกระทรวงและอธิบดีกรมหรือเทียบเท่าถึงศูนย์ข้อมูลข่าวสารราชการและสำนักงานการมีส่วนร่วมของประชาชนให้เป็นผู้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างตามที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ โดยเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกสบาย (Convenience Sampling) สรุปการสุ่มตัวอย่างได้ดังภาพที่ 23



ภาพที่ 23 สรุปวิธีการสุ่มตัวอย่างข้าราชการพลเรือน

### 1.3 เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัย ประกอบด้วย แบบสอบถามเพื่อสำรวจสภาพ ปัญหาและความต้องการ การพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน และแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมของข้าราชการพลเรือน

1.3.1 ผู้วิจัยต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับสภาพ ปัญหาและความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน เพื่อนำไปใช้สำหรับออกแบบกิจกรรมที่เหมาะสมสำหรับข้าราชการพลเรือน จึงสร้างแบบสอบถามเพื่อสำรวจสภาพ ปัญหาและความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน กำหนดตัวบ่งชี้พฤติกรรมด้วยทฤษฎีต่างๆ ตามกรอบแนวคิดการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของบุคคล จำนวน 6 ข้อ เป็นแบบตรวจรายการ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุราชการ ตำแหน่งทางราชการ

ตอนที่ 2 การพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จำนวนรวม 11 ข้อ เป็นแบบตรวจรายการ (Checklist) ได้แก่ สภาพการพัฒนาสมรรถนะฯ ความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะฯ ปัญหาในการพัฒนาสมรรถนะฯ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- แบบเลือกตอบได้หลายรายการ (Multiple Response) จำนวน 9 ข้อ
- แบบมาตราการประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) จำนวน 1 ข้อ และ
- แบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) จำนวน 1 ข้อ โดยกำหนดให้เรียงลำดับ 5 ลำดับ และให้คะแนนลำดับที่ 1=5 คะแนน ลำดับที่ 2=4 คะแนน ลำดับที่ 3=3 คะแนน ลำดับที่ 4=2 คะแนน และลำดับที่ 5=1 คะแนน

1.3.2 ผู้วิจัยต้องการทราบว่าข้าราชการมีพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมอย่างไร เพื่อนำข้อมูลไปใช้กำหนดและออกแบบการใช้สื่อสังคมที่เหมาะสมกับข้าราชการพลเรือน จึงสร้างแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมของข้าราชการพลเรือน โดยเป็นการสำรวจพฤติกรรมการใช้สื่อสังคม ดัดแปลงข้อคำถามและตัวเลือกจากแบบสำรวจของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2556) สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2556) และ Kozinets (2010) มีรายละเอียดดังนี้

แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อสังคม จำนวน 11 ข้อ เป็นแบบตรวจรายการ (Checklist) ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์ที่ใช้ในการเข้าถึงสื่อสังคม ความถี่ในการเข้าใช้สื่อสังคม กิจกรรมหลักที่ใช้สื่อสังคม โดยมีรายละเอียดดังนี้

- แบบตรวจรายการ จำนวน 8 ข้อ
- แบบเลือกตอบได้หลายรายการ จำนวน 2 ข้อ และ

- แบบเรียงลำดับ จำนวน 1 ข้อ โดย กำหนดค่าถ่วงน้ำหนักให้การเรียงลำดับ 3 ลำดับ โดยให้ค่าถ่วงน้ำหนักลำดับที่ 1=3 คะแนน ลำดับที่ 2=2 คะแนน ลำดับที่ 3=3 คะแนน

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้อง และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ และความครอบคลุมของข้อคำถาม แล้วนำข้อเสนอแนะที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำก่อนนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ (ดูภาคผนวก ข.)

ผู้วิจัยตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน และวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ตามแนวคิดของ Rovinelli and Hambleton (1976) และใช้เกณฑ์การพิจารณา ค่าคะแนนความสอดคล้อง 0.8 หมายความว่า มีความสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ได้ ตามสูตร

$$IOC = \frac{\epsilon R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ค่าดัชนีความสอดคล้องข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\epsilon R$  แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

ในการวิจัยนี้แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพ ปัญหาและความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ เท่ากับ 0.8588 และแบบสอบถามพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมของข้าราชการพลเรือน ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ เท่ากับ 0.8545 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ (ดูค่าดัชนีความสอดคล้องข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่ภาคผนวก ข.)

ผู้วิจัยนำข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมที่ได้จากการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ เช่น เพิ่มข้อคำถามต่อวิธีการอบรม/ฝึกอบรม" ในวิธีการพัฒนาสมรรถนะฯ เพิ่มข้อคำถามว่า "ใช้ในการนิเทศและติดตามงาน" และ "ใช้ในการวางแผนงาน/ปฏิบัติงาน" ในการนำสมรรถนะฯ ไปใช้งาน และเพิ่มข้อคำถามว่า "เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้" ในสื่อ/เครื่องมือในการพัฒนาสมรรถนะฯ ส่วนแบบสอบถามพฤติกรรมการใช้สื่อสังคม เพิ่มข้อคำถามว่า "ใช้เพื่อติดต่อประสานการทำงานและการส่งข้อมูลในงาน" ในเหตุผลในการใช้สื่อสังคม

#### 1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1.4.1 ผู้วิจัยขอหนังสือสำหรับขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลวิจัยจากคณะครุศาสตร์ ไปยังข้าราชการระดับอธิบดีกรมหรือเทียบเท่า โดยมีศูนย์ข้อมูลข่าวสารราชการเป็นผู้รับผิดชอบติดตามเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 28 หน่วยงาน

1.4.2 ผู้วิจัยจัดส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังหน่วยงานที่กำหนดไว้

1.4.3 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในระยะเวลาประมาณ 1 เดือน (ตุลาคม 2559)

1.4.4 ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 333 ฉบับ จากขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 404 คน คิดเป็นร้อยละ 82.43 ของแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้กลับคืนมา ถือว่าอยู่ในระดับเกณฑ์ดีมาก (วรรรณี แกมเกตุ, 2554)

## 1.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติแบบพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

**ขั้นตอนที่ 2** ศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นเกี่ยวกับสภาพ ความต้องการและปัญหาการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน

### 2.1 ประชากร

ประชากร คือ ข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้น จากหน่วยราชการจำนวน 56 หน่วยงาน ที่สังกัดกลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักบริหารกลางของส่วนราชการฝ่ายพลเรือนระดับกระทรวง ทบวง กรมและหน่วยงานฐานะเทียบเท่ากระทรวงตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 ผู้วิจัยใช้หน่วยราชการเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยเลือกเท่ากับประชากร คือ 56 หน่วยงาน เลือกหน่วยงานละ 2 คน รวมจำนวน 112 คน (รายละเอียดการจำแนกส่วนราชการฝ่ายพลเรือนดูภาคผนวก ค.)

### 2.2 เครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยต้องการได้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพ ปัญหาและความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือนทั้ง 4 กลุ่มจึงสร้างแบบสอบถามความคิดเห็นของข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นเกี่ยวกับสภาพ ปัญหาและความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน แบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของบุคคล จำนวน 5 ข้อ เป็นแบบตรวจรายการ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับวุฒิการศึกษาสูงสุด ระดับตำแหน่ง อายุราชการ

ตอนที่ 2 การพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน จำนวน 11 ข้อ

เป็นแบบตรวจรายการ (Checklist) ได้แก่ สภาพการพัฒนาสมรรถนะฯ ความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะฯ ปัญหาในการพัฒนาสมรรถนะฯ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- แบบเลือกตอบได้หลายรายการ (Multiple Response) จำนวน 9 ข้อ
- แบบมาตราการประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) จำนวน 1 ข้อ และ

- แบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) จำนวน 1 ข้อ โดยกำหนดให้เรียงลำดับ 5 ลำดับ และให้คะแนนลำดับที่ 1=5 คะแนน ลำดับที่ 2=4 คะแนน ลำดับที่ 3=3 คะแนน ลำดับที่ 4=2 คะแนน และลำดับที่ 5=1 คะแนน

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้อง และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ และความครอบคลุมของข้อคำถาม แล้วนำข้อเสนอแนะที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำก่อนนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ (ดูภาคผนวก ข.)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน และวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ตามแนวคิดของ Rovinelli, and Hambleton (1976) และใช้เกณฑ์การพิจารณา ค่าคะแนนความสอดคล้อง  $\geq 0.8$  หมายความว่า มีความสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ได้ตามสูตร

$$IOC = \frac{\epsilon R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ค่าดัชนีความสอดคล้องข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\epsilon R$  แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

ในการวิจัยนี้แบบสอบถามความคิดเห็นของข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นเกี่ยวกับสภาพ ปัญหาและความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ เท่ากับ 0.9375 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ (ดูค่าดัชนีความสอดคล้องข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่ภาคผนวก ข.)

ผู้วิจัยนำข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมที่ได้จากการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพ ปัญหาและความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน มาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ เช่น ให้รวมข้อคำถามการสอนงาน และระบบพี่เลี้ยง ควบอยู่ร่วมกัน ในวิธีการพัฒนาสมรรถนะฯ และเพิ่มคำถามจัดการความรู้ขององค์กรผ่านเว็บไซต์ e-learning ในวิธีการพัฒนาสมรรถนะฯ

## 2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

2.3.1 ผู้วิจัยขอหนังสือสำหรับขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลวิจัยจากคณะครุศาสตร์ ไปยังข้าราชการระดับอธิบดีกรมหรือเทียบเท่า โดยมีศูนย์ข้อมูลข่าวสารราชการเป็นผู้รับผิดชอบติดตามเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 56 หน่วยงาน

2.3.2 ผู้วิจัยจัดส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังหน่วยงานที่กำหนดไว้



2.3.3 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในระยะเวลาประมาณ 30 วัน (ระหว่างเดือนพฤศจิกายน – เดือนธันวาคม 2559)

2.3.4 ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 85 ฉบับ จากขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 112 คน คิดเป็นร้อยละ 75.89 ของแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้กลับคืนมา ถือว่าอยู่ในระดับเกณฑ์ดี (วรรณี แกมเกตุ, 2554)

## 2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลสภาพ ปัญหาและความต้องการในความคิดเห็นของข้าราชการประเภท อำนวยการระดับต้นเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของ ข้าราชการพลเรือน มาวิเคราะห์ด้วยสถิติแบบพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผู้วิจัยนำผลที่ได้ไปเปรียบเทียบกับข้อมูลสภาพ ปัญหาและความต้องการการพัฒนาสมรรถนะ การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน ที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 ด้วย การวิเคราะห์ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผู้วิจัยนำผลการเปรียบเทียบข้าราชการพลเรือนประเภทอำนวยการระดับต้นกับข้าราชการ พลเรือน มาแสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลด้วยตาราง ภาพ กราฟ และนำผลการวิเคราะห์ มาปรับปรุงต้นแบบรูปแบบฯ (ดูตารางที่ 16 หน้า 148)

**การวิจัยระยะที่ 2 สร้างและทดลองใช้รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพ ด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพล เรือน**

การวิจัยระยะที่ 2 ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่

**ขั้นตอนที่ 1** สร้างต้นแบบรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน

1.1 ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดของรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพ ด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน โดยใช้การวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานขององค์ประกอบต่างๆ การสำรวจความคิดเห็นที่ได้ จากการวิจัยระยะที่ 1 มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการพัฒนารูปแบบ ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ ขั้นตอน และแผนกำกับกิจกรรม

1.2 ผู้วิจัยดำเนินการออกแบบและสร้างต้นแบบรูปแบบ โดยนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ ข้อมูลการวิจัยระยะที่ 1 ทั้งสภาพ ปัญหาและความต้องการ (ระยะที่ 1 ขั้นตอนที่ 1) และพฤติกรรม

การใช้สื่อสังคม (ระยะที่ 1 ขั้นตอนที่ 2) ประกอบกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ เครือข่ายชุมชนมีอาชีพ สื่อสังคม โดยผู้วิจัยใช้หลักการในการออกแบบดังนี้

หลักการในการออกแบบ

ในส่วนของการออกแบบต้นแบบรูปแบบฯ ผู้วิจัยได้ยึดหลักการทั้งหมด 3 หลักการ คือ (1) แนวคิดปฏิบัตินิยม (Pragmatism) ของ John Dewey (1938) (2) แนวคิดการออกแบบการเรียนการสอน (Instructional Design) ของ Dick and Carey (1996) (3) หลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Andragogy) ของ Knowles (1984) มีลักษณะเป็นวงจรที่ซ้อนทับกันอยู่ เป็นทฤษฎีที่อยู่เบื้องหลัง (Background Theoretical) ของกรอบแนวคิดการวิจัย (Concept Framework) ที่ปรากฏอยู่เบื้องหน้าเป็นส่วนที่สามารถมองเห็นได้ง่ายกว่าทฤษฎีเบื้องหลัง ที่ผู้วิจัยต้องตีความแนวคิดและทฤษฎีในกรอบแนวคิดการวิจัยมาสร้างเป็นกรอบการทำงานที่นำมาปฏิบัติได้จริง (Framework) และเป็นหลักในการออกแบบต้นแบบรูปแบบฯ ในการวิจัยนี้ มีรายละเอียดของหลักการต่างๆ ดังนี้

แนวคิดปฏิบัตินิยม (Pragmatism) ของ Dewey (1938) กล่าวว่า มนุษย์จะฉลาดขึ้นโดยการฝึกปฏิบัติ และถือว่า ความรู้หรือความจริงของมนุษย์อยู่ที่ประสิทธิภาพของการใช้ปัญหาเป็นเครื่องมือในการดำรงชีพให้เป็นประโยชน์ ดังนั้นมนุษย์ต้องฝึกและทดลองใช้ความคิดนั้น เพื่อค้นหาความคิดที่ดีที่สุดในการแก้ปัญหา และนำวิธีการคิดนั้นมาปรับใช้กับชีวิตประจำวันให้ได้และพัฒนาชีวิตให้ดีขึ้น จึงสรุปเป็นการเรียนรู้ด้วยการปฏิบัติ (Learning by Doing) ที่มนุษย์จะต้องคอยปรับแก้วิธีการปฏิบัติจนเหมาะสมกับปัญหาหรือสิ่งแวดล้อมนั้น เกิดเป็นวิธีการคิดแบบเน้นประสบการณ์ของมนุษย์ที่ได้จากการทดลองใช้ (Experimentalism) หรือใช้ปัญหาเป็นเครื่องมือ (Instrumentalism) ในการพัฒนาความคิดของมนุษย์

ดังนั้น ในการออกแบบต้นแบบรูปแบบฯ เพื่อพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จึงขึ้นอยู่กับปัญหาการวิจัยในบทที่ 1 ที่เป็นเครื่องมือหลักในการพัฒนารูปแบบฯ ของการวิจัยนี้ และเป็นศูนย์กลางของการวิจัยนี้ ประกอบด้วย (1) ความสำคัญของปัญหา พบว่า สมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ เป็นสมรรถนะหลักของโมเดลสมรรถนะ (Competency Model) ของข้าราชการพลเรือน โดยกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนา คือ การพัฒนาคุณภาพข้าราชการในการปฏิบัติงานบนพื้นฐานของสมรรถนะ (2) ปัญหาในการพัฒนาสมรรถนะฯ พบว่า การพัฒนาข้าราชการไม่เป็นระบบ ขาดการนำไปปฏิบัติ และขาดการติดตามประเมินผล (Lack of Application and Evaluation) การพัฒนาสมรรถนะต้องตรงกับระบบงานและวิธีการปฏิบัติราชการ และความจำเป็นในการถ่ายทอดความรู้ความเชี่ยวชาญส่งต่อไปยังคนรุ่นใหม่ (Passing of Knowledge from One Generation to Another) และ (3) อุปสรรคที่ขัดขวางการพัฒนาสมรรถนะฯ พบว่า ขาดแรงจูงใจที่จะพัฒนาความรู้ (Lack of Motivation) ขาดการมีปฏิสัมพันธ์ และขาดการสื่อสารระหว่างบุคลากรในองค์กร ไม่พยายามที่จะแลกเปลี่ยนความรู้และการทำงานร่วมกัน (Lack of Interaction)

ขาดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน (Lack of Trust) การออกแบบต้นแบบรูปแบบๆ จึงเป็นไปเพื่อแก้ไข ปัญหาโดยปรับแก้แบบค่อยเป็นค่อยไป (Incremental)

การออกแบบการเรียนการสอนของ Dick, and Carey (1996) ผู้วิจัยเริ่มจากกำหนด เป้าหมายการสอนก่อน จากนั้นก็ทำการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นและวิเคราะห์การสอน และ ศึกษาพฤติกรรมและคุณลักษณะของสมาชิกที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จึงสร้างเป้าหมายในการเรียนรู้ ที่เป็น วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับเป้าหมายการสอน และกำหนดศาสตร์การสอนให้ เป็นไปตามทฤษฎีการเรียนรู้ โดยแปลงทฤษฎีการเรียนรู้ให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพและ เป็นไปตามเป้าหมายการสอน และผู้วิจัยได้เลือกและพัฒนาสื่อและเนื้อหาการเรียนการสอน ในการ วิจัยนี้ผู้วิจัยเลือกขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐาน ผังงาน แผนที่ความคิด และตารางวิเคราะห์งาน มา สร้างเป็นใบงาน และเลือกการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานและการจัดการความรู้เป็นเนื้อหาในการ สอน จึงค่อยมากำหนดวิธีการวัดและประเมินผลทั้งการประเมินระหว่างเรียนและการประเมินหลัง เรียน ด้วยการวัดชิ้นงานทั้งการสะท้อนกลับและคุณค่าผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน ให้สมาชิกประเมิน สมรรถนะๆ ของตนเอง และการวัดพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมของสมาชิก สุดท้ายผู้วิจัยจึงแก้ไข ปรับปรุงการสอนที่จะใช้ในต้นแบบรูปแบบๆ ด้วยการขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ ที่ปรึกษาร่วม สำนวณสภาพการพัฒนาสมรรถนะๆ จากข้าราชการพลเรือนทั้งสองกลุ่ม และตรวจสอบ ต้นแบบรูปแบบๆ กับผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงต้นแบบรูปแบบๆ ให้มีความสมบูรณ์

การเรียนรู้ของผู้ใหญ่แตกต่างจากการเรียนรู้ของเด็ก Knowles (1984) กล่าวว่า เนื่องจาก ผู้ใหญ่มีประสบการณ์และมีวุฒิภาวะมากกว่าเด็ก ดังนั้นการเรียนการสอนต้องยึดหลักให้ตอบสนองต่อ ธรรมชาติของผู้ใหญ่ที่ประกอบด้วยสมมติฐาน ดังนี้ (1) ผู้ใหญ่เป็นผู้ที่มีวุฒิภาวะสูง และมีมีโนทัศน์ต่อ ตนเองที่สามารถพัฒนาจากการพึ่งพาผู้อื่นไปเป็นการนำตนเองได้ (Self-concept) (2) ผู้ใหญ่มี ประสบการณ์ที่หลากหลายและมีมุมมองที่กว้างขวางเพียงพอที่จะเป็นแหล่งทรัพยากรที่มีคุณค่าใน การเรียนรู้ (Experience) ขณะเดียวกันผู้ใหญ่ก็มีพื้นฐานที่เปิดกว้างพอที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้ (3) ผู้ใหญ่มีความพร้อมที่จะเรียน (Readiness) เมื่อรู้สึกว่สิ่งนั้นจำเป็นต่อการพัฒนาบทบาทและหน้าที่ ความรับผิดชอบของตน (4) ผู้ใหญ่จะเน้นปัญหาเป็นศูนย์กลางในการเรียนรู้ โดยเน้นวิธีการนำความรู้ ไปประยุกต์ใช้ทันที และสร้างเป็นแนวทางการเรียนรู้ของตนเอง (Orientation to Learning) และ (5) ผู้ใหญ่มีแรงจูงใจภายในเพียงพอที่จะเรียนรู้สิ่งต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ (Motivation to Learn)

ผู้วิจัยจึงร่างเป็นต้นแบบรูปแบบๆ โดยมีรายละเอียดของโครงสร้างของต้นแบบรูปแบบๆ โดยสังเขปประกอบด้วย

1.2.1 องค์ประกอบ ได้แก่ บุคลากร กระบวนการ เทคโนโลยี เครือข่าย วัฒนธรรมชุมชน มีมืออาชีพ

1.2.2 ขั้นตอนของการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสังคมนิยมวิชาชีพในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน ประกอบด้วย

1.2.2.1 ปฐมนิเทศ-การเตรียมความพร้อม อบรมให้ความรู้เรื่องการจัดการความรู้ และการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1.2.2.2 การฝึกเชิงปฏิบัติการ-ฝึกทักษะการใช้เทคโนโลยี และแนะนำกลยุทธ์การติดต่อสื่อสาร และกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์

1.2.2.3 การจัดการความรู้ของตนเอง ด้วยตนเอง

1.2.2.3.1 ฝึกหัดทักษะเบื้องต้นการกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ และการจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบด้วยตนเอง

1.2.2.3.2 สร้างการสะท้อนการปฏิบัติของตนเอง

1.2.2.3.3 จัดเก็บความรู้เป็นหมวดหมู่

1.2.2.4 การจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน

1.2.2.4.1 ฝึกหัดการถ่ายโอนความรู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

1.2.2.4.2 รับฟังความคิดเห็นจากกลุ่มเพื่อน

1.2.2.5 การจัดการความรู้แบบคู่

1.2.2.5.1 ทบทวนความรู้เดิม

1.2.2.5.2 แลกเปลี่ยนความรู้ใหม่

1.2.2.5.3 สรุปเป็นความรู้ของตนเอง

1.2.2.5.4 พัฒนาผลงานตนเอง

1.2.2.6 การจัดการความรู้แบบกลุ่ม

1.2.2.6.1 สร้างกระบวนการเรียนรู้ทางสังคม

1.2.2.6.2 กระบวนการทำซ้ำอย่างต่อเนื่อง

1.2.2.6.3 ผลิตผลงานการทำงานร่วมกัน

1.2.2.7 การประเมินผลงานองค์ความรู้

1.2.2.7.1 นำเสนอผลงานการทำงานร่วมกันในการอภิปราย

1.2.2.7.2 ประเมินผลงานการทำงานร่วมกัน

1.3 แผนกำกับกิจกรรมการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสังคมนิยมวิชาชีพในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน ประกอบด้วย

1.3.1 ปฐมนิเทศ

1.3.2 การฝึกเชิงปฏิบัติการ

1.3.3 การจัดการความรู้ของตนเองด้วยตนเอง

- 1.3.4 การจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน
- 1.3.5 การจัดการความรู้แบบคู่
- 1.3.6 การจัดการความรู้แบบกลุ่ม
- 1.3.7 การประเมินผลงานองค์ความรู้

**ขั้นตอนที่ 2** ตรวจสอบต้นแบบรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสังคมเชิงวิชาชีพในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน

มีการดำเนินการ ดังนี้

2.1 ผู้วิจัยสร้างแบบประเมินต้นแบบรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสังคมเชิงวิชาชีพในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน มีจำนวน 7 ข้อ และข้อเสนอแนะเป็นข้อคำถามปลายเปิด โดยเป็นการประเมินความเหมาะสมและสอดคล้องของหลักการ องค์ประกอบ ขั้นตอนการพัฒนาและแผนกำกับกิจกรรม และนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาให้ข้อเสนอแนะและนำกลับมาปรับปรุงแก้ไข

2.2 ผู้วิจัยนำแบบประเมินต้นแบบรูปแบบฯ มาตรวจสอบคุณภาพต้นแบบรูปแบบฯ ด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) กับผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการจัดการความรู้ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านทฤษฎีการเรียนรู้ และผู้ทรงคุณวุฒิด้านการออกแบบการเรียนการสอน และวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence) ตามแนวคิดของ Rovinelli and Hambleton (1976) และใช้เกณฑ์การพิจารณา ค่าคะแนนความสอดคล้อง  $\geq 0.8$  หมายความว่ามีความสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ได้ ผลประเมินต้นแบบรูปแบบได้ค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.875

2.3 ผู้วิจัยนำข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมที่ได้จากการตรวจสอบคุณภาพต้นแบบรูปแบบฯ มาปรับปรุงแก้ไขต้นแบบให้สมบูรณ์ (ดูตารางที่ 70 หน้า 216-217)

2.4 ผู้วิจัยนำต้นแบบรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสังคมเชิงวิชาชีพในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน เสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และครอบคลุมของข้อคำถามก่อนนำไปใช้จริง

**ขั้นตอนที่ 3** สร้างเครื่องมือสำหรับทดลองใช้รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน

โดยมีการดำเนินการ ดังนี้

3.1 ผู้วิจัยสร้างคู่มือสำหรับการจัดกิจกรรมการพัฒนาตามรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน ประกอบด้วย

3.1.1 คู่มือแนวทางปฏิบัติตามรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน ประกอบด้วย ความสำคัญและความเป็นมาของรูปแบบ กำหนดการดำเนินการจัดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินการจัดกิจกรรม กำหนดการปฐมนิเทศ ตารางการประชุมเชิงปฏิบัติการ แผนกำกับกิจกรรมในงาน

3.1.2 คู่มือการจัดการความรู้ และการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน

3.1.3 คู่มือการใช้เครื่องมือในสื่อสังคมสำหรับข้าราชการพลเรือน เป็นส่วนของคำอธิบายการใช้งานเครื่องมือสื่อสารบนสื่อสังคม และส่วนประกอบต่างๆ ของสื่อสังคม

3.1.4 เครื่องมือสนับสนุนหรือคลังข้อมูลสำหรับสื่อสังคม

3.2 ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือการประเมินในการทดลองใช้รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือในการประเมิน ประกอบด้วย (1) แบบประเมินตนเองด้านสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (2) แบบประเมินการสะท้อนกลับการปฏิบัติงานของตนเอง (3) แบบประเมินคุณค่าของผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน (4) แบบบันทึกพฤติกรรมการใช้สื่อสังคม และ (5) แบบสังเกตผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.2.1 แบบประเมินตนเองด้านสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ผู้วิจัยดำเนินการออกแบบแบบประเมินตนเองด้านสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ โดยใช้ข้อมูลจากการวิจัยในระยะที่ 1

ตอนที่ 1 การสอบถามข้อมูลทั่วไป เป็นแบบตรวจรายการ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน ระยะเวลาในการรับราชการ จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 การสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ เป็นแบบมาตราการประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) ได้แก่ สมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในการงานอาชีพ ในระดับความเชี่ยวชาญที่ 1-3 จำนวน 30 ข้อ

แบบประเมินตนเองใช้มาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) โดยจำแนกมาตรวัดระดับ ดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง	มีความคิดเห็นตรงกับสมาชิก มากที่สุด
มาก	หมายถึง	มีความคิดเห็นตรงกับสมาชิก มาก
ปานกลาง	หมายถึง	มีความคิดเห็นตรงกับสมาชิก ปานกลาง
น้อย	หมายถึง	มีความคิดเห็นตรงกับสมาชิก น้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	มีความคิดเห็นตรงกับสมาชิก น้อยที่สุด

ผู้วิจัยนำแบบประเมินตนเอง เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุม และนำข้อเสนอแนะที่ได้มาปรับปรุงและแก้ไขตามคำแนะนำก่อนนำไปใช้จริง

ผู้วิจัยนำแบบประเมินตนเองที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) วิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ตามแนวคิดของ Rovinelli and Hambleton (1976) เกี่ยวข้องกับข้อคำถามที่ต้องการวัดพฤติกรรมโดยใช้ดัชนีความสอดคล้องและกำหนดเกณฑ์การพิจารณา คือ คะแนนความสอดคล้องที่  $\geq 0.8$  จึงสามารถนำแบบประเมินตนเองไปใช้ได้ โดยแบบประเมินสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพค่าดัชนีความสอดคล้อง เท่ากับ 0.8556 จากนั้นนำข้อเสนอแนะนำมาปรับปรุง แก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

หลังจากนั้นผู้วิจัยนำแบบประเมินตนเองที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่าง (Try out) ที่เป็นข้าราชการพลเรือน จำนวน 30 คน โดยทำการทดสอบออนไลน์ใน Google Form เพื่อตรวจสอบความเข้าใจในข้อคำถาม พร้อมทั้งตรวจสอบหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของเครื่องมือด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544) โดยแบบประเมินตนเองได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.967

3.2.2 แบบประเมินการสะท้อนกลับการปฏิบัติงานของตนเอง เริ่มจากผู้วิจัยดำเนินการสร้างเกณฑ์การประเมินการสะท้อนกลับการปฏิบัติงานของตนเอง ดัดแปลงมาจาก Kember et al. (2000), Mezirow (1991), Leung and Kember (2003) และเยาวนารถ โพธิ์มี (2553) ใช้ทดสอบซ้ำ 4 ครั้งโดยเพิ่มปริมาณงานมากขึ้นในแต่ละครั้ง ในโมดูลที่ 3, 4, 5 และ 6 วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ANOVA-Measures Repeated, การวิเคราะห์ความสัมพันธ์รายคู่ แบบ Bonferroni Method และ t-test

โดยเกณฑ์การประเมินการสะท้อนกลับการปฏิบัติงานของตนเอง ประกอบด้วย

เกณฑ์	คะแนน
- สามารถระบุสาระสำคัญจากการปฏิบัติงานได้ถูกต้องละเอียด ครบถ้วน ชัดเจน ตรงประเด็น	1
- สามารถจำแนกข้อเท็จจริง และสรุปเป็นมโนทัศน์ของการปฏิบัติงานได้	2
- สามารถอธิบายสาเหตุของปัญหาจากการปฏิบัติงานได้ถูกต้องละเอียด ครบถ้วน ชัดเจน ตรงประเด็น	3
- สามารถสรุปวิธีการนำเสนอทางเลือกในการแก้ไขสถานการณ์ปัญหา และกรองข้อเท็จจริงออกมานำเสนอได้	4
- สามารถยกตัวอย่างและให้เหตุผลมาสนับสนุนในแนวทางการแก้ปัญหา ประกอบได้	5
- แสดงการตัดสินใจเลือกวิธีการที่เป็นไปได้และสมเหตุผล	6
- สามารถบอกวิธีการปฏิบัติงานเพิ่มเติมที่เป็นไปได้ หรือทางเลือกอื่นที่สมเหตุผล	7
- สามารถระบุประโยชน์ที่ได้จากการแก้ปัญหา และประโยชน์จากการนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้	8
- สามารถประเมินถึงแนวทางที่เป็นไปได้ในการนำไปใช้ให้เกิดผลดีที่สุด	9
- สามารถวิเคราะห์หรือบูรณาการ หรือเชื่อมโยงปัจจัยและมุมมองความคิดที่แตกต่างเข้าด้วยกัน	10

ผู้วิจัยสร้างแบบประเมินเพื่อบันทึกคะแนนการประเมินตามเกณฑ์ที่กำหนด และนำแบบประเมินและเกณฑ์การประเมินการสะท้อนกลับการปฏิบัติงานของตนเองไปตรวจสอบคุณภาพการใช้เกณฑ์การวัดของผู้วิจัย โดยหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนของฮอยท์ (Hoyt's Analysis of Variance Procedure) เนื่องจากวิธีนี้เหมาะสำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลประเภทตรวจให้คะแนน (Hoyt, 1941) ผู้วิจัยร่วมกับผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 ท่าน ใช้แบบประเมินและเกณฑ์การประเมินการสะท้อนกลับการปฏิบัติงานของตนเอง ตรวจสอบตัวอย่างขั้นตอนการปฏิบัติงานจำนวน 3 ตัวอย่าง ได้ค่าความเชื่อมั่น ( $R_{tt}$ ) เท่ากับ  $1 - \frac{MSE}{MSP} = 0.847$

แสดงว่า ผู้วิจัยสามารถใช้แบบประเมินและเกณฑ์การประเมินการสะท้อนกลับการปฏิบัติงานของตนเองมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.847

3.2.3 แบบบันทึกพฤติกรรมการใช้สื่อสังคม เป็นแบบวัดปฏิสัมพันธ์ของสมาชิกในเครือข่ายชุมชนมืออาชีพ ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบบันทึกพฤติกรรมการใช้สื่อสังคม โดยมีสูตรการ



ประเมินพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมที่ดัดแปลงมาจาก Henri (1992), Gunawardena et al. (1997), Bocconi, Midoro, and Santi (2000), Ho (2004) ประกอบด้วย การบันทึกจำนวนของข้อความรวมทั้งหมด (C) จำนวนข้อความที่เผยแพร่เนื้อหาในเครือข่ายชุมชนมีอาชีพ (A) จำนวนข้อความที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ร่วมกันหรือการตัดสินใจร่วมกันในเครือข่ายชุมชนมีอาชีพ (B) ใช้ทดสอบซ้ำ 3 ครั้งในโมดูลที่ 4, 5 และ 6 วิเคราะห์ข้อมูลปฏิสัมพันธ์ของสมาชิกได้ตามสูตร  $P = 3A + 1.5B + 0.5C$  (ดูกรอบในการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมในตารางที่ 10 หน้า 104-105) และวิเคราะห์ข้อมูลด้วย ANOVA-Measure Repeated, การวิเคราะห์ความสัมพันธ์รายคู่ แบบ Bonferroni Method, t-test การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) และตรวจสอบคุณภาพโดยเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมของเนื้อหาในการสังเกตวัตถุประสงค์ในการสังเกต วิธีการสังเกตและเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อเสนอแนะที่ได้มาปรับปรุงและแก้ไขตามคำแนะนำก่อนนำไปใช้จริง

3.2.4 แบบสังเกตผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบประเมินผลงานการเรียนรู้ร่วมกันดัดแปลงจาก Trentin (2010), Thompson (1988), Macdonald (2004) ประกอบด้วย (1) จำนวนเอกสารอ้างอิงในผลงาน (2) จำนวนแหล่งข้อมูลของสมาชิก (3) จำนวนข้อความที่เกี่ยวกับการผลิตผลงานร่วมกันและการแบ่งงาน และ (4) จำนวนข้อความการถ่ายโอนความรู้ ใช้ทดสอบซ้ำ 3 ครั้งในโมดูลที่ 6, 7 วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ANOVA-Measures Repeated, t-test, การวิเคราะห์ความสัมพันธ์รายคู่ แบบ Bonferroni Method

ผู้วิจัยนำแบบสังเกตผลงานการเรียนรู้ร่วมกันเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมของเนื้อหาในการสังเกต วัตถุประสงค์ในการสังเกต วิธีการสังเกตและเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อเสนอแนะที่ได้มาปรับปรุงและแก้ไขตามคำแนะนำก่อนนำไปใช้จริง

ผลการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลรูปแบบฯ สามารถแจกแจงการสร้างเครื่องมือและการตรวจคุณภาพเครื่องมือได้ดังตารางนี้

3.2.5 แบบประเมินคุณค่าของผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน ดัดแปลงจากสถาบันสร้างสรรค์สื่อเพื่อการเรียนรู้ (2557) เป็นการวัดแบบปรนัย ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ ดังนี้ การแก้ปัญหาหรือพัฒนาคุณภาพงาน การใช้ทรัพยากรในการพัฒนานวัตกรรม การเรียนรู้ร่วมกัน การส่งเสริมให้เกิดกระบวนการแสวงหาความรู้ การยอมรับ การนำไปใช้ ใช้ในโมดูลที่ 7 วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าเฉลี่ย

โดยเกณฑ์การประเมินคุณค่าผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน แบ่งเป็น 3 ระดับดังต่อไปนี้

ระดับ 3 คะแนน	หมายถึง	ดีเยี่ยม
ระดับ 2 คะแนน	หมายถึง	พอใช้
ระดับ 1 คะแนน	หมายถึง	ควรปรับปรุง

- สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมาย (ประคอง กรรณสูต, 2542, p. 73) ดังต่อไปนี้
- 2.34-3.00 คะแนน หมายถึง มีคุณภาพของผลงานตามเกณฑ์ในระดับดีเยี่ยม
  - 1.67-2.33 คะแนน หมายถึง มีคุณภาพของผลงานตามเกณฑ์ในระดับพอใช้
  - 1.00-1.66 คะแนน หมายถึง มีคุณภาพของผลงานตามเกณฑ์ในระดับควรปรับปรุง

ผู้วิจัยนำแบบประเมินคุณค่าผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน ตรวจสอบคุณภาพการใช้เกณฑ์การวัดของผู้วิจัย โดยหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนของฮอยท์ (Hoyt's Analysis of Variance Procedure) ผู้วิจัยร่วมกับผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 ท่าน ใช้แบบประเมินคุณค่าผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน ตรวจสอบตัวอย่างขั้นตอนการปฏิบัติงานจำนวน 3 ตัวอย่าง ได้ค่าความเชื่อมั่น ( $R_{tt}$ ) เท่ากับ  $1 - \frac{MSE}{MSP} = 1.0$

แสดงว่า ผู้วิจัยสามารถใช้แบบประเมินคุณค่าผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 1.0

ผู้วิจัยได้สร้างแบบประเมินคุณค่าของผลงานการเรียนรู้ร่วมกันเพื่อใช้ในการบันทึกผลการประเมินคุณค่าผลงานการเรียนรู้ร่วมกันของสมาชิก และจากนั้นจึงนำแบบประเมินคุณค่าของผลงานการเรียนรู้ร่วมกันเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมของเนื้อหาในการประเมิน วัตถุประสงค์ในการประเมิน วิธีการประเมินและเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อเสนอแนะที่ได้มาปรับปรุงและแก้ไขตามคำแนะนำก่อนนำไปใช้จริง

ตารางที่ 18 ผลการสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพในการทดลองรูปแบบฯ

แบบวัด/เครื่องมือ	การวัด/Module	สถิติที่ใช้	ตัวแปรที่วัด	การตรวจสอบคุณภาพ
- แบบประเมินสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Self-assessment)	ทดสอบก่อนและหลังการพัฒนา (Pretest-Post-test) Module 1, 7	t-test	- ผลการประเมินตนเองก่อนการพัฒนา (SA1-2) เป็นการวัดความตระหนักรู้ในตนเอง (Self-Realized)	ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน วิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 0.8556 ทดลองใช้กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่าง (Try out) จำนวน 30 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.967
- แบบประเมินการสะท้อนกลับ การปฏิบัติตนของตนเอง	ทดสอบซ้ำ 4 ครั้งโดยเพิ่มงานขึ้นในแต่ละครั้ง Module 3, 4, 5, 6	ANOVA-measures Repeated, t-test	- ผลการสะท้อนกลับต่อการปฏิบัติงาน (Ref.1-4) เป็นการวัดการสะท้อนคิด (Reflection) และการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise)	วิเคราะห์ความแปรปรวนของฮอยท์ (Hoyt's Analysis of Variance Procedure) กับผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้หาค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.847
- แบบบันทึกพฤติกรรมการใช้สื่อสังคม	ทดสอบซ้ำ 3 ครั้ง Module 4, 5, 6	ANOVA-measures Repeated, t-test, Regression Analysis	- การมีส่วนร่วมในการใช้สื่อสังคม (Beh.1-2) เป็นการวัดปฏิสัมพันธ์และการมีส่วนร่วม (Interaction-Participant)	เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุม และนำข้อเสนอแนะที่ได้มาปรับปรุงและแก้ไขตามคำแนะนำก่อนนำไปใช้จริง
- แบบสังเกตผลงาานการเรียนรู้ร่วมกัน	ทดสอบซ้ำ 3 ครั้ง Module 6, 7	ANOVA-measures Repeated, t-test ค่าเฉลี่ย	- ผลการสังเกตผลงาานการเรียนรู้ร่วมกัน (CoP.Ob 1-3) เป็นการวัดองค์ความรู้	เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุม และนำข้อเสนอแนะที่ได้มาปรับปรุงและแก้ไขตามคำแนะนำก่อนนำไปใช้จริง
- แบบประเมินคุณค่าของผลงาานการเรียนรู้ร่วมกัน	ทดสอบครั้งเดียว Module 7	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	- ผลการประเมินผลงาานการเรียนรู้ร่วมกัน (CoP.V) เป็นการวัดคุณค่าขององค์ความรู้	วิเคราะห์ความแปรปรวนของฮอยท์ (Hoyt's Analysis of Variance Procedure) กับผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้หาค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 1.0 เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุม และนำข้อเสนอแนะที่ได้มาปรับปรุงและแก้ไขตามคำแนะนำก่อนนำไปใช้จริง

**ขั้นตอนที่ 4** ทดลองใช้รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน

ขั้นตอนการวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบกึ่งทดลอง (Quasi Experimental) แบบแผนการวิจัยแบบการทดลองกลุ่มเดียวทดสอบก่อนและหลัง (One Group Pretest-Posttest Design) และวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participation Observation) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลร่วมด้วย (วรรณิ แกมเกตุ, 2555)

#### 4.1 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมกิจกรรมในการใช้รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยผู้วิจัยได้เสนอโครงการพัฒนานี้ไปยังกองสุศึกษา กรมสนับสนุนการบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข นำเสนอโครงการการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพกับผู้อำนวยการกองสุศึกษา เพื่อขออนุญาตดำเนินการทดลอง และได้รับอนุมัติให้ดำเนินการจัดการโครงการ ซึ่งการจัดทำโครงการดังกล่าวสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของกองสุศึกษา ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาคณาการจัดการองค์ความรู้ให้ทันสมัย ต่อเนื่อง และนำไปสู่การปฏิบัติได้จริง และยุทธศาสตร์ที่ 3 การเพิ่มศักยภาพการถ่ายทอดความรู้และสร้างเครือข่ายในการนำหลักการไปขยายผลให้ครอบคลุมและต่อเนื่อง (กองสุศึกษา, 2559)

หลังจากได้รับการอนุญาตและอนุมัติของผู้อำนวยการกองสุศึกษาแล้ว ผู้วิจัยเปิดรับอาสาสมัครข้าราชการพลเรือนที่สังกัดกองฯ และผู้วิจัยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 16 คน โดยกำหนดคุณสมบัติของผู้เข้าร่วมโครงการ ดังนี้

1. เป็นข้าราชการพลเรือนหรือเทียบเท่าใน 4 กลุ่ม คือ ประเภททั่วไป ทั้งระดับชำนาญงาน (O2) และระดับอาวุโส (O3) ประเภทวิชาการ (K1) ทั้งระดับปฏิบัติการ และระดับชำนาญการ (K2) ที่เป็นข้าราชการพลเรือนในระดับซี 5-7 เดิม

2. เคยผ่านสมรรถนะหลัก “การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise: EXP) ระดับที่ 2” มาแล้ว

3. มีความรู้และทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ผ่านเครือข่าย

และเมื่อเสร็จสิ้นโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ในโมดูลสุดท้าย คงเหลือสมาชิกที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 12 คน

#### 4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการทดลองใช้รูปแบบฯ

1. แบบประเมินสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ
2. แบบประเมินการสะท้อนกลับการปฏิบัติงานของตนเอง
3. แบบสังเกตผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน
4. แบบบันทึกพฤติกรรมการใช้สื่อสังคม
5. แบบประเมินคุณค่าของผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน
6. สื่อสังคม
7. แผนกำกับกิจกรรม
8. ใบงาน

#### 4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยดำเนินโครงการหลังจากได้รับการอนุมัติโครงการจากผู้อำนวยการกองสุศึกษา โดยเริ่มจากการเตรียมการห้องประชุม และห้องปฏิบัติการเพื่อดำเนินการโมดูลปฐมนิเทศและโมดูลการฝึกเชิงปฏิบัติการ โดยใช้สถานที่ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ห้องประชุมชั้น 9 อาคารกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข นนทบุรี
2. ผู้วิจัยเตรียมคู่มือ และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย พร้อมเชิญวิทยากรมาบรรยายเรื่องการจัดการความรู้ และการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้ความรู้สมาชิก
3. ผู้วิจัยดำเนินกิจกรรมการพัฒนาสมรรถนะฯ ในห้องเรียนตามโมดูลปฐมนิเทศและการฝึกเชิงปฏิบัติการ โดยให้สมาชิกรับคู่มือการจัดการความรู้ คู่มือการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน และทำแบบประเมินตนเองในช่วงก่อนเข้ากิจกรรม
4. ผู้วิจัยทดสอบการใช้สื่อสังคมของสมาชิกด้วยการสังเกตสมาชิกและพร้อมให้ความช่วยเหลือสมาชิกด้วยการสอนเชิงรุกเมื่อสมาชิกมีปัญหาในการใช้งานสื่อสังคม ทดสอบด้วยการส่งงานการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานตามใบงานที่1 ในสื่อสังคม
5. ในการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาสมรรถนะฯ ในสื่อสังคม 5 โมดูล เริ่มจากผู้วิจัยได้รวบรวมที่อยู่สื่อสังคมของสมาชิก และจัดกลุ่มสมาชิกเพื่อดำเนินกิจกรรมการพัฒนาตาม (1) โมดูลการจัดการความรู้ของตนเอง ด้วยตนเอง (2) โมดูลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน (3) โมดูลการจัดการความรู้แบบคู่ (4) โมดูลการจัดการความรู้แบบกลุ่ม (5) โมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ โดยในแต่ละโมดูลผู้วิจัยเริ่มจากการแจ้งวัตถุประสงค์ ทบทวนกติกา และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยให้สมาชิกทำแบบประเมินตนเองก่อนและหลังการพัฒนา และให้คะแนนแบบประเมินการสะท้อนกลับขั้นตอนการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ และใช้การสังเกตสมาชิกเพื่อบันทึกพฤติกรรมการใช้สื่อ

สังคม วัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ร่วมกันของสมาชิกและประเมินคุณค่าของผลงานการทำงานร่วมกันของสมาชิก (ดูรายละเอียดการดำเนินกิจกรรมในแผนกำกับกิจกรรม ตารางที่ 98 หน้า 277)

#### 4.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลในแต่ละโมดูลมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติแบบพรรณนา (Description) ค่าเฉลี่ย ร้อยละ t-test, ANOVA-Measures Repeated, Multiple Regression Analysis

ผู้วิจัยทดสอบอำนาจในการทดสอบ (Power Analysis) ในการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 12 คน

โดยลักษณะของการวิจัยแบบกึ่งทดลอง (Quasi Experimental) คือ ความตรงภายในสูง แต่จะมีความตรงภายนอกต่ำ (High Internal Validity, Low External Validity) ผู้วิจัยจึงดำเนินการตรวจสอบความตรงด้วยการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม G\*Power Version 3.1.9.2 ตามแนวคิดของ Faul, Erdfelder, Lang, and Buchner (2007) และ Faul, Erdfelder, Buchner, and Lang (2009) แบบ Post hoc เพื่อตรวจสอบผลการคำนวณอำนาจในการทดสอบตามประเภทสถิติที่ใช้ในการวิจัยนี้มีรายละเอียด ดังนี้

t-test ( $\alpha = 0.05$ ,  $1-\beta = 0.8289$ , Effect Size  $d_z = 0.800$ )

ANOVA-Measures Repeated ( $\alpha = 0.05$ ,  $1-\beta = 0.9999$ , Effect Size  $f = 0.707$ )

Multiple Regression Analysis ( $\alpha = 0.05$ ,  $1-\beta = 0.7431$ , Effect Size  $f^2 = 1.000$ )

จากผลการคำนวณ พบว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Level of Significant:  $\alpha$ ) ที่เป็นตัวบ่งชี้ความตรงภายใน (Internal Validity) และแสดงอำนาจการทดสอบ (Power of the Test) อยู่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และระดับความเชื่อมั่น (Confidence Level:  $1-\beta$ ) ที่เป็นตัวบ่งชี้ความตรงภายนอก (External Validity) ที่จะนำผลการทดลองอ้างอิงถึงประชากร (Generalized) หรือโอกาสที่จะปฏิเสธ  $H_0$  เมื่อ  $H_0$  เป็นเท็จ ซึ่งอยู่ในระดับ 0.74-0.99 ถือว่าระดับความเชื่อมั่นสูง (Faul et al., 2009)

ในการทดลองรูปแบบฯ ผู้วิจัยได้ทำการวัดหลายรูปแบบและใช้สถิติในแต่ละโมดูลแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้สรุปการวัดและสถิติที่ใช้งานในการทดลองรูปแบบฯ เป็นตาราง โดยมีรายละเอียดดังตาราง

ตารางที่ 19 การวัดและสถิติที่ใช้งานในการทดลองรูปแบบฯ

แบบวัด/เครื่องมือ	การวัด/Module	สถิติที่ใช้	ตัวแปรที่วัด
- แบบสมรรถนะ ประเมินตนเองด้าน สมรรถนะการสั่งสม ความเชี่ยวชาญในงาน อาชีพ (Self- assessment)	ทดสอบก่อนและ หลังการพัฒนา (Pretest-Post- test) Module 1, 7	t-test	- ผลการประเมินตนเองก่อน การพัฒนา (SA1-SA2) เป็น การวัดความตระหนักใน ตนเองของสมาชิกเกี่ยวกับ สมรรถนะการสั่งสมความ เชี่ยวชาญในงานอาชีพ
- ใบงาน - แบบประเมินการ สะท้อนกลับการ ปฏิบัติงานของตนเอง - เกณฑ์การประเมินการ สะท้อนกลับการ ปฏิบัติงานของตนเอง	ทดสอบซ้ำ 4 ครั้ง โดยเพิ่มงานขึ้นในแต่ละ ครั้ง Module 3, 4, 5, 6.1	ANOVA-Measures Repeated, t-test	- ผลการสะท้อนกลับการ ปฏิบัติงาน (Ref.1- Ref.4) เป็นการวัดการสะท้อนคิด (Reflection)
- แบบบันทึกพฤติกรรม การใช้สื่อสังคม	ทดสอบซ้ำ 3 ครั้ง Module 4, 5, 6.1	สูตรการประเมิน พฤติกรรมการใช้สื่อ สังคม $P=$ $3A+1.5B+0.5C$ ANOVA-Measures Repeated, t-test, Multiple Regression Analysis	- การมีส่วนร่วมในการใช้สื่อ สังคม (Beh.1- Beh.2) เป็น การวัดตั้งแต่ปฏิสัมพันธ์และ การมีส่วนร่วม (Interaction- Participant)
- แบบสังเกตผลงานการ เรียนรู้ร่วมกัน	ทดสอบซ้ำ 3 ครั้ง Module 6.1, 6.2, 7	ANOVA-measures Repeated, t-test	- ผลการสังเกตผลงานการ เรียนรู้ร่วมกัน (CoP.Ob 1- CoP.Ob 3) เป็นการวัดองค์ ความรู้ที่สมาชิกร่วมกันสร้าง
- แบบประเมินคุณค่า ของผลงานการเรียนรู้ ร่วมกัน	ทดสอบครั้งเดียว Module 7	ค่าเฉลี่ย	- ผลการประเมินคุณค่าของ ผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน (CoP.V) เป็นการวัดคุณค่า ขององค์ความรู้ที่สมาชิก ร่วมกันสร้าง

### การวิจัยระยะที่ 3 นำเสนอรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน

การนำเสนอรูปแบบฯ ในการวิจัยระยะที่ 3 เป็นการนำเสนอหลักการ องค์ประกอบ ขั้นตอน วิธีการนำรูปแบบไปใช้ให้กับผู้เชี่ยวชาญทำการประเมินและรับรอง

#### 1. กลุ่มตัวอย่าง

ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีคุณสมบัติดังนี้

1. เป็นอาจารย์ในมหาวิทยาลัยที่มีประสบการณ์ด้านการสอนหรือด้านการวิจัย สาขาพัฒนาทรัพยากรบุคคล และการพัฒนาด้วยการจัดการความรู้ ไม่น้อยกว่า 10 ปี จำนวน 2 ท่าน
2. เป็นอาจารย์ในมหาวิทยาลัยที่มีประสบการณ์ด้านการสอนหรือมีประสบการณ์ด้านการออกแบบการเรียนการสอนแบบผสมผสาน ไม่น้อยกว่า 10 ปี จำนวน 2 ท่าน
3. เป็นข้าราชการพลเรือนประเภทอำนวยการระดับต้น มีอายุราชการไม่น้อยกว่า 15 ปี จำนวน 1 ท่าน

#### 2. เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยระยะนี้ คือ (1) รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน และ (2) แบบประเมินและรับรองรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ประเมินและรับรอง ได้แก่ ชื่อ-นามสกุล ตำแหน่งงาน สถานที่ทำงาน

ตอนที่ 2 แบบประเมินรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน จำนวน 5 รายการ มีเกณฑ์ในการประเมินดังนี้

+1 หมายถึง แน่ใจว่ารายการประเมินนั้นมีความเหมาะสมและใช้ได้

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่ารายการประเมินนั้นมีความเหมาะสมและใช้ได้

-1 หมายถึง แน่ใจว่ารายการประเมินนั้นยังไม่มีเหมาะสมและใช้ได้

ตอนที่ 3 แบบรับรองรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน จำนวน 1 รายการ มีเกณฑ์ในการรับรองดังนี้



- 1 หมายถึง มีความคิดเห็นว่า ควรปรับปรุงรูปแบบฯ
- 2 หมายถึง มีความคิดเห็นว่า รูปแบบฯ พอใช้
- 3 หมายถึง มีความคิดเห็นว่า รูปแบบฯ ดี
- 4 หมายถึง มีความคิดเห็นว่า รูปแบบฯ ดีมาก

มีเกณฑ์การแปลความหมายดังนี้

- |           |  |
|-----------|--|
| 0.00-1.33 | หมายถึง รูปแบบฯ อยู่ในเกณฑ์ควรปรับปรุง |
| 1.34-2.66 | หมายถึง รูปแบบฯ อยู่ในเกณฑ์พอใช้       |
| 2.67-4.00 | หมายถึง รูปแบบฯ อยู่ในเกณฑ์ดีมาก       |

โดยมีขั้นตอนสร้างเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. นำหลักการ องค์ประกอบ และขั้นตอน วิธีการนำไปใช้ และเงื่อนไขการนำไปใช้มาสร้างเป็นแบบรับรองรูปแบบ

2. นำแบบประเมินและรับรองรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือนเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำ และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้มีความถูกต้องเหมาะสมก่อนนำไปใช้จริง

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ และเอกสารรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือนให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน เพื่อพิจารณาพร้อมแนบแบบประเมินและรับรองให้พิจารณาความเหมาะสม โดยมีเกณฑ์การพิจารณา คือ ผู้เชี่ยวชาญทุกท่านเห็นควรรับรองรูปแบบฯ

3.2 ผู้วิจัยได้นำรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือนส่งผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ประเมินเพื่อรับรองรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือนที่พัฒนาขึ้น

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ยของแบบประเมินและรับรองฯ

4.2 ผู้วิจัยนำข้อมูลและข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญ

ในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน โดยปรับปรุงรายละเอียดให้มีความถูกต้องและสมบูรณ์มากที่สุด (ดูตารางที่ 97 หน้า 254-255)

3. นำเสนอรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน โดยนำเสนอในลักษณะและแผนภาพ ประกอบคำบรรยาย



## บทที่ 4

### ผลการดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยประเภทวิจัยและพัฒนา (Research and Development) มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน แบ่งออกเป็น 3 ระยะ ดังต่อไปนี้

ผลการวิจัยระยะที่ 1 ผลการศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการพลเรือนเกี่ยวกับสภาพ ความต้องการและปัญหาการพัฒนาสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน และความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมของข้าราชการพลเรือน

ผลการวิจัยระยะที่ 2 ผลการสร้างและทดลองใช้รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน

ผลการวิจัยระยะที่ 3 ผลการนำเสนอรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน

ทั้งนี้สามารถแสดงผลการดำเนินการวิจัยทั้ง 3 ระยะ ดังนี้

**ผลการวิจัยระยะที่ 1 ผลการศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการพลเรือนเกี่ยวกับสภาพ ความต้องการและปัญหาการพัฒนาสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน และความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมของข้าราชการพลเรือน**

ผลการวิจัยระยะที่ 1 แบ่งออกเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย

1. ผลการศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการพลเรือนเกี่ยวกับสภาพ ปัญหาและความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน และศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมของข้าราชการพลเรือน

2. ผลการศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นเกี่ยวกับสภาพ ปัญหาและความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการพลเรือนเกี่ยวกับสภาพ ปัญหาและความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน และศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมของข้าราชการพลเรือน

ในตอนนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

1.1 ลักษณะทั่วไปของข้าราชการพลเรือน

1.2 สภาพ ปัญหาและความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน

1.3 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมของข้าราชการพลเรือน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ลักษณะทั่วไปของข้าราชการพลเรือน

ลักษณะทั่วไปของข้าราชการพลเรือน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับวุฒิการศึกษา สถานภาพ ระดับตำแหน่ง และอายุราชการ

ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของลักษณะทั่วไปของข้าราชการพลเรือน จำแนกตาม เพศ สถานภาพ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา อายุราชการ

ลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	ลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>			<b>สถานภาพ</b>		
หญิง	244	73.0	โสด	176	53.0
ชาย	89	27.0	สมรส	142	43.0
<b>รวม</b>	<b>333</b>	<b>100.0</b>	อื่นๆ เช่น หย่าร้าง แยกกันอยู่	15	4.0
			<b>รวม</b>	<b>333</b>	<b>100.0</b>
<b>อายุ</b>			<b>ตำแหน่ง</b>		
30-39 ปี	103	31.0	ระดับชำนาญการ	98	29.0
50-60 ปี	97	29.0	ระดับชำนาญงาน	95	28.0
40-49 ปี	82	25.0	ระดับปฏิบัติการ	88	26.0
20-29 ปี	51	15.0	ระดับอาวุโส	52	16.0
<b>รวม</b>	<b>333</b>	<b>100.0</b>	<b>รวม</b>	<b>333</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	ลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>ระดับการศึกษา</b>			<b>อายุราชการ</b>		
ปริญญาตรี	159	48.0	มากกว่า 25 ปี	87	26.0
ปริญญาโท	101	30.0	1-5 ปี	70	21.0
อนุปริญญา (ปวส./ปวท.)	35	10.0	6-10 ปี	70	21.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวท.	35	10.0	21-25 ปี	46	14.0
สูงกว่าปริญญาโท	9	3.0	11-15 ปี	33	10.0
<b>รวม</b>	<b>333</b>	<b>100.0</b>	16-20 ปี	27	8.0
			<b>รวม</b>	<b>333</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 20 พบว่า ลักษณะทั่วไปของข้าราชการพลเรือน เป็นเพศหญิงมากที่สุดจำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 73 มีสถานภาพโสดมากที่สุด จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 53 มีอายุ 30-39 ปี มากที่สุดจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 31 มีตำแหน่งระดับชำนาญการมากที่สุดจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 29 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 48 และอายุราชการมากกว่า 25 ปี มากที่สุดจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 26

### 1.2 สภาพ ปัญหาและความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน

ตารางที่ 21 ความถี่และร้อยละของระดับการพัฒนาสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน (เลือกตอบได้หลายรายการ)

ระดับการพัฒนาสมรรถนะฯ	ความถี่	ร้อยละ
1. การพัฒนาสมรรถนะฯ ระดับบุคคล	232	42.6
2. การพัฒนาสมรรถนะฯ ระดับกลุ่ม	178	32.7
3. การพัฒนาสมรรถนะฯ ระดับองค์กร	134	24.6
<b>รวม</b>	<b>544</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 21 พบว่า หน่วยงานราชการมีการพัฒนาสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพให้กับข้าราชการพลเรือนในระดับบุคคลมากที่สุด มีจำนวนความถี่เท่ากับ 232 คิดเป็นร้อยละ 42.6 รองลงมา คือ การพัฒนาสมรรถนะฯ ในระดับกลุ่มและการพัฒนาสมรรถนะฯ ในระดับองค์กร มีจำนวนความถี่เท่ากับ 178 และ 134 คิดเป็นร้อยละ 32.7 และ 24.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 22 ความถี่และร้อยละของวิธีการพัฒนาสมรรถนะฯ ของข้าราชการพลเรือน (เลือกตอบได้หลายรายการ)

วิธีการพัฒนาสมรรถนะฯ	ความถี่	ร้อยละ
1. เรียนรู้จากการปฏิบัติจริง	205	19.3
2. ประชุมเชิงปฏิบัติการและสัมมนาภายใน/ภายนอกหน่วยงาน	187	17.6
3. ฝึกอบรม	184	17.3
4. ผ่านการสอนงาน (Coaching)	130	12.2
5. ฟังบรรยายพิเศษ	128	12.0
6. ผ่าน e-Learning	108	10.2
7. ผ่านระบบพี่เลี้ยง (Mentoring)	66	6.2
8. บันทึกแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีบนเว็บของหน่วยงาน	50	4.7
9. อื่นๆ	5	0.5
<b>รวม</b>	<b>1063</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 22 พบว่า หน่วยงานราชการพัฒนาสมรรถนะฯ ให้กับข้าราชการพลเรือนด้วยวิธีการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริงมากที่สุด มีจำนวนความถี่เท่ากับ 205 คิดเป็นร้อยละ 19.3 รองลงมา คือ วิธีการเรียนรู้จากประชุมเชิงปฏิบัติการและสัมมนาภายใน/ภายนอกหน่วยงาน และวิธีการเรียนรู้จากการฝึกอบรม มีจำนวนความถี่เท่ากับ 187 และ 184 คิดเป็นร้อยละ 17.6 และ 17.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 23 ความถี่และร้อยละในการนำสมรรถนะฯ ไปใช้ประโยชน์ของข้าราชการพลเรือน (เลือกตอบได้หลายรายการ)

การนำสมรรถนะฯ ไปใช้ประโยชน์	ความถี่	ร้อยละ
1. ค้นหาข้อมูลที่สนับสนุนภาระงานของตนเอง	185	15.4
2. ใช้ตีความและวิเคราะห์ภาระงานของตนเอง	173	14.4
3. ใช้จัดการปัญหาในการทำงานประจำวัน	163	13.5
4. ใช้จัดการปัญหาตามสถานการณ์	145	12.0
5. แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในที่ทำงาน เช่น เป็นผู้สอนงาน เป็นพี่เลี้ยง เป็นผู้นิเทศงาน เป็นต้น	128	10.6
6. ประมวลผลข้อมูลที่สนับสนุนภาระงานของตนเอง	102	8.5
7. วางแผนและสร้างขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อนำไปใช้งานจริง เช่น จัดทำคู่มือปฏิบัติทำงาน เขียนผังงาน	94	7.8

ตารางที่ 23 (ต่อ)

การนำสมรรถนะฯ ไปใช้ประโยชน์	ความถี่	ร้อยละ
8. จัดเก็บข้อมูลเป็นฐานความรู้ของหน่วยงาน	86	7.1
9. ประเมินผลและทบทวนภาระงาน	75	6.2
10. แบ่งปันข้อมูล เช่น เขียนบล็อกเผยแพร่บนเว็บในหน่วยงาน จัดมุมความรู้ในแผนกงาน	52	4.3
11. อื่นๆ	1	0.1
<b>รวม</b>	<b>1204</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 23 พบว่า ข้าราชการพลเรือนส่วนใหญ่ นำสมรรถนะฯ ไปใช้ ค้นหาข้อมูลที่สนับสนุนภาระงานของตนเอง มีจำนวนความถี่เท่ากับ 185 คิดเป็นร้อยละ 15.4 รองลงมา คือ ใช้ตีความและวิเคราะห์ภาระงานของตนเอง และใช้จัดการปัญหาในการทำงานประจำวัน มีจำนวนความถี่เท่ากับ 173 และ 163 คิดเป็นร้อยละ 14.4 และ 13.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 24 ความถี่และร้อยละของสื่อ/เครื่องมือในการพัฒนาสมรรถนะฯ ของข้าราชการพลเรือน (เลือกตอบได้หลายรายการ)

สื่อ/เครื่องมือในการพัฒนาสมรรถนะฯ	ความถี่	ร้อยละ
1. หนังสือคู่มือ วารสาร หรือนิตยสาร	179	22.0
2. ศึกษาดูงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง	174	21.3
3. สื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์ช่วยสอน	154	18.9
4. สื่อการเรียนรู้ออนไลน์ เช่น อีเลิร์นนิ่ง	139	17.1
5. สื่อสังคม	86	10.6
6. เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ บล็อก กระดานสนทนา	79	9.7
7. อื่นๆ	4	0.5
<b>รวม</b>	<b>815</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 24 พบว่า สื่อ/เครื่องมือในการพัฒนาสมรรถนะฯ ของข้าราชการพลเรือนมากที่สุด คือ หนังสือคู่มือ วารสาร หรือนิตยสาร มีจำนวนความถี่เท่ากับ 179 คิดเป็นร้อยละ 22.0 รองลงมา คือ ศึกษาดูงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง และสื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์ช่วยสอน มีจำนวนความถี่เท่ากับ 174 และ 154 คิดเป็นร้อยละ 21.3 และ 18.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 25 ความถี่และร้อยละของสภาพการเรียนรู้ในที่ทำงานของข้าราชการพลเรือน (เลือกตอบได้หลายรายการ)

สภาพการเรียนรู้ในที่ทำงาน	ความถี่	ร้อยละ
1. ร่วมมือกันทำงาน มีความสัมพันธ์ ฉันทมิตร	187	16.2
2. ถ่ายทอดความรู้ให้กัน และสอนงาน	170	14.7
3. ให้ความสำคัญกับงานในหน้าที่ของตน	147	12.7
4. ไว้วางใจกัน ทำงานด้วยความเคารพในความคิดซึ่งกันและกัน	142	12.3
5. แลกเปลี่ยน สนทนา และอภิปรายความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	136	11.8
6. เน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน	135	11.7
7. สามารถตัดสินใจในงานของตนเองได้	121	10.5
8. มีการกำกับดูแลจากหัวหน้างานอย่างใกล้ชิด	114	9.9
9. อื่นๆ	5	0.4
<b>รวม</b>	<b>1157</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 25 พบว่า สภาพการเรียนรู้ในที่ทำงานของข้าราชการพลเรือนส่วนใหญ่ คือ ร่วมมือกันทำงาน มีความสัมพันธ์ ฉันทมิตร มีจำนวนความถี่เท่ากับ 187 คิดเป็นร้อยละ 16.2 รองลงมา คือ ถ่ายทอดความรู้ให้กัน และสอนงาน และให้ความสำคัญกับงานในหน้าที่ของตน มีจำนวนความถี่เท่ากับ 170 และ 147 คิดเป็นร้อยละ 14.7 และ 12.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 26 ความถี่และร้อยละในลักษณะการทำงานเป็นทีมของข้าราชการพลเรือน (เลือกตอบได้หลายรายการ)

ลักษณะการทำงานเป็นทีม	ความถี่	ร้อยละ
1. รับฟังประสบการณ์ และความรู้ใหม่ๆ ของผู้อื่น หรือเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา	128	19.3
2. ติดตามและรับรู้ความเคลื่อนไหวของกลุ่ม	116	17.5
3. บอกเล่าความคิด ประสบการณ์ความรู้สึก ความเข้าใจ หรือการตีความของตนเอง	84	12.7
4. จับใจความและจดบันทึก	77	11.6
5. ชื่นชม กระตุ้นให้สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน	72	10.9



ตารางที่ 26 (ต่อ)

ลักษณะการทำงานเป็นทีม	ความถี่	ร้อยละ
6. ส่งเสริมให้สมาชิกแสดงความคิดเห็น แนะนำแหล่งข้อมูลอื่นๆ	70	10.6
7. จุดประกายความคิด สร้างความกระตือรือร้นกับกลุ่ม	59	8.9
8. รวบรวมความรู้และแนะนำข้อคิดเห็นให้กับทีมอย่างต่อเนื่อง	54	8.2
9. อื่นๆ	2	0.3
<b>รวม</b>	<b>662</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 26 พบว่า ลักษณะการทำงานเป็นทีมของข้าราชการพลเรือนส่วนใหญ่มักจะรับฟังประสบการณ์ และความรู้ใหม่ๆ ของผู้อื่น หรือเรียนรู้อยู่ตลอดเวลามากที่สุด มีจำนวนความถี่เท่ากับ 128 คิดเป็นร้อยละ 19.3 รองลงมา คือ ติดตามและรับรู้ความเคลื่อนไหวของกลุ่ม และบอกเล่าความคิด ประสบการณ์ความรู้สึก ความเข้าใจ หรือการตีความของตนเอง มีจำนวนความถี่เท่ากับ 116 และ 84 คิดเป็นร้อยละ 17.5 และ 12.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 27 อันดับและคะแนนรวมของปัจจัยในการพัฒนาสมรรถนะฯ ของข้าราชการพลเรือน

ปัจจัยในการพัฒนาสมรรถนะฯ	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	อันดับ 4	อันดับ 5	ไม่เลือก	คะแนนรวม
1. บุคลากร	170	59	47	20	28	9	1,295
2. กระบวนการ	61	99	80	56	26	11	1,079
3. วัฒนธรรมชุมชนมืออาชีพ	46	67	47	57	105	11	858
4. เทคโนโลยี	24	49	73	91	85	11	802
5. เครือข่าย	21	49	75	97	80	11	800

จากตารางที่ 27 พบว่า ปัจจัยในการพัฒนาสมรรถนะฯ ของข้าราชการพลเรือนเมื่อถ่วงน้ำหนักแล้วถูกเลือกเป็นอันดับที่ 1 คือ บุคลากร จำนวนความถี่เท่ากับ 170 คิดเป็นคะแนนรวม 1,295 คะแนน รองลงมา คือ กระบวนการ และวัฒนธรรมชุมชนมืออาชีพ ถูกเลือกเป็นอันดับที่ 1 มีจำนวนความถี่เท่ากับ 61 และ 46 คิดเป็นคะแนนรวม 1,079 และ 858 ตามลำดับ

ตารางที่ 28 ความถี่และร้อยละระเบียบปฏิบัติราชการที่ควรนำมาพัฒนาในความคิดเห็นของข้าราชการพลเรือน (เลือกตอบได้หลายรายการ)

ระเบียบปฏิบัติราชการที่ควรนำมาพัฒนา ในความคิดเห็นของข้าราชการพลเรือน	ความถี่	ร้อยละ
1. ระเบียบด้านงานทรัพยากรบุคคล	202	29.2
2. ระเบียบด้านการเงินและการคลัง	173	25.0
3. ระเบียบการบริหารราชการ	172	24.9
4. ระเบียบด้านการให้บริการประชาชนในหน่วยงาน	138	19.9
5. อื่นๆ	7	1.0
<b>รวม</b>	<b>692</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 28 พบว่า ข้าราชการพลเรือนคิดว่าระเบียบปฏิบัติราชการที่ควรนำมาพัฒนา มากที่สุด คือ ระเบียบด้านงานทรัพยากรบุคคล มีจำนวนความถี่เท่ากับ 202 คิดเป็นร้อยละ 29.2 รองลงมา คือ ระเบียบด้านการเงินและการคลัง และระเบียบการบริหารราชการ มีจำนวนความถี่เท่ากับ 173 และ 172 คิดเป็นร้อยละ 25.0 และ 24.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 29 ความถี่และร้อยละในการประเมินสมรรถนะฯ ตนเองของข้าราชการพลเรือน (เลือกตอบได้หลายรายการ)

การประเมินสมรรถนะฯ ตนเองของข้าราชการพลเรือน	ความถี่	ร้อยละ
1. สามารถศึกษาหาความรู้	177	17.4
2. พัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น	170	16.7
3. มีความสนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ๆ ในงานของ ตนเอง	154	15.1
4. สามารถแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องการปฏิบัติงานของตน	138	13.5
5. สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มา ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของตน	131	12.9
6. ติดตามเทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	119	11.7

## ตารางที่ 29 (ต่อ)

การประเมินสมรรถนะฯ ตนเองของข้าราชการพลเรือน	ความถี่	ร้อยละ
7. รับรู้ถึงแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัยที่เกี่ยวข้องกับงานของตน อย่างต่อเนื่อง	69	6.8
8. รอบรู้ในเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน หรือมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	61	6.0
<b>รวม</b>	<b>1019</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 29 พบว่า ข้าราชการระดับชำนาญส่วนใหญ่ประเมินตนเองว่า สามารถศึกษาหาความรู้ มีจำนวนความถี่เท่ากับ 177 คิดเป็นร้อยละ 17.4 รองลงมา คือ ประเมินตนเองว่าพัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น และประเมินตนเองว่ามีความสนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ๆ ในงานของตนเอง มีจำนวนความถี่เท่ากับ 170 และ 154 คิดเป็นร้อยละ 16.7 และ 15.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะฯ ที่ข้าราชการพลเรือนคิดว่าตนมีอยู่แล้ว

สมรรถนะฯ ที่ข้าราชการพลเรือนคิดว่าตนมีอยู่แล้ว	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1. มีความต้องการอยากเรียนรู้อยู่เสมอ	3.45	.804
2. สามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในงานได้	3.38	.738
3. สามารถให้คำปรึกษาและสอนความรู้ให้กับผู้อื่นได้	3.37	.813
4. มีการบริหารจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ เช่น มีการ จัดเก็บ และบันทึก	3.25	.770
5. มีความรู้ทั้งเทคนิค วิชาการ หรือการจัดการ	2.96	.759

จากตารางที่ 30 พบว่า สมรรถนะฯ ที่ข้าราชการพลเรือนส่วนใหญ่คิดว่าตนมีอยู่แล้ว คือ ความต้องการอยากเรียนรู้อยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .804 รองลงมา คือ สามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในงานได้ และสามารถให้คำปรึกษาและสอนความรู้ให้กับผู้อื่นได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 และ 3.37 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .738 และ .813 ตามลำดับ

ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะฯ ที่ข้าราชการพลเรือนควรมี

สมรรถนะฯ ที่ข้าราชการพลเรือนควรมี	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. สามารถให้คำปรึกษาและสอนความรู้ให้กับผู้อื่นได้	4.09	.878
2. สามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในงานได้	4.05	.827
3. มีการบริหารจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ เช่น มีการจัดเก็บ และบันทึก	3.98	.913
4. มีความต้องการอยากเรียนรู้อยู่เสมอ	3.96	.973
5. มีความรู้ทั้งเทคนิค วิชาการ หรือการจัดการ	3.78	.923

จากตารางที่ 31 พบว่า สมรรถนะฯ ที่ข้าราชการพลเรือนส่วนใหญ่ควรมี คือ สามารถให้คำปรึกษาและสอนความรู้ให้กับผู้อื่นได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .878 รองลงมา คือ ควรมีสามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในงานได้ และควรมีการบริหารจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และ 3.98 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .827 และ .913 ตามลำดับ

ตารางที่ 32 ความถี่และร้อยละของปัญหาในการพัฒนาสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน (เลือกตอบได้หลายรายการ)

ปัญหาในการพัฒนาสมรรถนะฯ	ความถี่	ร้อยละ
1. ขาดผู้เชี่ยวชาญในการจัดการความรู้	142	18.1
2. เทคโนโลยีปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว ทำให้พัฒนาตามไม่ทัน	119	15.1
3. ไม่นำองค์ความรู้ที่จัดเก็บไว้มาตีความเพื่อใช้ประโยชน์	115	14.6
4. ต้องการทบทวนกระบวนการจัดการความรู้ใหม่	108	13.7
5. ไม่มีระบบการจัดเก็บองค์ความรู้	104	13.2
6. องค์ความรู้ที่จำเป็นของหน่วยงานสูญหาย	101	12.8
7. ไม่สามารถสกัดความรู้ที่เป็นประโยชน์ได้	93	11.8
8. อื่นๆ	4	0.5
รวม	786	100.0

จากตารางที่ 32 พบว่า ปัญหาในการพัฒนาสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพในความคิดเห็นของข้าราชการพลเรือนส่วนใหญ่ คือ ขาดผู้เชี่ยวชาญในการจัดการความรู้ มีจำนวนความถี่เท่ากับ 142 คิดเป็นร้อยละ 18.1 รองลงมา คือ เทคโนโลยีปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว ทำให้

พัฒนาตามไม่ทัน และไม่นำองค์ความรู้ที่จัดเก็บไว้มาตีความเพื่อใช้ประโยชน์ มีจำนวนความถี่เท่ากับ 119 และ 115 คิดเป็นร้อยละ 15.1 และ 14.6 ตามลำดับ

### 1.3 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมของข้าราชการพลเรือน

ในตอนนี้ เป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมของข้าราชการพลเรือน มีรายละเอียดดังนี้

#### ตารางที่ 33 ความถี่และร้อยละของระยะเวลาใช้บริการสื่อสังคมของข้าราชการพลเรือน

ระยะเวลาใช้บริการสื่อสังคม	ความถี่	ร้อยละ
1. มากกว่า 4 ปี	180	54.1
2. น้อยกว่า 1 ปี	46	13.8
3. 2 - 3 ปี	40	12.0
4. 1 - 2 ปี	34	10.2
5. 3 - 4 ปี	33	9.9
<b>รวม</b>	<b>333</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 33 พบว่า ข้าราชการพลเรือนส่วนใหญ่ใช้บริการสื่อสังคมมากกว่า 4 ปี มีจำนวนความถี่เท่ากับ 180 คิดเป็นร้อยละ 54.1 รองลงมา คือ ใช้บริการสื่อสังคมน้อยกว่า 1 ปี และใช้บริการสื่อสังคม 2-3 ปี มีจำนวนความถี่เท่ากับ 46 และ 40 คิดเป็นร้อยละ 13.8 และ 12.0 ตามลำดับ

#### ตารางที่ 34 ความถี่และร้อยละของจำนวนครั้งการใช้สื่อสังคมในระยะเวลา 1 วัน ของข้าราชการพลเรือน

จำนวนครั้งในระยะเวลา 1 วัน	ความถี่	ร้อยละ
1. น้อยกว่า 10 ครั้งต่อวัน	146	43.8
2. 11 - 20 ครั้งต่อวัน	129	38.7
3. มากกว่า 30 ครั้งต่อวัน	33	9.9
4. 21 - 30 ครั้งต่อวัน	25	7.5
<b>รวม</b>	<b>333</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 34 ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการพลเรือนส่วนใหญ่ใช้สื่อสังคมน้อยกว่า 10 ครั้งต่อวัน มีจำนวนความถี่เท่ากับ 146 คิดเป็นร้อยละ 43.8 รองลงมา คือ ใช้สื่อสังคม 11 - 20 ครั้งต่อวัน และใช้สื่อสังคม มากกว่า 30 ครั้งต่อวัน มีจำนวนความถี่เท่ากับ 129 และ 33 คิดเป็นร้อยละ 38.7 และ 9.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 35 ความถี่และร้อยละของเวลาเฉลี่ยในการใช้งานสื่อสังคมของข้าราชการพลเรือน

เวลาเฉลี่ยในการใช้งาน	ความถี่	ร้อยละ
1. 30 นาที - 1 ชั่วโมง	107	32.1
2. น้อยกว่า 30 นาที	86	25.8
3. 1 - 2 ชั่วโมง	58	17.4
4. 2 - 3 ชั่วโมง	46	13.8
5. มากกว่า 3 ชั่วโมง	36	10.8
<b>รวม</b>	<b>333</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 35 พบว่า ข้าราชการพลเรือนส่วนใหญ่ใช้เวลาเฉลี่ยในการใช้งานสื่อสังคมของมากที่สุด คือ 30 นาที-1 ชั่วโมง มีจำนวนความถี่เท่ากับ 107 คิดเป็นร้อยละ 32.1 รองลงมา คือ ใช้สื่อสังคมน้อยกว่า 30 นาที และใช้สื่อสังคมเป็นเวลา 1-2 ชั่วโมง มีจำนวนความถี่เท่ากับ 86 และ 58 คิดเป็นร้อยละ 25.8 และ 17.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 36 ความถี่และร้อยละของช่วงเวลาที่ใช้งานสื่อสังคมนานที่สุดของข้าราชการพลเรือน

ช่วงเวลาที่ใช้งานนานที่สุด	ความถี่	ร้อยละ
1. 20.01 - 24.00 น.	94	28.2
2. 16.01 - 20.00 น.	93	27.9
3. 12.01 - 16.00 น.	75	22.5
4. 08.01 - 12.00 น.	63	18.9
5. 00.01 - 08.00 น.	8	2.4
<b>รวม</b>	<b>333</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 36 พบว่า ช่วงเวลาที่ใช้งานสื่อสังคมของข้าราชการพลเรือนมากที่สุด คือ ช่วงเวลา 20.01-24.00 น. มีจำนวนความถี่เท่ากับ 94 คิดเป็นร้อยละ 28.2 รองลงมา คือ ใช้สื่อสังคมในช่วงเวลา 16.01-20.00 น. และใช้สื่อสังคมในช่วงเวลา 12.01-16.00 น. มีจำนวนความถี่เท่ากับ 93 และ 75 คิดเป็นร้อยละ 27.9 และ 22.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 37 ความถี่และร้อยละของความถี่ในการเขียนบันทึก แก้ไข และความคิดเห็นในสื่อสังคมของข้าราชการพลเรือน

ความถี่ในการเขียน	ความถี่	ร้อยละ
1. 1 - 2 ครั้งต่อเดือน	112	33.6
2. ไม่เคยเขียน บันทึก แก้ไข และแสดงความคิดเห็น	105	31.5
3. 3 - 4 ครั้งต่อเดือน	45	13.5
4. 5 - 6 ครั้งต่อเดือน	37	11.1
5. 7 - 8 ครั้งต่อเดือน	23	6.9
6. มากกว่า 8 ครั้งต่อเดือน	11	3.3
<b>รวม</b>	<b>333</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 37 พบว่า ข้าราชการพลเรือนส่วนใหญ่เขียนบันทึก แก้ไข และแสดงความคิดเห็นในสื่อสังคม 1-2 ครั้งต่อเดือน มีจำนวนความถี่เท่ากับ 112 คิดเป็นร้อยละ 33.6 รองลงมา คือ ไม่เคยเขียน บันทึก แก้ไข และแสดงความคิดเห็นในสื่อสังคมเลย และเขียน บันทึก แก้ไข และแสดงความคิดเห็นในสื่อสังคม 3-4 ครั้งต่อเดือน มีจำนวนความถี่เท่ากับ 105 และ 45 คิดเป็นร้อยละ 31.5 และ 13.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 38 ความถี่และร้อยละของประเภทข้อมูลที่ใช้ในสื่อสังคมของข้าราชการพลเรือน

ประเภทข้อมูลที่ใช้ในสื่อสังคม	ความถี่	ร้อยละ
1. ตัวอักษร	204	61.3
2. ภาพเคลื่อนไหว	39	11.7
3. เสียง	38	11.4
4. ภาพนิ่ง	32	9.6
5. ไฟล์เอกสาร	19	5.7
6. อื่นๆ	1	0.3
<b>รวม</b>	<b>333</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 38 พบว่า ข้าราชการพลเรือนส่วนใหญ่ใช้ข้อมูลประเภทตัวอักษรสื่อสารในสื่อสังคมมากที่สุด มีจำนวนความถี่เท่ากับ 204 คิดเป็นร้อยละ 61.3 รองลงมา คือ ใช้ภาพเคลื่อนไหวสื่อสารในสื่อสังคม และใช้เสียงสื่อสารในสื่อสังคม มีจำนวนความถี่เท่ากับ 39 และ 38 คิดเป็นร้อยละ 11.7 และ 11.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 39 ความถี่และร้อยละของสถานที่ที่ใช้สื่อสังคมบ่อยครั้งที่สุดของข้าราชการพลเรือน

สถานที่ที่ใช้สื่อสังคมบ่อยครั้งที่สุด	ความถี่	ร้อยละ
1. บ้าน	178	53.5
2. สถานที่ทำงาน	93	27.9
3. อินเทอร์เน็ตคาเฟ่	31	9.3
4. สถานที่ต่างๆ เช่น ศูนย์การค้า โรงแรม ร้านอาหาร เป็นต้น	19	5.7
5. ระหว่างเดินทาง	12	3.6
<b>รวม</b>	<b>333</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 39 พบว่า สถานที่ที่ข้าราชการพลเรือนใช้สื่อสังคมบ่อยครั้งที่สุด คือ ใช้สื่อสังคมที่บ้าน มีจำนวนความถี่เท่ากับ 178 คิดเป็นร้อยละ 53.5 รองลงมา คือ ใช้สื่อสังคมในสถานที่ทำงาน และใช้สื่อสังคมในอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ มีจำนวนความถี่เท่ากับ 93 และ 31 คิดเป็นร้อยละ 27.9 และ 9.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 40 ความถี่และร้อยละของอุปกรณ์ที่ใช้เข้าถึงสื่อสังคมของข้าราชการพลเรือน

อุปกรณ์ที่ใช้เข้าถึงสื่อสังคม	ความถี่	ร้อยละ
1. สมาร์ทโฟนหรือโทรศัพท์มือถือ	243	37.6
2. คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ	239	36.9
3. คอมพิวเตอร์พกพา โน้ตบุ๊ก/เน็ตบุ๊ก	97	15.0
4. แท็บเล็ตคอมพิวเตอร์ เช่น iPad เป็นต้น	62	9.6
5. อื่นๆ	6	0.9
<b>รวม</b>	<b>647</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 40 พบว่า ข้าราชการพลเรือนใช้สื่อสังคมด้วยสมาร์ทโฟนหรือโทรศัพท์มือถือมากที่สุด มีความถี่เท่ากับ 243 คิดเป็นร้อยละ 37.6 รองลงมา คือ ใช้สื่อสังคมด้วยคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ และใช้สื่อสังคมด้วยคอมพิวเตอร์พกพา มีจำนวนความถี่เท่ากับ 239 และ 97 คิดเป็นร้อยละ 36.9 และ 15.0 ตามลำดับ



ตารางที่ 41 ลำดับและคะแนนรวมของสื่อสังคมที่ข้าราชการพลเรือนนิยมใช้

ลำดับของสื่อสังคมที่นิยมใช้	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	ไม่เลือก	คะแนนรวม
1. Line	163	101	28	41	719
2. Facebook	124	132	37	40	673
3. YouTube	8	28	149	148	229
4. Google plus	20	29	44	240	162
5. Twitter	6	5	15	307	43
6. Wikipedia	1	10	14	308	37
7. WhatsApp	2	5	8	318	24
8. GOTOknow, Pantip	-	7	7	319	21
9. อื่นๆ	1	2	6	324	13
10. WeChat	1	3	4	325	11
11. Blogger, BlogGang, OKNation, WordPress	-	1	5	327	7

จากตารางที่ 41 พบว่า เมื่อถ่วงน้ำหนักแล้ว สื่อสังคมที่ข้าราชการพลเรือนนิยมใช้ เป็นอันดับที่ 1 คือ Line จำนวนความถี่เท่ากับ 163 คิดเป็นคะแนนรวมเมื่อถ่วงน้ำหนักแล้ว 719 คะแนน รองลงมา คือ นิยมใช้ Facebook และนิยมใช้ Youtube ถูกเลือกเป็นอันดับที่ 1 มีจำนวนความถี่เท่ากับ 124 และ 8 คิดเป็นคะแนนรวมเมื่อถ่วงน้ำหนักแล้วเท่ากับ 673 และ 229 ตามลำดับ

ตารางที่ 42 ความถี่และร้อยละของลักษณะกิจกรรมที่ข้าราชการพลเรือนใช้ในสื่อสังคม

ลักษณะกิจกรรมที่ใช้ในสื่อสังคม	ความถี่	ร้อยละ
1. ใช้เพื่อพูดคุย	218	23.2
2. ใช้ติดตามข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวให้ทันกับสถานการณ์ที่กำลังเป็นกระแสนิยม	197	21.0
3. ใช้เพื่อติดต่อประสานการทำงานและการส่งข้อมูลในงาน	175	18.6
4. ใช้เพื่ออัปโหลด/แชร์รูปภาพหรือวิดีโอ	100	10.6
5. ใช้แสดงความชื่นชมและแชร์ประสบการณ์/ความรู้ ความคิดเห็นต่างๆ ข้อคิดดีๆ	99	10.5

ตารางที่ 42 (ต่อ)

ลักษณะกิจกรรมที่ใช้ในสื่อสังคม	ความถี่	ร้อยละ
6. ใช้จัดเก็บข้อมูล ความรู้ส่วนบุคคล	95	10.1
7. ใช้เปิดเผยตัวตนและแสดงข้อมูลส่วนบุคคลด้วยการตั้งสถานะ	55	5.9
8. อื่นๆ	1	0.1
<b>รวม</b>	<b>940</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 42 พบว่า ลักษณะกิจกรรมที่ใช้ในสื่อสังคมของข้าราชการพลเรือนมากที่สุด คือ ใช้เพื่อพูดคุยมีจำนวนความถี่เท่ากับ 218 คิดเป็นร้อยละ 23.2 รองลงมา คือ ใช้ติดตามข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหวให้ทันกับสถานการณ์ที่กำลังเป็นกระแสนิยม และใช้เพื่อติดต่อประสานการทำงาน และการส่งข้อมูลในงาน มีจำนวนความถี่เท่ากับ 197 และ 175 คิดเป็นร้อยละ 21.0 และ 18.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 43 ความถี่และร้อยละของเหตุผลที่ใช้สื่อสังคมของข้าราชการพลเรือน

เหตุผลที่ใช้สื่อสังคม	ความถี่	ร้อยละ
1. มีความรู้ใหม่ ทันสมัย และรวดเร็ว	206	19.1
2. สนใจเนื้อหาในสื่อสังคมที่มีประเด็น	180	16.7
3. ใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ทั้งการรายงาน การประสานงานและการติดตามผลการทำงาน	158	14.7
4. เก็บเป็นคลังความรู้ของตนเอง	141	13.1
5. สร้างเครือข่าย	114	10.6
6. สามารถพัฒนาความเชี่ยวชาญของตนเองได้	110	10.2
7. สามารถใช้ทบทวนประสบการณ์ที่ผ่านมา	84	7.8
8. เป็นช่องทางแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะในเครือข่าย	80	7.4
9. อื่นๆ	3	0.3
<b>รวม</b>	<b>1076</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 43 พบว่า เหตุผลที่ข้าราชการพลเรือนใช้สื่อสังคมมากที่สุด คือ มีความรู้ใหม่ ทันสมัย และรวดเร็ว มีจำนวนความถี่เท่ากับ 206 คิดเป็นร้อยละ 19.1 รองลงมา คือ สนใจเนื้อหาในสื่อสังคมที่มีประเด็น และใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ทั้งการรายงาน การประสานงานและการติดตามผลการทำงาน มีจำนวนความถี่เท่ากับ 180 และ 158 คิดเป็นร้อยละ 16.7 และ 14.7 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นเกี่ยวกับสภาพ ปัญหาและความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน

แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

2.1 ลักษณะทั่วไปของข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้น

2.2 สภาพ ความต้องการ และปัญหาการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน ในความคิดเห็นของข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้น

2.3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นที่มีต่อสภาพ ความต้องการ และปัญหาการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ลักษณะทั่วไปของข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้น

ลักษณะทั่วไปของข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้น ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับวุฒิการศึกษา และอายุราชการ

ตารางที่ 44 ลักษณะทั่วไปของข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้น จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตามอายุราชการ

ลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	ลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>					
<b>ระดับการศึกษา</b>					
หญิง	45	54.1	ปริญญาโท	52	61.2
ชาย	39	45.9	ปริญญาตรี	23	27.1
<b>รวม</b>	<b>85</b>	<b>100.0</b>	สูงกว่าปริญญาโท	10	11.8
			<b>รวม</b>	<b>85</b>	<b>100.0</b>
<b>อายุ</b>					
<b>อายุราชการ</b>					
50-60 ปี	47	55.3	มากกว่า 25 ปี	38	44.7
40-49 ปี	31	36.5	21-25 ปี	21	24.7
ต่ำกว่า 39 ปี	7	8.2	16-20 ปี	15	17.6
<b>รวม</b>	<b>85</b>	<b>100.0</b>	ต่ำกว่า 15 ปี	11	12.9
			<b>รวม</b>	<b>85</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 44 พบว่า ลักษณะทั่วไปของข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้น เป็นเพศหญิงมากที่สุดจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 54.1 มีระดับการศึกษาปริญญาโทมากที่สุด จำนวน 52

คน คิดเป็นร้อยละ 61.2 มีอายุ 50-60 ปี มากที่สุด จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 และมีอายุราชการมากกว่า 25 ปี มากที่สุด จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7

2.2 สภาพ ปัญหา และความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน ในความคิดเห็นของข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้น

ในตอนนี้เป็นการสำรวจสภาพ ปัญหา และความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน ในความคิดเห็นของข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้น

ตารางที่ 45 ความถี่และร้อยละของระดับการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน ในความคิดเห็นของข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้น

ระดับการพัฒนาสมรรถนะฯ ที่ข้าราชการพลเรือนได้รับ	ความถี่	ร้อยละ
1. การพัฒนาสมรรถนะฯ ในระดับบุคคล	75	38.7
2. การพัฒนาสมรรถนะฯ ในระดับกลุ่ม	66	34.0
3. การพัฒนาสมรรถนะฯ ในระดับองค์กร	53	27.3
<b>รวม</b>	<b>194</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 45 พบว่า ข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นเห็นว่าข้าราชการพลเรือนได้รับการพัฒนาสมรรถนะฯ ในระดับบุคคลมากที่สุด มีความถี่เท่ากับ 75 คิดเป็นร้อยละ 38.7 รองลงมา คือ การพัฒนาสมรรถนะฯ ในระดับกลุ่มและการพัฒนาสมรรถนะฯ ในระดับองค์กร มีจำนวนความถี่เท่ากับ 66 และ 53 คิดเป็นร้อยละ 34.0 และ 27.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 46 ความถี่และร้อยละของวิธีการพัฒนาสมรรถนะฯ ของข้าราชการพลเรือน ในความคิดเห็นของข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้น

วิธีการพัฒนาสมรรถนะฯ ที่ข้าราชการพลเรือน	ความถี่	ร้อยละ
1. เรียนรู้จากการปฏิบัติจริง	80	18.1
2. ประชุมเชิงปฏิบัติการและสัมมนาภายใน/ภายนอกหน่วยงาน	75	16.9
3. ผ่านการสอนงาน (Coaching)	75	16.9
4. ฝึกอบรม	60	13.5
5. ฟังบรรยายพิเศษ	58	13.1

ตารางที่ 46 (ต่อ)

วิธีการพัฒนาสมรรถนะฯ ที่ข้าราชการพลเรือน	ความถี่	ร้อยละ
6. ผ่าน e-Learning	39	8.8
7. ผ่านระบบพี่เลี้ยง (Mentoring)	37	8.4
8. บันทึกแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีบนเว็บของหน่วยงาน	19	4.3
<b>รวม</b>	<b>443</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 46 พบว่า ข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นส่วนใหญ่เห็นว่า ข้าราชการพลเรือนได้รับวิธีการพัฒนาสมรรถนะฯ ด้วยการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริงมากที่สุด มีจำนวนความถี่เท่ากับ 80 คิดเป็นร้อยละ 18.1 รองลงมา คือ เรียนรู้จากประชุมเชิงปฏิบัติการและสัมมนาภายใน/ภายนอกหน่วยงาน และผ่านการสอนงาน และเรียนรู้จากการฝึกอบรม มีจำนวนความถี่เท่ากับ 75, 75 และ 60 คิดเป็นร้อยละ 16.9, 16.9 และร้อยละ 13.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 47 ความถี่และร้อยละของการนำสมรรถนะฯ ไปใช้ประโยชน์ในความคิดเห็นของข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้น

การนำสมรรถนะฯ ไปใช้ประโยชน์ของข้าราชการพลเรือน	ความถี่	ร้อยละ
1. แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในที่ทำงาน เช่น เป็นผู้สอนงาน เป็นพี่เลี้ยง เป็นผู้นิเทศงาน เป็นต้น	71	13.6
2. ใช้จัดการปัญหาตามสถานการณ์	62	11.9
3. วางแผนและสร้างขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อนำไปใช้งานจริง เช่น จัดทำคู่มือปฏิบัติทำงาน เขียนผังงาน	62	11.9
4. ใช้ตีความและวิเคราะห์ภาระงานของตนเอง	56	10.7
5. ค้นหาข้อมูลที่สนับสนุนภาระงานของตนเอง	55	10.5
6. ใช้จัดการปัญหาในการทำงานประจำวัน	53	10.1
7. ประเมินผลและทบทวนภาระงาน	47	9.0
8. ประมวลผลข้อมูลที่สนับสนุนภาระงานของตนเอง	45	8.6
9. จัดเก็บข้อมูลเป็นฐานความรู้ของหน่วยงาน	40	7.6
10. แบ่งปันข้อมูล เช่น เขียนบล็อกเผยแพร่บนเว็บในหน่วยงาน จัดมุมความรู้ในแผนกงาน	32	6.1
<b>รวม</b>	<b>523</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 47 พบว่า ข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นส่วนใหญ่เห็นว่า ข้าราชการพลเรือนนำสมรรถนะฯ ไปใช้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในที่ทำงานมากที่สุด มีจำนวนความถี่เท่ากับ 71 คิด

เป็นร้อยละ 13.6 รองลงมา คือ ใช้จัดการปัญหาตามสถานการณ์และวางแผนและสร้างขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อนำไปใช้งานจริง และใช้ตีความและวิเคราะห์ภาระงานของตนเอง ตามลำดับ มีจำนวนความถี่เท่ากับ 62, 62 และ 56 คิดเป็นร้อยละ 11.9, 11.9 และ 10.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 48 ความถี่และร้อยละของสื่อ/เครื่องมือในการพัฒนาสมรรถนะฯ ของข้าราชการพลเรือน ในความคิดเห็นของข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้น

สื่อ/เครื่องมือในการพัฒนาสมรรถนะฯ ที่ข้าราชการพลเรือนได้ใช้	ความถี่	ร้อยละ
1. หนังสือคู่มือ วารสาร หรือ นิตยสาร	74	26.1
2. ศึกษาดูงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง	72	25.4
3. สื่อการเรียนรู้ออนไลน์ เช่น อีเลิร์นนิ่ง	49	17.3
4. สื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์ช่วยสอน	40	14.1
5. สื่อสังคม	30	10.6
6. เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ บล็อก กระดานสนทนา	19	6.7
<b>รวม</b>	<b>284</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 48 พบว่า ข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นส่วนใหญ่เห็นว่า ข้าราชการพลเรือนใช้หนังสือคู่มือ วารสาร หรือ นิตยสารเป็นสื่อ/เครื่องมือในการพัฒนาสมรรถนะฯ มากที่สุด มีจำนวนความถี่เท่ากับ 74 คิดเป็นร้อยละ 26.1 รองลงมา คือ ศึกษาดูงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง และใช้สื่อการเรียนรู้ออนไลน์เป็นเครื่องมือในการพัฒนา มีจำนวนความถี่เท่ากับ 72 และ 49 คิดเป็นร้อยละ 25.4 และ 17.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 49 ความถี่และร้อยละของสภาพการเรียนรู้ในที่ทำงานของข้าราชการพลเรือน ในความคิดเห็นของข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้น

สภาพการเรียนรู้ในที่ทำงานของข้าราชการพลเรือน	ความถี่	ร้อยละ
1. ถ่ายทอดความรู้ให้กัน และสอนงาน	68	14.0
2. ร่วมมือกันทำงาน มีความสัมพันธ์ฉันท์มิตร	66	13.6
3. แลกเปลี่ยน สนทนา และอภิปรายความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับ การทำงาน	66	13.6
4. ให้ความสำคัญกับงานในหน้าที่ของตน	65	13.4
5. เน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน	56	11.5

## ตารางที่ 49 (ต่อ)

สภาพการเรียนรู้ในที่ทำงานของข้าราชการพลเรือน	ความถี่	ร้อยละ
6. มีการกำกับดูแลจากหัวหน้างานอย่างใกล้ชิด	56	11.5
7. ใ่วางใจกัน ทำงานด้วยความเคารพในความคิดซึ่งกันและกัน	55	11.3
8. สามารถตัดสินใจในงานของตนเองได้	53	10.9
<b>รวม</b>	<b>485</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 49 พบว่า ข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นส่วนใหญ่เห็นว่า ข้าราชการพลเรือนมีสภาพการเรียนรู้ในที่ทำงาน คือ ถ่ายทอดความรู้ให้กัน และสอนงานมากที่สุดมีจำนวนความถี่เท่ากับ 68 คิดเป็นร้อยละ 14.0 รองลงมา คือ ร่วมมือกันทำงาน มีความสัมพันธ์ฉันท์มิตร และแลกเปลี่ยน สนทนา และอภิปรายความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และให้ความสำคัญกับงานในหน้าที่ของตน มีจำนวนความถี่เท่ากับ 66, 66 และ 65 คิดเป็นร้อยละ 13.6 และ 13.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 50 ความถี่และร้อยละของลักษณะการทำงานเป็นทีมของข้าราชการพลเรือน ในความคิดเห็นของข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้น

ลักษณะการทำงานเป็นทีมของข้าราชการพลเรือน	ความถี่	ร้อยละ
1. รับฟังประสบการณ์ และความรู้ใหม่ๆ ของผู้อื่น หรือเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา	55	16.6
2. ส่งเสริมให้สมาชิกแสดงความคิดเห็น แนะนำแหล่งข้อมูลอื่นๆ	51	15.4
3. บอกเล่าความคิด ประสบการณ์ความรู้สึก ความเข้าใจ หรือการตีความของตนเอง	46	13.9
4. รวบรวมความรู้และแนะนำข้อคิดเห็นให้กับทีมอย่างต่อเนื่อง	43	13.0
5. ติดตามและรับรู้ความเคลื่อนไหวของกลุ่ม	43	13.0
6. จุดประกายความคิด สร้างความกระตือรือร้นกับกลุ่ม	36	10.8
7. ชื่นชม กระตุ้นให้สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน	31	9.3
8. จับใจความและจดบันทึก	27	8.1
<b>รวม</b>	<b>332</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 50 พบว่า ข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นส่วนใหญ่เห็นว่า ข้าราชการพลเรือนมีลักษณะการทำงานเป็นทีมแบบรับฟังประสบการณ์ และความรู้ใหม่ๆ ของผู้อื่น หรือเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา มากที่สุด มีจำนวนความถี่เท่ากับ 55 คิดเป็นร้อยละ 16.6 รองลงมา คือ ส่งเสริมให้สมาชิกแสดงความคิดเห็น แนะนำแหล่งข้อมูลอื่นๆ และบอกเล่าความคิด ประสบการณ์ความรู้สึก

ความเข้าใจ หรือการตีความของตนเอง มีจำนวนความถี่เท่ากับ 51 และ 46 คิดเป็นร้อยละ 15.4 และ 13.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 51 อันดับและคะแนนรวมของปัจจัยในการพัฒนาสมรรถนะฯ ของข้าราชการพลเรือน ในความคิดเห็นของข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้น

ปัจจัยในการพัฒนาสมรรถนะฯ	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	อันดับ 4	อันดับ 5	ไม่เลือก	คะแนนรวม
1. บุคลากร	45	24	8	2	4	2	333
2. กระบวนการ	16	25	23	17	3	1	286
3. วัฒนธรรมชุมชนมืออาชีพ	17	18	11	12	25	2	239
4. เครือข่าย	5	11	19	22	27	1	197
5. เทคโนโลยี	0	5	22	30	26	2	172

จากตารางที่ 51 พบว่า เมื่อถ่วงน้ำหนักแล้ว ข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นส่วนใหญ่เลือกปัจจัยในการพัฒนาสมรรถนะฯ ของข้าราชการพลเรือนเป็นอันดับที่ 1 คือ บุคลากร จำนวนความถี่เท่ากับ 45 คิดเป็นคะแนนรวมเมื่อถ่วงน้ำหนักแล้วเท่ากับ 333 คะแนน รองลงมา คือ กระบวนการ และวัฒนธรรมชุมชนมืออาชีพ ถูกเลือกเป็นอันดับถัดมาคิดเป็นคะแนนรวมเมื่อถ่วงน้ำหนักแล้วเท่ากับ 286 และ 239 ตามลำดับ

ตารางที่ 52 ความถี่และร้อยละของระเบียบปฏิบัติราชการที่ข้าราชการพลเรือนควรนำมาพัฒนา ในความคิดเห็นของข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้น

ระเบียบปฏิบัติราชการที่ข้าราชการพลเรือนควรนำมาพัฒนา	ความถี่	ร้อยละ
1. ระเบียบการบริหารราชการ	65	30.5
2. ระเบียบด้านงานทรัพยากรบุคคล	56	26.3
3. ระเบียบด้านการให้บริการประชาชนในหน่วยงาน	48	22.5
4. ระเบียบด้านการเงินและการคลัง	43	20.2
5. อื่นๆ	1	.5
<b>รวม</b>	<b>213</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 52 พบว่า ในความคิดเห็นของข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นเห็นว่า ระเบียบปฏิบัติราชการที่ข้าราชการพลเรือนควรนำมาพัฒนามากที่สุด คือ ระเบียบการบริหารราชการ มีจำนวนความถี่เท่ากับ 65 คิดเป็นร้อยละ 30.5 รองลงมา คือ ระเบียบด้านงานทรัพยากรบุคคล และ



ระเบียบด้านการให้บริการประชาชนในหน่วยงาน มีจำนวนความถี่เท่ากับ 56 และ 48 คิดเป็นร้อยละ 26.3 และ 22.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 53 ความถี่และร้อยละการประเมินสมรรถนะฯ ของข้าราชการพลเรือน ในความคิดเห็นของข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้น

การประเมินสมรรถนะฯ ของข้าราชการพลเรือน	ความถี่	ร้อยละ
1. สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของตน	65	14.9
2. มีความสนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ๆ ในงานของตนเอง	62	14.2
3. สามารถศึกษาหาความรู้	61	14.0
4. ติดตามเทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	57	13.1
5. พัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น	57	13.1
6. รับรู้ถึงแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัยที่เกี่ยวข้องกับงานของตนอย่างต่อเนื่อง	54	12.4
7. รอบรู้ในเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน หรือมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	41	9.4
8. สามารถแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตน	39	8.9
<b>รวม</b>	<b>436</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 53 พบว่า ข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นส่วนใหญ่ประเมินสมรรถนะฯ ของข้าราชการพลเรือนว่า สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของตน มากที่สุด มีจำนวนความถี่เท่ากับ 65 คิดเป็นร้อยละ 14.9 รองลงมา คือ มีความสนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ๆ ในงานของตนเอง และสามารถศึกษาหาความรู้ มีจำนวนความถี่เท่ากับ 62 และ 61 คิดเป็นร้อยละ 14.2 และ 14.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 54 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะฯ ที่ข้าราชการพลเรือนมีอยู่แล้ว ในความคิดเห็นของข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้น

สมรรถนะฯ ที่ข้าราชการพลเรือนมีอยู่แล้ว	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. สามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในงานได้	3.48	.781
2. มีความรู้ทั้งเทคนิค วิชาการ หรือการจัดการ	3.38	.873
3. สามารถให้คำปรึกษาและสอนความรู้ให้กับผู้อื่นได้	3.40	.915
4. มีความต้องการอยากเรียนรู้อยู่เสมอ	3.08	.916
5. มีการบริหารจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ เช่น มีการจัดเก็บ และบันทึก	3.11	.873

จากตารางที่ 54 พบว่า ข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นส่วนใหญ่เห็นว่า สมรรถนะฯ ที่ข้าราชการพลเรือนมีอยู่แล้วมากที่สุด คือ สามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .781 รองลงมา คือ มีความรู้ทั้งเทคนิค วิชาการ หรือการจัดการ และสามารถให้คำปรึกษาและสอนความรู้ให้กับผู้อื่นได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 และ 3.40 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .873 และ .915 ตามลำดับ

ตารางที่ 55 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะฯ ที่ข้าราชการพลเรือนควรมี ในความคิดเห็นของข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้น

สมรรถนะฯ ที่ข้าราชการพลเรือนควรมี	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. สามารถให้คำปรึกษาและสอนความรู้ให้กับผู้อื่นได้	4.39	.907
2. สามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในงานได้	4.36	.924
3. มีความรู้ทั้งเทคนิค วิชาการ หรือการจัดการ	4.28	.921
4. มีความต้องการอยากเรียนรู้อยู่เสมอ	4.20	.856
5. มีการบริหารจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ เช่น มีการจัดเก็บ และบันทึก	4.18	.941

จากตารางที่ 55 พบว่า ข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นส่วนใหญ่เห็นว่า สมรรถนะฯ ที่ข้าราชการพลเรือนควรมีมากที่สุด คือ สามารถให้คำปรึกษาและสอนความรู้ให้กับผู้อื่นได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .907 รองลงมา คือ สามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในงานได้ และมีความรู้ทั้งเทคนิค วิชาการ หรือการจัดการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และ 4.28 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .924 และ .921 ตามลำดับ

ตารางที่ 56 ความถี่และร้อยละปัญหาในการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน ในความคิดเห็นของข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้น

ปัญหาในการพัฒนาสมรรถนะฯ ของข้าราชการพลเรือน	ความถี่	ร้อยละ
1. ขาดผู้เชี่ยวชาญในการจัดการความรู้	50	21.6
2. ไม่สามารถสกัดความรู้ที่เป็นประโยชน์ได้	38	16.5
3. ไม่มีระบบการจัดเก็บองค์ความรู้	31	13.4
4. องค์ความรู้ที่จำเป็นของหน่วยงานสูญหาย	30	13.0
5. เทคโนโลยีปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว ทำให้พัฒนาตามไม่ทัน	30	13.0
6. ต้องการทบทวนกระบวนการจัดการความรู้ใหม่	27	11.7
7. ไม่นำองค์ความรู้ที่จัดเก็บไว้มาตีความเพื่อใช้ประโยชน์	25	10.8
<b>รวม</b>		<b>100.0</b>

จากตารางที่ 56 พบว่า ข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาในการพัฒนาสมรรถนะฯ ของข้าราชการพลเรือนการ คือ ขาดผู้เชี่ยวชาญในการจัดการความรู้ มีจำนวนความถี่เท่ากับ 50 คิดเป็นร้อยละ 21.6 รองลงมา คือ ไม่สามารถสกัดความรู้ที่เป็นประโยชน์ได้ และไม่มีการจัดเก็บองค์ความรู้ มีจำนวนความถี่เท่ากับ 38 และ 31 คิดเป็นร้อยละ 16.5 และ 13.4 ตามลำดับ

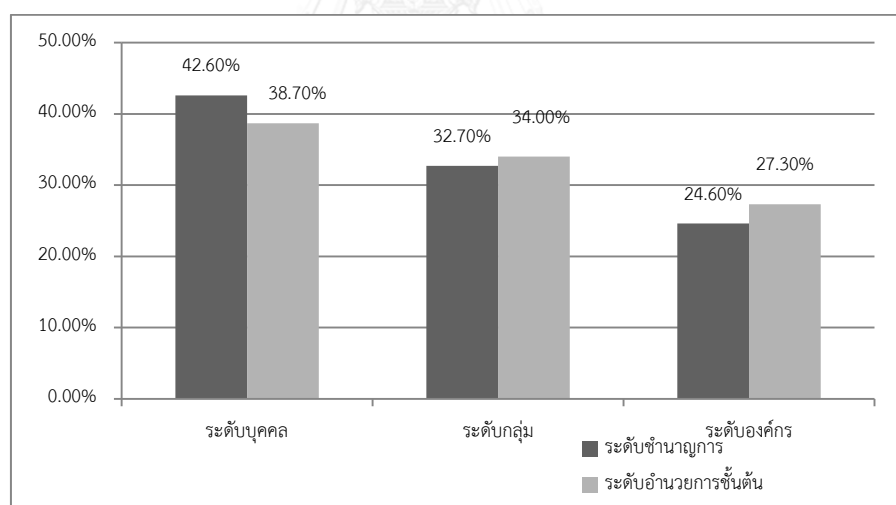
2.3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นที่มีต่อการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน

ในตอนนี้เป็นการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นที่มีต่อการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 57 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภท  
 อำนวยการระดับต้นที่มีต่อระดับการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของ  
 ข้าราชการพลเรือน

ระดับการพัฒนาสมรรถนะฯ ของข้าราชการพล เรือน	ข้าราชการพล เรือน (ร้อยละ)	ประเภทอำนวยการ ระดับต้น (ร้อยละ)
1. การพัฒนาสมรรถนะฯ ในระดับบุคคล	42.6	38.7
2. การพัฒนาสมรรถนะฯ ในระดับกลุ่ม	32.7	34.0
3. การพัฒนาสมรรถนะฯ ในระดับองค์กร	24.6	27.3
<b>รวม</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 57 พบว่า ข้าราชการพลเรือนและข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นต่าง  
 เห็นเหมือนกันว่า หน่วยงานราชการใช้การพัฒนาสมรรถนะฯ ในระดับบุคคลกับข้าราชการพลเรือน  
 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.6 และ 38.7 ตามลำดับ รองลงมา คือ การพัฒนาสมรรถนะฯ ในระดับ  
 กลุ่ม และการพัฒนาสมรรถนะฯ ระดับองค์กรคิดเป็นร้อยละ 32.7 และ 34.0 ตามลำดับ ผู้วิจัยจึงนำ  
 ข้อมูลจากตารางมาแสดงผลเป็นภาพดังนี้

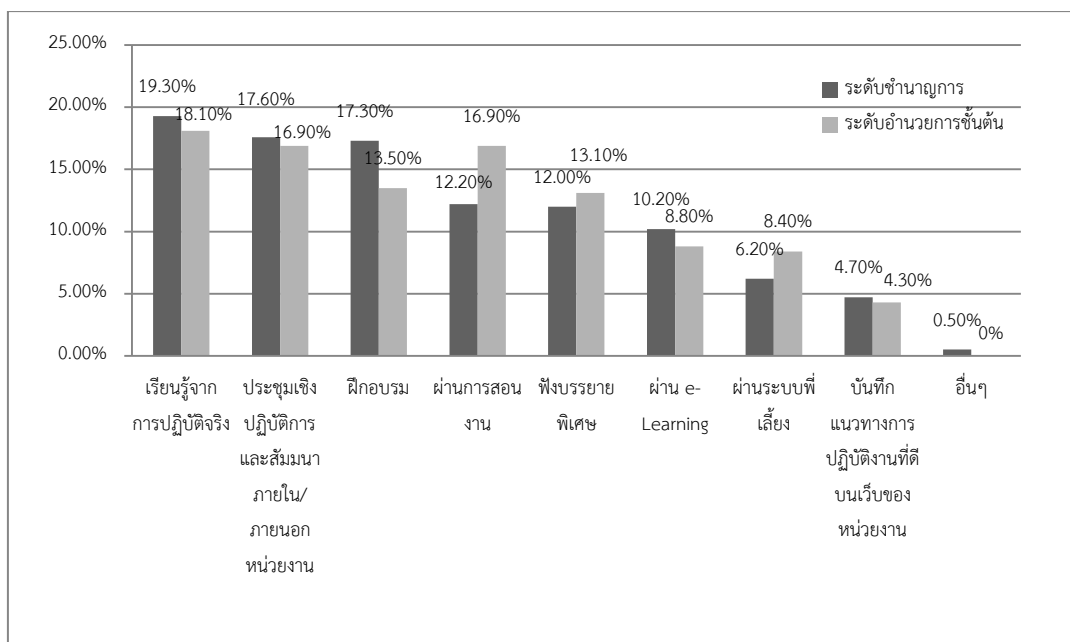


ภาพที่ 24 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภท  
 อำนวยการระดับต้นที่มีต่อระดับการพัฒนาสมรรถนะฯ ของข้าราชการพลเรือน

ตารางที่ 58 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภท  
 อำนวยการระดับต้นที่มีต่อวิธีการพัฒนาสมรรถนะฯ ของข้าราชการพลเรือน

วิธีการพัฒนาสมรรถนะฯ ของข้าราชการพลเรือน	ข้าราชการพลเรือน (ร้อยละ)	ประเภทอำนวยการ ระดับต้น (ร้อยละ)
1. เรียนรู้จากการปฏิบัติจริง	19.3	18.1
2. ประชุมเชิงปฏิบัติการและสัมมนาภายใน/ ภายนอกหน่วยงาน	17.6	16.9
3. ฝึกอบรม	17.3	13.5
4. ผ่านการสอนงาน	12.2	16.9
5. ฟังบรรยายพิเศษ	12.0	13.1
6. ผ่าน e-Learning	10.2	8.8
7. ผ่านระบบพี่เลี้ยง	6.2	8.4
8. บันทึกแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีบนเว็บของ หน่วยงาน	4.7	4.3
9. อื่นๆ	0.5	0
<b>รวม</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 58 พบว่า ข้าราชการพลเรือน และข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นต่าง  
 เห็นเหมือนกันว่า หน่วยราชการใช้วิธีการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริงในการพัฒนาสมรรถนะฯ  
 ข้าราชการพลเรือน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 19.3 และ 18.1 ตามลำดับ รองลงมา คือ วิธีการเรียนรู้  
 จากประชุมเชิงปฏิบัติการและสัมมนาภายใน/ภายนอกหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 17.6 และ 16.9  
 ตามลำดับ ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลจากตารางมาแสดงผลเป็นภาพดังนี้



ภาพที่ 25 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภท อำนาจการระดับต้นที่มีต่อวิธีการพัฒนาสมรรถนะฯ ของข้าราชการพลเรือน

ตารางที่ 59 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือน กับข้าราชการประเภท อำนาจการระดับต้นที่มีต่อการนำสมรรถนะฯ ไปใช้ประโยชน์ของข้าราชการพลเรือน

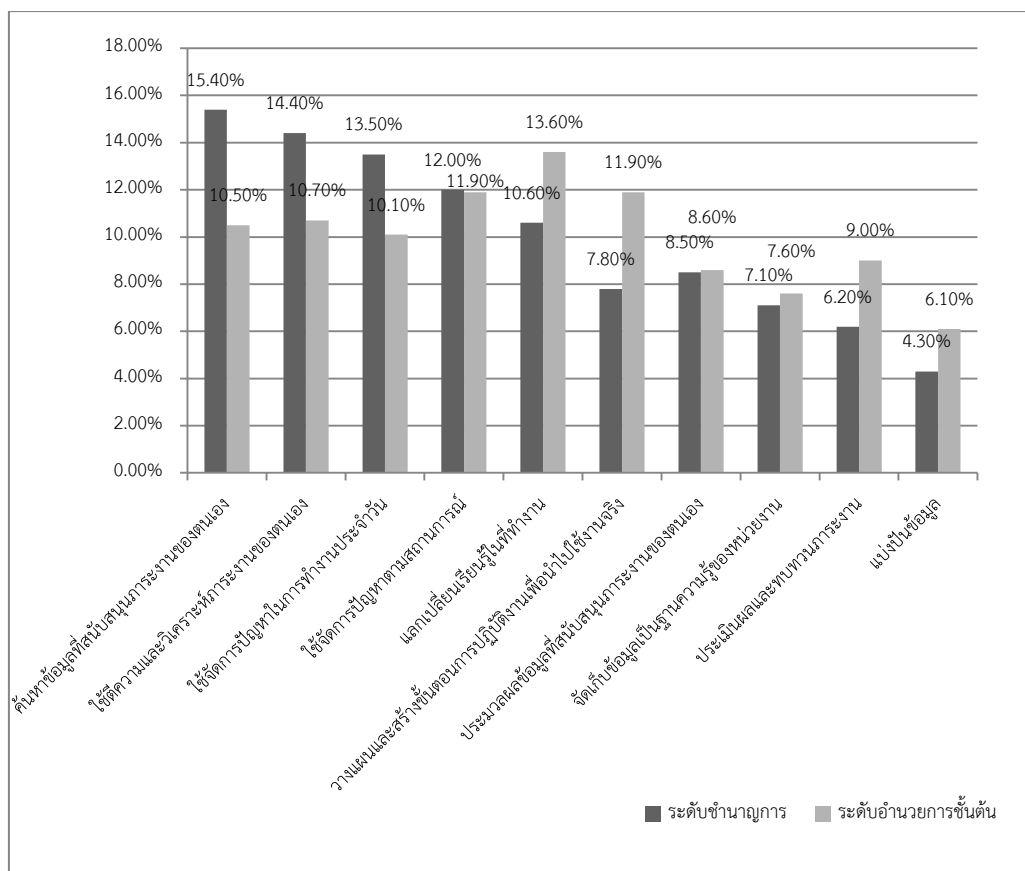
การนำสมรรถนะฯ ไปใช้ประโยชน์ของ ข้าราชการพลเรือน	ข้าราชการพลเรือน (คิดเป็นร้อยละ)	ประเภทอำนาจการ ระดับต้น (คิดเป็นร้อยละ)
1. ค้นหาข้อมูลที่สนับสนุนภาระงานของ ตนเอง	15.4	10.5
2. ใช้ดีความและวิเคราะห์ภาระงานของตนเอง	14.4	10.7
3. ใช้จัดการปัญหาในการทำงานประจำวัน	13.5	10.1
4. ใช้จัดการปัญหาตามสถานการณ์	12.0	11.9
5. แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในที่ทำงาน เช่น เป็น ผู้สอนงาน เป็นพี่เลี้ยง เป็นผู้ให้เทศงาน เป็นต้น	10.6	13.6

ตารางที่ 59 (ต่อ)

การนำเสนอแนะฯ ไปใช้ประโยชน์ของ ข้าราชการพลเรือน	ข้าราชการพลเรือน (คิดเป็นร้อยละ)	ประเภทอำนาจการ ระดับต้น (คิดเป็นร้อยละ)
6. วางแผนและสร้างขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปใช้งานจริง เช่น จัดทำคู่มือปฏิบัติ ทำงาน เขียนผังงาน	7.8	11.9
7. ประมวลผลข้อมูลที่สนับสนุนภาระงานของ ตนเอง	8.5	8.6
8. จัดเก็บข้อมูลเป็นฐานความรู้ของหน่วยงาน	7.1	7.6
9. ประเมินผลและทบทวนภาระงาน	6.2	9.0
10. แบ่งปันข้อมูล เช่น เขียนบล็อกเผยแพร่ บนเว็บในหน่วยงาน จัดมุมความรู้ในแผนกงาน	4.3	6.1
<b>รวม</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 59 พบว่า ข้าราชการพลเรือนจะนำเสนอแนะฯ ไปใช้ค้นหาข้อมูลที่สนับสนุนภาระงานของตนเอง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 15.4 รองลงมา คือ ใช้ตีความและวิเคราะห์ภาระงานของตนเอง และใช้จัดการปัญหาในการทำงานประจำวัน คิดเป็นร้อยละ 14.4 และ 13.5 ตามลำดับ

ส่วนในความคิดเห็นของข้าราชการประเภทอำนาจการระดับต้นส่วนใหญ่เห็นว่า ข้าราชการพลเรือนนำเสนอแนะฯ ไปใช้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในที่ทำงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 13.6 รองลงมา คือ ใช้จัดการปัญหาตามสถานการณ์และวางแผนและสร้างขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อนำไปใช้งานจริง และใช้ตีความและวิเคราะห์ภาระงานของตนเอง ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 11.9, 11.9 และ 10.7 ตามลำดับ ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลจากตารางมาแสดงผลเป็นภาพดังนี้



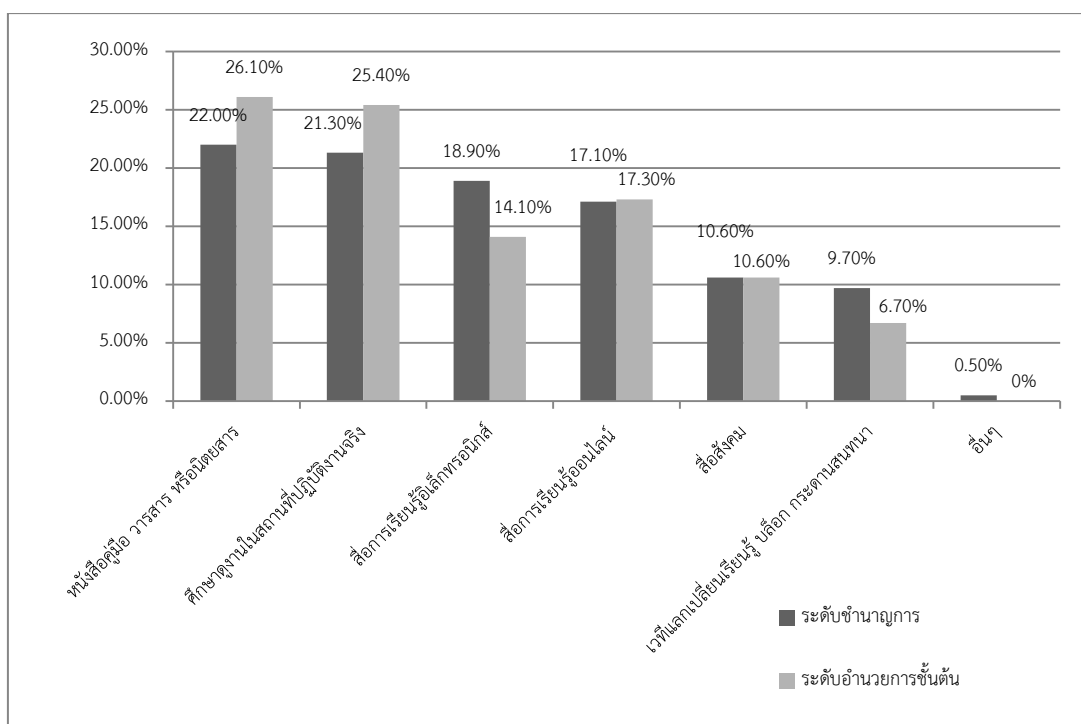
ภาพที่ 26 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือน กับข้าราชการประเภท  
 อำนาจการระดับต้นที่มีต่อการนำสมรรถนะฯ ไปใช้ประโยชน์ของข้าราชการพลเรือน



ตารางที่ 60 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภท  
 อำนวยการระดับต้นที่มีต่อสื่อ/เครื่องมือในการพัฒนาสมรรถนะฯ ข้าราชการพลเรือน

สื่อ/เครื่องมือในการพัฒนาสมรรถนะฯ ของ ข้าราชการพลเรือน	ข้าราชการพลเรือน (ร้อยละ)	ประเภทอำนวยการ ระดับต้น (ร้อยละ)
1. หนังสือคู่มือ วารสาร หรือนิตยสาร	22.0	26.1
2. ศึกษาดูงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง	21.3	25.4
3. สื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์ช่วยสอน	18.9	14.1
4. สื่อการเรียนรู้ออนไลน์ เช่น อีเลิร์นนิ่ง	17.1	17.3
5. สื่อสังคม	10.6	10.6
6. เว็บไซต์แลกเปลี่ยนเรียนรู้ บล็อก กระดาน สนทนา	9.7	6.7
7. อื่นๆ	0.5	0.0
<b>รวม</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>

จากตารางที่ 60 พบว่า ข้าราชการพลเรือนและข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นต่างเห็นเหมือนกันว่าหน่วยราชการใช้หนังสือคู่มือ วารสาร หรือนิตยสารเป็นสื่อ/เครื่องมือในการพัฒนาสมรรถนะฯ มากที่สุด คือ คิดเป็นร้อยละ 22.0 และ 26.1 ตามลำดับ รองลงมา คือ ศึกษาดูงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง คิดเป็นร้อยละ 21.3 และ 25.4 ตามลำดับ แต่ในอันดับที่ 3 ข้าราชการพลเรือนเห็นว่าเป็นสื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 18.9 ส่วนข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นเห็นว่าเป็นสื่อการเรียนรู้ออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 17.3 ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลจากตารางมาแสดงผลเป็นภาพดังนี้



ภาพที่ 27 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภท  
อำนาจการระดับต้นที่มีต่อสื่อ/เครื่องมือในการพัฒนาสมรรถนะ ข้าราชการพลเรือน

ตารางที่ 61 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภท  
อำนาจการระดับต้นที่มีต่อสภาพการเรียนรู้ในที่ทำงานของข้าราชการพลเรือน

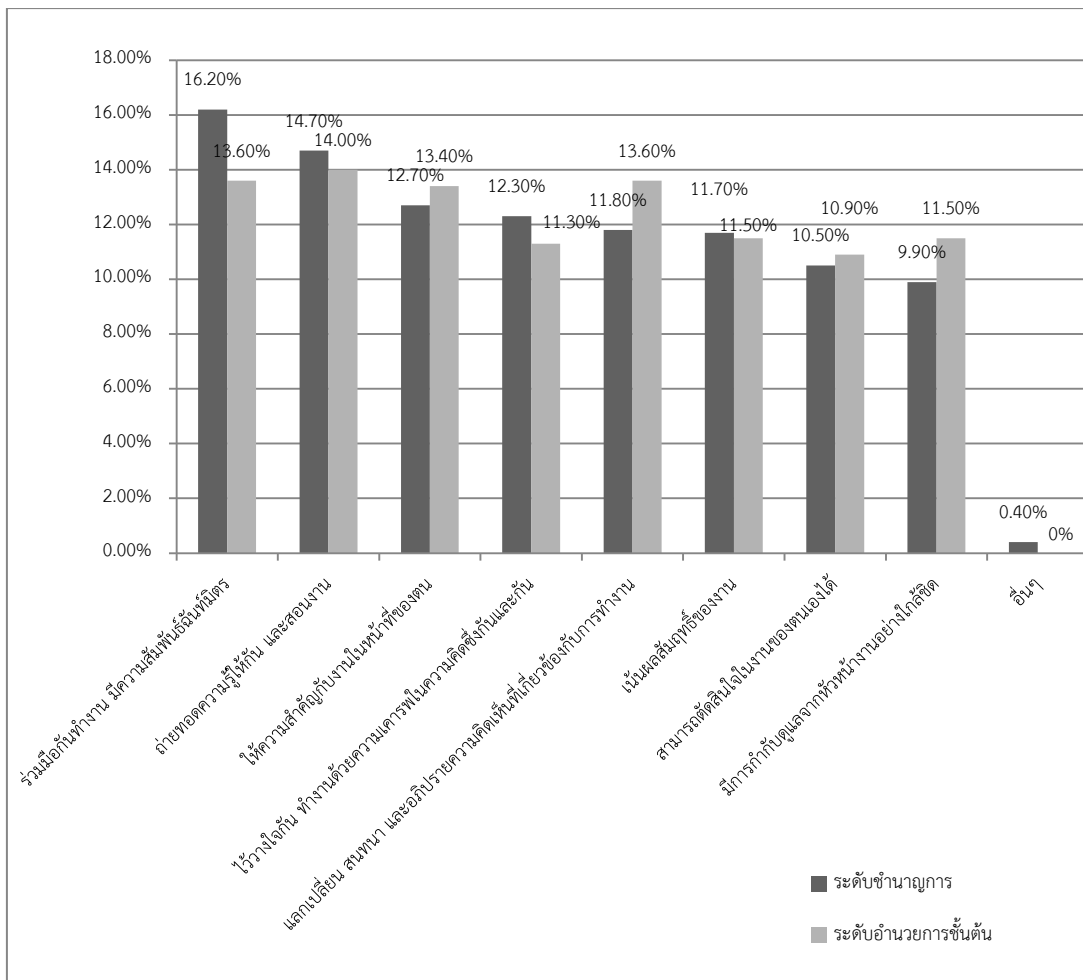
สภาพการเรียนรู้ในที่ทำงานของข้าราชการ พลเรือน	ข้าราชการพลเรือน (ร้อยละ)	ประเภทอำนาจการ ระดับต้น (ร้อยละ)
1. ร่วมมือกันทำงาน มีความสัมพันธ์ฉันท์มิตร	16.2	13.6
2. ถ่ายทอดความรู้ให้กัน และสอนงาน	14.7	14.0
3. ให้ความสำคัญกับงานในหน้าที่ของตน	12.7	13.4
4. ไว้วางใจกัน ทำงานด้วยความเคารพใน ความคิดซึ่งกันและกัน	12.3	11.3
5. แลกเปลี่ยน สนทนา และอภิปรายความ คิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	11.8	13.6

ตารางที่ 61 (ต่อ)

สภาพการเรียนรู้ในการทำงานของข้าราชการ พลเรือน	ข้าราชการพลเรือน (ร้อยละ)	ประเภทอำนวยการ ระดับต้น (ร้อยละ)
6. เน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน	11.7	11.5
7. สามารถตัดสินใจในงานของตนเองได้	10.5	10.9
8. มีการกำกับดูแลจากหัวหน้างานอย่าง ใกล้ชิด	9.9	11.5
9. อื่นๆ	0.4	0.0
<b>รวม</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 61 พบว่า ข้าราชการพลเรือนส่วนใหญ่มีสภาพการเรียนรู้ในการทำงานแบบร่วมมือกันทำงาน มีความสัมพันธ์ ฉันทันมิตรมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 16.2 รองลงมา คือ ถ่ายทอดความรู้ให้กัน และสอนงาน และให้ความสำคัญกับงานในหน้าที่ของตน คิดเป็นร้อยละ 14.7 และ 12.7 ตามลำดับ

ส่วนในความคิดเห็นของข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นส่วนใหญ่เห็นว่า สภาพการเรียนรู้ในการทำงานของข้าราชการพลเรือน คือ ถ่ายทอดความรู้ให้กัน และสอนงาน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.0 รองลงมา คือ ร่วมมือกันทำงาน มีความสัมพันธ์ฉันทันมิตร แลกเปลี่ยน สนทนาและอภิปรายความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และให้ความสำคัญกับงานในหน้าที่ของตน ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 13.6, 13.6 และ 13.4 ตามลำดับ ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลจากตารางมาแสดงผลเป็นภาพดังนี้



ภาพที่ 28 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภท  
อำนาจการระดับต้นที่มีต่อสภาพการเรียนรู้ในที่ทำงานของข้าราชการพลเรือน

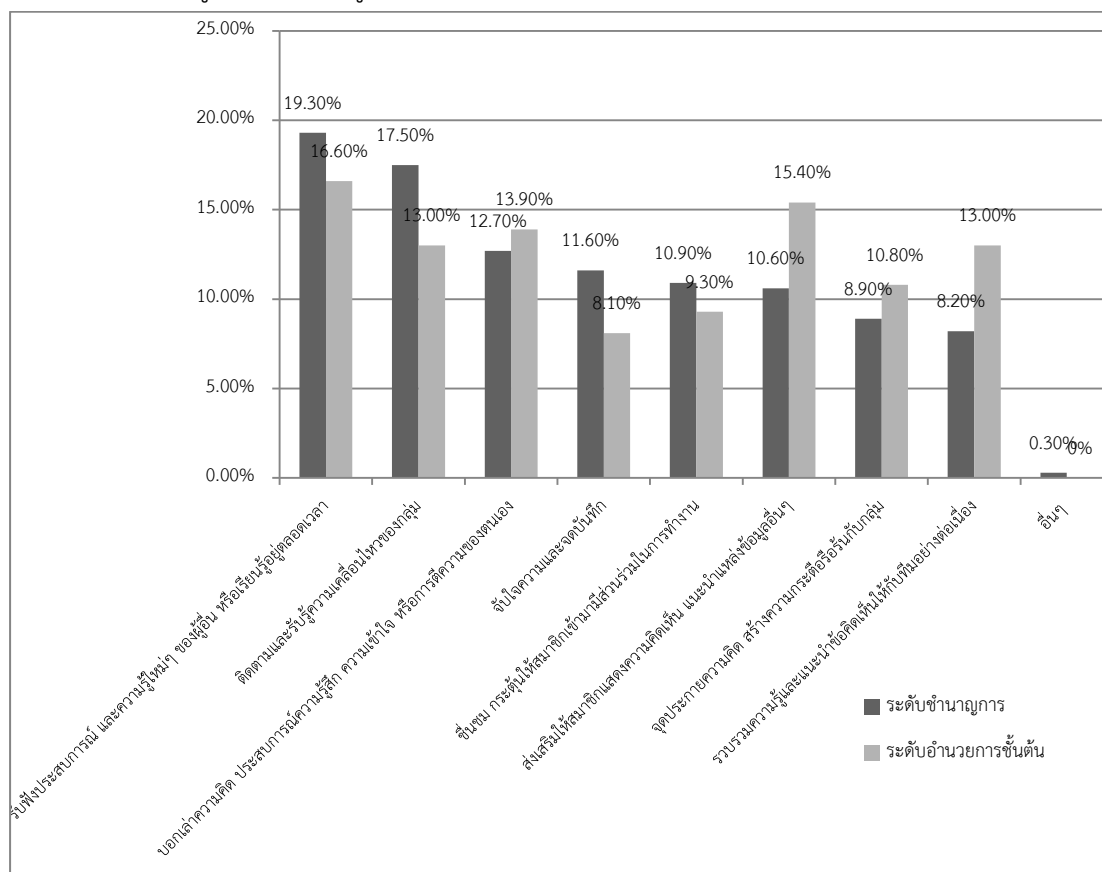
ตารางที่ 62 การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภท  
 อำนวยการระดับต้นที่มีต่อลักษณะการทำงานเป็นทีมของข้าราชการพลเรือน

ลักษณะการทำงานเป็นทีมของข้าราชการพล เรือน	ข้าราชการ พลเรือน (ร้อยละ)	ประเภท อำนวยการระดับ ต้น (ร้อยละ)
1. รับฟังประสบการณ์ และความรู้ใหม่ๆ ของ ผู้อื่น หรือเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา	19.3	16.6
2. ติดตามและรับรู้ความเคลื่อนไหวของกลุ่ม	17.5	13.0
3. บอกเล่าความคิด ประสบการณ์ความรู้สึก ความ เข้าใจ หรือการตีความของตนเอง	12.7	13.9
4. จับใจความและจดบันทึก	11.6	8.1
5. ชื่นชม กระตุ้นให้สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมใน การทำงาน	10.9	9.3
6. ส่งเสริมให้สมาชิกแสดงความคิดเห็น แนะนำ แหล่งข้อมูลอื่นๆ	10.6	15.4
7. จุดประกายความคิด สร้างความกระตือรือร้น กับกลุ่ม	8.9	10.8
8. รวบรวมความรู้และแนะนำข้อคิดเห็นให้กับทีม อย่างต่อเนื่อง	8.2	13.0
9. อื่นๆ	0.3	0.0
<b>รวม</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 62 พบว่า ข้าราชการพลเรือนมีลักษณะการทำงานเป็นทีมเป็นแบบรับฟัง  
 ประสบการณ์ และความรู้ใหม่ๆ ของผู้อื่น หรือเรียนรู้อยู่ตลอดเวลามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 19.3  
 รองลงมา คือ ติดตามและรับรู้ความเคลื่อนไหวของกลุ่ม และบอกเล่าความคิด ประสบการณ์ความรู้สึก  
 ความเข้าใจ หรือการตีความของตนเอง คิดเป็นร้อยละ 17.5 และ 12.7 ตามลำดับ

ส่วนในความคิดเห็นของข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นส่วนใหญ่เห็นว่า ลักษณะการ  
 ทำงานเป็นทีมของข้าราชการพลเรือนเป็นการรับฟังประสบการณ์ และความรู้ใหม่ๆ ของผู้อื่น หรือ  
 เรียนรู้อยู่ตลอดเวลา มากที่สุด มีจำนวนความถี่เท่ากับ 55 คิดเป็นร้อยละ 16.6 รองลงมา คือ ส่งเสริม  
 ให้สมาชิกแสดงความคิดเห็น แนะนำแหล่งข้อมูลอื่นๆ และบอกเล่าความคิด ประสบการณ์ความรู้สึก

ความเข้าใจ หรือการตีความของตนเอง มีจำนวนความถี่เท่ากับ 51 และ 46 คิดเป็นร้อยละ 15.4 และ 13.9 ตามลำดับ ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลจากตารางมาแสดงผลเป็นภาพดังนี้

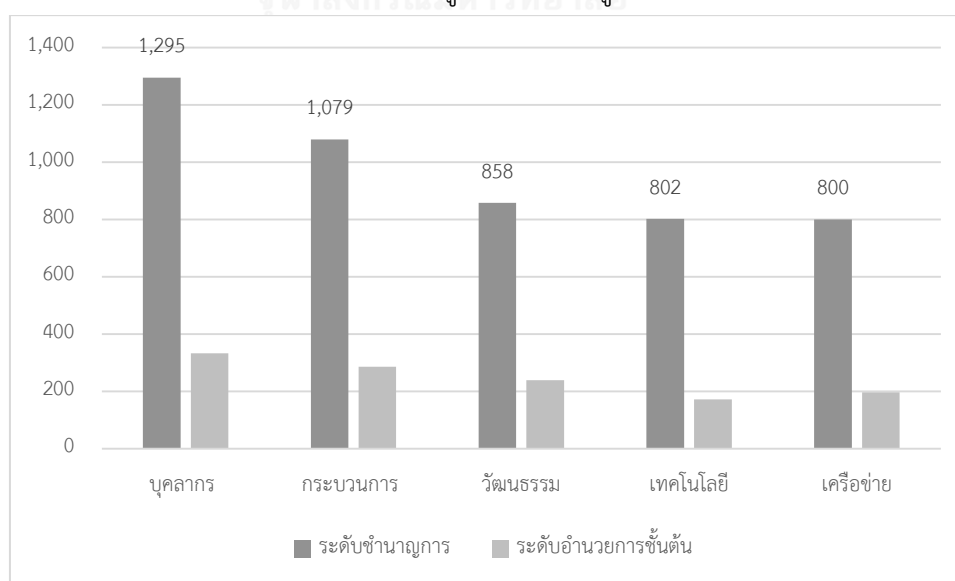


ภาพที่ 29 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภท  
อำนาจการระดับต้นที่มีต่อลักษณะการทำงานเป็นทีมของข้าราชการพลเรือน

ตารางที่ 63 การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภท  
 อำนวยการระดับต้นที่มีต่อลำดับปัจจัยในการพัฒนาสมรรถนะฯ ข้าราชการพลเรือน

ปัจจัยในการ พัฒนา	อันดับ 1		อันดับ 2		อันดับ 3		คะแนนรวม	
	ร้อยละ แบบปลายเปิด	สัดส่วน แบบปิด	ร้อยละ แบบปลายเปิด	สัดส่วน แบบปิด	ร้อยละ แบบปลายเปิด	สัดส่วน แบบปิด	ร้อยละ แบบปลายเปิด	สัดส่วน แบบปิด
บุคลากร	170	45	59	24	47	8	1,29	333
กระบวนการ	61	16	99	25	80	23	1,07	286
วัฒนธรรม ชุมชนมือ อาชีพ	46	17	67	18	47	11	858	239
เทคโนโลยี	24	0	49	5	73	22	802	172
เครือข่าย	21	5	49	11	75	19	800	197

จากตารางที่ 63 พบว่า ปัจจัยในการพัฒนาสมรรถนะฯ ในความคิดเห็นของข้าราชการพลเรือนและข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นเลือกเป็นอันดับที่ 1 เมื่อถ่วงน้ำหนักแล้ว คือ บุคลากร คิดเป็นคะแนนรวม 333 คะแนน รองลงมา คือ กระบวนการ และวัฒนธรรมชุมชนมืออาชีพ คิดเป็นคะแนนรวม 286 และ 239 ตามลำดับ ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลจากตารางมาแสดงผลเป็นภาพดังนี้



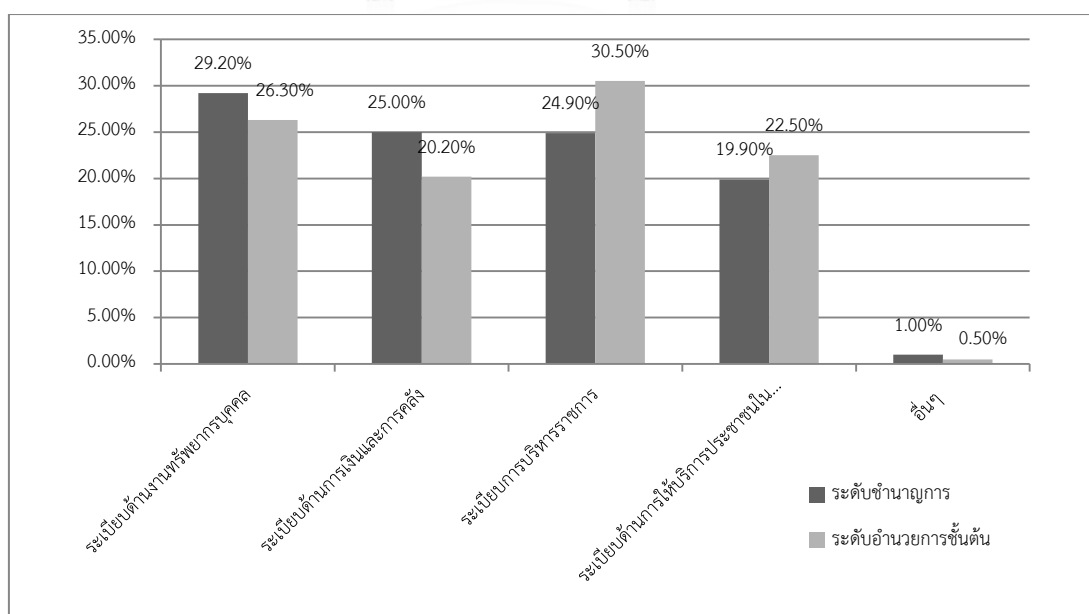
ภาพที่ 30 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภท  
 อำนวยการระดับต้นที่มีต่อลำดับปัจจัยในการพัฒนาสมรรถนะฯ ข้าราชการพลเรือน

ตารางที่ 64 การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภท  
 อำนวยการระดับต้นที่มีต่อระเบียบปฏิบัติราชการที่ข้าราชการพลเรือนควรนำมาพัฒนา

ระเบียบปฏิบัติราชการที่ข้าราชการพลเรือน ควรนำมาพัฒนา	ข้าราชการพล เรือน (ร้อยละ)	ประเภทอำนวยการ ระดับต้น (ร้อยละ)
1. ระเบียบด้านงานทรัพยากรบุคคล	29.2	26.3
2. ระเบียบด้านการเงินและการคลัง	25.0	20.2
3. ระเบียบการบริหารราชการ	24.9	30.5
4. ระเบียบด้านการให้บริการประชาชนใน หน่วยงาน	19.9	22.5
5. อื่นๆ	1.0	0.5
<b>รวม</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 64 พบว่า ระเบียบปฏิบัติราชการที่ข้าราชการพลเรือนส่วนใหญ่ควรนำมาพัฒนา  
 มากที่สุด คือ ระเบียบด้านงานทรัพยากรบุคคล คิดเป็นร้อยละ 29.2 รองลงมา คือ ระเบียบด้าน  
 การเงินและการคลัง และระเบียบการบริหารราชการ คิดเป็นร้อยละ 25.0 และ 24.9 ตามลำดับ

ส่วนในความคิดเห็นของข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นส่วนใหญ่เห็นว่า ระเบียบ  
 ปฏิบัติราชการที่ข้าราชการพลเรือนควรนำมาพัฒนามากที่สุด คือ ระเบียบการบริหารราชการ คิดเป็น  
 ร้อยละ 30.5 รองลงมา คือ ระเบียบด้านงานทรัพยากรบุคคล และระเบียบด้านการให้บริการ  
 ประชาชนในหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 26.3 และ 22.5 ตามลำดับ



ภาพที่ 31 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภท  
 อำนวยการระดับต้นที่มีต่อระเบียบปฏิบัติราชการที่ข้าราชการพลเรือนควรนำมาพัฒนา

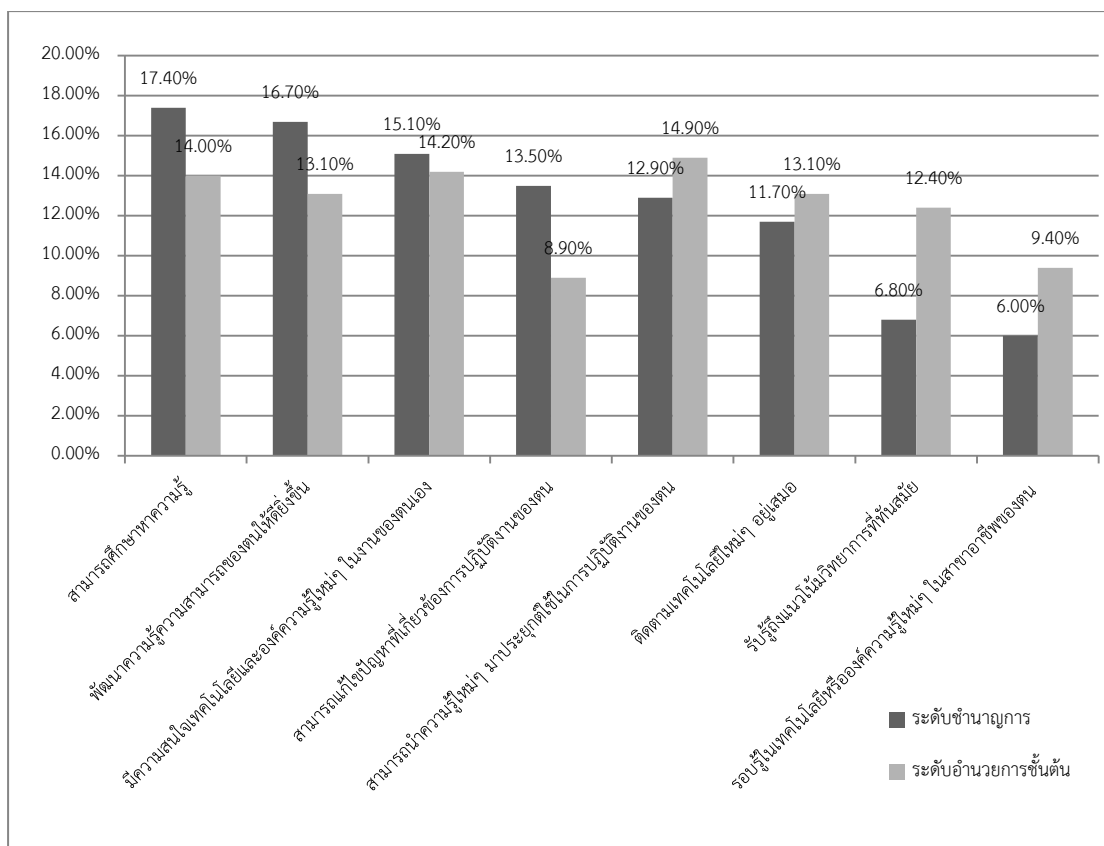


ตารางที่ 65 แสดงการเปรียบเทียบการประเมินสมรรถนะฯ ตนเองของข้าราชการพลเรือนกับความ  
 คิดเห็นของข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นที่ประเมินสมรรถนะของข้าราชการพลเรือน

การประเมินสมรรถนะฯ ตนเองของข้าราชการ พลเรือน	ข้าราชการพลเรือน (ร้อยละ)	ประเภทอำนวยการ ระดับต้น (ร้อยละ)
1. สามารถศึกษาหาความรู้	17.4	14.0
2. พัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้ดีขึ้น	16.7	13.1
3. มีความสนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ๆ ในงานของตนเอง	15.1	14.2
4. สามารถแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องการปฏิบัติงานของตน	13.5	8.9
5. สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของตน	12.9	14.9
6. ติดตามเทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	11.7	13.1
7. รับรู้ถึงแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัยที่เกี่ยวข้องกับงานของตนอย่างต่อเนื่อง	6.8	12.4
8. รอบรู้ในเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน หรือมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	6.0	9.4
<b>รวม</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 65 พบว่า ข้าราชการพลเรือนประเมินสมรรถนะฯ ตนเองว่า สามารถศึกษาหาความรู้ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 17.4 รองลงมา คือ พัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้ดีขึ้น และมีความสนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ๆ ในงานของตนเอง คิดเป็นร้อยละ 16.7 และ 15.1 ตามลำดับ

ส่วนในความคิดเห็นของข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นส่วนใหญ่ประเมินสมรรถนะฯ ของข้าราชการพลเรือนว่า สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของตนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.9 รองลงมา คือ มีความสนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ๆ ในงานของตนเอง และสามารถศึกษาหาความรู้ คิดเป็นร้อยละ 14.2 และ 14.0 ตามลำดับ



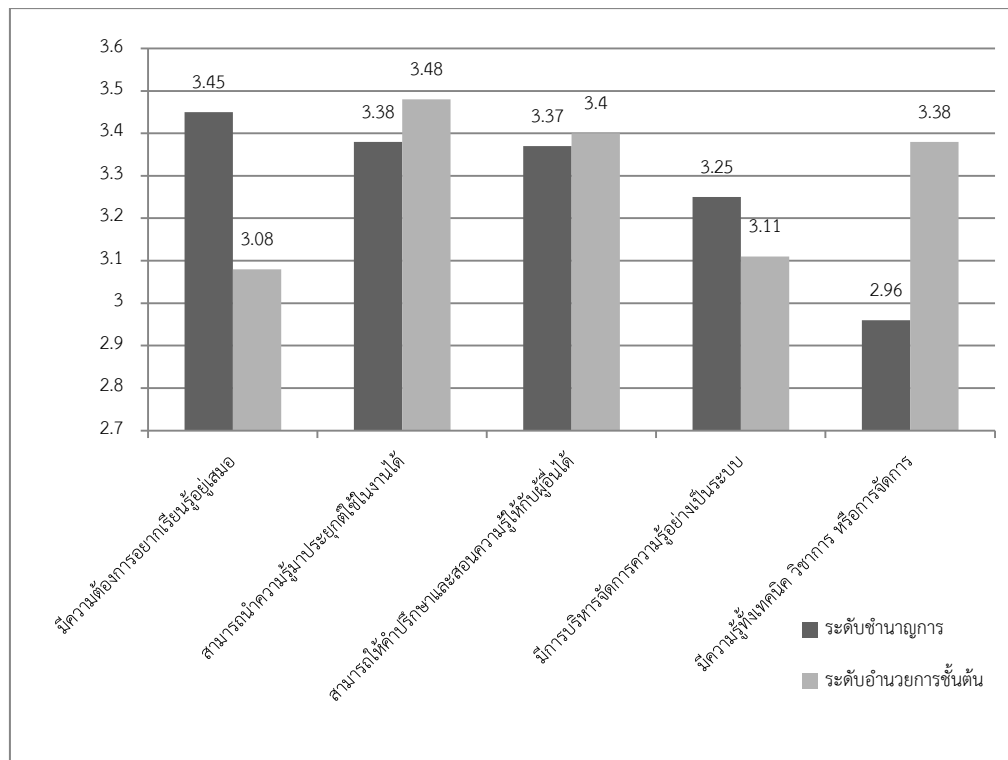
ภาพที่ 32 แสดงการเปรียบเทียบการประเมินสมรรถนะฯ ตนเองของข้าราชการพลเรือนกับการประเมินสมรรถนะของข้าราชการพลเรือนของข้าราชการประเภทอำนาจการระดับต้น

ตารางที่ 66 การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภท  
 อำนวยการระดับต้นที่มีต่อสมรรถนะฯ ที่ข้าราชการพลเรือนมีอยู่แล้ว

สมรรถนะฯ ที่ข้าราชการพลเรือนมีอยู่แล้ว	ข้าราชการพล เรือน (ร้อยละ)	ประเภทอำนวยการ ระดับต้น (ร้อยละ)
1. มีความต้องการอยากเรียนรู้อยู่เสมอ	3.45	3.08
2. สามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในงานได้	3.38	3.48
3. สามารถให้คำปรึกษาและสอนความรู้ให้กับ ผู้อื่นได้	3.37	3.40
4. มีการบริหารจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ เช่น มีการจัดเก็บ และบันทึก	3.25	3.11
5. มีความรู้ทั้งเทคนิค วิชาการ หรือการจัดการ	2.96	3.38

จากตารางที่ 66 พบว่า สมรรถนะฯ ที่ข้าราชการพลเรือนมีอยู่แล้วมากที่สุด คือ ความ  
 ต้องการอยากเรียนรู้อยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 รองลงมา คือ สามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้  
 งานได้ และสามารถให้คำปรึกษาและสอนความรู้ให้กับผู้อื่นได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 และ 3.37  
 ตามลำดับ

ในความคิดเห็นของข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นส่วนใหญ่เห็นว่า สมรรถนะฯ ที่  
 ข้าราชการพลเรือนมีอยู่แล้ว มากที่สุด คือ สามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ  
 3.48 รองลงมา คือ มีความรู้ทั้งเทคนิค วิชาการ หรือการจัดการ และสามารถให้คำปรึกษาและสอน  
 ความรู้ให้กับผู้อื่นได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 และ 3.40 ตามลำดับ ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลจากตารางมา  
 แสดงผลเป็นภาพดังนี้



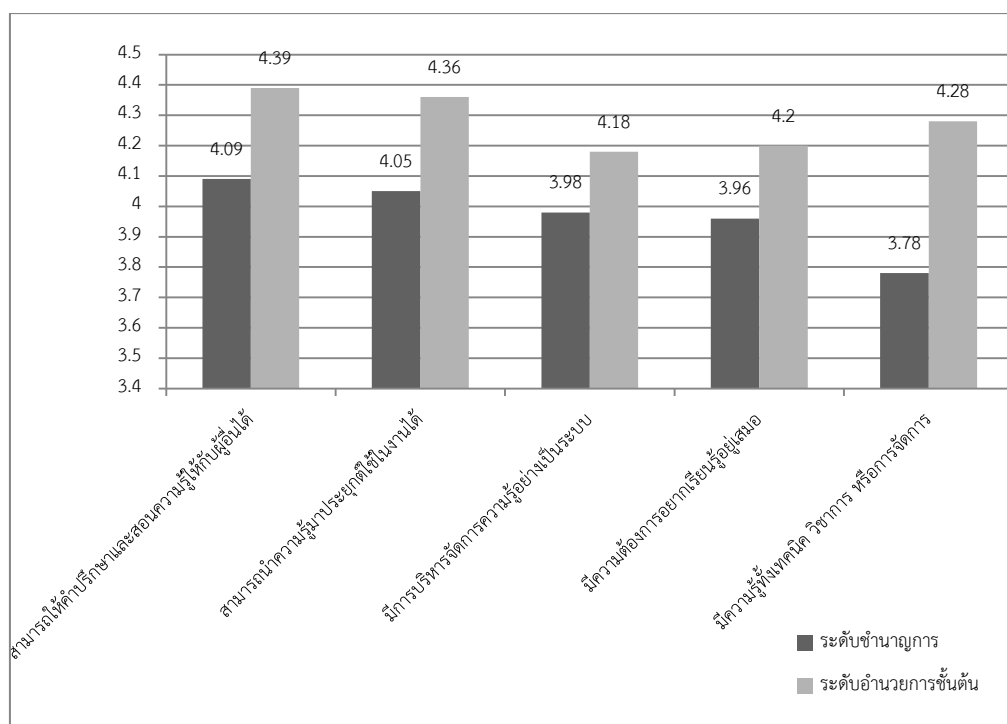
ภาพที่ 33 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภท  
อำนวยการระดับต้นที่มีต่อสมรรถนะฯ ที่ข้าราชการพลเรือนมีอยู่แล้ว

ตารางที่ 67 การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภท  
 อำนวยการระดับต้นที่มีต่อสมรรถนะฯ ที่ข้าราชการพลเรือนควรมี

สมรรถนะฯ ที่ข้าราชการพลเรือนควรมี	ข้าราชการพล เรือน (ร้อยละ)	ประเภทอำนวยการ ระดับต้น (ร้อยละ)
1. สามารถให้คำปรึกษาและสอนความรู้ให้กับ ผู้อื่นได้	4.09	4.39
2. สามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในงานได้	4.05	4.36
3. มีการบริหารจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ เช่น มีการจัดเก็บ และบันทึก	3.98	4.18
4. มีความต้องการอยากเรียนรู้อยู่เสมอ	3.96	4.20
5. มีความรู้ทั้งเทคนิค วิชาการ หรือการจัดการ	3.78	4.28

จากตารางที่ 67 พบว่า สมรรถนะฯ ที่ข้าราชการพลเรือนควรมีมากที่สุด คือ สามารถให้  
 คำปรึกษาและสอนความรู้ให้กับผู้อื่นได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 รองลงมา คือ สามารถนำความรู้มา  
 ประยุกต์ใช้ในงานได้ และมีการบริหารจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และ 3.98  
 ตามลำดับ

ในความคิดเห็นของข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นส่วนใหญ่เห็นว่า สมรรถนะฯ ที่  
 ข้าราชการพลเรือนควรมีมากที่สุด คือ สามารถให้คำปรึกษาและสอนความรู้ให้กับผู้อื่นได้ มีค่าเฉลี่ย  
 เท่ากับ 4.39 รองลงมา คือ สามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในงานได้ และมีความรู้ทั้งเทคนิค วิชาการ  
 หรือการจัดการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และ 4.28 ตามลำดับ



ภาพที่ 34 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภท  
อำนาจการระดับต้นที่มีต่อสมรรถนะ ที่ข้าราชการพลเรือนควรมี

ตารางที่ 68 การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภท  
อำนาจการระดับต้นที่มีต่อปัญหาในการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของ  
ข้าราชการพลเรือน

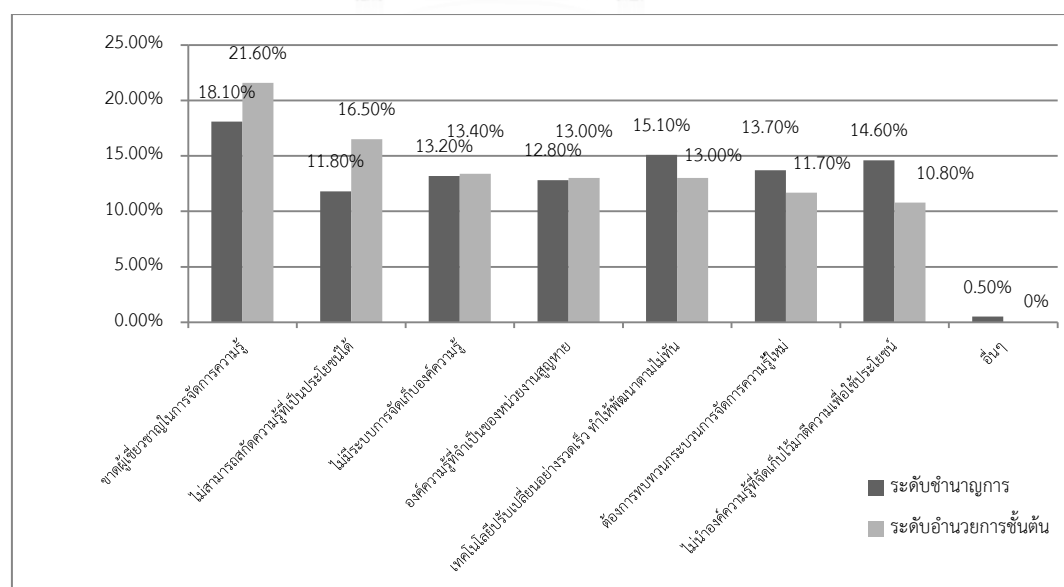
ปัญหาในการพัฒนาสมรรถนะ ของ ข้าราชการพลเรือน	ข้าราชการพลเรือน (ร้อยละ)	ประเภทอำนาจการ ระดับต้น (ร้อยละ)
1. ขาดผู้เชี่ยวชาญในการจัดการความรู้	18.1	21.6
2. ไม่สามารถสกัดความรู้ที่เป็นประโยชน์ได้	11.8	16.5
3. ไม่มีระบบการจัดเก็บองค์ความรู้	13.2	13.4
4. องค์ความรู้ที่จำเป็นของหน่วยงานสูญหาย	12.8	13.0
5. เทคโนโลยีปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว ทำให้ พัฒนาตามไม่ทัน	15.1	13.0

ตารางที่ 68 (ต่อ)

ปัญหาในการพัฒนาสมรรถนะฯ ของ ข้าราชการพลเรือน	ข้าราชการพลเรือน (ร้อยละ)	ประเภทอำนาจการ ระดับต้น (ร้อยละ)
6. ต้องการทบทวนกระบวนการจัดการ ความรู้ใหม่	13.7	11.7
7. ไม่นำองค์ความรู้ที่จัดเก็บไว้มาตีความเพื่อ ใช้ประโยชน์	14.6	10.8
8. อื่นๆ	0.5	0.0
<b>รวม</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 68 พบว่า ปัญหาในการพัฒนาสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน คือ ขาดผู้เชี่ยวชาญในการจัดการความรู้ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 18.1 รองลงมา คือ เทคโนโลยีปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว ทำให้พัฒนาตามไม่ทัน และไม่นำองค์ความรู้ที่จัดเก็บไว้มาตีความเพื่อใช้ประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ 15.1 และ 14.6 ตามลำดับ

ในความคิดเห็นของข้าราชการประเภทอำนาจการระดับต้นส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาในการพัฒนาสมรรถนะฯ ของข้าราชการพลเรือน คือ ขาดผู้เชี่ยวชาญในการจัดการความรู้ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.6 รองลงมา คือ ไม่สามารถสกัดความรู้ที่เป็นประโยชน์ได้ และไม่มีระบบการจัดเก็บองค์ความรู้ คิดเป็นร้อยละ 16.5 และ 13.4 ตามลำดับ ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลจากตารางมาแสดงผลเป็นภาพดังนี้



ภาพที่ 35 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภทอำนาจการระดับต้นที่มีต่อปัญหาในการพัฒนาสมรรถนะฯ ของข้าราชการพลเรือน

### 2.3.1 ผลการทดสอบสมมติฐานความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นที่มีต่อสภาพ ความต้องการ และปัญหาการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

สมมติฐานที่ 1 ความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นที่มีต่อสภาพ ความต้องการ และปัญหาการพัฒนาสมรรถนะฯ ของข้าราชการพลเรือนมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานทางสถิติดังนี้

#### การทดสอบสมมติฐานที่ 1

$H_0$  : ความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นที่มีต่อสภาพ ความต้องการ และปัญหาการพัฒนาสมรรถนะฯ ของข้าราชการพลเรือน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นที่มีต่อสภาพ ความต้องการ และปัญหาการพัฒนาสมรรถนะฯ ของข้าราชการพลเรือน แตกต่างกัน

ตารางที่ 69 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นที่มีต่อสภาพ ความต้องการ และปัญหาการพัฒนาสมรรถนะฯ ของข้าราชการพลเรือน

การพัฒนาสมรรถนะฯ ของข้าราชการพลเรือน	ข้าราชการพลเรือน		ระดับอำนวยการ		t-test	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ระดับการพัฒนาสมรรถนะฯ	1.6336	0.76698	2.2824	0.76550	-6.963	.000*
วิธีการพัฒนาสมรรถนะฯ	3.1772	1.98681	5.2118	1.64819	-8.705	.000*
การนำสมรรถนะฯ ไปใช้ประโยชน์	3.6126	2.41046	6.1529	2.58892	-8.541	.000*
สื่อ/เครื่องมือในการพัฒนาสมรรถนะฯ	2.4354	1.37080	3.3412	1.41045	-5.405	.000*
สภาพการเรียนรู้ในที่ทำงาน	3.4595	2.36866	5.7059	2.17027	-7.934	.000*
การทำงานเป็นทีม	1.9820	1.58484	3.9059	2.14711	-9.240	.000*
ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการพัฒนา สมรรถนะฯ	14.5165	2.65663	14.6706	2.16239	-.494	.621
ระเบียบปฏิบัติราชการที่ควรนำมา พัฒนา	2.0571	1.07815	2.4941	1.19147	-3.264	.001*
การประเมินสมรรถนะฯ ของ ข้าราชการพลเรือน	3.0601	2.11620	5.1294	2.18647	-7.992	.000*



ตารางที่ 69 (ต่อ)

การพัฒนาสมรรถนะ ของข้าราชการพลเรือน	ข้าราชการพลเรือน		ระดับอำนาจการ		t-test	Sig.
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
สมรรถนะ ที่ข้าราชการพลเรือนมีอยู่แล้ว						
- ด้านความรู้	2.90	.748	3.38	.873	-5.051	.000*
- ด้านทัศนคติ	3.42	.816	3.08	.916	3.323	.001*
- ด้านการจัดการความรู้	3.18	.824	3.11	.873	.733	.464
- ด้านการนำไปใช้	3.35	.765	3.48	.781	-1.371	.171
- ด้านการสอนงาน	3.32	.838	3.40	.915	-.729	.466
สมรรถนะ ที่ข้าราชการพลเรือน ควรมี						
- ด้านความรู้	3.52	1.312	4.28	.921	-5.052	.000*
- ด้านทัศนคติ	3.66	1.380	4.20	.856	-3.417	.001*
- ด้านการจัดการความรู้	3.65	1.384	4.18	.941	-3.342	.001*
- ด้านการนำไปใช้	3.77	1.312	4.36	.924	-3.945	.000*
- ด้านการสอนงาน	3.81	1.334	4.39	.952	-3.734	.000*
ปัญหาในการพัฒนาสมรรถนะ	2.3544	1.45431	2.7176	1.70860	-1.981	.048*

\*  $p < .05$ 

จากตารางที่ 69 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ t-test พบว่า ข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภทอำนาจการระดับต้น มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยพิจารณาค่า Sig. (2-tailed) รายข้อ พบว่า ระดับการพัฒนาสมรรถนะฯ (.000) วิธีการพัฒนาสมรรถนะฯ (.000) การนำสมรรถนะฯ ไปใช้ประโยชน์ (.000) สื่อ/เครื่องมือในการพัฒนาสมรรถนะฯ (.000) สภาพการเรียนรู้ในที่ทำงาน (.000) การทำงานเป็นทีม (.000) ระเบียบปฏิบัติราชการที่ควรนำมาพัฒนา (.001) การประเมินสมรรถนะฯ ของข้าราชการพลเรือน (.000) สมรรถนะฯ ที่ข้าราชการพลเรือนมีอยู่แล้ว ด้านความรู้ (.000) และด้านทัศนคติ (.001) สมรรถนะฯ ที่ข้าราชการพลเรือน ควร มี ด้านความรู้ (.000) ด้านทัศนคติ (.001) ด้านการจัดการความรู้ (.001) ด้านการนำไปใช้ (.000) และด้านการสอนงาน (.000) และปัญหาในการพัฒนาสมรรถนะฯ (.048) แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

ยกเว้น ข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภทอำนาจการระดับต้นมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาค่า Sig. (2-tailed) รายข้อซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ .05 ดังนั้น ทำให้ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการพัฒนาสมรรถนะฯ (.621) และสมรรถนะฯ ที่มีอยู่ ด้านการจัดการความรู้ (.464) ด้านการนำไปใช้ (.171) และด้านการสอนงาน (.466) ไม่แตกต่างกัน

ผู้วิจัยนำผลการศึกษาที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลมาทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลรวมกันกับกรอบแนวคิดและทฤษฎี เพื่อนำไปสร้างเป็นต้นแบบรูปแบบๆ ที่ประกอบด้วย องค์ประกอบ ขั้นตอน และแผนกำกับกิจกรรม

## **ผลการวิจัยระยะที่ 2 ผลการสร้างและทดลองใช้รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน**

ผลการวิจัยระยะที่ 2 ประกอบด้วย 4 ตอน ได้แก่

1. ผลการตรวจสอบต้นแบบรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน
2. ผลการทดลองใช้รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน

โดยมีรายละเอียดของผลการวิจัยดังนี้

### **ตอนที่ 1 ผลการตรวจสอบต้นแบบรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน**

ผู้วิจัยได้นำต้นแบบรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน ส่งผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการจัดการความรู้ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านทฤษฎีการเรียนรู้ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการออกแบบการเรียนการสอน เพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา และผู้ทรงคุณวุฒิมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขต้นแบบรูปแบบๆ ดังนี้

1. องค์ประกอบของต้นแบบรูปแบบๆ ประกอบด้วย บุคลากร กระบวนการ เทคโนโลยี เครือข่าย วัฒนธรรมชุมชนมีอาชีพ ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิไม่มีข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
2. ขั้นตอนของต้นแบบรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน ผู้ทรงคุณวุฒิได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงดังตารางนี้

ตารางที่ 70 การปรับปรุงขั้นตอนของต้นแบบรูปแบบฯ ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

ขั้นตอน	ข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ	การปรับปรุง
1. ปฐมนิเทศ	เหมาะสม	- เพิ่มกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เป็นกิจกรรมสวดแทรก
2. การฝึกเชิงปฏิบัติการ	<p>- การวัดผล กิจกรรมฝึกหัดใช้สื่อสังคมและทบทวนกฎ กติกา ในการกิจกรรมเรียนรู้ร่วมกัน</p> <p>- การจัดกิจกรรมการฝึกทักษะการใช้เทคโนโลยี 2 ชั่วโมง เพียงพอหรือไม่ และต้องให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย</p> <p>- ให้พิจารณาถึงความเชี่ยวชาญ/ความรู้พื้นฐานของสมาชิก อาจเป็นตัวแปรแทรกซ้อน</p> <p>- ควบนํากิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ไปไว้ในขั้นปฐมนิเทศ</p> <p>- การทำกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ควรจะทำให้มีความสัมพันธ์ทั้งหมด</p> <p>- ให้คํานึงว่าปฏิสัมพันธ์ในกลุ่มสัมพันธ์นี้ จะมีส่วนเกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ แบบ Observational เพราะความประทับใจในการสภาพการเรียนสร้างและส่งผลต่อการเรียนรู้ที่เหมาะสม</p>	<p>- ผู้สอนตรวจสอบความเข้าใจในการใช้งานเครื่องมือในสื่อสังคม โดยให้สมาชิกส่งขั้นตอนการปฏิบัติที่เขียนเสร็จแล้วในสื่อสังคม และทบทวนกฎกติกาในแต่ละโมดูล</p> <p>- ผู้สอนตรวจสอบการฝึกหัดด้วยการสอนเชิงรุกด้วยการแนะนำวิธีการใช้สื่อสังคมกับสมาชิก (Hands on Instruction) และสังเกตและให้ความช่วยเหลือสมาชิกที่ยังมีปัญหาการใช้งาน</p> <p>- เพิ่มเป็นกิจกรรมสวดแทรกในกิจกรรมปฐมนิเทศ เพื่อเพิ่มศักยภาพให้การจัดกิจกรรมกรณีสมาชิกที่เข้าร่วมกิจกรรมมีความแตกต่างกันมาก</p> <p>- เพิ่มกลไกของพลวัตกลุ่มด้วยกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ด้วย กิจกรรมบทบาทสมมติ เพื่อให้สมาชิกมีบทบาทแตกต่างกันได้ ทำกิจกรรมกลุ่มให้สำเร็จตามเป้าหมาย</p>
3. การจัดการความรู้ของตนเองด้วยตนเอง	เหมาะสม	-

## ตารางที่ 70 (ต่อ)

ขั้นตอน	ข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ	การปรับปรุง
4. การจัดการ ความรู้แบบ หนึ่งต่อหลาย คน	<p>- เสนอให้เพิ่มเติมการฝึกหัดการสื่อสารกับสมาชิก การให้ผลตอบกลับ (Feedback) และแนวทางในการสื่อสารอย่างเหมาะสม เพื่อให้การสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยให้เกิดการถ่ายโอนและแลกเปลี่ยนความรู้ได้ดีขึ้น</p> <p>- การเรียนรู้ Bandura ต้นแบบที่ไม่ดี ส่งผลอย่างมากกับกระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น</p>	<p>- เพิ่มการฝึกหัดสื่อสารในชั้น. การจัดการความรู้ของตนเอง ด้วยตนเอง และการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคนโดยได้ตอบกับผู้สอนเมื่อต้องการความช่วยเหลือ</p> <p>- ส่งเสริมตัวแบบที่ดี ด้วยการชมเชย และใช้คำถามสะท้อนคิดที่ทำให้สมาชิกอยากรู้ อยากเห็นมากขึ้นเพื่อนำไปปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานของตน</p>
5. การจัดการ ความรู้แบบคู่	เหมาะสม	-
6. การจัดการ ความรู้แบบ กลุ่ม	<p>- แบบสังเกตไม่ได้บอกหน่วยของจำนวน อาจทำให้กรอกข้อมูลผิดพลาดได้ ไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ของแบบได้</p> <p>- ทฤษฎีเกี่ยวกับการตั้งทีม ซึ่งทีมควรเป็นเลขคี่ เพื่อให้สามารถตัดสินใจได้</p>	<p>- เพิ่มหน่วยของจำนวนข้อความ และเพิ่มนิยามของข้อความที่จะทำการสังเกตในแบบสังเกต</p> <p>- ปรับการจัดตั้งทีมเริ่มจากการจับคู่ก่อนเพื่อฝึกหัดการแลกเปลี่ยนและถ่ายโอนความรู้ และการเลียนแบบกับสมาชิก จากนั้นจึงค่อยจับเป็นกลุ่ม และเครือข่ายที่มีขนาดใหญ่ขึ้นเพื่อแพร่กระจายความรู้และการเลียนแบบ</p>
7. การ ประเมินผลงาน องค์ความรู้	การประเมิน Posttest โดยใช้แบบประเมินสมรรถนะ จะสามารถสะท้อนผลที่เกิดจากกิจกรรมการพัฒนาได้หรือไม่	การประเมินสมรรถนะฯ นั้นใช้การประเมินงานของสมาชิก คือ การเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเสริมด้วยการประเมินตนเองของสมาชิก ทั้ง Pretest Posttest เพื่อยืนยันข้อมูลอีกครั้งหนึ่ง

ตอนที่ 2 ผลการทดลองใช้รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วย  
สื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสังเคราะห์ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน

ตอนที่ 2 แบ่งออกเป็น 2 ตอนย่อย ประกอบด้วย

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

2.2 ผลการทดสอบสมมติฐานการทดลองใช้รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชน  
มีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสังเคราะห์ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการ  
พลเรือน

โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 71 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ  
ตำแหน่ง และอายุราชการ

ลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	ลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>			<b>สถานภาพ</b>		
หญิง	4	33.3	โสด	6	50.0
ชาย	8	66.7	สมรส	5	41.7
<b>รวม</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>	อื่นๆ เช่น หย่าร้าง	1	8.3
			<b>รวม</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>
<b>อายุ</b>			<b>ตำแหน่ง</b>		
30-39 ปี	2	16.7	ระดับชำนาญการ	3	25.0
50-60 ปี	5	41.7	ระดับชำนาญงาน	1	8.3
40-49 ปี	4	33.3	ระดับปฏิบัติการ	5	41.7
20-29 ปี	1	8.3	ระดับอาวุโส	3	25.0
<b>รวม</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>	<b>รวม</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 71 (ต่อ)

ลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	ลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>ระดับการศึกษา</b>			<b>อายุราชการ</b>		
ปริญญาตรี	5	41.7	1-5 ปี	6	50.0
ปริญญาโท	6	50.0	6-10 ปี	1	8.3
อนุปริญญา (ปวส./ ปวท.)	1	8.3	21-25 ปี	2	16.7
<b>รวม</b>	<b>333</b>	<b>100.0</b>	มากกว่า 25 ปี	3	25.0
			<b>รวม</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 71 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (66.7%) อายุระหว่าง 30-39 ปี (41.7%) การศึกษาระดับปริญญาโท (50.0%) สถานภาพโสด (50.0%) ตำแหน่งประเภทวิชาการระดับปฏิบัติการ (41.7%) อายุราชการ 1-5 ปี (50.0%)

2.2 ผลการทดสอบสมมติฐานการทดลองใช้รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน

ผลการทดสอบสมมติฐานการทดลองใช้รูปแบบฯ ประกอบด้วย 6 ตอน ได้แก่

2.2.1 คะแนนและคะแนนเฉลี่ยการสะท้อนกลับขั้นตอนการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง

2.2.2 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนผลการสะท้อนกลับขั้นตอนการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง

2.2.3 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการประเมินตนเองของกลุ่มตัวอย่างในการทดสอบก่อนและหลังการพัฒนา

2.2.4 ผลการทดสอบสมมติฐานพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมของกลุ่มตัวอย่าง

2.2.5 ผลการทดสอบสมมติฐานผลงานการเรียนรู้ร่วมกันของกลุ่มตัวอย่าง

2.2.6 ผลการประเมินคุณค่าของผลงานการเรียนรู้ร่วมกันของกลุ่มตัวอย่าง

2.2.1 คะแนนและคะแนนเฉลี่ยการสะท้อนกลับขั้นตอนการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง

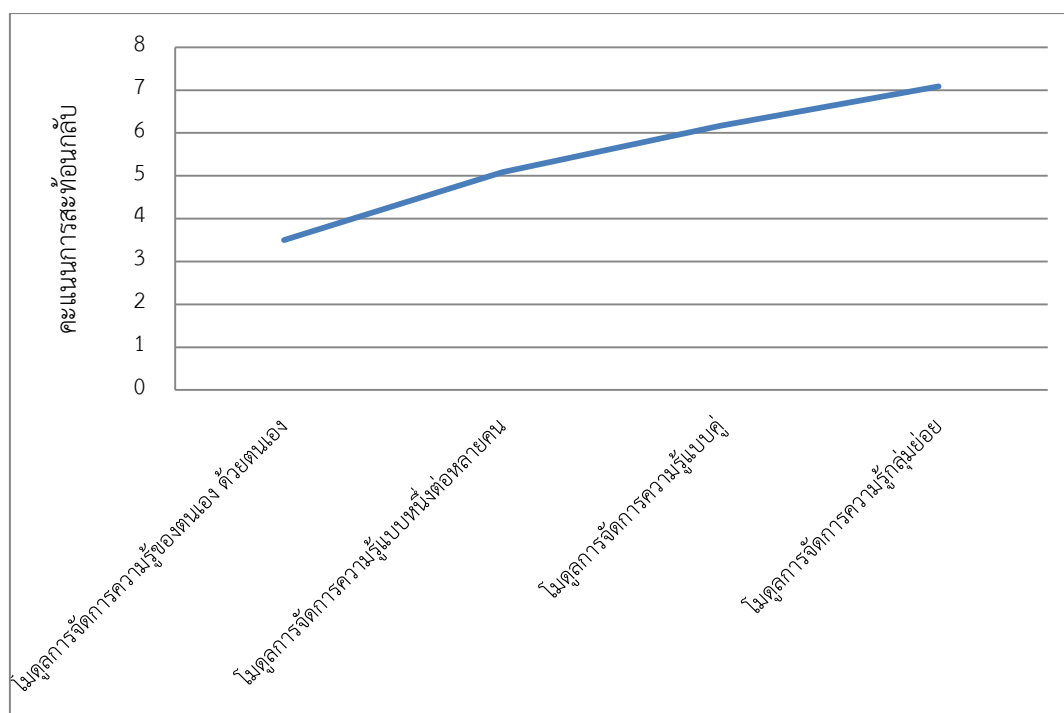
ตอนนี้เป็นการแสดงรายละเอียดของคะแนนและคะแนนเฉลี่ยการสะท้อนกลับขั้นตอนการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างใน 4 โมดูล คือ (1) โมดูลการจัดการความรู้ของตนเอง ด้วยตนเอง (2) โมดูลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน (3) โมดูลการจัดการความรู้แบบคู่ และ (4) โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 72 คะแนนและคะแนนเฉลี่ยการสะท้อนกลับขั้นตอนการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างในโมเดลการจัดการความรู้ของตนเอง ด้วยตนเอง โมเดลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน โมเดลการจัดการความรู้แบบคู่ และโมเดลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย จำแนกเป็นรายบุคคล

สมาชิก	โมเดลการจัดการ ความรู้ของตนเอง ด้วยตนเอง	โมเดลการจัดการ ความรู้แบบหนึ่ง ต่อหลายคน	โมเดลการจัดการ ความรู้แบบคู่	โมเดลการจัดการ ความรู้กลุ่มย่อย
1.	3.00	7.00	8.00	8.00
2.	4.00	5.00	6.00	7.00
3.	3.00	4.00	6.00	6.00
4.	4.00	4.00	5.00	7.00
5.	4.00	7.00	8.00	9.00
6.	4.00	5.00	6.00	7.00
7.	3.00	4.00	5.00	6.00
8.	3.00	4.00	5.00	6.00
9.	5.00	7.00	8.00	9.00
10.	4.00	6.00	7.00	8.00
11.	2.00	4.00	5.00	6.00
12.	3.00	4.00	5.00	6.00
<b>ค่าเฉลี่ย</b>				
<b>รวม</b>	<b>3.50</b>	<b>5.08</b>	<b>6.16</b>	<b>7.08</b>

จากตารางที่ 72 คะแนนและคะแนนเฉลี่ยการสะท้อนกลับขั้นตอนการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 12 คนในการวัด 4 โมเดล คือ (1) โมเดลการจัดการความรู้ของตนเอง ด้วยตนเอง (2) โมเดลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน (3) โมเดลการจัดการความรู้แบบคู่ และ (4) โมเดลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างทำคะแนนเฉลี่ยการสะท้อนกลับขั้นตอนการปฏิบัติงานได้สูงสุดในโมเดลการจัดการความรู้กลุ่มย่อยเท่ากับ 7.08 คะแนน รองลงมา คือ โมเดลการจัดการความรู้แบบคู่ และโมเดลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน กลุ่มตัวอย่างทำคะแนนเฉลี่ยการสะท้อนกลับขั้นตอนการปฏิบัติงานได้เท่ากับ 6.16 คะแนน และ 5.08 คะแนน ตามลำดับ

เมื่อนำคะแนนเฉลี่ยผลการสะท้อนกลับขั้นตอนการปฏิบัติงานตนเองของกลุ่มตัวอย่างใน 4 โมเดลมาเปรียบเทียบกันสามารถแสดงเป็นภาพได้ดังนี้



ภาพที่ 36 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยผลการสะท้อนกลับขั้นตอนการปฏิบัติงานตนเองของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามโมดูล

## 2.2.2 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างผลการสะท้อนกลับขั้นตอนการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างผลการสะท้อนกลับขั้นตอนการปฏิบัติงานของสมาชิกในการวัด 4 โมดูล คือ (1) โมดูลการจัดการความรู้ของตนเอง ด้วยตนเอง (2) โมดูลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน (3) โมดูลการจัดการความรู้แบบคู่ และ (4) โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบวัดซ้ำ เป็นทดสอบสมมติฐานที่ 2 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

สมมติฐานที่ 2 ข้าราชการพลเรือนที่เข้าร่วมกิจกรรมตามรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสังเคราะห์ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน มีผลการประเมินสมรรถนะการสังเคราะห์ความเชี่ยวชาญงานอาชีพสูงกว่าก่อนการใช้รูปแบบอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ประกอบด้วยสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 ข้าราชการพลเรือนที่เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาตามรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสังเคราะห์ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน มีคะแนนเฉลี่ยการสะท้อนกลับขั้นตอนการปฏิบัติงานแตกต่างกันก่อนการใช้รูปแบบอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05



สมมติฐานที่ 2.2 ข้าราชการพลเรือนที่เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาตามรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน มีคะแนนเฉลี่ยของผลการประเมินตนเองหลังการพัฒนาแตกต่างกันก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยมีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 ข้าราชการพลเรือนที่เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาตามรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน มีคะแนนเฉลี่ยการสะท้อนกลับขั้นตอนการปฏิบัติงานแตกต่างกันก่อนการใช้รูปแบบอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

#### การทดสอบสมมติฐานที่ 2.1

$H_0$  : ข้าราชการพลเรือนที่เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาตามรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน มีคะแนนเฉลี่ยการสะท้อนกลับขั้นตอนการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันก่อนการใช้รูปแบบ

$H_1$  : ข้าราชการพลเรือนที่เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาตามรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน มีคะแนนเฉลี่ยการสะท้อนกลับขั้นตอนการปฏิบัติงานแตกต่างกันก่อนการใช้รูปแบบ

ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มเดียว โดยวัดซ้ำ 4 ครั้ง คือ (1) โมดุลการจัดการความรู้ของตนเอง ด้วยตนเอง (2) โมดุลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน (3) โมดุลการจัดการความรู้แบบคู่ และ (4) โมดุลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย จะวิเคราะห์ด้วยสถิติ Repeated Measure ANOVA โดยก่อนวิเคราะห์ได้ทำการทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นของสถิติ Repeated Measure ANOVA ประกอบด้วย

(1) กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มได้มาจากการสุ่มจากประชากรมีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distributed) (2) ความแปรปรวนของประชากรในแต่ละกลุ่มของตัวแปรตามมีค่าเท่ากัน (Homogeneity of Variances) (3) ข้อมูลที่ทำการทดสอบอยู่ในมาตรวัดแบบอันตรภาค (4) คะแนนการสะท้อนกลับขั้นตอนการปฏิบัติงานของสมาชิกในการวัดซ้ำแต่ละครั้งมีความสัมพันธ์กันซึ่งเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของสถิติ (5) ผลการทดสอบความแปรปรวนของคะแนนการสะท้อนกลับขั้นตอนการปฏิบัติงานของสมาชิกในการวัดซ้ำแต่ละครั้งนั้นมีลักษณะความแปรปรวนไม่เป็น Compound Symmetry เนื่องจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ Mauchly's W พบว่ามีค่าเท่ากับ .057 (Chi-

Square = 27.887, Sig. = .000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = .05$  แปลว่าปฏิเสธ  $H_0$  จึงมีลักษณะความแปรปรวนไม่เป็น Compound Symmetry) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้ค่าสถิติตามวิธี Greenhouse-Geisser (Sig. = .000) และ (6) วิเคราะห์ความแปรปรวน เมื่อวัดซ้ำ (Repeated Measures ANOVA) การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ Bonferroni Method

ตารางที่ 73 การเปรียบเทียบความแตกต่างผลการสะท้อนกลับขั้นตอนการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง ในการวัดโมดูลการจัดการความรู้ของตนเอง ด้วยตนเอง โมดูลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน โมดูลการจัดการความรู้แบบคู่ โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบวัดซ้ำ (Repeated Measure ANOVA) (n=12)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ภายในกลุ่ม					
โมดูล	1452.000	1	1452.000	319.440	.000*
ความคาดเคลื่อน	50.000	11	4.545		

\*p<0.05

จากตารางที่ 73 ผลการวิจัย พบว่า คะแนนเฉลี่ยของผลการสะท้อนกลับขั้นตอนการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง ในการวัดโมดูลการจัดการความรู้ของตนเอง ด้วยตนเอง โมดูลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน โมดูลการจัดการความรู้แบบคู่ โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอย่างน้อย 1 คู่ (F = 319.440, df = 1, p = .000) แสดงว่า ในแต่ละโมดูลกลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยของผลการสะท้อนกลับขั้นตอนการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 74 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยการสะท้อนกลับขั้นตอนการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง ในการวัดโมดูลการจัดการความรู้ของตนเอง ด้วยตนเอง โมดูลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน โมดูลการจัดการความรู้แบบคู่ โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย เป็นรายคู่ โดยวิธี Bonferroni Method (n=12)

โมดูล	ค่าเฉลี่ย (Mean)	S.D.	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (Mean <sub>D</sub> )	p (One-tailed)
การจัดการความรู้ของตนเอง ด้วยตนเอง	3.500	.230		
			1.583	.002*
การจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน	5.083	.379		
			1.083	.000*
การจัดการความรู้แบบคู่	6.167	.366		
			1.083	.000*
การจัดการความรู้กลุ่มย่อย	7.250	.351		
			3.750	.000*

\*p<0.05

จากตารางที่ 74 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยการสะท้อนกลับขั้นตอนการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างในการวัด 4 โมดูล คือ การจัดการความรู้ของตนเอง ด้วยตนเอง การจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน การจัดการความรู้แบบคู่ การจัดการความรู้กลุ่มย่อย ผลการวิจัย พบว่า

โมดูลการจัดการความรู้ของตนเอง ด้วยตนเอง กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยการสะท้อนกลับขั้นตอนการปฏิบัติงานเท่ากับ 3.500 ซึ่งหลังจากเสร็จสิ้นโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าโมดูลการจัดการความรู้ของตนเอง ด้วยตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (.000)

โมดูลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยการสะท้อนกลับขั้นตอนการปฏิบัติงานเท่ากับ 5.083 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าโมดูลการจัดการความรู้ของตนเอง ด้วยตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (.002)

โมดูลการจัดการความรู้แบบคู่ กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยการสะท้อนกลับขั้นตอนการปฏิบัติงานเท่ากับ 6.167 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าโมดูลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (.000) และ

โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยการสะท้อนกลับขั้นตอนการปฏิบัติงานเท่ากับ 7.250 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าโมดูลการจัดการความรู้แบบคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (.000)

ตารางที่ 75 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนการสะท้อนกลับขั้นตอนการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างในการวัดโมดูลการจัดการความรู้ของตนเองด้วยตนเองและโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย (n=12)

โมดูล	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ความแตกต่าง		ความแตกต่าง		Sig. (2-tailed)	
		ของค่าเฉลี่ย (Mean <sub>o</sub> )	S.D.	ของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. <sub>o</sub> )	t		
การจัดการความรู้ของตนเอง ด้วยตนเอง	3.50	-3.750	.798	.965	-13.457	11	.000*
การจัดการความรู้กลุ่มย่อย	7.25		1.215				

\*p<0.05

จากตารางที่ 75 เมื่อนำคะแนนเฉลี่ยการสะท้อนกลับขั้นตอนการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างในการวัดโมดูลการจัดการความรู้ของตนเอง ด้วยตนเองมาเปรียบเทียบกับโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย (ซึ่งเป็นโมดูลสุดท้ายที่วัดการสะท้อนกลับ) โดยใช้สถิติค่าที (Paired t-test) พบว่า หลังจากเสร็จสิ้นโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าโมดูลการจัดการความรู้ของตนเอง ด้วยตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (t=-13.457, p=.000)

2.2.3 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินตนเองในการทดสอบก่อนการพัฒนาและหลังการพัฒนาของกลุ่มตัวอย่าง

สมมติฐานที่ 2.2 ข้าราชการพลเรือนที่เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาตามรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน มีคะแนนเฉลี่ยของผลการประเมินตนเองหลังการพัฒนาแตกต่างกันก่อนการพัฒนาย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### การทดสอบสมมติฐานที่ 2.2

H<sub>0</sub> : ข้าราชการพลเรือนที่เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาตามรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

สำหรับข้าราชการพลเรือน มีคะแนนเฉลี่ยของผลการประเมินตนเองหลังการพัฒนาไม่แตกต่างกัน ก่อนการพัฒนา

H<sub>1</sub>: ข้าราชการพลเรือนที่เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาตามรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ สำหรับข้าราชการพลเรือน มีคะแนนเฉลี่ยของผลการประเมินตนเองหลังการพัฒนาแตกต่างกันก่อนการพัฒนา

ตารางที่ 76 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินตนเองของกลุ่มตัวอย่างในการทดสอบก่อนการพัฒนาและหลังการพัฒนา จำแนกรายด้าน

รายการ	ก่อนการพัฒนา		หลังการพัฒนา		t-test	
	Mean	S.D.	Mean	S.D.	t	Sig.
<b>ด้านความรู้</b>						
1. ท่านค้นคว้าหาองค์ความรู้ และเทคโนโลยีใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน	3.75	.622	4.17	.577	-1.603	.137
2. ท่านแสวงหาความรู้จากการเข้าร่วมฟังสัมมนา การประชุมวิชาการ การเข้าฝึกอบรม	3.58	.669	4.08	.669	-2.171	.053
3. ท่านรับรู้ถึงแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัย และวิทยาการที่เกี่ยวข้องกับงานของตนอย่างต่อเนื่อง	3.50	.674	3.92	.669	-2.159	.054
4. ท่านเข้าใจประเด็นหลักๆ และนัยสำคัญของความรู้ที่ตนได้ศึกษามาของวิทยาการต่างๆ อย่างลึกซึ้ง	3.00	.739	3.42	.515	-2.803	.017*
5. ท่านค้นหาสาเหตุของปัญหา และมีความพยายามที่จะตรวจสอบปัญหาด้วยวิธีการหลายอย่าง	3.50	.905	3.83	.577	-1.173	.266
6. ท่านสั่งสมประสบการณ์ต่างๆ เพื่อนำมาสร้างเป็นความรู้ใหม่	3.25	.866	4.25	.622	-3.633	.004*
<b>รวมด้านความรู้</b>	<b>3.43</b>	<b>.417</b>	<b>3.944</b>	<b>.391</b>	<b>-3.426</b>	<b>.006*</b>

ตารางที่ 76 (ต่อ)

รายการ	ก่อนการพัฒนา		หลังการพัฒนา		t-test	
	Mean	S.D.	Mean	S.D.	t	Sig.
<b>ด้านการจัดการความรู้</b>						
7. ท่านติดตามแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัยและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างต่อเนื่อง	3.83	.835	3.75	.754	.364	.723
8. ท่านแสวงหาความรู้ด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ	3.75	.866	4.42	.515	-2.345	.039*
9. ท่านนำข้อเท็จจริงต่างๆ มาเชื่อมโยงกันเพื่อค้นหาวิธีการแก้ปัญหาได้	3.25	.754	3.67	.492	-1.820	.096
10. ท่านสามารถวิเคราะห์จนมองเห็นความสัมพันธ์ของปัญหาในการทำงานได้	3.00	.739	3.42	.515	-1.820	.096
11. ท่านค้นหาข้อสรุปและหาหลักฐานอ้างอิง จนมองเห็นภาพรวมของปัญหา	3.17	.718	3.42	.515	-1.000	.339
12. ท่านนำความรู้ที่ได้มาสร้างเป็นภาพรวมเพื่อวางแผนในการทำงานได้	3.25	.754	3.58	.515	-1.301	.220
<b>รวมด้านการจัดการความรู้</b>	<b>3.375</b>	<b>.590</b>	<b>3.708</b>	<b>.444</b>	<b>-1.752</b>	<b>.108</b>
<b>ด้านการนำไปใช้</b>						
13. ท่านรอบรู้เท่าทันเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน และเรื่องที่เกี่ยวข้องหรืออาจมีผลกระทบต่อ การปฏิบัติหน้าที่ของตน	3.33	.778	3.75	.622	-1.820	.096
14. ท่านสามารถปรับปรุงวิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	3.50	.798	3.83	.389	-1.483	.166
15. ท่านนำประสบการณ์เกี่ยวกับเรื่องต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในงาน	3.67	.651	4.33	.492	-3.546	.005*
16. ท่านทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน	3.25	.866	3.92	.793	-2.152	.054

ตารางที่ 76 (ต่อ)

รายการ	ก่อนการพัฒนา		หลังการพัฒนา		t-test	
	Mean	S.D.	Mean	S.D.	t	Sig.
17. ท่านปรับขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เป็นประโยชน์กับการทำงานได้	3.50	.674	4.00	.603	-1.915	.082
18. ท่านสามารถปรับวิชาการความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ตามสถานการณ์ปัญหาที่เผชิญได้	3.58	.515	3.92	.669	-1.301	.220
<b>รวมด้านการนำไปใช้</b>	<b>3.472</b>	<b>.630</b>	<b>3.958</b>	<b>.415</b>	<b>-2.609</b>	<b>.024*</b>
<b>ด้านการสอนงาน</b>						
19. ท่านให้คำแนะนำเพื่อแก้ปัญหาในการทำงานได้	3.33	.778	3.33	.651	.000	1.000
20. ท่านสอนงานและให้คำปรึกษาในเรื่องที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้	3.33	.778	3.67	.888	-1.773	.104
21. ท่านสามารถนำองค์ความรู้เดิม นโยบายและแผนงานที่ได้รับมาปฏิบัติงานได้	3.67	.492	3.58	.669	.432	.674
22. ท่านเล็งเห็นประโยชน์ความสำคัญขององค์ความรู้ เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่จะส่งผลกระทบต่องานของตนในอนาคต	4.25	.622	4.33	.651	-.364	.723
23. ท่านเล็งเห็นภาพรวมและผลลัพธ์ตามวิธีการแก้ปัญหาที่เลือกใช้ได้	3.58	.669	3.75	.866	-.692	.504
24. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้	3.58	.669	3.67	.888	-.290	.777
<b>รวมด้านการสอนงาน</b>	<b>3.625</b>	<b>.433</b>	<b>3.722</b>	<b>.624</b>	<b>-.631</b>	<b>.541</b>

ตารางที่ 76 (ต่อ)

รายการ	ก่อนการพัฒนา		หลังการพัฒนา		t-test	
	Mean	S.D.	Mean	S.D.	t	Sig.
<b>ด้านทัศนคติ</b>						
25. ท่านสนใจความรู้ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ	4.42	.515	4.58	.515	-804	.438
26. ท่านมีความกระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้	4.08	.289	4.08	.793	.000	1.000
27. ท่านเสนอความคิดใหม่ๆ ในการแก้ปัญหาในการทำงาน	3.08	.793	3.67	.778	-3.023	.012*
28. ท่านคิดถึงความเป็นไปได้ก่อนนำความรู้ใหม่ๆ ไปใช้ในการทำงาน	3.75	.622	3.92	.515	-804	.438
29. ท่านเรียนรู้ที่จะปรับแผนงานตามสถานการณ์ปัญหา	3.58	.515	3.92	.669	-1.773	.104
30. ท่านรับรู้ศักยภาพในการทำงานของตนเอง	3.83	.389	4.08	.793	-1.393	.191
<b>รวมด้านทัศนคติ</b>	<b>3.761</b>	<b>.341</b>	<b>4.041</b>	<b>.472</b>	<b>-2.207</b>	<b>.050*</b>
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.53</b>	<b>.387</b>	<b>3.87</b>	<b>.428</b>	<b>-</b>	<b>.025*</b>
					<b>2.595</b>	

\*p&lt; .05

จากตารางที่ 76 ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างประเมินตนเองโดยให้สนใจความรู้ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดทั้งก่อนการพัฒนาและหลังการพัฒนา ( $\bar{X}$ =4.42 และ  $\bar{X}$ =4.58 ตามลำดับ) ในภาพรวมของผลการประเมินตนเองของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า คะแนนเฉลี่ยผลการประเมินตนเองของกลุ่มตัวอย่างหลังการพัฒนาสูงกว่าก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

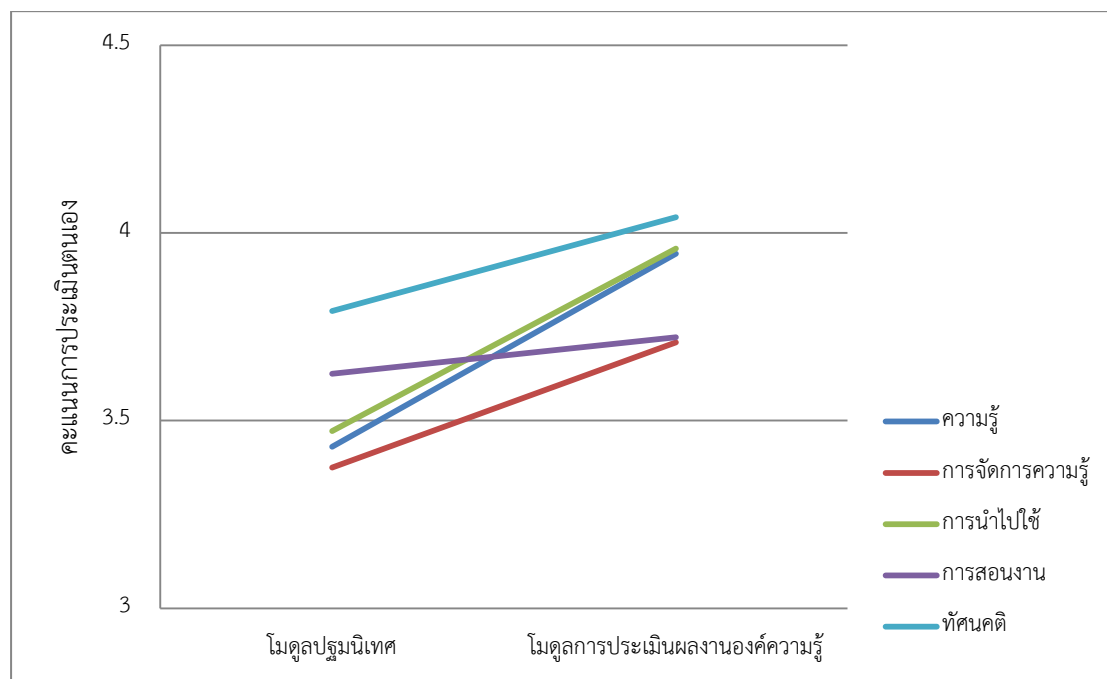
เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า คะแนนเฉลี่ยผลการประเมินตนเองของกลุ่มตัวอย่างรายด้านทั้งด้านความรู้ (p= .006) ด้านการนำไปใช้ (p=.024) ด้านทัศนคติ (p=.050) ของกลุ่มตัวอย่างหลังการพัฒนาสูงกว่าก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และในส่วนของคะแนนเฉลี่ยผลการประเมินตนเองของกลุ่มตัวอย่างด้านการจัดการความรู้และด้านการสอนงานหลังการพัฒนาไม่แตกต่างจากก่อนการพัฒนา

และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า คะแนนเฉลี่ยของผลการประเมินตนเองจำนวน 5 ข้อ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ เข้าใจประเด็นหลักๆ และนัยสำคัญของความรู้นั้น และผลกระทบของวิทยาการต่างๆ อย่างลึกซึ้ง (.017) สัมผัสประสบการณ์ต่างๆ เพื่อนำมา



สร้างเป็นความรู้ใหม่ (.004) แสวงหาความรู้ด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ (.039) นำประสบการณ์เกี่ยวกับเรื่องต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในงาน (.005) เสนอความคิดใหม่ๆ ในการแก้ปัญหาในการทำงาน (.012)

เมื่อนำผลการประเมินตนเองของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายด้านทั้งก่อนการพัฒนาและหลังการพัฒนา มาเปรียบเทียบกันสามารถแสดงให้เห็นได้ดังภาพนี้



ภาพที่ 37 แสดงการเปรียบเทียบผลการประเมินตนเองของกลุ่มตัวอย่างในโมดูลปฐมนิเทศ และโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ จำแนกรายด้าน

#### 2.2.4 ผลการทดสอบสมมติฐานพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการสังเกตพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมของสมาชิกทั้ง 3 โมดูล คือ โมดูลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน โมดูลการจัดการความรู้แบบคู่ และโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ผลการมีส่วนร่วมในสื่อสังคมของกลุ่มตัวอย่าง ผลการทดสอบสมมติฐานพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมของสมาชิกในโมดูลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน โมดูลการจัดการความรู้แบบคู่ และโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย และผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อความที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมของกลุ่มตัวอย่างด้วยการวิเคราะห์การถดถอย โดยมีรายละเอียดดังนี้

##### 2.2.4.1 ผลการมีส่วนร่วมในสื่อสังคมของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้การสังเกตทดสอบซ้ำ 3 ครั้ง ในกิจกรรมการพัฒนา 3 โมดูล คือ (1) โมดูลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน (2) โมดูลการจัดการความรู้แบบคู่ และ (3) โมดูลการจัดการความรู้กลุ่ม

ย่อย ด้วยแบบบันทึกพฤติกรรมการใช้สื่อสังคม เพื่อทำการวิเคราะห์การมีส่วนร่วมในสื่อสังคมของ  
กลุ่มตัวอย่าง (Participant) ตามสูตรในการวิเคราะห์  $P = 3A+1.5B+0.5C$  โดยมีรายละเอียดดัง  
ตารางนี้

ตารางที่ 77 แสดงผลการสังเกตพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมของกลุ่มตัวอย่างในโมเดลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน  
โมเดลการจัดการความรู้แบบคู่ และโมเดลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย

สมาชิก	โมเดลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน			โมเดลการจัดการความรู้แบบคู่			โมเดลการจัดการความรู้แบบกลุ่มย่อย														
	A1 ร้อยละ	B1 ร้อยละ	C1 ร้อยละ	P1 ร้อยละ	A2 ร้อยละ	B2 ร้อยละ	C2 ร้อยละ	P2 ร้อยละ	A3 ร้อยละ	B3 ร้อยละ	C3 ร้อยละ	P3 ร้อยละ									
1.	1	7.69	4	10.81	5	10.00	11.5	1	4.76	3	5.179	13	5.15	14	2	7.40	5	8.33	41	7.88	34
2.	1	7.69	2	5.40	3	6.00	7.5	2	9.52	3	5.17	13	5.15	17	1	3.70	2	3.33	41	7.88	26.5
3.	1	7.69	2	5.40	3	6.00	7.5	3	14.28	11	18.96	59	23.41	55	1	3.70	2	3.33	41	7.88	26.5
4.	1	7.69	3	8.10	4	8.00	9.5	1	4.76	11	18.96	59	23.41	49	2	7.40	12	20	41	7.88	44.5
5.	1	7.69	2	5.40	3	6.00	7.5	1	4.76	5	8.62	15	5.95	18	3	11.11	4	6.67	38	7.301	34
6.	1	7.69	4	10.81	5	10.00	11.5	2	9.52	4	6.89	12	4.76	18	4	14.81	3	5	38	7.30	35.5
7.	1	7.69	4	10.81	5	10.00	11.5	2	9.52	4	6.89	12	4.76	18	4	14.81	5	8.33	38	7.30	38.5
8.	1	7.69	2	5.40	3	6.00	7.5	2	9.52	5	8.626	18	7.14	22.5	2	7.40	5	8.33	38	7.30	32.5
9.	1	7.69	6	16.21	7	14.00	15.5	2	9.52	3	5.17	9	3.57	15	2	7.40	6	10	51	9.80	40.5
10.	1	7.69	4	10.81	5	10.00	11.5	2	9.522	0	0	9	3.57	10.5	2	7.40	5	8.33	51	9.80	39
11.	1	7.69	0	0	1	2.00	3.5	1	4.76	3	5.17	15	5.95	15	2	7.40	4	6.67	51	9.80	37.5
12.	2	15.38	4	10.81	6	12.00	15	2	9.52	6	10.34	18	7.14	24	2	7.40	7	11.67	51	9.80	42
รวม	13	100.00	37	100.00	50	100.00	119.5	21	100.00	58	100.00	252	100.00	276	27	100.00	60	100.00	520	100.00	431

[A] คือ ข้อความที่เผยแพร่เนื้อหา [B] คือ ข้อความที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ร่วมกันหรือการตัดสินใจร่วมกัน [C] คือ  
ข้อความรวมทั้งหมด และ [P] คือ การมีส่วนร่วมในสื่อสังคม

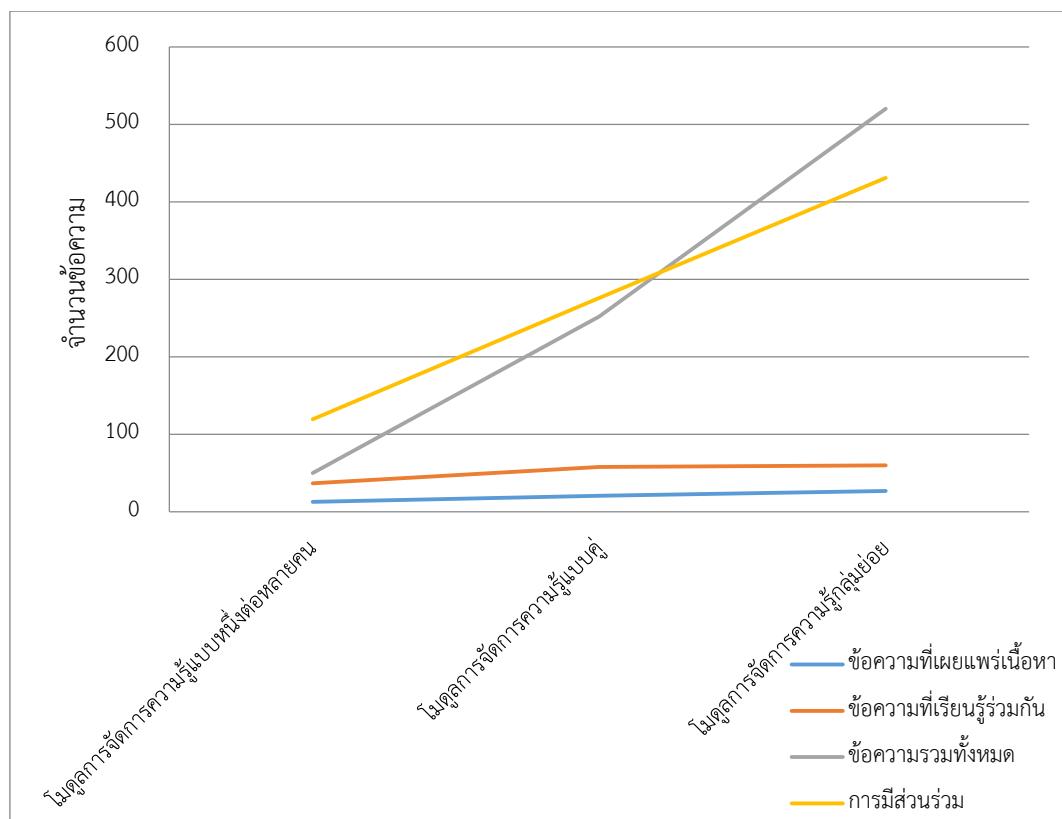
จากตารางที่ 77 ผลการสังเกตพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมของกลุ่มตัวอย่างในโมดูลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน โมดูลการจัดการความรู้แบบคู่ และโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย ผลการวิจัย พบว่า

โมดูลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเผยแพร่เนื้อหา จำนวน 13 ข้อความ กลุ่มตัวอย่างเรียนรู้ร่วมกันหรือการตัดสินใจร่วมกัน จำนวน 37 ข้อความ และกลุ่มตัวอย่างใช้ข้อความรวมทั้งหมด จำนวน 50 ข้อความ สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมในสื่อสังคมเพื่อเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานเท่ากับ 119.5

โมดูลการจัดการความรู้แบบคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเผยแพร่เนื้อหา จำนวน 21 ข้อความ กลุ่มตัวอย่างเรียนรู้ร่วมกันหรือการตัดสินใจร่วมกัน จำนวน 58 ข้อความ และกลุ่มตัวอย่างใช้ข้อความรวมทั้งหมด จำนวน 252 ข้อความ สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมในสื่อสังคมเพื่อเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานเท่ากับ 276

โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย (6.1) พบว่า กลุ่มตัวอย่างเผยแพร่เนื้อหา จำนวน 27 ข้อความ กลุ่มตัวอย่างเรียนรู้ร่วมกันหรือการตัดสินใจร่วมกัน จำนวน 60 ข้อความ และกลุ่มตัวอย่างใช้ข้อความรวมทั้งหมด จำนวน 520 ข้อความ สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมในสื่อสังคมเพื่อเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานเท่ากับ 431

เมื่อนำพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมของกลุ่มตัวอย่างใน 3 โมดูลมาเปรียบเทียบกันสามารถแสดงให้เห็นผลการมีส่วนร่วมในการใช้สื่อสังคมของกลุ่มตัวอย่างได้ดังภาพนี้



ภาพที่ 38 แสดงการเปรียบเทียบผลการมีส่วนร่วมในการใช้สื่อสังคมของกลุ่มตัวอย่างในโมเดลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน โมเดลการจัดการความรู้แบบคู่ และโมเดลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย จำแนกตามข้อความที่เผยแพร่เนื้อหา ข้อความที่เรียนรู้ร่วมกัน ข้อความรวมทั้งหมด และการมีส่วนร่วมในสื่อสังคม

#### 2.2.4.2 ผลการทดสอบสมมติฐานพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการทดสอบสมมติฐานพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมของกลุ่มตัวอย่างในการวัด 3 โมเดล คือ (1) โมเดลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน (2) โมเดลการจัดการความรู้แบบคู่ และ (3) โมเดลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย เป็นการทดสอบสมมติฐานที่ 3 มีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 3 ข้าราชการพลเรือนที่เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาตามรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน มีค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมในสื่อสังคมแตกต่างกันก่อนการใช้รูปแบบอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

#### การทดสอบสมมติฐานที่ 3

$H_0$  : ข้าราชการพลเรือนที่เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาตามรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน มีค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมในสื่อสังคมไม่แตกต่างกันก่อนการใช้รูปแบบ

$H_1$  : ข้าราชการพลเรือนที่เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาตามรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน มีค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมในสื่อสังคมแตกต่างกันก่อนการใช้รูปแบบ

ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มเดียว โดยวัดซ้ำ 3 ครั้ง คือ (1) โมดูลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน (2) โมดูลการจัดการความรู้แบบคู่ และ (3) โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย จะวิเคราะห์ด้วยสถิติ Repeated Measure ANOVA โดยก่อนวิเคราะห์ได้ทำการทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นของสถิติ Repeated Measure ANOVA ประกอบด้วย

(1) กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มได้มาจากการสุ่มจากประชากรมีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distributed) (2) ความแปรปรวนของประชากรในแต่ละกลุ่มของตัวแปรตามมีค่าเท่ากัน (Homogeneity of Variances) (3) ข้อมูลที่ทำการทดสอบอยู่ในมาตรวัดแบบอันดับ (4) คะแนนการมีส่วนร่วมในสื่อสังคมของสมาชิกในการวัดซ้ำแต่ละครั้งมีความสัมพันธ์กันซึ่งเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของสถิติ (5) ผลการทดสอบความแปรปรวนของคะแนนการมีส่วนร่วมในสื่อสังคมของสมาชิกในการวัดซ้ำแต่ละครั้งนั้นมีลักษณะความแปรปรวนไม่เป็น Compound Symmetry เนื่องจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ Mauchly's W พบว่ามีค่าเท่ากับ .267 (Chi-Square = 13.215, Sig. = .001 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = .05$  แปลว่าปฏิเสธ  $H_0$  จึงมีลักษณะความแปรปรวนไม่เป็น Compound Symmetry) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้ค่าสถิติตามวิธี Greenhouse-Geisser (Sig. = .000) และ (6) วิเคราะห์ความแปรปรวน เมื่อวัดซ้ำ (Repeated Measures ANOVA) การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ Bonferroni Method

ตารางที่ 78 การเปรียบเทียบความแตกต่างคะแนนการมีส่วนร่วมในสื่อสังคมของกลุ่มตัวอย่าง ในการวัดโมดูลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน โมดูลการจัดการความรู้แบบคู่ และโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบวัดซ้ำ (Repeated Measure ANOVA) ( $n=12$ )

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ภายในกลุ่ม					
โมดูล	18975.063	1	18975.063	250.414	.000*
ความคาดเคลื่อน	833.521	11	75.775		

\* $p < 0.05$

จากตารางที่ 78 ผลการวิจัย พบว่า คะแนนเฉลี่ยการมีส่วนร่วมในสื่อสังคมของกลุ่มตัวอย่างในการวัดโมดูลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน โมดูลการจัดการความรู้แบบคู่ และโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอย่างน้อย 1 คู่ ( $F = 250.414$ ,  $df = 1$ ,

$p = .000$ ) แสดงว่า ในแต่ละโมดูลมีคะแนนเฉลี่ยการมีส่วนร่วมในสื่อสังคมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 79 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยการมีส่วนร่วมในสื่อสังคมของกลุ่มตัวอย่าง ในการวัดโมดูลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน โมดูลการจัดการความรู้แบบคู่ และโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย เป็นรายคู่ โดยวิธี Bonferroni Method ( $n=12$ )

โมดูล	ค่าเฉลี่ย (Mean)	S.D.	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (Mean <sub>D</sub> )	p (One-tailed)
การจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน	9.958	.999	13.042	.037*
การจัดการความรู้แบบคู่	23.000	4.062	12.917	.047*
การจัดการความรู้กลุ่มย่อย	35.917	1.621	25.917	.000*

\* $p < 0.05$

จากตารางที่ 79 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยการมีส่วนร่วมในสื่อสังคมของกลุ่มตัวอย่างในการวัด 3 โมดูล คือ โมดูลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน โมดูลการจัดการความรู้แบบคู่ และโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย ผลการวิจัย พบว่า

โมดูลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยการมีส่วนร่วมในสื่อสังคมเท่ากับ 9.958 ซึ่งหลังจากเสร็จสิ้นโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยการมีส่วนร่วมในสื่อสังคมสูงกว่าโมดูลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (.000)

โมดูลการจัดการความรู้แบบคู่ กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยการมีส่วนร่วมในสื่อสังคมของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 23.000 ซึ่งหลังจากเสร็จสิ้นโมดูลการจัดการความรู้แบบคู่ กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยการมีส่วนร่วมในสื่อสังคมสูงกว่าโมดูลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (.037)

โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยการมีส่วนร่วมในสื่อสังคมของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 35.917 ซึ่งหลังจากเสร็จสิ้นโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย กลุ่มตัวอย่างมี

คะแนนเฉลี่ยการมีส่วนร่วมในสื่อสังคมสูงกว่าโมดูลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (.047)

ตารางที่ 80 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยการมีส่วนร่วมในสื่อสังคมของกลุ่มตัวอย่าง ในการวัดโมดูลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน และโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย (n=12)

โมดูล	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ความแตกต่าง		Sig. (2-tailed)
		ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (Mean <sub>D</sub> )	S.D.	
การจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน	9.950	-25.9583	3.4605	1.4188
การจัดการความรู้กลุ่มย่อย	35.917		5.6159	

\*p<0.05

จากตารางที่ 80 เมื่อนำคะแนนเฉลี่ยการมีส่วนร่วมในสื่อสังคมของกลุ่มตัวอย่าง ในการวัดโมดูลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน มาเปรียบเทียบกับโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย (ซึ่งเป็นโมดูลสุดท้ายที่วัดการสะท้อนกลับ) โดยใช้สถิติค่าที (Paired t-test) พบว่า หลังจากเสร็จสิ้นโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อยมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าโมดูลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (t=-18.295, p=.000)

2.2.4.3 ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ของข้อความที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมของกลุ่มตัวอย่างด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผู้วิจัยใช้ตัวแปรพยากรณ์จำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ จำนวนข้อความในการเผยแพร่เนื้อหา จำนวนข้อความในการเรียนรู้ร่วมกัน และจำนวนข้อความรวมทั้งหมด มาศึกษาว่า ตัวแปรดังกล่าวมีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในสื่อสังคมอย่างไร และมีตัวแปรใดบ้างที่สามารถพยากรณ์การมีส่วนร่วมในสื่อสังคมของกลุ่มตัวอย่าง รวมถึงมีตัวแปรใดบ้างที่สามารถพยากรณ์จำนวนข้อความที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ร่วมกันของกลุ่มตัวอย่างได้ ดังนั้นจึงได้วิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยมีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 4 การมีส่วนร่วมในสื่อสังคมของข้าราชการพลเรือนมีความสัมพันธ์กับจำนวนข้อความในการเผยแพร่เนื้อหา จำนวนข้อความที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ร่วมกัน และจำนวนข้อความรวมทั้งหมดอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ประกอบด้วยสมมติฐานย่อย ดังนี้

#### การทดสอบสมมติฐานที่ 4

$H_0$  : การมีส่วนร่วมในสื่อสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับจำนวนข้อความในการเผยแพร่เนื้อหา จำนวนข้อความที่เกี่ยวข้องกับเรียนรู้ร่วมกัน และจำนวนข้อความรวมทั้งหมด

$H_1$  : การมีส่วนร่วมในสื่อสังคมมีความสัมพันธ์กับจำนวนข้อความในการเผยแพร่เนื้อหา จำนวนข้อความที่เกี่ยวข้องกับเรียนรู้ร่วมกัน และจำนวนข้อความรวมทั้งหมด

ตารางที่ 81 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (B) และคะแนนมาตรฐาน (beta) และ สมการถดถอยที่ใช้พยากรณ์การมีส่วนร่วมในสื่อสังคม ( $n=12$ )

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	6.491	1.332		4.872	.001*
จำนวนข้อความที่เกี่ยวข้องกับเรียนรู้ร่วมกัน	1.785	.278	.609	6.431	.000*
จำนวนข้อความรวมทั้งหมด	.385	.082	.445	4.697	.001*

\* $p < 0.05$

$R = .981$   $F = 66.071$  Sig. 000

$R^2 = .962$  SE est = 1.08432

Adjusted  $R^2 = .953$

จากตารางที่ 81 การทดสอบความสัมพันธ์ของการมีส่วนร่วมในสื่อสังคมของกลุ่มตัวอย่างกับจำนวนข้อความในการเผยแพร่เนื้อหา จำนวนข้อความที่เกี่ยวข้องกับเรียนรู้ร่วมกัน และจำนวนข้อความรวมทั้งหมด ผลการวิจัย พบว่า จำนวนข้อความรวมทั้งหมด และจำนวนข้อความที่เกี่ยวข้องกับเรียนรู้ร่วมกัน ให้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .981 (R) และสามารถร่วมอธิบายความแปรผันของจำนวนข้อความที่เกี่ยวข้องกับเรียนรู้ร่วมกันได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้ถึงร้อยละ 96.2 ( $R^2 = .962$ )

สรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมในสื่อสังคมของกลุ่มตัวอย่าง มีความสัมพันธ์กับจำนวนข้อความรวมทั้งหมด และจำนวนข้อความที่เกี่ยวข้องกับเรียนรู้ร่วมกันได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คิดเป็นร้อยละ 96.2 ซึ่งจากข้อมูลในตารางสามารถนำมาสร้างเป็นสมการทำนายจำนวนข้อความที่เกี่ยวข้องกับเรียนรู้ร่วมกันของกลุ่มตัวอย่าง ได้ดังนี้

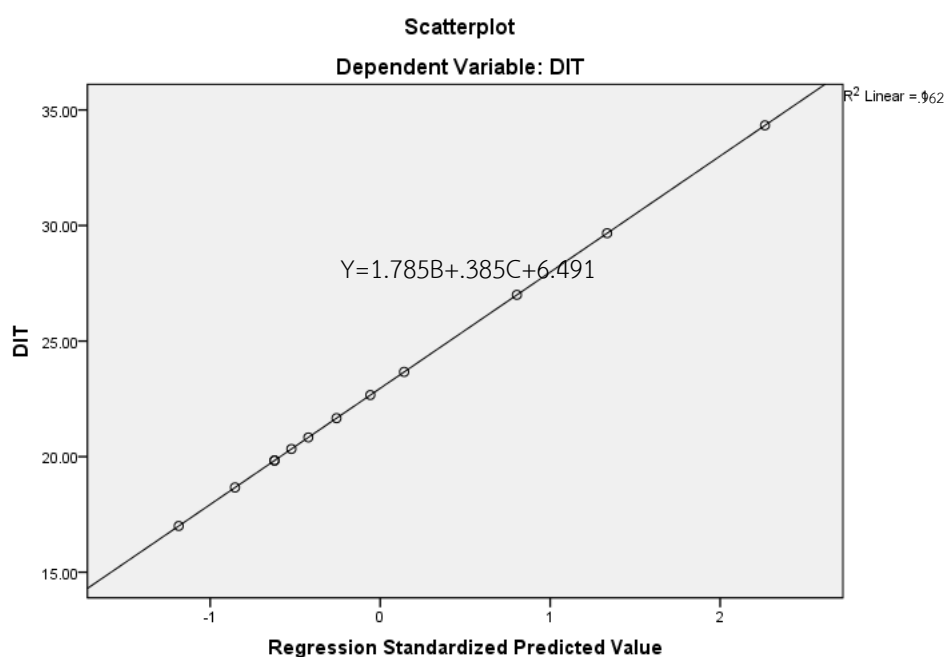


สมการในรูปคะแนนดิบ

การมีส่วนร่วมในสื่อสังคม (Y) = 1.785 จำนวนข้อความที่เกี่ยวข้องกับเรียนรู้ร่วมกัน (B) + .385 จำนวนข้อความรวมทั้งหมด (C)+6.491

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

การมีส่วนร่วมในสื่อสังคม (Y) = .609 จำนวนข้อความที่เกี่ยวข้องกับเรียนรู้ร่วมกัน (B) + .445 จำนวนข้อความรวมทั้งหมด (C)



ภาพที่ 39 แสดงความสัมพันธ์ของการมีส่วนร่วมในสื่อสังคมกับ จำนวนข้อความที่เกี่ยวข้องกับเรียนรู้ร่วมกัน และจำนวนข้อความรวมทั้งหมด ( $R^2=.962$ )

### 2.2.5 ผลการทดสอบสมมติฐานผลงานการเรียนรู้ร่วมกันของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการสังเกตผลงานการเรียนรู้ร่วมกันของกลุ่มตัวอย่างใน 3 โมดูล คือ (1) โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย (2) โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มใหญ่ (3) โมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ ผู้วิจัยได้สังเกตและบันทึกพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนเอกสารอ้างอิง จำนวนแหล่งข้อมูลของสมาชิก จำนวนข้อความที่เกี่ยวกับการผลิตผลงานร่วมกันหรือการแบ่งงาน และจำนวนข้อความที่ถ่ายโอนความรู้ โดยมีรายละเอียดดังตารางนี้

ตารางที่ 82 ผลการสังเกตผลงานการเรียนรู้ร่วมกันของกลุ่มตัวอย่างในโมเดลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย โมเดลการจัดการความรู้กลุ่มใหญ่ โมเดลการประเมินผลงานองค์ความรู้ จำนวนตามจำนวนเอกสารอ้างอิง จำนวนแหล่งข้อมูลของสมาชิก จำนวนข้อความที่เกี่ยวข้องกับการผลิตผลงานร่วมกันหรือการแบ่งงาน และจำนวนข้อความที่ถ่ายโอนความรู้

กลุ่ม	สมาชิก	โมเดลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย						โมเดลการจัดการความรู้กลุ่มใหญ่						โมเดลการประเมินผลงานองค์ความรู้					
		Ref1	Lnk1	Cop1	Shr1	Ref2	Lnk2	Cop2	Shr2	Ref3	Lnk3	Cop3	Shr3	Ref3	Lnk3	Cop3	Shr3		
1	1	2	1	3	1	2	2	4	4	3	2	5	5						
	2	1	2	3	2	2	2	4	4	3	4	6	6						
	3	2	1	2	3	3	2	4	3	4	3	7	5						
	4	2	2	3	4	2	3	3	4	4	3	7	6						
2	5	1	1	2	2	2	1	4	3	3	2	6	5						
	6	1	1	4	3	2	3	3	4	3	3	5	7						
	7	2	2	3	4	2	2	4	5	3	3	7	6						
	8	2	1	3	3	2	2	5	4	2	2	6	6						
3	9	1	1	2	3	2	2	5	5	2	2	7	7						
	10	1	2	3	3	2	3	4	5	4	4	6	7						
	11	2	1	4	4	3	2	5	4	3	2	7	6						
	12	2	1	3	3	3	2	4	4	4	3	7	6						
<b>รวม</b>		<b>19</b>	<b>16</b>	<b>35</b>	<b>35</b>	<b>27</b>	<b>26</b>	<b>49</b>	<b>49</b>	<b>38</b>	<b>33</b>	<b>76</b>	<b>72</b>						

หมายเหตุ: Ref = จำนวนเอกสารอ้างอิง Lnk = จำนวนแหล่งข้อมูลของสมาชิก Cop = จำนวนข้อความที่เกี่ยวข้องกับการผลิตผลงานร่วมกันหรือการแบ่งงาน และ

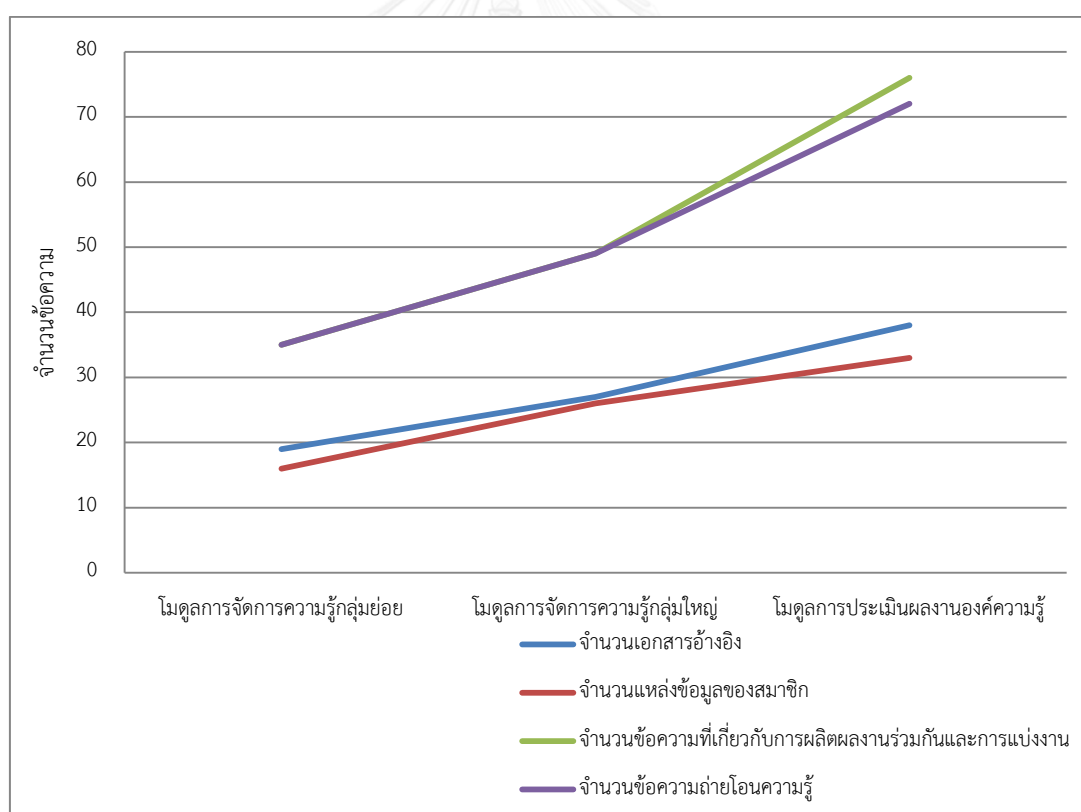
Shr = จำนวนข้อความที่ถ่ายโอนความรู้

จากตารางที่ 82 ผลการสังเกตผลงานการเรียนรู้ร่วมกันของกลุ่มตัวอย่างใน 3 โมดูล พบว่า โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย กลุ่มตัวอย่างใช้เอกสารอ้างอิง จำนวนรวม 19 ฉบับ แหล่งข้อมูลของสมาชิกมีจำนวนรวม 16 แหล่ง ข้อความที่เกี่ยวกับการผลิตผลงานร่วมกันหรือการแบ่งงาน จำนวนรวม 35 ข้อความ และข้อความที่ถ่ายโอนความรู้ จำนวนรวม 35 ข้อความ

โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มใหญ่ กลุ่มตัวอย่างใช้เอกสารอ้างอิง จำนวนรวม 27 ฉบับ แหล่งข้อมูลของสมาชิกมีจำนวนรวม 26 แหล่ง ข้อความที่เกี่ยวกับการผลิตผลงานร่วมกันหรือการแบ่งงาน จำนวนรวม 49 ข้อความ และข้อความที่ถ่ายโอนความรู้ จำนวนรวม 49 ข้อความ

โมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ กลุ่มตัวอย่างใช้เอกสารอ้างอิง จำนวนรวม 38 ฉบับ แหล่งข้อมูลของสมาชิกมีจำนวนรวม 33 แหล่ง ข้อความที่เกี่ยวกับการผลิตผลงานร่วมกันหรือการแบ่งงาน จำนวนรวม 76 ข้อความ และข้อความที่ถ่ายโอนความรู้ จำนวนรวม 72 ข้อความ

เมื่อนำผลการสังเกตผลงานการเรียนรู้ร่วมกันของกลุ่มตัวอย่างใน 3 โมดูลมาเปรียบเทียบ จำนวนแหล่งข้อมูล และจำนวนข้อความกันสามารถแสดงให้เห็นเป็นภาพดังนี้



ภาพที่ 40 แสดงการเปรียบเทียบผลการสังเกตผลงานการเรียนรู้ร่วมกันของกลุ่มตัวอย่างในโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มใหญ่ โมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ จำแนกตามจำนวนเอกสารอ้างอิง จำนวนแหล่งข้อมูลของสมาชิก จำนวนข้อความที่เกี่ยวกับการผลิตผลงานร่วมกันหรือการแบ่งงาน และจำนวนข้อความที่ถ่ายโอนความรู้

ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มเดียว โดยวัดซ้ำ 3 ครั้ง คือ (1) โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย (2) โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มใหญ่ และ (3) โมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ จะวิเคราะห์ด้วยสถิติ Repeated Measure ANOVA

การวิเคราะห์ด้วยสถิติ Repeated Measure ANOVA ผลสังเกตผลงานการเรียนรู้ร่วมกันของสมาชิก ประกอบด้วย ตัวแปร ดังนี้ (1) จำนวนเอกสารอ้างอิงในผลงาน (2) จำนวนแหล่งข้อมูลของสมาชิก (3) จำนวนข้อความที่เกี่ยวกับการผลิตผลงานร่วมกันและการแบ่งงาน และ (4) จำนวนข้อความการถ่ายโอนความรู้

สมมติฐานที่ 5 ข้าราชการพลเรือนที่เข้าร่วมกิจกรรมตามรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน มีผลสังเกตผลงานการเรียนรู้ร่วมกันสูงกว่าก่อนการใช้รูปแบบอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ประกอบด้วยสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 5.1 ข้าราชการพลเรือนที่เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาตามรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน มีจำนวนเอกสารอ้างอิงในผลงานหลังการพัฒนาแตกต่างกันก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 5.2 ข้าราชการพลเรือนที่เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาตามรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน มีจำนวนแหล่งข้อมูลของสมาชิกหลังการพัฒนาแตกต่างกันก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 5.3 ข้าราชการพลเรือนที่เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาตามรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน มีจำนวนข้อความที่เกี่ยวกับการผลิตผลงานร่วมกันและการแบ่งงาน หลังการพัฒนาแตกต่างกันก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 5.4 ข้าราชการพลเรือนที่เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาตามรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน มีจำนวนข้อความการถ่ายโอนความรู้หลังการพัฒนาแตกต่างกันก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

#### การทดสอบสมมติฐานที่ 5.1

$H_0$  : ข้าราชการพลเรือนที่เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาตามรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

สำหรับข้าราชการพลเรือน มีจำนวนเอกสารอ้างอิงในผลงานหลังการพัฒนาไม่แตกต่างกันก่อนการพัฒนา

H<sub>1</sub>: ข้าราชการพลเรือนที่เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาตามรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน มีจำนวนเอกสารอ้างอิงในผลงานหลังการพัฒนาแตกต่างกันก่อนการพัฒนา

โดยมีรายละเอียดดังนี้

**จำนวนเอกสารอ้างอิงในผลงาน** โดยก่อนวิเคราะห์ที่ได้ทำการทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นของสถิติ Repeated Measure ANOVA ประกอบด้วย

(1) กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มได้มาจากการสุ่มจากประชากรมีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distributed) (2) ความแปรปรวนของประชากรในแต่ละกลุ่มของตัวแปรตามมีค่าเท่ากัน (Homogeneity of Variances) (3) ข้อมูลที่ทำการทดสอบอยู่ในมาตรวัดแบบอันตรภาค (4) จำนวนเอกสารอ้างอิงในผลงานของสมาชิกในการวัดซ้ำแต่ละครั้งมีความสัมพันธ์กันซึ่งเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของสถิติ (5) ผลการทดสอบความแปรปรวนของจำนวนเอกสารอ้างอิงในผลงานของสมาชิกในการวัดซ้ำแต่ละครั้งนั้นมีลักษณะความแปรปรวนเป็น Compound Symmetry เนื่องจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ Mauchly's W พบว่า มีค่าเท่ากับ 1.000 (Chi-Square = .000, Sig. = 1.000 ซึ่งมากกว่า  $\alpha = .05$  แปลว่ายอมรับ H<sub>0</sub> จึงมีลักษณะความแปรปรวนเป็น Compound Symmetry) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้ค่าสถิติตามวิธี Sphericity Assumed (Sig. = 0.02) ที่เป็นค่าที่ปรับแก้แล้ว และ (6) วิเคราะห์ความแปรปรวน เมื่อวัดซ้ำ (Repeated Measures ANOVA) การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ Bonferroni Method

ตารางที่ 83 การเปรียบเทียบความแตกต่างจำนวนเอกสารอ้างอิงในผลงานของกลุ่มตัวอย่าง ในการวัดโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มใหญ่ และโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบวัดซ้ำ (Repeated Measure ANOVA) (n=3)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ภายในกลุ่ม					
โมดูล	784.000	1	784.000	336.000	.003*
ความคาดเคลื่อน	4.667	2	2.333		

\*p<0.05

จากตารางที่ 83 ผลการวิจัย พบว่า จำนวนเอกสารอ้างอิงในผลงานของกลุ่มตัวอย่างในการวัดโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มใหญ่ และโมดูลการประเมินผลงาน

องค์ความรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอย่างน้อย 1 คู่ ( $F=336.000$ ,  $df = 1$ ,  $p=.003$ ) แสดงว่า ในแต่ละโมดูลกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเอกสารอ้างอิงในผลงานของกลุ่มตัวอย่าง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 84 การเปรียบเทียบจำนวนเอกสารอ้างอิงในผลงานของกลุ่มตัวอย่าง ในการวัดโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มใหญ่ และโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ เป็นรายคู่ โดยวิธี Bonferroni Method ( $n=3$ )

โมดูล	ค่าเฉลี่ย (Mean)	S.D.	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (Mean <sub>D</sub> )	p (One-tailed)
การจัดการความรู้กลุ่มย่อย	6.33	.577	2.667	.172
การจัดการความรู้กลุ่มใหญ่	9.00	1.000	3.667	.095
การประเมินผลงานองค์ความรู้	12.67	1.528	6.333	.033*

\* $p<0.05$

จากตารางที่ 84 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยจำนวนเอกสารอ้างอิงในผลงานของกลุ่มตัวอย่าง ในการวัด 3 โมดูล คือ โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มใหญ่ และโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ ผลการวิจัย พบว่า

โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยจำนวนเอกสารอ้างอิงในผลงานเท่ากับ 6.33 ซึ่งหลังจากเสร็จสิ้นโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยจำนวนเอกสารอ้างอิงในผลงานสูงกว่าโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (.033)

โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มใหญ่ กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยจำนวนเอกสารอ้างอิงในผลงานเท่ากับ 9.00 และเมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยจำนวนเอกสารอ้างอิงในผลงานกลุ่มตัวอย่างในโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (.172) และ

โมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยจำนวนเอกสารอ้างอิงในผลงานเท่ากับ 12.67 และเมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยจำนวนเอกสารอ้างอิงในผลงานกลุ่มตัวอย่าง ในโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มใหญ่ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (.095)

ตารางที่ 85 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยจำนวนเอกสารอ้างอิงในผลงานของกลุ่มตัวอย่าง ในการวัดโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย และโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ (n=3)

โมดูล	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ความแตกต่าง		S.D.	ความแตกต่างของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.D)	t	df	Sig. (2-tailed)
		ค่าเฉลี่ย	Mean <sub>D</sub>					
การจัดการความรู้กลุ่มย่อย	6.33	-6.333	.577		1.155	-9.500	2	.011*
การประเมินผลงานองค์ความรู้	12.67		1.528					

\*p<0.05

จากตารางที่ 85 เมื่อนำค่าเฉลี่ยจำนวนเอกสารอ้างอิงในผลงานของกลุ่มตัวอย่าง ในการวัดโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อยมาเปรียบเทียบกับโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ (ซึ่งเป็นโมดูลสุดท้ายที่วัด) โดยใช้สถิติค่าที (Paired t-test) พบว่า หลังจากเสร็จสิ้นโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยจำนวนเอกสารอ้างอิงในผลงาน สูงกว่าโมดูลการจัดการความรู้แบบกลุ่มย่อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (t=-9.500, p=.011)

#### การทดสอบสมมติฐานที่ 5.2

H<sub>0</sub> : ข้าราชการพลเรือนที่เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาตามรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสังคมเชิงวิชาชีพในงานอาชีพ สำหรับข้าราชการพลเรือน มีจำนวนแหล่งข้อมูลของสมาชิกหลังการพัฒนาไม่แตกต่างกันก่อนการพัฒนา

H<sub>1</sub>: ข้าราชการพลเรือนที่เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาตามรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสังคมเชิงวิชาชีพในงานอาชีพ สำหรับข้าราชการพลเรือน มีจำนวนแหล่งข้อมูลของสมาชิกหลังการพัฒนาแตกต่างกันก่อนการพัฒนา

จำนวนแหล่งข้อมูลของสมาชิก โดยก่อนวิเคราะห์ได้ทำการทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นของสถิติ Repeated Measure ANOVA ประกอบด้วย

(1) กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มได้มาจากการสุ่มจากประชากรมีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distributed) (2) ความแปรปรวนของประชากรในแต่ละกลุ่มของตัวแปรตามมีค่าเท่ากัน (Homogeneity of Variances) (3) ข้อมูลที่ทำการทดสอบอยู่ในมาตรวัดแบบอันตรภาค (4) จำนวนแหล่งข้อมูลของสมาชิกในการวัดซ้ำแต่ละครั้งมีความสัมพันธ์กันซึ่งเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของ

สถิติ (5) ผลการทดสอบความแปรปรวนของจำนวนแหล่งข้อมูลของสมาชิกในการวัดซ้ำแต่ละครั้งนั้นมีลักษณะความแปรปรวนเป็น Compound Symmetry เนื่องจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ Mauchly's W พบว่า มีค่าเท่ากับ 1.000 (Chi-Square = .000, Sig. = 1.000 ซึ่งมากกว่า  $\alpha = .05$  แปลว่ายอมรับ  $H_0$  จึงมีลักษณะความแปรปรวนเป็น Compound Symmetry) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้ค่าสถิติตามวิธี Sphericity Assumed (Sig. = 0.00) ที่เป็นค่าที่ปรับแก้แล้ว และ (6) วิเคราะห์ความแปรปรวน เมื่อวัดซ้ำ (Repeated Measures ANOVA) การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ Bonferroni Method

ตารางที่ 86 การเปรียบเทียบความแตกต่างจำนวนแหล่งข้อมูลของสมาชิก ของกลุ่มตัวอย่าง ในการวัดโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มใหญ่ และโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบวัดซ้ำ (Repeated Measure ANOVA) (n=3)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ภายในกลุ่ม					
โมดูล	625.000	1	625.000	468.750	.002*
ความคาดเคลื่อน	2.667	2	1.333		

\*p<0.05

จากตารางที่ 86 ผลการวิจัย พบว่า จำนวนแหล่งข้อมูลของสมาชิก ของกลุ่มตัวอย่าง ในการวัดโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มใหญ่ และโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอย่างน้อย 1 คู่ (F=468.750, df = 1, p=.002) แสดงว่า ในแต่ละโมดูลกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนแหล่งข้อมูลของสมาชิก ของกลุ่มตัวอย่าง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05



ตารางที่ 87 การเปรียบเทียบจำนวนแหล่งข้อมูลของสมาชิก ของกลุ่มตัวอย่าง ในการวัดโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มใหญ่ และโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ เป็นรายคู่ โดยวิธี Bonferroni Method (n=3)

โมดูล	ค่าเฉลี่ย (Mean)	S.D.	ความแตกต่าง	
			ของค่าเฉลี่ย (Mean <sub>D</sub> )	p (One-tailed)
การจัดการความรู้กลุ่มย่อย	5.33	.577		
			3.333	.030*
การจัดการความรู้กลุ่มใหญ่	8.67	.577		
			2.333	.059
การประเมินผลงานองค์ความรู้	11.00	1.000		
			5.667	.010*

\*p<0.05

จากตารางที่ 87 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยจำนวนแหล่งข้อมูลของสมาชิก ของกลุ่มตัวอย่าง ในการวัด 3 โมดูล คือ โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มใหญ่ และโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ ผลการวิจัย พบว่า

โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยจำนวนแหล่งข้อมูลของสมาชิก เท่ากับ 5.33 ซึ่งหลังจากเสร็จสิ้นโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยจำนวนแหล่งข้อมูลของสมาชิกสูงกว่าโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (.030)

โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มใหญ่ กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยจำนวนแหล่งข้อมูลของสมาชิก เท่ากับ 8.67 และเมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยจำนวนแหล่งข้อมูลของสมาชิก ของกลุ่มตัวอย่างใน โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (.059) และ

โมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยจำนวนแหล่งข้อมูลของสมาชิก เท่ากับ 11.00 ซึ่งหลังจากเสร็จสิ้นโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยจำนวนแหล่งข้อมูลของสมาชิกสูงกว่าโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มใหญ่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (.010)

ตารางที่ 88 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยจำนวนแหล่งข้อมูลของสมาชิก ของกลุ่มตัวอย่าง ในการวัดโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย และโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ (n=3)

โมดูล	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ความแตกต่าง		ความแตกต่าง		Sig. (2-tailed)	
		ของค่าเฉลี่ย (Mean <sub>D</sub> )	S.D.	ของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. <sub>D</sub> )	t		df
การจัดการความรู้กลุ่มย่อย	5.33	-5.667	.577	.557	-17.000	2	.003*
การประเมินผลงานองค์ความรู้	11.00		1.000				

\*p<0.05

จากตารางที่ 88 เมื่อนำค่าเฉลี่ยจำนวนแหล่งข้อมูลของสมาชิก ของกลุ่มตัวอย่าง ในการวัดโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อยมาเปรียบเทียบกับโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ (ซึ่งเป็นโมดูลสุดท้ายที่วัด) โดยใช้สถิติค่าที (Paired t-test) พบว่า หลังจากเสร็จสิ้นโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยจำนวนแหล่งข้อมูลของสมาชิก สูงกว่าโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (t=-17.000, p=.003)

### การทดสอบสมมติฐานที่ 5.3

H<sub>0</sub> : ข้าราชการพลเรือนที่เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาตามรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสังเคราะห์ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ สำหรับข้าราชการพลเรือน มีจำนวนข้อความที่เกี่ยวกับการผลิตผลงานร่วมกันและการแบ่งงานหลังการพัฒนาไม่แตกต่างกันก่อนการพัฒนา

H<sub>1</sub>: ข้าราชการพลเรือนที่เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาตามรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสังเคราะห์ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ สำหรับข้าราชการพลเรือน มีจำนวนข้อความที่เกี่ยวกับการผลิตผลงานร่วมกันและการแบ่งงาน หลังการพัฒนาแตกต่างกันก่อนการพัฒนา

**จำนวนข้อความที่เกี่ยวกับการผลิตผลงานร่วมกันและการแบ่งงาน** โดยก่อนวิเคราะห์ได้ทำการทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นของสถิติ Repeated Measure ANOVA ประกอบด้วย

(1) กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มได้มาจากการสุ่มจากประชากรมีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distributed) (2) ความแปรปรวนของประชากรในแต่ละกลุ่มของตัวแปรตามมีค่าเท่ากัน (Homogeneity of Variances) (3) ข้อมูลที่ทำการทดสอบอยู่ในมาตรวัดแบบอันตรภาค (4) จำนวน

ข้อความที่เกี่ยวกับการผลิตผลงานร่วมกันและการแบ่งงานในการวัดซ้ำแต่ละครั้งมีความสัมพันธ์กันซึ่งเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของสถิติ (5) ผลการทดสอบความแปรปรวนของจำนวนข้อความที่เกี่ยวกับการผลิตผลงานร่วมกันและการแบ่งงานในการวัดซ้ำแต่ละครั้งนั้นมีลักษณะความแปรปรวนเป็น Compound Symmetry เนื่องจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ Mauchly's W พบว่า มีค่าเท่ากับ .735 (Chi-Square = .308, Sig. = .857 ซึ่งมากกว่า  $\alpha = .05$  แปลว่ายอมรับ  $H_0$  จึงมีลักษณะความแปรปรวนเป็น Compound Symmetry) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้ค่าสถิติตามวิธี Sphericity Assumed (Sig. = 0.00) ที่เป็นค่าที่ปรับแก้แล้ว และ (6) วิเคราะห์ความแปรปรวน เมื่อวัดซ้ำ (Repeated Measures ANOVA) การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ Bonferroni Method

ตารางที่ 89 การเปรียบเทียบความแตกต่างจำนวนข้อความที่เกี่ยวกับการผลิตผลงานร่วมกันและการแบ่งงานของกลุ่มตัวอย่าง ในการวัดโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มใหญ่ และโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบวัดซ้ำ (Repeated Measure ANOVA) (n=3)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ภายในกลุ่ม					
โมดูล	2844.444	1	2844.444	825.806	.001*
ความคาดเคลื่อน	6.889	2	3.444		

\*p<0.05

จากตารางที่ 89 ผลการวิจัย พบว่า จำนวนข้อความที่เกี่ยวกับการผลิตผลงานร่วมกันและการแบ่งงานของกลุ่มตัวอย่าง ในการวัดโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มใหญ่ และโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอย่างน้อย 1 คู่ (F= 825.806, df = 1, p=.001) แสดงว่า ในแต่ละโมดูลกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนข้อความที่เกี่ยวกับการผลิตผลงานร่วมกันและการแบ่งงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 90 การเปรียบเทียบจำนวนข้อความที่เกี่ยวกับการผลิตผลงานร่วมกันและการแบ่งงานของกลุ่มตัวอย่าง ในการวัดโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มใหญ่ และโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ เป็นรายคู่ โดยวิธี Bonferroni Method (n=3)

โมดูล	ค่าเฉลี่ย (Mean)	S.D.	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (Mean <sub>D</sub> )	p (One-tailed)
การจัดการความรู้กลุ่มย่อย	11.67	.577	4.667	.059
การจัดการความรู้กลุ่มใหญ่	16.33	1.528	9.000	.012*
การประเมินผลงานองค์ความรู้	25.33	1.528	13.667	.012*

\*p<0.05

จากตารางที่ 90 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยจำนวนข้อความที่เกี่ยวกับการผลิตผลงานร่วมกันและการแบ่งงานของกลุ่มตัวอย่าง ในการวัด 3 โมดูล คือ โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มใหญ่ และโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ ผลการวิจัย พบว่า

โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยจำนวนข้อความที่เกี่ยวกับการผลิตผลงานร่วมกันและการแบ่งงานเท่ากับ 11.67 ซึ่งหลังจากเสร็จสิ้นโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (.012)

โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มใหญ่ กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยจำนวนข้อความที่เกี่ยวกับการผลิตผลงานร่วมกันและการแบ่งงานเท่ากับ 16.33 และเมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยจำนวนข้อความที่เกี่ยวกับการผลิตผลงานร่วมกันและการแบ่งงานของกลุ่มตัวอย่างในโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อยไม่แตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติ (.059) และ

โมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยจำนวนข้อความที่เกี่ยวกับการผลิตผลงานร่วมกันและการแบ่งงานเท่ากับ 25.33 ซึ่งหลังจากเสร็จสิ้นโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยจำนวนข้อความที่เกี่ยวกับการผลิตผลงานร่วมกันและการแบ่งงานของกลุ่มตัวอย่างสูงกว่าโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (.012)

ตารางที่ 91 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยจำนวนข้อความที่เกี่ยวกับการผลิตผลงานร่วมกันและการแบ่งงานในการวัดโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย และโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ (n=3)

โมดูล	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ความแตกต่าง		Sig. (2-tailed)
		ความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ย (Mean <sub>D</sub> )	S.D.	
การจัดการความรู้ กลุ่มย่อย	11.67	-13.667	.577	.004*
การประเมินผล งานองค์ความรู้	25.33		1.528	

\*p<0.05

จากตารางที่ 91 เมื่อนำค่าเฉลี่ยจำนวนข้อความที่เกี่ยวกับการผลิตผลงานร่วมกันและการแบ่งงานของกลุ่มตัวอย่าง ในการวัดโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อยมาเปรียบเทียบกับโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ (ซึ่งเป็นโมดูลสุดท้ายที่วัด) โดยใช้สถิติค่าที (Paired t-test) พบว่า หลังจากเสร็จสิ้นโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยจำนวนข้อความที่เกี่ยวกับการผลิตผลงานร่วมกันและการแบ่งงานสูงกว่าโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (t=-15.497, p=.004)

#### การทดสอบสมมติฐานที่ 5.4

H<sub>0</sub> : ข้าราชการพลเรือนที่เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาตามรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ สำหรับข้าราชการพลเรือน มีจำนวนข้อความการถ่ายโอนความรู้หลังการพัฒนาไม่แตกต่างกันก่อนการพัฒนา

H<sub>1</sub>: ข้าราชการพลเรือนที่เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาตามรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ สำหรับข้าราชการพลเรือน มีจำนวนข้อความการถ่ายโอนความรู้หลังการพัฒนาแตกต่างกันก่อนการพัฒนา

**จำนวนข้อความการถ่ายโอนความรู้** โดยก่อนวิเคราะห์ได้ทำการทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นของสถิติ Repeated Measure ANOVA ประกอบด้วย

(1) กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มได้มาจากการสุ่มจากประชากรมีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distributed) (2) ความแปรปรวนของประชากรในแต่ละกลุ่มของตัวแปรตามมีค่าเท่ากัน

(Homogeneity of Variances) (3) ข้อมูลที่ทำการทดสอบอยู่ในมาตรวัดแบบอันดับ (4) จำนวนข้อคำถามการถ่ายโอนความรู้ในการวัดซ้ำแต่ละครั้งมีความสัมพันธ์กันซึ่งเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของสถิติ (5) ผลการทดสอบความแปรปรวนของจำนวนข้อคำถามการถ่ายโอนความรู้ในการวัดซ้ำแต่ละครั้งนั้นมีลักษณะความแปรปรวนเป็น Compound Symmetry เนื่องจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ Mauchly's W พบว่า มีค่าเท่ากับ 1.000 (Chi-Square = .000, Sig. = 1.000 ซึ่งมากกว่า  $\alpha = .05$  แปลว่ายอมรับ  $H_0$  จึงมีลักษณะความแปรปรวนเป็น Compound Symmetry) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้ค่าสถิติตามวิธี Sphericity Assumed (Sig. = 0.00) ที่เป็นค่าที่ปรับแก้แล้ว และ (6) วิเคราะห์ความแปรปรวน เมื่อวัดซ้ำ (Repeated Measures ANOVA) การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ Bonferroni Method

ตารางที่ 92 การเปรียบเทียบความแตกต่างจำนวนข้อคำถามการถ่ายโอนความรู้ของกลุ่มตัวอย่าง ในการวัดโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มใหญ่ และโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบวัดซ้ำ (Repeated Measure ANOVA) ( $n=3$ )

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ภายในกลุ่ม					
โมดูล	2704.000	1	2704.000	324.480	.003*
ความคาดเคลื่อน	16.667	2	8.333		

\* $p < 0.05$

จากตารางที่ 92 ผลการวิจัย พบว่า จำนวนข้อคำถามการถ่ายโอนความรู้ของกลุ่มตัวอย่าง ในการวัดโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มใหญ่ และโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอย่างน้อย 1 คู่ ( $F = 324.480$ ,  $df = 1$ ,  $p = .003$ ) แสดงว่า ในแต่ละโมดูลกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนข้อคำถามการถ่ายโอนความรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 93 การเปรียบเทียบจำนวนข้อความการถ่ายโอนความรู้ของกลุ่มตัวอย่าง ในการวัดโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มใหญ่ และโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ เป็นรายคู่ โดยวิธี Bonferroni Method (n=3)

โมดูล	ค่าเฉลี่ย (Mean)	S.D.	ความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ย (Mean <sub>D</sub> )	p (One- tailed)
การจัดการความรู้กลุ่มย่อย	11.67	1.528		
			4.667	.015*
การจัดการความรู้กลุ่มใหญ่	16.33	1.528		
			7.667	.002*
การประเมินผลงานองค์ความรู้	24.00	2.000		
			12.333	.006*

\*p<0.05

จากตารางที่ 93 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยจำนวนข้อความการถ่ายโอนความรู้ของกลุ่มตัวอย่าง ในการวัด 3 โมดูล คือ โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มใหญ่ และโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ ผลการวิจัย พบว่า

โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยจำนวนข้อความการถ่ายโอนความรู้เท่ากับ 11.67 ซึ่งหลังจากเสร็จสิ้นโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (.006)

โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มใหญ่ กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยจำนวนข้อความการถ่ายโอนความรู้เท่ากับ 16.33 ซึ่งหลังจากเสร็จสิ้นโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยจำนวนข้อความการถ่ายโอนความรู้สูงกว่าโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (.015) และ

โมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยจำนวนข้อความการถ่ายโอนความรู้เท่ากับ 24.00 ซึ่งหลังจากเสร็จสิ้นโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยจำนวนข้อความการถ่ายโอนความรู้สูงกว่าโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (.006)

ตารางที่ 94 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยจำนวนข้อความการถ่ายโอนความรู้ของกลุ่มตัวอย่าง ในการวัด  
โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย และโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ (n=3)

โมดูล	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ความแตกต่าง		ของส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.D)	t	df	Sig. (2- tailed)
		ความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ย (Mean <sub>D</sub> )	S.D.				
การจัดการความรู้ กลุ่มย่อย	11.67	-12.333	1.528	.577	-	2	.001*
การประเมินผล งานองค์ความรู้	24.00		2.000				

\*p<0.05

จากตารางที่ 94 เมื่อนำค่าเฉลี่ยจำนวนข้อความการถ่ายโอนความรู้ของกลุ่มตัวอย่าง ในการวัดโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อยมาเปรียบเทียบกับโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ (ซึ่งเป็นโมดูลสุดท้ายที่วัด) โดยใช้สถิติค่าที (Paired t-test) พบว่า หลังจากเสร็จสิ้นโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (t=-37.000, p=.001)

## 2.2.6 ผลการประเมินคุณค่าของผลงานการเรียนรู้ร่วมกันของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการประเมินคุณค่าของผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน คือ การประเมินผลงานของสมาชิกในแต่ละกลุ่มในโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ มีรายละเอียดดังนี้



ตารางที่ 95 ผลการประเมินคุณค่าของผลงานการเรียนรู้ร่วมกันของกลุ่มตัวอย่าง

เกณฑ์	กลุ่มที่	กลุ่มที่	กลุ่มที่	คะแนนเฉลี่ย	คุณภาพของผลงาน
	1	2	3		
1. สามารถนำไปแก้ปัญหาได้ตามวัตถุประสงค์	3.00	3.00	3.00	3.00	ระดับดีเยี่ยม
2. สามารถประยุกต์ใช้แหล่งทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด	3.00	2.00	2.00	2.33	ระดับพอใช้
3. มีการจัดสรรหน้าที่ และแบ่งงานกันทำ	2.00	2.00	2.00	2.00	ระดับพอใช้
4. มีการรวบรวม บูรณาการความรู้ขึ้น	3.00	2.00	2.00	2.33	ระดับพอใช้
5. สามารถนำผลงานไปเผยแพร่ได้	3.00	3.00	3.00	3.00	ระดับดีเยี่ยม
6. สามารถนำผลงานไปใช้ได้จริง	3.00	3.00	3.00	3.00	ระดับดีเยี่ยม
<b>คะแนนรวม</b>	17.00	15.00	15.00	15.67	ระดับดีเยี่ยม

จากตารางที่ 95 ผลการประเมินคุณค่าของผลงานการเรียนรู้ร่วมกันของกลุ่มตัวอย่าง แต่ละกลุ่ม ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้คะแนนเฉลี่ยของผลการประเมินคุณค่าของผลงานการเรียนรู้ร่วมกันสูงสุด คือ มีคุณภาพของผลงานระดับดีเยี่ยม ได้แก่ สามารถนำไปแก้ปัญหาได้ตามวัตถุประสงค์ ( $\bar{X} = 3.00$ ) สามารถนำผลงานไปเผยแพร่ได้ ( $\bar{X} = 3.00$ ) และสามารถนำผลงานไปใช้ได้จริง ( $\bar{X} = 3.00$ ) และคะแนนรวมเฉลี่ยของทุกกลุ่มมีคุณภาพของผลงานระดับดีเยี่ยม เท่ากับ 15.67

### ผลการวิจัยระยะที่ 3 ผลการรับรองรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสังสรรค์ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน

ผลการนำเสนอรูปแบบฯ ในการวิจัยระยะที่ 3 เป็นการนำเสนอหลักการ องค์ประกอบ ขั้นตอน วิธีการนำรูปแบบไปใช้ให้กับผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ทำการประเมินและรับรอง โดยผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์การประเมินและรับรองรูปแบบฯ ดังนี้

ตารางที่ 96 แสดงค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับรูปแบบการจัดการความรู้ สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสังเคราะห์ความรู้ในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน

ประเด็นการพิจารณา	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ระดับความคิดเห็น
1. วัตถุประสงค์ของรูปแบบฯ	1.0	ระดับดีมาก
2. องค์ประกอบของรูปแบบฯ	0.96	ระดับดีมาก
3. ขั้นตอนของรูปแบบฯ		
(1) ปฐมนิเทศ (Orientation)	1.0	ระดับดีมาก
(2) การฝึกเชิงปฏิบัติการ (Workshop)	1.0	ระดับดีมาก
(3) การจัดการความรู้ของตนเอง ด้วยตนเอง (KM manually)	1.0	ระดับดีมาก
(4) การจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน (KM One-to-Many)	0.8	ระดับดีมาก
(5) การจัดการความรู้แบบคู่ (KM Dyad)	0.8	ระดับดีมาก
(6) การจัดการความรู้แบบกลุ่ม (KM Group)	0.6	ระดับดีมาก
(7) การประเมินผลงานองค์ความรู้ (KM Evaluation)	1.0	ระดับดีมาก
<b>ภาพรวมด้านขั้นตอนของรูปแบบฯ</b>	<b>0.88</b>	<b>ระดับดีมาก</b>
4. วิธีการนำรูปแบบฯ ไปใช้		
(1) แปลงความรู้โดยนัยเป็นความรู้ที่ชัดเจนด้วยการเขียน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	1.0	ระดับดีมาก
(2) สร้างการสะท้อนกลับความคิดโดยจำลองการทำงานด้วยการซื้อขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นสื่อกลาง	1.0	ระดับดีมาก
(3) ออกแบบใบงานที่ช่วยให้สมาชิกสะท้อนกลับความคิด และช่วยวิเคราะห์ สังเคราะห์ และประมวลผลความคิด	1.0	ระดับดีมาก
(4) ผู้สอนมีบทบาทเป็นภัณฑารักษ์และผู้ดูแลด้วยการวางเงื่อนไขให้เกิดการเรียนรู้และอำนวยความสะดวกให้สมาชิก	0.8	ระดับดีมาก
(5) ตั้งคำถามให้สมาชิกได้สะท้อนกลับความคิดของตนเอง	0.8	ระดับดีมาก

ตารางที่ 96 (ต่อ)

ประเด็นการพิจารณา	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ระดับความ คิดเห็น
(6) พิจารณาการจัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ในกรณีที่สมาชิกที่เข้าร่วมมีความแตกต่างกันมากหรือมาจากหลายหน่วยงาน	0.8	ระดับดีมาก
(7) การกำหนดจำนวนสมาชิกกลุ่มต้องคำนึงถึงขนาดของกลุ่ม การสร้างปฏิสัมพันธ์ และการแพร่ขยายความรู้ความเชี่ยวชาญออกจากกลุ่มไปสู่ภายนอกกลุ่ม	0.8	ระดับดีมาก
(8) การพัฒนาสามารถนำไปใช้กับสมาชิกที่มาจากหลากหลายหน่วยงานได้ เนื่องจากขั้นตอนการปฏิบัติงานจะใช้สัญลักษณ์เป็นภาษาสากลที่อธิบายขั้นตอนการทำงานที่ละขั้นตอน	1.0	ระดับดีมาก
(9) การกำหนดระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมควรให้เวลาในการสังเกตพฤติกรรมของสมาชิกทั้งรายบุคคลและรายกลุ่มว่ามีพลวัตการแก้ปัญหาได้อย่างต่อเนื่อง	1.0	ระดับดีมาก
(10) รูปแบบฯ สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มระดับความเชี่ยวชาญจากระดับที่ 3 ไปสู่ระดับที่ 4 ได้	1.0	ระดับดีมาก
<b>ภาพรวมด้านวิธีการนำรูปแบบฯ ไปใช้</b>	<b>0.88</b>	<b>ระดับดีมาก</b>
<b>5. เงื่อนไขการนำรูปแบบฯ ไปใช้</b>		
(1) ควรสร้างความรู้ความเข้าใจและความตระหนักในเหตุผลและเป้าหมายในการพัฒนาสมรรถนะฯ กับสมาชิก ซึ่งจะก่อให้เกิดความเข้าใจ การยอมรับ และความร่วมมือในการพัฒนา	1.0	ระดับดีมาก
(2) ควรให้เวลาแก่ข้าราชการพลเรือนในการดำเนินกิจกรรมในการพัฒนา เพราะการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานจนตกผลึกเป็นการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพนั้นไม่สามารถดำเนินการในระยะเวลาอันสั้นได้	1.0	ระดับดีมาก
(3) ควรให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมองค์กร การเล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนา การสร้างความไว้วางใจ และการสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ในกิจกรรมการพัฒนาที่เหมาะสมและเอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนและการถ่ายทอดความรู้	1.0	ระดับดีมาก

ตารางที่ 96 (ต่อ)

ประเด็นการพิจารณา	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ระดับความคิดเห็น
(4) สามารถนำไปใช้กับกลุ่มเป้าหมาย คือ ข้าราชการพลเรือนที่หน่วยงานรัฐมีแผนงานในการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ เนื่องจากเป็นรูปแบบที่สนับสนุนการนำความรู้ไปใช้ในการทำงานได้จริง	0.8	ระดับดีมาก
(5) องค์ประกอบของรูปแบบฯ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ บุคลากร กระบวนการ เทคโนโลยี เครือข่าย และวัฒนธรรมองค์กร หากนำรูปแบบฯ ไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด จำเป็นต้องพัฒนาองค์ประกอบทั้ง 5 ส่วนให้ครอบคลุมและควบคู่กันไปด้วย	1.0	ระดับดีมาก
(6) การนำรูปแบบฯ ไปใช้ต้องได้รับการยอมรับอย่างเป็นทางการทั้งระดับบุคคลและระดับองค์กร โดยต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ในการพัฒนาอย่างชัดเจน และเป็นรูปธรรม รวมทั้งการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนและการให้เวลากับการพัฒนาที่จริงจัง	1.0	ระดับดีมาก
<b>ภาพรวมด้านเงื่อนไขการนำรูปแบบฯ ไปใช้</b>	<b>0.97</b>	<b>ระดับดีมาก</b>
<b>ภาพรวมทั้งหมด</b>	<b>3.4</b>	<b>ระดับดีมาก</b>

จากตารางที่ 96 ค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการประเมินและรับรองรูปแบบฯ ในภาพรวมทั้งหมดมีระดับความคิดเห็นในระดับดีมากเท่ากับ 3.4 โดยเมื่อจำแนกรายด้านพบว่า มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มี 2 ข้อ ได้แก่ วัตถุประสงค์ของรูปแบบฯ ( $\bar{X}=1.0$ ) รองลงมา คือ เงื่อนไขการนำรูปแบบฯ ไปใช้ ( $\bar{X}=0.97$ ) และองค์ประกอบของรูปแบบฯ ( $\bar{X}=0.96$ ) ตามลำดับส่วนในประเด็นอื่นๆ ที่เหลือมีระดับความคิดเห็นในระดับดีมากเช่นกัน

นอกจากนี้ ผู้เชี่ยวชาญให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน ดังนี้

ตารางที่ 97 การปรับปรุงรูปแบบฯ ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

ข้อ	ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ	การปรับปรุง
1.	เพิ่มคุณลักษณะของผู้สอนควรเป็นบุคคลที่เป็นที่ยอมรับในองค์กรและควรเป็นบุคคลในองค์กรนั้นๆ	เพิ่มคำอธิบายบทบาทผู้สอนว่า ควรเป็นบุคคลในองค์กรนั้นๆ เนื่องจากได้รับการยอมรับจากสมาชิกในการดำเนินกิจกรรม
2.	ควรมีเวลาโดยประมาณกำกับในแต่ละขั้นตอนย่อย เพื่อผู้นำไปใช้จะได้วางแผนได้ดียิ่งขึ้น	เพิ่มการประมาณเวลาในขั้นตอนย่อยของแต่ละโมดูล
3.	กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์มีความสำคัญมากในการเริ่มต้น ดังนั้นควรให้เวลากับกิจกรรมนี้มากขึ้น และสอดคล้องกับกลุ่ม	ปรับเพิ่มคำอธิบายเกี่ยวกับกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ และให้ดูว่ามีช่วงใดอื่นๆ ที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มความคุ้นเคยก่อนที่จะมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือจับคู่ รวมถึงสร้างบรรยากาศของความคุ้นเคยและการเคารพความคิดเห็นของผู้อื่น
4.	นิยามวัฒนธรรมให้ชัดเจนขึ้น	ปรับเพิ่มคำอธิบายเกี่ยวกับวัฒนธรรม
5.	รูปแบบควรเป็นรูปแบบที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ผู้สนใจสามารถทำตามได้ง่าย	ปรับรูปแบบฯ ให้เข้าใจง่ายขึ้นโดยเอาเส้นผลป้อนกลับ (Feedback) และกระบวนการการควบคุม (Feedforward) ออกเพื่อความเข้าใจง่ายของผู้นำไปใช้
6.	โมดูลที่ 6 ที่เป็นกลุ่มย่อยและกลุ่มใหญ่ (8-16 คน) ไม่มีประโยชน์เท่าใดนัก เพราะทำ KM มาหลายขั้นตั้งแต่ตนเอง หนึ่งต่อหลายคน แบบคู่ ไม่เหมาะสมเพราะซ้ำๆ มากไปสมาชิกจะเบื่อ	ปรับเพิ่มคำอธิบายวิธีการนำรูปแบบฯ ไปใช้ ให้พิจารณาความล่าและความเบื่อหน่ายในกระบวนการทำซ้ำ โดยเพิ่มการเสริมแรง การก่อรูปกลุ่ม และสร้างพลวัตให้กลุ่มสมาชิกมีปฏิสัมพันธ์กันเพิ่มขึ้น

## ตารางที่ 97 (ต่อ)

ข้อ	ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ	การปรับปรุง
7.	ให้สลับโมดูลการจัดการความรู้แบบคู่กับโมดูลการจัดการความรู้แบบกลุ่ม	<p>ในการออกแบบรูปแบบการจัดการความรู้นี้ ผู้วิจัยออกแบบตามขอบเขตการวิจัยด้วยกระบวนการของเครือข่ายชุมชนมืออาชีพ โดยเริ่มจากการจัดการความรู้ด้วยตนเอง การจัดการความรู้แบบคู่ การจัดการความรู้แบบกลุ่ม ที่ทำให้เกิดการแพร่กระจายความรู้ความเชี่ยวชาญของสมาชิกแบบค่อยเป็นค่อยไป อีกทั้งฝึกหัดให้สมาชิกค่อยๆ เรียนรู้การทำงานแบบกลุ่ม ฝึกหัดการแสดงความคิดเห็น ฝึกหัดการสังเกตและเลียนแบบทั้งการให้คำถามสะท้อนกลับจากผู้สอน การเลียนแบบขั้นตอนการปฏิบัติงานของสมาชิก การเรียนรู้วิธีการประนีประนอมในกลุ่ม ดังนั้น การสลับโมดูลการจัดการความรู้ต่างๆ จึงต้องขึ้นอยู่กับหลักการและความเหมาะสมในการนำไปประยุกต์ใช้ จากคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ อาจดำเนินการโมดูลการจัดการความรู้แบบกลุ่มก่อนค่อยตามมาด้วยโมดูลการจัดการความรู้แบบคู่ก็ได้ โดยเป้าหมายในการเรียนรู้อาจเป็นการเลียนแบบและสังเกตในกลุ่มก่อนจึงดำเนินการถอดความรู้ในการจัดการความรู้แบบคู่ หรือเป็นการประเมินสถานการณ์ปัญหาและแยกกลุ่ม Working Group ทำงานตามที่ได้แบ่งหน้าที่กัน</p>



## ตอนที่ 1

### บทนำ

#### 1. ความเป็นมาและความสำคัญรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) เป็นสมรรถนะหลักหนึ่งในโมเดลสมรรถนะ (Competency Model) ของข้าราชการพลเรือน ในการพัฒนาข้าราชการของสำนักงาน ก.พ. การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือหนึ่งที่ถูกเลือกมาใช้ในปัจจุบัน โดยมีจุดประสงค์หลักเพื่อแก้ปัญหาการสูญเสียองค์ความรู้ของข้าราชการรุ่นเก่า ซึ่งเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร อายุราชการ และความหลากหลายของหน่วยงานราชการ โดยมีแผนเริ่มต้นจากการขยายอายุเกษียณราชการ หรือการพัฒนารูปแบบการจ้างงานหลังการเกษียณอายุราชการในตำแหน่งหรือสายงานที่จำเป็นหรือขาดแคลน และต่อเนื่องด้วยการวางระบบการจัดการความรู้ให้พร้อมกับการปฏิบัติงานได้ไม่ขาดช่วง เนื่องจากการจัดการความรู้จะถอดความรู้จากบุคลากรออกมาใช้ประโยชน์ โดยเฉพาะความรู้ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานจริงที่เป็นความรู้ในลักษณะทักษะและประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ดังนั้นการจัดการความรู้จึงเน้นจากการปฏิบัติเป็นสำคัญที่ต้องแนบแน่นอยู่กับการปฏิบัติงานเป็นประจำ โดยให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานมากกว่าผู้รู้หรือนักวิชาการเท่านั้น เมื่อการจัดการความรู้เป็นไปอย่างต่อเนื่องในระยะหนึ่งจะก่อให้เกิดความเชี่ยวชาญและการพัฒนาสมรรถนะ คือ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ เป็นทวิสัยในระดับบุคคลที่มีคุณลักษณะทั้งด้านจิตวิทยาและพฤติกรรมนิยม เป็นเซาว์ปัญญา (Intelligence) ในแบบดั้งเดิมที่สามารถนำมาทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ (Performance) ส่วนการพัฒนาการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพนั้นเป็นการพัฒนาในการทำงาน ประกอบด้วย ความตั้งใจจริง (Intentional) มีความต่อเนื่อง (Ongoing) และเป็นกระบวนการเชิงระบบ (Systemic Process) ซึ่งจะก่อให้เกิดเป็นการพัฒนาคุณลักษณะความเป็นมืออาชีพภายในตนเอง

สิ่งที่สำคัญที่ต้องคำนึงถึงเมื่อต้องการให้เกิดการพัฒนา คือ กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning) เป็นประสบการณ์ที่เกิดจากการเรียนรู้โดยการสังเกต การเลียนแบบ และการเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติ รวมถึงการคิดสะท้อนกลับ (Reflective Thinking) ที่เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความรู้ตามหลักการสร้างพุทธิปัญญาทางสังคม (Social Cognitive) ที่เน้นเรื่องการถ่ายทอดความรู้และทักษะที่จำเป็นในการกำกับตนเอง นอกจากนี้ การเรียนรู้แบบเครือข่ายทำให้เกิดการสร้างความรู้จากการสนทนา การยอมรับซึ่งกันและกัน การเรียนรู้ร่วมกัน และการสะท้อนกลับระหว่างกัน



รวมทั้งกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมมีส่วนสำคัญในการพัฒนาความเชี่ยวชาญ เพราะเป็นกระบวนการแบ่งปันประสบการณ์และความรู้โดยนัย โดยที่บุคลากรสามารถรับความรู้โดยนัยได้โดยตรงจากผู้อื่น ผ่านการดำรงชีวิตร่วมกับผู้อื่น มีการสังเกตซึ่งกันและกัน และอาศัยอยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน โดยอาศัยเทคนิคของเครือข่ายชุมชนมืออาชีพ (Networked Communities of Professionals) การแบ่งกลุ่มทั้งแบบคู่ กลุ่มย่อย กลุ่มใหญ่ รวมถึงการออกแบบการสื่อสารที่เน้นสมาชิกเป็นศูนย์กลาง อย่างการสื่อสารแบบหนึ่งต่อหนึ่ง การสื่อสารแบบหนึ่งต่อหลายคน หรือการสื่อสารหลายคนต่อหลายคน เพื่อพัฒนาการสะท้อนกลับการปฏิบัติงานของตน (Reflective) มีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กลุ่มเพื่อน (Peer) ส่งผลให้เกิดการผลิตผลงานร่วมกัน (Co-production) เมื่อเกิดกระบวนการทำซ้ำอย่างต่อเนื่อง (Ongoing Process) รวมทั้งเป็นการบรรจบกันทางปัญญา (Intelligence Convergence) อย่างหนึ่งซึ่งส่งผลให้เกิดยกระดับความรู้และทักษะของบุคคลให้เกิดเป็นความเชี่ยวชาญได้

เครื่องมือที่เอื้อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ขึ้นภายในหน่วยงาน ได้แก่ สื่อสังคม (Social Media) เนื่องจากสามารถใช้สร้างปฏิสัมพันธ์ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ไม่มีขั้นตอนที่ซับซ้อน และเป็นที่ยอมรับใช้กันอย่างกว้างขวาง ดังนั้น การเลือกสื่อสังคมเป็นเครื่องมือในการพัฒนาสมรรถนะฯ โดยที่ข้าราชการจะรู้สึกว่ามีกำบังกับหน้าจอคอมพิวเตอร์หรือห้องฝึกอบรม สามารถที่จะใช้อุปกรณ์สื่อสารทุกชนิดที่มีอยู่และเข้าศึกษาข้อมูลต่างๆ ได้ตลอดเวลา เมื่อความสะดวกและง่ายมีมากขึ้นก็สามารถตอบสนองความอยากรู้อยากเห็น ก่อให้เกิดความกระตือรือร้นที่จะขวนขวายหาความรู้มาแลกเปลี่ยนกัน สร้างเป็นพฤติกรรมทำซ้ำอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งเกิดเป็นทัศนคติที่ดีต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน สัมผัสเป็นความเชี่ยวชาญและสามารถนำเทคนิคไปปรับใช้กับการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานได้จริง

จากความสัมพันธ์ของแนวคิดที่ต้องพัฒนาสมรรถนะการสังเคราะห์ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้วยกระบวนการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อใช้เป็นต้นแบบในการพัฒนาบุคลากรในหน่วยราชการสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาข้าราชการพลเรือน รวมทั้งสามารถแก้ปัญหาการพัฒนาสมรรถนะดังกล่าวได้อย่างเป็นระบบ โดยต้องมีการเตรียมองค์ประกอบและขั้นตอนการส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะการสังเคราะห์ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน

## 2. หลักการของรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสังเคราะห์ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพฯ

หลักการที่ใช้ในรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสังเคราะห์ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพฯ มีหลักการที่สำคัญ ประกอบด้วย 5 หลักการ คือ (1) หลักการการจัดการความรู้ (Knowledge Management) (2) หลักการสมรรถนะ

และสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Competency and Expertise) (3) หลักการกระบวนการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning) (4) หลักการเครือข่ายชุมชนมืออาชีพ (Networked Communities of Professionals) (5) หลักการสื่อสังคม (Social Media) โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 41 หลักการของรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพฯ

1. หลักการการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เป็นหลักการในการเปลี่ยนรูปความรู้ไปมาระหว่างความรู้โดยนัยกับความรู้ที่ชัดแจ้ง โดยใช้ปฏิสัมพันธ์ทางสังคมจนเกิดเป็นความรู้ใหม่ของบุคคล ถอดความรู้โดยนัยเหล่านี้ ถ่ายทอดความรู้จากรุ่นสู่รุ่น นำความรู้ไปใช้ปฏิบัติ ทบทุนการใช้งาน จากนั้นจึงส่งผ่านความรู้ที่ถูกต้องที่ไตร่ตรองแล้ว จนเมื่อความรู้ในระดับบุคคลถูกสั่งสมมากขึ้นและความรู้นั้นมีคุณภาพมากขึ้นก็จนตกผลึกความรู้ และนำความรู้นั้นไปขยายทั้งระดับกลุ่ม

และระดับองค์กร จนเกิดเป็นความต่อเนื่องในการสร้างความรู้ใหม่ๆ ให้กับองค์กรในที่สุด โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 องค์ประกอบที่เป็นตัวขับเคลื่อนการจัดการความรู้ให้เกิดพลวัต 5 องค์ประกอบ คือ บุคลากร กระบวนการ เทคโนโลยี เครือข่าย วัฒนธรรมชุมชนมืออาชีพ

1.2 ขั้นตอนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน คือ การกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ การถ่ายโอนความรู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การนำความรู้ไปใช้ การประเมินผลความรู้ เป็นขั้นตอนในการสร้างสรรค์ความรู้ขององค์กรและเกิดกระบวนการเกี่ยวความรู้ตามองค์ประกอบของรูปแบบ SECI

1.3 กระบวนการก้าวข้ามจากความรู้เดิม (Self-Transcending Process) เป็นการสร้างสรรค์ความรู้ให้หลุดพ้นจากตัวความรู้เดิม ให้อยู่เหนือขอบเขตของมิติความรู้เก่า เป็นรูปแบบความรู้ในมิติใหม่เป็นรูปสุนทรียภาพทางความรู้ ซึ่งสุนทรียภาพทางความรู้จะถูกบ่งชี้ได้อย่างชัดเจนเมื่อความรู้ในระดับบุคคลถูกสั่งสมมากขึ้นและความรู้นั้นมีคุณภาพมากขึ้น

**2. หลักการสมรรถนะ และสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Competency and Expertise)** สมรรถนะ (Competency) เป็นความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดีของบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่สามารถแสดงออกเป็นความรู้ ทักษะ และทัศนคติ (Knowledge, Skill and Attitude) ทั้งสามารถแสดงให้เห็นได้และซ่อนอยู่ (Visible and Hidden) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพจึงเป็นทั้งสมรรถนะในระดับบุคคลที่ทำให้แตกต่างจากผู้อื่น (Differentiating Competencies) เป็นสมรรถนะหลักในการผลิตและสร้างนวัตกรรมให้กับองค์กร (Core Competency) และเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจหรือการจัดการบุคลากร (Managing Competency)

ส่วนการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพเป็นสมรรถนะประเภทหนึ่ง เกิดจากผสมผสานกันระหว่าง (1) ความรู้โดยนัย (Tacit Knowledge) และ (2) เชาวนปัญญาเชิงปฏิบัติ (Practical Intelligence) (3) จนกระทั่งตกผลึกกลายเป็นเชาวนปัญญาของตน (Crystallized Intelligence) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพจึงเป็นความสามารถในการประมวลผลข้อมูล ความรู้ในเชิงลึกและการจัดการความรู้ และสภาพแวดล้อมที่เปิดโอกาสให้แสดงออกถึงความเชี่ยวชาญที่ประกอบไปด้วยกลไกทางจิตที่ทำงานรวมกับการได้มาซึ่งความรู้และสถานการณ์ที่เป็นปัญหา การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพจึงแนบแน่นกับวิถีการปฏิบัติในงานเป็นอย่างยิ่ง

**3. หลักการกระบวนการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning)** เป็นหลักการแบ่งปันประสบการณ์และการสร้างความรู้โดยนัย โดยที่บุคคลสามารถรับความรู้โดยนัยได้โดยตรงจากผู้อื่นผ่านการดำรงชีวิตร่วมกับผู้อื่น มีการสังเกตซึ่งกันและกัน และการอาศัยอยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน

สิ่งสำคัญของหลักกระบวนการเรียนรู้ทางสังคม คือ ประสบการณ์ ซึ่งเกิดได้จากการเรียนรู้โดยการสังเกต การเลียนแบบสมาชิกภายในกลุ่ม และการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ประกอบด้วย

3.1 กลุ่มทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) เป็นกลุ่มทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการขัดเกลาทางสังคม (Socialization) ด้วยการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือการเลียนแบบจากตัวแบบ สร้างเป็นความรู้ความเข้าใจของบุคคลที่เกิดจากการที่บุคคลพยายามจะปรับตัวให้อยู่ในสภาวะสมดุลเมื่อเข้าไปมีปฏิสัมพันธ์กับสังคม บุคคลจะประมวลความรู้ ข้อมูล ข่าวสารจากการปฏิสัมพันธ์มาพัฒนาเป็นพุทธิปัญญาของตนเองใหม่ ด้วยอารมณ์ความรู้สึกร่วมกับสังคมที่ได้อยู่อาศัย เช่น ความรู้สึกไวเนื้อเชื่อใจ ความเป็นตัวของตัวเอง ความคิดริเริ่ม อัตลักษณ์ทางสังคม ความใกล้ชิดสนิทสนม

3.2 กลุ่มทฤษฎีกิจกรรม (Activity Theory) เป็นกลุ่มทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ที่เกี่ยวข้องกับความรู้ของสังคมหรือสมาชิกที่สามารถช่วยให้สมาชิกอื่นๆ ได้รับกระบวนการคิดและพฤติกรรมที่เฉพาะเจาะจงกับสังคมของตนเอง ผ่านกิจกรรมทางสังคมต่างๆ ที่มีการแบ่งงานกันทำ ตามกฎระเบียบของสังคมนั้นกำหนดไว้ กิจกรรมของสังคมนั้นก็จะสะท้อนให้เห็นเป็นแผนผังความคิดในใจของสมาชิกแต่ละคน ที่ต่อมานำมาถกเถียงกัน ร่วมกันวิเคราะห์ สังเคราะห์ และทบทวนสร้างเป็นผลงานร่วมกันของสังคมอีกทอดหนึ่ง

หลักการกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมถูกใช้ในการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของสมาชิกให้ได้รับข้อมูลใหม่ๆ มาผสมผสานกับความรู้และประสบการณ์เดิมสร้างเป็นองค์ความรู้ใหม่ของตนเอง และสร้างกลไกการเรียนรู้ด้วยระบบเพื่อนช่วยเพื่อน นอกจากนี้หลักการนี้ยังสนับสนุนสภาพแวดล้อมทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง การเรียนรู้ตลอดชีวิต การสร้างสภาพแวดล้อมเสมือนจริง เพื่อเตรียมความพร้อมให้สมาชิกก่อนที่จะเผชิญกับโลกแห่งความเป็นจริง

#### 4. หลักการเครือข่ายชุมชนมืออาชีพ (Networked Communities of Professionals)

หมายถึง กลุ่มบุคคลที่รวมตัวกัน โดยมีเป้าหมายในการแลกเปลี่ยนความรู้ผ่านเครือข่ายด้วยกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมสนับสนุนให้เกิดการสะท้อนกลับและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานของตนเองด้วยกระบวนการอย่างต่อเนื่อง และร่วมกันผลิตผลงานร่วมกัน

เครือข่าย ประกอบด้วย กลุ่มของสมาชิกที่มีความสัมพันธ์กัน โดยพื้นฐานของเครือข่ายสังคมคือ กลุ่มของสมาชิก เช่น คนหรือองค์กรที่มาจากกลุ่มย่อยๆ (มีความสัมพันธ์แบบ 1 ต่อ 1) กลุ่ม 2 คน (Dyad) กลุ่ม 3 คน (Clique) และการผสมผสานกลุ่มแบบอื่นๆ โดยเชื่อมโยงกลุ่มย่อยๆ ให้รวมตัวกันจนมีจำนวนมากขึ้นเป็นกลุ่ม และในที่สุดรวมตัวกันเป็นเครือข่าย สามารถแบ่งรูปแบบเครือข่ายออกเป็น 3 ระดับ คือ (1) ระดับจุลภาค (Micro Level) ประกอบด้วย ระดับคู่ (Dyadic Level) ระดับสาม (Triadic Level) ระดับกลุ่มย่อย (Subset Level) (2) ระดับกลาง (Meso Level) ประกอบด้วย ระดับองค์กร (Organizations) และ (3) ระดับมหภาค (Macro Level) ที่มีการถ่ายโอนทรัพยากรระหว่างกัน

เครือข่ายชุมชนมีอาชีพจึงเป็นหลักการเพิ่มคุณภาพให้การขับเคลื่อนความรู้ (Content-driven Approaches) โดยใช้การออกแบบการเรียนการสอน และใช้ประโยชน์จากเครือข่ายการเรียนรู้ร่วมกันที่อยู่บนพื้นฐานของบูรณาการความรู้ด้วยตนเองและกลุ่มการเรียนรู้ร่วมกันออนไลน์ โดยผู้สอนสนับสนุนเครือข่ายของความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงกันระหว่างสมาชิกในกระบวนการเรียนรู้ สร้างความสัมพันธ์ให้เกิดร่วมมือกันในการแสวงหาเป้าหมายในการเรียนรู้ที่เฉพาะเจาะจงยิ่งขึ้น เพิ่มความเชี่ยวชาญด้วยวิธีการสร้างปฏิสัมพันธ์แบบผู้เชี่ยวชาญกับเพื่อน (Expert-to-Peer) และเพื่อนช่วยเพื่อน (Peer-to-Peer) เพื่อผสมผสานและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่ได้รับแตกต่างกัน ทำให้เกิดเครือข่ายชุมชนมีอาชีพในที่สุด

4.1 องค์ประกอบของเครือข่ายชุมชนมีอาชีพ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ การสะท้อนกลับการปฏิบัติของตน (Reflection) ปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กลุ่มเพื่อน (Peer) กระบวนการทำอย่างต่อเนื่อง (Ongoing Process) ผลงานการทำงานร่วมกัน (Co-production)

4.2 ขั้นตอนการสร้างเครือข่ายชุมชนมีอาชีพ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ ค้นหาความรู้ด้วยตนเอง สะท้อนกลับการปฏิบัติงานของตนเอง แบ่งปันการสะท้อนกลับการปฏิบัติงานของตนเอง ภายในกลุ่ม เรียนรู้ทางสังคม และประเมินผล

4.3 กระบวนการพุทธิปัญญาในการเรียนรู้แบบเครือข่าย เป็นการเรียนรู้ร่วมกันผ่านการอภิปรายที่ทำให้เกิดการบรรจบกันทางเขาว์ปัญญา ประกอบด้วย (1) การสร้างความคิด (Ideas Generating) (2) การเชื่อมต่อหรือการจัดการทางความคิด (Idea Linking or Ideas Organizing) (3) การก่อรูปเป็นเขาว์ปัญญาใหม่ (Idea Structuring)

**5. หลักการสื่อสังคม (Social Media)** เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารที่สนับสนุนหลักการผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง โดยใช้การแบ่งปัน การสร้างสรรค์ร่วมกัน การอภิปราย การปรับวิธีการสร้างเนื้อหาของผู้ใช้ทั้งในระดับบุคคลและระดับสังคม ซึ่งรองรับการเปลี่ยนแปลงและสร้างความยั่งยืนทั้งในองค์กร ชุมชน และบุคคล คุณลักษณะของสื่อสังคม ประกอบด้วย การสร้างเอกลักษณ์ การสนทนา การแบ่งปัน การแสดงตน การสร้างความสัมพันธ์ การสร้างชื่อเสียง และการสร้างกลุ่ม

ระดับปฏิสัมพันธ์ในการใช้สื่อสังคม ประกอบด้วย 3 ระดับ คือ

5.1 ระดับการจัดการสารสนเทศ (Personal Information Management) เป็นการส่งเสริมให้สมาชิกสามารถใช้สื่อสังคม เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในสื่อสังคม ให้สมาชิกสามารถควบคุมการเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง แนะนำพื้นที่ในการเรียนรู้ให้สมาชิกสามารถสร้างเนื้อหา ใช้จัดการเนื้อหา และผลิตผลงานได้ด้วยตนเอง

5.2 ระดับปฏิสัมพันธ์ทางสังคม และการเรียนรู้ร่วมกัน (Social Interaction and Collaboration) เป็นการส่งเสริมให้สมาชิกได้ใช้สื่อสังคมในการมีส่วนร่วมขั้นพื้นฐานของกิจกรรมการแบ่งปันและเรียนรู้ร่วมกัน เช่น การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะกับเพื่อน หรือสร้างพื้นที่

ทำงานร่วมกัน เพื่อส่งเสริมชุมชนการเรียนรู้หรือขยายพื้นที่การเรียนรู้จากระดับบุคคลไปเป็นพื้นที่เรียนรู้ระดับสังคม โดยเพิ่มกิจกรรมทางสังคมและการเรียนรู้ร่วมกันเพื่อสร้างพันธะสัญญากับสมาชิก ตามกระบวนการนำตนเองของการตรวจสอบตนเอง และกำหนดกลยุทธ์ที่จำเป็นต้องใช้ในกิจกรรมให้กับสมาชิก

5.3 ระดับการรวบรวมและจัดการสารสนเทศ (Information Aggregation and Management) เป็นการส่งเสริมให้สมาชิกใช้สื่อสังคมในการสังเคราะห์ข้อมูลรวมระดับ 1 และระดับ 2 เพื่อที่จะสะท้อนกลับให้เห็นถึงประสบการณ์การเรียนรู้ของตนเองโดยรวม ดังนั้นการสร้างกิจกรรมสื่อสังคมทำให้สมาชิกสามารถควบคุมสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ส่วนบุคคลได้มากขึ้น และสามารถปรับสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ส่วนบุคคลตามเป้าหมายการเรียนรู้ที่ตนเองต้องการ ทำให้สมาชิกมีส่วนร่วมในกระบวนการประเมินตนเอง โดยเป็นการประเมินผลหรือสะท้อนกลับการปฏิบัติของตนเอง

### 3. วัตถุประสงค์ของรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพฯ สำหรับข้าราชการพลเรือน

1. เพื่อให้ข้าราชการพลเรือนสร้างและพัฒนาการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานของตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และช่วยให้ข้าราชการพลเรือนมีสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพในการปฏิบัติงาน และเป็นประโยชน์ต่อการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. เพื่อให้หน่วยงานรัฐมีแนวทาง หลักการ องค์กรประกอบ ขั้นตอน วิธีการนำไปใช้พัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือนให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ

## ตอนที่ 2

### รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน

รูปแบบนี้เป็นการพัฒนาวิธีการใช้การจัดการความรู้ที่เป็นเครื่องมือดั้งเดิมที่ใช้ในปัจจุบัน ในการพัฒนาสมรรถนะการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพที่สำนักงาน กพ. และเพิ่มเทคนิคการแบ่งกลุ่มสมาชิกของเครือข่ายชุมชนมืออาชีพ ที่เป็นวิธีการสื่อสารหลายรูปแบบทำให้สมาชิกได้แลกเปลี่ยนความรู้กัน และกระตุ้นให้เกิดปฏิสัมพันธ์กันภายใต้การสังเกตและการเลียนแบบสมาชิกอื่นๆ ตามทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม ทำให้สมาชิกได้เรียนรู้ทางสังคมในกลุ่ม และนำความรู้ที่ได้จากกลุ่มกลับมาพัฒนาสมรรถนะฯ ของตนเองใหม่

รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน ประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก ได้แก่ องค์กรประกอบและขั้นตอนการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน

1. องค์กรประกอบของรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน ประกอบด้วย 5 องค์กรประกอบ ดังนี้ 1.1 บุคลากร 1.2 กระบวนการ 1.3 เทคโนโลยี 1.4 เครือข่าย และ 1.5 วัฒนธรรมชุมชนมืออาชีพ

2. ขั้นตอนการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน ประกอบด้วยขั้นตอน 7 ขั้นตอน ดังนี้

2.1 โมดูลที่ 1 ปฐมนิเทศ (Orientation) เป็นการเตรียมความพร้อมโดยให้ความรู้สมาชิก เรื่องการจัดการความรู้และการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานและกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เพื่อสร้างความคุ้นเคย

2.2 โมดูลที่ 2 การฝึกเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เป็นการฝึกหัดการใช้เทคโนโลยีสื่อสังคม และแนะนำกลยุทธ์การติดต่อสื่อสาร

2.3 โมดูลที่ 3 การจัดการความรู้ของตนเองด้วยตนเอง (KM manually) เป็นการฝึกหัดแปลงความรู้ให้เป็นขั้นตอนการปฏิบัติงานของตนเอง ใช้การสื่อสารแบบหนึ่งต่อหนึ่งกับผู้สอนในหอสนทนาเท่านั้น

2.4 โมเดลที่ 4 การจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน (KM One-to-Many) เป็นการฝึกหัดการแสดงความคิดเห็นและรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกอื่น ใช้การสื่อสารแบบหลายคนต่อหลายคนเท่านั้น

2.5 โมเดลที่ 5 การจัดการความรู้แบบคู่ (KM Dyad) เป็นการฝึกหัดแลกเปลี่ยนและถ่ายโอนความรู้ระหว่างสมาชิกกับคู่ของสมาชิก ใช้การสื่อสารแบบหนึ่งต่อหนึ่งในห้องสนทนาของสมาชิกเท่านั้น

2.6 โมเดลที่ 6 การจัดการความรู้แบบกลุ่ม (KM Group) เป็นการสร้างสมรรถนะการสังสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพและผลิตเป็นผลงานการทำงานร่วมกัน ใช้การสื่อสารแบบหลายคนต่อหลายคนของกลุ่มเท่านั้น

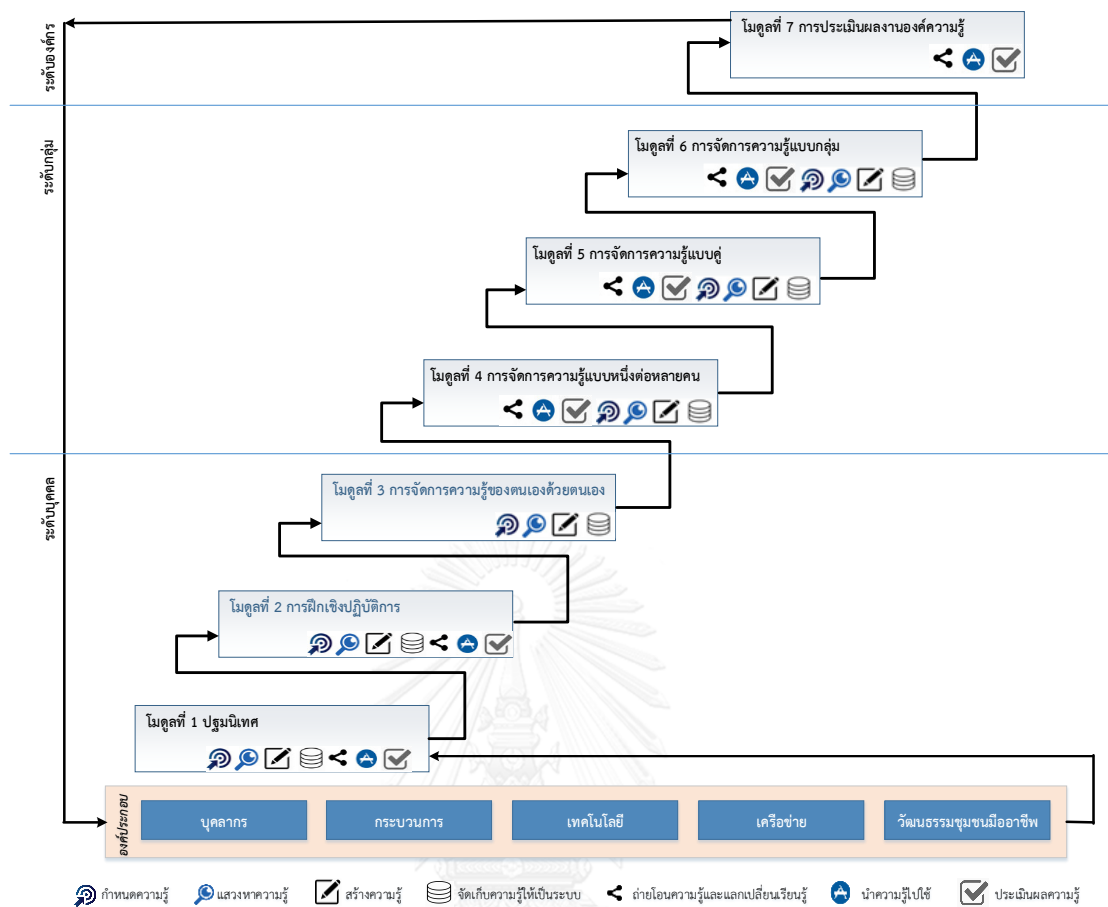
2.7 โมเดลที่ 7 การประเมินผลงานองค์ความรู้ (Evaluation) เป็นการประเมินผลงานการทำงานร่วมกันว่ามีลักษณะขององค์ความรู้ที่ปรับปรุงระบบงานใหม่ ใช้การสื่อสารแบบหลายคนต่อหลายคนเท่านั้น

**การออกแบบรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสังสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพฯ สำหรับข้าราชการพลเรือน**

การออกแบบรูปแบบฯ ประกอบด้วย กิจกรรมการพัฒนา 2 ส่วน คือ กิจกรรมการพัฒนาในห้องเรียน และกิจกรรมการพัฒนาผ่านสื่อสังคม โดยโมเดลที่ 1-2 เป็นกิจกรรมการพัฒนาในห้องเรียน และโมเดลที่ 3-7 เป็นกิจกรรมการพัฒนาผ่านสื่อสังคม

นอกจากนี้สามารถแบ่งระดับการจัดการความรู้ในรูปแบบฯ ดังนี้ การจัดการความรู้ระดับบุคคล ในโมเดลที่ 1-3 คือ การจำลองการจัดการความรู้ระดับบุคคล การจัดการความรู้ระดับกลุ่ม ในโมเดลที่ 4-6 เป็นการจำลองการจัดการความรู้ในระดับกลุ่ม และการจัดการความรู้ในระดับองค์กร ในโมเดลที่ 7 เป็นการจำลองการจัดการความรู้ในระดับองค์กร





ภาพที่ 42 รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน

คำอธิบายรายละเอียดของรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน

รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน ประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก ได้แก่ องค์ประกอบ ขั้นตอน และการประเมินผล ดังต่อไปนี้

## 1. องค์ประกอบของรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน



ภาพที่ 43 องค์ประกอบของรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน

องค์ประกอบของรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ บุคลากร กระบวนการ เทคโนโลยี เครือข่าย และวัฒนธรรมชุมชนมีอาชีพ โดยมีรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้

### 1. บุคลากร (Personnel)

บุคลากร หมายถึง บุคลากรที่มีบทบาทในการจัดการความรู้ ช่วยในการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมตามกระบวนการ

จุดเริ่มต้นการพัฒนาบุคลากรในองค์กรมีความสำคัญอันดับแรก องค์ประกอบในส่วนนี้กล่าวถึงบทบาทของบุคลากร ที่จะมีส่วนในการสร้างการมีส่วนร่วมในกิจกรรม บรรทัดฐาน คุณค่า และทัศนคติที่เป็นปัจจัยสำคัญในสนับสนุนวัฒนธรรมชุมชนมีอาชีพในลำดับต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 บทบาทของสมาชิก เนื่องจากสมาชิกของกลุ่มล้วนแล้วแต่มีประสบการณ์แตกต่างกัน และมีความสามารถเฉพาะในการสร้างความรู้ ต้องยอมรับการจัดการความรู้ เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาด้วยความปรารถนาที่จะเรียนรู้อย่างแรงกล้า สร้างโอกาสในการเรียนรู้ และยอมรับการใช้

เทคโนโลยีสารสนเทศ สมาชิกต้องมีความตั้งใจสูง และยอมรับวิธีการจัดการความรู้ รวมถึงสิ่งกระตุ้น การเรียนรู้ที่ผู้สอนมอบให้ นอกจากนี้ สมาชิกต้องมีทัศนคติการแบ่งปันความรู้ มีความยินดีในการ แลกเปลี่ยนความรู้กับบุคคลอื่น มีการประนีประนอม และมีความไว้วางใจระหว่างสมาชิกคนอื่นๆ

จุดสำคัญของการเรียนรู้ในการเรียนรู้ร่วมกัน คือ การบรรจบกันทางปัญญา ซึ่งเป็นการสร้างความรู้ให้กันและกัน การบรรจบกันจะช่วยให้สมาชิกได้พัฒนาหลักการคิดของตนเองกับสมาชิกกลุ่ม ผ่านการแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติงาน ด้วยกระบวนการทางวิทยาศาสตร์และการพัฒนาด้วยตนเอง

1.2 บทบาทของผู้สอน ผู้สอนมีบทบาทเป็นทั้งภัณฑารักษ์และผู้ดูแล โดยมีรายละเอียดดังนี้

(1) ภัณฑารักษ์ (Curator) โดยลักษณะของภัณฑารักษ์ ประกอบด้วย

- เป็นผู้เชี่ยวชาญที่จะชี้ช่องว่างระหว่างความรู้ เพื่อให้สมาชิกสามารถสร้าง สืบค้น และเชื่อมต่อกับความรู้ได้ด้วยตนเอง บทบาทภัณฑารักษ์ของผู้สอนต้องยอมรับความเป็นอิสระของ สมาชิก และเข้าใจอุปสรรคในการสำรวจข้อมูล และสืบค้นข้อมูลของสมาชิก

- เป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในความรู้ตามความเหมาะสมของสมาชิกแต่ละคน ด้วยการวางเงื่อนไขให้สมาชิกเกิดการเรียนรู้ ช่วยให้สมาชิกเกิดการเชื่อมต่อกับความรู้ ในขณะเดียวกันผู้สอน จำเป็นต้องเข้าใจเนื้อหาการเรียนรู้เป็นอย่างดี เพราะผู้สอนไม่ได้มีบทบาทเป็นศูนย์กลางในชั้นเรียน แบบดั้งเดิมอีกต่อไป

- เป็นผู้ที่สร้างสมดุลให้กับความเป็นอิสระของสมาชิกแต่ละคน โดยผู้สอนตีความ ความคิดเห็นและทำให้สมาชิกได้สำรวจความรู้ต่างๆ ด้วยตนเอง และผู้สอนมีบทบาทที่สร้างการมีส่วนร่วมและสร้างเป็นพันธะสัญญากับแนวคิดหลักของ course ขณะที่ในบริบทการเรียนรู้ ผู้สอนทำหน้าที่จัดองค์ประกอบสำคัญให้สมาชิกต้องเผชิญตลอด course คือ ผู้สอนต้องพูดคุยกับสมาชิกให้ แสดงความคิดเห็นโดยโพสต์สื่อสังคมของสมาชิก และนำความคิดเห็นนั้นมาอภิปรายในกระดาน เพื่อ สะท้อนความเห็นส่วนตัวของสมาชิกและสร้างความเข้าใจให้กับสมาชิกเพิ่มขึ้น ทำให้สมาชิกแสดง ความคิดเห็นร่วมกันเพิ่มขึ้น ท้ายสุดผู้สอนจะเป็นผู้เริ่มสะท้อนให้สมาชิกสามารถสร้างเป็นองค์ความรู้ ร่วมกัน

(2) ผู้ดูแล (Concierge) ผู้สอนจะช่วยให้สมาชิกให้เข้าถึงแหล่งข้อมูลหรือโอกาสในการเรียนรู้ที่สมาชิกอาจจะไม่ได้นึกถึง ผู้สอนต้องเสริมแรงสมาชิกในทุกครั้งที่มีโอกาสเพื่อเอื้อให้เกิด การเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสม ผู้สอนต้องอำนวยความสะดวกให้สมาชิกเข้าถึงแหล่งข้อมูลอย่างรวดเร็ว ดังนั้นการออกแบบการเรียนการสอนต้องเปิดโอกาสในการสำรวจและให้ผู้สอนเป็นเสมือนผู้นำที่่ยวที่จะพาสมาชิกสำรวจข้อมูลต่างๆ ผู้สอนยังสามารถให้คำแนะนำและอนุญาตให้สมาชิกสำรวจความรู้ได้ด้วยตนเอง บทบาทของผู้ดูแลต้องสร้างแหล่งการเรียนรู้ให้สมาชิกเกิดเป็นความคิดหลักและแนวคิด ภายในขอบเขตที่ดูแล ดังนั้น แนวทางของผู้สอนที่จะใช้ในการดูแลสมาชิก จะใช้กระบวนการสร้างให้

กลุ่มเกิดการก่อตัวขึ้น ในขณะที่การดำเนินไปของกลุ่มค่อนข้างซับซ้อน จึงต้องมีกฎเกณฑ์ที่เป็นที่ยอมรับ เพื่อสนับสนุนให้เกิดการรวมกลุ่มเพื่อนให้ได้

(3) ผู้ประเมิน ผู้สอนต้องมีบทบาทเป็นผู้ประเมินและกำกับดูแล (Evaluators and Regulators) คือ เป็นผู้ที่ทำหน้าที่ตัดสินคุณภาพของการสะท้อนกลับขั้นตอนการปฏิบัติงานของสมาชิก เนื่องจากการสะท้อนกลับมีหลายระดับ โดยเฉพาะในระดับการสะท้อนกลับด้วยศาสตร์การสอน (Pedagogical Reflection) ซึ่งผู้สอนต้องเข้าถึงทฤษฎีและวิธีการนำไปปฏิบัติเป็นอย่างมาก เพื่อใช้ศาสตร์การสอนต่างๆ สะท้อนกลับให้สมาชิกเกิดการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ผู้สอนควรเป็นบุคคลในองค์กรที่นำรูปแบบไปใช้เพราะสามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถสร้างความเชื่อใจและไว้วางใจให้กับสมาชิก รวมทั้งได้รับการยอมรับจากสมาชิกมากขึ้น และเข้าใจลักษณะการทำงานของสมาชิกได้ดีกว่า

## 2. กระบวนการ (Process)

กระบวนการ หมายถึง รูปแบบ วิธีการดำเนินการหรือกิจกรรมจัดการความรู้ที่เป็นลำดับขั้นตอนเชื่อมโยงสัมพันธ์กันเพื่อทำให้เกิดการเรียนรู้ เกิดการปรับปรุง มีการไหลเวียนความรู้ที่เอื้อให้เกิดความสำเร็จในงานยิ่งขึ้น และนำไปสู่ผลงานตามเป้าหมาย โดยมีรายละเอียดดังนี้

แนวทางการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ กระบวนการในรูปแบบนี้ได้นำหลายกระบวนการมาใช้ และนำมาผสมผสานเป็นเนื้อเดียวกันสร้างเป็นปรัชญา ความเชื่อหลักในการสร้างขั้นตอนการพัฒนาสมรรถนะฯ ดังนี้ (1) กระบวนการจัดการความรู้ เป็นการปรับเปลี่ยนความรู้ที่ได้รับจากการทำงานประจำวันมาเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีขอบเขตของความรู้ 4 ข้อ คือ คุณภาพของความรู้ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่เกิดจากงานประจำ สร้างแรงจูงใจให้กับสมาชิก และผู้สนับสนุนด้านความรู้ โดยประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Effectiveness and Efficiency) คือ ระบบงานที่ทำให้สมาชิกสามารถทำงานด้วยวิธีการที่ถูกต้อง รวดเร็ว โดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า ประหยัด และบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ (2) กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม เป็นการเรียนรู้ของสมาชิกด้วยวิธีการเลือกรับรู้ สังเกตและเลียนแบบ เรียนรู้บรรทัดฐาน กฎระเบียบ แบ่งงานกันทำในกลุ่ม ตลอดจนสร้างเป็นผลงานที่เป็นตัวแทนของกลุ่มที่สามารถถ่ายทอดความรู้จากรุ่นสู่รุ่น (3) กระบวนการเครือข่ายชุมชนมืออาชีพ เป็นรูปแบบการสื่อสารแบบเครือข่าย ที่แพร่กระจายและขยายความรู้จนเกิดการบรรจบกันทางปัญญาโดยอาศัยสื่อสังคมเป็นช่องทางติดต่อสื่อสาร (4) กระบวนการสะท้อนกลับ เป็นการทบทวนความรู้ โดยการสะท้อนกลับจากใบบงาน การสะท้อนกลับของตนเอง จากเพื่อนสมาชิก ผู้สอน และเนื้อหาการเรียนรู้ออกมาเป็นผลงานของตนเอง (5) การบรรจบกันทางเขาวัวปัญญา เป็นกระบวนการพุทธิปัญญาที่เกิดขึ้นในการเรียนรู้แบบเครือข่าย จึงเป็นการเรียนรู้ร่วมกันผ่านการอภิปรายเพื่อสร้างความคิด เชื่อมต่อความคิด และก่อรูปเป็นเขาวัวปัญญาใหม่ ดังนั้น ผู้วิจัยจึง

นำกระบวนการต่างๆ มาออกแบบขั้นตอนเป็นลักษณะของโมดูลที่มีความต่อเนื่องของการพัฒนา เพื่อสร้างเป็นแนวทางการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

### 3. เทคโนโลยี (Technology)

เทคโนโลยี หมายถึง เครื่องมือเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของความรู้ในองค์กรให้เป็นความรู้ที่เกิดประโยชน์ต่อบุคลากรตามรูปแบบที่บุคลากรต้องการ ได้แก่ เทคโนโลยีด้านการติดต่อสื่อสาร เทคโนโลยีสนับสนุนการทำงานร่วมกัน และเทคโนโลยีสำหรับการจัดเก็บ เทคโนโลยีแบ่งออกเป็น 2 ส่วนก็คือ

3.1 เทคโนโลยีเป็นสื่อที่ใช้ในการสื่อสารความรู้ เป็นช่องทางการสื่อสารและจัดส่งความรู้ไปยังสมาชิก เพื่อใช้เป็นแหล่งที่ใช้แสวงหาความรู้ แลกเปลี่ยนความรู้ และเก็บรวบรวมความรู้ของสมาชิกกลุ่ม ความสะดวกต่อการใช้ ในรูปแบบนี้ใช้สื่อสังคมเป็นช่องทางการสื่อสารและจัดส่งความรู้

สื่อสังคม เป็นโครงสร้างระบบเครือข่ายที่เชื่อมโยงอย่างเป็นระบบ เพื่อแบ่งปันความรู้มีหน้าที่หลักในการเชื่อมต่อกับความรู้ ซึ่งความรู้อาจถูกจำกัดทางลักษณะทางภูมิศาสตร์ การใช้สื่อสังคมเป็นเครื่องมือเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของความรู้ในองค์กรให้เป็นความรู้ที่เกิดประโยชน์ต่อบุคคลในเวลาและรูปแบบที่บุคคลต้องการ

3.2 เทคโนโลยีในการจัดการเนื้อหา ที่จะนำใช้เป็นวิธีการแก้ปัญหา เนื่องจากโดยทั่วไปบุคคลจะใช้ความรู้ดั้งเดิมของตนเองแก้ปัญหาในการทำงานมากกว่าการใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องผ่านกระบวนการวิเคราะห์ก่อนนำไปใช้ ในรูปแบบนี้ใช้ใบงาน (Worksheet) ตารางการวิเคราะห์งาน (Conditional/ Consequential Matrix) แผนผังความคิด (Flowchart) และกระแสนงาน (Workflow)

- ใบงาน (Worksheet) เป็นเอกสารที่แสดงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้นถึงสิ้นสุด เป็นคู่มือแนะนำในการปฏิบัติงานให้กับสมาชิก ช่วยให้สมาชิกได้มีความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น

- ตารางการวิเคราะห์งาน (Conditional/Consequential Matrix) เป็นวิธีการแก้ปัญหด้วยการสร้างเมตริกซ์ที่เป็นตารางของหลักการ วัตถุประสงค์ ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และผลลัพธ์ที่ต้องการได้อย่างมีเหตุผล โดยสมาชิกจะใช้ตารางวิเคราะห์งานด้วยตรรกะและจัดลำดับความสำคัญเพื่อเขียนเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงานของตน

- แผนผังความคิด (Concept Mapping) เป็นขั้นตอนในช่วยให้สมาชิกก่อรูปความคิด โดยใช้การเชื่อมโยงกันของความคิด เหตุการณ์ และวัตถุที่มีการระบุรายละเอียด เพื่อสร้างเป็นภาพในการนำเสนอความคิดรวบยอดของตน เช่น ผังงาน (Flowchart)

- กระแสนงาน (Workflow) เป็นเครื่องมือที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการแก้ปัญหาการจัดการความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะบูรณาการเอกสารหรือเนื้อหาต่างๆ ไปใช้ในการแก้ปัญหา ซึ่งสามารถนำกระแสนงานไปถ่ายทอดยังสมาชิกอื่นได้อีก

ในระบบราชการเรียกตารางการวิเคราะห์งาน ผังงาน และกระแสนงานรวมกันว่า คู่มือการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure: SOP)

#### 4. เครือข่าย (Networking)

เครือข่าย หมายถึง รูปแบบการประสานงานของบุคคล กลุ่มหรือองค์กรที่มีแหล่งทรัพยากรเป็นของตนเอง มีเป้าหมาย มีวิธีการทำงาน และมีกลุ่มเป้าหมายของตนเอง หรือการรวมตัวของเครือข่ายขนาดเล็กที่มีปฏิสัมพันธ์และแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน เครือข่ายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ ได้แก่ กลุ่มเพื่อน โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1 กลุ่มเพื่อน (Peer) หมายถึง กลุ่มที่มีการสร้างความสัมพันธ์เป็นแบบสนับสนุนสมาชิกโดยการสร้างพันธะสัญญากับกลุ่ม และสร้างบรรยากาศในการทบทวนขั้นตอนในการปฏิบัติงานกับเพื่อน เนื่องจากความรู้ส่วนใหญ่ที่ได้สร้างขึ้นเกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์หรือการมีส่วนร่วม บทบาททางสังคม การขัดเกลาทางสังคม การประนีประนอม การเรียนรู้ทางสังคมทั้งการเรียนรู้ด้วยการสังเกตและการเลียนแบบ พลวัตทางสังคม และการพัฒนาความสัมพันธ์ในกลุ่มสมาชิก สร้างความสัมพันธ์จากเพื่อนช่วยเพื่อนเพื่อเชื่อมต่อเป็นเครือข่ายและเป็นแรงขับเคลื่อนในการเข้าใช้สื่อสังคมอีกทางด้วย ตามแนวคิดความแข็งแกร่งของความสัมพันธ์แบบหลวมๆ (Strength of weak ties) อธิบายว่า ความเข้มแข็งของเครือข่ายอาจเกิดจากเครือข่ายแบบเปิดที่มีลักษณะความสัมพันธ์แบบหลวมๆ เพราะสามารถเชื่อมโยงไปยังนอกเครือข่ายได้ง่ายมากกว่าเครือข่ายแบบปิดที่มีลักษณะความสัมพันธ์ที่แน่นมากกว่า ตัวอย่างเช่น กลุ่มเพื่อนของสมาชิกมีการแบ่งปันความรู้และโอกาสแสดงความคิดเห็นระหว่างกันน้อย ดังนั้นจึงทำให้สมาชิกในกลุ่มมักสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มอื่นๆ ทั้งที่มีความสัมพันธ์น้อยกว่า เพราะเอื้อต่อการนำความรู้ใหม่จากภายนอกกลุ่มเข้ามาในเครือข่ายได้ง่ายกว่า และสมาชิกจะเป็นผู้ตัดสินใจเลือกว่าจะสื่อสารความรู้กลับไปยังกลุ่มคนวงใน (Strong Ties-Inner Group) หรือสื่อสารความรู้ขึ้นกับกลุ่มคนวงนอกแทน (Weak Ties)

4.2 การทำงานร่วมกันกับเพื่อน คือ สมาชิกจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กันในการวางแผนกิจกรรม การแบ่งงาน การอธิบาย การชี้แจง การสาธิต การให้ข้อมูลและความคิดเห็น การทำงานร่วมกัน การประยุกต์ใช้ความรู้หรือเครื่องมือ การประเมินและนำไปสู่รายละเอียดของประเด็นปัญหา และอื่นๆ ซึ่งทำให้มีผลลัพธ์เป็นผลงานการทำงานร่วมกัน

4.3 ผู้ใช้ความรู้ในการทำงาน (Knowledge Worker) กลุ่มเพื่อนจำเป็นจะต้องแบ่งงานกันให้สมาชิกได้ทำหน้าที่ต่างๆ โดยกลุ่มจะทำการกำหนดบทบาท กำหนดหน้าที่ และกำหนดระเบียบกฎเกณฑ์ กำหนดขอบเขตพฤติกรรมของสมาชิกที่กลุ่มยอมรับได้ และมีภาระงานในการสร้างกลุ่มสมาชิกทั้งหมดจะต้องรับผิดชอบในการควบคุมดูแลแต่ละส่วนของกระบวนการจัดการความรู้ ทั้งบทบาท ตัวแทน (Agent) นักแสวงหา (Nomad) นักวิเคราะห์ (Analysts) ผู้ดูแล (Keeper) ที่จะต่างก็มีบทบาทที่โดดเด่นตามขั้นตอนการจัดการความรู้ SECI Model ของ Nonaka and Takeuchi

(1995) ทำให้เกิดการพัฒนาและปลดล็อกศักยภาพของแต่ละบุคคล แต่ละกลุ่ม โดยเปิดช่องว่างให้สมาชิกได้มีการอภิปรายร่วมกันในการระดมสมอง

#### 5. วัฒนธรรมชุมชนมืออาชีพ (Professional Community Culture)

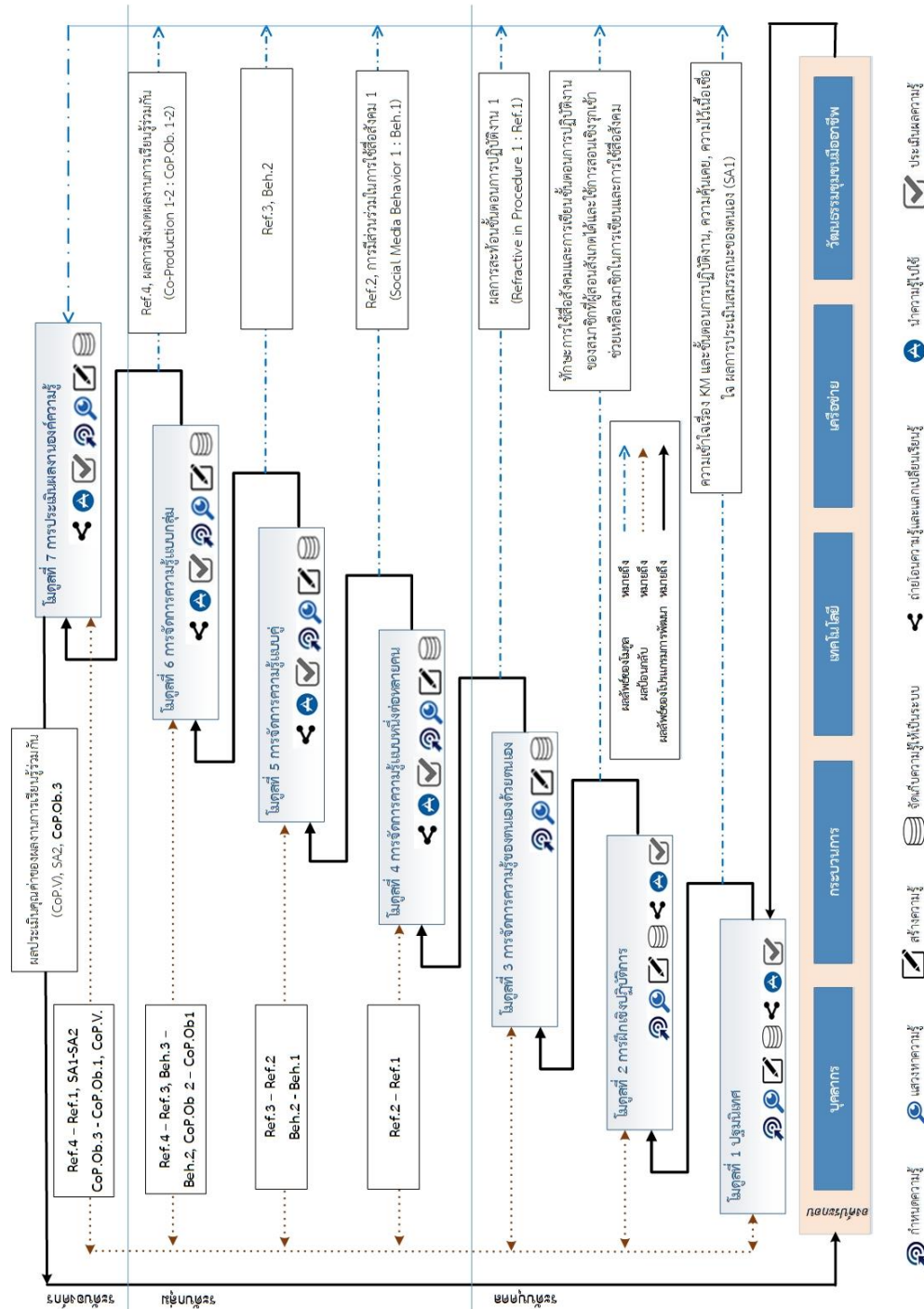
วัฒนธรรมชุมชนมืออาชีพ หมายถึง วัฒนธรรมด้านความรู้ในการสร้างแรงจูงใจ ความไว้วางใจ และความรู้สึกผูกพัน เพื่อสร้างผลงานการเรียนรู้ร่วมกันที่มีพื้นฐานจากการแลกเปลี่ยนและถ่ายโอนความรู้ระหว่างสมาชิก

5.1 วัฒนธรรมเป็นความร่วมมือกัน กลุ่มมีการสื่อสารร่วมกันโดยมีทัศนคติที่ดีในการเรียนรู้ มีการประนีประนอมกัน มีความไว้วางใจระหว่างสมาชิกในกลุ่ม มีการยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน เชื่อมมั่นในพื้นฐานของความรู้ที่สมาชิกมีจนประสบความสำเร็จ สมาชิกมีความยินดีในการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันและมีสมาชิกที่ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางความรู้ โดยกลุ่มมีข้อตกลงทั่วไป คือ ความตระหนักถึงสมรรถนะฯ ให้สมาชิกมีอิสระในทางความคิด และสมาชิกสามารถตัดสินใจได้เอง มีแลกเปลี่ยนความรู้ นอกจากนี้ วัฒนธรรมยังมีทิศทางที่เน้นการปรับปรุงความรู้ของสมาชิก เน้นสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกด้วยกัน และเน้นการตรวจสอบโครงสร้างทางวัฒนธรรมที่มีอยู่ว่าสามารถสนับสนุนและเสริมสร้างความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี

5.2 วัฒนธรรมเป็นการสร้างสภาพแวดล้อม ทั้งด้านกฎระเบียบและด้านวัฒนธรรมความรู้ เพราะประสิทธิภาพของการจัดการความรู้ไม่สามารถเกิดขึ้นโดยปราศจากพฤติกรรม วัฒนธรรม และการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับกลุ่ม เป้าหมายเฉพาะ คือ การสร้างสิ่งแวดล้อมซึ่งสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยความสมัครใจ โดยมุ่งความสนใจไปที่การจัดการให้เกิดวัฒนธรรมแบบเปิดกว้างและการสร้างความรู้ จึงควรมีวัฒนธรรมในการสร้างแรงจูงใจ และความรู้สึกผูกพัน การกระจายอำนาจตัดสินใจในการทำงาน ความไว้วางใจ และความนับถือภายในกลุ่ม ก่อนที่สมาชิกจะเริ่มมีส่วนร่วมด้วยตัวของเขาเองในการพัฒนา การแลกเปลี่ยน และการใช้ความรู้ นั้น กลุ่มจำเป็นต้องมีวัฒนธรรมของที่สนับสนุนให้บุคคลอื่นนับถือ และเชื่อมั่นในพื้นฐานของความรู้ที่สมาชิกมี รวมถึงวิถีทางที่ทำให้สมาชิกสามารถถ่ายทอดความรู้ไปใช้ประโยชน์แก่กลุ่มออกมาเป็นองค์ความรู้ที่เกิดจากการทำงานร่วมกัน

5.3 องค์ความรู้ในการทำงานร่วมกัน เป็นองค์ความรู้ที่สมาชิกคิดค้น ริเริ่ม สร้างสรรค์ความรู้เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ทำให้เกิดความพร้อมนำมาใช้ได้ทันการณ์ ทั้งที่เป็นระบบงาน ทั้งที่อยู่ในรูปผลิตภัณฑ์หรือบริการ ดังนั้นเมื่อเกิดขึ้นตอนในการปฏิบัติงานที่ดีก็จะมีองค์ความรู้ในการทำงานมากขึ้น เพราะสมาชิกแต่ละคนต่างมีคุณค่าในตัวเองซึ่งจะผูกพันกับผลงานของกลุ่ม ดังนั้นเมื่อกลุ่มประสบความสำเร็จสมาชิกกลุ่มก็จะสะท้อนออกมาเป็นความภูมิใจ และคุณค่าในตัวเองของสมาชิกกลุ่มก็จะเพิ่มขึ้นตามความสำเร็จนั้นอีกด้วย สมาชิกกลุ่มจะพัฒนาอัตลักษณ์ของตนเองไปตามชุมชนและสังคมที่ตนอาศัย หรือสมาชิกกลุ่มจะสร้างตัวตนขึ้นมาจากกลุ่มที่ตนได้ทำงานอยู่โดยการสร้างองค์ความรู้เพื่อถ่ายทอดต่อไปจากรุ่นสู่รุ่น

การประเมินผลในรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสังเคราะห์ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน



ภาพที่ 44 แบบวัด เครื่องมือ และตัวแปรที่วัดเพื่อการพัฒนาในแต่ละโมดูล



วิธีการประเมินผลในรูปแบบๆ นี้ ใช้แบบวัด เครื่องมือ และตัวแปรที่วัดเพื่อการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน ประกอบด้วย

(1) แบบประเมินตนเองด้านสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ เป็นการทดสอบก่อนและหลังการพัฒนา ในโมดูลที่ 1, 7 ได้ผลลัพธ์เป็นผลการประเมินตนเองก่อนการพัฒนา (Self-assessment: SA1, 2) ใช้วัดความตระหนักในตนเองของสมาชิกด้านสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

(2) แบบประเมินการสะท้อนกลับการปฏิบัติงานของตนเอง ใช้ทดสอบซ้ำ 4 ครั้งโดยเพิ่มงานในใบงานขึ้นในแต่ละครั้ง ใช้วัดในโมดูลที่ 3, 4, 5, 6.1 ได้ผลลัพธ์เป็นผลการสะท้อนกลับการปฏิบัติงาน (Reflection in Procedure: Ref.1, 2, 3, 4) ใช้วัดการสะท้อนกลับ และการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

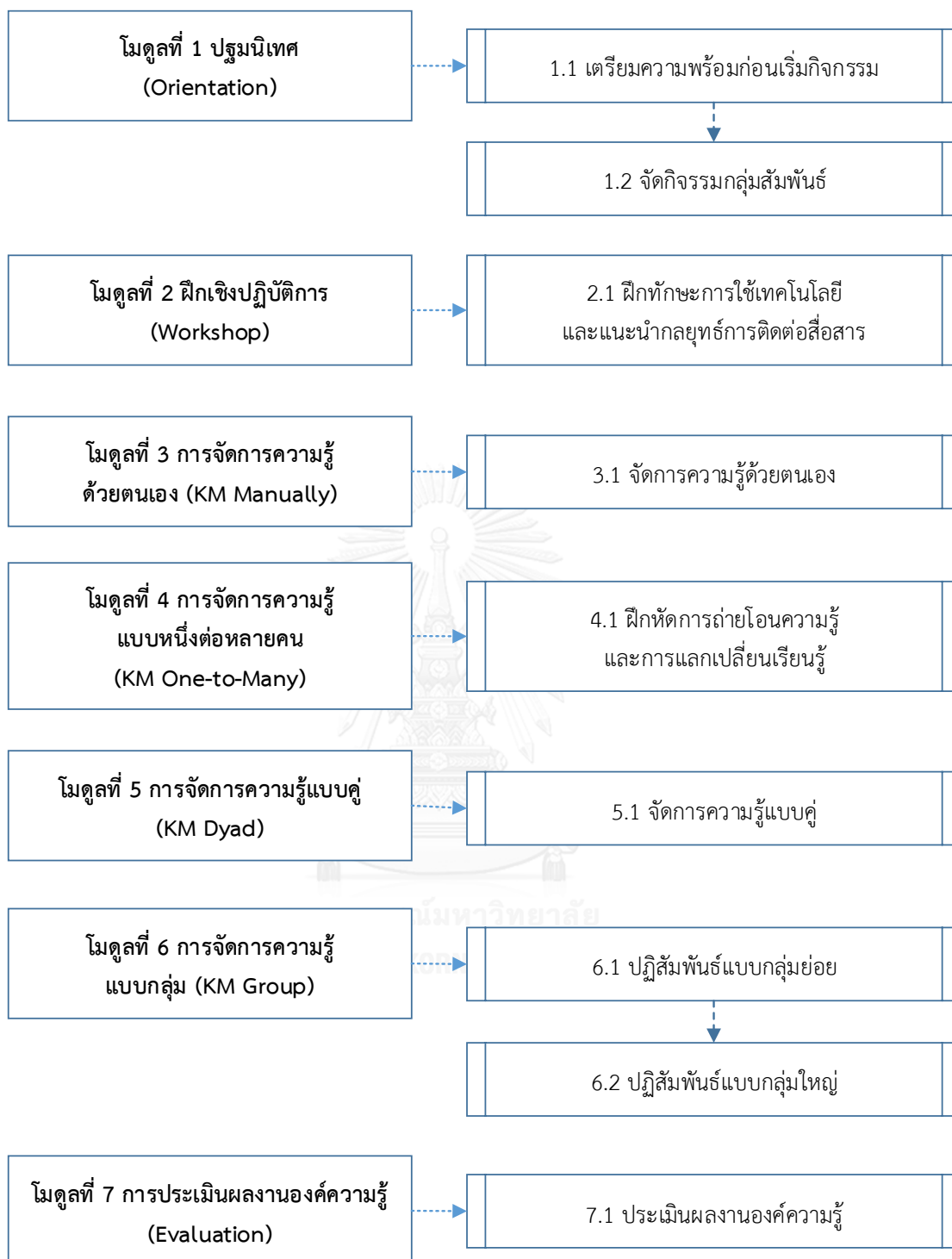
(3) แบบบันทึกพฤติกรรมการใช้สื่อสังคม ใช้ทดสอบซ้ำ 3 ครั้ง ในโมดูลที่ 4, 5, 6.1 ได้ผลลัพธ์เป็นการมีส่วนร่วมในการใช้สื่อสังคมของสมาชิก (Social Media Behavior: Beh.1, 2, 3) ใช้วัดปฏิสัมพันธ์และการมีส่วนร่วม (Interaction - Participant)

(4) แบบสังเกตผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน ใช้ทดสอบซ้ำ 3 ครั้ง ในโมดูลที่ 6.1, 6.2, 7 ได้ผลลัพธ์เป็นผลการสังเกตผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน (Co-production Observation: CoP.Ob 1, 2, 3) ใช้วัดองค์ความรู้ที่สมาชิกร่วมกันสร้าง

(5) แบบประเมินคุณค่าของผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน ใช้ทดสอบครั้งเดียวในโมดูลที่ 7 ได้ผลลัพธ์เป็นผลการประเมินคุณค่าของผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน (Co-production Value: CoP.V.) ใช้วัดคุณค่าขององค์ความรู้ที่สมาชิกในกลุ่มร่วมกันสร้าง

**2. ขั้นตอนการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน**

แบ่งออกเป็น 7 ขั้นตอน ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้



ภาพที่ 45 ขั้นตอนการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริม  
สมรรถนะการสังสรรค์ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน

ตารางที่ 98 แผนกำกับกิจกรรม การจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสื่อสารสังคม  
เครือข่ายในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน

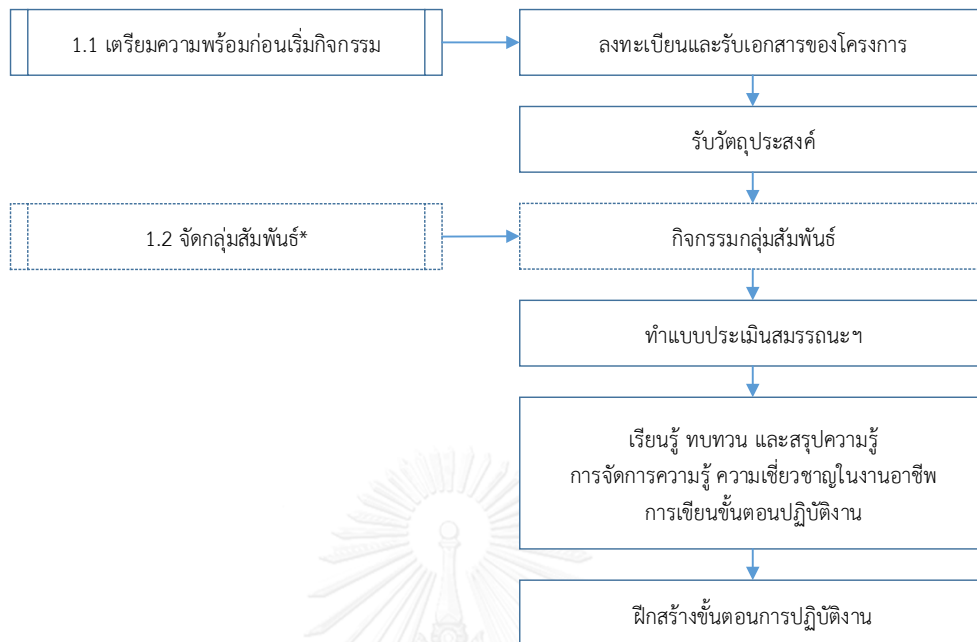
โมดูล	ขั้นตอนย่อย	รายละเอียดกิจกรรม	เครื่องมือ	การประเมินผล	ผลลัพธ์
1. ปฐมนิเทศ (6 ชั่วโมง)	1.1 เตรียมความพร้อม	กิจกรรมการพัฒนา เป็นกิจกรรมภาคเ็นห้องเรียน 1) สมาชิกลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรม รับแบบประเมินสมรรถนะการสื่อสารสังคมเครือข่ายอยู่ในงานอาชีพ เอกสารวิเคราะห์ เอกสารการจัดการความรู้ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และคู่มือการจัดการจัดการความรู้ด้วยสื่อสังคมสำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพ 2) สมาชิกรับข้อมูลวัตถุประสงค์ ภารกิจกรม ขั้นตอนและกระบวนการประเมินผล ต่อจากนั้นให้สมาชิกแนะนำตนเองกับสมาชิกกลุ่ม (1 ชม.) 3) กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์* ขึ้นอยู่กับ ความคุ้นเคย อายุของสมาชิก หน้าที่ ความรับผิดชอบของสมาชิก และพื้นที่จัดกิจกรรม (1 ชม.) 4) สมาชิกทำแบบประเมินสมรรถนะการสื่อสารสังคมเครือข่ายในงานอาชีพก่อนเริ่มกิจกรรม 5) สมาชิกเรียนรู้บทบาท และสรุปความรู้ เรื่อง การจัดการความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และฝึกสร้างผลงานเชื่อมโยงงานที่ปฏิบัติเป็นประเด็นสำคัญบนกระดานการ KM (3 ชม.) 6) สมาชิกเรียนรู้บทบาท และสรุปความรู้ เรื่อง การเขียนขั้นตอนปฏิบัติงาน และฝึกสร้างขั้นตอนการปฏิบัติงานด้วยเทคนิคการเขียน Flowchart (1 ชม.)	1. แบบประเมินตนเองด้านสมรรถนะการสื่อสารสังคมเครือข่ายอยู่ในงานอาชีพ และการบรรยายและยกตัวอย่าง 2. ใบงานที่ 1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานของตนเอง 3. คู่มือการจัดการความรู้ และคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน	1. ผู้เรียนทำการประเมินตนเองก่อนการเขียน 2. ผู้สอนเข้าไปสังเกตสมาชิกในการเขียนใบงาน และสร้างความรู้ เข้าใจเรื่อง “การจัดการความรู้” และ “ขั้นตอนการปฏิบัติงาน”	1. ผลการประเมินตนเองก่อนการพัฒนา (SA1) 2. สมาชิกเข้าใจเรื่อง “การจัดการความรู้” และ “ขั้นตอนการปฏิบัติงาน”
	*1.2 จัดกลุ่มสัมพันธ์	เป็นกิจกรรมที่สอดแทรกในกิจกรรมเตรียมความพร้อม เพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับการจัดการจัดการกิจกรรม กรณีสมาชิกที่เข้าร่วมกิจกรรมมีความแตกต่างกันมาก 1) ผู้สอนดำเนินการจัดกลุ่มสัมพันธ์ โดยให้สมาชิกแนะนำตัว 2) สร้างความสัมพันธ์และความคุ้นเคยระหว่างสมาชิก 3) ผู้สอนสรุปสาระสำคัญในการเรียนรู้	4. กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เช่น บัตรคำ บทบาทสมมติ การระดมสมอง	3. ผู้สอนสังเกตสมาชิกว่าสามารถสร้าง ความคุ้นเคยและความไว้วางใจกันระหว่างสมาชิก	3. สมาชิกมีความคุ้นเคยและความไว้วางใจกันระหว่างสมาชิก
2. การฝึกปฏิบัติการ (6 ชั่วโมง)	2.1 ฝึกทักษะการให้เทคโนโลยี และแนะนำกลยุทธการติดต่อสื่อสาร	กิจกรรมการพัฒนา เป็นกิจกรรมภายในห้องเรียน โดยเน้นประสบการณ์จริงในการทดลองใช้งาน 1) สมาชิกได้รับข้อมูลแนวทางพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารเครือข่าย และคู่มือการใช้เครื่องมือสื่อสารสังคม 2) สมาชิกเรียนรู้และทดลองใช้งานเครื่องมือสำหรับการทำงานที่กิจกรรมในสื่อสังคม เช่น โพสต์งาน ห้องสนทนา การจัดเก็บแหล่งข้อมูล เป็นต้น (2 ชม.) 3) สมาชิกฝึกทักษะแสดงความคิดเห็น ฝึกทักษะการใช้ห้องสนทนา โพสต์งานและโพสต์ลิงค์ แหล่งข้อมูลที่ได้สืบค้น (1 ชม.)	1. คู่มือการใช้เครื่องมือสื่อสารสังคม และกฎกติกาในแต่ละโมดูล 2. ผู้สอนใช้เครื่องมือสื่อสารสังคม และกฎกติกาในแต่ละโมดูล	1. ผู้สอนตรวจสอบความเข้าใจในการใช้งานเครื่องมือสื่อสารสังคม และกฎกติกาในแต่ละโมดูล	1. สมาชิกมีความเข้าใจในการใช้สื่อสังคม และกฎกติกาในแต่ละโมดูล

โมดูล	ขั้นตอนย่อย	รายละเอียดกิจกรรม	เครื่องมือ	การประเมินผล	ผลลัพธ์
3. การจัดการ ความขัดแย้ง ตนเอง ด้วย ตนเอง (5-7 วัน)	3.1 จัดการ ความขัดแย้ง ตนเอง	<p>ฝึกทดลองการใช้เครื่องมือสื่อสารในแต่ละโมดูล โดยมีลักษณะการสื่อสารแบบหนึ่งต่อหนึ่งและแบบกลุ่ม (1 ชม.)</p> <p>4) สมาชิกเรียนรู้ทักษะการใช้สื่อสังคม และทบทวนกฎกติกาในการดำเนินกิจกรรมเรียนรู้ร่วมกัน (1 ชม.)</p> <p>5) นำใบงานที่ 1 ขึ้นต่อมการปฏิบัติงานของตนเอง จากโมดูลที่ 1 ส่งงานในสื่อสังคม (1 ชม.)</p> <p>กิจกรรมการพัฒนา เป็นกิจกรรมการพัฒนาผ่านสื่อสังคม</p> <p>1) ผู้สอนแจ้งวัตถุประสงค์การเรียนรู้ให้สมาชิกทราบ และทบทวนกฎกติกาในการดำเนินกิจกรรมให้สมาชิกได้รับร่วมกัน (1 ชม.)</p> <p>2) ผู้สอนมอบหมายงานกับสมาชิก ให้สมาชิกเป็นผู้เขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานของตนเองที่ต้องการปรับปรุง และสมาชิกต้องค้นหาข้อมูลคำตอบได้อย่างอิสระตามหัวข้อที่ได้รับมอบหมาย เช่น กำหนดวัตถุประสงค์หรือผลลัพธ์ที่ต้องการ (5-7 วัน)</p> <p>ผู้สอนสามารถแนะนำตัวอย่างแหล่งข้อมูลในการเรียนรู้ให้สมาชิกได้ แลหลังรวบรวมข้อมูล สมาชิกสามารถสื่อสารกับผู้สอนได้คนเดียวก่อนหน้านั้น เพื่อขอคำแนะนำในห้วงสนทนา โดยใช้การสื่อสารแบบหนึ่งต่อหนึ่ง (ตลอดโมดูล)</p> <p>ผู้สอนจะอธิบายรายละเอียดกระบวนการในการดำเนินกิจกรรมที่สมาชิกจะต้องปฏิบัติ เช่น ลักษณะการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน การส่งงานโดยการโพสต์</p> <p>3) สมาชิกส่งงานโดยโพสต์ ใบงานที่ 2 ขึ้นต่อมการปฏิบัติงานมาตรฐานของตนเอง ตามเวลาที่กำหนด และโพสต์ถึงคั้งของแหล่งข้อมูลที่ได้สืบค้นไว้</p> <p>4) ผู้สอนประเมินใบงานที่ 2 ขึ้นต่อมการปฏิบัติงานมาตรฐานของตนเองของสมาชิก เป็นการสะท้อนกลับกับการปฏิบัติงานครั้งที่ 1 ของสมาชิกด้วยเกณฑ์การประเมินการสะท้อนกลับและแบบประเมินการสะท้อนกลับกับการปฏิบัติงานของตนเอง</p>	<p>1. ใบงานที่ 2 ขึ้นต่อมการปฏิบัติงานมาตรฐานของตนเอง</p> <p>2. แบบประเมินการสะท้อนกลับกับการปฏิบัติงานของตนเองสะท้อนกลับกับการปฏิบัติงานของตนเอง</p>	<p>1. ผู้สอนใช้เกณฑ์การประเมินการสะท้อนกลับกับการปฏิบัติงานของคนให้คะแนนใบงาน</p>	<p>1. ผลการสะท้อนกลับกับการปฏิบัติงาน (Ref.1)</p>
4. การจัดการ ความขัดแย้ง ต่อหลายคน (5-7 วัน)	4.1 ฝึกจัดการ ถ้อยแถลงความ และการ แลกเปลี่ยน เรียนรู้	<p>กิจกรรมการพัฒนา เป็นกิจกรรมการพัฒนาผ่านสื่อสังคม</p> <p>1) ผู้สอนแจ้งวัตถุประสงค์การเรียนรู้ให้สมาชิกทราบ และทบทวนกฎกติกาในการดำเนินกิจกรรมให้สมาชิกได้รับร่วมกัน (1 ชม.)</p> <p>2) ผู้สอนให้สมาชิกอ่านขั้นตอนการปฏิบัติงานของสมาชิกทุกคนในกลุ่มที่ละคน (1 วัน)</p>	<p>1. ใบงานที่ 3 ทบทวนการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานของตนเอง</p> <p>2. แบบประเมินการสะท้อนกลับกับการปฏิบัติงานของตนเอง</p>	<p>1. ผู้สอนใช้เกณฑ์การประเมินการสะท้อนกลับกับการปฏิบัติงานของคนให้คะแนนใบงาน</p>	<p>1. ผลการสะท้อน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 2 (Ref.2)</p>

โมดูล	ขั้นตอนย่อย	รายละเอียดกิจกรรม	เครื่องมือ	ภาพประเมินผล	ผลลัพธ์
		<p>3) ผู้สอนให้สมาชิกสามารถแสดงความคิดเห็น และโต้ตอบกับสมาชิกได้ รวมถึงขอความช่วยเหลือจากสมาชิกอื่นๆ โดยใช้การสื่อสารแบบหนึ่งต่อหลายคนเท่านั้น (1 วัน)</p> <p>4) ผู้สอนให้สมาชิกเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานของตนเองใหม่อีกครั้ง สมาชิกส่งงานโดยโพสต์ใบงานที่ 3 ตามเวลาที่กำหนด และโพสต์ลิงค์ของแหล่งข้อมูลที่ได้สืบค้นไว้ (5 วัน)</p> <p>5) ผู้สอนประเมินใบงานที่ 3 ของสมาชิก เป็นการสะท้อนกลับกับการปฏิบัติงานครั้งที่ 2 ของสมาชิก ด้วยแบบประเมินการสะท้อนกลับกับการปฏิบัติงานของตนเอง และแบบบันทึกพฤติกรรมการใช้สื่อสังคม</p>	<p>3. เกณฑ์การประเมินการสะท้อนกลับกับการปฏิบัติงานของตนเอง</p> <p>4. แบบบันทึกพฤติกรรมการใช้สื่อสังคม</p> <p>5. สูตรการประเมินพฤติกรรมการใช้สื่อสังคม **</p>	<p>2. ผู้สอนใช้สูตรในการประเมินพฤติกรรมการใช้สื่อสังคม **</p>	<p>2. การมีส่วนร่วมในการใช้สื่อสังคม (Beh.1)</p>
5. การจัดการความรู้แบบคู่ (5-7 วัน)	5.1 จัดการความรู้แบบคู่	<p>กิจกรรมการพัฒนา เป็นกิจกรรมการพัฒนาผ่านสื่อสังคม</p> <p>1) ผู้สอนแจ้งวัตถุประสงค์การเรียนรู้ให้สมาชิกทราบ และทบทวนกฎกติกาในการดำเนินกิจกรรมให้สมาชิกได้รับรู้ร่วมกัน ตามมาด้วยการที่ผู้สอนแบ่งกลุ่มสมาชิกโดยให้จับคู่กันตามอิสระ (1 ชม.)</p> <p>2) ผู้สอนให้สมาชิกแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อสร้างสื่อขั้นตอนการปฏิบัติงานแบบย่อของตนเองระหว่างคู่ของตนเอง และช่วยกันแก้ปัญหาในห้วงสนทนาเท่านั้น (ใช้การสื่อสารแบบย่อของผู้สอนเขียนสื่อขั้นตอนการปฏิบัติงานแบบย่อของตนเองใหม่อีกครั้ง (2-3 วัน)</p> <p>3) ผู้สอนให้สมาชิกเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานของตนเองใหม่อีกครั้ง สมาชิกส่งงานโดยโพสต์ใบงานที่ 4 ผู้สอนใช้ขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานแบบย่อตามเวลาที่กำหนด และโพสต์ลิงค์ของแหล่งข้อมูลที่ได้สืบค้นไว้ (2-3 วัน)</p> <p>4) ผู้สอนประเมินใบงานที่ 4 ผู้สอนใช้ขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานแบบย่อของสมาชิก เป็นการสะท้อนกลับกับการปฏิบัติงานครั้งที่ 3 ของสมาชิก ด้วยแบบประเมินการสะท้อนกลับกับการปฏิบัติงานของตนเอง และแบบบันทึกพฤติกรรมการใช้สื่อสังคม</p>	<p>1. ใบงานที่ 4 ผู้สอนใช้ขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานแบบย่อ</p> <p>2. แบบประเมินการสะท้อนกลับกับการปฏิบัติงานของตนเอง</p> <p>3. เกณฑ์การประเมินการสะท้อนกลับกับการปฏิบัติงานของตนเอง</p> <p>4. แบบบันทึกพฤติกรรมการใช้สื่อสังคม</p> <p>5. สูตรการประเมินพฤติกรรมการใช้สื่อสังคม</p>	<p>1. ผู้สอนใช้เกณฑ์การประเมินการสะท้อนกลับกับการปฏิบัติงานของตนเอง</p> <p>2. ผู้สอนใช้สูตรในการประเมินพฤติกรรมการใช้สื่อสังคม</p>	<p>1. ผลการสะท้อนกลับขั้นตอนการปฏิบัติงาน 3 (Ref.3)</p> <p>2. การมีส่วนร่วมในการใช้สื่อสังคม (Beh.2)</p>
6. การจัดการความรู้แบบกลุ่ม	6.1 การจัดการความรู้กลุ่มย่อย (5-7 วัน)	<p>กิจกรรมการพัฒนา เป็นกิจกรรมการพัฒนาผ่านสื่อสังคม</p> <p>1) ผู้สอนแจ้งวัตถุประสงค์การเรียนรู้ให้สมาชิกทราบ และทบทวนกฎกติกาในการดำเนินกิจกรรมให้สมาชิกได้รับรู้ร่วมกัน</p> <p>2) แบ่งสมาชิกออกเป็นกลุ่มย่อยจำนวน 4 คน โดยให้สมาชิกแต่ละคนเสนอชื่อหัวหน้ากลุ่มและลงคะแนนเลือกหัวหน้ากลุ่ม (1 ชม.)</p>	<p>1. ใบงานที่ 5 บทสรุปของขั้นตอนการปฏิบัติงานและแผนผังแนวคิด</p> <p>2. เกณฑ์การประเมินการสะท้อนกลับกับการปฏิบัติงานของตนเอง</p>	<p>1. ผู้สอนใช้เกณฑ์การประเมินการสะท้อนกลับกับการปฏิบัติงานของตนเอง</p> <p>2. ผู้สอนใช้สูตรในการประเมินพฤติกรรมการใช้สื่อสังคม</p>	<p>1. ผลการสะท้อนกลับขั้นตอนการปฏิบัติงาน 4 (Ref.4)</p> <p>2. ผลการสังเกตผลงานการเขียนผู้ร่วมกับ (CoP.Ob 1)</p>

โมดูล	ขั้นตอนย่อย	รายละเอียดกิจกรรม	เครื่องมือ	การประเมินผล	ผลลัพธ์
7. การประเมินผลงานองค์ความรู้ (5-7 วัน)	7.1 ประเมินผลงานองค์ความรู้	<p>กิจกรรมการพัฒนา เป็นกิจกรรมการพัฒนาผ่านสื่อสังคม</p> <p>1) ผู้สอนแจ้งวัตถุประสงค์การเรียนรู้ให้ผู้สมัครฝึกทบทวน และทบทวนทฤษฎีที่ศึกษาในการดำเนินงานกิจกรรมให้ผู้สมัครฝึกได้รับรู้ร่วมกัน (1 ชม.)</p> <p>2) สมาชิกทั้ง 2 กลุ่มนำเสนอผลงานการทำงานร่วมกันในการอภิปรายกลุ่มใหญ่ (1 วัน)</p> <p>3) สมาชิกอภิปรายผลงานการทำงานร่วมกันที่ละกลุ่ม สมาชิกสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นด้วยการสื่อสารกับสมาชิกอื่นในกลุ่มผ่านห้องสนทนาของกลุ่มเท่านั้น (การสื่อสารแบบหลายคนต่อหลายคน) และลงคะแนนเลือกผลงานของสมาชิกในกลุ่ม (2-3 วัน)</p> <p>4) สมาชิกทำแบบประเมินสมรรถนะการสร้างความเชี่ยวชาญในงานอาชีพอีกครั้ง โดยใช้แบบประเมินสมรรถนะการสร้างความเชี่ยวชาญในงานอาชีพให้สมาชิก (1 วัน)</p> <p>5) ผู้สอนประเมินแบบประเมินสมรรถนะ และประเมินผลงานการเรียนรู้ร่วมกันครั้งที่ 2 และแบบประเมินคุณค่าของผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. แบบสังเกตผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน</li> <li>2. แบบประเมินคุณค่าของผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน</li> <li>3. แบบประเมินตนเองด้านสมรรถนะการสร้างความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้สอนใช้การสังเกตและบันทึกผลตามแบบสังเกตผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน</li> <li>2. ผู้สอนให้คะแนนผลงานการเรียนรู้ร่วมกันตามแบบประเมินคุณค่าของผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน</li> <li>3. ผู้เรียนทำการประเมินตนเองหลังการประเมิน (SA2)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผลการสังเกตผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน (CoP.Ob.3)</li> <li>2. ผลการประเมินคุณค่าของผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน</li> <li>3. ผลการประเมินตนเองหลังการพัฒนา (SA2)</li> </ol>

## โมดูลที่ 1 ปฐมนิเทศ (Orientation)



ภาพที่ 46 กระบวนการดำเนินงานโมดูลที่ 1 ปฐมนิเทศ

### สาระสำคัญในการเรียนรู้

การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือในการนำข้อมูลและความรู้มาใช้ปฏิบัติงาน ดังนั้นในโมดูลนี้จะเน้นการทำความเข้าใจถึงวิธีการนำความรู้โดยนัยมาใช้ปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งที่ควรนำมาฝึกฝน เพื่อเป็นทักษะเบื้องต้นของการพัฒนาการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพด้วยการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานของตนเอง และสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ด้วยสร้างความคุ้นเคยและความไว้วางใจระหว่างสมาชิกในกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของสมาชิกก่อนการพัฒนา
2. เพื่อให้ความรู้เรื่องการจัดการความรู้
3. เพื่อให้ความรู้เรื่องการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP)
4. เพื่อสร้างความคุ้นเคยและความไว้วางใจระหว่างสมาชิก

### มาตรฐานการเรียนรู้

1. เข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล ความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การจัดการความรู้ และขั้นตอนการปฏิบัติงาน
2. เข้าใจถึงผลที่เกิดขึ้นจากการจัดการความรู้และการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน
3. เข้าใจถึงวิธีการนำการจัดการความรู้และขั้นตอนการปฏิบัติงานไปใช้แก้ปัญหาในงานได้

#### 4. มีความคุ้นเคยและความไว้วางใจระหว่างสมาชิก

##### ตัวบ่งชี้

สมาชิกเข้าใจถึงวิธีการและผลของการนำการจัดการความรู้และขั้นตอนการปฏิบัติงานไปใช้แก้ปัญหาในงานได้ และมีความคุ้นเคยและความไว้วางใจระหว่างสมาชิก

##### สมรรถนะสำคัญของสมาชิก

- ความสามารถในการคิด - ฝึกหัดการสะท้อนกลับ
- ความสามารถในการแก้ปัญหา - นำขั้นตอนการปฏิบัติงานมาประยุกต์ไปใช้แก้ปัญหา
- ความสามารถในการใช้ทักษะชีวิต - ฝึกหัดทักษะการสร้างปฏิสัมพันธ์กับกลุ่ม

##### คุณลักษณะอันพึงประสงค์

เขียนการสะท้อนกลับความรู้ของตนเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงาน ละลายพฤติกรรมของสมาชิก จนเกิดความคุ้นเคยและความไว้วางใจ

##### ภาระงาน

ประเมินสมรรถนะก่อนเรียน เขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน สร้างปฏิสัมพันธ์กับสมาชิกอื่น

##### การวัดและประเมินผล

วัตถุประสงค์	เครื่องมือ	การประเมินผล	ผลลัพธ์
เพื่อประเมินสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของสมาชิกก่อนการพัฒนา	1. แบบประเมินสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	1. ผู้เรียนทำการประเมินตนเองก่อนเริ่มกิจกรรมการพัฒนา	1. ผลการประเมินตนเองก่อนการพัฒนา (SA1)
เพื่อให้ความรู้เรื่องการจัดการความรู้และการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP)	2. ใบงานที่ 1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานของตนเอง (ภาคผนวก 1)	2. ผู้สอนสังเกตสมาชิกในการเขียนใบงาน และสร้างความเข้าใจเรื่อง “การจัดการความรู้” และ “ขั้นตอนการปฏิบัติงาน”	2. สมาชิกเข้าใจเรื่อง “การจัดการความรู้” และ “ขั้นตอนการปฏิบัติงาน”
เพื่อสร้างความคุ้นเคยและความไว้วางใจระหว่างสมาชิก	4. กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เช่น บัตรคำ บทบาทสมมติ การระดมสมอง เป็นต้น	3. ผู้สอนสังเกตสมาชิกว่าสามารถสร้างความคุ้นเคยและความไว้วางใจกันระหว่างกันได้	3. สมาชิกมีความคุ้นเคยและความไว้วางใจกันระหว่างสมาชิก



## สื่อและแหล่งเรียนรู้

1. คู่มือการจัดการความรู้ และคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน
2. สื่อต่างๆ ในการนำเสนอ
3. ตัวอย่าง

## กิจกรรมการเรียนรู้

### 1.1 เตรียมความพร้อมก่อนเริ่มกิจกรรม (6 ชั่วโมง)

1) สมาชิกลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรม รับแบบประเมินสมรรถนะการส่งมอบความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ เอกสารโครงการ เอกสารการจัดการความรู้ การจัดการผังงาน และคู่มือการจัดการความรู้ ด้วยสื่อสังคมสำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพ

2) สมาชิกรับข้อมูลโครงการ วัตถุประสงค์ ตารางกิจกรรม ขั้นตอนและการประเมินผล ต่อจากนั้นให้สมาชิกแนะนำตนเองกับสมาชิกกลุ่ม

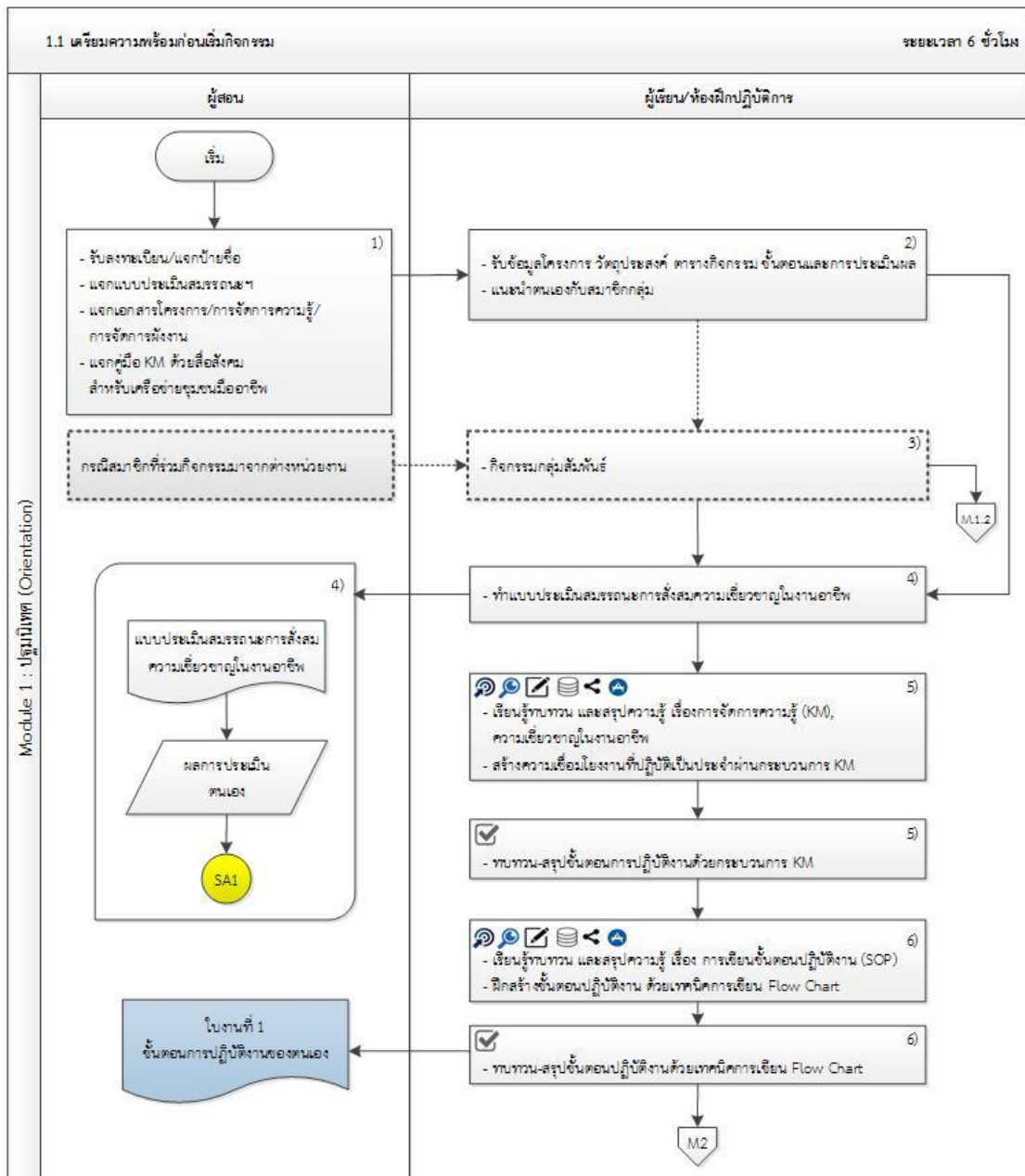
3) กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์\* เป็นกิจกรรมที่สอดแทรกในกิจกรรมเตรียมความพร้อม เพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับการจัดการจัดการกิจกรรม ควรพิจารณาการจัดการจัดการนี้ในกรณีสมาชิกที่เข้าร่วมกิจกรรมมีความแตกต่างกันมากหรือมาจากหลากหลายหน่วยงาน เพราะการจัดการจัดการกลุ่มสัมพันธ์ถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่ผู้จัดกิจกรรมควรนำมาใช้เพื่อการสร้างความคุ้นเคยให้เกิดขึ้นระหว่างสมาชิกที่เข้าร่วมกิจกรรมพัฒนา

4) สมาชิกทำแบบประเมินสมรรถนะการส่งมอบความเชี่ยวชาญในงานอาชีพก่อนเริ่มกิจกรรม

5) สมาชิกเรียนรู้ทบทวน และสรุปความรู้ เรื่อง การจัดการความรู้ (KM) ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และฝึกสร้างความเชื่อมโยงงานที่ปฏิบัติเป็นประจำผ่านกระบวนการ KM

6) สมาชิกเรียนรู้ทบทวน และสรุปความรู้ เรื่อง การเขียนขั้นตอนปฏิบัติงาน และฝึกสร้างขั้นตอนการปฏิบัติงานด้วยเทคนิคการเขียน Flowchart

\*ดูรายละเอียดเพิ่มเติมใน 1.2 จัดกลุ่มสัมพันธ์



- กำหนดความรู้
- แสวงหาความรู้
- สร้างความรู้
- จัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ
- ถ่ายโอนความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- นำความรู้ไปใช้
- ประเมินผลความรู้

### 1.2 จัดกลุ่มสัมพันธ์

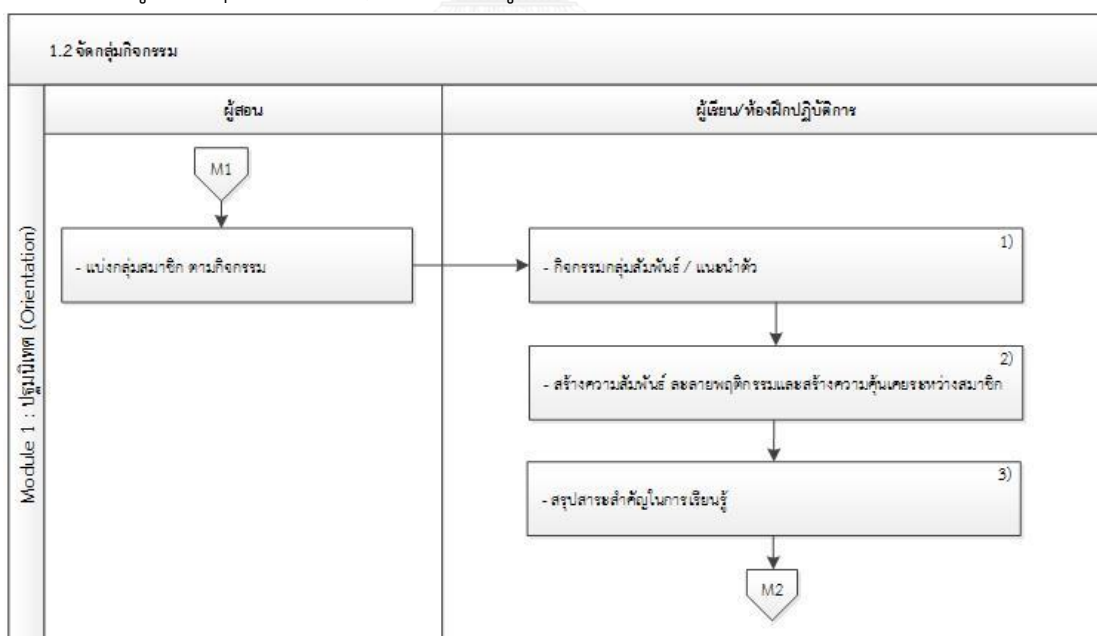
- 1) ผู้สอนดำเนินกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ โดยให้สมาชิกแนะนำตัว
- 2) สร้างความสัมพันธ์และความคุ้นเคยระหว่างสมาชิก

\* กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เป็นประเภทกิจกรรมที่จัดภายในห้อง (In door) กิจกรรมมุ่งเน้นในเรื่องการละลายพฤติกรรม การสร้างความคุ้นเคยของสมาชิกทุกคน สร้างความคุ้นเคยระหว่างกันและลดช่องว่างระหว่างกันทำให้สามารถเข้าถึงการพัฒนาสมาชิกอย่างมีประสิทธิภาพ กิจกรรมการระดม

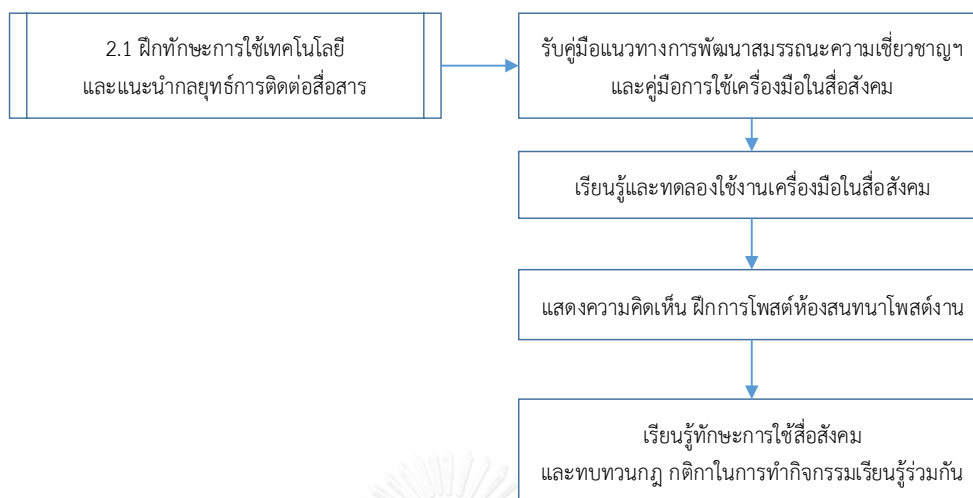
สมองในการทำงานเพื่อเสริมสร้างการคิดอย่างเป็นระบบและการระดมสมองในการทำงานเป็นทีม กิจกรรมความคิดสร้างสรรค์ การแก้ไขปัญหาต่างๆ กิจกรรมพัฒนาการสื่อสารระหว่างสมาชิก เป็นต้น ผู้สอนสามารถจัดกิจกรรมด้วยการสอดแทรกระหว่างการบรรยาย หรือขึ้นระหว่างพักการบรรยาย เช่น บัตรคำ บทบาทสมมติ (Role Play) การระดมสมอง (Brainstorming) เป็นต้น

สิ่งที่ต้องพิจารณาก่อนจัดกิจกรรมกลุ่ม

1. ความคุ้นเคยของสมาชิกที่อาจมีมาก่อนเข้าร่วมกิจกรรม เช่น สมาชิกอยู่ในหน่วยงานเดียวกัน สมาชิกมีความคุ้นเคยกันแล้ว เพราะฉะนั้น กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ก็ไม่ต้องมีความจำเป็น
  2. อายุของสมาชิก อายุเป็นปัจจัยที่ต้องคำนึงในการกำหนดลักษณะกิจกรรม ดังนั้น ควรดำเนินกิจกรรมให้เหมาะสมกับอายุของสมาชิก นอกจากนี้ อายุที่แตกต่างกันมาจะมีผลต่อการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล
  3. ตำแหน่งหน้าที่ ความรับผิดชอบของสมาชิก เพราะสมาชิกมีตำแหน่งที่แตกต่างกันมาก เช่น หัวหน้างาน ลูกน้องจะทำให้การจัดโครงการไม่บรรลุวัตถุประสงค์ เกิดความไม่พอใจซึ่งกันและกัน ไม่กล้าแสดงความคิด
  4. พื้นที่จัดกิจกรรม แม้ว่าจะภายในห้องกิจกรรม ต้องมีการสำรวจพื้นที่ก่อนการจัดกิจกรรมเพื่อให้เหมาะสมต่อลักษณะกิจกรรม
- 3) ผู้สอนสรุปสาระสำคัญในการเรียนรู้



## โมดูลที่ 2 การฝึกเชิงปฏิบัติการ (Workshop)



ภาพที่ 47 กระบวนการดำเนินงานโมดูลที่ 2 การฝึกเชิงปฏิบัติการ

### สาระสำคัญในการเรียนรู้

สื่อสังคมจึงเป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารในกลุ่มสมาชิกที่สนับสนุนการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน การฝึกทักษะการใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารด้วยสื่อสังคมจึงมีความจำเป็นเพื่อสร้างเครือข่ายออนไลน์ระหว่างสมาชิก

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อฝึกทักษะการใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารด้วยสื่อสังคมได้

### มาตรฐานการเรียนรู้

1. เข้าใจถึงวิธีการใช้สื่อสังคมได้

### ตัวบ่งชี้

สมาชิกเข้าใจถึงวิธีการใช้สื่อสังคมในการสื่อสารได้

### สมรรถนะสำคัญของสมาชิก

- |                             |   |
|-----------------------------|---|
| ความสามารถในการสื่อสาร      | - มารยาทในการสื่อสาร การใช้ภาษาในการสื่อสาร |
|                             | ความสามารถในการรับและส่งสาร                 |
| ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี | - การใช้สื่อสังคมในการติดต่อสื่อสาร         |

### คุณลักษณะอันพึงประสงค์

ใช้สื่อสังคมในการสื่อสารและสร้างปฏิสัมพันธ์กับสมาชิกอื่นได้

### ภาระงาน

การใช้สื่อสังคมในการสื่อสาร

### การวัดและประเมินผล

วัตถุประสงค์	เครื่องมือ	การประเมินผล	ผลลัพธ์
เพื่อฝึกทักษะการใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารด้วยสื่อสังคมได้	1. คู่มือการใช้เครื่องมือในสื่อสังคม และกฎกติกาในแต่ละโมดูล	1. ผู้สอนตรวจสอบความเข้าใจในการใช้งานเครื่องมือในสื่อสังคม และกฎกติกาในแต่ละโมดูล	1. สมาชิกสามารถใช้งานเครื่องมือในสื่อสังคมได้ และกฎกติกาในแต่ละโมดูล

### สื่อและแหล่งเรียนรู้

1. คู่มือการใช้เครื่องมือในสื่อสังคม และกฎกติกาในแต่ละโมดูล
2. สมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ
3. สื่อต่างๆ ในการนำเสนอ

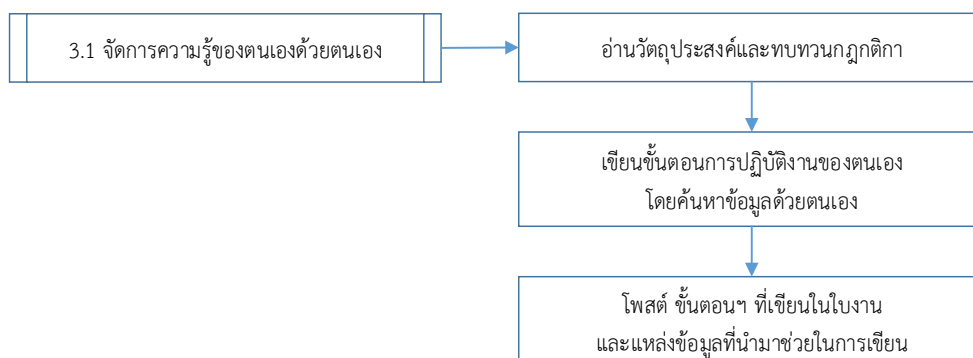
### กิจกรรมการเรียนรู้

#### 2.1 กิจกรรมฝึกทักษะการใช้เทคโนโลยี และแนะนำกลยุทธ์การติดต่อสื่อสาร (6 ชั่วโมง)

- 1) สมาชิกได้รับคู่มือแนวทางการพัฒนาสมรรถนะความเชี่ยวชาญ และคู่มือการใช้เครื่องมือในสื่อสังคม
- 2) สมาชิกเรียนรู้และทดลองใช้งานเครื่องมือสำหรับการทำกิจกรรมในสื่อสังคม เช่น โพสต์งาน ห้องสนทนา การจัดเก็บแหล่งข้อมูล เป็นต้น
- 3) สมาชิกฝึกหัดแสดงความคิดเห็น ฝึกทักษะการใช้ห้องสนทนา โพสต์งานและโพสต์ลิงค์แหล่งข้อมูลที่ได้สืบค้น ฝึกทดลองการใช้เครื่องมือสื่อสารในแต่ละโมดูล โดยมีลักษณะการสื่อสารแบบหนึ่งต่อหนึ่งและแบบกลุ่ม
- 4) สมาชิกเรียนรู้ทักษะการใช้สื่อสังคม และทบทวนกฎกติกาในการดำเนินกิจกรรมเรียนรู้ร่วมกัน
- 5) นำใบงานที่ 1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานของตนเอง จากโมดูลที่ 1 ส่งงานในสื่อสังคม (ผู้สอนต้องคอยสังเกตการฝึกหัดใช้สื่อสังคมและเข้าไปช่วยเหลือสมาชิกในการใช้สื่อสังคมในทันทีที่สมาชิกต้องการความช่วยเหลือ)



### โมดูลที่ 3 การจัดการความรู้ของตนเองด้วยตนเอง (KM Manually)



ภาพที่ 48 กระบวนการดำเนินงานโมดูลที่ 3 การจัดการความรู้ของตนเองด้วยตนเอง

#### สาระสำคัญในการเรียนรู้

การจัดการความรู้ของตนเองด้วยตนเองในโมดูลนี้จะเน้นกระบวนการระบุมุมมอง แสวงหาความรู้ และการสร้างความรู้ออกมาเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานของตนเอง ก่อนนำไปเผยแพร่ต่อไป

การสร้างขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานของตนเองเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานประจำ เนื่องจากเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาประจำวัน ซึ่งจะทำให้เกิดเป็นประสบการณ์ในระดับบุคคลเป็นความรู้โดยนัยที่ฝังลึกอยู่ในตัวคน การเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานจึงเป็นการสะท้อนกลับความรู้โดยนัยให้ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (ความรู้ที่ชัดแจ้ง - Explicit Knowledge)

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างทักษะการจัดการความรู้ของตนเองด้วยตนเอง
2. เพื่อสร้างขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานของตนเองได้

#### มาตรฐานการเรียนรู้

1. ฝึกทักษะการจัดการความรู้ของตนเองด้วยตนเอง
2. สร้างขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานของตนเองได้

#### ตัวบ่งชี้

สมาชิกสามารถสร้างขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานของตนเองได้

#### สมรรถนะสำคัญของสมาชิก

- |                        |                                     |
|------------------------|-------------------------------------|
| ความสามารถในการสื่อสาร | - การสื่อสารกับผู้สอนเพื่อขอคำแนะนำ |
| ความสามารถในการคิด     | - การคิดวิเคราะห์                   |
|                        | - การสะท้อนกลับ                     |

ความสามารถในการแก้ปัญหา	- การกำหนดความรู้ - แสวงหาความรู้ - สร้างวิธีการแก้ปัญหาในการทำงาน
ความสามารถในการใช้ทักษะชีวิต	- การเรียนรู้ด้วยตนเอง
ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี	- การสืบค้นข้อมูล - การโพสต์งาน

### คุณลักษณะอันพึงประสงค์

การสะท้อนกลับความรู้โดยนัยให้ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรได้

### ภาระงาน

การเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานของตนเอง

### การวัดและประเมินผล

วัตถุประสงค์	เครื่องมือ	การประเมินผล	ผลลัพธ์
เพื่อสร้างทักษะการจัดการความรู้ของตนเองด้วยตนเอง และนำมาสร้างเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงานของตนเองได้	1. ใบงานที่ 2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานของตนเองด้วยตนเอง (ภาคผนวก 2) 2. แบบประเมินการสะท้อนกลับการปฏิบัติงานของตนเอง 3. เกณฑ์การประเมินการสะท้อนกลับการปฏิบัติงานของตนเอง	1. ผู้สอนใช้เกณฑ์การประเมินการสะท้อนกลับการปฏิบัติงานของตนเองให้คะแนนใบงาน	1. ผลการสะท้อนกลับการปฏิบัติงาน (Ref.1)

### สื่อและแหล่งเรียนรู้

1. สมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ
2. แหล่งข้อมูลในการเรียนรู้

### กิจกรรมการเรียนรู้

#### 3.1 จัดการความรู้ของตนเองด้วยตนเอง (5-7 วัน)

- 1) ผู้สอนแจ้งวัตถุประสงค์การเรียนรู้ให้สมาชิกทราบ และทบทวนกฎกติกาในการดำเนินกิจกรรมให้สมาชิกได้รับรู้ร่วมกัน



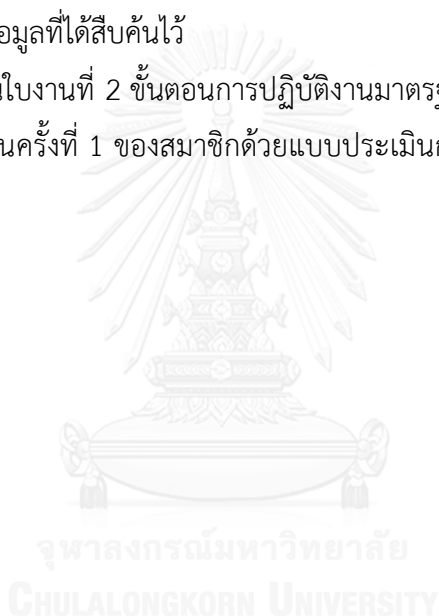
2) ผู้สอนมอบหมายงานกับสมาชิก ให้สมาชิกเป็นผู้เขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานของตนเองที่ต้องการปรับปรุง และสมาชิกต้องค้นหาข้อมูลคำตอบได้อย่างอิสระตามหัวข้อที่ได้รับมอบหมาย เช่น กำหนดวัตถุประสงค์หรือผลลัพธ์ที่ต้องการ

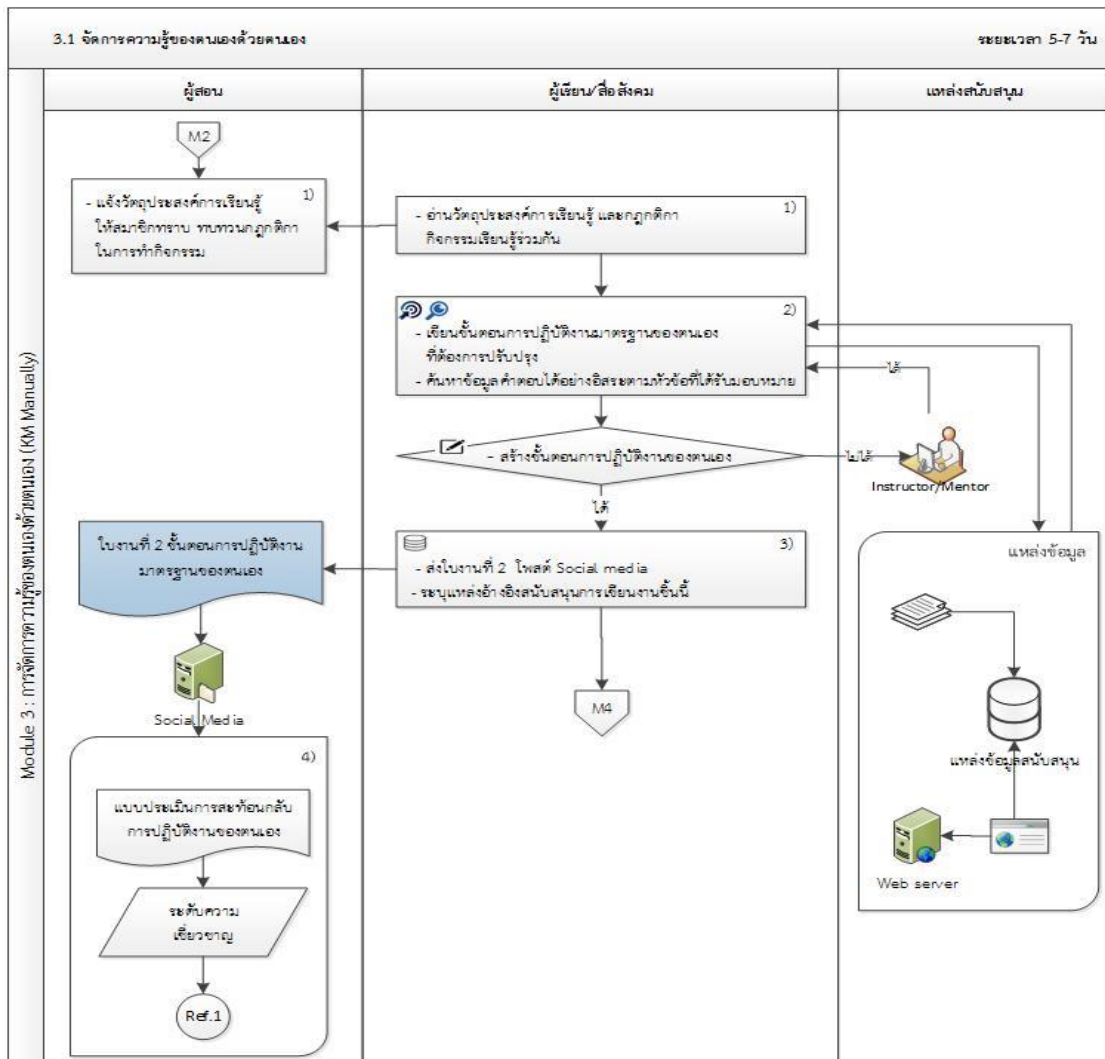
ผู้สอนสามารถแนะนำตัวอย่างแหล่งข้อมูลในการเรียนรู้ให้สมาชิกได้ แหล่งรวบรวมข้อมูลสมาชิกสามารถสื่อสารกับผู้สอนได้คนเดียวเท่านั้น เพื่อขอคำแนะนำในห้องสนทนา โดยใช้การสื่อสารแบบหนึ่งต่อหนึ่ง

ผู้สอนจะสามารถอธิบายรายละเอียดกระบวนการในการดำเนินกิจกรรมที่สมาชิกจะต้องปฏิบัติ เช่น ลักษณะการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน การส่งงานโดยการโพสต์

3) สมาชิกส่งงานโดยโพสต์ ใบงานที่ 2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานของตนเอง ตามเวลาที่กำหนด และโพสต์ลิงค์ของแหล่งข้อมูลที่ได้สืบค้นไว้

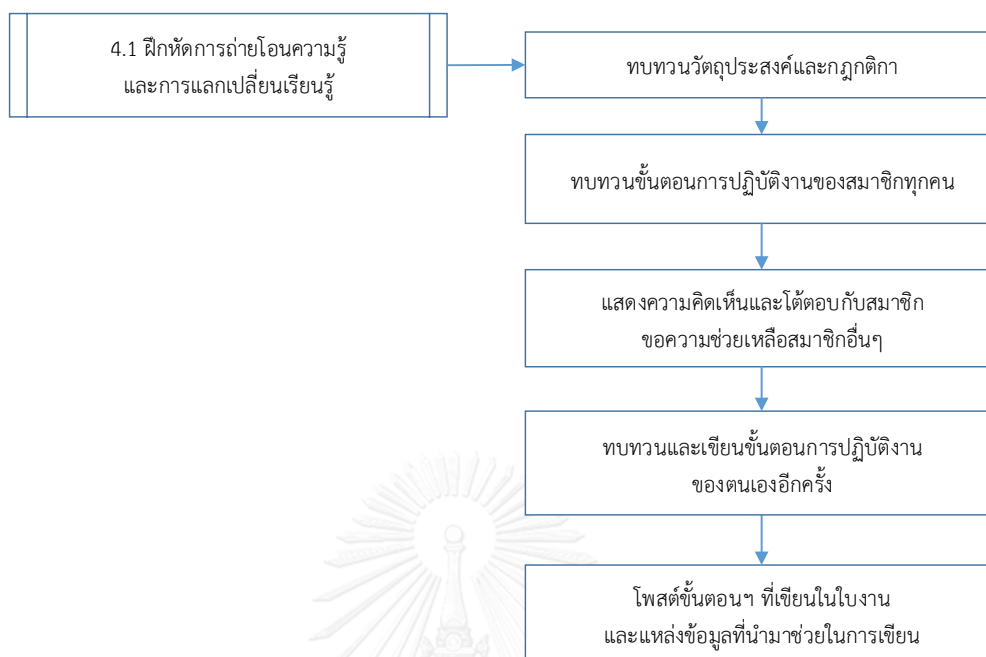
4) ผู้สอนประเมินใบงานที่ 2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานของตนเองของสมาชิก เป็นการสะท้อนกลับการปฏิบัติงานครั้งที่ 1 ของสมาชิกด้วยแบบประเมินการสะท้อนกลับการปฏิบัติงานของตนเอง





- กำหนดความรู้
- แสวงหาความรู้
- สร้างความรู้
- จัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ
- ถ่ายโอนความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- นำความรู้ไปใช้
- ประเมินผลความรู้

## โมเดลที่ 4 การจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน (KM One - to - Many)



ภาพที่ 49 กระบวนการดำเนินงานโมเดลที่ 4 การจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน

### สาระสำคัญในการเรียนรู้

การฝึกหัดทักษะการแลกเปลี่ยนและถ่ายโอนความรู้ระหว่างสมาชิก เป็นการฝึกหัดการรับฟังและแลกเปลี่ยนกับสมาชิกคนอื่นๆ ด้วยการแสดงความคิดเห็น ทำให้ได้รับความรู้ใหม่ๆ จากหลายแหล่งมาสังเคราะห์และปรับปรุง สร้างเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานใหม่ เนื่องจากความรู้ถูกสร้างขึ้นหลังจากเกิดการสนทนาในกลุ่มสมาชิก การยอมรับซึ่งกันและกัน การเรียนรู้ร่วมกัน และการสะท้อนกลับระหว่างสมาชิกด้วยกัน

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อฝึกหัดการแลกเปลี่ยนและถ่ายโอนความรู้ระหว่างสมาชิก
2. เพื่อประเมินการสะท้อนกลับการปฏิบัติงานในขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานของสมาชิกคนอื่นๆ

### มาตรฐานการเรียนรู้

1. ฝึกหัดทักษะการแลกเปลี่ยนและถ่ายโอนความรู้ระหว่างสมาชิก
2. สังเกต เลียนแบบการสร้างขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานของสมาชิกคนอื่นๆ

## ตัวบ่งชี้

สมาชิกสามารถสังเกต เลียนแบบการสร้างขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานของสมาชิกคนอื่น ๆ ได้ ด้วยการรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกอื่นๆ เพื่อนำมาปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานของตนเอง

## สมรรถนะสำคัญของสมาชิก

- |                              |   |
|------------------------------|---|
| ความสามารถในการสื่อสาร       | - การแลกเปลี่ยนข้อมูลและประสบการณ์กับสมาชิก<br>อื่นๆ ด้วยการรับฟังความคิดเห็นและแสดงความคิดเห็น |
| ความสามารถในการคิด           | - การคิดวิเคราะห์<br>- ทบทวนการสะท้อนกลับของตนเอง   |
| ความสามารถในการแก้ปัญหา      | - ตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมของวิธีการ<br>แก้ปัญหาค้นพื้นฐานของหลักเหตุผล                        |
| ความสามารถในการใช้ทักษะชีวิต | - การสร้างปฏิสัมพันธ์กับกลุ่ม<br>- กระบวนการสังเกต เลียนแบบ                                     |
| ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี  | - การโพสต์งาน โพสต์ลิงค์ และห้องสนทนา   |

## คุณลักษณะอันพึงประสงค์

ทบทวนการสะท้อนกลับความรู้ที่ซัดแน่นของตนเอง

## ภาระงาน

ทบทวนการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานของตนเองใหม่

## การวัดและประเมินผล

วัตถุประสงค์	เครื่องมือ	การประเมินผล	ผลลัพธ์
เพื่อฝึกหัดการแลกเปลี่ยนและถ่ายโอนความรู้ระหว่างสมาชิกและประเมินการสะท้อนกลับการปฏิบัติงานในขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานของสมาชิกคนอื่น ๆ	1. ใบงานที่ 3 ทบทวนการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานของตนเอง (ภาคผนวก 3) 2. แบบประเมินการสะท้อนกลับการปฏิบัติงานของตนเอง 3. เกณฑ์การประเมินการสะท้อนกลับการปฏิบัติงานของตนเอง	1. ผู้สอนใช้เกณฑ์การประเมินการสะท้อนกลับการปฏิบัติงานของตนเองให้คะแนนใบงาน	1. ผลการสะท้อนขั้นตอนการปฏิบัติงาน 2 (Ref.2)

วัตถุประสงค์	เครื่องมือ	การประเมินผล	ผลลัพธ์
	4. แบบบันทึกพฤติกรรม การใช้สื่อสังคม 5. สูตรการประเมิน พฤติกรรมการใช้สื่อสังคม **	2. ผู้สอนใช้สูตรใน การประเมิน พฤติกรรมการใช้สื่อ สังคม **	2. การมีส่วนร่วมในการ ใช้สื่อสังคม (Beh.1)

\*\*สูตรการประเมินพฤติกรรมการใช้สื่อสังคม ดัดแปลงมาจาก Henri (1992), Gunawardan et al. (1997), Bocconi et al. (2000), Ho (2004) สามารถวัดปฏิสัมพันธ์ของสมาชิกได้ตามสูตร  $P = 3A+1.5B+0.5C$  โดยจำนวนของข้อความรวมทั้งหมด (C) จำนวนข้อความที่เผยแพร่เนื้อหาในเครือข่ายชุมชนมีอาชีพ (A) จำนวนข้อความที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ร่วมกันหรือการตัดสินใจร่วมกันในเครือข่ายชุมชนมีอาชีพ (B)

### สื่อและแหล่งเรียนรู้

1. สมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ
2. แหล่งข้อมูลในการเรียนรู้

### กิจกรรมการเรียนรู้

#### 4.1 ฝึกหัดการถ่ายโอนความรู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (5-7 วัน)

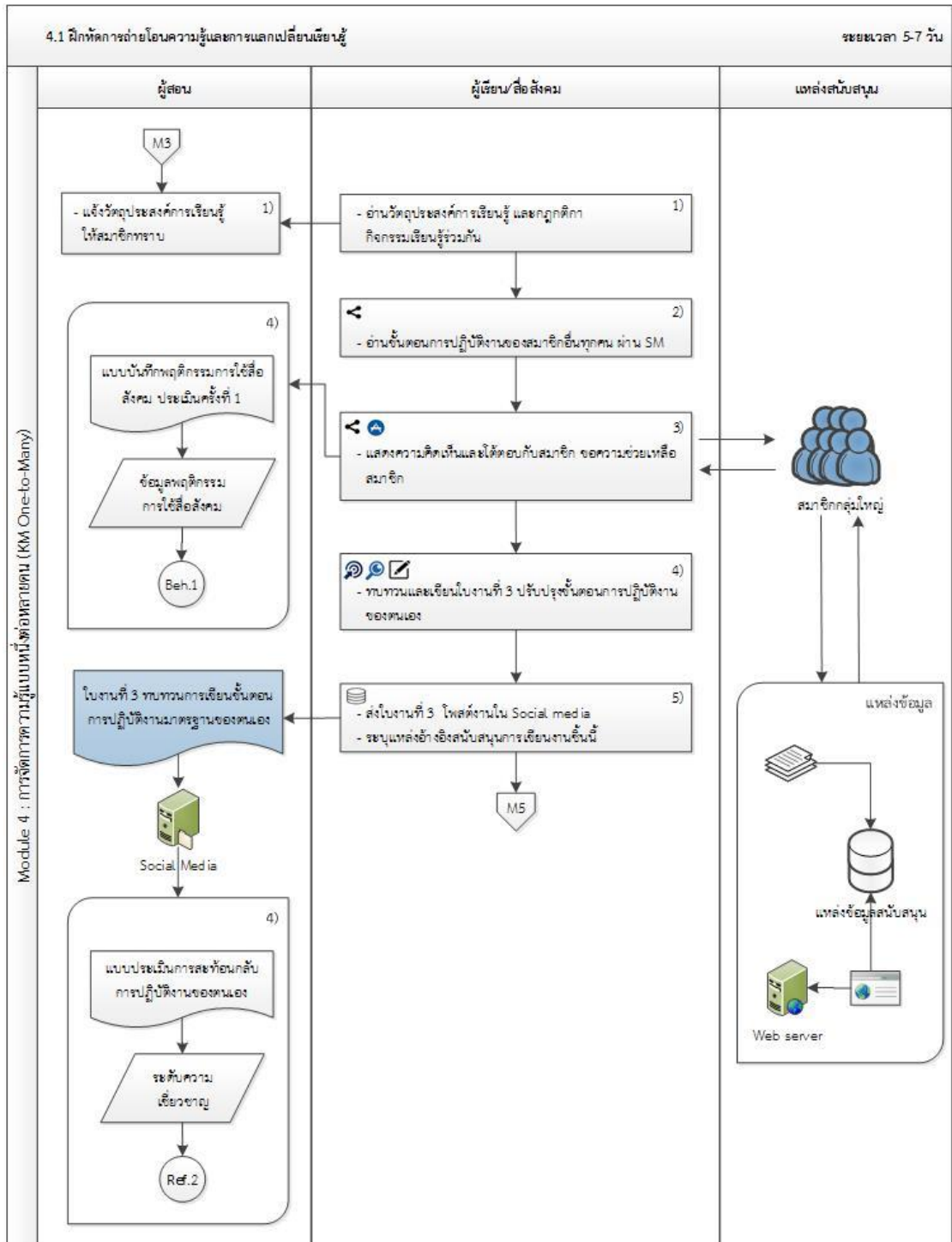
1) ผู้สอนแจ้งวัตถุประสงค์การเรียนรู้ให้สมาชิกทราบ และทบทวนกฎกติกาในการดำเนินกิจกรรมให้สมาชิกได้รับรู้ร่วมกัน

2) ผู้สอนให้สมาชิกอ่านขั้นตอนการปฏิบัติงานของสมาชิกทุกคนในกลุ่มที่ละคน


3) ผู้สอนให้สมาชิกสามารถแสดงความคิดเห็น และโต้ตอบกับสมาชิกได้ รวมถึงขอความช่วยเหลือจากสมาชิกอื่นๆ โดยการใช้การสื่อสารแบบหนึ่งต่อหลายคนเท่านั้น

4) ผู้สอนให้สมาชิกเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานของตนเองใหม่อีกครั้ง สมาชิกส่งงานโดยโพสต์ใบงานที่ 3 ทบทวนการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานของตนเอง ตามเวลาที่กำหนด และโพสต์ลิงค์ของแหล่งข้อมูลที่ได้สืบค้นไว้

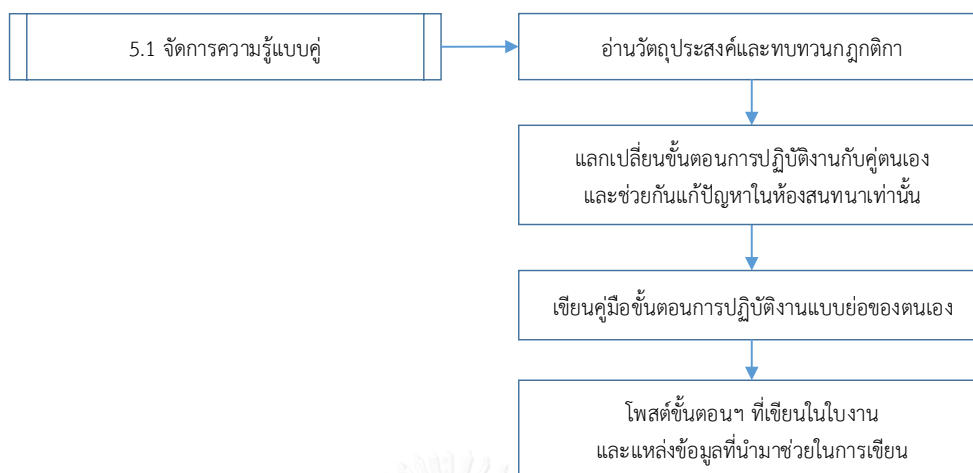
5) ผู้สอนประเมินใบงานที่ 3 ทบทวนการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานของตนเองของสมาชิก เป็นการสะท้อนกลับการปฏิบัติงานครั้งที่ 2 ของสมาชิก ด้วยแบบประเมินการสะท้อนกลับการปฏิบัติงานของตนเอง และแบบบันทึกพฤติกรรมการใช้สื่อสังคม



Module 4 : การจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน (KM One-to-Many)

-  กำหนดความรู้
-  แสวงหาความรู้
-  สร้างความรู้
-  จัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ
-  ถ่ายโอนความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้
-  นำความรู้ไปใช้
-  ประเมินผลความรู้

## โมดูลที่ 5 การจัดการความรู้แบบคู่ (KM Dyad)



ภาพที่ 50 กระบวนการดำเนินงานโมดูลที่ 5 การจัดการความรู้แบบคู่

### สาระสำคัญในการเรียนรู้

คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานแบบย่อ คือ เป็นเครื่องมือสนับสนุนขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานที่ให้รายละเอียดของเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานตามขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานของสมาชิก ดังนั้นการเขียนคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานแบบย่อจึงเป็นการทบทวนการสะท้อนกลับของตนเองใหม่กับคู่ของสมาชิก เพื่อสรุปการรับฟังความคิดเห็นจากสมาชิกที่เป็นคู่กันนำมาปรับปรุงและเขียนเป็นคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานแบบย่อได้

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อฝึกหัดการสรุปความรู้ใหม่ให้เป็นความรู้ของตนเอง
2. เพื่อพัฒนาขั้นตอนการปฏิบัติงานของตนเองใหม่

### มาตรฐานการเรียนรู้

1. ทบทวนความรู้เดิมที่ได้สั่งสมมา
2. แลกเปลี่ยนความรู้ใหม่กับสมาชิก และสรุปเป็นความรู้ของตนเอง
3. พัฒนาขั้นตอนการปฏิบัติงานของตนเองใหม่

### ตัวบ่งชี้

สมาชิกสามารถทบทวนความรู้เดิม และผสมผสานกับความรู้ใหม่ที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนความรู้กับคู่ของตนเอง เพื่อสรุปเป็นคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานแบบย่อ

### สมรรถนะสำคัญของสมาชิก

ความสามารถในการสื่อสาร	- การแลกเปลี่ยนข้อมูลและประสบการณ์กับคู่ของสมาชิกด้วยการรับฟังความคิดเห็น และแสดงความคิดเห็น
ความสามารถในการคิด	- การคิดสังเคราะห์
ความสามารถในการแก้ปัญหา	- ทบทวนวิธีการแก้ปัญหา
ความสามารถในการใช้ทักษะชีวิต	- กระบวนการสังเกต เลียนแบบ - การอยู่ร่วมกันในสังคม
ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี	- การใช้ห้องสนทนา

### คุณลักษณะอันพึงประสงค์

ทบทวนความรู้เดิม และผสมผสานกับความรู้ใหม่ได้

### ภาระงาน

การเขียนคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานแบบย่อ

### การวัดและประเมินผล

วัตถุประสงค์	เครื่องมือ	การประเมินผล	ผลลัพธ์
เพื่อฝึกหัดการสรุปความรู้ใหม่ให้เป็นความรู้ของตนเอง และพัฒนาเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงานของตนเองใหม่	1. ใบงานที่ 4 คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานแบบย่อ 2. แบบประเมินการสะท้อนกลับการปฏิบัติงานของตนเอง 3. เกณฑ์การประเมินการสะท้อนกลับการปฏิบัติงานของตนเอง 4. แบบบันทึกพฤติกรรมการใช้สื่อสังคม 5. สูตรการประเมินพฤติกรรมการใช้สื่อสังคม	1. ผู้สอนใช้เกณฑ์การประเมินการสะท้อนกลับการปฏิบัติงานของตนให้คะแนนใบงาน 2. ผู้สอนใช้สูตรในการประเมินพฤติกรรมการใช้สื่อสังคม	1. ผลการสะท้อนขั้นตอนการปฏิบัติงาน 3 (Ref.3) 2. การมีส่วนร่วมในการใช้สื่อสังคม (Beh.2)

### สื่อและแหล่งเรียนรู้

1. สมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ
2. แหล่งข้อมูลในการเรียนรู้



## กิจกรรมการเรียนรู้

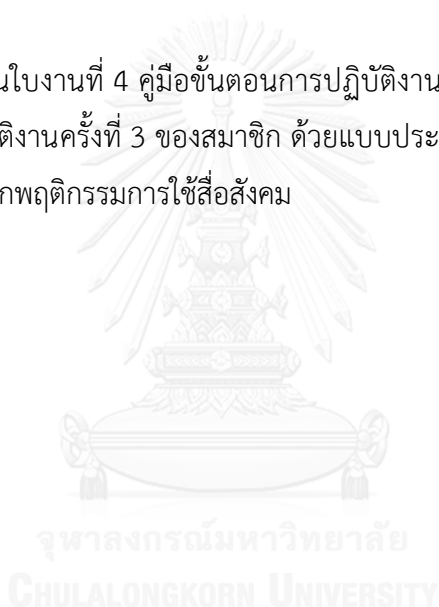
### 5.1 กิจกรรมการจัดการความรู้แบบคู่ (5-7 วัน)

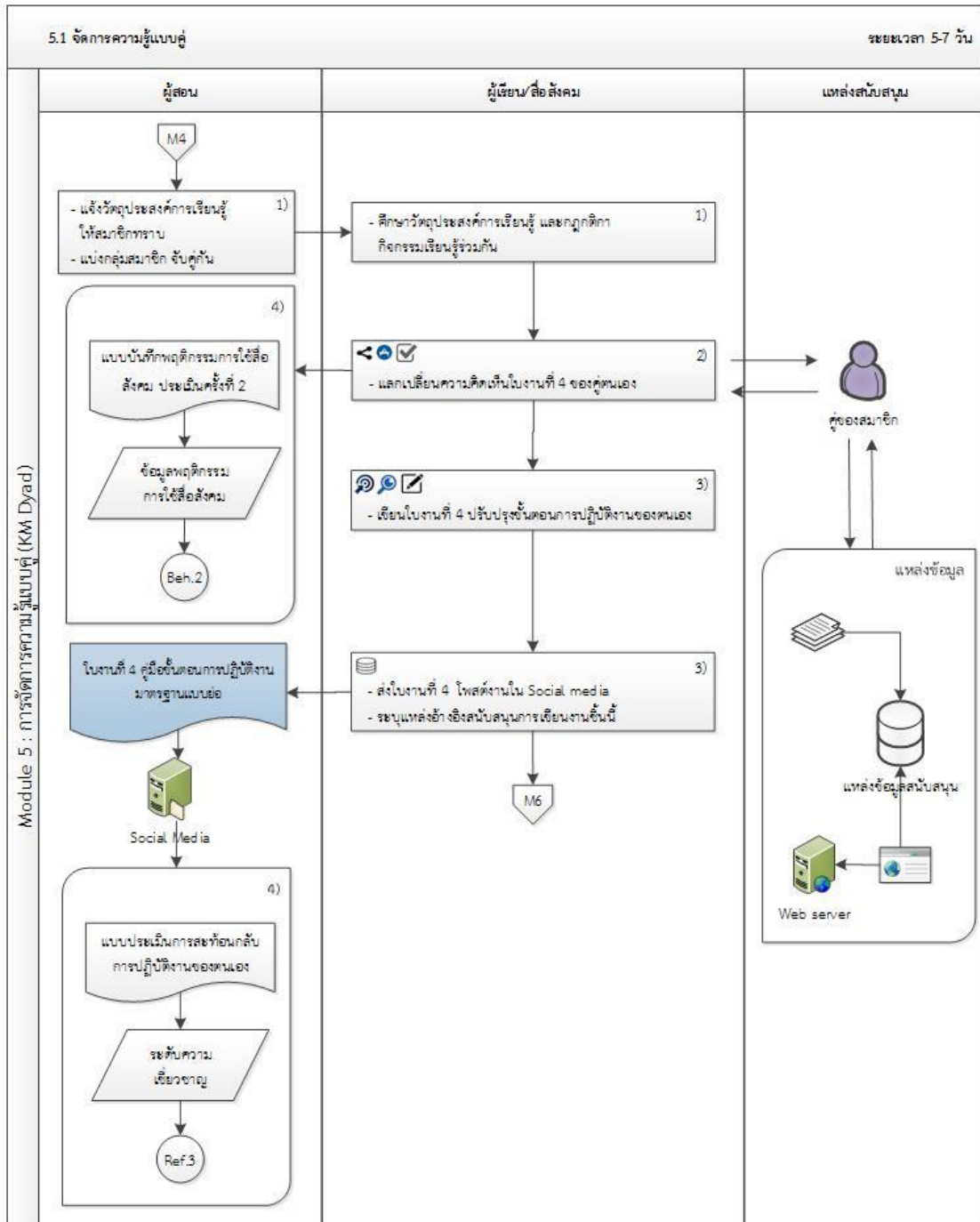
1) ผู้สอนแจ้งวัตถุประสงค์การเรียนรู้ให้สมาชิกทราบ และทบทวนกฎกติกาในการดำเนินกิจกรรมให้สมาชิกได้รับรู้ร่วมกัน ตามมาด้วยการที่ผู้สอนแบ่งกลุ่มสมาชิกโดยให้จับคู่กันตามอิสระ

2) ผู้สอนให้สมาชิกแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อสร้างคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานแบบย่อของตนเองระหว่างคู่ของตนเอง และช่วยกันแก้ปัญหาในห้วงสนทนาเท่านั้น (ใช้การสื่อสารแบบจับคู่) พร้อมเขียนคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานแบบย่อของตนเองใหม่อีกครั้ง

3) ผู้สอนให้สมาชิกเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานของตนเองใหม่อีกครั้ง สมาชิกส่งงานโดยโพสต์ใบงานที่ 4 คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานแบบย่อตามเวลาที่กำหนด และโพสต์ลิงค์ของแหล่งข้อมูลที่ได้สืบค้นไว้

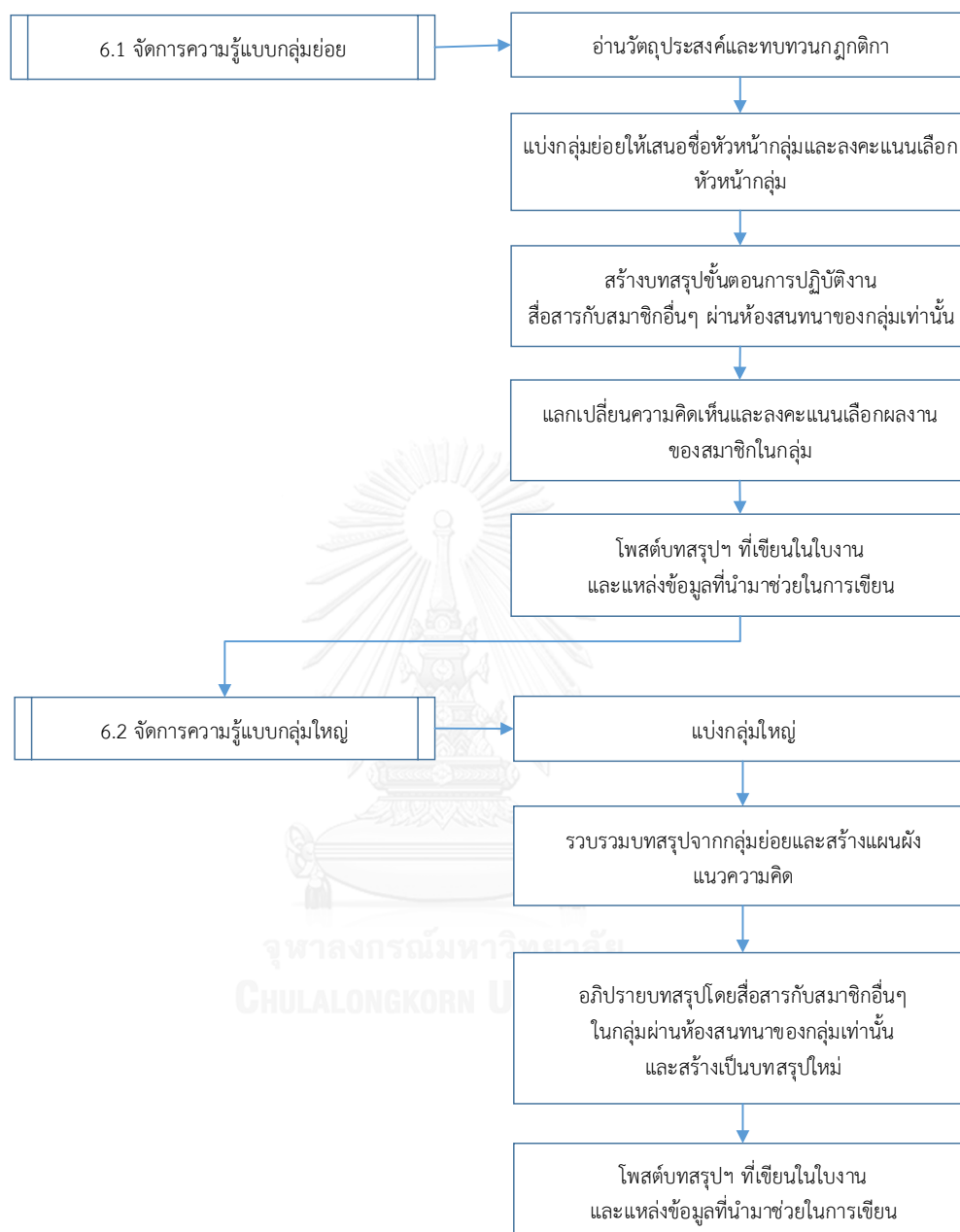
4) ผู้สอนประเมินใบงานที่ 4 คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานแบบย่อของสมาชิก เป็นการสะท้อนกลับการปฏิบัติงานครั้งที่ 3 ของสมาชิก ด้วยแบบประเมินการสะท้อนกลับการปฏิบัติงานของตนเอง และแบบบันทึกพฤติกรรมการใช้สื่อสังคม





- กำหนดความรู้
- แสวงหาความรู้
- สร้างความรู้
- จัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ
- ถ่ายโอนความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- นำความรู้ไปใช้
- ประเมินผลความรู้

## โมเดลที่ 6 การจัดการความรู้แบบกลุ่ม (KM Group)



ภาพที่ 51 กระบวนการดำเนินงานโมเดลที่ 6 การจัดการความรู้แบบกลุ่ม

### สาระสำคัญในการเรียนรู้

บทบาททางสังคมมีอิทธิพลต่อการเรียนรู้ทางสังคม เนื่องจากนักแสดงในสังคมได้แบ่งงานกันทำ ลำดับชั้นทางสังคม นักแสดงต่างแสดงบทบาทผู้นำ ผู้ตาม หรือตัวแทน (Agent) นักค้นหา (Nomad) นักวิเคราะห์ (Analysts) ผู้ดูแล (Keeper) เพื่อตอบสนองต่อกิจกรรมด้วยความผูกพันที่มี

ต่อกลุ่ม และถ่ายโอนความรู้จากรุ่นหนึ่งไปยังรุ่นถัดไปเป็นผลงานการทำงานร่วมกัน หรือเป็นองค์ความรู้ของกลุ่มที่สั่งสมความรู้มา

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างความคิดรวบยอดชัดเจนมากขึ้นด้วยกระบวนการทำซ้ำอย่างต่อเนื่อง
2. เพื่อสร้างบทสรุปของขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยเป็นความคิดรวบยอดของสมาชิกกลุ่ม และเกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่

### มาตรฐานการเรียนรู้

1. สร้างการเรียนรู้โดยเน้นบทบาททางสังคม
2. เกิดกระบวนการทำซ้ำอย่างต่อเนื่อง
3. ผลิตผลงานการทำงานร่วมกัน เป็นองค์ความรู้ใหม่

### ตัวบ่งชี้

สร้างบทสรุปของขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นความคิดรวบยอดของสมาชิกกลุ่มได้

### สมรรถนะสำคัญของสมาชิก

- |                              |   |
|------------------------------|---|
| ความสามารถในการสื่อสาร       | - แลกเปลี่ยนข้อมูลและประสบการณ์ในกลุ่มสมาชิก        |
|                              | - การเจรจาต่อรองเพื่อขจัดและลดปัญหาความขัดแย้งต่างๆ |
| ความสามารถในการคิด           | - ความคิดรวบยอด                                     |
| ความสามารถในการแก้ปัญหา      | - ประยุกต์ความรู้มาใช้ในการป้องกันและแก้ไขปัญหา     |
| ความสามารถในการใช้ทักษะชีวิต | - บทบาททางสังคม                                     |
|                              | - การปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง                 |
| ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี  | - การโพสต์งาน โพสต์ลิงค์ และห้องสนทนา               |

### คุณลักษณะอันพึงประสงค์

สมาชิกแสดงบทบาททางสังคมในกลุ่มเพื่อสร้างบทสรุปของขั้นตอนการปฏิบัติงานร่วมกัน

### ภาระงาน

สร้างบทสรุปของขั้นตอนการปฏิบัติงานร่วมกัน

## การวัดและประเมินผล

วัตถุประสงค์	เครื่องมือ	การประเมินผล	ผลลัพธ์
<b>6.1 การจัดการความรู้กลุ่มย่อย</b>			
เพื่อสร้างความคิดรวบยอดชัดเจนมากขึ้นด้วยกระบวนการทำซ้ำอย่างต่อเนื่อง	1. ใบงานที่ 5 บทสรุปของขั้นตอนการปฏิบัติงานและแผนผังแนวความคิด 2. เกณฑ์การประเมินการสะท้อนกลับการปฏิบัติงานของตนเอง 3. แบบบันทึกพฤติกรรมการใช้สื่อสังคม 4. แบบสังเกตผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน	1. ผู้สอนใช้เกณฑ์การประเมินการสะท้อนกลับการปฏิบัติงานของตนให้คะแนนใบงาน 2. ผู้สอนใช้การสังเกตและบันทึกผลตามแบบสังเกตผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน	1. ผลการสะท้อนกลับการปฏิบัติงาน 4 (Ref.4) 2. ผลการสังเกตผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน (CoP.Ob 1) 3. การมีส่วนร่วมในการใช้สื่อสังคม (Beh.3)
<b>6.2 การจัดการความรู้กลุ่มใหญ่</b>			
เพื่อสร้างบทสรุปของขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยเป็นความคิดรวบยอดของสมาชิกกลุ่มและเกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่	1. ใบงานที่ 6 บทสรุปของขั้นตอนการปฏิบัติงานและแผนผังแนวความคิดกลุ่มใหญ่ 2. แบบสังเกตผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน	1. ผู้สอนใช้การสังเกตและบันทึกผลตามแบบสังเกตผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน	1. ผลการสังเกตผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน (CoP.Ob 2)

## สื่อและแหล่งเรียนรู้

1. สมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ
2. แหล่งข้อมูลในการเรียนรู้

## กิจกรรมการเรียนรู้

**6.1 การจัดการความรู้กลุ่มย่อย (5-7 วัน) มีรายละเอียด ดังนี้**

- 1) ผู้สอนแจ้งวัตถุประสงค์การเรียนรู้ให้สมาชิกทราบ และทบทวนกฎกติกาในการดำเนินกิจกรรมให้สมาชิกได้รับรู้ร่วมกัน
- 2) แบ่งสมาชิกออกเป็นกลุ่มย่อย โดยให้สมาชิกแต่ละคนเสนอชื่อหัวหน้ากลุ่มและลงคะแนนเลือกหัวหน้ากลุ่ม

3) สมาชิกสร้างบทสรุปขั้นตอนการปฏิบัติงานตามโครงสร้างที่ใบงานระบุไว้ โดยสร้างแผนผังแนวความคิดที่แสดงการเชื่อมโยงระหว่างแนวความคิดหลักกับขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เป็นบทสรุปของตนเอง

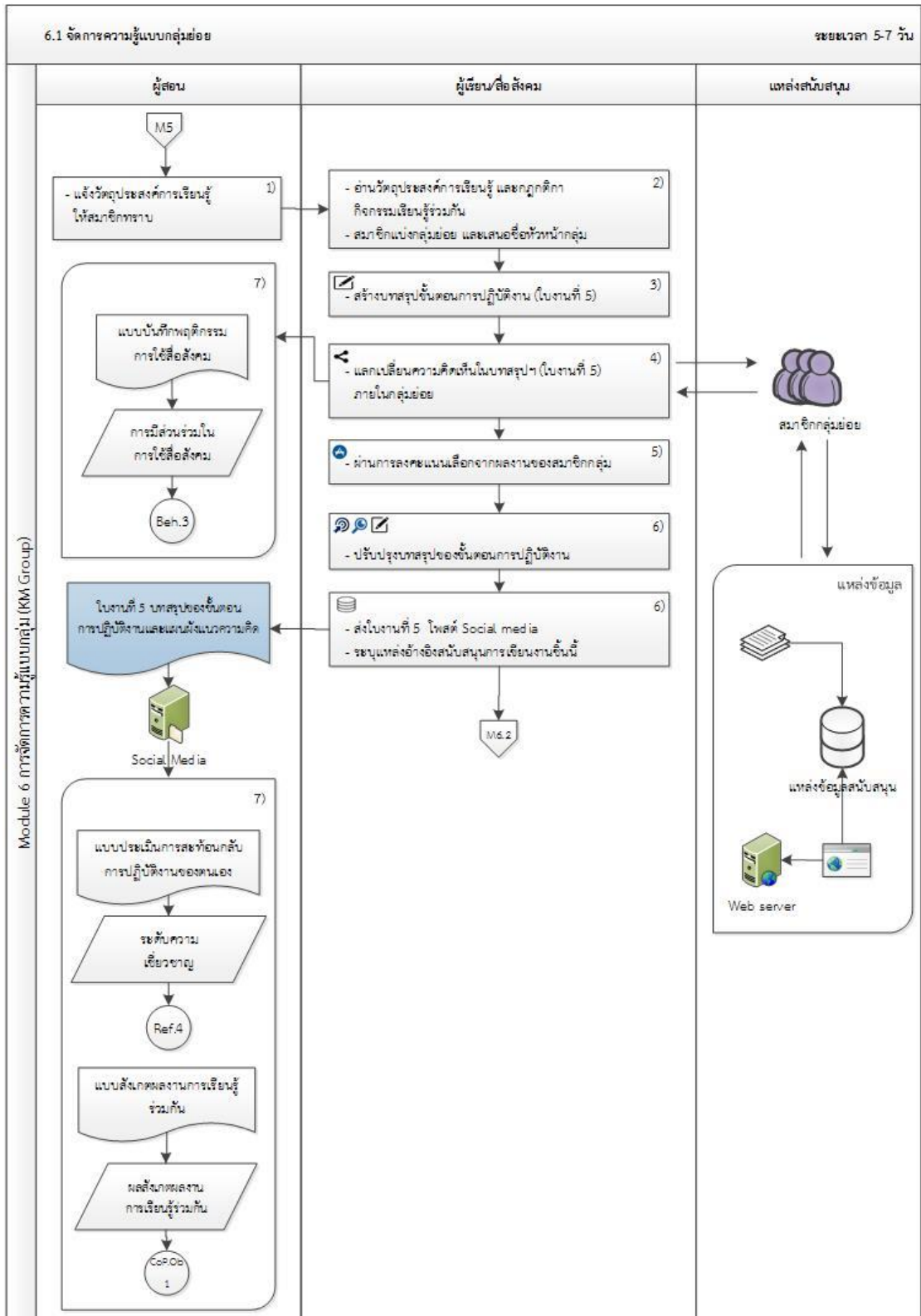
4) สมาชิกสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นด้วยการสื่อสารกับสมาชิกอื่นในกลุ่มผ่านห้องสนทนาของกลุ่มเท่านั้น (การสื่อสารแบบหลายคนต่อหลายคน)

5) ลงคะแนนเลือกผลงานของสมาชิกในกลุ่มเพื่อเป็นตัวแทนผลงานของกลุ่ม

6) สมาชิกร่วมกันปรับปรุงและเขียนบทสรุปของขั้นตอนการปฏิบัติงาน ส่งงานโดยโพสต์ ใบงานที่ 5 บทสรุปของขั้นตอนการปฏิบัติงานและแผนผังแนวความคิดตามเวลาที่กำหนด และโพสต์ลิงค์ของแหล่งข้อมูลที่ได้สืบค้นไว้

7) ผู้สอนประเมินใบงานที่ 5 บทสรุปของขั้นตอนการปฏิบัติงานและแผนผังแนวความคิดของสมาชิกด้วยแบบประเมินการสะท้อนกลับการปฏิบัติงานของตนเอง แบบบันทึกพฤติกรรมการใช้สื่อสังคม และแบบสังเกตผลงานการเรียนรู้ร่วมกันครั้งที่ 1





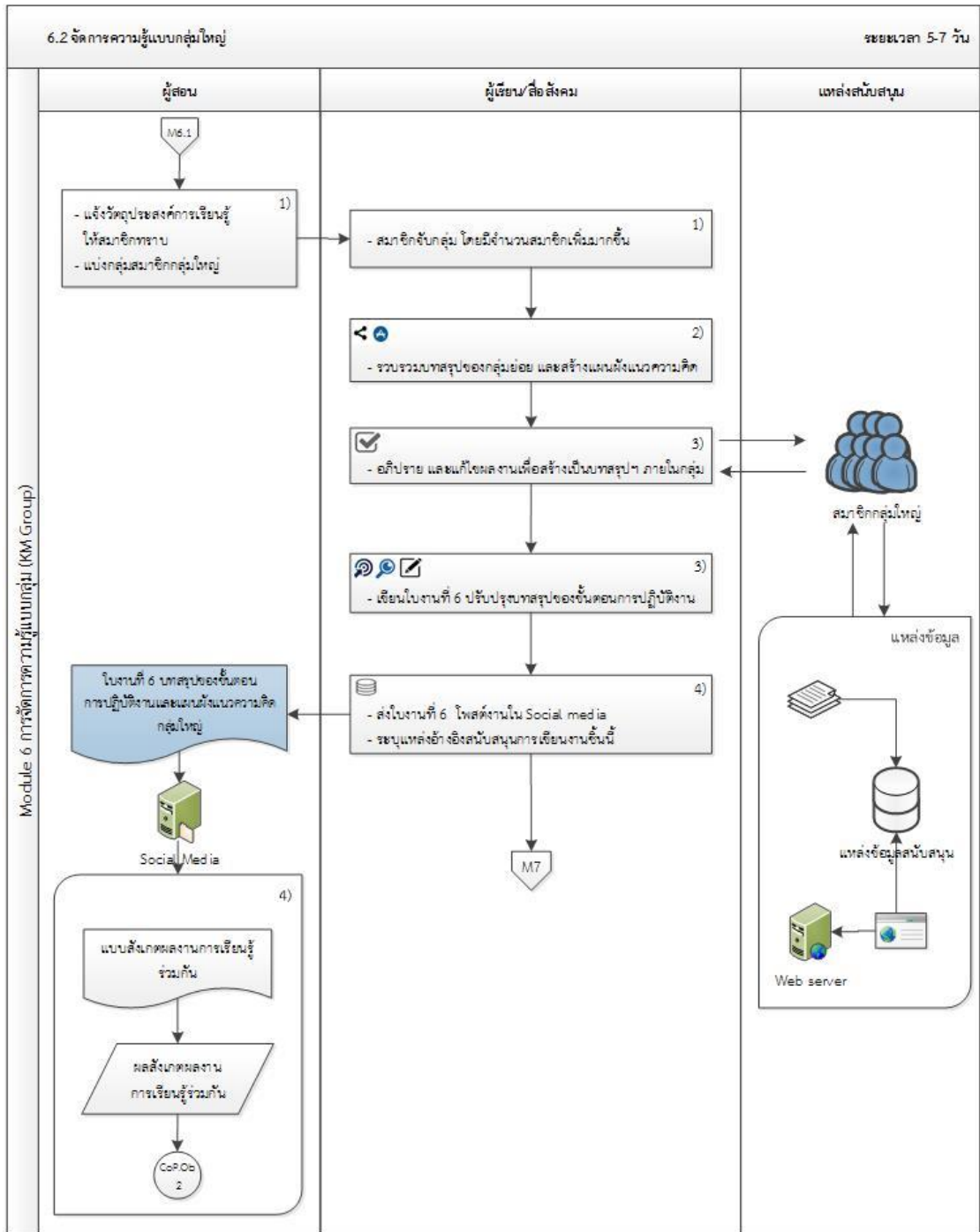
Module 6 การจัดการความรู้แบบกลุ่ม (KM Group)

-  กำหนดความรู้
-  แสวงหาความรู้
-  สร้างความรู้
-  จัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ
-  ถ่ายโอนความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้
-  นำความรู้ไปใช้
-  ประเมินผลความรู้

## 6.2 การจัดการความรู้กลุ่มใหญ่ (5-7 วัน) มีรายละเอียด ดังนี้

- 1) ผู้สอนแบ่งสมาชิกออกเป็นกลุ่มใหญ่รวมกันในห้องสนทนาหลัก เพื่ออภิปรายและเปรียบเทียบบทสรุปฯ ของกลุ่มย่อย แต่ละกลุ่มที่ได้จากในกิจกรรมกลุ่มย่อย
- 2) สมาชิกรวบรวมบทสรุปของกลุ่มย่อยและสร้างแผนผังแนวความคิดที่แสดงการเชื่อมโยงระหว่างแนวความคิดหลักกับขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นบทสรุปฉบับเดียวกัน
- 3) สมาชิกสามารถดำเนินการอภิปรายกัน และสมาชิกสามารถสื่อสารกับสมาชิกอื่นในกลุ่มผ่านห้องสนทนาหลักของกลุ่มเท่านั้น (การสื่อสารแบบหลายคนต่อหลายคน) โดยสมาชิกทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินรายการ การอภิปราย และแก้ไขผลงานเพื่อสร้างเป็นบทสรุปฯ สมาชิกร่วมกันเขียนบทสรุปของขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- 4) ส่งงานโดยโพสต์ ใบงานที่ 6 บทสรุปของขั้นตอนการปฏิบัติงานและแผนผังแนวความคิดกลุ่มใหญ่ตามเวลาที่กำหนด และโพสต์ลิงค์ของแหล่งข้อมูลที่ได้สืบค้นไว้
- 5) ผู้สอนประเมินใบงานที่ 6 บทสรุปของขั้นตอนการปฏิบัติงานและแผนผังแนวความคิดกลุ่มใหญ่ของสมาชิกด้วยแบบสังเกตผลงานการเรียนรู้ร่วมกันครั้งที่ 2

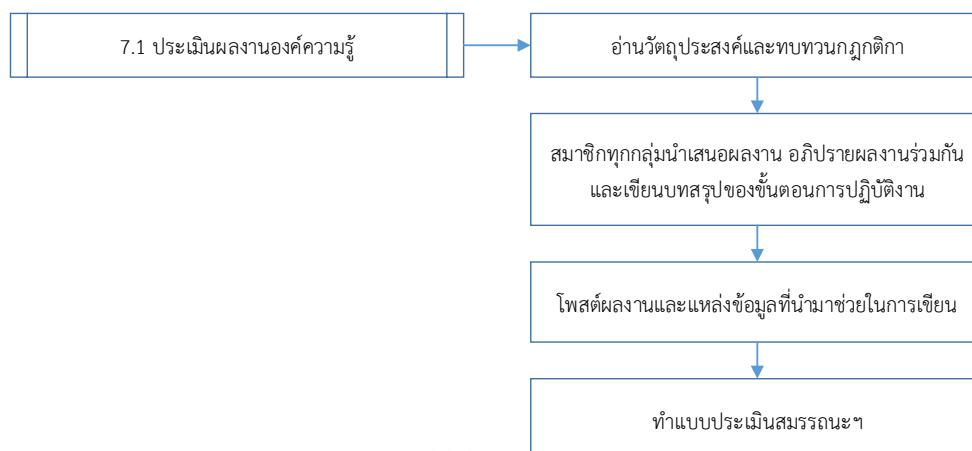




Module 6 การจัดการความรู้แบบกลุ่ม (KM Group)

- กำหนดความรู้
- แสวงหาความรู้
- สร้างความรู้
- จัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ
- ถ่ายโอนความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- นำความรู้ไปใช้
- ประเมินผลความรู้

## โมดูลที่ 7 การประเมินผลงานองค์ความรู้ (Evaluation)



ภาพที่ 52 กระบวนการดำเนินงานโมดูลที่ 7 การประเมินผลงานองค์ความรู้

### สาระสำคัญในการเรียนรู้

ผลงานการทำงานร่วมกันเป็นบทสรุปของการเรียนรู้ทางสังคมที่ถูกนำมาประเมินคุณค่าการทำงาน of สมาชิกในกลุ่ม

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้สมาชิกได้นำเสนอและอภิปรายผลงานการทำงานร่วมกัน ประกอบด้วย บทสรุปของขั้นตอนการปฏิบัติงานและคู่มือการใช้งาน
2. เพื่อประเมินคุณค่าของผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน
3. เพื่อประเมินสมรรถนะการสังเคราะห์ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของสมาชิก

### มาตรฐานการเรียนรู้

1. นำเสนอผลงานการทำงานร่วมกันในการอภิปราย
2. ประเมินผลงานการทำงานร่วมกัน

### ตัวบ่งชี้

ความเป็นองค์ความรู้ของผลงานการทำงานร่วมกัน

### สมรรถนะสำคัญของสมาชิก

- |                         |  |
|-------------------------|--|
| ความสามารถในการสื่อสาร  | - การใช้ภาษาถ่ายทอดความคิด ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติของกลุ่มอันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาตนเองและสังคม |
| ความสามารถในการคิด      | - การคิดเป็นระบบ   |
| ความสามารถในการแก้ปัญหา | - การตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ  |

- ความสามารถในการใช้ทักษะชีวิต - การจัดการปัญหาและความขัดแย้งต่างๆ อย่างเหมาะสม
- การอยู่ร่วมกันในสังคมด้วยการสร้างเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล
- ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี - การโพสต์งาน โปสต์ลิงค์ และห้องสนทนา

### คุณลักษณะอันพึงประสงค์

สร้างผลงานการทำงานร่วมกันเป็นองค์ความรู้ใหม่ และผลการประเมินสมรรถนะการสังเคราะห์ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของสมาชิกที่เพิ่มขึ้น

### ภาระงาน

การอภิปรายผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน และประเมินสมรรถนะการสังเคราะห์ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

### การวัดและประเมินผล

วัตถุประสงค์	เครื่องมือ	การประเมินผล	ผลลัพธ์
เพื่อให้สมาชิกได้นำเสนอและอภิปรายผลงานการทำงานร่วมกัน	1. แบบสังเกตผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน	1. ผู้สอนใช้การสังเกตและบันทึกผลตามแบบสังเกตผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน	1. ผลการสังเกตผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน (CoP.Ob.3)
เพื่อประเมินคุณค่าของผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน	2. แบบประเมินคุณค่าของผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน	2. ผู้สอนให้คะแนนผลงานการเรียนรู้ร่วมกันตามแบบประเมินคุณค่าของผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน	2. ผลการประเมินคุณค่าของผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน (CoP.V)
เพื่อประเมินสมรรถนะการสังเคราะห์ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของสมาชิก	3. แบบประเมินสมรรถนะการสังเคราะห์ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	3. ผู้เรียนทำการประเมินตนเองหลังการเรียน	3. ผลการประเมินตนเองหลังการพัฒนา (SA2)

### สื่อและแหล่งเรียนรู้

1. สมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ
2. แหล่งข้อมูลในการเรียนรู้

## กิจกรรมการเรียนรู้

### 7.1 ประเมินผลงานองค์ความรู้ (5-7 วัน)

1) ผู้สอนแจ้งวัตถุประสงค์การเรียนรู้ให้สมาชิกทราบ และทบทวนกฎกติกาในการดำเนินกิจกรรมให้สมาชิกได้รับรู้ร่วมกัน

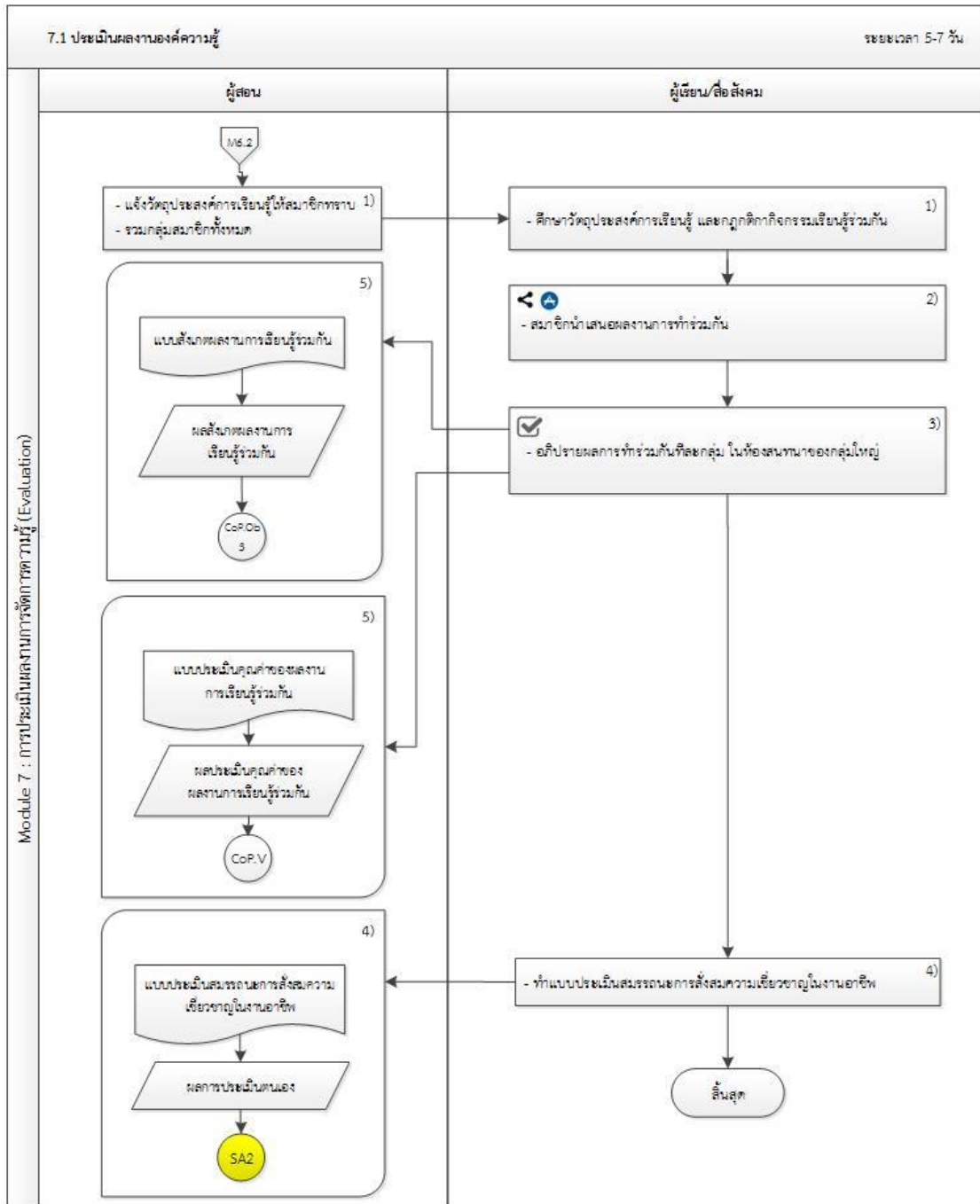
2) สมาชิกนำเสนอผลงานการทำงานร่วมกันในการอภิปรายกลุ่มใหญ่

3) สมาชิกอภิปรายผลงานการทำงานร่วมกันที่ละกลุ่ม สมาชิกสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นด้วยการสื่อสารกับสมาชิกอื่นในกลุ่มผ่านห้องสนทนาของกลุ่มใหญ่เท่านั้น (การสื่อสารแบบหลายคนต่อหลายคน) และลงคะแนนเลือกผลงานของสมาชิกในกลุ่ม

4) สมาชิกทำแบบประเมินสมรรถนะการสังสรรค์ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพอีกครั้ง โดยใช้แบบประเมินสมรรถนะการสังสรรค์ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพให้สมาชิก

5) ผู้สอนประเมินผลงานด้วยแบบสังเกตผลงานการเรียนรู้ร่วมกันครั้งที่ 3 และแบบประเมินคุณค่าของผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน





- กำหนดความรู้
- แสวงหาความรู้
- สร้างความรู้
- จัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ
- ถ่ายโอนความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- นำความรู้ไปใช้
- ประเมินผลความรู้

### ตอนที่ 3

การนำรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริม  
สมรรถนะการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือนไปใช้ปฏิบัติ

#### 1. เงื่อนไขตามลักษณะสำคัญของรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วย สื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน

1.1 เป็นรูปแบบที่เน้นการสะท้อนกลับด้วยสื่อสังคม ผู้วิจัยเน้นการสร้างความรู้จาก  
การสะท้อนกลับประสบการณ์ของสมาชิกที่ได้รับมาจากการทำงาน เนื่องจาก ในการทำงานนั้นสมาชิก  
อาจจะทำงานโดยที่ไม่ได้คิดถึงสิ่งที่ตนเองได้กระทำลงไป และเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้น  
ผ่านมากถูกแยกส่วนกันอยู่ ทำให้ไม่สามารถมองเห็นภาพรวมในการทำงานของตนได้ ตลอดจนไม่มี  
โอกาสในการเรียนรู้จากเหตุการณ์และสถานการณ์นั้นๆ ได้ และไม่สามารถนำประสบการณ์นั้นมา  
สร้างเป็นบทเรียน การสะท้อนกลับจึงเป็นการทำความเข้าใจความเป็นจริงที่เกิดขึ้นอย่างเป็นฉากๆ  
และเรียนรู้จากประสบการณ์จนทำให้มองเห็นปัญหาที่มีความซับซ้อนได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น ดังนั้น  
การเรียนรู้ผ่านการสะท้อนกลับ คือ การกำหนดเงื่อนไขการเรียนรู้ที่จะทำให้ย้อนกลับไปทำความเข้าใจกับ  
ประสบการณ์ที่ผ่านมาของตน อีกทั้งใช้สื่อสังคมเป็นเครื่องมือขยายปฏิสัมพันธ์ระหว่าง  
สมาชิกในเครือข่ายในอีกทางหนึ่งด้วย

1.2 เป็นรูปแบบที่เน้นการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพด้วยสื่อสังคม เนื่องจาก  
สื่อสังคมเป็นเครื่องมือที่อำนวยความสะดวกในการสื่อสารและเป็นเครื่องมือในการสร้างปฏิสัมพันธ์  
แบบเครือข่ายที่เริ่มจากการสื่อสารหลายรูปแบบ ซึ่งสมาชิกจึงค่อยๆ ขยายและส่งต่อความรู้ความ  
เชี่ยวชาญของบุคคลออกไปยังกลุ่มและชุมชนในที่สุด อีกทั้งยังทำให้การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นมีลักษณะพหุ  
ปัญญาที่ได้รับจากประสบการณ์ที่มีความหลากหลายของกลุ่มเพื่อน สมาชิกสามารถเก็บเกี่ยว  
ประสบการณ์ที่ได้รับมาจากกลุ่มเพื่อนและสังสมวิธีการแก้ปัญหาต่างๆ ที่ได้ถูกนำเสนอมาใช้สร้าง  
โครงสร้างทางพหุปัญญาของตน และสมาชิกสามารถแปลงระบบคิดของตนออกมาเป็นวิธีการปฏิบัติ  
ของตนใหม่ที่ชัดเจนมากขึ้น

1.3 เป็นรูปแบบที่เน้นการเรียนรู้ร่วมกันของสมาชิกด้วยการสร้างเครือข่ายชุมชนมือ  
อาชีพ เนื่องจากการเรียนรู้แบบเครือข่ายจะมีลักษณะเป็นการเรียนรู้ที่ใช้เนื้อหาเป็นตัวหลักในการ  
ขับเคลื่อนพลวัตของกลุ่มสมาชิก รูปแบบๆ นี้จึงมีจุดเน้นที่เป็นการเรียนรู้ทั้งแบบเพื่อนสู่เพื่อน แบบ  
สมาชิกกับผู้สอน และการเรียนรู้จากเนื้อหาที่หลากหลายบนเครือข่าย ซึ่งจะพัฒนาคุณภาพการส่งสม  
ความเชี่ยวชาญและมีลักษณะคล้ายการทำการวิจัยที่สมาชิกต้องแสวงหาความรู้ นำความรู้  
นั้นมาทดลองใช้หรือเขียนออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อสะท้อนความรู้ของตน และนำไปสร้างเป็นความรู้

ของตนใหม่ด้วยการขอคำแนะนำจากเพื่อนร่วมวิจัยหรืออาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งในขณะเดียวกันความรู้นั้นก็จะกระจายไปยังเพื่อนร่วมวิจัยหรืออาจารย์ที่ปรึกษาอีกต่อหนึ่งเช่นกัน

1.4 เป็นรูปแบบที่เน้นการเรียนรู้จากวิธีการปฏิบัติในที่ทำงาน เนื่องจาก จุดศูนย์กลางของการพัฒนาข้าราชการพลเรือน คือ การออกแบบกิจกรรมการพัฒนาที่สามารถปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน และทำให้ข้าราชการสามารถนำผลลัพธ์ที่ได้ไปปรับใช้ให้ตรงกับหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมา ผู้วิจัยจึงได้ออกแบบใบงานเป็นการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นองค์ประกอบหลักที่สำคัญของกิจกรรมการพัฒนา เพราะเป็นภาษาสากล ใช้ระบบสัญลักษณ์ สามารถวัดผลพฤติกรรมที่ต้องการได้

1.5 เป็นรูปแบบที่เน้นการสร้างองค์ความรู้ ใบงานเป็นการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นตัวแทนของสถานการณ์ปัญหาหรือจำลองการทำงานประจำวันให้กับสมาชิกได้วางแผน แก้ไข และปรับปรุงระบบงานของตนเอง เพื่อให้สมาชิกได้แสดงความรู้ความเชี่ยวชาญออกมาเป็นผลงานที่แสดงถึงองค์ความรู้ที่ซ่อนอยู่ หรือเมื่อให้ใบงานกับสมาชิกและกลุ่มได้ปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างซ้ำไปมาแล้วจะทำให้สมาชิกและกลุ่มเกิดเป็นความรู้ความเชี่ยวชาญขึ้นมา และเป็นองค์ความรู้ที่ใช้ถ่ายทอดจากรุ่นสู่รุ่นได้

1.6 เป็นรูปแบบที่เน้นความต่อเนื่องในการพัฒนา ผู้วิจัยจัดความสำคัญจากแนวคิดไปสู่การปฏิบัติที่เน้นความต่อเนื่องของขั้นตอนตามลำดับประกอบด้วย 7 ขั้นตอน เป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องที่ประกอบด้วย 2 แนวทาง คือ การฝึกปฏิบัติ และการค้นคว้าวิจัยที่ทำให้สมาชิกได้ก่อรูปโครงสร้างทางพุทธิปัญญาของตนเองใหม่ ทำให้การพัฒนา มีลักษณะของการทำซ้ำอย่างต่อเนื่องเพื่อทำให้สมาชิกสร้างเป็นโครงสร้างทางจิตที่ชัดเจนได้ ทำการทบทวนความรู้จนติดเป็นนิสัย และเกิดเป็นความรู้ความเชี่ยวชาญในที่สุด แม้สถานการณ์ปัญหาจะเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรก็ตามสมาชิกก็สามารถนำการสะท้อนกลับมาใช้แก้ปัญหาได้ ดังนั้นกระบวนการทำซ้ำอย่างต่อเนื่องจึงเป็นการยกระดับโครงสร้างทางพุทธิปัญญาของสมาชิกจนสามารถปรับปรุงระบบงานและแก้ปัญหาได้

## 2. เงื่อนไขตามการออกแบบรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน

2.1 ในการออกแบบรูปแบบฯ นี้ ผู้วิจัยอาศัยองค์ประกอบและกระบวนการต่างๆ ที่เป็นความเชื่อหลักและตัวขับเคลื่อนในการออกแบบ โดยเริ่มต้นจากโมดูลปฐมนิเทศ เนื่องจากเป็นรูปแบบฯ ที่ใช้สำหรับผู้ใหญ่ที่อิงสมมติฐานการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ที่กล่าวว่า ผู้ใหญ่มีประสบการณ์และมีความรู้ความเชี่ยวชาญของตนมากกว่าเด็ก การจัดการเรียนการสอนจึงต้องเริ่มจากทบทวนความรู้ของสมาชิกก่อน และปรับความรู้ของสมาชิกให้มีความเข้าใจตรงกัน เนื่องจากการเขียนผังงาน กระแสงาน และการจัดการความรู้มีหลายรูปแบบ นอกจากนี้ผู้วิจัยเพิ่มกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เข้ามา เพื่อ

ส่งเสริมความคุ้นเคยกัน และสร้างความไว้วางใจให้กับสมาชิกในเบื้องต้นก่อนที่จะทำงานร่วมกันในสื่อสังคม อีกทั้งสมาชิกต้องการความไว้วางใจจากเพื่อนสมาชิก ผู้วิจัยจึงสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ให้กับสมาชิก เพื่อให้สมาชิกกล้าที่จะเปิดเผยข้อมูลที่อาจเป็นประโยชน์ในการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน

2.2 ในโมดูลการฝึกเชิงปฏิบัติการนั้น ผู้วิจัยจัดตั้งสถานีต่างๆ เช่น การทดลองใช้งานสื่อสังคม การใช้งานห้องสนทนา การใช้งานข้อความ ฝึกการส่งงาน เพื่อให้สมาชิกได้ฝึกหัดทักษะการใช้สื่อสังคม และสมาชิกสามารถสอบถามสมาชิกอื่นและผู้สอน เมื่อใช้งานสื่อสังคมติดขัด หรือให้ช่วยตอบข้อสงสัยต่างได้ทันที และการเรียนรู้ไปพร้อมกับฝึกทักษะไปด้วยจะช่วยให้สมาชิกได้สัมผัสประสบการณ์การเรียนรู้ใหม่ และเปิดกว้างที่จะรับเทคโนโลยีสื่อสังคมมาใช้งานอีกด้วย

2.3 ในโมดูลการจัดการความรู้ของตนเอง ด้วยตนเอง ผู้วิจัยเน้นการสร้างความรู้จากการสะท้อนกลับประสบการณ์ของสมาชิกที่ได้รับมาจากการทำงาน เนื่องจาก การสะท้อนกลับจึงเป็นการทำความเข้าใจความเป็นจริงที่เกิดขึ้นอย่างเป็นฉากๆ และเรียนรู้จากประสบการณ์จนทำให้มองเห็นปัญหาที่มีความซับซ้อนได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น ดังนั้น การเรียนรู้ผ่านการสะท้อนกลับ คือ การกำหนดเงื่อนไขการเรียนรู้ที่จะทำให้ย้อนกลับไปทำความเข้าใจกับประสบการณ์ที่ผ่านมาของตน กลไกการสะท้อนกลับทำให้สมาชิกได้สะท้อนความคิดของตนเองด้วยการหยุดคิดและทบทวน และการค้นพบความรู้ความเชี่ยวชาญด้วยตนเองในโมดูลการจัดการความรู้ของตนเอง ด้วยตนเอง

2.4 ในโมดูลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน เป็นโมดูลที่ใช้ฝึกหัดทักษะการแลกเปลี่ยนและถ่ายโอนความรู้ระหว่างสมาชิก ในทางกลับกันก็เป็นการฝึกหัดการรับฟังและแลกเปลี่ยนกับสมาชิกคนอื่นๆ อีกด้วย อีกทั้งผลการสำรวจพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมของข้าราชการพลเรือนพบว่า ข้าราชการพลเรือนไม่ค่อยได้เขียน แก้ไข ปรับปรุงสื่อสังคมของตน ดังนั้นในโมดูลนี้ ผู้วิจัยได้ออกแบบเพื่อให้สมาชิกกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นกับสมาชิกอื่นๆ ด้วยการถามตอบโดยไม่ต้องระบุผู้ตอบหรือผู้ถาม อีกทั้งสมาชิกจะได้รับมุมมองใหม่ๆ จากสมาชิกอื่น ที่มีความรู้หรือมีปัญหาเดียวกันกับสมาชิก จะช่วยให้สมาชิกได้รับการสะท้อนกลับจากหลายมุมมองนั่นเอง เข้าทำนองแนวคิดความแข็งแกร่งของความสัมพันธ์แบบหลวมๆ ที่สมาชิกสามารถสอบถามในเครือข่ายแบบเปิดได้

2.5 ในโมดูลการจัดการความรู้แบบคู่ เป็นการทบทวนการสะท้อนกลับของตนเองใหม่กับคู่ของสมาชิก เพื่อสรุปการรับฟังความคิดเห็นจากสมาชิกที่เป็นคู่กันนำมาปรับปรุงและเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานของตนเองใหม่ สมาชิกจะได้รับการสะท้อนกลับจากคู่ของตนเหมือนกระจกส่องดูตัวสมาชิกเอง ช่วยให้โครงสร้างทางจิตของสมาชิกค่อยๆ แจ่มชัดขึ้นในระดับหนึ่ง

2.6 ในโมดูลการจัดการความรู้แบบกลุ่ม เป็นขั้นตอนที่เน้นการสร้างความคิดรวบยอดชัดเจนมากขึ้นด้วยกระบวนการทำซ้ำอย่างต่อเนื่อง และบรรจบกันทางปัญญา และใช้บทบาททางสังคมในกลุ่ม สมาชิกจะมีส่วนร่วมและถ่ายโอนความรู้ผ่านวัฒนธรรมชุมชนมืออาชีพที่เป็นวัฒนธรรม



กลุ่ม เพื่อสร้างผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน เป็นผลผลิตที่แสดงให้เห็นถึงความรู้ความเชี่ยวชาญของกลุ่ม อีกทั้งยังเป็นการแปลงคุณภาพความรู้ที่สมาชิกได้แลกเปลี่ยนและถ่ายโอนกันในสื่อสังคมให้ความมันั้น เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น โดยสมาชิกร่วมกันตัดสินใจและแบ่งงานกันทำเพื่อผลิตผลงานของกลุ่ม

2.7 ในโมเดลการประเมินผลงานองค์ความรู้ เป็นขั้นตอนที่สมาชิกจะได้ขยายความรู้ที่ได้จากวัฒนธรรมชุมชนมีอาชีพสร้างเป็นผลงานการทำงานร่วมกันที่เป็นตัวแทนความรู้ความเชี่ยวชาญของกลุ่มที่ชัดเจนมากที่สุด อีกทั้งยังนำผลงานมาอภิปรายร่วมกันกับกลุ่มอื่นเปรียบเสมือนการจำลองการทำงานในระดับองค์กรที่สมาชิกของหน่วยงานอื่นจำเป็นต้องทำความเข้าใจกับขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นๆ ด้วย เพื่อที่จะสามารถประสานงานกันได้ เช่น ฝ่ายการเงินกับฝ่ายบัญชีที่ต้องทำงานควบคู่กันเสมอ เป็นต้น ดังนั้น ขั้นตอนการปฏิบัติงานในโมเดลนี้จะถูกเลียนแบบและสังเกต ประนีประนอมและทำข้อตกลงกัน สร้างความเข้าใจในการทำงานและสร้างพันธะสัญญากับกลุ่มอื่น และสุดท้าย คือ ปรับปรุงและยกระดับความรู้ขององค์กร

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ออกแบบรูปแบบๆ โดยเพิ่มประสิทธิภาพการสะท้อนกลับและการส่งเสริมความรู้ความเชี่ยวชาญให้สมาชิกมีโครงสร้างทางจิตที่ชัดเจนและเป็นระบบระเบียบ ด้วยการใช้เครือข่ายชุมชนมีอาชีพ ซึ่งทำให้สมาชิกสามารถขยายความรู้ของตน สังเกตและเลียนแบบสมาชิกอื่นในเครือข่ายได้ รวมทั้งการใช้สื่อสังคมเป็นเครื่องมือติดต่อสื่อสาร ซึ่งสื่อสังคมยังเป็นเครื่องมือขยายปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในเครือข่ายในอีกทางหนึ่งด้วย ซึ่งทั้งสองส่วนจึงเป็นตัวช่วยสนับสนุนการสร้างประสิทธิภาพในการสะท้อนกลับและการส่งเสริมความรู้ความเชี่ยวชาญให้กับสมาชิก

### 3. แนวทางการนำรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งเสริมความรู้ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือนไปใช้

3.1 ในรูปแบบๆ นี้ การพัฒนาสมรรถนะการส่งเสริมความรู้ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพจะช่วยให้สมาชิกเพิ่มระดับความเชี่ยวชาญ (Proficiency Level) จากความเชี่ยวชาญระดับที่ 2 ไปสู่ระดับที่ 3 ตามข้อกำหนดสมรรถนะหลักของสำนักงาน ก.พ. โดยในระดับนี้มีคำสำคัญ คือ การนำความรู้วิชาการหรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการแก้ปัญหาในงาน หรือสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งเทียบเท่าสมรรถนะหลักเรื่องการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในระดับเดียวกัน ดังนั้น การเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานถูกนำมาเป็นเครื่องมือช่วยในการพัฒนาที่สำคัญสมาชิกแก้ปัญหาในงานและปรับปรุงวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพและถ่ายทอดเห็นถึงพัฒนาการได้ชัดเจนเพิ่มขึ้น

การเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure: SOP) เป็นการเขียนวิธีและขั้นตอนในการทำงานโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแผนที่สำหรับใช้แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานประจำวัน โดยปกติปัญหาในการทำงานประจำวันนั้นจะถูกแก้ไข และถูกฝังอยู่ในตัวบุคคลเกิด

เป็นความรู้โดยนัยอยู่แล้ว และแนบแน่นอยู่กับผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้น การเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานจึงเป็นการแปลงความรู้โดยนัยให้เป็นความรู้ที่ชัดแจ้งที่แสดงถึงขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตารางวิเคราะห์งาน แผนที่ความคิด และกระแสนงาน ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการแก้ปัญหาด้วยการจัดการความรู้ได้อย่างมีเหตุผล เพราะถือเป็นการสร้างสัญลักษณ์ที่เป็นสากล มีระบบระเบียบที่เข้าใจง่าย และบูรณาการเอกสารหรือเนื้อหาต่างๆ ไปใช้ในการแก้ปัญหา รวมทั้งยังสามารถนำขั้นตอนการปฏิบัติงานไปถ่ายทอดยังสมาชิกอื่น และการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานจึงเป็นการวัดความรู้ที่สมาชิกได้ทำตามไปงานได้อย่างเป็นรูปธรรมและสามารถวัดได้จริง

นอกจากนี้ ระดับการจัดการความรู้ตามรูปแบบฯ นี้มีหลายระดับทั้งการจัดการความรู้ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร ซึ่งจะเชื่อมโยงกับความรู้โดยนัยของบุคคลด้วยการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน เมื่อพัฒนาการเขียนไปจนถึงระดับหนึ่งก็จะสามารถสังเคราะห์ความรู้ด้วยการสะท้อนคิดระหว่างสมาชิกสร้างเป็นความรู้ใหม่ จนกระทั่งสามารถที่จะสร้างเป็นสินทรัพย์ทางความรู้ขององค์กรได้ โดยการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นการจำลองการทำงานประจำวันของสมาชิกที่สมาชิกได้ปฏิบัติเป็นประจำจนไม่ทันที่จะหยุดและคิดทบทวนการกระทำนั้นว่ามีรากฐาน เหตุผล จนถึงผลลัพธ์แห่งการกระทำนั้นจะเป็นอย่างไร การเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานจึงเป็นการถอดความรู้โดยนัยพร้อมกับทบทวนการทำงานของสมาชิกโดยแบ่งเป็นระดับการจัดการความรู้ ดังนี้ (1) โมดูล 1-3 เป็นการจำลองการทำงานประจำวันของสมาชิกระดับบุคคล ซึ่งสมาชิกแต่ละคนจำเป็นต้องระบุ แสวงหา และการสร้างความรู้ออกมาเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงานของตนเอง (2) โมดูล 4-6 เป็นการจำลองการทำงานในระดับกลุ่ม เริ่มจากโมดูล 4 เป็นการจำลองการทำงานในระดับคู่ เน้นการฝึกหัดการแลกเปลี่ยนและถ่ายโอนความรู้ระหว่างสมาชิกที่เป็นคู่กัน โมดูล 5-6 เป็นการจำลองการทำงานทั้งระดับกลุ่มย่อยและกลุ่มใหญ่ เน้นการฝึกหัดการสรุปความรู้ใหม่ที่ได้จากการสะท้อนคิดและทบทวนความรู้ที่ได้มาเป็นความรู้ของตนเอง และสร้างความคิดรวบยอดชัดเจนมากขึ้นด้วยกระบวนการทำซ้ำ (3) โมดูล 7 เป็นการจำลองการทำงานในระดับองค์กร เน้นการประเมินการทำงานร่วมกันของสมาชิกและประเมินสมรรถนะการสังเคราะห์ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของสมาชิก

3.2 การพัฒนาสมรรถนะการสังเคราะห์ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพนั้นเกิดจากการสะท้อนคิดและกระบวนการทำซ้ำ สมรรถนะการสังเคราะห์ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพจึงเกี่ยวข้องกับการทำงานเชิงคุณภาพมากกว่าเชิงปริมาณ และเน้นคุณภาพของการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อจัดการกับปัญหาหรือความต้องการที่เกิดขึ้น การสังเคราะห์ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพจึงไม่เน้นเรื่องเวลาเพราะเป็นเรื่องของความถนัดมากกว่า (Aptitude) เนื่องจากความถนัดเป็นผลต่อเนื้อที่ได้มาจากการสังเคราะห์ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ดังนั้น การวัดการสังเคราะห์ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพจึงเน้นที่คุณภาพของขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีความละเอียด สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง แก้ไขปัญหาหรือความต้องการได้

อย่างเหมาะสม การเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานจึงเป็นสื่อกลางที่แสดงให้เห็นว่าเกิดการสังเคราะห์ ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพที่เป็นรูปธรรม

นอกจากนี้ กิจกรรมในการพัฒนาตามรูปแบบฯ นี้ได้สร้างการสะท้อนกลับความคิดของสมาชิกโดยเริ่มจากการสะท้อนกลับด้วยตนเองของสมาชิก การสะท้อนกลับกับสมาชิกคนอื่นๆ ทั้งแบบคู่ กลุ่มย่อย และกลุ่มใหญ่ เพื่อจำลองสถานการณ์ในการทำงานโดยใช้ขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นสื่อกลางในการทำความเข้าใจระหว่างกันและสะท้อนคิดให้สมาชิกได้หยุดคิดและทบทวนความรู้ ปัญหา และเหตุการณ์ที่เคยเกิดขึ้นเปรียบเสมือนกระจกที่ส่องการทำงานของสมาชิกที่จะช่วยให้สมาชิกได้สะท้อนคิดกลับไปมา และเปลี่ยนความรู้โดยนัยเป็นความรู้ที่ชัดแจ้ง และเปลี่ยนความรู้ที่ชัดแจ้งกลับไปเป็นความรู้โดยนัยใหม่ ซึ่งจะทำให้เกิดเป็นเกลียวความรู้ที่จะพัฒนาให้ความรู้ที่ได้ก้าวข้ามความรู้เดิมที่สมาชิกเคยมีไปเป็นความรู้ใหม่ และช่วยลดสถานการณ์ปัญหาที่ไม่คาดฝันที่อาจจะเกิดขึ้นในการทำงาน

กลไกการสะท้อนคิดสามารถสร้างสมรรถนะการสังเคราะห์ ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพได้จึงมีลักษณะดังนี้ [การสะท้อนคิดความรู้เดิม → (การได้มาซึ่งความรู้ (การค้นพบด้วยตนเอง/การเลียนแบบ) + การเลือกรับรู้ + การปรับตัว) → การสะท้อนคิดความรู้ใหม่] × กระบวนการทำซ้ำ

3.3 ใบงานที่ใช้ในกิจกรรมการพัฒนาจะประกอบด้วย ตารางการวิเคราะห์งาน แผนผังความคิด และกระแสนงาน เป็นส่วนประกอบ การออกแบบใบงานให้สมาชิกได้สะท้อนคิดขั้นตอนการปฏิบัติงานอีกขั้นหนึ่ง และช่วยให้สมาชิกได้วิเคราะห์ สังเคราะห์ และประมวลผลความคิดออกมาเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงานได้ เช่น (1) ตารางการวิเคราะห์งาน คือ การสร้างตารางเป็นเมตริกซ์ที่ใช้การวิเคราะห์หลักการ วัตถุประสงค์ ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และผลลัพธ์ที่ต้องการซึ่งสมาชิกสามารถแสดงวิธีการแก้ปัญหาได้อย่างมีเหตุผล (2) แผนผังความคิด จะช่วยให้สมาชิกสามารถเชื่อมโยงกันของความคิด เหตุการณ์ และวัตถุ โดยเริ่มทำแผนผังความคิดในใบงานที่ 5 (โมดูล 6) ซึ่งเป็นกลไกที่ทำให้สมาชิกกลุ่มได้ทบทวนความคิดของกลุ่มใหม่ และ (3) กระแสนงาน เป็นการนำความคิดของสมาชิกมาก่อรูปเป็นความคิดใหม่ สร้างเป็นสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแก้ปัญหาอย่างมีเหตุผล พร้อมทั้งบูรณาการเอกสารหรือเนื้อหาต่างๆ ไปใช้ในการแก้ปัญหา ซึ่งสามารถนำกระแสนงานที่เป็นสัญลักษณ์ไปถ่ายทอดยังสมาชิกอื่นได้อีกด้วย

3.4 บทบาทของผู้สอนในรูปแบบฯ นี้ ผู้สอนมีบทบาทเป็นทั้งภัณฑารักษ์และผู้ดูแล โดยมีรายละเอียดดังนี้ (1) บทบาทภัณฑารักษ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญที่จะชี้ช่องว่างระหว่างความรู้ วางเงื่อนไขให้สมาชิกเกิดการเรียนรู้ จัดองค์ประกอบของแหล่งสนับสนุนที่สำคัญให้สมาชิกต้องเผชิญตลอดกิจกรรมการพัฒนา เพื่อให้สมาชิกสามารถสร้าง สำรวจ และเชื่อมต่อความรู้ได้ด้วยตนเอง (2) บทบาทผู้ดูแล ผู้สอนจะช่วยอำนวยความสะดวกให้สมาชิกให้เข้าถึงแหล่งข้อมูลหรือโอกาสในการเรียนรู้ที่สมาชิกอาจจะไม่ได้นึกถึง ผู้สอนต้องเสริมแรงสมาชิกในทุกครั้งที่มีโอกาสเพื่อเอื้อให้เกิดการเรียนรู้ได้อย่าง

เหมาะสม ดังนั้นผู้สอนเป็นเสมือนผู้นำเที่ยวโดยต้องเปิดโอกาสและพาสมาชิกได้สำรวจสำรวจข้อมูลต่างๆ ที่ใช้สำหรับเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผู้สอนต้องใช้กระบวนการสร้างให้กลุ่มเกิดการก่อตัวขึ้นและรวมกลุ่มสมาชิกให้ได้

3.5 การเตรียมแหล่งสนับสนุนหรือคลังความรู้ เช่น ตัวอย่างขั้นตอนการปฏิบัติงาน คำถามในการสะท้อนคิด การตั้งคำถามในการสะท้อนคิดให้กับสมาชิกสำหรับการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานในกิจกรรมการพัฒนาผ่านสื่อสังคมนั้น ประกอบด้วย (1) เป็นคำถามที่ทำให้สมาชิกได้ทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงานของตนเอง เช่น ความสอดคล้องระหว่างปัญหาหรือความต้องการกับวัตถุประสงค์ในการพัฒนา ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับขั้นตอนการปฏิบัติงาน ความสอดคล้องระหว่างขั้นตอนการปฏิบัติงานกับผังงานและกระแสนงานตามลำดับ (2) เป็นคำถามที่ทำให้สมาชิกแสดงให้เห็นถึงรายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน เช่น การแสดงรายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีรายละเอียดรอบคอบมากขึ้น การแสดงเอกสารประกอบขั้นตอนการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน (3) เป็นคำถามที่ทำให้สมาชิกได้แสดงให้เห็นผู้เล่นที่เข้ามาเกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนและบทบาทที่ผู้เล่นนั้นจะต้องแสดงออกในแต่ละขั้นตอน (4) เป็นคำถามที่แสดงให้สมาชิกเห็นถึงความขัดแย้งหรือความเชื่อมโยงระหว่างขั้นตอนการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอน

3.6 กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เป็นกิจกรรมที่สอดแทรกในกิจกรรมเตรียมความพร้อม เพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับการจัดกิจกรรมการพัฒนาผ่านสื่อสังคม ดังนั้นจึงควรพิจารณาการจัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ในกรณีสมาชิกที่เข้าร่วมกิจกรรมมีความแตกต่างกันมากหรือมาจากหลากหลายหน่วยงาน เนื่องจากการจัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เป็นเครื่องมือที่ผู้จัดกิจกรรมควรนำมาใช้เพื่อละลายพฤติกรรมและสร้างความคุ้นเคยให้เกิดขึ้นระหว่างสมาชิกที่มีความหลากหลาย

3.7 การกำหนดจำนวนสมาชิกกลุ่มในกิจกรรมการพัฒนาต้องคำนึงถึงขนาดของกลุ่ม การสร้างปฏิสัมพันธ์ และการแพร่ขยายความรู้ความเชี่ยวชาญออกไปจากภายในกลุ่มไปสู่ภายนอกกลุ่ม

เนื่องจากการบรรจบกันทางปัญญาจะเกิดจากปฏิสัมพันธ์ของเครือข่าย โดยเริ่มต้นจากปฏิสัมพันธ์แบบคู่ก่อนในลำดับแรก (มีความสัมพันธ์แบบ 1 ต่อ 1) จากนั้นจึงค่อยแพร่ขยายเป็นกลุ่มย่อยๆ และการผสมผสานกลุ่มแบบต่างๆ เช่น กลุ่มแบบหนึ่งต่อหลายคน (กลุ่มคนใน) กลุ่มแบบหลายคนต่อหลายคน (กลุ่มคนนอก) โดยเชื่อมโยงกลุ่มย่อยๆ ให้รวมตัวกันจนมีจำนวนมากขึ้นเป็นกลุ่มใหญ่ มีโครงสร้างแบบ Small World ซึ่งเป็นการจำลองโลกในชีวิตจริงทั้งระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร ทำให้การแบ่งกลุ่มสมาชิกในกิจกรรมการพัฒนาตามรูปแบบๆ นี้จึงควรเริ่มต้นจากการจับคู่สมาชิกก่อน จากนั้นจึงพิจารณาถึงความเหมาะสมในการแบ่งกลุ่มต่อไป โดยการแบ่งกลุ่มจะต้องขยายขนาดสมาชิก ขยายการสร้างปฏิสัมพันธ์ ซึ่งจะทำให้ความรู้ความเชี่ยวชาญได้ขยายวงออกไปจากภายในกลุ่มไปสู่ภายนอกกลุ่ม

นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงบทบาทของผู้ใช้ความรู้ในการทำงาน (KM Worker) ซึ่งเป็นบทบาทที่เกิดจากการกำหนดหน้าที่ในกลุ่ม และภาระงานในกลุ่มที่สมาชิกทั้งหมดจะต้องรับผิดชอบในการควบคุมดูแลแต่ละส่วนของกระบวนการ อีกทั้งยังลดพฤติกรรมของสมาชิกที่อาจเป็นต้นแบบที่ไม่ดีในกลุ่ม ซึ่งอาจทำให้เกิดการแพร่กระจายพฤติกรรมดังกล่าวมากขึ้น ดังนั้น จึงควรกำหนดจำนวนสมาชิกกลุ่มย่อยประมาณ 4-6 คน และกลุ่มใหญ่ประมาณ 8-10 คน เพื่อให้สมาชิกสามารถมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างทั่วถึง และสามารถแบ่งงานกันทำอย่างทั่วถึงอีกด้วย

3.8 การพัฒนาสมรรถนะการส่งมอบความเชี่ยวชาญตามรูปแบบฯ นี้ สามารถนำมาใช้กับสมาชิกที่มาจากหลากหลายหน่วยงานได้แม้ว่าลักษณะงานจะแตกต่างกัน (Job Description) เนื่องจากการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานจะใช้สัญลักษณ์สากล ซึ่งเป็นภาษาสากลที่ใช้สำหรับอธิบายขั้นตอนและวิธีการในการปฏิบัติงานที่ละขั้นตอน และมีประกอบเอกสารที่เกี่ยวข้องและบทบาทของผู้เล่นต่างๆ ในแต่ละขั้นตอน

3.9 การกำหนดระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาแต่ละขั้นตอนจะขึ้นอยู่กับปัญหาและพัฒนาการในการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานของสมาชิก ดังนั้นควรให้เวลาในการสังเกตพฤติกรรมของสมาชิกทั้งรายบุคคลและกลุ่มว่ามีพลวัตการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง จึงสามารถตัดสินใจดำเนินกิจกรรมการพัฒนาในขั้นตอนต่อไปได้ ดังนั้นกิจกรรมการพัฒนาในห้องเรียนจึงควรกำหนดทั้ง 2 โมดูลไว้ประมาณ 1 วัน และกิจกรรมการพัฒนาผ่านสื่อสังคมควรกำหนดไว้โมดูลละ 5-7 วัน

3.10 รูปแบบฯ นี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มระดับความเชี่ยวชาญ จากความเชี่ยวชาญระดับที่ 3 ไปสู่ระดับที่ 4 ตามข้อกำหนดของสำนักงาน ก.พ. ได้ จากคำอธิบายสมรรถนะการส่งมอบความเชี่ยวชาญในงานอาชีพระดับที่ 4 ได้ถึงคำสำคัญ คือ การสอนงาน จึงสามารถจัดกลุ่มสมาชิกโดยผสมสมาชิกที่มีความเชี่ยวชาญระดับที่ 3 และระดับที่ 2 โดยกำหนดบทบาทให้สมาชิกที่มีความเชี่ยวชาญระดับที่ 3 ทำหน้าที่เป็นผู้สอนการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานให้กับสมาชิกอื่นทั้งแบบจับคู่กลุ่มย่อย และกลุ่มใหญ่

#### 4. เงื่อนไขการนำรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งมอบความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือนไปใช้

4.1 หน่วยงานรัฐที่นำรูปแบบฯ ไปใช้ควรสร้างความรู้ความเข้าใจและความตระหนักในเหตุผลและเป้าหมายในการพัฒนาสมรรถนะฯ กับสมาชิก ซึ่งจะก่อให้เกิดความเข้าใจ การยอมรับและความร่วมมือในการพัฒนา สมาชิกจำเป็นต้องการเข้าร่วมด้วยความปรารถนาที่จะเรียนรู้อย่างแรงกล้า และการยอมรับในเทคโนโลยีสารสนเทศ สมาชิกต้องมีความตั้งใจสูง และยอมรับวิธีการจัดการความรู้ รวมถึงสิ่งกระตุ้นการเรียนรู้ที่ผู้สอนมอบให้ นอกจากนี้ สมาชิกต้องมีทัศนคติการแบ่งปัน

ความรู้ มีความยินดีในการแลกเปลี่ยนความรู้กับบุคคลอื่น มีการประนีประนอม และมีความไว้วางใจระหว่างสมาชิกคนอื่นๆ ซึ่งจะทำให้สามารถใช้รูปแบบฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

4.2 หน่วยงานรัฐที่นำรูปแบบฯ ไปใช้ควรใช้เวลาแก่ข้าราชการพลเรือนในการดำเนินกิจกรรมในการพัฒนา เพราะการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานจนตกผลึกเป็นการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพนั้นไม่สามารถดำเนินการในระยะเวลาอันสั้นได้ ดังนั้นหน่วยงานรัฐจำเป็นต้องสนับสนุนทางด้านเวลาโดยเฉพาะการลดภาระงานต่างๆ ที่ข้าราชการพลเรือนได้รับนั้นลง และให้เวลากับการดำเนินกิจกรรมการพัฒนานั้นเพิ่มมากขึ้นก็จะทำให้การดำเนินกิจกรรมการพัฒนาเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

4.3 หน่วยงานรัฐที่นำรูปแบบฯ ไปใช้ควรให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมชุมชนมืออาชีพ การเล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนา การสร้างความไว้วางใจ และการสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ ในกิจกรรมการพัฒนาที่เหมาะสมและเอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนและการถ่ายโอนความรู้ ซึ่งจะสร้างทัศนคติการแบ่งปันความรู้ ความยินดีในการแลกเปลี่ยนความรู้กับบุคคลอื่น และเกิดเป็นการเรียนรู้ให้กับข้าราชการพลเรือนได้วัฒนธรรมชุมชนมืออาชีพเป็นตัวกำหนดเอกลักษณ์ขององค์กรเป็นเป้าหมายให้บุคลากรในองค์กรมีและเข้าใจกฎกติกาในการอยู่ร่วมกัน ทำหน้าที่หลอมให้บุคลากรในองค์กรมีความเชื่อและพฤติกรรมไปในทิศทางเดียวกัน วัฒนธรรมทำให้คนในองค์กรอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ปรับตัวในการทำงานและใช้ชีวิตอยู่ร่วมกัน และลดความขัดแย้ง โดยการรวบรวมบุคคลและกลุ่มย่อยภายในองค์กร นำมาพัฒนาคุณลักษณะบุคคลและกลุ่มให้มีเอกลักษณ์ โดยใช้สนทนาและสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ซึ่งจะทำให้ค้นหาโอกาสหรืออุปสรรคในการทำงานร่วมกัน ตลอดจนสร้างความร่วมมือกันจนช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้โดยง่าย

4.4 รูปแบบฯ สามารถนำไปใช้กับกลุ่มเป้าหมาย คือ ข้าราชการพลเรือนที่หน่วยงานรัฐมีแผนงานในการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ เนื่องจากเป็นรูปแบบที่สนับสนุนการนำความรู้ไปใช้ในการทำงานได้จริง ไม่ใช่เพียงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการถ่ายโอนความรู้เท่านั้น ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพในที่สุด

4.5 องค์ประกอบของรูปแบบฯ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ บุคลากร กระบวนการ เทคโนโลยี เครือข่าย และวัฒนธรรมชุมชนมืออาชีพ หากนำรูปแบบฯ ไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด จำเป็นต้องพัฒนาองค์ประกอบทั้ง 5 ส่วนให้ครอบคลุมและควบคู่กันไปด้วย เนื่องจากองค์ประกอบทั้งหมดนี้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการสร้างสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพให้กับองค์กร

4.6 การนำรูปแบบฯ ไปใช้ต้องได้รับการยอมรับอย่างเป็นทางการทั้งระดับบุคคลและระดับองค์กร โดยต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ในการพัฒนาอย่างชัดเจน และเป็นรูปธรรม รวมทั้งการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนและการให้เวลากับการพัฒนาที่จริงจัง ทำให้ข้าราชการพลเรือนเห็นถึงความมุ่งมั่นและความชัดเจนในการสร้างสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญ

ในงานอาชีพให้เกิดขึ้นกับตัวเอง และสร้างคุณค่ากับสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ให้กลายเป็นสินทรัพย์ทางความรู้ให้กับองค์กรสืบเนื่องต่อไป ซึ่งจะกลายเป็นแรงขับเคลื่อนและแรงผลักดันให้ข้าราชการพลเรือนพัฒนาตนเองอย่างเต็มความสามารถและมุ่งความสำเร็จให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรร่วมกัน



## บทที่ 6

### สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการพลเรือนเกี่ยวกับสภาพ ความต้องการและปัญหาการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน และความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมของข้าราชการพลเรือน
2. เพื่อสร้างและทดลองใช้รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน
3. เพื่อนำเสนอรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 4 ระยะตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

**การวิจัยระยะที่ 1** ศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการพลเรือนและข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นเกี่ยวกับสภาพ ความต้องการและปัญหาการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน และความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมของข้าราชการพลเรือน

ในการวิจัยระยะที่ 1 เป็นการศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการพลเรือนเกี่ยวกับสภาพ ปัญหาและความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมของข้าราชการพลเรือน จำนวน 404 คน ด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติแบบพรรณนา และศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการพลเรือนประเภทอำนวยการระดับต้นเกี่ยวกับสภาพ ปัญหาและความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน จำนวน 112 คน ด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยสถิติแบบพรรณนา เพื่อนำข้อมูลจากการสำรวจได้มาทำการวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมาร่างเป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีก่อนนำไปสร้างเป็นต้นแบบรูปแบบๆ ที่จะป็นต้นแบบในการทดลองในการวิจัยระยะต่อไป



**การวิจัยระยะที่ 2** สร้างและทดลองใช้รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน

ในการวิจัยระยะที่ 2 ผู้วิจัยเริ่มต้นจากการสร้างต้นแบบรูปแบบฯ ก่อนนำต้นแบบรูปแบบที่ประกอบด้วยองค์ประกอบ ขั้นตอน และแผนกำกับกิจกรรมไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพด้วยแบบประเมินต้นแบบรูปแบบฯ จากนั้นจึงนำผลที่ได้รับมาดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำต่อไป ต่อจากนั้นผู้วิจัยจึงดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลตามต้นแบบรูปแบบฯ ตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามต้นแบบรูปแบบฯ ด้วยการวิเคราะห์ความตรง และความเชื่อมั่น ก่อนที่จะนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และครอบคลุมต่อไป

จากนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดลองใช้รูปแบบฯ กับข้าราชการพลเรือน ของกองสุศึกษา กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 16 คน เก็บรวบรวมข้อมูลผลการใช้ด้วยแบบการประเมินตนเอง แบบบันทึกพฤติกรรมการใช้สื่อสังคม เกณฑ์การประเมินการสะท้อนกลับการปฏิบัติงานของตนเอง แบบประเมินคุณค่าของผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน และเมื่อสิ้นสุดการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาผู้วิจัยนำผลที่ได้จากการประเมินและสังเกตมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ t-test, ANOVA-measures Repeated, Multiple Regression Analysis จากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้ภายหลังการทดลองใช้มาปรับปรุงแก้ไขตามข้อค้นพบที่เกิดขึ้น โดยมีการปรับปรุงรายละเอียดในด้านองค์ประกอบและขั้นตอนให้มีความถูกต้องและชัดเจนมากขึ้น

**การวิจัยระยะที่ 3** นำเสนอรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน

ในการวิจัยระยะที่ 3 ผู้วิจัยนำรูปแบบฯ ที่ได้ปรับปรุงตามข้อค้นพบที่เกิดขึ้นภายหลังจากการทดลองใช้ให้เป็นที่เรียบร้อย จากนั้นนำรูปแบบฯ ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ทำการประเมินและรับรองรูปแบบฯ

### สรุปผลการวิจัย

รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ตามวัตถุประสงค์และวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ผลการวิจัยระยะที่ 1 ผลการศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการพลเรือนและข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นเกี่ยวกับสภาพ ความต้องการและปัญหาการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน และความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมของข้าราชการพลเรือน แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

1.1 ผลการศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการพลเรือนเกี่ยวกับสภาพ ความต้องการและปัญหาการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน และความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมของข้าราชการพลเรือน

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างข้าราชการพลเรือนได้ จำนวน 333 คน คิดเป็นร้อยละ 82.425 ของแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้กลับคืนมา

ผลการศึกษาสภาพ ความต้องการและปัญหาการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน พบว่า

(1) สภาพการพัฒนาสมรรถนะ: กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับการพัฒนาสมรรถนะฯ ในระดับบุคคล มากที่สุด (ร้อยละ 42.6) รองลงมาเป็นการพัฒนาสมรรถนะฯ ในระดับกลุ่ม (ร้อยละ 32.7) และระดับองค์กร (ร้อยละ 24.6) ตามลำดับ, ส่วนใหญ่ใช้วิธีการพัฒนาสมรรถนะฯ ด้วยการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง มากที่สุด (ร้อยละ 19.3) รองลงมาเป็นการประชุมเชิงปฏิบัติการและสัมมนาทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน (ร้อยละ 17.6) และเป็นการฝึกอบรม (ร้อยละ 17.3) ตามลำดับ, ส่วนใหญ่นำสมรรถนะฯ ไปใช้ ค้นหาข้อมูลที่สนับสนุนภาระงานของตนเอง มากที่สุด (ร้อยละ 15.4) รองลงมาใช้ตีความและวิเคราะห์ภาระงานของตนเอง (ร้อยละ 14.4) และใช้จัดการปัญหาในการทำงานประจำวัน (ร้อยละ 13.5) ตามลำดับ, ส่วนใหญ่ใช้หนังสือคู่มือเป็นสื่อหรือเครื่องมือในการพัฒนาสมรรถนะฯ มากที่สุด (ร้อยละ 22.0) รองลงมา คือ ศึกษาดูงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง (ร้อยละ 21.3) และสื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ (ร้อยละ 18.9) ตามลำดับ, ส่วนใหญ่มีสภาพการเรียนรู้ในที่ทำงานแบบร่วมมือกันทำงาน มีความสัมพันธ์ฉันท์มิตร มากที่สุด (ร้อยละ 16.2) รองลงมาเป็นแบบถ่ายทอดความรู้ให้กันและสอนงาน (ร้อยละ 14.7) และให้ความสำคัญกับงานในหน้าที่ของตน (ร้อยละ 12.7) ตามลำดับ, ส่วนใหญ่มีลักษณะการทำงานเป็นทีม คือ รับฟังประสบการณ์ และความรู้ใหม่ๆ ของผู้อื่น มากที่สุด (ร้อยละ 19.3) รองลงมา คือ ติดตามและรับรู้ความเคลื่อนไหวของกลุ่ม (ร้อยละ 17.5) และบอกเล่าความคิด ประสบการณ์ความรู้สึก ความเข้าใจ หรือการตีความของตนเอง (ร้อยละ 12.7) ตามลำดับ, ส่วนใหญ่คิดว่าปัจจัยในการพัฒนาสมรรถนะฯ ที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับ 1 คือ บุคลากร คิดเป็น 1,295 คะแนน รองลงมาเป็นกระบวนการ คิดเป็น 1,079 คะแนน และวัฒนธรรมชุมชนมีอาชีพคิดเป็น 858 คะแนน ตามลำดับ

(2) ความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะฯ: กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประเมินสมรรถนะฯ ตนเองว่า สามารถศึกษาหาความรู้ มากที่สุด (ร้อยละ 17.4) รองลงมาประเมินตนเองว่าพัฒนาความรู้

ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น (ร้อยละ 16.7) และประเมินตนเองว่ามีความสนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ๆ ในงานของตนเอง (ร้อยละ 15.1) ตามลำดับ, ส่วนใหญ่ประเมินสมรรถนะฯ ที่ตนเองมีอยู่มากที่สุด คือ ความต้องการอยากเรียนรู้อยู่เสมอ มากที่สุด ( $\bar{X}$ =3.45) รองลงมา คือ สามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในงานได้ ( $\bar{X}$ =3.38) และสามารถให้คำปรึกษาและสอนความรู้ให้กับผู้อื่นได้ ( $\bar{X}$ =3.37) ตามลำดับ, ส่วนใหญ่ประเมินสมรรถนะฯ ที่ตนเองควรมี มากที่สุด คือ สามารถให้คำปรึกษาและสอนความรู้ให้กับผู้อื่นได้ ( $\bar{X}$ =4.09) รองลงมา คือ สามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในงานได้ ( $\bar{X}$ =4.05) และมีการบริหารจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ ( $\bar{X}$ =3.98) ตามลำดับ, ส่วนใหญ่คิดว่าระเบียบปฏิบัติราชการที่ควรนำมาพัฒนา มากที่สุด คือ ด้านงานทรัพยากรบุคคล (ร้อยละ 29.2) รองลงมา คือ ด้านการเงินและการคลัง (ร้อยละ 25.0) และระเบียบการบริหารราชการ (ร้อยละ 24.9) ตามลำดับ

(3) ปัญหาในการพัฒนาสมรรถนะฯ: กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่าปัญหาในการพัฒนาสมรรถนะฯ คือ ขาดผู้เชี่ยวชาญในการจัดการความรู้ มากที่สุด (ร้อยละ 18.1) รองลงมา คือ เทคโนโลยีปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว ทำให้พัฒนาตามไม่ทัน (ร้อยละ 15.1) และไม่นำองค์ความรู้ที่จัดเก็บไว้มาตีความเพื่อใช้ประโยชน์ (ร้อยละ 14.6) ตามลำดับ

#### ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมของข้าราชการพลเรือน พบว่า

(1) เวลาในการใช้สื่อสังคม (Time): กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการสื่อสังคมมากกว่า 4 ปี (ร้อยละ 54.1) รองลงมา ใช้สื่อสังคมน้อยกว่า 1 ปี (ร้อยละ 13.8) และใช้สื่อสังคมมา 2-3 ปี (ร้อยละ 12.0) ตามลำดับ, ส่วนใหญ่ใช้สื่อสังคมน้อยกว่า 10 ครั้งต่อวัน (ร้อยละ 43.8) รองลงมาใช้สื่อสังคม 11-20 ครั้งต่อวัน (ร้อยละ 38.7) และใช้สื่อสังคมมากกว่า 30 ครั้งต่อวัน (ร้อยละ 9.9) ตามลำดับ, ส่วนใหญ่ใช้สื่อสังคมเฉลี่ย 30 นาที-1 ชั่วโมงมากที่สุด (ร้อยละ 32.1) รองลงมา ใช้สื่อสังคมเฉลี่ย น้อยกว่า 30 นาที (ร้อยละ 25.8) และใช้สื่อสังคมเฉลี่ย 1-2 ชั่วโมง (ร้อยละ 17.4) ตามลำดับ, ส่วนใหญ่ใช้สื่อสังคมในช่วงเวลา 20.01-24.00 น. นานที่สุด (ร้อยละ 28.2) รองลงมา ใช้สื่อสังคมในช่วงเวลา 16.01-20.00 น. (ร้อยละ 27.9) และใช้สื่อสังคมในช่วงเวลา 12.01-16.00 น. (ร้อยละ 22.5) ตามลำดับ

(2) สถานที่และอุปกรณ์ที่ใช้เข้าถึงสื่อสังคม (Place & Device): กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้งานสื่อสังคมที่บ้านมากที่สุด (ร้อยละ 53.5) รองลงมา ใช้งานในที่ทำงาน (ร้อยละ 27.9) และใช้งานที่อินเทอร์เน็ตคาเฟ่ (ร้อยละ 9.3) ตามลำดับ, ส่วนใหญ่ใช้งานสื่อสังคมด้วยสมาร์ทโฟน (ร้อยละ 37.6) รองลงมา คือ คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (ร้อยละ 36.9) และคอมพิวเตอร์พกพา (ร้อยละ 15.0) ตามลำดับ, ส่วนใหญ่ใช้งานสื่อสังคมด้วยโปรแกรม Line เป็นอันดับที่ 1 (719 คน) รองลงมาใช้งาน Facebook (673 คน) และ Youtube (229 คน) ตามลำดับ

(3) เหตุผลและการใช้งานสื่อสังคม (Reason & Usage): กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เขียน แก้ไข ปรับปรุงในสื่อสังคมจำนวน 1-2 ครั้งต่อเดือน (ร้อยละ 33.6) รองลงมา คือ ไม่เคยเขียน แก้ไข ปรับปรุงสื่อสังคม (ร้อยละ 31.5) และเขียน แก้ไข ปรับปรุงสื่อสังคมจำนวน 3-4 ครั้งต่อเดือน (ร้อยละ 13.5) ตามลำดับ, ประเภทข้อมูล: ส่วนใหญ่ใช้ข้อมูลประเภทตัวอักษรสื่อสารในสื่อสังคม (ร้อยละ 61.3) รองลงมา ใช้งานภาพเคลื่อนไหวสื่อสาร (ร้อยละ 11.7) และใช้งานเสียงสื่อสาร (ร้อยละ 11.4) ตามลำดับ, ส่วนใหญ่ใช้สื่อสังคมเพื่อพูดคุย มากที่สุด (ร้อยละ 23.2) รองลงมา ใช้สื่อสังคมติดตามข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหว (ร้อยละ 21.0) และใช้สื่อสังคมเพื่อติดต่อประสานการทำงาน (ร้อยละ 18.6) ตามลำดับ, ส่วนใหญ่ให้เหตุผลที่ใช้สื่อสังคมว่า มีความรู้ใหม่ ทันสมัยมากที่สุด (ร้อยละ 19.1) รองลงมา คือ เพราะสนใจเนื้อหาในสื่อสังคมที่มีประเด็น (ร้อยละ 16.7) และต้องการใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน (14.7) ตามลำดับ

## 1.2 ผลการศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นเกี่ยวกับสภาพความต้องการและปัญหาการพัฒนาสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นได้จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 75.892 ของแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้กลับคืนมา ผลการศึกษา พบว่า

(1) สภาพการพัฒนาสมรรถนะ: กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่าข้าราชการพลเรือนได้รับการพัฒนาสมรรถนะ ในระดับบุคคล มากที่สุด (ร้อยละ 38.7) รองลงมาเป็นการพัฒนาสมรรถนะ ในระดับกลุ่ม (ร้อยละ 34.0) และระดับองค์กร (ร้อยละ 27.3) ตามลำดับ, กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่าข้าราชการพลเรือนใช้วิธีการพัฒนาสมรรถนะ ด้วยการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง มากที่สุด (ร้อยละ 18.1) รองลงมาเป็นการประชุมเชิงปฏิบัติการและสัมมนาภายในและภายนอกหน่วยงาน และผ่านการสอนงาน (ร้อยละ 16.9) และเป็นการฝึกอบรม (ร้อยละ 13.5) ตามลำดับ, กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่าข้าราชการพลเรือนนำสมรรถนะ ไปใช้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในที่ทำงาน มากที่สุด (ร้อยละ 15.4) รองลงมาใช้จัดการปัญหาตามสถานการณ์ และวางแผนและสร้างขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อนำไปใช้งานจริง (ร้อยละ 11.9) และใช้ตีความและวิเคราะห์ภาระงานของตนเอง (ร้อยละ 10.7) ตามลำดับ, กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่าข้าราชการพลเรือนใช้หนังสือคู่มือเป็นสื่อหรือเครื่องมือในการพัฒนาสมรรถนะ มากที่สุด (ร้อยละ 26.1) รองลงมา คือ ศึกษาดูงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง (ร้อยละ 25.4) และสื่อการเรียนรู้ออนไลน์ (ร้อยละ 17.3) ตามลำดับ, กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่าข้าราชการพลเรือนมีสภาพการเรียนรู้ในที่ทำงานแบบถ่ายทอดความรู้ให้กัน และสอนงาน มากที่สุด (ร้อยละ 14.0) รองลงมาเป็นแบบร่วมมือกันทำงาน มีความสัมพันธ์ ฉันทมิตร และแลกเปลี่ยน สนทนา และอภิปรายความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน (ร้อยละ 13.6) และให้ความสำคัญกับงานในหน้าที่ของตน (ร้อยละ 13.4) ตามลำดับ, กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่าข้าราชการ

พลเรือนมีลักษณะการทำงานเป็นทีม คือ รับฟังประสบการณ์ และความรู้ใหม่ๆ ของผู้อื่น มากที่สุด (ร้อยละ 16.6) รองลงมา คือ ส่งเสริมให้สมาชิกแสดงความคิดเห็น แนะนำแหล่งข้อมูลอื่นๆ (ร้อยละ 15.4) และบอกเล่าความคิด ประสบการณ์ความรู้สึก ความเข้าใจ หรือการตีความของตนเอง (ร้อยละ 13.9) ตามลำดับ, กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่าปัจจัยในการพัฒนาสมรรถนะฯ ของข้าราชการพลเรือน ที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับ 1 คือ บุคลากร คิดเป็น 333 คะแนน กระบวนการรองลงมาเป็น คิดเป็น 286 คะแนน และวัฒนธรรมชุมชนมีอาชีพ คิดเป็น 239 คะแนน ตามลำดับ

(2) ความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะฯ: กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประเมินสมรรถนะฯ ของข้าราชการพลเรือนว่า สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของตน มากที่สุด (ร้อยละ 14.9) รองมา คือ มีความสนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ๆ ในงานของตนเอง (ร้อยละ 14.2) และสามารถศึกษาหาความรู้ (ร้อยละ 14.0) ตามลำดับ, กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประเมินสมรรถนะฯ ที่ข้าราชการพลเรือนมีอยู่แล้วว่า สามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในงานได้ มากที่สุด ( $\bar{X}=3.48$ ) รองมา คือ มีความรู้ทั้งเทคนิค วิชาการ หรือการจัดการ ( $\bar{X}=3.38$ ) และสามารถให้คำปรึกษาและสอนความรู้ให้กับผู้อื่นได้ ( $\bar{X}=3.40$ ) ตามลำดับ, กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประเมินสมรรถนะฯ ที่ข้าราชการพลเรือนควรมีว่า สามารถให้คำปรึกษาและสอนความรู้ให้กับผู้อื่นได้ มากที่สุด ( $\bar{X}=4.39$ ) รองมา คือ สามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในงานได้ ( $\bar{X}=4.36$ ) และมีการบริหารจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ ( $\bar{X}=4.28$ ) ตามลำดับ, กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่าระเบียบปฏิบัติราชการที่ข้าราชการพลเรือนควรนำมาพัฒนา คือ ระเบียบการบริหารราชการ มากที่สุด (ร้อยละ 30.5) รองลงมา คือ ด้านงานทรัพยากรบุคคล (ร้อยละ 26.3) และด้านการให้บริการประชาชนในหน่วยงาน (ร้อยละ 22.5) ตามลำดับ

(3) ปัญหาในการพัฒนาสมรรถนะฯ: กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่าข้าราชการพลเรือนขาดผู้เชี่ยวชาญในการจัดการความรู้ มากที่สุด (ร้อยละ 21.6) รองลงมา คือ ไม่สามารถสกัดความรู้ที่เป็นประโยชน์ได้ (ร้อยละ 16.5) และไม่มีระบบการจัดเก็บองค์ความรู้ (ร้อยละ 13.4) ตามลำดับ

### 1.3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพ ความต้องการ และปัญหาการพัฒนาสมรรถนะฯ ระหว่างข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้น

ผู้วิจัยทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ t-test พบว่า ข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้น มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับการพัฒนาสมรรถนะฯ (.000) วิธีการพัฒนาสมรรถนะฯ (.000) การนำสมรรถนะฯ ไปใช้ประโยชน์ (.000) สื่อ/เครื่องมือในการพัฒนาสมรรถนะฯ (.000) สภาพการเรียนรู้ในที่ทำงาน (.000) การทำงานเป็นทีม (.000) ระเบียบปฏิบัติราชการที่ควรนำมาพัฒนา (.001) การประเมินสมรรถนะฯ ของข้าราชการพลเรือน (.000) สมรรถนะฯ ที่ข้าราชการพลเรือนมีอยู่แล้ว ด้านความรู้

(.000) และด้านทัศนคติ (.001) สมรรถนะฯ ที่ข้าราชการพลเรือนควรมี ด้านความรู้ (.000) ด้านทัศนคติ (.001) ด้านการจัดการความรู้ (.001) ด้านการนำไปใช้ (.000) และด้านการสอนงาน (.000) และปัญหาในการพัฒนาสมรรถนะฯ (.048) แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

ยกเว้น ข้าราชการพลเรือนกับข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาค่า Sig. (2-tailed) รายข้อซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ .05 ดังนั้น ทำให้ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการพัฒนาสมรรถนะฯ (.621) และสมรรถนะฯ ที่มีอยู่ ด้านการจัดการความรู้ (.464) ด้านการนำไปใช้ (.171) และด้านการสอนงาน (.466) ไม่แตกต่างกัน

ผู้วิจัยนำผลการศึกษาที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลมาทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลรวมกันกับกรอบแนวคิดและทฤษฎี เพื่อนำไปสร้างเป็นต้นแบบรูปแบบฯ ที่ประกอบด้วย องค์ประกอบ ขั้นตอน และแผนกำกับกิจกรรม

**ผลการวิจัยระยะที่ 2 ผลการทดลองใช้รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน** ประกอบด้วย 4 ตอน ได้แก่

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เป็นข้าราชการพลเรือน จำนวน 12 คน (ร้อยละ 75 ของสมาชิกที่เข้าร่วมทั้งหมด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 66.7) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี (ร้อยละ 41.7) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาโท (ร้อยละ 50.0) ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 50.0) ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับปฏิบัติการ (ร้อยละ 41.7) ส่วนใหญ่มีอายุราชการประมาณ 1-5 ปี (ร้อยละ 50.0)

**2.1 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนการสะท้อนกลับขั้นตอนการปฏิบัติงานของสมาชิก** ใน 4 โมดูล คือ (1) โมดูลการจัดการความรู้ของตนเอง ด้วยตนเอง (2) โมดูลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน (3) โมดูลการจัดการความรู้แบบคู่ ผลการวิจัย พบว่า

กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยการสะท้อนกลับขั้นตอนการปฏิบัติงานในโมดูลการจัดการความรู้ของตนเอง ด้วยตนเอง เท่ากับ 3.500 ซึ่งหลังจากเสร็จสิ้นโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อยกลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าโมดูลการจัดการความรู้ของตนเอง ด้วยตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (.000)

กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยการสะท้อนกลับขั้นตอนการปฏิบัติงานในโมดูลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน เท่ากับ 5.083 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าโมดูลการจัดการความรู้ของตนเอง ด้วยตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (.002)

กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยการสะท้อนกลับขั้นตอนการปฏิบัติงานในโมดูลการจัดการความรู้แบบคู่ เท่ากับ 6.167 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าโมดูลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (.000) และ

กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยการสะท้อนกลับขั้นตอนการปฏิบัติงานในโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย เท่ากับ 7.250 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าโมดูลการจัดการความรู้แบบคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (.000)

เมื่อนำคะแนนเฉลี่ยการสะท้อนกลับขั้นตอนการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง ในการวัดโมดูลการจัดการความรู้ของตนเอง ด้วยตนเองมาเปรียบเทียบกับโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย โดยใช้สถิติค่าที (Paired t-test) พบว่า หลังจากเสร็จสิ้นโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อยกลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าโมดูลการจัดการความรู้ของตนเอง ด้วยตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $t = -13.457, p = .000$ )

**2.2 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการประเมินตนเองของกลุ่มตัวอย่างในการทดสอบก่อนและหลังการพัฒนา** ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างประเมินตนเองโดยให้สนใจความรู้ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดทั้งก่อนการพัฒนาและหลังการพัฒนา ( $\bar{x} = 4.42$  และ  $\bar{x} = 4.58$  ตามลำดับ) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า คะแนนเฉลี่ยผลการประเมินตนเองก่อนและหลังการพัฒนา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 5 ข้อ คือ (1) เข้าใจประเด็นหลักๆ และนัยสำคัญของความรู้นั้น และผลกระทบของวิทยาการต่างๆ อย่างลึกซึ้ง (2) สังเกตประสบการณ์ต่างๆ เพื่อนำมาสร้างเป็นความรู้ใหม่ (3) แสวงหาความรู้ด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ (4) นำประสบการณ์เกี่ยวกับเรื่องต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในงาน (5) เสนอความคิดใหม่ๆ ในการแก้ปัญหาในการทำงาน

ในภาพรวมของผลการประเมินตนเองของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า คะแนนเฉลี่ยผลการประเมินตนเองของกลุ่มตัวอย่างหลังการพัฒนาสูงกว่าก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า คะแนนเฉลี่ยผลการประเมินตนเองของกลุ่มตัวอย่างรายด้านทั้งด้านความรู้ ( $p = .006$ ) ด้านการนำไปใช้ ( $p = .024$ ) ด้านทัศนคติ ( $p = .050$ ) ของกลุ่มตัวอย่างหลังการพัฒนาสูงกว่าก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และในส่วนของคะแนนเฉลี่ยผลการประเมินตนเองของกลุ่มตัวอย่างด้านการจัดการความรู้และด้านการสอนงานหลังการพัฒนาไม่แตกต่างจากก่อนการพัฒนา

**2.3 ผลการสังเกตพฤติกรรมกรมการใช้สื่อสังคมของกลุ่มตัวอย่าง** ทั้ง 3 โมดูล คือ (1) โมดูลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน (2) โมดูลการจัดการความรู้แบบคู่ และ (3) โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย ผลการวิจัย พบว่า

โมดูลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเผยแพร่เนื้อหา จำนวน 13 ข้อความ กลุ่มตัวอย่างเรียนรู้ร่วมกันหรือการตัดสินใจร่วมกัน จำนวน 37 ข้อความ และกลุ่มตัวอย่างใช้ข้อความรวมทั้งหมด จำนวน 50 ข้อความ สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมในสื่อสังคมเพื่อเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานเท่ากับ 119.5

โมดูลการจัดการความรู้แบบคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเผยแพร่เนื้อหา จำนวน 21 ข้อความ กลุ่มตัวอย่างเรียนรู้ร่วมกันหรือการตัดสินใจร่วมกัน จำนวน 58 ข้อความ และกลุ่มตัวอย่างใช้ข้อความรวมทั้งหมด จำนวน 252 ข้อความ สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมในสื่อสังคมเพื่อเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานเท่ากับ 276

โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย (6.1) พบว่า กลุ่มตัวอย่างเผยแพร่เนื้อหา จำนวน 27 ข้อความ กลุ่มตัวอย่างเรียนรู้ร่วมกันหรือการตัดสินใจร่วมกัน จำนวน 60 ข้อความ และกลุ่มตัวอย่างใช้ข้อความรวมทั้งหมด จำนวน 520 ข้อความ สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมในสื่อสังคมเพื่อเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานเท่ากับ 431

ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยการมีส่วนร่วมในสื่อสังคมของกลุ่มตัวอย่าง ในการวัด 3 โมดูล พบว่า

กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยการมีส่วนร่วมในสื่อสังคมในโมดูลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน เท่ากับ 9.958 ซึ่งหลังจากเสร็จสิ้นโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยการมีส่วนร่วมในสื่อสังคมสูงกว่าโมดูลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (.000)

กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยการมีส่วนร่วมในสื่อสังคมในโมดูลการจัดการความรู้แบบคู่ เท่ากับ 23.000 ซึ่งหลังจากเสร็จสิ้นโมดูลการจัดการความรู้แบบคู่ กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยการมีส่วนร่วมในสื่อสังคมสูงกว่าโมดูลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (.037)

กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยการมีส่วนร่วมในสื่อสังคมในโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย เท่ากับ 35.917 ซึ่งหลังจากเสร็จสิ้นโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยการมีส่วนร่วมในสื่อสังคมสูงกว่าโมดูลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (.047)

เมื่อนำคะแนนเฉลี่ยการมีส่วนร่วมในสื่อสังคมของกลุ่มตัวอย่าง ในการวัดโมดูลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน มาเปรียบเทียบกับโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย (ซึ่งเป็นโมดูลสุดท้ายที่วัดการสะท้อนกลับ) โดยใช้สถิติค่าที (Paired t-test) พบว่า หลังจากเสร็จสิ้นโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าโมดูลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $t=-18.295, p=.000$ )



ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ของจำนวนข้อความที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมของกลุ่มตัวอย่างด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) พบว่าการมีส่วนร่วมในสื่อสังคมของกลุ่มตัวอย่าง มีความสัมพันธ์กับจำนวนข้อความรวมทั้งหมด และจำนวนข้อความที่เกี่ยวข้องกับเรียนรู้ร่วมกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คิดเป็นร้อยละ 96.2 ( $R^2=.962$ ) ซึ่งจากข้อมูลในตารางสามารถนำมาสร้างเป็นสมการทำนายการมีส่วนร่วมในสื่อสังคมของกลุ่มตัวอย่าง ได้ดังนี้

$$Y = 1.785B + .385C + 6.491$$

การมีส่วนร่วมในสื่อสังคม (Y) = 1.785 จำนวนข้อความที่เกี่ยวข้องกับเรียนรู้ร่วมกัน (B) + .385 จำนวนข้อความรวมทั้งหมด (C) + 6.491

#### 2.4 ผลสังเกตผลงานการเรียนรู้ร่วมกันและผลการประเมินคุณค่าของผลงานการเรียนรู้ร่วมกันของกลุ่มตัวอย่าง

ในตอนนี้นำประกอบด้วยผลการวิเคราะห์ 2 ส่วน คือ ผลสังเกตผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน และผลการประเมินคุณค่าของผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน ใน 3 โมดูล คือ (1) โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย (2) โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มใหญ่ (3) โมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้

ผลสังเกตผลงานการเรียนรู้ร่วมกันของสมาชิก

(1) ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยจำนวนเอกสารอ้างอิงในผลงาน พบว่า

กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยจำนวนเอกสารอ้างอิงในผลงานในโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย เท่ากับ 6.33 ซึ่งหลังจากเสร็จสิ้นโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยจำนวนเอกสารอ้างอิงในผลงานสูงกว่าโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (.033)

กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยจำนวนเอกสารอ้างอิงในผลงานในโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มใหญ่ เท่ากับ 9.00 และเมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยจำนวนเอกสารอ้างอิงในผลงานกลุ่มตัวอย่างในโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (.172) และ

กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยจำนวนเอกสารอ้างอิงในผลงานในโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ เท่ากับ 12.67 และเมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยจำนวนเอกสารอ้างอิงในผลงานกลุ่มตัวอย่าง ในโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มใหญ่ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (.095)

เมื่อนำค่าเฉลี่ยจำนวนเอกสารอ้างอิงในผลงานของกลุ่มตัวอย่าง ในการวัดโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อยมาเปรียบเทียบกับโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ โดยใช้สถิติค่าที (Paired t-test) พบว่า หลังจากเสร็จสิ้นโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยจำนวนเอกสารอ้างอิงในผลงาน สูงกว่าโมดูลการจัดการความรู้แบบกลุ่มย่อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ( $t=-9.500, p=.011$ )



ประเมินผลงานองค์ความรู้กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยจำนวนข้อความที่เกี่ยวกับการผลิตผลงานร่วมกัน และการแบ่งงานสูงกว่าโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ( $t=-15.497$ ,  $p=.004$ )

(4) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อความการถ่ายโอนความรู้ พบว่า

กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยจำนวนข้อความการถ่ายโอนความรู้ในโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย เท่ากับ 11.67 ซึ่งหลังจากเสร็จสิ้นโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (.006)

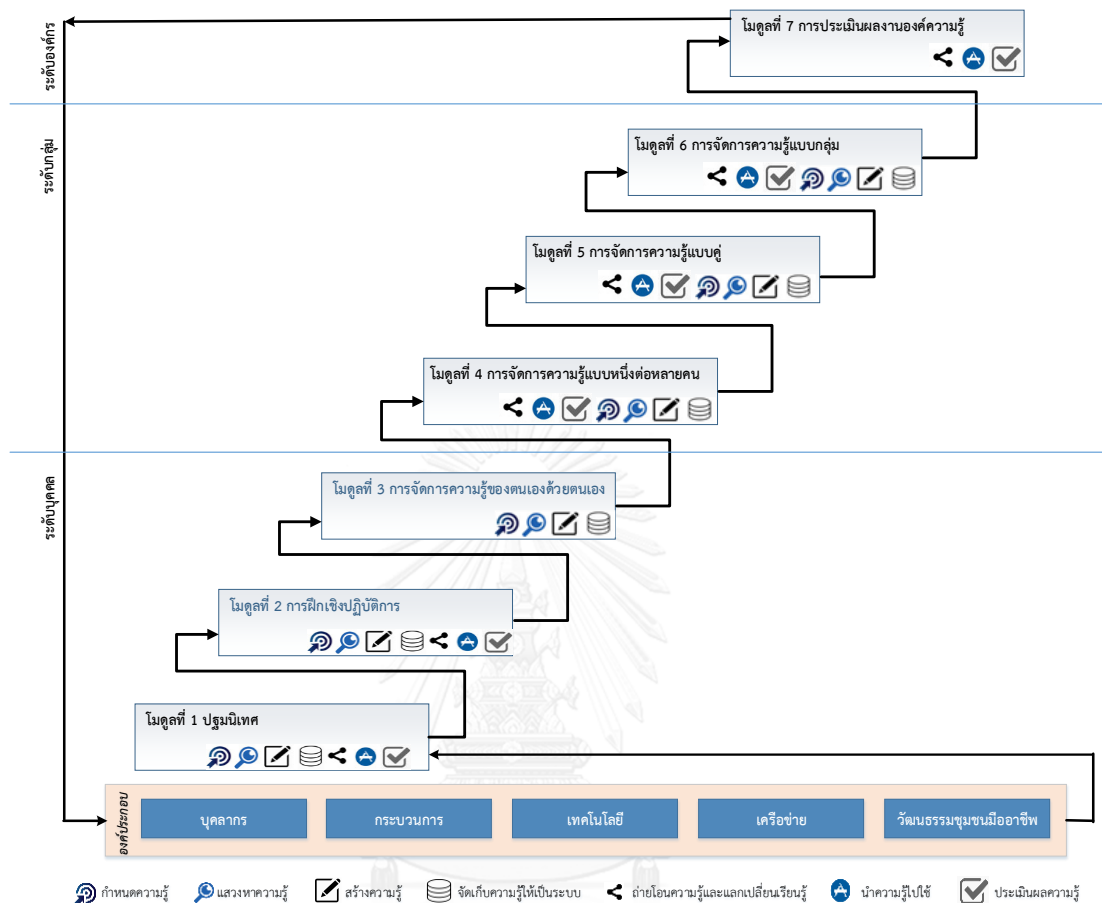
กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยจำนวนข้อความการถ่ายโอนความรู้ในโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มใหญ่ เท่ากับ 16.33 ซึ่งหลังจากเสร็จสิ้นโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยจำนวนข้อความการถ่ายโอนความรู้สูงกว่าโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (.015) และ

กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยจำนวนข้อความการถ่ายโอนความรู้ในโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ เท่ากับ 24.00 ซึ่งหลังจากเสร็จสิ้นโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยจำนวนข้อความการถ่ายโอนความรู้สูงกว่าโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (.006)

เมื่อนำค่าเฉลี่ยจำนวนข้อความการถ่ายโอนความรู้ของกลุ่มตัวอย่าง ในการวัดโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อยมาเปรียบเทียบกับโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ (ซึ่งเป็นโมดูลสุดท้ายที่วัด) โดยใช้สถิติค่าที (Paired t-test) พบว่า หลังจากเสร็จสิ้นโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยจำนวนข้อความการถ่ายโอนความรู้สูงกว่าโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ( $t=-37.000$ ,  $p=.001$ )

ผลการประเมินคุณค่าของผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน ผลการวิจัย พบว่า ผลการประเมินคุณค่าของผลงานการเรียนรู้ร่วมกันของกลุ่มตัวอย่าง แต่ละกลุ่ม ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้คะแนนเฉลี่ยของผลการประเมินคุณค่าของผลงานการเรียนรู้ร่วมกันสูงสุด คือ มีคุณภาพของผลงานระดับดีเยี่ยม ได้แก่ สามารถนำไปแก้ปัญหาได้ตามวัตถุประสงค์ ( $\bar{X} = 3.00$ ) สามารถนำผลงานไปเผยแพร่ได้ ( $\bar{X} = 3.00$ ) และสามารถนำผลงานไปใช้ได้จริง ( $\bar{X} = 3.00$ ) และคะแนนรวมเฉลี่ยของทุกกลุ่มมีคุณภาพของผลงานระดับดีเยี่ยม เท่ากับ 15.67

ผลการวิจัยระยะที่ 3 รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน



ภาพที่ 53 รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน

รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน ประกอบด้วย

1. องค์ประกอบ ได้แก่

1.1 บุคลากร หมายถึง บุคลากรที่มีบทบาทในการจัดการความรู้ ช่วยในการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมตามกระบวนการ

1.2 กระบวนการ หมายถึง รูปแบบ วิธีการดำเนินการหรือกิจกรรมจัดการความรู้ที่เป็นลำดับขั้นตอนเชื่อมโยงสัมพันธ์กันเพื่อทำให้เกิดการเรียนรู้ เกิดการปรับปรุง มีการไหลเวียนความรู้ที่เอื้อให้เกิดความสำเร็จในงานยิ่งขึ้น และนำไปสู่ผลงานตามเป้าหมาย

1.3 เทคโนโลยี หมายถึง เครื่องมือเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของความรู้ ในองค์กรให้เป็นความรู้ที่เกิดประโยชน์ต่อบุคลากรตามรูปแบบที่บุคลากรต้องการ ได้แก่ เทคโนโลยี ด้านการติดต่อสื่อสาร เทคโนโลยีสนับสนุนการทำงานร่วมกัน และเทคโนโลยีสำหรับการจัดเก็บ

1.4 เครือข่าย หมายถึง รูปแบบการประสานงานของบุคคล กลุ่มหรือ องค์กรที่มีแหล่งทรัพยากรเป็นของตนเอง มีเป้าหมาย มีวิธีการทำงาน และมีกลุ่มเป้าหมายของตนเอง หรือการรวมตัวของเครือข่ายขนาดเล็กที่มีปฏิสัมพันธ์และแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน เครือข่ายที่ เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้

1.5 วัฒนธรรมชุมชนมืออาชีพ หมายถึง วัฒนธรรมด้านความรู้ทั้งการสร้าง แรงจูงใจ ความไว้วางใจ และความรู้สึกร่วมกัน เพื่อสร้างเป้าหมายและความสนใจร่วมกันในการ สนับสนุนพื้นฐานของความรู้ให้บุคลากรแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน

2. ขั้นตอนของการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อ ส่งเสริมสมรรถนะการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน ประกอบด้วย

2.1 ปฐมนิเทศ-การเตรียมความพร้อม อบรมให้ความรู้เรื่องการจัดการความรู้ และการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน และดำเนินกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์

2.2 การฝึกเชิงปฏิบัติการ-ฝึกทักษะการใช้เทคโนโลยี และแนะนำกลยุทธ์การ ติดต่อสื่อสาร

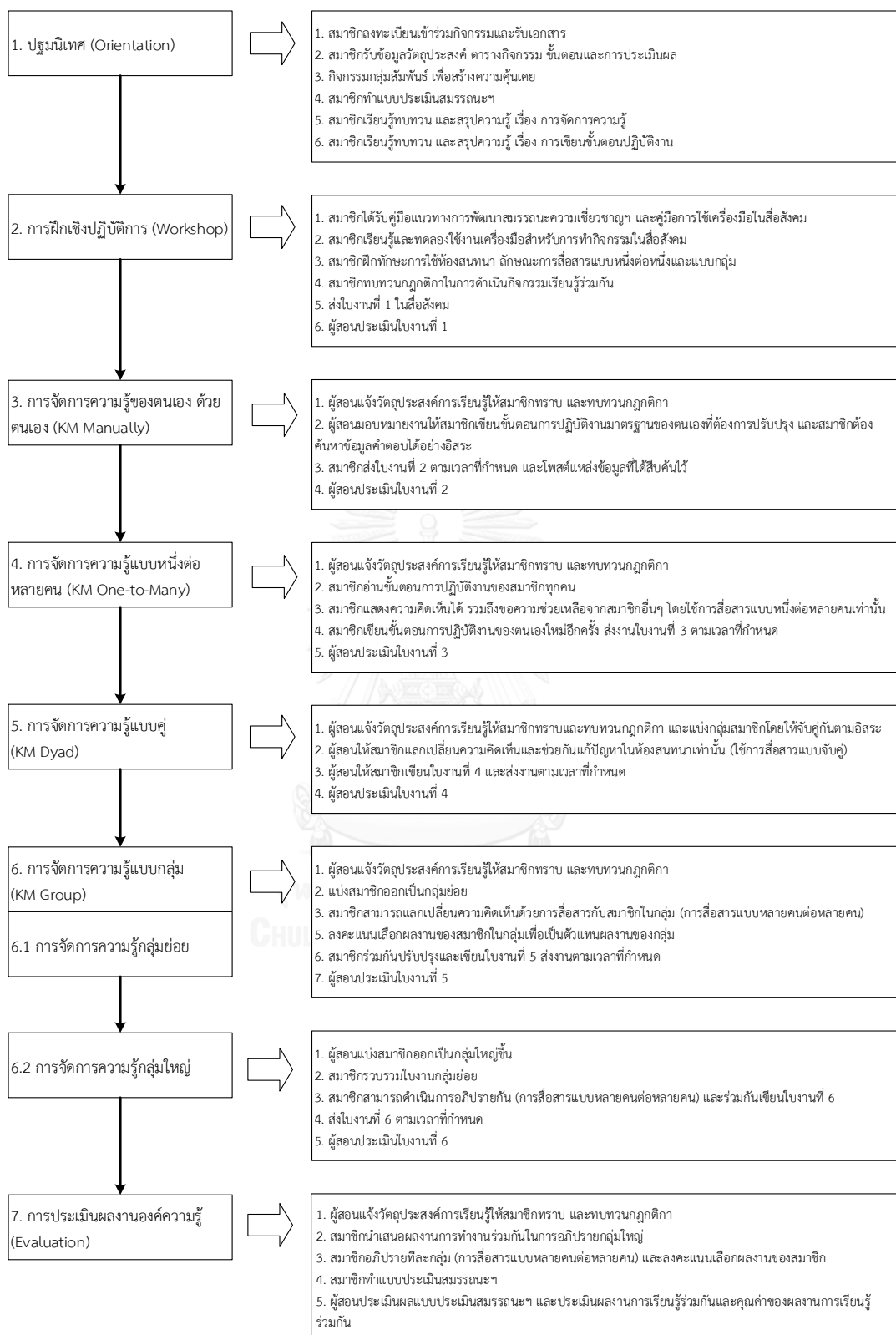
2.3 การจัดการความรู้ของตนเอง ด้วยตนเอง เน้นการฝึกหัดทักษะเบื้องต้นการ กำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ และการจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบด้วยตนเอง เพื่อสร้างการสะท้อนการปฏิบัติของตนเอง

2.4 การจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน เน้นการฝึกหัดการถ่ายทอดความรู้ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และรับฟังความคิดเห็นจากกลุ่มเพื่อน

2.5 การจัดการความรู้แบบคู่ เน้นการทบทวนความรู้เดิม และแลกเปลี่ยน ความรู้ใหม่ เพื่อสรุปเป็นความรู้ของตนเองและนำไปพัฒนาผลงานตนเอง

2.6 การจัดการความรู้แบบกลุ่ม เน้นกระบวนการเรียนรู้ทางสังคม และ กระบวนการทำซ้ำอย่างต่อเนื่อง เพื่อผลิตผลงานการทำงานร่วมกัน

2.7 การประเมินผลงานองค์ความรู้ เป็นการนำเสนอผลงานการทำงานร่วมกัน ในการอภิปราย และประเมินผลงานการทำงานร่วมกัน



ภาพที่ 54 ขั้นตอนของการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสังเคราะห์ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน

## อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษา วิเคราะห์ และสังเคราะห์เอกสาร การสำรวจข้อมูล การทดลองใช้รูปแบบฯ และประเมินและรับรองรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน และข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยนำเสนอประเด็นในการอภิปรายผลการวิจัยได้ 3 ประเด็น คือ (1) ลักษณะสำคัญของรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน (2) องค์ประกอบและขั้นตอนของรูปแบบฯ และ (3) ผลของการใช้รูปแบบฯ โดยมีรายละเอียดประเด็นในการอภิปราย ดังนี้

### 1. ลักษณะสำคัญของรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน

1.1 เป็นรูปแบบที่เน้นการสะท้อนกลับด้วยสื่อสังคม ผู้วิจัยเน้นการสร้างความรู้จากการสะท้อนกลับประสบการณ์ของสมาชิกที่ได้รับมาจากการทำงาน เนื่องจาก ในการทำงานนั้น ข้าราชการอาจจะทำงานโดยที่ไม่ได้คิดถึงสิ่งที่ตนเองได้กระทำลงไป และเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นผ่านมากถูกแยกส่วนกันอยู่ ทำให้ไม่สามารถมองเห็นภาพรวมในการทำงานของตนได้ ตลอดจนไม่มีโอกาสในการเรียนรู้จากเหตุการณ์และสถานการณ์นั้นๆ ได้ และไม่สามารถนำประสบการณ์นั้นมาสร้างเป็นบทเรียน (Lesson Learned) การสะท้อนกลับจึงเป็นการทำความเข้าใจความเป็นจริงที่เกิดขึ้นอย่างเป็นฉกฉาบ (Episodic grasp of Reality) และเรียนรู้จากประสบการณ์จนทำให้มองเห็นปัญหาที่มีความซับซ้อนได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น (Costa & Kallick, 2008) กลไกการสะท้อนกลับในงานวิจัยนี้มีลักษณะดังนี้

การสะท้อนคิดความรู้เดิม → [การได้มาซึ่งความรู้ (การค้นพบด้วยตนเอง/การเลียนแบบ) + การเลือกรับรู้ + การปรับตัว] → การสะท้อนคิดความรู้ใหม่

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า การเรียนรู้ผ่านการสะท้อนกลับ คือ การกำหนดเงื่อนไขการเรียนรู้ที่จะทำให้ย้อนกลับไปทำความเข้าใจกับประสบการณ์ที่ผ่านมาของตน (Mezirow, 1991) ซึ่งเป็นไปตามความสำคัญของการสะท้อนกลับนั้นตามแนวคิดของ Dewey (1933) กล่าวว่า “เมื่อพวกเราไม่สามารถเรียนรู้หรือไม่ได้รับการสอนให้คิดเป็น พวกเราต้องเรียนรู้วิธีการคิดให้ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิธีคิดที่ใช้การสะท้อนกลับ ต้องคิดจนติดเป็นนิสัย” (While we cannot learn or be taught to think, We do have to learn how to think well, especially acquire the general habit of reflecting.) สอดคล้องกับงานวิจัยการวิเคราะห์เนื้อหาการสะท้อนกลับของ Lew and Schmidt (2011) พบว่า บุคคลจะสะท้อนกลับทั้งกระบวนการและเนื้อหาที่ตนเองเรียนรู้และเคยมีประสบการณ์

ผ่านมา ด้วยวิธีการทบทวนบทเรียนที่ผ่านมา กลยุทธ์ที่ได้เรียนรู้มา และบทสรุปของสิ่งที่ได้เรียนรู้มา จนกระทั่งสร้างเป็นวิธีการคิดของตนเองและใช้วิธีการคิดนั้นเป็นวงจรอย่างต่อเนื่อง

กลไกการสะท้อนกลับทำให้สมาชิกได้สะท้อนความคิดของตนเองด้วยการหยุดและทบทวนความคิดของตนใหม่ (Stop and Think) และการค้นพบด้วยตนเองในโมดูลการจัดการความรู้ของตนเอง ด้วยตนเอง ซึ่งโมดูลนี้สมาชิกจะสามารถขอความช่วยเหลือกับผู้สอนได้ โดยผู้สอนจะให้คำถามในการสะท้อนกลับกับสมาชิกให้คิดทบทวนซ้ำอีกรอบ (Schon, 1987) ต่อมาในโมดูลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคนสมาชิกสามารถขอความช่วยเหลือสมาชิกอื่นในสื่อสังคมได้ หรือสมาชิกสามารถเลียนแบบการเขียนของสมาชิกอื่น (Bandura, 1977) จนเมื่อจับคู่กันของสมาชิกในโมดูลการจัดการความรู้แบบคู่หนึ่ง สมาชิกต่างสะท้อนกลับความคิดของตนให้กับคู่จะทำให้ต่างฝ่ายต่างได้เห็นผลงานซึ่งกันและกันก็จะเกิดการเลียนแบบและการเลือกรับรู้ (Selective Perception) สร้างสัญลักษณ์แทนพุทธิปัญญาของตนใหม่ (Symbolic) (Bruner, 1966) สุดท้ายเมื่อสมาชิกเข้าสู่โมดูลการจัดการความรู้แบบกลุ่มจะเกิดการสะท้อนกลับไปตามแบบหลายคนต่อหลายคน ตามโมเดลการขัดเกลาทางสังคมโดยกลุ่มของ Moreland and Levine (1982) ผู้วิจัยได้ออกแบบรูปแบบๆ โดยเพิ่มประสิทธิภาพการสะท้อนกลับด้วยการใช้เครือข่ายชุมชนมืออาชีพซึ่งเป็นชุมชนนักปฏิบัติแบบหนึ่งที่สนับสนุนให้สมาชิกได้ขยายความรู้ของตนซึ่งได้มาจากประสบการณ์ในการแก้ปัญหาประจำวัน และสนับสนุนสมาชิกให้สังเกตและเลียนแบบสมาชิกอื่นในเครือข่ายได้ รวมทั้งการใช้สื่อสังคมเป็นเครื่องมือติดต่อสื่อสาร ซึ่งสื่อสังคมยังเป็นเครื่องมือขยายปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในเครือข่ายในอีกทางหนึ่งด้วย ทั้งสองส่วนจึงเป็นตัวช่วยสนับสนุนการสร้างประสิทธิภาพในการสะท้อนกลับให้กับสมาชิก ซึ่งในแต่ละโมดูลสมาชิกก็จะเกิดการดูดซึม ปรับและจัดระบบ และสร้างความสมดุล สร้างเป็นโครงสร้างทางพุทธิปัญญาของตนเองใหม่เสมอ (Piaget, 1971) กระบวนการสะท้อนกลับตามรูปแบบๆ นี้ จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ Nasser and Wilson (2017) พบว่า สมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพเกิดจากการพูดคุยกันระหว่างโครงสร้างทางจิตของตน (Mental Model) เพื่อเปลี่ยนความรู้ความเชี่ยวชาญที่ตนสั่งสมออกมาเป็นผลงานที่แสดงให้เห็นถึงความรู้ความเชี่ยวชาญนั้นได้

## 1.2 เป็นรูปแบบที่เน้นการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพด้วยสื่อสังคม

เนื่องจากสื่อสังคมเป็นเครื่องมือที่อำนวยความสะดวกในการสื่อสารและเป็นเครื่องมือในการสร้างปฏิสัมพันธ์แบบเครือข่ายที่เริ่มจากการสื่อสารแบบหนึ่งต่อหนึ่ง แบบหนึ่งต่อหลายคน แบบคู่ และแบบกลุ่มที่ค่อยๆ ขยายและส่งต่อความรู้ความเชี่ยวชาญของบุคคลออกไปยังกลุ่มและชุมชนในที่สุด ดังนั้นผู้วิจัยออกแบบให้สมาชิกได้พัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ โดยให้สมาชิกเริ่มต้นจากการพัฒนาความสามารถของตนในด้านการประมวลผลความรู้ต่างๆ ด้วยการทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงาน และถอดความรู้โดยนัยของตนแล้วสะท้อนกลับเป็นขั้นตอนการ



ปฏิบัติงาน และให้สมาชิกได้แสวงหาความรู้ด้วยตนเองเพื่อนำมาใช้แก้ปัญหาระบบงานในโมดูลการจัดการความรู้ของตนเอง ด้วยตนเอง และนำขั้นตอนการปฏิบัติงานของตนที่เป็นตัวแทนความรู้ความเชี่ยวชาญของตนไปทดลองใช้ด้วยการสะท้อนกับเพื่อนสมาชิกคล้ายการส่งงานกับลูกน้อง ดังนั้นถ้าเพื่อนสมาชิกหรือผู้สอนไม่เข้าใจในจุดไหนก็จะสะท้อนกลับให้กับสมาชิกอีกครั้งหนึ่ง จนรู้สึกและจัดการความรู้นั้นได้เป็นระบบระเบียบ อีกทั้งการผสมผสานเครือข่ายชุมชนมีอาชีพเข้าไปในรูปแบบ ๆ ทำให้ความรู้ที่สมาชิกได้รับค่อยๆ ขยายออกไปยังกลุ่มเพื่อนวงนอกจนเกิดการบรรจบกันทางปัญญา ทำให้เปลี่ยนสมาชิกจากคนวงนอกเป็นคนวงในที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในระดับที่ใกล้เคียงกัน ทั้งนี้รูปแบบๆ ยังใช้สื่อสังคมเป็นเครื่องมือในการอำนวยความสะดวกด้านพื้นที่ในการเรียนรู้ให้กับสมาชิก ทำให้สมาชิกสามารถสะท้อนกลับทั้งเนื้อหา ผู้สอน และกลุ่มเพื่อนในสื่อสังคมได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Joksimovic et al. (2015) และ Kovanovic et al. (2015) พบว่า รูปแบบการเรียนรู้แบบเครือข่ายมีจุดเน้นที่เป็นการเรียนรู้ทั้ง แบบสมาชิกกับผู้สอน แบบเพื่อนสู่เพื่อน และการเรียนรู้จากเนื้อหาที่หลากหลายบนเครือข่าย ซึ่งทำให้การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นมีลักษณะพหุทธิปัญญาที่มีความซับซ้อนมากขึ้นจากการสะท้อนกลับไปมาระหว่างเพื่อนและเนื้อหา เนื่องจากสมาชิกจะประมวลข้อมูลที่ได้รับประสบการณ์ที่มีความหลากหลายของกลุ่มเพื่อน และความรู้ที่มีหลายมุมมองมาเป็นวิธีการปฏิบัติของตนที่ชัดเจนมากขึ้น (Information Flow and Knowledge building Processes) โดยเฉพาะคุณภาพในการแลกเปลี่ยนและถ่ายโอนความรู้ และแรงจูงใจเป็นตัวขับเคลื่อนการเรียนรู้แบบเครือข่าย

ในขณะเดียวกัน ผู้วิจัยอาศัยใบงานที่เปิดโอกาสให้สมาชิกได้แสดงออกถึงความรู้ความเชี่ยวชาญ ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาสมรรถนะฯ ให้สมาชิกได้ถอดความรู้ความเชี่ยวชาญออกมาทดลองใช้แก้ปัญหาในการทำงาน และทบทวนถึงสถานการณ์ปัญหาที่ผ่านมาแล้วด้วยตนเองหรือทบทวนถึงสถานการณ์ปัญหาที่ผ่านมาแล้วด้วยกลุ่มเพื่อน เพื่อสร้างเป็นความรู้ความเชี่ยวชาญใหม่เป็นของตนเอง ซึ่งเป็นลักษณะที่สำคัญของสมรรถนะ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Nasser and Wilson (2017) พบว่า สมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพเกิดจากวิถีวิธีระหว่างความคิดกับทักษะ และสภาพแวดล้อมที่ช่างศิลป์สร้างผลงานที่สะท้อนให้เห็นถึงประสบการณ์ของตนที่ผ่านมา สมาชิกที่ได้รับการพัฒนาสมรรถนะฯ เริ่มตั้งแต่การถอดความรู้โดยนัยออกมา ผสมผสานกับเขาวนปัญญาเชิงปฏิบัติที่ได้จากประสบการณ์ของตนเอง (Practical Intelligence) ที่ตนทดลองนำไปใช้และตรวจสอบกับกลุ่มเพื่อนเข้าไปมาจนตกผลึกความรู้ต่างๆ (Crystallized Intelligence) ความรู้โดยนัยจึงเกิดการเปลี่ยนรูปเป็นความรู้ที่ชัดแจ้งแล้วเปลี่ยนรูปความรู้ความเชี่ยวชาญนั้นไปมาอย่างต่อเนื่องจนตกตะกอนความคิดเป็นความรู้ใหม่และโครงสร้างความคิดใหม่ที่มีความชัดเจนคม และลึกมากขึ้น เรียกว่า การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Cianciolo et al., 2006, pp. 614-616) โดยเฉพาะสมาชิกที่ต้องการพัฒนา

สมรรถนะให้เข้าสู่ความเชี่ยวชาญระดับที่ 3 คือ การนำความรู้ วิทยาการหรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการแก้ปัญหาในงาน หรือในอีกกรณีหนึ่งสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ออกแบบใบงานให้กับข้าราชการพลเรือนได้เขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานของตนเองขึ้น เพราะเป็นการสะท้อนความรู้ความเชี่ยวชาญของตนออกมาเป็นรูปธรรมและสามารถวัดผลได้ อีกทั้งทำให้สมาชิกได้ทบทวนวิธีการจัดการปัญหาและลดปัญหาที่ไม่ได้คาดคิดลง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Nasser and Wilson (2017) พบว่า ช่างศิลป์จะสะท้อนความรู้ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพของตนออกมาเป็นผลงานทางศิลป์ เห็นได้ว่าสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพเกี่ยวข้องกับการสะท้อนกลับออกมาผลงานและคุณภาพของผลงานนั้นๆ เช่น ช่างเขียนแสดงความรู้ความเชี่ยวชาญออกมาเป็นภาพเขียน ช่างปั้นแสดงออกเป็นงานปั้น เป็นต้น นอกจากนี้ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สมาชิกเขียนจะต้องแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ขั้นตอน วิธีการ ผังงาน และผลลัพธ์ และแสดงให้เห็นถึงความละเอียดและคุณภาพของผลงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญช่วง ศรีธรรมาภรณ์ ไพรัช พรพันธ์เดชาวิทยา และศรีรุ่งรัตน์ สุตสมบุรณ์ (2554) พบว่า ความเชี่ยวชาญมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการสอบบัญชีโดยรวม

**1.3 เป็นรูปแบบที่เน้นการเรียนรู้ร่วมกันของสมาชิกด้วยการสร้างเครือข่ายชุมชนมืออาชีพ** ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยสร้างพื้นที่ในการเรียนรู้ในสื่อสังคม และใช้เครือข่ายชุมชนมืออาชีพ ส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกันของสมาชิก โดยสมาชิกค่อยๆ ขยายความคิดของตนไปยังคู่ของสมาชิก กลุ่มย่อยของสมาชิก และกลุ่มใหญ่ในที่สุด ซึ่งในขณะเดียวกันสมาชิกก็จะมีโครงร่างทางความคิดของตนที่ชัดเจนมากขึ้นเมื่อดำเนินกิจกรรมการพัฒนาไประยะหนึ่ง เพราะการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพส่วนใหญ่จะมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เชี่ยวชาญกับเพื่อน (Expert-to-Peer) และเพื่อนช่วยเพื่อน (Peer-to-Peer) ตามแนวคิดของ Trentin (2010) ที่กล่าวว่า การเพิ่มคุณภาพในการพัฒนาสมรรถนะความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ มักจะใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมและวัฒนธรรมมีความสำคัญต่อการฝึกปฏิบัติ วัฒนธรรม การสร้างประสบการณ์ และการวิจัยเพื่อแสวงหาความรู้ นั่นก็คือ การนำความรู้ที่ตนมาทบทวนด้วยกลุ่มเพื่อนหรือผู้เชี่ยวชาญคนอื่นที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความเชี่ยวชาญนั้นๆ เป็นผู้ประเมิน หรือตัดสินผลการฝึกปฏิบัติ และผลการวิจัยเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ แนวคิดนี้ชี้ให้เห็นว่า การพัฒนาคุณภาพการสั่งสมความเชี่ยวชาญจะมีลักษณะคล้ายการทำการวิจัยที่บุคคลต้องแสวงหาความรู้ นำความรู้ที่ตนมาทดลองใช้หรือเขียนออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อสะท้อนความรู้ของตน และนำไปสร้างเป็นความรู้ของตนใหม่ด้วยการขอคำแนะนำจากเพื่อนร่วมวิจัยหรืออาจารย์ที่ปรึกษา และความรู้ที่ตนก็จะกระจายไปยังเพื่อนร่วมวิจัยหรืออาจารย์ที่ปรึกษาอีกต่อหนึ่ง ซึ่งคล้ายกับการเรียนรู้แบบใช้ชุมชนเป็นฐานการเรียนรู้ (Community-based Learning) หรือเรียกได้

ว่า เครือข่ายชุมชนมีอาชีพเป็นชุมชนนักปฏิบัติอย่างหนึ่งที่มีความเฉพาะมากกว่าก็คือ ใช้รูปแบบการสื่อสารหลายรูปแบบเพื่อสร้างเป็นเครือข่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Webster-Wright (2009), Amin and Roberts (2008) และ Buffum and Hinman (2006) พบว่า ผู้เชี่ยวชาญที่ความรู้ความเชี่ยวชาญจะเรียนรู้ในการปรับวิธีการปฏิบัติของตนจากการมีปฏิสัมพันธ์กับงาน เพื่อนร่วมงาน และประสบการณ์ภายนอกเพื่อผสมผสานและปรับเปลี่ยนลำดับประสบการณ์ที่ได้รับมาแตกต่างกัน ในช่วงเวลาต่อมาทำให้เกิดเป็นแนวคิดเครือข่ายชุมชนมีอาชีพได้พัฒนาโดย Trentin (2010) ด้วยการเพิ่มกระบวนการทำซ้ำอย่างต่อเนื่องเข้ามาในเครือข่ายการเรียนรู้ร่วมกันเป็นเครือข่ายชุมชนมีอาชีพ

กลไกการเรียนรู้ร่วมกันของสมาชิก เมื่อ ประสบการณ์ = ความรู้โดยนัยของสมาชิก ที่หลากหลายในกลุ่ม → บทบาทกลุ่ม(กฎระเบียบ+การแบ่งงานกันทำ) → การเรียนรู้ร่วมกัน → พลวัตกลุ่ม → ความรู้ความเชี่ยวชาญของกลุ่ม (องค์ความรู้) → ผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน

การสร้างพลวัตในการเรียนรู้ที่ดีที่สุดคือการเรียนรู้ร่วมกัน (Collective Learning) และเป็นการเรียนรู้ร่วมกันผ่านการปฏิบัติและพัฒนาาร่วมกันในกลุ่มหรือชุมชนที่สามารถส่งต่อความรู้ความเชี่ยวชาญกันผ่านจากรุ่นสู่รุ่นได้ โดยความรู้ความเชี่ยวชาญนั้นไม่ขาดหายตามช่วงชีวิตต่างๆ ดังนั้น การเรียนรู้ด้วยเครือข่ายชุมชนมีอาชีพก็อาศัยระบบสังคมในการสร้างเครือข่าย และผลิตผลงานการทำงานร่วมกันที่สามารถส่งต่อความรู้ความเชี่ยวชาญของกลุ่มหรือชุมชน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Fischer et al. (2007) พบว่า กระบวนการการเรียนรู้แบบกลุ่มและการเรียนรู้ร่วมกัน (Collective and Collaborative Learning) เป็นแนวความคิดการเรียนรู้ทางสังคมและมุ่งเน้นไปที่บทบาทของการเป็นสมาชิกกลุ่มหรือมีส่วนร่วมทั้งในระดับกลุ่มและระดับบุคคล โดยใช้การเรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อน เป็นการเรียนแบบปลูกฝังวัฒนธรรมการเรียนรู้ เพื่อสร้างวัฒนธรรมของการสืบค้นความรู้ร่วมกัน สร้างกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันในกิจกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ และสร้างความรู้ใหม่ที่เกิดจากความเข้าใจจากการศึกษาร่วมกัน จนกระทั่งเกิดมุมมองใหม่ในกรอบความคิดของปัญหาที่ต้องการศึกษาร่วมกันเป็นการเรียนรู้แบบเครือข่าย โดยสมาชิกสามารถนำความรู้ใหม่กลับมาสะท้อนกลับการปฏิบัติงานของตนเกิดเป็นการเรียนรู้ข้ามสาขาวิชา ซึ่งเครือข่ายชุมชนมีอาชีพสามารถตอบสนองการเรียนรู้แบบเครือข่ายได้ดี เนื่องจากมีลักษณะการเรียนรู้แบบค่อยเป็นค่อยไป ค่อยๆ ขยายความรู้ของสมาชิกออกไปและดึงดูดความสนใจของสมาชิกคนอื่นๆ ให้มีส่วนร่วมในการเรียนรู้จนความรู้ความเชี่ยวชาญของสมาชิกเกิดตกผลึก ซึ่งการเรียนรู้แบบเครือข่ายชุมชนมีอาชีพต้องการใช้ข้อมูลความรู้และเทคโนโลยีการสื่อสารอย่างสื่อสังคมในกระบวนการเรียนรู้เป็นอย่างมาก เพราะการเรียนรู้แบบเครือข่ายมีลักษณะเป็นการเรียนรู้ที่ใช้เนื้อหาเป็นตัวหลักในการขับเคลื่อนพลวัตของกลุ่มสมาชิกสอดคล้องกับงานของ Andrews and Haythornthwaite (2007)

งานวิจัยของ Jones, Ferreday, and Hodgson (2008) และ Jones (2015) พบว่า การเรียนรู้แบบเครือข่ายเกี่ยวข้องกับเนื้อหาความรู้และเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ส่งเสริมให้สมาชิกเกิด

ปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน และมีปฏิสัมพันธ์กับผู้สอน ตลอดจนถึงการขยายเครือข่ายออกไปยังชุมชนอื่น รวมถึงแหล่งทรัพยากรที่เป็นความรู้ที่เต็มไปด้วยประสบการณ์หลากหลายที่สมาชิกสามารถเลือกนำไปใช้ได้ สื่อสังคมนอกจากจะมองว่าเป็นเครื่องมือติดต่อสื่อสารแบบประสานเวลาและไม่ประสานเวลาแล้ว สื่อสังคมยังเป็นเครื่องมือในการจัดส่งปฏิสัมพันธ์ไปยังสมาชิกโดยตรงและสร้างการเรียนรู้ทั้งระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับสังคมไปในตัว (Huckfeldt, 2001) เนื่องจากสมาชิกอยากมีส่วนร่วมในการสนทนาและอยากเป็นคนวงใน ดังนั้น สื่อสังคมจึงเป็นตัวขับเคลื่อนคุณภาพความรู้ สร้างปฏิสัมพันธ์ และถ่ายโอนความรู้โดยใช้เทคโนโลยีเป็นสื่อกลาง นอกจากนี้ งานวิจัยของ Guldberg (2008) ได้ศึกษาการเรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อนด้วยวิเคราะห์การสนทนาในเครือข่ายออนไลน์ พบว่าการเรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อนจะช่วยให้การพัฒนาทักษะการสะท้อนกลับการปฏิบัติของตนเองและความรู้สึกร่วมกันในกลุ่มผ่านการแบ่งปันเรื่องราวกับคนอื่น การพัฒนาแนวคิดของตนเองด้วยการทบทวนจากผลการอภิปรายและทำให้เกิดเป็นการพัฒนาชุมชน เนื่องจากสมาชิกมีโอกาสที่จะพิจารณาถึงจุดแข็งและจุดอ่อนของความคิดของตนจากหลายมุมมอง และที่สำคัญที่สมาชิกมีบทบาทสำคัญในการทำให้สมาชิกคนอื่นๆ มีส่วนร่วมเพิ่มมากขึ้นและจะกลายเป็นสมาชิกเต็มรูปแบบของชุมชน สอดคล้องกับแนวคิดของ Moore (1989) Daradoumis, and Marqueès (2000) และ Trentin (2010) กล่าวว่า นอกจากการสะท้อนกลับจะเกิดจากปฏิสัมพันธ์กับเนื้อหา และปฏิสัมพันธ์กับผู้สอน การสะท้อนกลับก็สามารถเกิดจากปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มเพื่อนอีกด้วยซึ่งจะสร้างประสบการณ์แบบหลากหลายมุมมองให้กับสมาชิกในเครือข่าย ซึ่งจะขยายและพัฒนาไปสู่เครือข่ายชุมชนมืออาชีพต่อไป และการสะท้อนกลับยังเกี่ยวข้องกับการเชื่อมโยงประสบการณ์ต่างๆ ที่ได้รับมาสร้างเป็นการเรียนรู้เรียกกระบวนการนี้ว่า การเสริมต่อการเรียนรู้ (Scaffolding) (Vygotsky, 1978a) โดยผู้สอนจะต้องจัดเตรียมสิ่งที่เอื้ออำนวย การให้การช่วยเหลือ แนะนำ สนับสนุนเพื่อให้สมาชิกสามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตนเองได้ (Wood, Bruner, & Ross, 1976) ทำให้สมาชิกต้องสร้างความรู้ความเข้าใจเพื่อนำไปใช้ในการแก้ปัญหาย่อยอย่างเป็นขั้นตอน และปรับสร้างความรู้ความเข้าใจภายในตนให้กลายเป็นความรู้ความเข้าใจใหม่ภายในตนเอง ซึ่งผู้สอนจะส่งเสริมพัฒนาการของสมาชิกให้ก้าวไปสู่ขั้นหรือระดับพัฒนาการที่สูงขึ้นไป (Raymond, 2014)

**1.4 เป็นรูปแบบที่เน้นการเรียนรู้จากวิธีการปฏิบัติในที่ทำงาน** เนื่องจาก จุดศูนย์กลางของการพัฒนาข้าราชการพลเรือน คือ การออกแบบกิจกรรมการพัฒนาที่สามารถปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน และทำให้ข้าราชการสามารถนำผลลัพธ์ที่ได้ไปปรับใช้ให้ตรงกับหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมา ซึ่งเป็นปัญหาของการวิจัยนี้จึงจำเป็นต้องมีกระบวนการที่ฝึกทักษะและความรู้ไปพร้อมๆ กัน หรือสร้างประสบการณ์ที่ข้าราชการสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง (Kirkpatrick, 1998) ผู้วิจัยจึงได้ออกแบบใบงานเป็นการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นองค์ประกอบหลักที่สำคัญของกิจกรรมการพัฒนา เพราะเป็นภาษาสากล ใช้ระบบสัญลักษณ์ สามารถวัดผลพฤติกรรมที่ต้องการ

ได้ ซึ่งในการวิจัยนี้ก็คือ สมรรถนะการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Kirkpatrick, 1998; Knowles, Holton, & Swanson, 2005) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Della Mea, Pittaro, and Roberto (2004) พบว่า ขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นการถอดความรู้ที่แนบแน่นอยู่กับตัวนักปฏิบัติในองค์กรออกมา จะทำให้สมาชิกที่เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาสามารถสร้างความรู้ด้วยตนเองและนำความรู้ที่ตนเองได้พัฒนามาพัฒนาตนเองได้ อีกทั้งการวิจัยนี้ยังพิสูจน์ให้เห็นได้ว่าการใช้การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือเปลี่ยนรูปความรู้โดยนัยให้เป็นความรู้ที่ชัดแจ้ง และทำให้สมาชิกสามารถสังเคราะห์และสร้างความรู้ใหม่ได้อย่างต่อเนื่อง ด้วยการใช้กลไกการสะท้อนกลับที่ยังช่วยให้สมาชิกได้ทบทวนความรู้และพิสูจน์ความรู้ที่ตนเองได้ส่งสมมา รวมทั้งการนำเครือข่ายชุมชนมืออาชีพและสื่อสังคมมาใช้ขยายความรู้ความเชี่ยวชาญของสมาชิกให้เกิดการสะท้อนกลับหลายแง่มุมอีกด้วย นอกจากนี้การเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานยังทำให้สมาชิกสามารถนำผลงานและโครงสร้างความคิดที่ได้จากการพัฒนาสมรรถนะฯ การสังเกตและเลียนแบบกลุ่มเพื่อนมาใช้ และประยุกต์ใช้กระบวนการทางความคิดนั้นมาปรับปรุงวิธีการทำงานและระบบงานของตนได้จริง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Béres (2017) พบว่า ประโยชน์ของการสะท้อนกลับมีความสำคัญต่อวิถีปฏิบัติของผู้ที่ต้องการมีความรู้ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพต่างๆ เพราะจะช่วยให้ออกแบบความคิดที่ไม่เป็นระเบียบ และความคิดที่ยังไร้ข้อพิสูจน์ อีกทั้งยังช่วยให้สร้างการเรียนรู้ใหม่จากการสะท้อนกลับขั้นตอนการปฏิบัติงานของตนอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นว่า ผู้ที่มีประสบการณ์มาก ไม่ใช่ “รู้ทุกอย่างหรือรู้มากกว่าคนอื่น” แต่เป็นผู้ที่พิสูจน์ความคิดของตนผ่านวิธีการปฏิบัติแล้ว และไม่ยึดติดกับความเชื่อหรือความรู้ต่างๆ มากจนไม่รับรู้แนวคิดใหม่ๆ

**1.5 เป็นรูปแบบที่เน้นการสร้างองค์ความรู้** ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยเน้นการสร้างองค์ความรู้ของกลุ่ม โดยให้สมาชิกสร้างผลงานการเรียนรู้ด้วยกันที่มีพื้นฐานมาจากความรู้ที่สมาชิกส่งสมมาตั้งแต่โมดูลก่อนหน้าที่จะมาถึงโมดูลการจัดการความรู้แบบกลุ่ม ซึ่งในโมดูลการจัดการความรู้แบบกลุ่มนี้จะแบ่งออกเป็น 2 โมดูลย่อย คือ โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย และโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มใหญ่ ในส่วนแรก คือ โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อยผู้วิจัยให้สมาชิกต่างนำความรู้ความเชี่ยวชาญของตนมาตีแผ่ให้เพื่อนสมาชิกในกลุ่มได้เห็น เพื่อทบทวน สะท้อนกลับ สังเกตและเลียนแบบขั้นตอนการปฏิบัติของเพื่อนสมาชิก ทำให้เพื่อนสมาชิกต่างเห็นช่องว่าง จุดเด่น จุดด้อยของขั้นตอนการปฏิบัติงานของสมาชิกคนอื่นๆ และทำการเลือกขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นตัวแทนของกลุ่มมาร่วมกันแก้ไข ปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานนั้นๆ ให้สมบูรณ์แบบ ในส่วนที่สอง โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มใหญ่ ผู้วิจัยใช้กระบวนการทำซ้ำให้แต่ละกลุ่มนำเสนอขั้นตอนการปฏิบัติงานของกลุ่มกับสมาชิกกลุ่มใหญ่ เพื่อเลือกขั้นตอนการปฏิบัติงานและแก้ไข ปรับปรุงร่วมกันซ้ำอีกครั้ง ดังนั้นสมาชิกจะสังเกตเห็นถึงกระบวนการแก้ไข ปรับปรุง กระบวนการคิดของเพื่อนสมาชิกได้ชัดเจนมากขึ้น อีกทั้งองค์ความรู้ที่กลั่นออกมาจากกลุ่มเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงานก็จะยิ่งชัดเจนมากขึ้นเช่นกัน ในอีกทาง

หนึ่งสมาชิกก็สามารถนำแนวคิดต่างๆ ของเพื่อนสมาชิกในโมดูลที่ผ่านมาปรับโครงสร้างทางจิตของตนใหม่ ปรับแนวทางการปฏิบัติของตนใหม่อีกครั้งเช่นกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Marshall (2008) พบว่า กระบวนการทางพุทธิปัญญาเป็นความรู้ความเข้าใจในระดับบุคคลที่มีประสิทธิภาพ และเป็นตัวแทนขององค์ความรู้ในองค์กร การใช้ประโยชน์ความรู้ความเชี่ยวชาญของบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ คือ การนำความรู้ความเข้าใจที่ได้ไปอิงกับแนวปฏิบัติที่ดี กระบวนการทางพุทธิปัญญาจึงกลายเป็นกรอบหรือแผนผังของความรู้ความเข้าใจที่นำไปสู่แนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินโครงการต่างๆ ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และยังพบว่า กระบวนการทางพุทธิปัญญาของบุคคลเกิดจากการทำงานประจำวันของบุคลากรที่สั่งสมประสบการณ์มา

เนื่องจาก ตามแนวคิดของ Ericsson (2006, pp. 3-4) กล่าวว่า ผู้ที่มีการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสามารถแบ่งได้ 3 ประเภท คือ (1) ผู้ที่สามารถแสดงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างเยี่ยมยอดตามภาระงานที่ได้รับ (Superior Performance) (2) ผู้ที่สามารถแสดงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ตามภาระงานที่ได้รับอย่างซ้ำๆ และต่อเนื่อง (Reproducible Performance) (3) ผู้ที่สามารถเป็นที่ปรึกษา ให้คำแนะนำวิธีการแก้ไขปัญหาได้ (Peer Nomination) ซึ่งจะแตกต่างจากสองประเภทแรก เพราะไม่ได้แสดงออกตามภาระงานที่ได้รับก็ได้ แต่ซ่อนอยู่ภายใต้เขาวงกตปัญญาดังนั้น จึงต้องออกแบบการวิจัยที่ทำให้สมาชิกสะท้อนกลับความคิดของตนเองออกมาเป็นผลงาน ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงได้ออกแบบใบงานเป็นการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นตัวแทนของสถานการณ์ปัญหาหรือจำลองการทำงานประจำวันให้กับสมาชิกได้วางแผน แก้ไข และปรับปรุงระบบงานของตนเอง เพื่อให้สมาชิกได้แสดงความรู้ความเชี่ยวชาญออกมาเป็นผลงานที่แสดงถึงองค์ความรู้ที่ซ่อนอยู่ หรือเมื่อให้ใบงานกับสมาชิกและกลุ่มได้ปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานซ้ำไปมาแล้วจะทำให้สมาชิกและกลุ่มเกิดเป็นความรู้ความเชี่ยวชาญขึ้นมาและเป็นองค์ความรู้ที่ใช้ถ่ายทอดจากรุ่นสู่รุ่นได้ ตามแนวคิดของ Kolb (1984) ให้ความสนใจเป็นอย่างมากกับกระบวนการสังเกตและสะท้อนกลับความคิดของตน (Observations and Reflections) เพื่อก่อรูปความคิดเชิงนามธรรมและนำไปทดลองใช้ จนสร้างเป็นรูปแบบการเรียนรู้ตามแนวคิดของตนเองได้ และสร้างเป็นองค์ความรู้ของตนในท้ายที่สุด

**1.6 เป็นรูปแบบที่เน้นความต่อเนื่องในการพัฒนา** โดยผู้วิจัยได้ออกแบบรูปแบบฯ เป็นขั้นตอนตามลำดับประกอบด้วย 7 ขั้นตอน โดยแต่ละลำดับมีการจัดความสำคัญจากแนวคิดไปสู่การปฏิบัติที่เน้นความต่อเนื่องของขั้นตอน ตามแนวคิดของ Trentin (2010, p. 52) กล่าวว่า การพัฒนาสมรรถนะความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ เป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องที่ประกอบด้วย 2 แนวทาง คือ การฝึกปฏิบัติ และการค้นคว้าวิจัย ซึ่งเป็นการพัฒนาความสามารถและกลยุทธ์ด้วยการก่อรูปโครงสร้างทางจิตที่แตกต่างกัน และเพิ่มความซับซ้อนของโครงสร้างทางจิตอยู่ตลอดเวลา ด้วยการลองผิดลองถูก (Trial and Error) มุ่งคร่ำครวญวิธีทดลอง (Experimentation) ทำให้การพัฒนา

ลักษณะของการทำซ้ำอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สมาชิกสร้างเป็นโครงสร้างทางจิตที่ชัดเจนได้ ทำการ ทบทวนความรู้จนติดเป็นนิสัย และเกิดเป็นความรู้ความเชี่ยวชาญในที่สุด

แนวคิดของ Kuhn (1962) กล่าวว่า การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพเป็นวงจร การเรียนรู้จากความรู้ประเภทหนึ่ง คือ ความรู้ในการดำเนินการ (Knowing in Action) เป็นทักษะที่ แสดงให้เห็นถึงเขาวนปัญญาตั้งแต่กำเนิดของบุคคลที่ได้กระทำตามธรรมชาติของบุคคลนั้นหรือเป็น ความรู้ที่มีรูปแบบไม่ชัดเจน มีการกระทำที่เป็นลำดับขั้นตอนที่มีกระบวนการตัดสินใจร่วมด้วย อีกทั้ง ความรู้ในการดำเนินการมีลักษณะเป็นพลวัตที่เปลี่ยนแปลงไปมาโดยเริ่มจากข้อเท็จจริง ขั้นตอน กระบวนการ กฎระเบียบ และเป็นทฤษฎีในที่สุด ทำให้คุณภาพของความรู้เพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ กระบวนการได้มาซึ่งความรู้ในการดำเนินการ ประกอบด้วย (1) ความรู้ในการสะท้อนกลับด้วยการ กระทำ (Reflect in Action) เป็นความรู้ที่เกิดจากหยุดคิด ทบทวนสิ่งที่ได้กระทำด้วยความรู้ในการ ดำเนินการของตนที่ผ่านมาแล้วสามารถจัดการกับผลลัพธ์ที่ไม่พึงประสงค์ได้หรือไม่ สร้างความเข้าใจ ถึงปรากฏการณ์ที่เป็นปัญหาได้ดีขึ้น สมาชิกสามารถนำความรู้ที่ได้จากการสะท้อนกลับมาทดลองทำ ตาม ลองถูกลองผิดได้จนกระทั่งฝ่าจุดวิกฤติของปัญหาได้ ซึ่งจะทำให้เกิดทางเลือกในการดำเนินการ ครั้งต่อไปและสามารถนำไปจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นทันทีทันใดโดยไม่ต้องตั้งตัวได้ ความรู้ที่ได้จากการ สะท้อนกลับยังสามารถจัดเรียงลำดับความสำคัญวิธีการแก้ปัญหา และสร้างเป็นขั้นตอนในการ ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นได้อีกด้วย โดยการใช้ความรู้ประเภทนี้จะทำให้มีประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานมากขึ้น ทำงานได้อย่างลื่นไหลไม่สะดุดติดขัดกับภาระงานที่เข้าไปมา (Ongoing Task) เกิดเป็นความเชี่ยวชาญที่มีการสร้างความรู้อย่างเป็นระบบ (2) ความรู้ในการปฏิบัติ (Knowing in Practice) การนำไปใช้ในการแก้ปัญหาประจำวัน (Routine Problem) เนื่องจากการปฏิบัติเป็นคลัง ความรู้ชนิดหนึ่งที่ใช้ความรู้ในคลังนั้นไปจัดการปัญหาประจำวันที่เป็นแบบฝึกหัดให้สมาชิก ฝึกฝนจนได้มาซึ่งความรู้อีกประเภทหนึ่ง ที่จะชักนำประสบการณ์ที่ได้จากการปฏิบัติมาใช้ในงานจน บรรลุผล จัดการจนเป็นระบบความรู้อย่างเชี่ยวชาญ ความรู้ประเภทนี้จึงฝังอยู่ในชุมชน สังคม องค์กร ที่ก่อร่างบริบทของปัญหาต่างๆ มาให้สมาชิกได้ฝึกฝนในชุมชนที่เต็มไปด้วยกฎระเบียบ

ในการวิจัยนี้ใช้วงจรการสร้างความรู้ในการดำเนินการให้กับสมาชิก ประกอบด้วย ความรู้ในการสะท้อนกลับด้วยการกระทำ และความรู้ในการปฏิบัติที่มีความต่อเนื่องกันเกิดความรู้ทั้ง สองลักษณะซ้ำไปซ้ำมา รวมถึงกระบวนการทำซ้ำอย่างต่อเนื่องในการวิจัยนี้เกิดขึ้นตั้งแต่โมดูลการ จัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคนจนถึงโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ อีกทั้งเกิดความรู้ความ เชี่ยวชาญภายในโครงร่างทางจิตของตนและเกิดองค์ความรู้ของกลุ่มควบคู่กันไป สอดคล้องกับ งานวิจัยของ Department of Education Iowa State University (2009) พบว่า การพัฒนา สมรรถนะความเชี่ยวชาญในงานอาชีพเป็นวงจรการพัฒนาที่มีมีวงจรซ้อนอยู่มีลักษณะเป็นวงจร ต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาความสามารถถ่ายโอนความรู้ใหม่ๆ ได้แก่ สร้างโอกาสการเรียนรู้ในกลุ่มเพื่อน

(Collegueship) สาธิตและวางแผนร่วมกัน เรียนรู้ร่วมกันและทำงานร่วมกัน ประยุกต์ใช้ความรู้หรือเครื่องมือ และประเมินความก้าวหน้า นอกจากนี้กระบวนการทำซ้ำอย่างต่อเนื่องในการวิจัยนี้ยังจะเร่งให้สมาชิกเกิดการสะท้อนกลับเข้าไปซ้ำมา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Helyer (2015) พบว่า การสะท้อนกลับสามารถช่วยทำให้สมาชิกเกิดการเรียนรู้แบบซ้ำไปซ้ำมาและเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง จนทำให้เกิดเป็นโครงสร้างการเรียนรู้และฝังอยู่ในตัวสมาชิกแม้สถานการณ์ปัญหาจะเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรก็ตามสมาชิกก็สามารถนำการสะท้อนกลับมาใช้แก้ปัญหาได้

ดังนั้น กระบวนการทำซ้ำอย่างต่อเนื่อง จึงเป็นกระบวนการปรับปรุง และกระบวนการสร้างความรู้ขึ้นใหม่ของสมาชิก เพื่อยกระดับความรู้และทักษะของสมาชิกให้เกิดเป็นความเชี่ยวชาญ (Trentin, 2010) สร้างเป็นโครงสร้างความคิดซ้ำไปมา จนกว่าจะเกิดการบรรจบกันทางปัญญา กระบวนการประนีประนอม และกระบวนการให้ความยินยอม โดยใช้การอภิปรายในกลุ่มสมาชิกเป็นหลัก และการสะท้อนกลับการปฏิบัติของสมาชิกที่มีความคิดแตกต่างกันเพื่อแบ่งปัน และทำความเข้าใจในกลุ่มสมาชิก โดยเริ่มจากการเรียนรู้ร่วมกันในแบบกลุ่มย่อย แบบกลุ่มใหญ่ เพื่อให้เกิดการบรรจบกันทางเขาว์ปัญญาแล้วสร้างเป็นฉันทามติและกลุ่มการทำงานต่อไป (Harasim, 1990; Roschelle, 1996; Bruffee, 1999; Trentin, 2010; Department of Education Iowa State University, 2009)

## 2. องค์ประกอบและขั้นตอนของรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน

2.1 องค์ประกอบของรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน ได้แก่

2.1.1 บุคลากร เป็นจุดเริ่มต้นการพัฒนาบุคลากรในองค์กรและมีความสำคัญเป็นอันดับแรก เนื่องจากบทบาทของบุคลากรมีส่วนในการสร้างการมีส่วนร่วมในกิจกรรม บรรทัดฐาน คุณค่า และทัศนคติที่เป็นปัจจัยสำคัญในสนับสนุนรูปแบบฯ เริ่มจาก บทบาทของผู้สอน สอดคล้องกับแนวคิดของ Van Doren (1959), Bonk (2007) และ Siebert and Walsh (2013) ได้กล่าวว่า ผู้สอนควรมีบทบาทเป็นผู้ดูแล คือ เป็นผู้ที่ยื่นำสมาชิกให้เข้าถึงแหล่งข้อมูล และสร้างโอกาสในการเรียนรู้ให้กับสมาชิก ผู้สอนต้องให้อิสระสมาชิกในการเรียนรู้ด้วยตนเองบ้าง และทำให้สมาชิกได้เรียนรู้ด้วยการกำกับตนเอง ผู้สอนจึงมีหน้าที่สนับสนุนให้สมาชิกเกิดการสะท้อนกลับความคิดของตน และทำให้สมาชิกเข้าถึงกระบวนการในการสะท้อนกลับอีกด้วย โดยคุณค่าของการสะท้อนกลับจึงเป็นกระบวนการที่ช่วยเหลือให้สมาชิกได้ค้นพบตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Boud and Walker (1998) พบว่า ผู้สอนจำเป็นต้องแสดงบทบาทเป็นผู้อำนวยความสะดวก และสร้างพื้นที่ในการสะท้อน



กลับให้แก่สมาชิก รวมถึงผู้สอนต้องสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ที่ติดกับสมาชิกได้เปิดใจพร้อมที่จะสะท้อนกลับประสบการณ์ของตนให้แก่สมาชิกอื่นๆ ลดความขัดแย้งที่เกิดจากมุมมองที่แตกต่างของสมาชิก และ ให้ความเคารพต่อความคิดเห็นของสมาชิกคนอื่นๆ ในส่วนของ Siemens (2008b, p. 17) กล่าวว่า ผู้สอนควรมีบทบาทเป็นภัณฑารักษ์ที่สร้างพื้นที่ในการเรียนรู้ให้กับสมาชิก ทั้งให้สมาชิกได้สร้างความรู้ สืบค้นความรู้ และเชื่อมโยงความรู้ต่างๆ รวมถึงสร้างแหล่งเรียนรู้ที่ทำให้สมาชิกเกิดความคิดเชิงวิพากษ์ ดังนั้นผู้สอนควรเป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาที่จะจัดสอนในเครือข่าย เพราะต้องทำหน้าที่แนะนำแนวทางให้สมาชิกริเริ่มทำการสำรวจความรู้ที่เกี่ยวข้องได้ นอกจากนี้ ผู้สอนต้องมีบทบาทเป็นผู้ประเมินและกำกับดูแล (Evaluators and Regulators) คือ เป็นผู้ที่ทำหน้าที่ตัดสินคุณภาพของการสะท้อนกลับขั้นตอนการปฏิบัติงานของสมาชิก เนื่องจากการสะท้อนกลับมีหลายระดับ โดยเฉพาะในระดับการสะท้อนกลับด้วยศาสตร์การสอน (Pedagogical Reflection) ซึ่งผู้สอนต้องเข้าถึงทฤษฎีและวิธีการนำไปปฏิบัติเป็นอย่างมาก เพื่อใช้ศาสตร์การสอนต่างๆ สะท้อนกลับให้สมาชิกเกิดการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น (Larrivee, 2008) สุดท้ายนี้ ผู้สอนเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการเรียนรู้ เนื่องจากเป็นตัวแทนที่ดีและเป็นผู้นำทั้งการกำหนดเงื่อนไขด้านจิตวิทยาและกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมให้กับสมาชิก เพื่อส่งผ่านทักษะและความรู้ไปยังสมาชิก รวมทั้งทำให้สมาชิกสามารถเลียนแบบวิธีการของผู้สอนที่เป็นตัวแทนได้ (de Bellaing, 2014)

บทบาทของสมาชิก เนื่องจากสมาชิกของกลุ่มแล้วแต่มีประสบการณ์แตกต่างกัน และมีความสามารถเฉพาะในการสร้างความรู้ สมาชิกต้องเข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาด้วยความปรารถนาที่จะเรียนรู้อย่างแรงกล้า สร้างโอกาสในการเรียนรู้ด้วยตนเอง (โอภาส เกาไสยาภรณ์, 2554) ทำให้สมาชิกต้องมีความตั้งใจสูง และยอมรับวิธีการจัดการความรู้ รวมถึงสิ่งกระตุ้นการเรียนรู้ที่ผู้สอนมอบให้ นอกจากนี้ สมาชิกต้องมีทัศนคติการแบ่งปันความรู้ มีความยินดีในการแลกเปลี่ยนความรู้กับบุคคลอื่น มีการประนีประนอม และมีความไว้วางใจระหว่างสมาชิกคนอื่นๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Heyler (2015) พบว่า ผู้สอนควรให้ความสำคัญกับความไว้วางใจ เพราะความไว้วางใจจะช่วยอำนวยความสะดวกในการสะท้อนกลับ อีกทั้งยังทำให้สมาชิกรู้สึกมั่นใจและปลอดภัยเมื่อต้องแสดงออกและสะท้อนกลับความคิดของตนเองมาเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงานได้ (Osterman & Kottkamp, 2004)

2.1.2 กระบวนการ ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้นำหลายกระบวนการมาใช้ เช่น การจัดการความรู้ กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม กระบวนการเครือข่ายชุมชนมืออาชีพ กระบวนการสะท้อนกลับ ผู้วิจัยนำทั้ง 5 กระบวนการมาผสมผสานเป็นเนื้อเดียวกันสร้างเป็นปรัชญา ความเชื่อหลักในการสร้างขั้นตอนการพัฒนาสมรรถนะฯ ดังนี้ (1) กระบวนการจัดการความรู้เป็นส่วนหนึ่งของการทำงานประจำวันที่จำเป็น มีขอบเขตของกระบวนการ 4 ข้อ คือ คุณภาพของความรู้ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่เกิดจากงานประจำ แรงจูงใจของสมาชิก และผู้ช่วยเหลือหรือผู้สนับสนุนด้านความรู้ (2) กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม เป็นการสร้างกระบวนการเรียนรู้ให้กับ

สมาชิกด้วยการสังเกตและการเลียนแบบเพื่อนสมาชิก การเลือกรับรู้ ที่เป็นลักษณะตามธรรมชาติของมนุษย์ทุกคนอยู่แล้ว รวมถึงกระบวนการกลุ่มที่สร้างบรรทัดฐานในกลุ่ม กำหนดกฎระเบียบ แบ่งงานกันทำ จนสร้างผลงานที่เป็นตัวแทนของกลุ่มที่ถ่ายทอดความรู้ของกลุ่มออกมาจากรุ่นสู่รุ่น (3) กระบวนการเครือข่ายชุมชนมีอาชีพ เป็นรูปแบบการสื่อสารในรูปแบบที่แตกต่างกัน เพื่อสร้างเครือข่ายสมาชิกและแพร่กระจายความรู้จากในเครือข่ายไปสู่เครือข่ายจนเกิดการบรรจบกันทางปัญญา (4) กระบวนการสะท้อนกลับ เป็นการทบทวนความรู้โดยการสะท้อนกลับจากใบงาน การสะท้อนกลับจากเพื่อนสมาชิก การสะท้อนกลับจากผู้สอน และการสะท้อนกลับของตนเอง ออกมาเป็นผลงานของตนเอง (5) การบรรจบกันทางเขาวัวปัญญา เป็นกระบวนการพุทธิปัญญาที่เกิดขึ้นในการเรียนรู้แบบเครือข่าย จึงเป็นการเรียนรู้ร่วมกันผ่านการอภิปรายที่ทำให้เกิดการบรรจบกันทางเขาวัวปัญญา ทั้งการสร้างความคิด การเชื่อมต่อหรือการจัดการทางความคิด และการก่อรูปเป็นเขาวัวปัญญาใหม่ (Harasim, 1990) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำกระบวนการต่างๆ มาออกแบบขั้นตอนเป็นลักษณะของโมดูลที่มีความต่อเนื่องของการพัฒนา เพื่อสร้างเป็นแนวทางการสั่งสมความรู้ความเชี่ยวชาญ 3 ระดับ คือ (1) ระดับบุคคล บุคคลจะทบทวนวิถีการปฏิบัติของตนที่เกี่ยวข้องกับงาน กลับไปคิดถึงกระบวนการทำงานของตนใหม่ และสะท้อนออกมาเป็นผลงานของตน (2) ระดับกลุ่ม กลุ่มควรมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติเกี่ยวกับการรวบรวม กำหนดความรู้ และใช้ความรู้ กลุ่มควรมีกระบวนการในการปรับเปลี่ยนความรู้และยกระดับความรู้ เพื่อเปลี่ยนความรู้ที่ตนเองมีอยู่ให้สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานได้ หรือนำมาปรับปรุงวิธีการทำงานได้ (3) ระดับองค์กร เป็นการจำลองสภาพการทำงานในองค์กรออกมาเพื่อให้สมาชิกได้ทำความตกลงกัน ทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน ประนีประนอมกัน จนสร้างเป็นผลงานที่มีพื้นฐานจากองค์ความรู้ของกลุ่มสมาชิกและสามารถนำไปถ่ายทอดจากรุ่นสู่รุ่นได้

2.1.3 เทคโนโลยี เป็นสื่อที่ใช้ในการสื่อสารความรู้ เป็นช่องทางการสื่อสารและจัดส่งความรู้ไปยังสมาชิก เพื่อใช้เป็นแหล่งที่ใช้แสวงหาความรู้ แลกเปลี่ยนความรู้ และเก็บรวบรวมความรู้ของสมาชิกกลุ่ม ความสะดวกต่อการใช้ ในรูปแบบนี้ใช้สื่อสังคมเป็นช่องทางการสื่อสารและจัดส่งความรู้ เนื่องจากเป็นโครงสร้างระบบเครือข่ายที่เชื่อมโยงอย่างเป็นระบบ มีหน้าที่หลักในการเชื่อมต่อกับความรู้ และแบ่งปันความรู้ ที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานของความรู้ในองค์กรและเป็นประโยชน์ต่อสมาชิกตามเวลาและรูปแบบที่สมาชิกต้องการ สมาชิกสามารถเข้าใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา สมาชิกสามารถมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนสมาชิก มีปฏิสัมพันธ์กับเนื้อหา และมีปฏิสัมพันธ์กับผู้สอน ได้ตลอดเวลา สอดคล้องกับงานวิจัยของ Schneckenberg (2009) พบว่า ศักยภาพของสื่อสังคมที่เป็นเทคโนโลยี Web 2.0 ทำให้ขับเคลื่อนความรู้และยกระดับความรู้ขององค์กร สร้างองค์กรให้เป็นองค์กรเอื้อการเรียนรู้ สนับสนุนการถ่ายโอนและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ รวมถึงทำให้สมาชิกมีความคิดอิสระมากขึ้น สร้างโอกาสที่เปิดกว้างมากขึ้น และกระจายอำนาจในการตัดสินใจให้กับสมาชิกใน

องค์กรจนกลายเป็นหน่วยธุรกิจหนึ่งที่ทำงานและตัดสินใจได้ด้วยตนเอง เป็นโครงสร้างการทำงานและกระบวนการสื่อสารทำให้เกิดกลุ่มเพื่อนมากมาย และหลากหลายประสบการณ์ และสร้างการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร

2.1.4 เครือข่าย ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้เครือข่ายชุมชนมืออาชีพ ที่เป็นรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่สร้างการเรียนรู้ให้กับสมาชิก โดยใช้วิธีการแบ่งกลุ่มทั้งแบบคู่ แบบกลุ่มย่อย แบบกลุ่มใหญ่ รวมถึงผู้วิจัยออกแบบการสื่อสารที่เน้นสมาชิกเป็นศูนย์กลาง อย่างการสื่อสารแบบหนึ่งต่อหนึ่ง การสื่อสารแบบหนึ่งต่อหลายคน หรือการสื่อสารหลายคนต่อหลายคน เพื่อให้สมาชิกได้พัฒนาการสะท้อนกลับขั้นตอนการปฏิบัติงานของตน มีปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มเพื่อนสมาชิก มีปฏิสัมพันธ์กับเนื้อหา มีปฏิสัมพันธ์กับผู้สอน ส่งผลให้เกิดการผลิตผลงานร่วมกัน และเมื่อสมาชิกมีปฏิสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องก็จะทำให้กลายเป็นกระบวนการทำซ้ำอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเป็นการบรรจบกันทางปัญญา ที่ส่งผลให้เกิดยกระดับความรู้และทักษะของสมาชิกให้เกิดเป็นความรู้ความเชี่ยวชาญได้ เนื่องจากเมื่อสมาชิกมีปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มเพื่อนจะทำให้ความรู้ความเชี่ยวชาญถูกส่งเข้ามาแล้วปรับโครงสร้างทางจิตของตนใหม่ จนมีความรู้ความเข้าใจในเชิงลึก

กลุ่มเพื่อนเป็นกลุ่มที่มีการสร้างความสัมพันธ์แบบสนับสนุนสมาชิกโดยการสร้างพันธะสัญญากับกลุ่ม และสร้างบรรยากาศในการทบทวนขั้นตอนในการปฏิบัติงานกับสมาชิก เนื่องจากความรู้ส่วนใหญ่ที่ได้สร้างขึ้นเกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์หรือการมีส่วนร่วม บทบาททางสังคม การขัดเกลาทางสังคม การประนีประนอม การเรียนรู้ทางสังคมทั้งการเรียนรู้ด้วยการสังเกตและการเลียนแบบ พลวัตทางสังคม และการพัฒนาความสัมพันธ์ในกลุ่มสมาชิก สร้างความสัมพันธ์จากเพื่อนสู่เพื่อนเพื่อเชื่อมต่อเป็นเครือข่าย และเป็นแรงขับเคลื่อนในการเข้าใช้สื่อสังคมอีกทางด้วย นอกจากนี้กลุ่มเพื่อนจำเป็นจะต้องเป็นผู้ใช้ความรู้ในการทำงาน เพื่อแบ่งงานกันให้สมาชิกได้ทำหน้าที่ต่างๆ โดยกลุ่มจะทำการกำหนดบทบาท กำหนดหน้าที่ และกำหนดระเบียบกฎเกณฑ์ กำหนดขอบเขตพฤติกรรมของสมาชิกที่กลุ่มยอมรับได้ และมีภาระงานในการสร้างกลุ่ม สมาชิกทั้งหมดจะต้องรับผิดชอบในการควบคุมดูแลแต่ละส่วนของกระบวนการจัดการความรู้ ทั้งบทบาท ตัวแทน (Agent) นักแสวงหา (Nomad) นักวิเคราะห์ (Analysts) ผู้ดูแล (Keeper) ที่จะต่างก็มีบทบาทที่โดดเด่นตามขั้นตอนการจัดการความรู้ SECI Model ของ Nonaka and Takeuchi (1995) ทำให้เกิดการพัฒนาและปลดล็อกศักยภาพของแต่ละบุคคล แต่ละกลุ่ม โดยเปิดช่องว่างให้สมาชิกได้มีการอภิปรายร่วมกันในการระดมสมอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Graesser, McNamara, and Kulikowich (2011) พบว่า ความรู้ในสื่อสังคมเกิดจาก ระดับของปฏิสัมพันธ์ของสมาชิก (Degree) ความใกล้ชิดกันของสมาชิก (Closeness) สมาชิกที่ทำหน้าที่เป็นสะพานเชื่อมกลุ่มต่างๆ ให้เข้าหากัน (Betweenness) สมาชิกที่มีอิทธิพลในกลุ่มและเป็นจุดศูนย์กลางที่ยึดโยงกลุ่มเข้าไว้ด้วยกัน (Eigenvector Centrality)

ทำให้การสร้างและพัฒนาใบงานและตารางวิเคราะห์งาน จึงเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาความรู้ความเชี่ยวชาญ รวมทั้งทักษะที่จำเป็นสำหรับสมาชิกในการเรียนรู้ที่มีสภาพแวดล้อมแบบเครือข่าย

2.1.5 วัฒนธรรมชุมชนมืออาชีพ เป็นวัฒนธรรมด้านความรู้ในการสร้างแรงจูงใจ ความไว้วางใจ และความรู้สึกผูกพัน เพื่อสร้างผลงานการเรียนรู้ร่วมกันที่มีพื้นฐานจากการแลกเปลี่ยนและถ่ายโอนความรู้ระหว่างสมาชิก ผู้วิจัยใช้แนวคิดวัฒนธรรมชุมชนมืออาชีพเพื่อให้กลุ่มมีเป้าหมายเดียวกัน และทำให้สมาชิกเปลี่ยนเป้าหมายของกลุ่มให้มาเป็นผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน และสร้างผลงานการเรียนรู้ร่วมกันที่เป็นตัวแทนองค์ความรู้ของกลุ่ม คล้ายงานหัตถกรรมในชุมชน เช่น ผ้าไหมมัดหมี่ เสื่อกระจูด ดังนั้นจึงจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือกันจากสมาชิก สมาชิกต้องสื่อสารสร้างความเข้าใจเพื่อสร้างผลงานร่วมกัน มีทัศนคติที่ดีในการเรียนรู้ มีการประนีประนอมกัน มีความไว้วางใจระหว่างสมาชิกในกลุ่ม มีการยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน เชื่อมมั่นในพื้นฐานของความรู้ที่สมาชิกมีจนประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Boud and Walker (1998) พบว่า กิจกรรมการพัฒนาที่ใช้กระบวนการสะท้อนกลับที่มีประสิทธิภาพจะขึ้นอยู่กับระดับการเปิดเผยข้อมูลระหว่างสมาชิกในกลุ่ม และความไว้วางใจระหว่างสมาชิก โดยเฉพาะการสร้างจิตสำนึกให้กับสมาชิก ทำให้บริบทของเรื่องที่สมาชิกจะสะท้อน สังคมที่สมาชิกอาศัยอยู่ และวัฒนธรรมชุมชนมืออาชีพจึงมีอิทธิพลต่อการสะท้อนกลับของสมาชิกเป็นอย่างมาก

นอกจากนี้ วัฒนธรรมชุมชนมืออาชีพยังเป็นการสร้างสภาพแวดล้อม ทั้งด้านกฎระเบียบและด้านวัฒนธรรมความรู้ และวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในองค์กร เพราะประสิทธิผลของการจัดการความรู้ไม่สามารถเกิดขึ้นโดยปราศจากพฤติกรรม วัฒนธรรม และการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับกลุ่ม สอดคล้องกับงานวิจัยของ Blankenship and Ruona (2007), Mittendorf, Geijsel, Hoeve, de Laat, and Nieuwenhuis (2006), Wenger (2000, 2010) พบว่า ชุมชนนักปฏิบัติจะสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ (Learning Culture) และทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันให้กับสมาชิกในชุมชน (Collective Learning) ดังนั้นส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้ให้กับสมาชิกจะทำให้สมาชิกทำงานร่วมกันและมีเป้าหมายในการทำงานตามที่กลุ่มได้กำหนดไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Staempfli, Tov, Kunz, Tschopp, and Stamm (2016) พบว่า การพัฒนาการสังคมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพจะต้องส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้ในองค์กร

สอดคล้องกับแนวคิดของ Kozinets (2015, p. 25) กล่าวว่า การศึกษาวัฒนธรรมจะทำให้เข้าใจถึงกระบวนการสมาชิกที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในเครือข่ายสังคม วัฒนธรรมและความสนใจ จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้อามาตีแผ่เพื่อรวบรวมเป็นแนวคิด (Ideas) ความหมาย (Meaning) วิธีการปฏิบัติในสังคม (Social Practices) ความสัมพันธ์ (Relationship) และภาษาและสัญลักษณ์ (Languages and Symbol System) ของกลุ่มในสื่อสังคม กระนั้นก็ตาม วัฒนธรรมชุมชนมืออาชีพก็มีเป้าหมายเฉพาะ คือ การสร้างสิ่งแวดล้อมซึ่งสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยความ

สมัครใจ โดยมุ่งความสนใจไปที่การจัดการให้เกิดวัฒนธรรมแบบเปิดกว้างและการสร้างความรู้ จึงควรมีวัฒนธรรมในการสร้างแรงจูงใจ และความรู้สึกผูกพัน การกระจายอำนาจตัดสินใจในการทำงาน ความไว้วางใจ และความนับถือภายในกลุ่ม ก่อนที่สมาชิกจะเริ่มมีส่วนร่วมด้วยตัวของเขาเองในการพัฒนา การแลกเปลี่ยน และการใช้ความรู้ นั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิลเวอร์ธ พุกทอง (2546) พบว่า วัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์ทางบวกประสิทธิผลในการทำงาน วัฒนธรรมยังเป็นตัวขับเคลื่อนผลการทำงานร่วมกัน เนื่องจากสมาชิกแต่ละคนต่างมีคุณค่าในตัวเองซึ่งจะผูกพันกับผลงานของกลุ่ม ดังนั้นเมื่อกลุ่มประสบความสำเร็จสมาชิกกลุ่มก็จะสะท้อนออกมาเป็นความภูมิใจ และคุณค่าในตัวเองของสมาชิกกลุ่มก็จะเพิ่มขึ้นตามความสำเร็จนั้นอีกด้วย

2.2. ขั้นตอนของการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสังสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน ประกอบด้วย

2.2.1 ปฐมนิเทศ คือ ขั้นตอนการทำความเข้าใจถึงวิธีการนำความรู้มาใช้ปฏิบัติงาน ผู้วิจัยออกแบบโมเดลนี้เพื่อทบทวนความรู้ที่มีมาก่อนของสมาชิก และฝึกหัดทบทวนงานของตน และฝึกหัดการสะท้อนกลับความรู้ของตนเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงานในเบื้องต้น ทั้งวิธีการเขียนผังงาน กระแสงานเพื่อเตรียมความพร้อมของสมาชิกและปรับพื้นฐานความรู้ความเข้าใจในการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานของตนเอง เนื่องจากในโมเดลการจัดการความรู้ของตนเอง ด้วยตนเอง สมาชิกต้องเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานออกมาให้ได้ด้วยตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Hagen and Park (2016) พบว่า กิจกรรมปฐมนิเทศนั้นจะต้องเป็นไปตามสมมติฐานหลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ คือ การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-direction) ประสบการณ์ที่มีมาก่อน (Prior Experience) ความพร้อมในการเรียนรู้ (Readiness to Learn) และการประยุกต์ใช้ประสบการณ์ของตน (Immediacy of Application) และมีแรงจูงใจภายในเพียงพอที่จะเรียนรู้สิ่งต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ (Motivation to Learn) สมมติฐานเหล่านี้จะเชื่อมต่อกันคล้ายระบบประสาทที่จะสร้างความจำและความรู้ความเข้าใจให้กับสมาชิกในเบื้องต้นก่อนที่จะเข้ากิจกรรมการพัฒนา และงานวิจัยของ Sator and Bullock (2017) ที่ได้วิเคราะห์การสะท้อนกลับจากปฏิสัมพันธ์ของสมาชิกในเครือข่าย พบว่า ความรู้ที่มีมาก่อนเป็นตัวบ่งชี้ถึงประสบการณ์ที่สะท้อนออกมาให้สมาชิกอื่นๆ ได้รับความรู้ และยังใช้ความรู้ที่มีมาก่อนเป็นตัวพัฒนาความเชี่ยวชาญของตนเอง

กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เป็นกิจกรรมฝึกหัดสร้างปฏิสัมพันธ์กับสมาชิกอื่นได้สร้างความคุ้นเคย และสร้างความไว้วางใจระหว่างสมาชิกด้วยกัน นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างพลวัตของกลุ่มในระดับเบื้องต้น และบรรยากาศในการเรียนรู้ที่รูปแบบนี้จะต้องใช้สื่อสังคมเป็นเครื่องมือสื่อสารในโมเดลถัดไป นอกจากนี้การออกแบบกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ควรเน้นบทบาทของสมาชิกกลุ่มการทำงานเป็นทีม การระดมสมอง ตัวอย่างเช่น การแบ่งกลุ่มในการดำเนินกิจกรรมด้วยฉลากที่กำกับบทบาทของสมาชิกแต่ละคนในกลุ่ม มอบหมายงานกลุ่มให้ระดมสมองเรื่องข้อดีของการทำงานเป็นทีม

และขั้นตอนการทำงานเป็นทีมโดยบันทึกทุกความคิดเห็นไม่ว่าผิดหรือถูก สมาชิกแต่ละคนแสดงบทบาทตามฉลากที่ตนได้รับในกลุ่ม เช่น คุณเอื้อ คุณอำนวย คุณลิขิต คุณกิจ และนำเสนอหน้าชั้นเรียน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ramalingam (2006) และ Rao (2011) พบว่า กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์จะสร้างบรรยากาศการเรียนรู้แบบเปิดกว้างมากขึ้นในวัฒนธรรมแบบปิด ซึ่งจะช่วยสนับสนุนให้สมาชิกสร้างความรู้ใหม่ๆ และแบ่งปันความรู้ที่ไม่ชัดเจนของตนในกลุ่ม โดยมีเครื่องมือในการจัดการความรู้ คือ สื่อสังคมเป็นเครื่องมือสำหรับแบ่งปันและสร้างการเรียนรู้เป็นทีม ดังนั้น ผู้สอนควรหาโอกาสในการสอดแทรกกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ไปในกิจกรรมพัฒนา เพื่อสร้างพลวัตและก่อรูปกลุ่มให้เกิดความเหนียวแน่นขึ้น

2.2.2 การฝึกเชิงปฏิบัติการ เป็นขั้นตอนฝึกหัดการใช้สื่อสังคมในสื่อสารเนื่องจากรูปแบบๆ จำเป็นต้องใช้การเรียนรู้แบบผสมผสาน ทั้งการเรียนในห้องเรียนแบบดั้งเดิม และเรียนในห้องปฏิบัติการก่อน เนื่องจาก การสร้างประสบการณ์ก่อนที่ใช้สื่อสังคมมีความสำคัญต่อแบ่งปันประสบการณ์ของสมาชิกในสื่อสังคม ซึ่งจะทำให้สมาชิกที่เข้าใช้สื่อสังคมเกิดพหุปัญญาทางสังคมจากประสบการณ์ที่ผู้อื่นได้แบ่งปัน และสร้างความรู้ และยังส่งผลให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการสะท้อนกลับการปฏิบัติงานของตนเองได้เพิ่มขึ้น ผู้วิจัยได้ออกแบบการฝึกเชิงปฏิบัติการเป็นสถานีต่างๆ เป็น Milestone คือ การทดลองใช้งานสื่อสังคม การใช้งานห้องสนทนา การใช้งานโพสต์ข้อความ ฝึกการส่งงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lee and Ma (2012) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Jonas-Simpson, Mitchell, and Cross (2015) พบว่า การฝึกเชิงปฏิบัติการ เป็นการสร้างพื้นที่ในการเรียนรู้และความเป็นไปได้ในการเรียนรู้ของสมาชิก โดยการออกแบบการฝึกเชิงปฏิบัติการให้มีสถานีย่อยๆ หลายสถานี และต้องการมีส่วนร่วมจากสมาชิกในแต่ละสถานี กิจกรรมในแต่ละสถานีต้องเปิดกว้างให้สมาชิกได้มีโอกาสถามหรือแสดงความคิดเห็นหรือความคิดสร้างสรรค์ และผู้สอนต้องคาดการณ์ได้ว่าสมาชิกจะส่งสมความรู้จากสถานีต่างๆ มาสร้างเป็นความคิดรวบยอดของตนได้

2.2.3 การจัดการความรู้ของตนเอง ด้วยตนเอง เป็นขั้นตอนที่เน้นการระบุนแสวงหา และการสร้างความรู้ออกมาเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงานด้วยตนเอง โดยใช้การสะท้อนกลับความรู้โดยนัยเป็นมโนภาพและลายลักษณ์อักษรได้ ผู้วิจัยจึงให้สมาชิกเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีผังงานและกระแสนงานแทนแผนผังความคิด (Mind Map) แทนความรู้ความเข้าใจของสมาชิกที่สมาชิกจะแสดงออกมาได้ และออกแบบการเรียนรู้แบบค้นพบด้วยตนเอง ให้สมาชิกได้ฝึกหัดทบทวนความรู้ความเชี่ยวชาญในตนเองผ่านใบงานที่วางกลไกการสะท้อนกลับให้สมาชิกมีปฏิสัมพันธ์กับเนื้อหาความรู้ของตน คือ ความสอดคล้องของความต้อการและปัญหาในการทำงาน เป้าหมายในการปรับปรุงระบบงาน วัตถุประสงค์ และขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมถึงสมาชิกสามารถสอบถามปัญหาในการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานของตนกับผู้สอนได้อีกทางหนึ่งตลอดทั้งโมดูล สอดคล้องกับงานวิจัยของ Qiu, Chui, and Helander (2008) พบว่า บุคคลจะใช้วิธีการสำรวจ การวิจัย และการจัดการ

ความรู้เพื่อสร้างแบบจำลองความรู้ความเข้าใจจะส่งผลให้เกิดการบูรณาการระบบความรู้ตามธรรมชาติเพื่อออกแบบและสร้างผลงาน ซึ่งในโมเดลนี้มีผู้สอนทำหน้าที่เป็นผู้เชี่ยวชาญคอยสะท้อนกลับและตอบคำถามต่างๆ ให้กับสมาชิก ซึ่งช่องว่างให้สมาชิกมองเห็นปัญหา ความขัดแย้ง ข้อดี ข้อด้อยของขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้สอนจำเป็นต้องแปลงทฤษฎีการเรียนรู้ที่เป็นกรอบการทำงานในรูปแบบนี้มาใช้งานในทางปฏิบัติให้ได้ เพื่อคอยช่วยเหลือและประคับประคองให้สมาชิกได้ค้นพบความรู้ความเชี่ยวชาญและถ่ายทอดออกมาได้ด้วยตนเอง ดังนั้นผู้สอนต้องศึกษาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ ทั้งการถอดความรู้ การให้คำถามสะท้อนกลับ การเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน การเขียนผังงานและกระแสดำเนินการ การใช้สัญลักษณ์แทนข้อความต่างๆ แผนผังความคิด สอดคล้องกับ แนวคิดของ Jones (1980) พบว่า ผู้สอนมักจะละเลยทฤษฎีการเรียนรู้ รวมถึงหลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะในการปฏิบัติผู้สอนจำเป็นต้องคำนึงถึงทฤษฎีการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องและต้องแปลความหมายทฤษฎีให้เป็นวิธีการปฏิบัติที่ถูกต้องและเหมาะสมกับสมาชิกให้ได้

2.2.4 การจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน เป็นขั้นตอนที่เน้นการฝึกหัด การแลกเปลี่ยนและถ่ายโอนความรู้ระหว่างสมาชิก สมาชิกจะใช้การสังเกตและเลียนแบบเพื่อทบทวนการสะท้อนกลับความรู้ที่ชัดแจ้งของตนเองที่เขียนออกมาเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงาน ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยออกแบบขั้นตอนเพื่อให้สมาชิกได้แสวงหาความรู้ด้วยการสะท้อนกลับจากสมาชิกคนอื่นๆ คล้ายการนัดบอด (Blind Date) ด้วยการสื่อสารแบบหนึ่งต่อหลายคนตามแนวคิดเครือข่ายชุมชนมืออาชีพ ทำให้สมาชิกกล้าที่จะถามตอบ โดยไม่ได้เจาะจงให้สมาชิกคนใดผู้ตอบ และทำให้สมาชิกกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นของตนในกลุ่ม ซึ่งตามแนวคิดความแข็งแกร่งของความสัมพันธ์แบบหลวมๆ อธิบายว่า เครือข่ายแบบเปิดสามารถเชื่อมโยงไปยังนอกเครือข่ายได้ดีกว่าเครือข่ายแบบปิด (Granovetter, 1973) และสมาชิกสามารถสื่อสารและถ่ายทอดความรู้จากกลุ่มคนวงในไปยังกลุ่มคนวงนอกได้ง่ายกว่าและทำให้คนวงนอกกลับกลายเป็นคนวงในอีกทางหนึ่ง อีกทั้งสื่อสังคมจะช่วยให้สมาชิกได้รับความรู้จากประสบการณ์ที่หลากหลายของเพื่อนสมาชิกที่แสดงความคิดเห็นหรือช่วยสะท้อนมุมมองให้กับสมาชิกเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ricoy and Feliz (2016) พบว่า การเรียนรู้ด้วยสื่อสังคมจะทำให้เพิ่มปฏิสัมพันธ์ในกลุ่ม เนื่องจากสื่อสังคมสามารถสะท้อนกลับความคิดเห็นของสมาชิกและทำให้สมาชิกสามารถโต้ตอบกันได้รวดเร็วขึ้น และสื่อสังคมยังเป็นเครื่องมือสื่อสารที่สร้างแรงจูงใจให้กับสมาชิกให้มีส่วนร่วมในกลุ่มเป็นอย่างดี

2.2.5 การจัดการความรู้แบบคู่ เป็นขั้นตอนที่เน้นการฝึกหัดสะท้อนกลับกับคู่ของตน สมาชิกจะเกิดการดูซึมความรู้ เพื่อผสมผสานเป็นความรู้ใหม่ได้ สรุปรูปรูใหม่ให้เป็นความรู้ของตนเอง และสมาชิกจะเกิดปฏิสัมพันธ์กับเพื่อน ผู้สอนใช้การจับคู่ให้กับสมาชิกที่มีลักษณะคล้ายกัน หรือมีจุดร่วมบางอย่างที่คล้ายกัน เช่น ปัญหาจากการทำงาน เป็นต้น เพื่อให้เพื่อนสมาชิก

ต่างสะท้อนปัญหาและวิธีการแก้ปัญหา และเพื่อนสมาชิกได้สังเกตและเลียนแบบขั้นตอนการปฏิบัติงานของเพื่อนสมาชิกเป็นกระจกที่ส่องให้กับตนเองได้เห็นข้อบกพร่อง รวมทั้งชื่นชมและให้กำลังใจกันทำให้สมาชิกเกิดความรู้สึกร่วมกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ Borgatti, Everett, and Johnson (2013, p. 9) กล่าวว่า การเรียนรู้แบบเครือข่ายควรจับคู่ด้วยคุณลักษณะที่เหมือนกันของสมาชิก (Homophily) ซึ่งมีแนวโน้มที่ทำให้คู่มีความใกล้ชิดกันมากขึ้น (Tie Strength) ดังนั้นการจับคู่หรือการจับกลุ่มที่ใหญ่ขึ้นที่ทำให้สมาชิกในสื่อสังคมมีปฏิสัมพันธ์ในเชิงบวกจำเป็นต้องมีลักษณะทางประชากรศาสตร์บางอย่างที่คล้ายคลึงกัน หรือเป็นสมาชิกที่มีปัญหาในการทำงานที่ใกล้เคียงกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของจิตติณัฐ วิมานรัตน์ (2554) พบว่า ความสัมพันธ์ของกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติควรเริ่มจากผู้ที่เคยพบปะกัน ส่งผลให้เกิดความเชื่อใจกัน การสร้างแรงจูงใจให้กับสมาชิกควรเป็นแรงจูงใจภายใน และควรคัดเลือกสมาชิกกลุ่มตามความเหมาะสมในแต่ละความรู้ที่ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสมาชิกให้กำลังใจและสนับสนุนความคิดเห็นของกันและกันตลอดเวลา แรงจูงใจภายในเกิดจากความต้องการเข้าร่วมเป็นชุมชนนักปฏิบัติ และสอดคล้องกับงานวิจัยการวิเคราะห์ห่อภิมาณ (Meta-analysis Research) ของ Abdi and Simbar (2013) และงานวิจัยของ Sriranganathan et al. (2012) พบว่า เพื่อนมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาด้านจิตสังคมในการเรียนของผู้ใหญ่ การเรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อนเป็นกลยุทธ์ในการส่งเสริมความรู้ และปรับปรุงการเรียนรู้ทางสังคมและพัฒนาด้านจิตสังคม และเพิ่มประสิทธิภาพให้กับกิจกรรมการพัฒนาสำหรับผู้ใหญ่ได้มากที่สุด

2.2.6 การจัดการความรู้แบบกลุ่ม เป็นขั้นตอนที่เน้นการสร้างความคิดรวบยอดชัดเจนมากขึ้นด้วยกระบวนการทำซ้ำอย่างต่อเนื่อง และบรรจบกันทางปัญญา และใช้บทบาททางสังคมในกลุ่ม สมาชิกจะมีส่วนร่วมและถ่ายโอนความรู้ผ่านวัฒนธรรมชุมชนมืออาชีพที่เป็นวัฒนธรรมกลุ่ม ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้กระบวนการเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยการให้สมาชิกติดต่อสื่อสารกันหลายรูปแบบ และสร้างกลุ่มสมาชิกหลายรูปแบบที่ทำให้สมาชิกได้มีปฏิสัมพันธ์กันมากขึ้น ทำให้เกิดกระบวนการสร้างรูปแบบความรู้ใหม่ของสมาชิกและเกิดประสิทธิภาพในการแลกเปลี่ยนและถ่ายโอนความรู้ ความรู้ความเชี่ยวชาญของกลุ่มสมาชิกจะตกตะกอนเป็นผลงานการทำงานร่วมกันที่เป็นตัวแทนของกลุ่ม สะท้อนตัวตนของสมาชิก การมีส่วนร่วมในกลุ่ม ทั้งด้วยพลวัตในการทำงานเป็นทีม ทั้งการสะท้อนกลับ การตัดสินใจ และวิธีการแก้ปัญหาภายในกลุ่ม โดยสมาชิกต้องลดอคติและทำงานต่างๆ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามที่กลุ่มได้ตั้งเป้าหมายไว้ ซึ่งคุณภาพของความรู้ของสมาชิกนั้นสามารถนำระดับความรู้ความเชี่ยวชาญของสมาชิกได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ โชคชัย พุฒตาล (2555) พบว่า คุณภาพของความคิดเห็นที่เป็นคำตอบในกลุ่มเครือข่ายสังคมออนไลน์มีแนวโน้มที่จะส่งผลต่อการระบุตัวผู้เชี่ยวชาญและการจัดลำดับความเชี่ยวชาญ และคุณภาพของเนื้อหาที่ใช้การระบุตัวผู้เชี่ยวชาญและการจัดลำดับความเชี่ยวชาญ ประกอบด้วย ความยาว ความซับซ้อน และความมีเนื้อหาสาระ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Gunawardena et al. (1997) พบว่า การมีส่วนร่วมในการใช้



สื่อสังคม คือ การศึกษาและวิเคราะห์กระบวนการสร้างรูปแบบความรู้ใหม่ของสมาชิกสามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

เมื่อ การมีส่วนร่วมในการใช้สื่อสังคม = กระบวนการสร้างรูปแบบความรู้ใหม่ของสมาชิก  
 ดังนั้น

การมีส่วนร่วมในการใช้สื่อสังคม	= จำนวนข้อความทั้งหมด	+ จำนวนข้อความในการเผยแพร่เนื้อหา	+ จำนวนข้อความที่เกี่ยวข้องกับเรียนรู้ร่วมกัน
กระบวนการสร้างรูปแบบความรู้ใหม่ของสมาชิก	= ปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก	→ คุณภาพในการแลกเปลี่ยนและถ่ายโอนความรู้	→ ประสิทธิภาพในการแลกเปลี่ยนและถ่ายโอนความรู้

ดังนั้น การสร้างประสิทธิภาพในการแลกเปลี่ยนและถ่ายโอนความรู้ จึงเป็นการเปลี่ยนคุณภาพของความรู้ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Fuchs (2014) กล่าวว่า การสื่อสารในสื่อสังคมเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ในกลุ่มโดยเฉพาะการสื่อสารเป็นตัวขับเคลื่อนให้สังคมเปลี่ยนเป็นชุมชนที่มีความเหนียวแน่นมากขึ้น (Cohesion) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Dearing, Maibach, and Buller (2006) และ Jonassen et al. (2003) พบว่า การเรียนรู้แบบเครือข่ายนี้จะทำให้สมาชิกเกิดการสร้างความรู้จากการสนทนา การยอมรับซึ่งกันและกัน การเรียนรู้ร่วมกัน และการสะท้อนกลับระหว่างกัน รวมถึงการสื่อสารระหว่างกันนั้นจะทำให้สมาชิกยอมรับนวัตกรรมการสื่อสารมากยิ่งขึ้นด้วย ดังนั้น กลไกในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันของสมาชิกและการใช้กลไกการสื่อสารหลายรูปแบบจึงมีเป้าหมายเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในสื่อสังคม และเพื่อสร้างความรู้ให้กับสมาชิกในสื่อสังคม (Swales, 2011) นอกจากนี้ แนวคิดของ Moore (1989) Daradoumis and Marqueès (2000) และ Trentin (2010) กล่าวว่า การสร้างกลุ่มจะขึ้นอยู่กับปฏิสัมพันธ์ในกลุ่ม ซึ่งจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สำคัญดังต่อไปนี้ (1) เป้าหมายในระดับบุคคลและกลุ่ม (Individual and Group Goals) ที่เกี่ยวข้องกับภาระงานที่สร้างการเรียนรู้ (Learning Task) จะสร้างความตระหนักให้สมาชิกในการทำงานร่วมกันในเบื้องต้น เพราะเป็นแรงจูงใจจากภายนอก (2) ระดับการทำงานร่วมกันของกลุ่ม (Cohesion Level) ประกอบด้วย ความมุ่งมั่น (Commitment) และความเกี่ยวข้อง (Involvement) ทั้งเชิงรับและเชิงรุก (3) ระดับของความเป็นสมาชิกในกลุ่ม (Level of the Group Members) เป็นแรงจูงใจภายในของสมาชิกที่จะทำให้สมาชิกอยากเป็นสมาชิกของกลุ่ม มีความรู้สึกร่วมเป็นกลุ่ม (4) ประเภทของปฏิสัมพันธ์ (Type of Interaction) เช่น การอธิบาย การโต้แย้ง การเจรจาต่อรอง

แต่อย่างไรก็ตาม ขั้นตอนนี้ยังจำเป็นต้องใช้กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม เนื่องจากสื่อสังคมเป็นเครือข่ายสังคมแบบหนึ่งประกอบด้วยสมาชิกที่มีประสบการณ์หลากหลาย

(Fuchs, 2014) ทำให้สมาชิกเกิดการเรียนรู้โดยการสังเกต การเลียนแบบ และการเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติ รวมถึงการคิดสะท้อนกลับที่เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความรู้ตามหลักการสร้างพุทธิปัญญาทางสังคม (Social Cognitive) ที่เน้นเรื่องการถ่ายทอดความรู้และทักษะที่จำเป็นในการกำกับตนเอง (Macionis & Gerber, 2011) นอกจากนี้ Trentin (2010, p. 61) กล่าวเพิ่มเติมว่า กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมมีส่วนสำคัญในการพัฒนาความเชี่ยวชาญ เพราะเป็นกระบวนการแบ่งปันประสบการณ์และความรู้โดยนัย โดยที่บุคลากรสามารถรับความรู้โดยนัยได้โดยตรงจากผู้อื่น ผ่านการดำรงชีวิตร่วมกับผู้อื่น มีการสังเกตซึ่งกันและกัน และอาศัยอยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน (Billingham, 2007; Sloep, & Berlanga, 2011; Bell, 2011) แต่อย่างไรก็ตาม การเรียนรู้ทางสังคมผู้สอนต้องระมัดระวังเรื่องการเลียนแบบตัวแบบที่แสดงพฤติกรรมไม่ดี (Inhibition Modeling) ที่เกิดจากสมาชิกภายในกลุ่มเอง ซึ่งจำเป็นต้องใช้ตัวแบบที่ทำหน้าที่ยับยั้งพฤติกรรมนั้นๆ (Disinhibition Modeling) ซึ่งภายในกลุ่มนั้นจะมีสมาชิกที่ทำหน้าที่หลากหลายทั้งสมาชิกที่ทำหน้าที่สนับสนุนและให้ความช่วยเหลือกับสมาชิกอื่นในเครือข่ายออนไลน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Fischer, and Gochros (1975), Moore and Rugullies (2005), Bogg and Finn (2010), และ Reinhardt, Schmidt, Sloep, and Drachsler (2011)

2.2.7 การประเมินผลงานองค์ความรู้ เป็นขั้นตอนที่สมาชิกจะได้ขยายความรู้ที่ได้จากวัฒนธรรมชุมชนมีอาชีพสร้างเป็นผลงานการทำงานร่วมกัน และผู้สอนทำประเมินการทำงานร่วมกันของสมาชิกและประเมินสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของสมาชิก ในการวิจัยนี้จำเป็นต้องใช้รูปแบบการวัดผลสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพหลากหลายรูปแบบ เช่น แบบสอบถาม แบบบันทึกและแบบสังเกตพฤติกรรม แบบประเมินที่เป็นเกณฑ์การวัดที่เนื้องานของสมาชิก สอดคล้องกับงานวิจัยเชิงประจักษ์ของ Wang, Noe, and Wang (2014) ได้ศึกษาและประเมินผลการแลกเปลี่ยนและถ่ายโอนความรู้ในระบบการจัดการความรู้ (KMS) พบว่า การแลกเปลี่ยนและถ่ายโอนความรู้เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก จิตสำนึกและหน้าที่ความรับผิดชอบของสมาชิก และการเปิดรับประสบการณ์ใหม่ของสมาชิก เนื่องจากสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพเป็นกระบวนการทางพุทธิปัญญาแบบหนึ่งที่เป็นกระบวนการภายในที่สร้างความรู้ความเข้าใจและพฤติกรรมของมนุษย์ ที่ทำให้การจัดการความรู้ขององค์กรไม่สามารถเข้าถึงได้โดยตรง การวัดและประเมินผลองค์ความรู้จึงจำเป็นต้องวัดและประเมินหลากหลายรูปแบบ เพื่อสร้างความตรงในการวิจัย การวัดผลในการวิจัยนี้แบ่งออกเป็นวัดสมรรถนะระดับบุคคล คือ การประเมินตนเองและคะแนนการสะท้อนกลับขั้นตอนการปฏิบัติงาน การวัดผลระดับกลุ่ม คือ คะแนนการสังเกตการมีส่วนร่วมในสื่อสังคม และคะแนนการสังเกตผลงานการทำงานร่วมกัน การวัดผลระดับองค์กร คือ คะแนนการประเมินคุณค่าผลงานการทำงานร่วมกัน สอดคล้องกับ งานวิจัยของ Rahe (2009) ได้สร้างเครื่องมือในการวัดข้อมูลเชิงปริมาณขึ้นมาประเมินให้ได้ผลลัพธ์เชิงประจักษ์ เช่น การ

วัดกระบวนการทางพุทธิปัญญา การวัดแรงจูงใจ และการวัดการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ในกลุ่ม เป็นต้น

### 3. ผลของการใช้รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน

**3.1 ผลการสะท้อนกลับการปฏิบัติงาน** รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือนที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นมานี้เมื่อนำมาทดลองใช้กับข้าราชการพลเรือนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างแล้ว พบว่า สามารถพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพได้ เห็นได้จากคะแนนผลการสะท้อนกลับตามเกณฑ์ที่พิจารณาอยู่ในระดับดี คะแนนผลการสะท้อนกลับใน 4 มิติของการวัดซ้ำ และคะแนนผลการสะท้อนกลับวัดก่อนและหลัง และกลุ่มตัวอย่างสามารถนำไปใช้ในการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานได้ โดยเป้าหมายสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ วัตถุประสงค์สอดคล้องกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานสอดคล้องกับผังงาน และสอดคล้องกับผลลัพธ์ที่ต้องการ มีการยกตัวอย่างและอธิบายรายละเอียดที่ชัดเจน เป็นรูปธรรม มีการอ้างอิงกฎระเบียบสอดคล้องกับงานวิจัยของ Cox (2005) พบว่า การสะท้อนกลับประสบการณ์ที่สมาชิกต่างได้เรียนรู้มาเป็นวิธีที่นำไปสู่เป้าหมายในการเรียนรู้ค่อยเป็นค่อยไปและสามารถแสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้าในการเรียนรู้ของสมาชิก เนื่องจากการถ่ายโอนวิธีการแก้ปัญหาจะทำให้สมาชิกเกิดการเรียนรู้ และสนับสนุนให้สมาชิกใช้การสะท้อนกลับความคิดในการแก้ปัญหาเป็นหลัก หน่วยงานราชการจึงควรสนับสนุนให้ข้าราชการมีส่วนร่วมในการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานของตนเองมากขึ้น

การสะท้อนกลับเป็นการสกัดประสบการณ์ของสมาชิกในช่วงที่ลงมือเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงความรู้ความเข้าใจของสมาชิกโดยตรงและแสดงให้เห็นถึงวิธีการเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจของตนให้ออกมาเป็นวิธีการปฏิบัติได้สำเร็จ และแสดงให้เห็นถึงสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของสมาชิก สอดคล้องกับงานวิจัยของ Guskey (2002) พบว่า การพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพจำเป็นต้องใช้การสะท้อนกลับจากผลงาน เนื้อหา และกลุ่มเพื่อน และงานวิจัยของ Nasserri and Wilson (2017) ที่ได้ศึกษากระบวนการคิดของผู้เชี่ยวชาญที่ได้ถ่ายทอดและสะท้อนกลับความรู้ความเข้าใจของตนออกมาเป็นผลงาน พบว่า การสะท้อนกลับเป็นการพูดคุยระหว่างโครงสร้างทางจิตระหว่างความคิดกับทักษะ และสภาพแวดล้อมเพื่อทำผลงานที่สะท้อนให้เห็นถึงประสบการณ์ของตนที่ผ่านมา โดยเฉพาะอย่างยิ่งกระบวนการปรับเปลี่ยนสิ่งที่ได้รับรู้มากับแนวคิดของตนให้กลายเป็นความรู้ความเข้าใจ ด้วยความรอบรู้และความรู้ที่ตนมีอยู่ (Knowing and Being) ซึ่งเป็นกระบวนการหนึ่งของการเป็นผู้เชี่ยวชาญและกลายเป็นผู้เชี่ยวชาญ (Process of Being and Becoming Professional) และยังสอดคล้องกับ

Pascal and Brown (2009, p. 72) กล่าวว่า การเรียนรู้ที่เกิดจากการสะท้อนกลับมักจะประกอบด้วย ทั้งประเด็นทางทฤษฎีและการปฏิบัติ การสะท้อนกลับจึงเป็นการเปลี่ยนไปมาระหว่างทฤษฎีกับการปฏิบัติ (Theory and Practice) โดยเปลี่ยนวิธีคิดจากการเรียนรู้ในชั้นเรียนแบบดั้งเดิมมาเป็นวิธีการปฏิบัติ หรือเปลี่ยนจากความรอบรู้มาเป็นการกระทำ (Knowing and Doing) เรียกว่า การพูดคุยระหว่างโครงสร้างทางจิตที่ทำให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ (วิชาวิธีในกระบวนการเรียนรู้ Dialectical Process of Learning) ที่เปลี่ยนการสังเกตและการสะท้อนกลับมาเป็นวิธีการปฏิบัติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Thorpe (2004) พบว่า การสะท้อนกลับเนื้อหาและกระบวนการ (Content and Process Reflective) จะทำให้สมาชิกเกิดมุมมองใหม่ในการเลือกวิธีการปฏิบัติให้เหมาะสมกับประสบการณ์ของตน สถานการณ์ปัญหาที่เกิดขึ้น และผลลัพธ์ที่ต้องการ

**3.2 ผลการประเมินตนเองก่อนและหลังการพัฒนา** ในภาพรวมของผลการประเมินตนเอง คะแนนเฉลี่ยของผลการประเมินตนเองหลังการพัฒนาสูงกว่าก่อนการพัฒนานั้น เนื่องจากสมาชิกได้รับการพัฒนาสมรรถนะฯ ด้วยการสะท้อนกลับ และกระบวนการทำซ้ำอย่างต่อเนื่อง ทำให้สมาชิกได้ทบทวนและก่อสร้างโครงสร้างทางความคิดของตนใหม่จากความรู้ความเชี่ยวชาญที่สมาชิกได้รับจากทั้งผู้สอน กลุ่มเพื่อน ใบบงานที่ช่อกลไกการสะท้อนกลับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Siebert and Walsh (2013) พบว่า การสะท้อนกลับด้วยการเรียนรู้จากการทำงานจะทำให้สมาชิกเกิดประสบการณ์และทำให้ตนเองรู้สึกได้ว่ามีความรู้ความเชี่ยวชาญมากขึ้น โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า คะแนนเฉลี่ยของผลการประเมินตนเองสูง จำนวน 5 ข้อ คือ (1) เข้าใจประเด็นหลักๆ และนัยสำคัญของความรู้ที่ตน และผลกระทบของวิทยาการต่างๆ อย่างลึกซึ้ง (2) แสวงหาความรู้ด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ (3) สังสมประสบการณ์ต่างๆ เพื่อนำมาสร้างเป็นความรู้ใหม่ (4) นำประสบการณ์เกี่ยวกับเรื่องต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในงาน (5) เสนอความคิดใหม่ๆ ในการแก้ปัญหาในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยเชิงประจักษ์ของ Lew and Schmidt (2011) พบว่า บุคคลจะสะท้อนกลับทั้งกระบวนการและเนื้อหาที่ตนเองเรียนรู้และมีประสบการณ์มาเป็นโครงสร้างทางจิตแล้ว จึงใช้โครงสร้างทางจิตเป็นวิธีการคิด คำนวณ หรือวิเคราะห์เพื่อถอดรหัสความรู้ที่ตนแล้วนำมาประยุกต์ใช้แก้สถานการณ์ปัญหาที่ตนเผชิญหรือสร้างออกมาเป็นผลงานได้

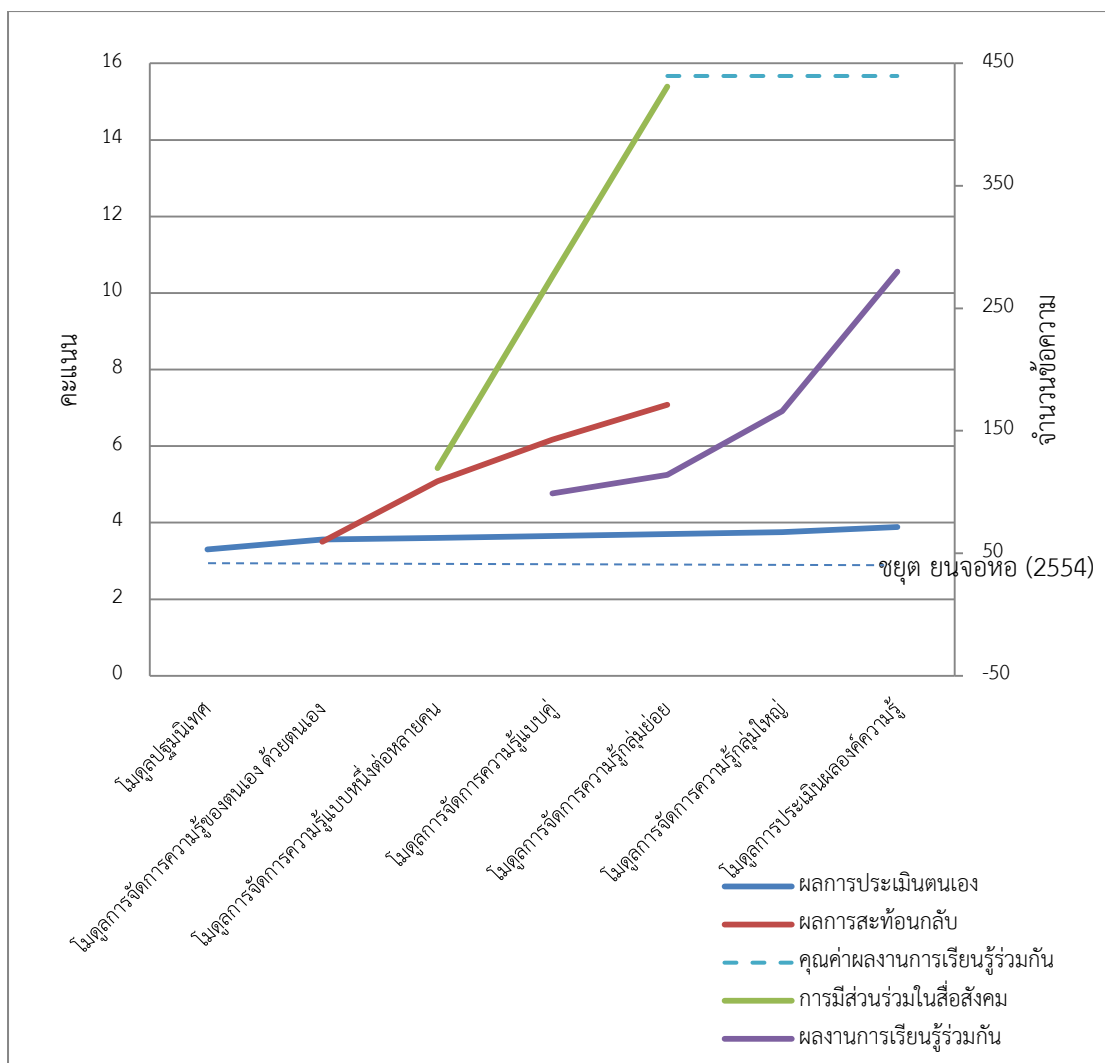
**3.3 การมีส่วนร่วมในการใช้สื่อสังคม** ผลการทดลองใช้รูปแบบฯ พบว่า การมีส่วนร่วมในการใช้สื่อสังคมของสมาชิกเพิ่มขึ้นด้วยการวัดพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมของสมาชิกใน 3 โมดูล คือ โมดูลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน โมดูลการจัดการความรู้แบบคู่ และโมดูลการจัดการความรู้แบบกลุ่มย่อย แสดงให้เห็นว่า การมีส่วนร่วมในการใช้สื่อสังคมของสมาชิกเพิ่มมากขึ้นตามลำดับในทุกโมดูล เนื่องจากการมีส่วนร่วมในสื่อสังคมทำให้สมาชิกเปลี่ยนรูปความรู้ที่แลกเปลี่ยนและถ่ายโอนไปมาระหว่างสมาชิก เปลี่ยนรูปความรู้ที่ได้จากการทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงานจากความรู้โดยนัยมาเป็นความรู้ที่ชัดแจ้ง และจากความรู้ที่ชัดแจ้งไปเป็นความรู้โดยนัยซ้ำไปมาทำให้

โครงสร้างความคิดของสมาชิกชัดเจนมากขึ้น และปัญหาต่างๆ ก็ลดความซับซ้อนลงอีกด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ho (2004) และ Swan, Shen, and Hiltz (2006) พบว่า การวิเคราะห์จำนวนข้อความในการเรียนรู้ร่วมกันจะทำให้สามารถตรวจสอบการมีส่วนร่วมของสมาชิกและพันธะสัญญาที่สมาชิกได้สร้างไว้กับกลุ่มผ่านปฏิสัมพันธ์ต่างๆ เช่น การพูดคุยทำความเข้าใจ การถามตอบระหว่างสมาชิก การถามตอบผ่านทางผู้สอน สามารถอธิบายได้จากงานวิจัยของ Gunawardena et al. (1997) พบว่า การมีส่วนร่วมในการใช้สื่อสังคม คือ การศึกษาและวิเคราะห์กระบวนการสร้างรูปแบบความรู้ใหม่ของสมาชิก ที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนและถ่ายโอนความรู้และทำให้การเรียนรู้นั้นมีคุณภาพมากขึ้น โดยสมาชิกจะทำความเข้าใจความคิดของสมาชิกคนอื่นๆ ในกลุ่ม จนกระทั่งเกิดเป็นการบรรจบกันทางปัญญาในกลุ่ม (Convergence) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์เป็นจำนวนข้อความ โดยกำหนดให้จำนวนข้อความในการเผยแพร่เนื้อหาที่คือ คุณภาพในการแลกเปลี่ยนและถ่ายโอนความรู้ (Richest Exchange) จำนวนข้อความที่เกี่ยวข้องกับเรียนรู้ร่วมกันก็คือ ประสิทธิภาพในการแลกเปลี่ยนและถ่ายโอนความรู้ (Efficiency of Exchange) และจำนวนข้อความรวมทั้งหมดก็คือ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก (Interactivity) ซึ่งงานวิจัยของ Ricoy and Feliz (2016) เรียกจำนวนข้อความที่สื่อสารในสื่อสังคมว่า ระดับปฏิสัมพันธ์ (Degree of Concentration) และพบว่า ระดับปฏิสัมพันธ์ของสมาชิกจะขึ้นอยู่กับ จำนวนวันในการดำเนินกิจกรรม การตอบสนองข้อความที่ล่าช้า จำนวนข้อความที่ตอบกลับ

**3.4 ผลการสังเกตผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน** การผลิตผลงานการเรียนรู้ร่วมกันเป็นการเรียนรู้ร่วมกันที่ช่วยเพิ่มความรู้ความเข้าใจในการทำงานร่วมกัน การผลิตผลงานการเรียนรู้ร่วมกันจึงเป็นการพัฒนากระบวนการสร้างผลงานร่วมกันด้วยวิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และความร่วมมือระหว่างสมาชิกที่มีประสบการณ์แตกต่างกัน โดยผลสานความรู้และประสบการณ์ของสมาชิกให้กลายเป็นผลงานที่เต็มไปด้วยความรู้ความเชี่ยวชาญของกลุ่ม สอดคล้องกับงานวิจัยของ Richardson (2016) พบว่า การก่อรูปกลุ่มของสมาชิกต้องมุ่งเน้นไปที่พื้นที่ที่ทำการผลิตผลงานร่วมกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรให้ความสำคัญกับบทบาทของความไว้วางใจ และการสนทนาแบบตัวต่อตัวของบรรดาสมาชิก และงานวิจัยของ Rycroft-Malone et al. (2016) พบว่า การผลิตผลงานการเรียนรู้ร่วมกันเป็นแนวความคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติตามความรู้ความเข้าใจของสมาชิกที่จะทำให้การทำงานร่วมกันวิธีการผลิตผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน และการใช้ความรู้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนี้ งานวิจัยของ Heaton, Day, and Britten (2016) พบว่า กลไกการทำงานร่วมกันและหลักการผลิตผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน คือ ตัวแทนเชิงรุก ความเสมอภาคของสมาชิก ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและการมีส่วนร่วมในการผลิต ความคิดที่ต้องการเปลี่ยนแปลงและการอำนวยความสะดวกให้สามารถผลิตผลงานได้มีส่วนทำให้การผลิตผลงานการเรียนรู้ร่วมกันแข็งแกร่งมากขึ้นและประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น ซึ่งนอกจากข้อมูลความรู้และเทคโนโลยีการสื่อสารในการเรียนรู้แบบเครือข่ายชุมชนมีอาชีพแล้ว สิ่งที่

สำคัญอีกอย่างก็คือ การทำความเข้าใจกับสมาชิกในเครือข่ายทั้งระดับบุคคลและระดับกลุ่มในการก่อรูปของกลุ่มและความเหนียวแน่นของกลุ่มอีกด้วย (Haythornthwaite & De Laat, 2010)

**3.5 ผลการประเมินคุณค่าของผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน** จากงานวิจัยของ Filipe, Renedo, and Marston (2017) พบว่า ผลงานการเรียนรู้ร่วมกันเป็นแนวทางที่ถูกขับเคลื่อนด้วยคุณค่าแบบหนึ่ง (Value-driven Approach) ที่ทำให้การให้บริการของรัฐเข้าถึงประชาชนโดยต้องมีลักษณะเป็นรูปธรรมหรือเป็นสินทรัพย์แบบหนึ่งที่สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและการมีส่วนร่วมกัน ซึ่งคุณค่าของผลงานการเรียนรู้ร่วมกันนอกจากจะประกอบด้วย คุณค่าในแง่เศรษฐศาสตร์แล้ว (ประหยัด ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล) ยังต้องมีความเสมอภาคและความยุติธรรมอีกด้วย ดังนั้น ผลงานการเรียนรู้ร่วมกันจึงเป็นการใช้ความรู้เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมกันในผลงานนั้นๆ ได้ ซึ่งปัญหาส่วนใหญ่ของผลงานการเรียนรู้ร่วมกันคือการแปลงผลงานการเรียนรู้ร่วมกันให้เป็นวิธีการปฏิบัติที่ใช้ได้จริง ซึ่งผลงานการเรียนรู้ร่วมกันในการวิจัยนี้มีคุณภาพของผลงานระดับดีมาก ได้แก่ สามารถนำไปแก้ปัญหาได้ตามวัตถุประสงค์ สามารถนำผลงานไปเผยแพร่ได้ และสามารถนำผลงานไปใช้ได้จริง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Nutbrown, Bishop, and Wheeler (2015) พบว่า ผลงานการเรียนรู้ร่วมกันต้องการการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายในการพัฒนาผลงาน เพื่อสร้างความรู้สึกร่วมกันเป็นเจ้าของผลงาน เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และถ่ายโอนความรู้และประสบการณ์ที่ผู้มีส่วนได้เสียได้ประสบมา ก็จะทำให้ผลงานการเรียนรู้ร่วมกันถูกนำไปใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น



ภาพที่ 55 แสดงการเปรียบเทียบผลการทดลองใช้รูปแบบฯ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามผลการประเมินตนเอง ผลการสะท้อนกลับ การมีส่วนร่วมในสื่อสังคม ผลการเรียนรู้ร่วมกัน และคุณค่าของผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน

จากภาพที่ 55 แสดงให้เห็นว่า คะแนนผลการสะท้อนกลับขั้นตอนปฏิบัติงานและคะแนนผลการประเมินตนเองสูงขึ้นหลังเสร็จสิ้นกิจกรรมการพัฒนา โดยกลุ่มตัวอย่างได้คะแนนเฉลี่ยหลังเสร็จสิ้นกิจกรรมการพัฒนาเท่ากับ 7.08 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างสามารถสะท้อนความรู้ความเชี่ยวชาญของตนออกมาเป็นรูปธรรมได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Nasser and Wilson (2017) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลงานที่ผู้เชี่ยวชาญสะท้อนออกมากับสถานการณ์ปัญหา พบว่า ความรู้ความเชี่ยวชาญเกิดจากการพูดคุยระหว่างโครงสร้างทางจิตในระดับจิตสำนึกหรือจิตใต้สำนึกของตนเอง โดยโครงสร้างทางจิต (Mental Model) จะทำหน้าที่เปลี่ยนรูปและพัฒนาความรู้ความเชี่ยวชาญในตนเองให้กลายเป็นวิธีการปฏิบัติและทักษะแบบนักปฏิบัติ (Practitioner) ดังนั้น สมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพจะเกิดมาจากความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวตน ความรู้ในเชิงลึก และสิ่งแวดล้อม

ซึ่งความรู้ความเชี่ยวชาญนี้จะฝังอยู่ในตัวตนเป็นแก่นความรู้ที่จะตอบสนองกับสถานการณ์ปัญหาที่ไม่แน่นอนออกมาเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ตกผลึกแล้วและแสดงให้เห็นถึงสมรรถนะนั้น และสอดคล้องกับงานวิจัยเชิงประจักษ์ของ Lew and Schmidt (2011) พบว่า บุคคลจะสะท้อนกลับทั้งกระบวนการและเนื้อหาที่ตนเองเรียนรู้และมีประสบการณ์มา ด้วยการถอดรหัสความรู้ที่ออกมาเป็นผลงาน

หลังจากสมาชิกผ่านกิจกรรมการพัฒนาที่ใช้การสะท้อนกลับ กระบวนการทำซ้ำอย่างต่อเนื่อง และกลุ่มเพื่อนแล้วกลุ่มตัวอย่างได้ประเมินตนเองว่ามีสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพเพิ่มขึ้นสูงกว่าก่อนการพัฒนา โดยกลุ่มตัวอย่างได้คะแนนเฉลี่ยหลังเสร็จสิ้นกิจกรรมการพัฒนาเท่ากับ 3.89 ซึ่งคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ Siebert and Walsh (2013) พบว่าการสะท้อนกลับด้วยการเรียนรู้จากการทำงานจะทำให้สมาชิกเกิดประสบการณ์และทำให้ตนเองรู้สึกได้ว่ามีความรู้ความเชี่ยวชาญมากขึ้น

เมื่อนำคะแนนผลการประเมินตนเองของกลุ่มตัวอย่างมาเปรียบเทียบกับผลการสำรวจสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของ ชยุต ยนจอหอ (2554) พบว่า คะแนนผลการประเมินตนเองของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ ( $\bar{X} = 3.89$ ) มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าผลการวิจัยของ ชยุต ยนจอหอ (2554) ( $\bar{X} = 2.97$ )

เมื่อสมาชิกมีปฏิสัมพันธ์กันมากขึ้นจะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในสื่อสังคม เพื่อผลิตผลการเรียนรู้ร่วมกัน โดยเมื่อประเมินคุณค่าของผลงานการเรียนรู้ร่วมกันแล้ว จะเห็นได้ว่า ผลงานการเรียนรู้ร่วมกันของสมาชิกได้คะแนนคุณภาพของผลงานระดับดีเยี่ยม ทั้งสามารถนำไปแก้ปัญหาได้ตามวัตถุประสงค์ สามารถนำผลงานไปเผยแพร่ได้ และสามารถนำผลงานไปใช้ได้จริง สอดคล้องกับงานวิจัยของ โชคชัย พุฒตาล (2555) พบว่า การระบุตัวผู้เชี่ยวชาญและการจัดลำดับความเชี่ยวชาญในกลุ่มเครือข่ายสังคมออนไลน์ได้จากคุณภาพของความคิดเห็นในเครือข่ายสังคมออนไลน์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bovaird, Flemig, Loeffler, and Osborne (2017) พบว่า หน่วยราชการมีปัญหาที่สำคัญในเรื่องผลงานการเรียนรู้ร่วมกันก็คือ การสร้างคุณค่าให้กับประชาชนหรือผู้รับบริการ ให้รับรู้และเข้าใจถึงการให้บริการอย่างมืออาชีพ ดังนั้นจำเป็นอย่างยิ่งผลงานที่ข้าราชการสร้างขึ้นมา จะต้องการการมีส่วนร่วมสูง ตลอดจนถึงผลงานนั้นต้องสร้างเป็นพันธะสัญญา (Engagement) ที่จะทำให้ข้าราชการสามารถให้บริการที่ดีที่สุดหรือให้บริการได้อย่างเต็มกำลังของตนที่สุด รวมถึงการบูรณาการการทำงานทั้งระหว่างงานราชการให้เกิดเป็นความร่วมมือกัน



## ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

จากผลสรุปและการอภิปรายผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 การพัฒนาสมรรถนะการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพตามรูปแบบฯ นี้ ผู้สอนต้องเลือกสมาชิกที่มีประสบการณ์ เพื่อผสมผสานประสบการณ์ที่มีความหลากหลาย เพราะในโมดูลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน โมดูลการจัดการความรู้แบบคู่ และโมดูลการจัดการความรู้แบบกลุ่ม ซึ่งเป็นขั้นตอนการถ่ายโอนและแลกเปลี่ยนความรู้ที่มีการเสนอแนะความคิดเห็นและแนวทางในการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน อีกทั้งเป็นขั้นตอนที่เปลี่ยนความรู้โดยนัยเป็นความรู้ที่ชัดเจนแจ่มชัดกลับมา ต้องการสมาชิกที่มีประสบการณ์ที่ส่งผลต่อการวิเคราะห์ภาระงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และแลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติที่ดีจากความรู้ความเชี่ยวชาญที่สั่งสมมา

1.2 ผู้สอนจะต้องมีบทบาทสำคัญในการชี้ช่องทางและนำเสนอประเด็นปัญหาที่เกิดจากการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานด้วยคำถามในการสะท้อนกลับให้สมาชิกได้ทบทวนประสบการณ์ความรู้ความเชี่ยวชาญที่ตนมี และนำมาพัฒนาความคิดของสมาชิกเองและนำมาเขียนเป็นขั้นตอนการปฏิบัติของตนเองได้ โดยเฉพาะในโมดูลการจัดการความรู้ของตนเอง ด้วยตนเอง ผู้สอนยังเป็นผู้ช่วยในการสะท้อนภาพ ทบทวน เชื่อมโยง และสรุปประเด็นให้ตรงกัน และยังเป็นผู้ช่วยในการสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง เพื่อกระตุ้นให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างสมาชิกอีกด้วย

1.3 ผู้สอนต้องระมัดระวังตัวแบบที่ไม่ดีในการทำงานร่วมกันของสมาชิกกลุ่ม เนื่องจากจะทำให้เกิดการแพร่ขยายพฤติกรรมที่ไม่ดี และควรส่งเสริมพฤติกรรมที่เป็นตัวแบบที่ดีของสมาชิกด้วยการชมเชย และการยกตัวอย่างที่ดี

1.4 การนำรูปแบบฯ ไปใช้ ควรศึกษากิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เพื่อสร้างความคุ้นเคยและความไว้วางใจให้กับสมาชิก เพราะจะทำให้สมาชิกรู้สึกมั่นคงและปลอดภัยในการให้ข้อมูลและความรู้ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อบรรยากาศในการเรียนรู้ มีทัศนคติที่ดีในการเรียนรู้ ซึ่งจะนำไปสู่การเรียนรู้ของสมาชิกในสื่อสังคมที่มากขึ้น และสร้างพลวัตกลุ่มทำให้สมาชิกมีปฏิสัมพันธ์กันมากขึ้น ซึ่งจากการวิจัยนี้ พบว่า จำนวนข้อความรวมทั้งหมดที่สมาชิกสื่อสารกันในสื่อสังคมจะสร้างประสิทธิภาพในการถ่ายโอนและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้กับกลุ่มมากขึ้น

1.5 ควรมีการแต่งตั้งบุคคลเข้ามารับผิดชอบโครงการการพัฒนาสมรรถนะการส่งสมความเชี่ยวชาญฯ ในงานอาชีพโดยตรง เพื่อให้การดำเนินการเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากการแต่งตั้งบุคคลเข้ามารับผิดชอบโดยตรง จะทำให้บุคคลรู้สึกถึงความรับผิดชอบของตนเองต่องานที่ได้รับมอบหมาย พุ่มเทความสามารถที่มีอยู่ของตนเอง เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

## 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยและพัฒนารูปแบบๆ สำหรับการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพในระดับ 4 และ 5 ได้แก่ การสอนงาน และการบริหารงาน โดยออกแบบกิจกรรมการพัฒนาให้สมาชิกที่ต้องการพัฒนาการสอนงานทำหน้าที่สอนงานสมาชิกอื่นตามรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะๆ หรือออกแบบกิจกรรมการพัฒนาให้สมาชิกที่ต้องการพัฒนาการบริหารงานทำหน้าที่บริหารงานกลุ่มต่างๆ ให้ทำภารกิจตามที่กิจกรรมพัฒนากำหนดให้บรรลุผลสัมฤทธิ์

2.2 ควรมีการวิจัยและพัฒนากระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในเชิงลึก โดยเฉพาะการสังเกตและการเลียนแบบที่จะส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพได้รวดเร็วมากขึ้น ด้วยการวิเคราะห์เครือข่ายสังคม (Social Network Analysis: SNA) ซึ่งสามารถวิเคราะห์บทบาทของสมาชิกในกลุ่มและวิเคราะห์พฤติกรรมกลุ่มออกมาในเชิงลึก



## รายการอ้างอิง

### ภาษาไทย

- เยาวนารถ โพธิ์มี. (2553). ผลของโปรแกรมส่งเสริมทักษะการคิด โดยใช้ข่าวและเหตุการณ์สำคัญในชีวิตประจำวัน ในกลุ่มสาระการเรียนรู้ สังคม ศาสนา และวัฒนธรรมที่มีต่อความสามารถในการคิดสะท้อนของนักเรียนประถมศึกษาปีที่ 5. (วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรปริญญามหาบัณฑิต, สาขาวิชาประถมศึกษา), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- แทนพันธ์ เสนะพันธ์ บัวใหม่. (2556). การประยุกต์ใช้แนวคิดการดำเนินการวิจัยบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในงานวิจัยเชิงคุณภาพ. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา, 6(2), 34-46.
- โกศล ดีศีลธรรม. (2546). การจัดการความรู้แห่งโลกธุรกิจใหม่ (พิมพ์ครั้งที่ 1). ปทุมธานี: ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.
- โชคชัย พุดตาล. (2555). การจัดลำดับความเชี่ยวชาญสำหรับสมาชิกกลุ่มเครือข่ายสังคมออนไลน์. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิศวกรรมศาสตร์คอมพิวเตอร์), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โอภาส เกาไศยาภรณ์. (2554). การพัฒนารูปแบบเครือข่ายสังคมเชิงเสมือนสำหรับห้องเรียนพหุวัฒนธรรมเพื่อการสร้างความรู้และความตระหนักในคุณค่าทางวัฒนธรรมสำหรับนิสิตนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กองสุขศึกษา. (2559). วิสัยทัศน์ พันธกิจ บทบาทหน้าที่. แหล่งที่มา <http://www.hed.go.th/menu/12>
- จิตินันท์ วิมานรัตน์. (2554). การพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาครุศาสตร์), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิรัชณา วิเชียรปัญญา. (2549). เครื่องมือและเทคนิคทางการจัดการความรู้กับงานบริการวิชาการ: Knowledge management tools and techniques and academic services. วารสารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 13(2549-2550), 32-37.
- จิรัชณา วิเชียรปัญญา. (2554). การพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาครุศาสตร์), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- จุฑารัตน์ ศราวณะวงศ์. (2551). การจัดการความรู้ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า: Knowledge Management in Reference Service. วารสารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 13(49-63).
- ชยุต ยนจอหอ. (2554). สมรรถนะของข้าราชการสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี. (ปัญหาพิเศษ ปริญญามหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์), มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. (2548). การจัดการความรู้ในองค์กรธุรกิจ. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ดารรัตน์ ลีเสริมสุขศิริ. (2553). การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ด้วยการเรียนรู้จากการปฏิบัติ แบบผสมผสานเพื่อเสริมสร้างพลวัตการเรียนรู้สำหรับพนักงานธนาคารพาณิชย์. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บดินทร์ วิจารณ์. (2547). การจัดการความรู้ สู่ปัญญาปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- บุญช่วง ศรีธรรมราชฤทธิ์ ไพรัช พรพันธ์เดชวิทยา และศรีรุ่งรัตน์ สุดสมบูรณ์. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างความเชี่ยวชาญการสอบบัญชีกับคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย. วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 3(ฉบับพิเศษ), 49-61.
- ประเวศ วะสี. (2549). ระบบการเรียนรู้ใหม่ไปให้พ้นวิกฤติแห่งยุคสมัย: บทความในโอกาสเฉลิมอายุครบ 84 ปี ศาสตราจารย์ ระพี สาคริก วันที่ 4 ธันวาคม 2549. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสารานุกรมสุขแห่งชาติ.
- ประคอง กรรณสูต. (2542). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปราโมทย์ พรหมจันทร์. (2553). การพัฒนารูปแบบเครือข่ายกัลยาณมิตรนิเทศด้วยเทคโนโลยีเว็บ 2.0 โดยการวัดและประเมินตามสภาพจริง เพื่อส่งเสริมสมรรถนะทางวิชาชีพของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรพิมล ธรรมชาภิรมย์โชค. (2550). การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้สำหรับหน่วยงานภาครัฐ. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พสุ เดชะรินทร์. (2546). *Balanced Scorecard: รู้ลึกในการปฏิบัติ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรรณณี แกมเกตุ. (2555). วิธีวิทยาการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์: *Research Methodology in Behavioral Sciences* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- วิไลวรรณ พุกทอง. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้อำนาจความเชี่ยวชาญของหัวหน้าหอผู้ป่วย  
วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาล  
ประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาพยาบาลศาสตรมหา  
บัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารพยาบาล), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิจารณ์ พานิช. (2548). การจัดการความรู้ฉบับนักปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ.
- วิจารณ์ พานิช และสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.). (2551). การจัดการความรู้  
ฉบับนักปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2544). ทฤษฎีการทดสอบแบบดั้งเดิม (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่ง  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. (2553ก). คู่มือการพัฒนาข้าราชการตามสมรรถนะ  
ห ลั ก ( Core Competencies). แห ล่ ง ที่ ม า  
[http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/uploads/File/M\\_competencies53.pdf](http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/uploads/File/M_competencies53.pdf)
- สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. (2553ข). คู่มือประกอบแนวทางการปฏิบัติตาม  
มาตรา 72 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551. แห ล่ ง ที่ ม า  
[http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/uploads/File/M\\_operationM\\_72.pdf](http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/uploads/File/M_operationM_72.pdf)
- สถาบันสร้างสรรค์สื่อเพื่อการเรียนรู้. (2557). การประเมินนวัตกรรมการจัดการเรียนรู้. แห ล่ ง ที่ ม า  
<http://www.ssrkids.com/media-for-learning/knowledge/th>
- สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. (2541). ทฤษฎีและเทคนิคการปรับพฤติกรรม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่ง  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงาน ก.พ. (2559). กำลังคนภาครัฐ 2558: ข้าราชการพลเรือนสามัญ. นนทบุรี: บริษัท 21 เซ็นจู  
รี จำกัด.
- สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2548). คู่มือการจัดการความรู้: จากทฤษฎีสู่การ  
ป ฏิ บั ติ . Retrieved from  
[http://www.opdc.go.th/oldweb/thai/frame\\_kpi\\_49/handbook\\_2549.doc](http://www.opdc.go.th/oldweb/thai/frame_kpi_49/handbook_2549.doc)
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2552). การวิจัยและพัฒนานวัตกรรมเพิ่มประสิทธิภาพของ  
อง ค์ ก ร ท า ง ก า ร คี ก ษ า ดั ว ย ก า ร จั ด ก า ร ค ว ม รู้ . แห ล่ ง ที่ ม า  
<http://www.onec.go.th/index.php/book/BookView/840>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2550). คู่มือการ  
ดำเนินงานตามตัวชี้วัดการจัดการความรู้: การจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนประเด็น  
ยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ 2550. แห ล่ ง ที่ ม า  
[http://www.opdc.go.th/content.php?menu\\_id=14&content\\_id=590](http://www.opdc.go.th/content.php?menu_id=14&content_id=590)

- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2556). รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยปี 2556. กรุงเทพฯ: สพรอ.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2556). การสำรวจการมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2556. เอกสารเผยแพร่. แหล่งที่มา [http://www.nso.go.th/sites/2014/DocLib13/ด้านICT/เทคโนโลยีครัวเรือน/การมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน\\_2556/7.สรุปผลที่สำคัญ.pdf](http://www.nso.go.th/sites/2014/DocLib13/ด้านICT/เทคโนโลยีครัวเรือน/การมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน_2556/7.สรุปผลที่สำคัญ.pdf)
- สำนักพัฒนาระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทน สำนักงาน ก.พ. (2552ก). มาตรฐานและแนวทางการกำหนดความรู้ความสามารถ ทักษะและสมรรถนะที่จำเป็น สำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ. แหล่งที่มา [http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/uploads/File/Competency\(1\).pdf](http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/uploads/File/Competency(1).pdf)
- สำนักพัฒนาระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทน สำนักงาน ก.พ. (2552ข). คู่มือสมรรถนะหลัก : คำอธิบาย และตัวอย่างพฤติกรรมบ่งชี้. แหล่งที่มา [http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/uploads/File/CoreCompetency\\_7Expertise.pdf](http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/uploads/File/CoreCompetency_7Expertise.pdf)
- สำนักพัฒนาระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทน สำนักงาน ก.พ. (2553). คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน: คู่มือสมรรถนะหลัก. แหล่งที่มา <http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/uploads/File/book 4 tum new.pdf>
- สำนักพัฒนาระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทน สำนักงาน ก.พ. (2557). มาตรการบริหารและพัฒนากำลังคนภาครัฐ (พ.ศ. 2557-2561) และแนวทางปฏิบัติ. นนทบุรี: บริษัท 21 เซ็นจูรี่ จำกัด.
- สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงาน ก.พ. (2552). รายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลของราชการพลเรือน ประจำปี 2551. แหล่งที่มา [http://brd.ocsc.go.th/hrscorecard/wp-content/uploads/2012/06/executive\\_summary.pdf](http://brd.ocsc.go.th/hrscorecard/wp-content/uploads/2012/06/executive_summary.pdf)
- สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงาน ก.พ. (2554). รายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลของราชการพลเรือน ประจำปี 2553. แหล่งที่มา [http://brd.ocsc.go.th/hrscorecard/wp-content/uploads/2012/06/executive\\_summary.pdf](http://brd.ocsc.go.th/hrscorecard/wp-content/uploads/2012/06/executive_summary.pdf)
- อรุณรัตน์ ศรีจันทร์นิตย์. (2539). การศึกษาการประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐ. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

### ภาษาต่างประเทศ

- Abdi, F., & Simbar, M. (2013). The peer education approach in adolescents: Narrative review article. *Iran Journal of Public Health*, 42(11), 1200-1206.
- Akhavan, P., Jafari, M., & Fathian, M. (2006). Critical success factors of knowledge management systems is multi-case analysis. *European Business Review*, 18(2), 97-113. doi:10.1108/09555340610651820
- Amin, A., & Roberts, J. (2008). Knowing in action: Beyond communities of practice. *Research Policy*, 37(2), 353-369. doi:10.1016/j.respol.2007.11.003
- Anderson, J. R. (1982). Acquisition of cognitive skill. *Psychological Review*, 89(4), 369-406.
- Anderson, J. R. (1983). *The architecture of cognition*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Anderson, J. R. (1995). *Cognitive psychology and its implications* (4th ed.). New York: W. H. Freeman and Company.
- Andrews, R., & Haythornthwaite, C. (2007). *Sage handbook of e-learning research*. London: Sage.
- Ausubel, D. P. (1963). *The psychology of meaningful verbal learning*. New York: Grune and Stratton.
- Ball, D. L., & Cohen, D. K. (1999). Developing practice, developing practitioners: Toward a practice-based theory of professional education. In L. Darling-Hammond & G. Sykes (Eds.), *Teaching as the learning profession: Handbook of policy and practice* (pp. 2-32). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Bandura, A. (1977). *Social Learning Theory*. New Jersey: Prentice Hall.
- Bell, F. (2011). Connectivism: Its place in theory-informed research and innovation in technology-enabled learning. *The International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 12(3), 98-118. doi:10.19173/irrodl.v12i3.902
- Benner, P. (1984). *From novice to expert: Excellence and power in clinical nursing practice*. Menlo Park, CA: Addison-Wesley.

- Béres, L. Maintaining the ability to be unsettled and learn afresh: What philosophy contributes to our understanding of 'reflection' and 'experience'. *Reflective Practice*, 18(2), 280-290.
- Bhatt, G. D. (2001). Knowledge management in organizations: Examining the interaction between technologies, techniques, and people. *Journal of Knowledge Management*, 5(1), 68-75. doi:10.1108/13673270110384419
- Billingham, M. (2007). Sociological perspectives. In B. Stretch & M. Whitehouse (Eds.), *Health and Social Care Book 1* (pp. 301-334). Oxford: Heineman.
- Blanchard, P. N., & Thacker, J. W. (2013). *Effective training: Systems, strategies, and practices* (5th ed.). Boston: Pearson Education.
- Blankenship, S. S., & Ruona, W. E. A. (2007). *Professional learning communities and communities of practice*. Paper presented at the the Academy of Human Resource Development International Research Conference in The Americas, Indianapolis, Retrieved from the ERIC database. (ED504776).
- Blanton, W. E., Moorman, G., & Trathen, W. (1998). Telecommunications and teacher education: A social constructivist review. *Review of Research in Education*, 23(1), 235-275.
- Bloom, B. S. (1994). Reflections on the development and use of the taxonomy. In L. W. Anderson & L. A. Sosniak (Eds.), *Bloom's Taxonomy: A Forty-year Retrospective (Yearbook of the National Society for the Study of Education, 93rd Part 2)*. Chicago: National Society for the Study of Education.
- Bocconi, S., Midoro, V., & Santi, L. (2000). *Evaluating the quality of online courses*. Paper presented at the Proceeding of the IFIP, 16th WCC2000, Beijing.
- Bogg, T., & Finn, P. R. (2010). A self-regulatory model of behavioral disinhibition in late adolescence: Integrating personality traits, externalizing psychopathology, and cognitive capacity. *Journal of Personality*, 78(2), 441-470. doi:10.1111/j.1467-6494.2010.00622.x
- Bonk, C. (2007). USA today leads to tomorrow: Teachers as online concierges and can Facebook pioneer save face? , The blog of Dr. Curl Bonk. Retrieved from



<http://travelinedman.blogspot.com/2007/10/usa-today-leads-to-tomorrow-teachers-as.html>

- Boon, J., & Van der Klink, M. (2001, January 26). *Scanning the concept of competencies: How major vagueness can be highly functional*. Paper presented at the Proceeding of 2nd Conference on HRD Research & Practice across Europe: Perspectives on learning in the workplace, Enschede, Twente.
- Borgatti, S. P., Everett, M. G., & Johnson, J. C. (2013). *Analyzing social networks*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Boud, D., & Walker, D. (1998). Promoting reflection in professional courses: The challenge of context. *Studies in Higher Education, 23*(2), 191-206.
- Bovaird, T., Flemig, S., Loeffler, E., & Osborne, S. P. (2017). Debate: Co-production of public services and outcomes. *Journal Public Money & Management, 37*(5), 363-364. doi:10.1080/09540962.2017.1294866
- Boyatzis, R. E. (1982). *The competent manager*. New York: John Wiley and Sons.
- Boyd, D. M., & Ellison, N. C. (2007). Social network sites: Definition, history, and scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication, 13*(1), 210-230. doi:10.1111/j.1083-6101.2007.00393.x
- Boyer, D. (2005). *Spirit and system: Media, intellectuals, and the dialectic in modern German culture*. Chicago: University of Chicago Press.
- Boyer, E. L. (1990). *Scholarship reconsidered: Priorities of the professoriate*. Princeton, NJ: The Carnegie Foundation for the Advancement of Teaching.
- Bray, D. A. (2007). *Knowledge ecosystems: A theoretical lens for organizations confronting hyperturbulent environments*. Paper presented at the IFIP International Federation for Information Processing, Volume XXX, Organizational Dynamics of Technology-based Innovation: Diversifying the Research Agenda Boston.
- Brounstein, M. (2002). *Managing teams for dum*. New York: Wiley Publishing.
- Brown, J. S., & Duguid, P. (1991). Organizational learning and communities-of-practice: Toward a unified view of working, learning, and innovation. *Organization Science, 2*(1), 40-57. doi:10.1287/orsc.2.1.40

- Bruffee, K. A. (1999). *Collaborative learning: Higher education, interdependence, and the authority of knowledge* (2nd ed.). Baltimore: John Hopkins University Press.
- Bruner, J. S. (1966). *Toward a theory of instruction*. Cambridge, MA: Belknap Press of Harvard University.
- Bryant, J., & Poustie, K. (2001). *Competencies needed by public library staff*. Gütersloh: Bertelsmann Foundation.
- Bryant, S. L., Forte, A., & Bruckman, A. (2005, November 6-9). *Becoming Wikipedian: Transformation of participation in a collaborative online encyclopedia*. Paper presented at the Proceedings of GROUP'05 International Conference on Supporting Group Work, Sanibel Island, FL.
- Buffum, A., & Hinman, C. (2006). Professional learning communities: Reigniting passion and purpose. *Leadership, 35*(5), 16-19.
- Cattell, R. B. (1971). *Abilities: Their structure, growth, and action*. Boston, MA: Houghton Mifflin.
- Ceci, S. J., & Liker, J. K. (1986). A day at the races: A study of IQ, expertise, and cognitive complexity. *Journal of Experimental Psychology: General, 115*(3), 255-266. doi:<http://dx.doi.org/10.1037/0096-3445.115.3.255>
- Chapman, C., Ramondt, L., & Smiley, G. (2005). Strong community, deep learning: Exploring the link. *Innovations in Education and Teaching International, 42*(3), 217-230. doi:10.1080/01587910500167910
- Chomsky, N. (1959). A Review of B. F. Skinner's Verbal Behavior. *Language, 35*(1), 26-58.
- Chomsky, N. (1967). A Review of B. F. Skinner's verbal behavior. In L. A. Jakobovits & M. S. Miron (Eds.), *Readings in the psychology of language* (pp. 142-143). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Chomsky, N. (1987). *Language and problems of knowledge: The managua lectures*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Choo, C. W. (1998). *The knowing organization: How organizations use information to construct meaning, create knowledge, and make decisions*. New York: Oxford University Press.

- Cianciolo, A. T., Mathew, C., Sternberg, R. J., & Wagner, R. K. (2006). Tacit knowledge, practical intelligence and expertise. In K. A. Ericsson, N. Charness, P. J. Feltovich, & R. R. Hoffman (Eds.), *The Cambridge Handbook of Expertise and Expert Performance* (pp. 613-632). Cambridge, New York: Cambridge University Press.
- Clarke, D. (1994). Ten key principles from research for the professional development of mathematics teachers. In D. B. Aichele & A. F. Coxford (Eds.), *Professional development for teachers of mathematics: 1994 yearbook* (pp. 37-48). Reston, VA: National Council of Teachers of Mathematics.
- Cohen, E. G. (1984). *Talking and working together: Status, interaction, and learning*. Paper presented at the a Conference Held, The Wisconsin Center for Education Research, Madison.
- Collison, C., & Parcell, G. (2002). *Learning to Fly*. London: Capstone.
- Collison, C., & Parcell, G. (2004). *Learning to Fly* (2nd ed.). London: Capstone.
- Conole, G., Galley, R., & Culver, J. (2011). Frameworks for understanding the nature of interactions, networking, and community in a social networking site for academic practice. *The International Review of Research in Open and Distributed Learning*, *12*(3), 119-138. doi:10.19173/irrodl.v12i3.914
- Constantinides, E., & Fountain, S. J. (2008). Web 2.0: Conceptual foundations and marketing issues. *Journal of Direct, Data and Digital Marketing Practice*, *9*(3), 231-244. doi:10.1057/palgrave.dddmp.4350098
- Costa, A. L., & Kallick, B. (2008). Learning through reflection. In A. L. Costa & B. Kallick (Eds.), *Learning and Leading with Habits of Mind: 16 Essential Characteristics for Success* (pp. 221-235). Alexandria, VA: ASTD.
- Cox, E. (2005). Adult learners learning from experience: using a reflective practice model to support work-based learning. *Reflective Practice*, *6*(4), 459-472.
- Cranmer, S. J., & Desmarais, B. A. (2010). Inferential Network Analysis with Exponential Random Graph Models. *Political Analysis*, *19*(1), 66-86. doi:10.1093/pan/mpq037
- Dabbagh, N., & Kitsantas, A. (2012). Personal learning environments, social media, and self-regulated learning: A natural formula for connecting formal and informal

- learning. *The Internet and Higher Education*, 15(1), 3-8.  
doi:10.1016/j.iheduc.2011.06.002
- Dabbagh, N., & Reo, R. (2011a). Back to the future: Tracing the roots and learning affordances of social software. In M. J. W. Lee & C. McLoughlin (Eds.), *Web 2.0-based E-learning: Applying social informatics for tertiary teaching* (pp. 1-20). Hershey, PA: Information Science Reference.
- Dabbagh, N., & Reo, R. (2011b). Impact of Web 2.0 on higher education. In D. W. Surry, J. R. Stefurak, & R. Gray (Eds.), *Technology integration in higher education: Social and organizational aspects* (pp. 174-187). Hershey, PA: Information Science Reference.
- Daniel, B. K., Mccalla, G. I., & Schwier, R. A. (2008). Social network analysis techniques: Implications for information and knowledge sharing in virtual learning communities. *International Journal of Advanced Media and Communication*, 2(1), 20-34. doi:10.1504/ijamc.2008.016212
- Daradoumis, T., & Marqueès, J. M. (2000, April 17-19). *A methodological approach to Networked Collaborative Learning: Design and pedagogy issues*. Paper presented at the Proceedings 2nd of the 2000 International Conference on Networked Learning 2000: Innovative Approaches to Lifelong Learning and Higher Education through the Internet, Lancaster, England.
- Davenport, E. (2000). Social intelligence in the age of networks. *Journal of Information Science*, 26(3), 145-152. doi:10.1177/0165551004233140
- Davenport, T. H., & Prusak, L. (1998). *Working knowledge: How organizations manage what they know* (1st ed.). Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Davenport, T. H., & Prusak, L. (2000). *Working knowledge: How organizations manage what they know* (2nd ed.). Boston, MA: Harvard Business Review Press.
- de Bellaing, C. M. (2014). How violence comes to French police: The role of violence in the socialization and training of French police. In P. Stanislas (Ed.), *International Perspectives on Police Education and* (pp. 158-170). London: Routledge.
- de Groot, A. D. (1965). *Thought and Choice in Chess*. Hague, Netherlands: Mouton & Co Publishers.

- de Groot, A. D., Gobet, F., & Jongman, R. W. (1996). *Perception and memory in chess: Studies in the Heuristics of the professional eye*. Assen: Van Gorcum.
- Dearing, J. W., Maibach, E. W., & Buller, D. B. (2006). A convergent diffusion and social marketing approach for disseminating proven approaches to physical activity promotion. *American Journal of Preventive Medicine*, 31(4 Supplement), 11-23.
- Della Mea, V., Pittaro, M., & Roberto, V. (2004). *Knowledge management and modelling in health care organizations: The standard operating procedures*. Paper presented at the IFIP International Working Conference on Knowledge Management in Electronic Government, KMGov 2004: Knowledge Management in Electronic Government, Berlin, Heidelberg.
- Department of Education Iowa State University. (2009). *Iowa Professional Development Model Technical Guide*. Department of Education, Iowa State University. Iowa. Retrieved from <https://www.educateiowa.gov>
- Dewey, J. (1933). *How we think: A restatement of the relation of reflective thinking to the educative process*. Lexington, MA: D.C. Heath.
- Dick, W., & Carey, L. (1996). *The systematic design of instruction* (4th ed.). New York, NY: Harper Collin.
- Downes, S. (2007). *Open educational resources and the personal learning environment*. Paper presented at the the International Conference on OpenCourseWare and e-Learning (IEOC), Taiwan. <http://www.slideshare.net/Downes/open-educational-resources-and-the-personal-learning-environment>
- Drexler, W. (2010). The networked student model for construction of personal learning environments: Balancing teacher control and student autonomy. *Australasian Journal of Educational Technology*, 26(3), 369-385. doi:10.14742/ajet.1081
- Dreyfus, H. L. (2001). *On the internet*. London: Routledge.
- Dreyfus, H. L., & Dreyfus, S. E. (1986). *Mind over machine: The power of human intuition and expertise in the era of the computer*. New York: Free Press.
- Driscoll, M. (2001). *Building better e-assessments, ASTD Learning circuits*. Retrieved from <http://www.learningcircuits.org/june2001/driscoll/htm>
- Drucker, P. F. (1999). *Post-capitalist society*. New York: Harper Business.

- Dubois, D. D. (1998). *The competency casebook*. Amherst, MA: HRD Press.
- Dunbar, R. I. M. (1992). Neocortex size as a constraint on group size in primates. *Journal of Human Evolution*, 20(6), 469-493.
- Ellison, N., Steinfield, C., & Lampe, C. (2007). The benefits of Facebook “friends’’: Exploring the relationship between college students’ use of online social networks and social capital. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 12(4), 1143-1168. doi:10.1111/j.1083-6101.2007.00367.x
- Engeström, Y. (1991). Developmental work research: A paradigm in practice. *The Quarterly Newsletter of the Laboratory of Comparative Human Cognition*, 13(4), 79-80.
- Engeström, Y. (1995). *Training for change*. London: ILO.
- Ericsson, K. A. (2006). An introduction to Cambridge handbook of expertise and expert performance: its development, organization, and content. In K. A. Ericsson, N. Charness, P. J. Feltovich, & R. R. Hoffman (Eds.), *The Cambridge Handbook of Expertise and Expert Performance* (pp. 1-20). Cambridge, New York: Cambridge University Press.
- Erikson, E. H. (1968). *Identity: Youth and crisis*. New York: W.W. Norton.
- Faul, F., Erdfelder, E., Buchner, A., & Lang, A.-G. (2009). Statistical power analyses using G\*Power 3.1: Tests for correlation and regression analyses. *Behavior Research Methods*, 41(4), 1149-1160.
- Faul, F., Erdfelder, E., Lang, A.-G., & Buchner, A. (2007). G\*Power 3: A flexible statistical power analysis program for the social, behavioral, and biomedical sciences. *Behavior Research Methods*, 39(2), 175-191.
- Fetter, S., Berlanga, A. J., & Sloep, P. (2010). Fostering social capital in a learning network: Laying the groundwork for a peer-support service. *International Journal of Learning Technology*, 5(3), 388-400. doi:10.1504/ijlt.2010.038774
- Filipe, A., Renedo, A., & Marston, C. (2017). The co-production of what? Knowledge, values, and social relations in health care. *PLoS Biology*, 15(5), e2001403. doi:<https://doi.org/10.1371/journal.pbio.2001403>
- Fischer, G., Rohde, M., & Wulf, V. (2007). Community-based learning: The core competency of residential, research-based universities. *International Journal of*

*Computer-Supported Collaborative Learning*, 2(1), 9-40. doi:10.1007/s11412-007-9009-1

- Fischer, J., & Gochros, H. L. (1975). *Planned behavior change: Behavior modification in social work*. New York: Free Press.
- Fisher, C. (n.d.). Teacher as network administrator. Retrieved from <http://www.evenfromhere.org/?p=374>
- Flanagan, J. C. (1954). The critical incident technique. *Psychological Bulletin*, 51(4), 327-358.
- Foley, M., & Hart, A. (1992). Expert-novice differences and knowledge elicitation. In R. Hoffman (Ed.), *The Psychology of Expertise: Cognitive Research and Empirical AI* (pp. 233-344). New York: Springer Verlag.
- Fuchs, C. (2014). *Social media: A critical introduction*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Gagne, R., & Driscoll, M. (1988). *Essentials of Learning for Instruction* (2nd ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Gibson, J. J. (1977). The theory of affordances. In R. Shaw & J. Bransford (Eds.), *Perceiving, Acting, and Knowing: Toward an Ecological Psychology* (pp. 67-82). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Gold, S. (2001). A constructivist approach to online training for online teachers. *Journal of Asynchronous Learning Networks*, 5(1), 35-57.
- Golder, S. A., Wilkinson, D. M., & Huberman, B. A. (2007). *Rhythms of social interaction: Messaging within a massive online network*. Paper presented at the Communities and Technologies 2007: Proceedings of Third International Conference on Communities and Technologies Conference, Michigan State University 2007 Michigan State University
- Goodyear, P. (2005). Educational design and networked learning: Patterns, pattern languages and design practice. *Australasian Journal of Educational Technology*, 21(1), 82-101. doi:10.14742/ajet.1344
- Graesser, A. C., McNamara, D. S., & Kulikowich, J. M. (2011). Coh-Metrix providing multilevel analyses of text characteristics. *Educational Researcher*, 40(5), 223-234.

- Granovetter, M. (1973). The strength of weak ties. *American Journal of Sociology*, 78(6), 1360-1380.
- Guldborg, K. (2008). Adult learners and professional development: peer to peer learning in a networked community. *International Journal of Lifelong Education*, 27(1), 35-49. doi:10.1080/02601370701803591
- Gunawardena, C. N., Lowe, C. A., & Anderson, T. (1997). Analysis of a global online debate and the development of an interaction analysis model for examining social construction of knowledge in computer conferencing. *Journal of Educational Computing Research*, 17(4), 397-431.
- Guskey, T. R. (2000). *Evaluating professional development*. Thousand Oaks, CA: Corwin Press.
- Guskey, T. R. (2002). Professional development and teacher change. *Teachers and Teaching theory and practice*, 8(3), 381-391.
- Guskey, T. R. (2006). Making high school grades meaningful. *Phi Delta Kappan*, 87(9), 670-675.
- Guskey, T. R., & Sparks, D. (2004). Linking professional development to improvements in student learning. In E. M. Guyton & J. R. Dangel (Eds.), *Research Linking Teacher Preparation and Student Performance* (pp. 11-21). Dubuque, IA: Kendall/Hunt Publishing.
- Hagen, M., & Park, S. (2016). We knew it all along! Using cognitive science to explain how andragogy works. *European Journal of Training and Development*, 40(3), 171-190.
- Hamel, G., & Prahalad, C. K. (1994). *Competing for the Future* Boston, MA: Harvard Business Review Press.
- Hammond, M., & Collins, R. (1991). *Self-directed learning: Critical practice*. London: Kogan Page.
- Harasim, L. M. (1990). *Online education: Perspectives on a new environment*. New York: Praeger.
- Hay Group. (2012). *The management competency model, Prepared by Hay Group for use by the Government of the Northwest Territories (GNWT). October 2012.*



Retrieved from <https://www.scribd.com/document/186892408/Management-Competency-Model-Hay>

- Haythornthwaite, C., & De Laat, M. (2010, 3-4 May). *Social networks and learning networks: Using social network perspectives to understand social learning*. Paper presented at the Proceedings of the 7th International Conference on Networked Learning, Aalborg, Denmark.
- Heaton, J., Day, J., & Britten, N. (2016). Collaborative research and the co-production of knowledge for practice: an illustrative case study. *Implementation Science*, 11(20), 1-20. doi:10.1186/s13012-016-0383-9
- Hebb, D. O. (1949). *The organization of behavior: A neuropsychological theory*. New York: Wiley and Sons.
- Helyer, R. (2015). Learning through reflection: the critical role of reflection in work-based learning (WBL). *Journal of Work-Applied Management*, 7(1), 15-27.
- Hendler, J., & Goldbeck, J. (2008). Metcalfe's law, web 2.0 and the semantic web. *Journal Web Semantics: Science, Services and Agents on the World Wide Web*, 6(1), 14-20.
- Henri, F. (1992). Computer conferencing and content analysis. In A. R. Kaye (Ed.), *Collaborative Learning through Computer Conferenc* (pp. 117-136). Berlin: Springer-Verlag.
- Henri, F., & Pudelko, B. (2003). Understanding and analysing activity and learning in virtual communities. *Journal of Computer Assisted Learning*, 19(4), 474-487. doi:10.1046/j.0266-4909.2003.00051.x
- Ho, C. H. (2004, August 1-4). *Assessing electronic discourse: A case study in developing evaluation rubrics*. Paper presented at the 14th Annual Meeting of the Society for Text & Discourse (ST&D), Chicago.
- Hoffman, R. R. (1996). How Can Expertise be defined? Implications of Research from cognitive psychology. In R. Williams, W. Faulkner, & J. Fleck (Eds.), *Exploring Expertise: Issues and Perspectives* (pp. 81-100). UK: Palgrave Macmillan.
- Holcombe, W. L. (2004). The Charles A. Dana Center's TEXTEAMS professional development model: Evidence for effectiveness. *Texas Study, Spring 2004*, 34-38.

- Hoyt, C. (1941). Test reliability estimated by analysis of variance. *Psychometrika*, 6(3), 153-160.
- Huckfeldt, R. (2001). The social communication of political expertise. *American Journal of Political Science*, 45(2), 425-439. doi:10.2307/2669350
- Hunt, E. (2006). Expertise, talent, and social encouragement. In K. A. Ericsson, N. Charness, P. J. Feltovich, & R. R. Hoffman (Eds.), *The Cambridge Handbook of Expertise and Expert Performance* (pp. 31-38). Cambridge, New York: Cambridge University Press.
- Islam, K. (2004). Alternatives for measuring learning success. *Chief Learning Officer*, 3(11), 32-37.
- Jagatic, T. N., Johnson, N. A., Jakobsson, M., & Menczer, F. (2007). Social phishing. *Communications of the ACM*, 5(10), 94-100. doi:10.1145/1290958.1290968
- Jette, D. U., & Portney, L. G. (2003). Construct validation of a model for professional behavior in physical therapist students. *Journal of American Physical Therapy Association*, 83(5), 432-443.
- Johnson-Laird, P. N. (1983). *Mental models s: towards a cognitive science of language, inference, and consciousness*. Cambridge, MA: Cambridge University Press.
- Joksimovic, S., Gasevic, D., Loughin, T. M., Kovanovic, V., & Hatala, M. (2015). Learning at distance: Effects of interaction traces on academic achievement. *Computers & Education*, 87(September 2015), 204-217. doi:<https://doi.org/10.1016/j.compedu.2015.07.002>
- Jonas-Simpson, C., Mitchell, G., & Cross, N. (2015). Emergence: Complexity Pedagogy in Action. *Nursing Research & Practice*, 2015(1-6). doi:10.1155/2015/235075
- Jonassen, D. H., Howland, J., Moore, J., & Marra, R. M. (2003). *Learning to solve problems with technology: A constructivist perspective* (2nd ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Jones, C. (2015). *Networked learning: An educational paradigm for the age of digital networks*. New York: Springer.
- Jones, C., & Steeples, C. (2002). Perspectives and issues in networked learning. In C. Steeples & C. Jones (Eds.), *Networked Learning: Perspectives and Issues* London: Springer.

- Jones, C. R., Ferreday, D., & Hodgson, V. (2008). Networked learning a relational approach: Weak and strong ties. *Journal of Computer Assisted Learning, 24*(2), 90-102.
- Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media. *Business Horizons, 53*(1), 59-68. doi:10.1016/j.bushor.2009.09.003
- Kember, D., Leung, D. Y. P., Jones, A., Yuen Loke, A., McKay, J., Sinclair, K., . . . Yeung, E. (2000). Development of a questionnaire to measure the level of reflective thinking. *Journal Assessment & Evaluation in Higher Education, 25*(4), 381-395. doi:<http://dx.doi.org/10.1080/713611442>
- Kietzmann, J. H., Hermkens, K., McCarthy, I. P., & Silvestre, B. S. (2011). Social media? Get serious! Understanding the functional building blocks of social media. *Business Horizons, 54*(3), 241-251.
- Kim, W., Jeong, O. R., & Lee, S. W. (2010). On social web sites. *Information Systems, 35*(2), 215-236. doi:10.1016/j.is.2009.08.003
- Kinney, T. J. (1998). Knowledge management, intellectual capital and adult learning. *Adult Learning, 10*(2), 2-5.
- Kirkpatrick, D. L. (1998). *Techniques for evaluating training programs*. San Francisco: Berrett Koehler. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- Kitsantas, A., & Dabbagh, N. (2010). *Learning to learn with Integrative Learning Technologies (ILT): A practical guide for academic success*. Greenwich, CT: Information Age Publishing.
- Knowles, M. S. (1980). *The modern practice of adult education: From pedagogy to andragogy*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall/Cambridge.
- Knowles, M. S. (1984). *Andragogy in action*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Knowles, M. S., Holton, E. F., & Swanson, R. A. (2005). *The adult learner: The Definitive classic in adult education and human resource development*. Amsterdam: Elsevier.
- Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Koper, R. (2009). *Learning network services for professional development*. Berlin, Heidelberg: Springer-Verlag.

- Kovanovic, V., Gasevic, D., Joksimovic, S., Hatala, M., & Adesope, S. (2015). Analytics of communities of inquiry: Effects of learning technology use on cognitive presence in asynchronous online discussions. *The Internet and Higher Education*, 27(October 2015), 74-89. doi:<https://doi.org/10.1016/j.iheduc.2015.06.002>
- Kozinets, R. V. (2002). The field behind the screen: Using Netnography for marketing research in online communities. *Journal of Marketing Research*, 39(1), 61-72. doi:10.1509/jmkr.39.1.61.18935
- Kozinets, R. V. (2010). *Netnography: Doing ethnographic research online*. Los Angeles, CA: Sage.
- Kozinets, R. V. (2015). *Netnography: Redefined* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Krathwohl, D. R. (2002). A revision of Bloom's taxonomy: An overview. *Theory Into Practice*, 41(4), 212-218.
- Kreider, H., & Bouffard, S. (2006). A conversation with Thomas R. Guskey. *The Evaluation Exchange*, 11(4), 13-14.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Kucza, T. (2001). *Knowledge management process model*. Technical Research Centre of Finland, Finland:: VTT Publication 455.
- Kuhn, T. S. (1962). *The structure of scientific revolutions*. Chicago: University of Chicago Press.
- Lampe, C., Ellison, N., & Steinfeld, C. (2007, April 28-May 3). *A familiar Face(book): Profile elements as signals in an online social network*. Paper presented at the Proceedings of Conference on Human Factors in Computing Systems, CHI 2007, San Jose, CA.
- Lane, L. M. (2012). Three kinds of MOOCs, Lisa's Online Teaching Blog. Retrieved from <http://lisahistory.net/wordpress/2012/08/three-kinds-of-moocs/>
- Larrivee, B. (2008). Development of a tool to assess teachers' level of reflective practice. *Reflective Practice*, 9(3), 341-360.

- Lave, J., & Wenger, E. (1991). *Situated learning: Legitimate peripheral participation: Learning in doing: Social, cognitive and computational perspectives* (1st ed.). Cambridge, MA: Cambridge University Press.
- Lee, C. S., & Ma, L. (2012). News sharing in social media: The effect of gratifications and prior experience. *Computers in Human Behavior*, 28(2), 331-339. doi:10.1016/j.chb.2011.10.002
- Leont'ev, A. N. (1978). *Activity, consciousness, and personality* (M. J. Hall, Trans.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Leung, D. Y. P., & Kember, D. (2003). The relationship between approaches to learning and reflection upon practice. *Journal Educational Psychology: An International Journal of Experimental Educational Psychology*, 23(1), 61-71. doi:<http://dx.doi.org/10.1080/01443410303221>
- Lew, M. D. N., & Schmidt, H. G. (2011). Self-reflection and academic performance: Is there a relationship? . *Advances in Health Sciences Education*, 16(4), 529-545.
- Locke, B., Moore, M., & Burton, J. (2002). Measuring success: Evaluation strategies for distance education. *Educause Quarterly*, 25(1), 20-26.
- Love, N. (2002). *Using data, getting results: A practical guide for school improvement in mathematics and science*. . Norwood, MA: Christopher-Gordon Publishers.
- Macdonald, J. (2004). Developing competent e-learners: the role of assessment. *Assessment and Evaluation in Higher Education*, 29(2), 34-41. doi:10.1080/0260293042000188483
- Macionis, J. J., & Gerber, L. M. (2011). *Sociology* (6th ed.). Toronto: Pearson Canada.
- Mackness, J., Waite, M., Robert, G., & Lovegrove, E. (2013). Learning in a small, task-oriented, connectivist MOOC: Pedagogical issues and implications for higher education. *The International Review of Research in Open and Distance Learning*, 14(4), 140-159.
- Majewski, G., & Usoro, A. (2011). Barriers of and incentives to knowledge sharing in (Virtual) Communities of Practice: A critical literature review. *BU Academic Review*, 10(1), 387-393.
- Marquardt, M. J. (1999). *Action learning in action: Transforming problems and people for world-class organizational learning*. Palo Alto, CA: Dares-Black Publishing.

- Marshall, N. (2008). Cognitive and practice-based theories of organizational knowledge and learning: Incompatible or complementary? . *Management Learning*, 39(4), 413-435.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for "intelligence" *American Psychologist*, 28(1), 1-14. doi:10.1037/h0034092
- McClelland, D. C. (1980). Motive dispositions: The merits of operant and respondent measures. In L. Wheeler (Ed.), *Review of Personality and Social Psychology Vol 1* (pp. 10-41). Beverly Hills, CA: Sage.
- McClelland, D. C. (1985). How motives, skills and values determine what people do. *American Psychologist*, 40(7), 812-825.
- McClelland, D. C. (1998). Identifying competencies with behavioral-event interviews. *Psychological Science*, 9(5), 331-340.
- McLagan, P. A. (1977). *The models: Models for HRD practice*. Alexandria, VA: American Society for Training and Development.
- McLagan, P. A. (1989). *The models for HRD practice*. Alexandria, VA: American Society for Training and Development.
- McLoughlin, C., & Lee, M. J. W. (2007). *Listen and learn: A systematic review of the evidence that podcasting supports learning in higher education*. Paper presented at the Proceedings of World Conference on Educational Multimedia, Hypermedia and Telecommunications, Chesapeake, VA.
- Mezirow, J. (1991). *Transformative dimensions of adult learning*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Mittendorf, K., Geijsel, F., Hove, A., de Laat, M., & Nieuwenhuis, L. (2006). Communities of practice as stimulating forces for collective learning. *Journal of Workplace Learning*, 18(5), 298-312.
- Moffett, S., McAdam, R., & Parkinson, S. (2003). An empirical analysis of knowledge management applications. *Journal of Knowledge Management*, 17(3), 6-26.
- Moore, C., & Rugullies, E. (2005). *The information workplace will redefine: The world of work at last*. Cambridge: Forrester Research.
- Moore, M. G. (1989). Three type of interaction. *American Journal of Distance Education*, 3(2), 1-6.

- Moreland, J. M., & Levine, R. L. (1982). Socialization in small groups: Temporal changes in individual-group relations. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology* (Vol. 15, pp. 137-192). New York: Academic Press.
- Mueller, J., Wood, E., Willoughby, T., Ross, C., & Specht, J. (2008). Identifying discriminating variables between teachers who fully integrate computers and teachers with limited integration. *Computers and Education*, *51*(4), 1523-1537.
- Muniz, A. M., & O'Guinn, T. C. (2001). Brand community. *Journal of Consumer Research*, *27*(4), 412-432.
- Murray, J. M. (2014). *Designing and implementing effective professional learning*. Thousand Oaks, CA: Corwin Press.
- NASPE. (1995). *Moving into the future: National standards for physical education, A guide to content and assessment*. Reston, VA: NASPE.
- NASPE. (2004). *Moving into the future: National standards for physical education* (2nd ed.). Reston, VA: NASPE.
- Nasseri, M., & Wilson, S. (2017). A reflection on learning crafts as a practice for self-development. *Reflective Practice*, *18*(2), 194-205.
- Natarajan, G., & Shekhar, S. (2001). *Knowledge management: Enabling business growth*. Boston, MA: McGraw-Hill.
- Newman, B. (1991). KM forum archives the early days: What is knowledge management. *The Knowledge Management Forum*. Retrieved from [http : //www.km-forum.org/what\\_is.htm](http://www.km-forum.org/what_is.htm)
- Newman, M., Barabási, A.-L., & Watts, D. J. (2006). *The structure and dynamics of networks*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Nonaka, I. (1991). The knowledge-creating company. *Harvard Business Review*, *69*(6), 96-104.
- Nonaka, I. (1994). A dynamic theory of organizational knowledge creation. *Organization Science*, *5*(1), 14-37. doi:10.1287/orsc.5.1.14
- Nonaka, I., Byosiére, P., Borucki, C. C., & Konno, N. (1994). Organizational knowledge creation theory: A first comprehensive test. *International Business Review*, *3*(4), 337-351. doi:10.1016/0969-5931(94)90027-2

- Nonaka, I., Konno, N., & Toyama, R. (2001a). Emergence of “Ba”: A conceptual framework for the continuous and self-transcending process of knowledge creation. In I. Nonaka & T. Nishigushi (Eds.), *Knowledge Emergence: Social, Technical and Evolutionary Dimensions of Knowledge Creation* (pp. 13-29). Oxford, New York: Oxford University Press.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation*. New York, Oxford: Oxford University Press.
- Nonaka, I., & Toyama, R. (2003). The knowledge-creating theory revisited: knowledge creation as a synthesizing process. *Knowledge Management Research & Practice*, 1(1), 2-10. doi:10.1057/palgrave.kmrp.8500001
- Nonaka, I., Toyama, R., & Byosièrè, P. (2001b). A theory of organizational knowledge creation: Understanding the dynamic process of creating knowledge. In M. Dierkes, A. B. Antel, J. Child, & I. Nonaka (Eds.), *Handbook of Organizational Learning and Knowledge* (pp. 491-517). Oxford, New York: Oxford University Press.
- Nonaka, I., Toyama, R., & Konno, N. (2000). SECI, ba and leadership: A unified model of dynamic knowledge creation. *Long Range Planning*, 33(1), 5-34.
- Nutbrown, C., Bishop, J., & Wheeler, H. (2015). Co-production of family literacy projects to enhance early literacy development. *Journal of Children's Services*, 10(3), 265-279.
- Orr, E., & Persson, M. (2003). *Performance indicators for measuring performance of activities in knowledge management projects*. (Tesis Program Magister, Department of Informatics, School of Business, Economics and Law), Göteborg University. Retrieved from [https://gupea.ub.gu.se/bitstream/2077/1214/1/Nr6\\_EO,MP.pdf](https://gupea.ub.gu.se/bitstream/2077/1214/1/Nr6_EO,MP.pdf)
- Osterman, K., & Kottkamp, B. (2004). *Reflective practice for educators: Professional development to improve student learning* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Corwin Press.
- Parry, S. B. (1996). Just What is a competency? (and why should you care?). *Training*, 35(6), 58-64.



- Pascal, J., & Brown, G. (2009). Ontology, epistemology and methodology for teaching research methods. In M. Garner, C. Wagner, & B. Kawulich (Eds.), *Teaching Research Methods in the Social Sciences* (pp. 72-80). Aldershot: Ashgate.
- Peters, T. J., & Waterman, J. R. H. (1982). *In search of excellence: Lessons from America's best-run companies*. New York: Harper & Row.
- Piaget, J. (1971). The theory of stages in cognitive development. In D.R. Green, M. P. Ford, & B. Flamer (Eds.), *Measurement and Piaget: Proceedings* (pp. 1-11). New York: McGraw-Hill.
- Polanyi, M. (1967). *The tacit dimension*. London: Routledge and Kegan Paul.
- Polanyi, M. (1998). *Personal knowledge: Towards a post-critical philosophy*. London: Routledge and Kegan Paul.
- Polanyi, M. (2009). *The tacit dimension*. Chicago, IL: The University of Chicago Press.
- Prahalad, C. K., & Hamel, G. (1990). The core competence of the corporation. *Harvard Business Review*, May-June 1990, 1-15.
- Probst, G., Raub, S., & Romhardt, K. (2000). *Managing knowledge: Building blocks for success*. New York: John Wiley & Sons.
- Qiu, Y. F., Chui, Y. P., & Helander, M. G. (2008). Cognitive understanding of knowledge processing and modeling in design. *Journal of Knowledge Management*, 12(2), 156-168. doi:<https://doi.org/10.1108/13673270810859587>
- Quan-Haase, A., Wellman, B., Witte, J., & Hampton, K. (2002). Capitalizing on the internet: social contact, civic engagement, and sense of community. In B. Wellman & C. Haythornthwaite (Eds.), *The Internet and Everyday Life* (pp. 291-324). Oxford: Wiley-Blackwell.
- Rahe, M. (2009). Subjectivity and cognition in knowledge management. *Journal of Knowledge Management*, 13(3), 102-117.
- Rahman, A. (2000). *Development of an integrated traditional and scientific knowledge base: A mechanism for accessing, benefit-sharing and documenting traditional knowledge for sustainable socio-economic development and poverty alleviation*. Paper presented at the United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD) Expert Meeting on Systems and National Experiences for Protecting Traditional Knowledge, Innovation and Practices, Geneva,

Switzerland.

[http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.130.9906&rep=rep1  
&type=pdf](http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.130.9906&rep=rep1&type=pdf)

- Raj, M. (1996). *Encyclopedic Dictionary of Psychology and Education*. Vol. 3(M-Z). New Delhi: ANMOL Publishing PVT.
- Ramalingam, B. (2006). *Tools for knowledge and learning: A guide for development and humanitarian organisations*. London: Research and Policy in Development Programme.
- Rao, R. V. (2011). *Advanced modeling and optimization of manufacturing processes: International research and development*. London: Springer-Verlag.
- Raymond, E. B. (2014). Cognitive and perceptual characteristics. In E. B. Raymond (Ed.), *Learners with Mild Disabilities* (pp. 153-186). Needham Heights, MA: Allyn & Bacon, A Pearson Education Company.
- Reinhardt, W., Schmidt, B., Sloep, P., & Drachsler, H. (2011). Knowledge worker roles and actions: Results of two empirical studies. *Knowledge and Process Management*, 18(3), 150-174.
- Richardson, L. (2016). Sharing knowledge: Performing co-production in collaborative artistic work. *Environment and Planning A*, 48(11), 2256-2271.
- Richardson, W., & Mancabelli, R. (2011). *Personal learning networks: Using the power of connections to transform education*. Bloomington, IN: Solution Tree.
- Richey, C., Fields, D. C., & Foxon, M. (2000). *Instructional Design Competencies: The Standards* (3rd ed.). Syracuse, New York: Syracuse University.
- Ricoy, M. C., & Feliz, T. (2016). Twitter as a learning community in higher education. *Journal of Educational Technology & Society*, 19(1), 237-248.
- Roschelle, J. (1996). Learning by collaborating: Convergent conceptual change. In T. D. Koschmann (Ed.), *CSCL, Theory and Practice of an Emerging Paradigm* (pp. 209-248). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associate.
- Rothwell, W. J. (1996). *Beyond Training and Development: State-Of-The-Art Strategies for Enhancing Human Performance*. New York: AMACON.
- Rothwell, W. J., & Graber, J. (2010). *Competency-based training basics: A complete How-to guide*. Alexandria, VA: ASTD Press.

- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1976). *On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity*. Paper presented at the 60th Annual Meeting of the American Educational Research Association, Laboratory of Psychometric and Evaluative Research Report No. 24, San Francisco, California.
- Rowntree, D. (1992). *Exploring open and distance learning*. London: Kogan Page.
- Ryan, S., & Prybutok, V. R. (2001). Factors affecting Knowledge Management technologies: a discriminative approach. *Journal of Computer Information System, 41*(3), 31-37.
- Rycroft-Malone, J., Burton, C. R., Bucknall, T., Graham, I. D., Hutchinson, A. M., & Stacey, D. (2016). Collaboration and co-production of knowledge in healthcare: Opportunities and challenges. *International Journal of Health Policy and Management, 5*(4), 221-223.
- Sage, P. M., & Rouse, W. B. (1999). Information systems frontiers in knowledge management. *Information Systems Frontiers, 1*(3), 205-219. doi:10.1023/A:1010046210832
- Sargeant, J., Curran, V., Allen, M., Jarvis-Selinger, S., & Ho, K. (2006). Facilitating interpersonal interaction and learning online: Linking theory and practice. *Journal of Continuing Education in the Health Professions, 26*(2), 128-136.
- Sator, A. J., & Bullock, S. M. (2017). Making as a catalyst for reflective practice. *Reflective Practice, 18*(2), 244-255.
- Schmidt, J. (2007). Blogging practices: An analytical framework. *Journal of Computer-Mediated Communication, 12*(4), 1409-1427.
- Schneckenberg, D. (2009). Web 2.0 and the empowerment of the knowledge worker. *Journal of Knowledge Management, 13*(6), 509-520.
- Schon, D. A. (1987). *Educating the reflective practitioner: Toward a new design for teaching and learning in the professions*. San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers.
- Scouller, K. (1998). The Influence of assessment methods on students' learning approaches: multiple choice question examination vs. essay assignment. *Higher Education, 35*(4), 453-472. doi:10.1023/A:1003196224280

- Senge, P. M. (1990). *The fifth discipline: The art and practice of the learning organization*. New York: Doubleday.
- Shi, Z., Rui, H., & Whinston, A. B. (2014). Content Sharing in a Social Broadcasting Environment: Evidence from Twitter. *MIS Quarterly*, 38(1), 123-142.
- Shirky, C. (2008). *Here comes everybody: The Power of organizing without organizations*. London: Allen Lane.
- Showers, K. B. (1996). Popularizing science education in developing Countries through indigenous knowledge. *Indigenous Knowledge and Development Monitor*, 4(1), 33-40.
- Siebert, S., & Walsh, A. (2013). Reflection in work-based learning: Self-regulation or self-liberation? *Teaching in Higher Education*, 18(2), 167-178.
- Siemens, G. (2004). Connectivism: A learning theory for the digital age. *elearnspace*. Retrieved from <http://www.elearnspace.org/Articles/connectivism.htm>
- Siemens, G. (2007). Networks, ecologies, and curatorial teaching. *Connectivism Blog*. Retrieved from <http://www.connectivism.ca/?p=93>
- Siemens, G. (2008b). Learning and knowing in networks: Changing roles for educators and designers. *Presented to ITFORUM for Discussion*. Retrieved from <http://itforum.coe.uga.edu/Paper105/Siemens.pdf>
- Siemens, G. (2010). Teaching in social and technological networks. *Connectivism Blog*. Retrieved from <http://www.connectivism.ca/?cat=3>
- Sierhuis, M. (1996). KM forum archives-The early days: What is knowledge management. *The Knowledge Management Forum*. Retrieved from [http://www.km-forum.org/what\\_is.htm](http://www.km-forum.org/what_is.htm)
- Sloep, P. B. (2008). Fostering sociability in learning networks through ad-hoc transient communities. In I. M. Purvis & B. T. Savarimuthu (Eds.), *Computer-Mediated Social Networking. Proceedings of the First International Conference, ICCMSN 2008. Dunedin, New Zealand, June 2008, Revised Selected Papers* (pp. 62-75). New Zealand: Springer.
- Sloep, P. B., & Berlanga, A. (2011). Learning Networks, Networked Learning. *Revista Comunicar-Scientific Journal of Media Literacy*, XIX(37), 55-63. doi:<http://dx.doi.org/10.3916/C37-2011-02-05>

- Smith, M. S. (2001). *Practice-based professional development for teachers of mathematics*. Reston, VA: National Council of Teachers of Mathematics.
- Sovie, M. D. (1983). Foster professional nursing careers in hospitals: The role of staff development, Part 2. *The Journal of nursing administration*, 13(1), 30-33.
- Spencer, J. L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*. New York: Wiley and Sons.
- Sriranganathan, G., Jaworsky, D., Larkin, J., Flicker, S., Campbell, L., Flynn, S., . . . Erlich, L. (2012). Peer sexual health education: Interventions for effective programme evaluation. *Health Education Journal*, 71(1), 62-71.
- Staempfli, A., Tov, E., Kunz, R., Tschopp, D., & Stamm, S. E. (2016). Improving professionalism through reflection and discourse in communities of practice: The key situations in social work model and project. *The Journal of Practice Teaching and Learning*, 14(2). doi:<http://dx.doi.org/10.1921/jpts.v14i2.940>
- Stankosky, M., & Baldanza, C. (2001). A systems approach to engineering a KM System. In R. C. Barquin, A. Bennet, & S. G. Remez (Eds.), *Knowledge Management: The Catalyst for Electronic Government* (pp. 263-282). Virginia: Management Concepts.
- Steeple, C., & Jones, C. (2002). *Networked learning: Perspectives and issues* (2nd ed.). London: Springer-Verlag.
- Stewart, T. A. (1997). *Intellectual capital: The new wealth of organizations*. New York: Doubleday.
- Swales, J. (2011). The concept of discourse community. In E. Wardle & D. Downs (Eds.), *Writing about Writing* (pp. 466-478). Boston: Bedford/St. Martin's.
- Swan, K., Shen, J., & Hiltz, S. R. (2006). Assessment and Collaboration in Online Learning. *Journal of Asynchronous Learning Networks*, 10(1), 44-61.
- Thompson, E. H. (1988). Ensuring the success of peer revision group. In J. Golup (Ed.), *Focus on Collaborative Learning: Classroom Practice in Teaching English* (pp. 109-116). Urbana, IL: National Council of Teachers of English.
- Thorpe, K. (2004). Reflective learning journals: From concept to practice. *Reflective Practice*, 5(3), 327-343.

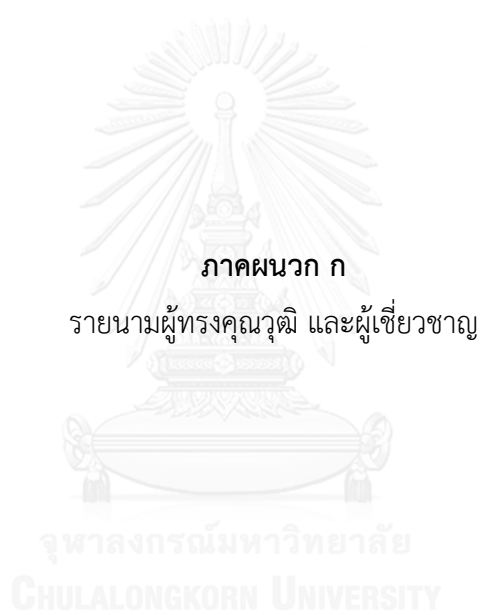
- Tracey, J. B., Hinkin, T. R., Tannenbaum, S., & Mathieu, J. E. (2001). The influence of individual characteristics and the work environment on varying levels of training outcomes. *Human Resource Development Quarterly*, 12(1), 5-23. doi:10.1002/1532-1096(200101/02)12:1<5::AID-HRDQ2>3.0.CO;2-J
- Tracy, J. B., Reid, R., & Graham, S. (2009). Teaching young students strategies for planning and drafting stories: The impact of self-regulated strategy development. *The Journal of Educational Research*, 102(5), 323-331.
- Trapp, H. (1999). *Benefits of an internet-based knowledge management system-Measuring the effects*. Retrieved from [http://www.avinci.de/competence/publikationen/diplomarbeit\\_holger\\_trapp.pdf](http://www.avinci.de/competence/publikationen/diplomarbeit_holger_trapp.pdf)
- Trentin, G. (1999). Network-based collaborative education. *International Journal of Instructional Media*, 26(2), 145-157.
- Trentin, G. (2006). Networked collaborative learning in university teaching. *Educational Technology*, 46(5), 20-25.
- Trentin, G. (2010). *Networked collaborative learning social interaction and active learning*. Cambridge: Chandos Publishing.
- Turban, E., & Aronson, J. E. (2001). *Decision support systems and intelligent systems* (6th ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Turban, E., Aronson, J. E., & Liang, T. P. (2005). *Decision support systems and intelligent systems* (7th ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Ulrich, D. (1997). *Human resource champions: The next agenda for adding value and delivering results*. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Van Doren, M. (1959). *Liberal education* (2nd ed.). Boston: Beacon Hill.
- Von Krogh, G., Ichijo, K., & Nonaka, I. (2000). *Enabling knowledge creation: How to unlock the mystery of tacit knowledge and release the power of innovation*. New York: Oxford University Press.
- Vygotsky, L. S. (1978a). *Mind in society: The development of higher psychological processes* (M. Cole, V. John-Steiner, S. Scribner, & E. Souberman, Trans.). Cambridge, MA: Harvard University Press.

- Vygotsky, L. S. (1978b). Interaction between learning and development. In M. Gauvan & M. Cole (Eds.), *Readings on the Development of Children* (pp. 34-40). New York: Scientific American Books.
- Wagner, R. K., & Sternberg, R. J. (1985). Practical intelligence in real world pursuits: The role of tacit knowledge. *Journal of Personality & Social Psychology*, *49*(2), 436-458. doi:10.1037/0022-3514.49.2.436
- Wang, S., Noe, R. A., & Wang, Z. M. (2014). Motivating knowledge sharing in knowledge management systems: A Quasi-field experiment. *Journal of Management*, *40*(4), 978-1009.
- Wang, T. W., & Chang, T. H. (2007). Application of consistent fuzzy preference relation predicting the success of knowledge management implication. *European Journal of Operational Research*, *182*(3), 1313-1329. doi:10.1016/j.ejor.2006.09.039
- Wasserman, S., & Faust, K. (1994). Social network analysis in the social and behavioral sciences. In S. Wasserman & K. Faust (Eds.), *Social Network Analysis: Methods and Applications* (pp. 1-27). New York, NY: Cambridge University Press.
- Webster-Wright, A. (2009). Reframing professional development through understanding authentic professional learning. *Review of Educational Research*, *79*(2), 702-739. doi:10.3102/0034654308330970
- Wenger, E. (2000). Communities of practice and social learning systems. *Organization*, *7*(2), 225-246.
- Wenger, E. (2010). Communities of practice and social learning systems: The career of a concept. In C. Blackmore (Ed.), *Social Learning Systems and Communities of Practice* (pp. 179-198). London: Springer.
- Wood, D., Bruner, J., & Ross, G. (1976). The role of tutoring in problem solving. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, *17*(2), 89-100.
- Yates, D., & Paquette, S. (2011). Emergency knowledge management and social media technologies: A case study of the 2010 Haitian earthquake. *International Journal of Information Management*, *31*(1), 6-13.
- Young, A., & Norgard, C. (2006). Assessing the quality of online courses from the students' perspective. *Internet and Higher Education*, *9*(2), 107-115.









ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เชี่ยวชาญ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

CHULALONGKORN UNIVERSITY

## รายนามผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ

### รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือ แบบสอบถามเพื่อสำรวจสภาพ ปัญหาและความต้องการ การพัฒนาสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน

- |  |  |
|--|--|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐกร<br>สงคราม | อาจารย์ประจำภาควิชานิติศาสตร์เกษตร<br>คณะเทคโนโลยีการเกษตร<br>สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง |
| 2. นายรัฐกร ก้อนแก้ว                     | ผู้อำนวยการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร<br>กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น   |
| 3. นางสาวประภัสสร คูศิริรัตน์            | หัวหน้าส่วนฝ่ายพัฒนาบุคลากร<br>บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (มหาชน)  |
| 4. นางดวงมาลย์ สัมมาวิภาวิกุล            | รองผู้อำนวยการ กองสุขศึกษา<br>กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข                                       |
| 5. นางสาวโสพิศ หมดป้องตัว                | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ<br>สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน   |

### รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือ แบบสอบถามเพื่อสำรวจสภาพ ปัญหาและความต้องการ การพัฒนาสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน ประเภท อำนวยการระดับต้น

- |                                |   |
|--------------------------------|---|
| 1. นายรัฐกร ก้อนแก้ว           | ผู้อำนวยการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร<br>กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น        |
| 2. นางสาวดาวกระจาย ตูเทศานันท์ | ผู้อำนวยการ กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานปลัดสำนัก<br>นายกรัฐมนตรี         |
| 3. ดร.วัฒนา ธรรมโกสุข          | ผู้อำนวยการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กองกลาง<br>สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม |

**รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจ ต้นแบบรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพ  
ด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการ  
พลเรือน**

**ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการจัดการความรู้**

- |  |  |
|--|--|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรวรรณ<br>วาณิชย์เจริญชัย | ภาควิชาการพยาบาลรากฐาน<br>คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล |
|--|--|

**ผู้ทรงคุณวุฒิด้านทฤษฎีการเรียนรู้**

- |   |   |
|---|---|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐสุดา เต้พันธ์ | อาจารย์ประจำสาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา<br>คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
|---|---|

**ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการออกแบบการเรียนการสอน**

- |   |  |
|---|--|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.สมัครสมร ภัคดีเทวา | ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีการศึกษา<br>มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |
|---|--|

**ผู้ทรงคุณวุฒิในสำนักงานราชการ**

- |                               |  |
|-------------------------------|--|
| 1. คุณดวงมาลย์ สัมมาวิภาวิกุล | รองผู้อำนวยการ กองสุขศึกษา<br>กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข |
| 2. คุณโสพิศ หมัดป้องตัว       | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ<br>สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน     |

**รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบประเมินสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ**

- |  |   |
|--|---|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิณี<br>เพชรสว่าง     | อาจารย์ประจำสาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์<br>คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย   |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรามิทธิ์<br>พรหมจันทร์ | อาจารย์ประจำสาขาวิชาคอมพิวเตอร์<br>คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง  |
| 3. ดร.สาธิต วงศ์อนันต์นนท์                       | ผู้บังคับบัญชากลุ่มงาน สำนักประชาสัมพันธ์<br>สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา<br>ทีมวิจัยของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา<br>ตรวจประเมิน PMQA สำนักงานราชการ |

**รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการสอบเทียบเกณฑ์การประเมินการสะท้อนการปฏิบัติงานของตนเอง  
ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนของ Hoyt's Analysis of Variance Procedure**

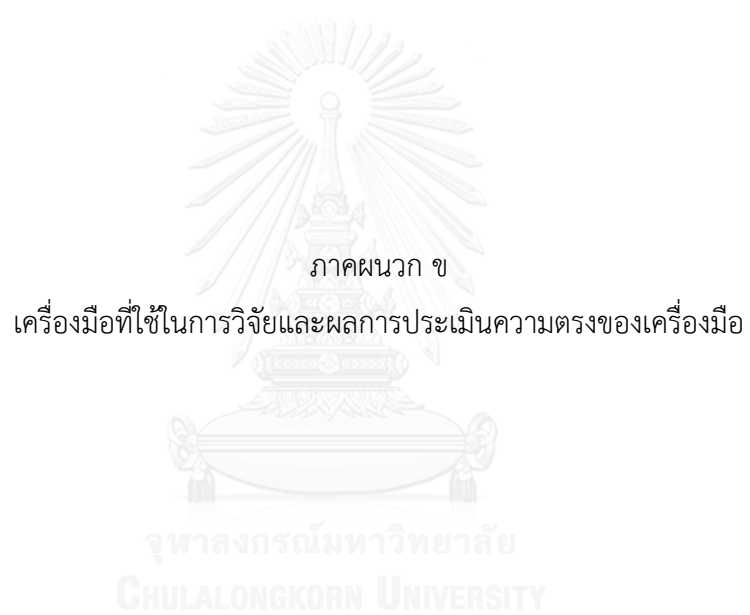
- |                             |   |
|-----------------------------|---|
| 1. ดร.ศุจิภา ศรีนันทกุล     | รองคณบดีฝ่ายเทคโนโลยีสื่อดิจิทัลและการเรียนรู้<br>คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร<br>มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 2. อาจารย์ ดร.ตนาชา สลีวงศ์ | อาจารย์ประจำ คณะครุศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรม<br>ราชูปถัมภ์                         |

**รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการสอบเทียบแบบประเมินคุณค่าของผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน ด้วย  
วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนของ Hoyt's Analysis of Variance Procedure**

- |  |   |
|--|---|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.สุกรี รอดโพธิ์ทอง | รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต                                    |
| 2. อาจารย์ ดร.พัชราวดี ศรีบุญเรือง     | ภาควิชาส่งเสริมและนิเทศศาสตร์เกษตร<br>คณะเกษตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |

**รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจรับรองรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วย  
สื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสังเคราะห์ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน**

- |   |   |
|---|---|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.ณมน จีรังสุวรรณ          | อาจารย์ประจำสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและ<br>การสื่อสารเพื่อการศึกษา<br>คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม<br>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประศักดิ์<br>หอมสนิท | ข้าราชการบำนาญ<br>ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา<br>คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร.สุกรี รอดโพธิ์ทอง        | รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต  |
| 4. อาจารย์ ดร.จิรัชฌา วิเชียรปัญญา            | อาจารย์ประจำสาขาวิชาคณิตศาสตร์<br>วิทยาลัยนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต   |
| 5. คุณดวงมาลย์ สัมมาวิภาวิกุล                 | รองผู้อำนวยการ กองสุศึกษา<br>กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข   |



**แบบสอบถามเพื่อสำรวจสภาพ ปัญหาและความต้องการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญ  
ในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน**

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำเพื่อสำรวจ สภาพ ปัญหาและความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน ซึ่งคำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนา แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน รวมทั้งสิ้น 28 ข้อ ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของบุคคล	จำนวน 6 ข้อ
ตอนที่ 2 การพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	จำนวน 11 ข้อ
ตอนที่ 3 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคม	จำนวน 11 ข้อ

โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

**ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของบุคคล**

1. เพศ

1. ชาย  2. หญิง

2. อายุ

1. 20 - 29 ปี  2. 30 - 39 ปี  
 3. 40 - 49 ปี  4. 50 - 60 ปี

3. ระดับการวุฒิการศึกษาสูงสุด

1. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  2. อนุปริญญา (ปวส./ปวท.)  
 3. ปริญญาตรี  4. ปริญญาโท  
 5. สูงกว่าปริญญาโท

4. สถานภาพ

1. โสด  2. สมรส  
 3. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

5. ระดับตำแหน่ง

1. ประเภทวิชาการ ระดับปฏิบัติการ (ปก. K1 ระดับ 5 เดิม)  
 2. ประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการ (ชก. K2 ระดับ 6-7 เดิม)  
 3. ประเภททั่วไป ระดับชำนาญงาน (ชง. O2 ระดับ 5-6 เดิม)  
 4. ประเภททั่วไป ระดับอาวุโส (อว. O3 ระดับ 7 เดิม)

6. อายุราชการ

1. 1 - 5 ปี  2. 6 - 10 ปี  
 3. 11 - 15 ปี  4. 16 - 20 ปี  
 5. 21 - 25 ปี  6. มากกว่า 25 ปี

**ตอนที่ 2 การพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ**

7. หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้มีการพัฒนาสมรรถนะความเชี่ยวชาญฯ ในระดับใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

1. ระดับบุคคล เช่น สนับสนุนให้มีบุคลากรแสวงหาความรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เป็นต้น  
 2. ระดับกลุ่ม เช่น สนับสนุนให้บุคลากรทำงานเป็นกลุ่มมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานกันภายใน เป็นต้น  
 3. ระดับองค์กร เช่น สนับสนุนด้านการกำหนดนโยบายเอื้อให้เกิดการพัฒนา และสร้างบรรยากาศเพื่อการพัฒนา  
สมรรถนะ เป็นต้น

8. หน่วยงานของท่านใช้วิธีการพัฒนาสมรรถนะความเชี่ยวชาญ อย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- 1. เรียนรู้จากการปฏิบัติจริง
- 2. ฟังบรรยายพิเศษ
- 3. ผ่านการสอนงาน (Coaching)
- 4. ผ่านระบบพี่เลี้ยง (Mentoring)
- 5. ผ่าน e-Learning
- 6. ประชุมเชิงปฏิบัติการและสัมมนาภายใน/ภายนอกหน่วยงาน
- 7. บันทึกแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีบนเว็บของหน่วยงาน
- 8. ฝึกอบรม
- 9. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

9. ท่านนำสมรรถนะความเชี่ยวชาญ ไปใช้ประโยชน์อย่างไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- 1. ใช้ตีความและวิเคราะห์ภาระงานของตนเอง
- 2. ค้นหาข้อมูลที่สนับสนุนภาระงานของตนเอง
- 3. ประมวลผลข้อมูลที่สนับสนุนภาระงานของตนเอง
- 4. แบ่งปันข้อมูล เช่น เขียนบล็อกเผยแพร่บนเว็บในหน่วยงาน จัดมุมความรู้ในแผนกงาน
- 5. แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในที่ทำงาน เช่น เป็นผู้สอนงาน เป็นพี่เลี้ยง เป็นผู้นำเทศงาน เป็นต้น
- 6. จัดเก็บข้อมูลเป็นฐานความรู้ของหน่วยงาน
- 7. วางแผนและสร้างขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อนำไปใช้งานจริง เช่น จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน เขียนผังงาน
- 8. ใช้จัดการปัญหาในการทำงานประจำวัน
- 9. ใช้จัดการปัญหาตามสถานการณ์
- 10. ประเมินผลและทบทวนภาระงาน
- 11. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

10. ท่านเคยใช้สื่อ/เครื่องมือใดในการพัฒนาสมรรถนะความเชี่ยวชาญ ของท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- 1. หนังสือคู่มือ วารสาร หรือ นิตยสาร
- 2. สื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์ช่วยสอน
- 3. สื่อการเรียนรู้ออนไลน์ เช่น อีเลิร์นนิ่ง
- 4. ศึกษาดูงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง
- 5. เว็บไซต์แลกเปลี่ยนเรียนรู้ บล็อก กระดานสนทนา
- 6. สื่อสังคม
- 7. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

11. สภาพแวดล้อมการเรียนรู้ของข้าราชการในหน่วยงานที่ท่านสังกัดเป็นอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- 1. ใ่ว่างใจกัน ทำงานด้วยความเคารพในความคิดซึ่งกันและกัน
- 2. ร่วมมือกันทำงาน มีความสัมพันธ์ ฉันทมิตร
- 3. แลกเปลี่ยน สนทนา และอภิปรายความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน
- 4. ถ่ายทอดความรู้ให้กัน และสอนงาน
- 5. สามารถตัดสินใจในงานของตนเองได้
- 6. ให้ความสำคัญกับงานในหน้าที่ของตน
- 7. เน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน
- 8. มีการกำกับดูแลจากหัวหน้างานอย่างใกล้ชิด
- 9. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....



12. ท่านมักจะถูกมอบหมายให้ทำหน้าที่ใดในการทำงานเป็นทีม (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

1. ติดตามและรับรู้ความเคลื่อนไหวของกลุ่ม
2. ชื่นชม กระตุ้นให้สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน
3. จุดประกายความคิด สร้างความกระตือรือร้นกับกลุ่ม
4. ส่งเสริมให้สมาชิกแสดงความคิดเห็น แนะนำแหล่งข้อมูลอื่นๆ
5. บอกเล่าความคิด ประสบการณ์ความรู้สึกรู้สึก ความเข้าใจ หรือการตีความของตนเอง
6. รับฟังประสบการณ์ และความรู้ใหม่ๆ ของผู้อื่น หรือเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา
7. จับใจความและจดบันทึก
8. รวบรวมความรู้และแนะนำข้อคิดเห็นให้กับทีมอย่างต่อเนื่อง
9. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

13. โปรดเรียงลำดับปัจจัยสู่ความสำเร็จในการพัฒนาความเชี่ยวชาญ

(โดยกำหนดให้ 1 = ความสำคัญมากที่สุด 2, 3, 4 และ 5 เป็นความสำคัญลำดับถัดไป)

1. บุคลากร (ภาวะผู้นำ ความไว้วางใจในทีมงาน กระจายความรับผิดชอบ ประสบการณ์การทำงาน)
2. กระบวนการ (กระบวนการทำงานขององค์กร การระบุนวัตกรรม ขั้นตอนการปฏิบัติงาน กลยุทธ์)
3. เทคโนโลยี (เครื่องมือในการพัฒนา การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์เชื่อมโยง)
4. เครือข่าย (ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การทำงานเป็นทีม พันธมิตร ผู้เชี่ยวชาญ การแลกเปลี่ยน)
5. วัฒนธรรมชุมชนมืออาชีพ (สภาพแวดล้อมขององค์กร ความรู้สึกผูกพัน นโยบาย วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ ทัศนคติในการเรียนรู้และการสื่อสาร)

14. ในความคิดเห็นของท่านระเบียบปฏิบัติข้าราชการใดที่ควรนำมาพัฒนาสมรรถนะความเชี่ยวชาญ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ระเบียบด้านการให้บริการประชาชนในหน่วยงาน
2. ระเบียบด้านการเงินและการคลัง
3. ระเบียบด้านงานทรัพยากรบุคคล
4. ระเบียบการบริหารราชการ
5. อื่นๆ .....

15. ท่านมีสมรรถนะความเชี่ยวชาญ ไດบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

1. สามารถศึกษาหาความรู้
2. มีความสนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ๆ ในงานของตนเอง
3. พัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น
4. ติดตามเทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
5. ครอบรู้ในเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน หรือมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
6. รับรู้ถึงแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัยที่เกี่ยวข้องกับงานของตนอย่างต่อเนื่อง
7. สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของตน
8. สามารถแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตน

ตัวอย่างการตอบข้อคำถามลำดับถัดไป

สมรรถนะความเชี่ยวชาญ	สมรรถนะที่มีอยู่					สมรรถนะที่ควรจะมี				
	ต่ำที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ต่ำที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. มีความรู้ทั้งเทคนิค วิชาการ หรือการจัดการ	✓								✓	

ท่านประเมินตนเองว่ามีสมรรถนะความเชี่ยวชาญ อยู่ในระดับน้อยที่สุด และพิจารณาเห็นว่าตนเองควรมีสมรรถนะความเชี่ยวชาญ ในระดับมาก ท่านต้องใส่เครื่องหมาย ✓ ดังตาราง

16. ท่านคิดว่าตนเองมีสมรรถนะความเชี่ยวชาญ ระดับใดและคิดว่าควรมีระดับใด

สมรรถนะความเชี่ยวชาญ	สมรรถนะที่มีอยู่					สมรรถนะที่ควรจะมี				
	ต่ำสุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ต่ำสุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. มีความรู้ทั้งเทคนิค วิชาการ หรือการจัดการ										
2. มีความต้องการอยากเรียนรู้อยู่เสมอ										
3. มีการบริหารจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ เช่น มีการจัดเก็บ และบันทึก										
4. สามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในงานได้										
5. สามารถให้คำปรึกษาและสอนความรู้ให้กับผู้อื่นได้										

17. ปัญหาในการพัฒนาสมรรถนะความเชี่ยวชาญ ที่ท่านเคยพบเกี่ยวข้องกับเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

1. องค์กรความรู้ที่จำเป็นของหน่วยงานสูญหาย
2. ไม่สามารถสกัดความรู้ที่เป็นประโยชน์ได้
3. ไม่น่าองค์กรความรู้ที่จัดเก็บไว้มาตีความเพื่อใช้ประโยชน์
4. เทคโนโลยีปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว ทำให้พัฒนาตามไม่ทัน
5. ต้องการทบทวนกระบวนการจัดการความรู้ใหม่
6. ขาดผู้เชี่ยวชาญในการจัดการความรู้
7. ไม่มีระบบการจัดเก็บองค์ความรู้
8. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

**ตอนที่ 3 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคม**

18. ท่านใช้บริการสื่อสังคมมาแล้วเป็นระยะเวลาเท่าใด

1. น้อยกว่า 1 ปี
2. 1 - 2 ปี
3. 2 - 3 ปี
4. 3 - 4 ปี
5. มากกว่า 4 ปี

19. ท่านใช้สื่อสังคมผ่านอุปกรณ์ใด (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

1. คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ
2. คอมพิวเตอร์พกพา โน้ตบุ๊ก/เน็ตบุ๊ก
3. สมาร์ทโฟนหรือโทรศัพท์มือถือ
4. แท็บเล็ตคอมพิวเตอร์ เช่น iPad เป็นต้น
5. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

20. ท่านเข้าใช้สื่อสังคม ในระยะเวลา 1 วัน จำนวนกี่ครั้งโดยประมาณ

1. น้อยกว่า 10 ครั้งต่อวัน
2. 11 - 20 ครั้งต่อวัน
3. 21 - 30 ครั้งต่อวัน
4. มากกว่า 30 ครั้งต่อวัน

21. เวลาเฉลี่ยในการใช้งานสื่อสังคมต่อวัน

1. น้อยกว่า 30 นาที
2. 30 นาที - 1 ชั่วโมง
3. 1 - 2 ชั่วโมง
4. 2 - 3 ชั่วโมง
5. มากกว่า 3 ชั่วโมง

22. ช่วงเวลาที่ใช้งานสื่อสังคมนานที่สุด

1. 08.01 - 12.00 น.
2. 12.01 - 16.00 น.

3. 16.01 - 20.00 น.                       4. 20.01 - 24.00 น.                       5. 00.01 - 08.00 น.
23. **ความถี่ในการเขียน**บันทึก แก่ใจ และแสดงความคิดเห็นในสื่อสังคม
1. ไม่เคย     2. 1 - 2 ครั้งต่อเดือน  
 3. 3 - 4 ครั้งต่อเดือน                               4. 5 - 6 ครั้งต่อเดือน  
 5. 7 - 8 ครั้งต่อเดือน                               6. มากกว่า 8 ครั้งต่อเดือน
24. ท่านใช้**ข้อมูลประเภทใดมากที่สุด**ในการสื่อสารผ่านสื่อสังคม
1. ตัวอักษร     2. เสียง  
 3. ภาพนิ่ง     4. ภาพเคลื่อนไหว  
 5. ไฟล์เอกสาร                                       6. อื่นๆ .....
25. สถานที่ที่ใช้สื่อสังคม**บ่อยครั้งที่สุด**
1. บ้าน     2. สถานที่ทำงาน  
 3. อินเทอร์เน็ตคาเฟ่                               4. สถานที่ต่างๆ เช่น ศูนย์การค้า ร้านอาหาร เป็นต้น  
 5. ระหว่างเดินทาง                                       6. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....
26. โปรด**เรียงลำดับ**สื่อสังคมที่ท่านนิยมใช้ 3 ลำดับ (โดยกำหนดให้ 1 = นิยมมากที่สุด 2 และ 3 เป็นความนิยมลำดับถัดไป)
1. Facebook     2. Line  
 3. Twitter     4. WhatsApp  
 5. Google plus     6. GOTOknow, Pantip  
 7. Wikipedia     8. Blogger, BlogGang, OKNation, WordPress  
 9. You Tube     10. WeChat     11. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....
27. **กิจกรรมลักษณะใด**ที่ท่านใช้บริการผ่านสื่อสังคม (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
1. ใช้เพื่อพูดคุย  
 2. ใช้เปิดเผยตัวตนและแสดงข้อมูลส่วนบุคคลด้วยการตั้งสถานะ (Status)  
 3. ใช้ติดตามข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวให้ทันกับสถานการณ์ที่กำลังเป็นกระแสนิยม  
 4. ใช้เพื่ออัปโหลด/แชร์รูปภาพหรือวิดีโอ  
 5. ใช้แสดงความชื่นชมและแชร์ประสบการณ์/ความรู้ ความคิดเห็นต่างๆ ข้อคิดดีๆ  
 6. ใช้จัดเก็บข้อมูล ความรู้ส่วนบุคคล  
 7. ใช้เพื่อติดต่อประสานการทำงานและการส่งข้อมูลในงาน  
 8. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....
28. ท่านใช้สื่อสังคมด้วย**เหตุผลใด** (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
1. สนใจเนื้อหาในสื่อสังคมที่มีประเด็น  
 2. เก็บเป็นคลังความรู้ของตนเอง  
 3. มีความรู้ใหม่ ทันสมัย และรวดเร็ว  
 4. สามารถใช้ทบทวนประสบการณ์ที่ผ่านมา  
 5. สามารถพัฒนาความเชี่ยวชาญของตนเองได้  
 6. สร้างเครือข่าย  
 7. เป็นช่องทางแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะในเครือข่าย  
 8. ใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ทั้งการรายงาน การประสานงานและการติดตามผลการทำงาน  
 9. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

\*\*\*\*\*

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

ผู้วิจัย

**ผลการประเมินความตรงภายในของแบบสอบถามเพื่อสำรวจสภาพ ปัญหาและความต้องการ  
การพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน**

ตัวบ่งชี้	รายการ	ผู้เชี่ยวชาญ				
		1	2	3	4	5
<b>ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของบุคคล</b>						
เพศ (ความเป็นชายและเป็นหญิง)	1.	1	1	1	1	1
อายุ (การยอมรับนวัตกรรม)	2.	1	1	1	1	1
ระดับวุฒิการศึกษา	3.	1	1	1	1	1
สถานภาพ	4.	1	1	1	1	1
ระดับชั้นความสามารถของกลุ่มเป้าหมาย	5.	1	-1	1	1	-1
ประสบการณ์ในการทำงานของกลุ่มเป้าหมาย	6.	1	-1	1	1	1
<b>ตอนที่ 2 การพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ</b>						
นโยบายการสนับสนุนการพัฒนาสมรรถนะ	7.	1	1	1	1	1
วิธีการพัฒนาการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	8.	1	1	1	1	1
การนำไปใช้ (แลกเปลี่ยนและถ่ายทอดความรู้ที่ได้จากสมรรถนะ)	9.	1	1	1	1	1
เครื่องมือ/สื่อช่วยในการพัฒนา	10.	1	1	1	1	1
วัฒนธรรมชุมชนมืออาชีพ	11.	1	1	1	1	1
บทบาททางสังคมของสมาชิก	12.	1	1	1	1	1
ปัจจัยสู่ความสำเร็จของการพัฒนา	13.	1	1	1	1	1
	14.	1	1	1	1	-1
ระดับความเชี่ยวชาญ (Proficiency)	15.	1	1	1	1	-1
	16.	1	1	1	1	-1
ปัญหา	17.	1	1	1	1	1
<b>รวม</b>		17	13	17	17	9
$\Sigma R = 4.294,$ $N = 5,$ $IOC = \frac{4.294}{5} = 0.8588$		17/17 = 1	13/17 = 0.764	17/17 = 1	17/17 = 1	9/17 = 0.529

## การปรับปรุงแบบสอบถาม

ข้อความคำถามและคำตอบ	การแก้ไข	ผลการปรับปรุง
8. กรมของท่านใช้วิธีการพัฒนาสมรรถนะความเชี่ยวชาญฯ อย่างไร	แก้ไขคำตอบ จำนวน 2 ข้อ	เปลี่ยนคำตอบข้อ 3. สอนงาน -ผ่านการสอนงาน (Coaching) เปลี่ยนคำตอบข้อ 4. มีระบบพี่เลี้ยง-ผ่านระบบพี่เลี้ยง (Mentoring)
9. ท่านนำสมรรถนะความเชี่ยวชาญฯ ไปใช้ประโยชน์อย่างไรบ้าง  คำตอบข้อ 5. แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในที่ทำงาน เช่น สอนงาน พี่เลี้ยง เป็นต้น  คำตอบข้อ 7. สร้างขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อนำไปใช้งานจริง เช่น จัดทำคู่มือปฏิบัติทำงาน เขียนผังงาน	แก้ไขคำตอบ จำนวน 2 ข้อ	เพิ่มข้อความในคำตอบว่า แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในที่ทำงาน เช่น เป็นผู้สอนงาน เป็นพี่เลี้ยง <u>เป็นผู้นิเทศงาน</u> เป็นต้น เพิ่มข้อความในคำตอบว่า <u>วางแผนและสร้างขั้นตอน</u> การปฏิบัติงานเพื่อนำไปใช้งานจริง เช่น จัดทำคู่มือปฏิบัติทำงาน เขียนผังงาน
10. ท่านเคยใช้สื่อ/เครื่องมือใดในการพัฒนาสมรรถนะความเชี่ยวชาญฯ ของท่าน  5. บล็อก กระดานสนทนา	แก้ไขคำตอบ จำนวน 1 ข้อ	เพิ่มข้อความในคำตอบข้อ 5 ว่า <u>เวทียแลกเปลี่ยนเรียนรู้</u> บล็อก กระดานสนทนา
12. ท่านมักจะถูกมอบหมายให้ทำหน้าที่ใดในการทำงานเป็นทีม  คำตอบข้อ 6. รับฟังประสบการณ์ของผู้อื่นความรู้ใหม่ ๆ หรือเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา	แก้ไขคำตอบ จำนวน 1 ข้อ	เพิ่มข้อความในคำตอบข้อ 6 ว่า <u>รับฟังประสบการณ์และความรู้ใหม่ ๆ</u> ของผู้อื่น หรือเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา

ตัวบ่งชี้	รายการ	ผู้เชี่ยวชาญ				
		1	2	3	4	5
<b>ตอนที่ 3 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคม</b>						
ประสบการณ์การใช้สื่อ	1.	1	1	1	1	1
อุปกรณ์ที่ใช้สื่อสังคม	2.	1	1	1	1	1
จำนวนครั้งที่เข้าใช้สื่อสังคมต่อวัน	3.	1	1	1	1	1
เวลาในการใช้สื่อสังคม	4.	1	-1	1	1	1
ช่วงเวลาในการใช้สื่อสังคม	5.	1	1	1	1	1
ความถี่ของการเข้าใช้	6.	-1	1	1	1	-1
ประเภทและลักษณะการสื่อสารในสื่อสังคม	7.	1	1	1	1	1
สถานที่ที่ใช้สื่อสังคม	8.	1	1	1	1	-1
ความนิยมสื่อสังคมและเครือข่ายสังคม	9.	1	1	1	1	1
พฤติกรรม ค่านิยม ความสนใจที่มีต่อกิจกรรมผ่านสื่อสังคม	10.	1	1	1	1	1
	11.	1	1	1	1	1
	<b>รวม</b>	9	9	11	11	7
$\Sigma R = 4.272, N = 5$ $IOC = \frac{4.272}{5} = 0.8545$		9/11 = 0.818	9/11 = 0.818	11/11 = 1	11/11 = 1	7/11 = 0.636

### การปรับปรุงแบบสอบถาม

ข้อคำถามและคำตอบ	การแก้ไข	ผลการปรับปรุง
18. ท่านใช้บริการสื่อสังคมมาแล้วเป็นระยะเวลาเท่าใด เพิ่มคำตอบข้อ 1. 0 - 1 ปี	แก้ไขข้อ คำตอบ 1 ข้อ	1. น้อยกว่า 1 ปี
20. ท่านเข้าใช้สื่อสังคม ในระยะเวลา 1 วัน จำนวนกี่ ครั้ง เพิ่มคำตอบข้อ 1. 1 - 10 ครั้งต่อวัน	แก้ไขข้อ คำตอบ 1 ข้อ	1. น้อยกว่า 10 ครั้งต่อวัน
21. เวลาเฉลี่ยในการทำงานสื่อสังคมต่อวัน	แก้ไขข้อ คำตอบ 1 ข้อ	เพิ่มคำตอบข้อ 2. 30 นาที - 1 ชั่วโมง
22. ช่วงเวลาที่ใช้งานสื่อสังคม	แก้ไขข้อ คำถาม	22. ช่วงเวลาที่ใช้งานสื่อสังคม <u>นานที่สุด</u>
27. กิจกรรมลักษณะใดที่ท่านใช้บริการผ่านสื่อสังคม	แก้ไขข้อ คำตอบ 1 ข้อ	เพิ่มคำตอบข้อ 7. ใช้เพื่อติดต่อประสานงาน ทำงานและการส่งข้อมูลในงาน
28. ท่านใช้สื่อสังคมด้วยเหตุผลใด	แก้ไขข้อ คำตอบ 1 ข้อ	เพิ่มคำตอบข้อ 8. ใช้เพื่อประโยชน์ในการ ปฏิบัติงานทั้งการรายงาน การประสานงานและการ ติดตามผลการทำงาน

**แบบสอบถามเพื่อสำรวจ สภาพ ปัญหาและความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญ  
ในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน ในความคิดเห็นของข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้น**

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำเพื่อสำรวจ สภาพ ปัญหาและความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน (ระดับ5-7เดิม) ซึ่งคำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการพลเรือน แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน รวมทั้งสิ้น 16 ข้อ ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของบุคคล	จำนวน 5 ข้อ
ตอนที่ 2 การพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	จำนวน 11 ข้อ

โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

**ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของบุคคล**

1. เพศ

1. ชาย  2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 39 ปี  3. 40 - 49 ปี  4. 50 - 60 ปี

3. ระดับวุฒิการศึกษาสูงสุด

1. ปริญญาตรี  2. ปริญญาโท  3. สูงกว่าปริญญาโท

4. ระดับตำแหน่ง .....

5. อายุราชการ

1. ต่ำกว่า 15 ปี  2. 16 - 20 ปี  
 3. 21 - 25 ปี  4. มากกว่า 25 ปี

**ตอนที่ 2 การพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ**

6. หน่วยงานของท่านสนับสนุนข้าราชการพลเรือนให้มีการพัฒนาสมรรถนะความเชี่ยวชาญ ในระดับใดบ้าง

(ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

1. ระดับบุคคล เช่น สนับสนุนให้มีบุคลากรแสวงหาความรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เป็นต้น
2. ระดับกลุ่ม เช่น สนับสนุนให้บุคลากรทำงานเป็นกลุ่มมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานกันภายใน เป็นต้น
3. ระดับองค์กร เช่น สนับสนุนด้านการกำหนดนโยบายเอื้อให้เกิดการพัฒนา และสร้างบรรยากาศเพื่อการพัฒนาสมรรถนะ เป็นต้น

7. ข้าราชการพลเรือนในหน่วยงานของท่านใช้วิธีการพัฒนาสมรรถนะความเชี่ยวชาญ อย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

1. เรียนรู้จากการปฏิบัติจริง
2. ฟังบรรยายพิเศษ
3. ผ่านการสอนงาน (Coaching)
4. ผ่านระบบพี่เลี้ยง (Mentoring)
5. ผ่าน e-Learning
6. ประชุมเชิงปฏิบัติการและสัมมนาภายใน/ภายนอกหน่วยงาน
7. บันทึกแนวทางการปฏิบัติงานที่สืบเว็บของหน่วยงาน
8. ฟึ่อบรม
9. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

8. ข้าราชการพลเรือนในหน่วยงานของท่านนำสมรรถนะความเชี่ยวชาญฯ ไปใช้ประโยชน์อย่างไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- 1. ใช้ตีความและวิเคราะห์ภาระงานของตนเอง
- 2. ค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภาระงานของตนเอง
- 3. ประมวลผลข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภาระงานของตนเอง
- 4. แบ่งปันข้อมูล เช่น เขียนบล็อกเผยแพร่บนเว็บในหน่วยงาน จัดมุมความรู้ในแผนกงาน
- 5. แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในที่ทำงาน เช่น สอนงาน พี่เลี้ยง เป็นต้น
- 6. จัดเก็บเป็นฐานความรู้ของหน่วยงาน
- 7. วางแผนและสร้างขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อนำไปใช้งานจริง เช่น จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน เขียนผังงาน
- 8. ใช้จัดการปัญหาในการทำงานประจำวัน
- 9. ใช้จัดการปัญหาตามสถานการณ์
- 10. ประเมินผลและทบทวนภาระงาน
- 11. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

9. ข้าราชการพลเรือนในหน่วยงานของท่านใช้สื่อ/เครื่องมือใดในการพัฒนาสมรรถนะความเชี่ยวชาญฯ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- 1. หนังสือคู่มือ วารสาร หรือ นิตยสาร
- 2. สื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์ช่วยสอน
- 3. สื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น อีเลิร์นนิ่ง
- 4. ศึกษาดูงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง
- 5. เว็บไซต์แลกเปลี่ยนเรียนรู้ บล็อก กระดานสนทนา
- 6. สื่อสังคม
- 7. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

10. สภาพแวดล้อมการทำงานของข้าราชการพลเรือนในหน่วยงานของท่านเป็นอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- 1. ใ่วางใจกัน ทำงานด้วยความเคารพในความคิดซึ่งกันและกัน
- 2. ร่วมมือกันทำงาน มีความสัมพันธ์ อันดีมิตร
- 3. มีการแลกเปลี่ยน สนทนา และอภิปรายความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน
- 4. ถ่ายทอดความรู้ให้กัน และสอนงาน
- 5. สามารถตัดสินใจในงานของตนเองได้
- 6. ให้ความสำคัญกับงานในหน้าที่ของตน
- 7. เน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน
- 8. มีการกำกับดูแลจากหัวหน้างานอย่างใกล้ชิด
- 9. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

11. ข้าราชการพลเรือนในหน่วยงานของท่านมักจะถูกมอบหมายให้ทำหน้าที่ใดในการทำงานเป็นทีม (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- 1. ติดตามและรับรู้ความเคลื่อนไหวของกลุ่ม
- 2. ชื่นชม กระตุ้นให้สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน
- 3. จุดประกายความคิด สร้างความกระตือรือร้นกับกลุ่ม
- 4. ส่งเสริมให้เกิดการแสดงความคิดเห็น แนะนำแหล่งข้อมูลอื่นๆ
- 5. บอกเล่าความคิด ประสบการณ์ความรู้สึก ความเข้าใจ หรือการตีความของตนเอง
- 6. รับฟังประสบการณ์ของผู้อื่นความรู้ใหม่ ๆ หรือเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา
- 7. จับใจความและจดบันทึก
- 8. รวบรวมความรู้และแนะนำข้อคิดเห็นให้กับทีมได้อย่างต่อเนื่อง
- 9. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....



12. โปรดเรียงลำดับปัจจัยสู่ความสำเร็จในการพัฒนาความเชี่ยวชาญฯ ของข้าราชการพลเรือนในหน่วยงานของท่าน  
(โดยกำหนดให้ 1 = ความสำคัญมากที่สุด 2, 3, 4 และ 5 เป็นความสำคัญลำดับถัดไป)
1. บุคลากร คือ ภาวะผู้นำ ความไว้วางใจในทีมงาน กระจายความรับผิดชอบ ประสบการณ์การทำงาน
2. กระบวนการ คือ กระบวนการทำงานขององค์กร การระบุความรู้ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน กลยุทธ์
3. เทคโนโลยี คือ เครื่องมือในการพัฒนา การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์เชื่อมโยง
4. เครือข่าย คือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การทำงานเป็นทีม พันธมิตร ผู้เชี่ยวชาญ การแลกเปลี่ยน
5. วัฒนธรรมชุมชนมืออาชีพ คือ สภาพแวดล้อมขององค์กร ความรู้สึกผูกพัน นโยบาย วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ ทัศนคติในการเรียนรู้และการสื่อสาร
13. ในความคิดเห็นของท่านระเบียบปฏิบัติข้าราชการใดที่ควรนำมาพัฒนาสมรรถนะความเชี่ยวชาญสังฆมาฯ ของข้าราชการพลเรือน  
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. ระเบียบด้านการให้บริการประชาชนในหน่วยงาน
2. ระเบียบด้านการเงินและการบัญชี
3. ระเบียบด้านงานทรัพยากรบุคคล
4. ระเบียบการบริหารราชการ
5. อื่นๆ .....
14. ข้าราชการพลเรือนในหน่วยงานของท่านมีสมรรถนะความเชี่ยวชาญฯ ไต่บ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
1. สามารถศึกษาหาความรู้
2. มีความสนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ๆ ในงานของตนเอง
3. พัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น
4. ติดตามเทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
5. รอบรู้ในเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน หรือหรือมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
6. รับรู้ถึงแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัย ที่เกี่ยวข้องกับงานของตนอย่างต่อเนื่อง
7. สามารถนำวิชาการ ความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของตน
8. สามารถแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตน

ตัวอย่างการตอบข้อคำถามลำดับถัดไป

ท่านประเมินข้าราชการพลเรือนในหน่วยงานของท่านมีสมรรถนะความเชี่ยวชาญฯ อยู่ในระดับน้อยที่สุด และคาดว่าข้าราชการพลเรือนในหน่วยงานของท่านควรจะมีสมรรถนะความเชี่ยวชาญฯ ในระดับมาก ท่านต้องใส่เครื่องหมาย ✓ ดังตารางข้างล่างนี้

สมรรถนะความเชี่ยวชาญฯ	สมรรถนะที่มีอยู่					สมรรถนะที่ควรจะมี				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีความรู้เชิงเทคนิค วิชาการ หรือการจัดการ					✓		✓			

15. ข้าราชการพลเรือนในหน่วยงานของท่านมีสมรรถนะความเชี่ยวชาญ อย่างไรบ้าง

สมรรถนะความเชี่ยวชาญ	สมรรถนะที่มีอยู่					สมรรถนะที่ควรจะมี				
	น้อยที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีความรู้เชิงเทคนิค วิชาการ หรือการจัดการ										
2. มีแรงจูงใจในการเรียนรู้เพิ่มเติม										
3. มีการบริหารจัดการความรู้ อย่างเป็นระบบ โดยการจัดเก็บ บันทึกเป็นเอกสาร										
4. สามารถนำความรู้ที่นำมาใช้ในงานได้										
5. สามารถให้คำปรึกษา และสอนความรู้ที่ให้กับผู้อื่นได้ด้วย										

16. ปัญหาในการพัฒนาสมรรถนะความเชี่ยวชาญ ของข้าราชการพลเรือนในหน่วยงานของท่านเกี่ยวข้องกับเรื่องใด

(ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- 1. องค์กรความรู้ที่จำเป็นของหน่วยงานสูญหาย
- 2. ไม่สามารถสกัดความรู้ที่เป็นประโยชน์นำมาจัดเก็บ
- 3. ไม่นำองค์ความรู้ที่จัดเก็บไว้มาตีความ
- 4. เทคโนโลยีปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว
- 5. ต้องการให้บทวนกระบวนการจัดการความรู้ใหม่
- 6. ขาดผู้เชี่ยวชาญในการจัดการความรู้
- 7. ไม่มีระบบการจัดเก็บองค์ความรู้
- 8. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ผลการประเมินความตรงภายในของแบบสอบถามการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญ  
ในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน ในความคิดเห็นของข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้น

ตัวบ่งชี้	รายการ	ผู้เชี่ยวชาญ		
		1	2	3
<b>ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของบุคคล</b>				
เพศ (ความเป็นชายและเป็นหญิง)	1.	1	1	1
อายุ (การยอมรับนวัตกรรม)	2.	1	1	1
ระดับวุฒิการศึกษา	3.	1	1	1
ระดับชั้นความสามารถของกลุ่มเป้าหมาย	4.	1	1	1
ประสบการณ์ในการทำงานของกลุ่มเป้าหมาย	5.	1	1	1
<b>ตอนที่ 2 การพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ</b>				
นโยบายการสนับสนุนการพัฒนาสมรรถนะ	6.	1	1	1
วิธีการพัฒนาการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	7.	1	1	1
การนำไปใช้ (แลกเปลี่ยน และถ่ายทอดความรู้ที่ได้จากสมรรถนะ)	8.	1	1	1
เครื่องมือ/สื่อช่วยในการพัฒนา	9.	1	1	1
วัฒนธรรมองค์กร	10.	1	1	0
บทบาททางสังคมของสมาชิก	11.	1	1	0
ปัจจัยสู่ความสำเร็จของการพัฒนา	12.	1	1	1
	13.	1	1	0
ระดับความเชี่ยวชาญ	14.	1	1	1
	15.	1	1	1
ปัญหาในการพัฒนาสมรรถนะฯ	16.	1	1	1
<b>รวม</b>		16	16	13
$\Sigma R = 2.8125, N = 3,$ $IOC = \frac{2.8125}{3} = 0.9375$		16/16 = 1	16/16 = 1	13/16 = 0.8125

**แบบประเมินเพื่อรับรองรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม  
เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน**

**คำชี้แจง**

1. การประเมินและรับรองความเหมาะสมของรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน ประกอบด้วย ประเด็นการพิจารณาดังนี้ หลักการ วัตถุประสงค์ องค์ประกอบ ขั้นตอน วิธีการนำไปใช้ และเงื่อนไขการนำไปใช้ โดยท่านสามารถพิจารณารายละเอียดต่างๆ ได้จากเอกสารที่แนบมาพร้อมกัน

2. แบบประเมินเพื่อรับรองฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินและรับรองความเหมาะสมของรูปแบบฯ หลังจากได้ทำการทดลองใช้มาเรียบร้อยแล้ว โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

**ตอนที่ 1** ข้อมูลของผู้ประเมินและรับรอง

**ตอนที่ 2** แบบประเมินความเหมาะสมของรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน

**ตอนที่ 3** แบบรับรองรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน

**ตอนที่ 1** ข้อมูลของผู้ประเมินและรับรอง

ชื่อ-นามสกุล ..... ตำแหน่งปัจจุบัน .....

**ตอนที่ 2** แบบประเมินความเหมาะสมของรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนน ตามความคิดเห็นของท่าน และแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ค่าคะแนน

ความหมาย

- |    |   |
|----|---|
| +1 | เมื่อแน่ใจว่ารายการประเมินนั้นมีความเหมาะสมและใช้ได้    |
| 0  | เมื่อไม่แน่ใจว่ารายการประเมินนั้นมีความเหมาะสมและใช้ได้ |
| -1 | เมื่อรายการประเมินนั้นไม่มีความเหมาะสมและใช้ได้         |

ประเด็นการพิจารณา	ความเหมาะสม		
	+1	0	-1
<p><b>1. วัตถุประสงค์ของรูปแบบฯ</b></p> <p>(1) เพื่อให้ข้าราชการพลเรือนสร้างและพัฒนารายการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานของตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และช่วยให้ข้าราชการพลเรือนมีสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพในการปฏิบัติงาน และเป็นประโยชน์ต่อการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น</p> <p>(2) เพื่อให้หน่วยงานรัฐมีแนวทาง หลักการ องค์ประกอบ ขั้นตอน วิธีการนำไปใช้พัฒนาสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือนให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ</p>			
<p>ข้อเสนอแนะ .....</p> <p>.....</p>			

ประเด็นการพิจารณา	ความเหมาะสม		
	+1	0	-1
<p><b>2. องค์ประกอบของรูปแบบฯ</b></p> <p>(1) บุคลากร : บุคลากรที่มีบทบาทในการจัดการความรู้ ช่วยในการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมตามกระบวนการ ในรูปแบบฯ นี้แบ่งบุคลากรออกเป็น 2 กลุ่ม คือ สมาชิก และ ผู้สอน โดยมีการกำหนดบทบาทแตกต่างกัน</p> <p>(2) กระบวนการ : วิธีการดำเนินการหรือกิจกรรมจัดการความรู้ที่เป็นลำดับขั้นตอนเชื่อมโยงสัมพันธ์กันเพื่อทำให้เกิดการเรียนรู้ เกิดการปรับปรุง มีการไหลเวียนความรู้ที่เอื้อให้เกิดความสำเร็จในงานยิ่งขึ้น และนำไปสู่ผลงานตามเป้าหมาย ได้แก่ กระบวนการจัดการความรู้ กระบวนการการสร้างและถ่ายทอดความรู้ และกระบวนการการสร้างแรงจูงใจในการจัดการความรู้</p> <p>(3) เทคโนโลยี : เครื่องมือเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของความรู้ในองค์กรให้เป็นความรู้ที่เกิดประโยชน์ต่อบุคลากรตามรูปแบบที่บุคลากรต้องการ ได้แก่ เทคโนโลยีด้านการติดต่อสื่อสาร เทคโนโลยีสนับสนุนการทำงานร่วมกัน และเทคโนโลยีสำหรับการจัดเก็บ เทคโนโลยีแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ เทคโนโลยีเป็นสื่อที่ใช้ในการสื่อสารความรู้ และเทคโนโลยีในการจัดการเนื้อหาที่จะนำไปใช้ เป็นวิธีการแก้ปัญหา</p> <p>(4) เครือข่าย : รูปแบบการประสานงานของบุคคล กลุ่มหรือองค์กรที่มีแหล่งทรัพยากรเป็นของตนเอง มีเป้าหมาย มีวิธีการทำงาน และมีกลุ่มเป้าหมายของตนเอง หรือการรวมตัวของเครือข่ายขนาดเล็กที่มีปฏิสัมพันธ์และแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน เครือข่ายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้</p> <p>(5) วัฒนธรรมชุมชนมืออาชีพ : สภาพแวดล้อม วัฒนธรรมด้านความรู้ในการสร้างแรงจูงใจ ความไว้วางใจ และความรู้สึกร่วมกัน เพื่อสร้างเป้าหมายและความสนใจร่วมกันในการสนับสนุนพื้นฐานของความรู้ให้บุคลากรแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน</p>			
ข้อเสนอแนะ .....			
.....			
.....			
.....			
.....			
ประเด็นการพิจารณา	ความเหมาะสม		
	+1	0	-1
<p><b>3. ขั้นตอนของรูปแบบฯ</b></p> <p>โมดูลที่ 1 ปฐมนิเทศ (Orientation)</p> <p>การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือในการนำข้อมูลและความรู้มาใช้ปฏิบัติงาน เน้นการทำความเข้าใจถึงวิธีการนำความรู้โดยนัยมาใช้ปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งที่ควรนำมาฝึกฝน เพื่อเป็นทักษะเบื้องต้นของการพัฒนาการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ</p>			
<p>โมดูลที่ 2 การฝึกเชิงปฏิบัติการ (Workshop)</p> <p>สื่อสังคมจึงเป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารในกลุ่มสมาชิกที่สนับสนุนการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน การฝึกทักษะการใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารด้วยสื่อสังคมจึงมีความจำเป็นเพื่อสร้างเครือข่ายออนไลน์ระหว่างสมาชิก</p>			



ประเด็นการพิจารณา	ความเหมาะสม		
	+1	0	-1
<b>4. วิธีการนำรูปแบบฯ ไปใช้</b>			
1. การเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นการแปลงความรู้โดยนัยให้เป็นความรู้ที่ชัดแจ้งที่แสดงถึงขั้นตอนการปฏิบัติงาน เมื่อพัฒนาการเขียนไปจนถึงระดับหนึ่งก็จะสามารถสังเคราะห์ความรู้ด้วยการสะท้อนคิดระหว่างสมาชิกสร้างเป็นองค์ความรู้ใหม่			
2. กิจกรรมในการพัฒนาตามรูปแบบนี้ได้สร้างการสะท้อนกลับความคิดของสมาชิก โดยจำลองสถานการณ์ในการทำงานโดยใช้ขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นสื่อกลางในการทำความเข้าใจระหว่างกัน และสะท้อนคิดให้สมาชิกได้หยุดคิดและทบทวนความรู้ ปัญหา และเหตุการณ์ที่เคยเกิดขึ้น			
3. ใบบางเป็นส่วนประกอบ การออกแบบใบบางให้สมาชิกได้สะท้อนคิดขั้นตอนการปฏิบัติงานอีกชั้นหนึ่ง และช่วยให้สมาชิกได้วิเคราะห์ สังเคราะห์ และประมวลผลความคิดออกมาเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงานได้			
4. ผู้สอนมีบทบาทเป็นทั้งภัณฑารักษ์และผู้ดูแล เป็นผู้เชี่ยวชาญที่จะชี้ช่องว่างระหว่างความรู้ วางเงื่อนไขให้สมาชิกเกิดการเรียนรู้ จัดองค์ประกอบของแหล่งสนับสนุนที่สำคัญ และช่วยอำนวยความสะดวกให้สมาชิกได้เข้าถึงแหล่งข้อมูลหรือโอกาสในการเรียนรู้			
5. การตั้งคำถามในการสะท้อนคิดให้กับสมาชิก ประกอบด้วย (1) เป็นคำถามที่ทำให้สมาชิกได้ทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงานของตนเอง (2) เป็นคำถามที่ทำให้สมาชิกแสดงให้เห็นถึงรายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน (3) เป็นคำถามที่ทำให้สมาชิกได้แสดงให้เห็นผู้เล่นที่เข้ามาเกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนและบทบาทที่ผู้เล่นนั้น (4) เป็นคำถามที่แสดงให้เห็นถึงความขัดแย้งหรือความเชื่อมโยงระหว่างขั้นตอนการปฏิบัติงาน			
6. พิจารณาการจัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ในกรณีสมาชิกที่เข้าร่วมกิจกรรมมีความแตกต่างกันมากหรือมาจากหลากหลายหน่วยงาน เนื่องจากการจัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เป็นเครื่องมือที่ผู้จัดกิจกรรมควรนำมาใช้เพื่อละลายพฤติกรรมและสร้างความคุ้นเคยให้เกิดขึ้นระหว่างสมาชิกที่มีความหลากหลาย			
7. การกำหนดจำนวนสมาชิกกลุ่มในกิจกรรมการพัฒนาต้องคำนึงถึงขนาดของกลุ่ม การสร้างปฏิสัมพันธ์ และการแพร่ขยายความรู้ความเชี่ยวชาญออกไปจากภายในกลุ่มไปสู่ภายนอกกลุ่ม			
8. การพัฒนาสามารถนำมาใช้กับสมาชิกที่มาจากหลากหลายหน่วยงานได้ เนื่องจากการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานจะใช้สัญลักษณ์เป็นภาษาสากลที่ใช้สำหรับอธิบายขั้นตอนและวิธีการในการปฏิบัติงานที่ละขั้นตอน			
9. การกำหนดระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมควรให้เวลาในการสังเกตพฤติกรรมของสมาชิกทั้งรายบุคคลและกลุ่มว่ามีพลวัตการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง จึงสามารถตัดสินใจดำเนินกิจกรรมการพัฒนาในขั้นตอนต่อไปได้			
10. รูปแบบฯ นี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มระดับความเชี่ยวชาญ จากความเชี่ยวชาญระดับที่ 3 ไปสู่ระดับที่ 4 โดยกำหนดบทบาทให้สมาชิกที่มีความเชี่ยวชาญระดับที่ 3 ทำหน้าที่เป็นผู้สอนการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานให้กับสมาชิกอื่นทั้งแบบจับคู่ กลุ่มย่อย และกลุ่มใหญ่			
ข้อเสนอแนะ .....			
.....			
.....			
.....			
.....			





**ตอนที่ 3** แบบรับรองรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสังคม  
 เชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ตามความคิดเห็นของท่าน

เมื่อท่านได้ศึกษารายละเอียดของรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริม  
 สมรรถนะการสังคมเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน จนครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว โดยภาพรวมท่านมีความคิดเห็นว่า

- ดีมาก  
 ดี  
 พอใช้  
 ควรปรับปรุง

โปรดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อรูปแบบฯ .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ..... ผู้ประเมินและรับรอง

(.....)

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ.....

CHULALONGKORN UNIVERSITY

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งที่กรุณาประเมินและรับรอง  
 อีกทั้งให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์กับการวิจัยครั้งนี้

สุภาพร สรสิทธิ์รัตน์

ผู้วิจัย

ชื่อ ..... สังกัด .....

### แบบประเมินสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

**คำชี้แจง** โปรดเลือกตอบโดยใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในช่องว่างที่ตรงกับท่าน

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

- ชาย  หญิง

2. อายุ

- ต่ำกว่า 29 ปี  30-39 ปี  
 40-49 ปี  50-60 ปี

3. วุฒิการศึกษา

- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  อนุปริญญา/ปวส.  
ปริญญาตรี ปริญญาโท  สูงกว่าปริญญาโท

4. สถานภาพ

- โสด  สมรส  อื่นๆ โปรดระบุ .....

5. ตำแหน่งที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน

- ประเภททั่วไป ระดับชำนาญงาน (ขง. O2)  
 ประเภททั่วไป ระดับอาวุโส (อว. O3)  
 ประเภทวิชาการ ระดับปฏิบัติการ (ปก. K1)  
 ประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการ (ขก. K2)

6. ระยะเวลาในการรับราชการ

- 1-5 ปี  6-10 ปี  
 11-15 ปี  16-20 ปี  
 21-25 ปี  มากกว่า 25 ปี

**ตอนที่ 2** สมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

**คำชี้แจง** โปรดเลือกตอบโดยใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในช่องว่างที่ตรงกับท่าน ซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณาดังต่อไปนี้

5	(มากกว่า 80%)	หมายถึง	ข้อความตรงกับท่านมากที่สุด
4	(61-80%)	หมายถึง	ข้อความตรงกับท่านมาก
3	(41-60%)	หมายถึง	ข้อความตรงกับท่านปานกลาง
2	(21-40%)	หมายถึง	ข้อความตรงกับท่านน้อย
1	(น้อยกว่า 20%)	หมายถึง	ข้อความตรงกับท่านน้อยที่สุด

ข้อความ	ระดับการประเมิน				
	1 (<20%)	2 (21-40%)	3 (41-60%)	4 (61-80%)	5 (>80%)
1. ท่านคิดว่าหาองค์ความรู้ และเทคโนโลยีใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของ ของ					

ข้อความคำถาม	ระดับการประเมิน				
	1 (<20%)	2 (21-40%)	3 (41-60%)	4 (61-80%)	5 (>80%)
2. ท่านแสวงหาความรู้จากการเข้าร่วมฟังสัมมนา การประชุม วิชาการ การเข้าฝึกอบรม					
3. ท่านรับรู้ถึงแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัย และวิทยาการที่เกี่ยวข้องกับงานของตนอย่างต่อเนื่อง					
4. ท่านเข้าใจประเด็นหลักๆ และนัยสำคัญของความรู้นั้น และผลกระทบของวิทยาการต่างๆ อย่างลึกซึ้ง					
5. ท่านค้นหาสาเหตุของปัญหา และมีความพยายามที่จะตรวจสอบปัญหาด้วยวิธีการหลายอย่าง					
6. ท่านสังสมประสบการณ์ต่างๆ เพื่อนำมาสร้างเป็นความรู้ใหม่					
7. ท่านติดตามแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัยและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างต่อเนื่อง					
8. ท่านแสวงหาความรู้ด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ					
9. ท่านนำข้อเท็จจริงต่างๆ มาเชื่อมโยงกันเพื่อค้นหาวิธีการแก้ปัญหาได้					
10. ท่านสามารถวิเคราะห์จนมองเห็นความสัมพันธ์ของปัญหาในการทำงานได้					
11. ท่านค้นหาข้อสรุปและหาหลักฐานอ้างอิง จนมองเห็นภาพรวมของปัญหา					
12. ท่านนำความรู้ที่ได้มาสร้างเป็นภาพรวมเพื่อวางแผนในการทำงานได้					
13. ท่านรอบรู้เท่าทันเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน และเรื่องที่เกี่ยวข้องหรืออาจมีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตน					
14. ท่านสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น					
15. ท่านนำประสบการณ์เกี่ยวกับเรื่องต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในงาน					
16. ท่านทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน					
17. ท่านปรับขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เป็นประโยชน์กับการทำงานได้					
18. ท่านสามารถปรับวิธีการความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ตามสถานการณ์ปัญหาที่เผชิญได้					
19. ท่านให้คำแนะนำเพื่อแก้ปัญหาในการทำงานได้					
20. ท่านสอนงานและให้คำปรึกษาในเรื่องที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้					

ข้อความคำถาม	ระดับการประเมิน				
	1 (<20%)	2 (21-40%)	3 (41-60%)	4 (61-80%)	5 (>80%)
21. ท่านสามารถนำองค์ความรู้เดิม นโยบายและแผนงานที่ได้รับมา ปฏิบัติงานได้					
22. ท่านเล็งเห็นประโยชน์ความสำคัญขององค์ความรู้ เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่จะส่งผลกระทบต่องานของตนในอนาคต					
23. ท่านเล็งเห็นภาพรวมและผลลัพธ์ตามวิธีการแก้ปัญหาที่เลือกใช้ได้					
24. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้					
25. ท่านสนใจความรู้ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ					
26. ท่านมีความกระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้					
27. ท่านเสนอความคิดใหม่ๆ ในการแก้ปัญหาในการทำงาน					
28. ท่านคิดถึงความเป็นไปได้ก่อนนำความรู้ใหม่ๆ ไปใช้ในการทำงาน					
29. ท่านเรียนรู้ที่จะปรับแผนงานตามสถานการณ์ปัญหา					
30. ท่านรับรู้ศักยภาพในการทำงานของตนเอง					

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ตอบแบบประเมินทุกท่านที่ให้ข้อมูลเพื่อนำไปพัฒนาในการวิจัยต่อไป

### แบบประเมินการสะท้อนกลับการปฏิบัติงานของตนเอง

#### คำชี้แจง

เครื่องมือสำหรับผู้สอนที่บันทึกคะแนนผลการสะท้อนกลับการปฏิบัติงานของสมาชิกในแต่ละโมดูล

สมาชิก	คะแนน					หมายเหตุ
	ครั้งที่ 1 (โมดูลที่3)	ครั้งที่ 2 (โมดูลที่4)	ครั้งที่ 3 (โมดูลที่5)	ครั้งที่ 4 (โมดูลที่6.1)	ค่าเฉลี่ย	
A1						
A2						
A3						
A4						
A5						
A6						
A7						
A8						
A9						
A10						
A11						
A12						
A13						
A14						
A15						
A16						

#### เกณฑ์การประเมินการสะท้อนกลับการปฏิบัติงานของตนเอง

เกณฑ์	คะแนน
• สามารถระบุสาระสำคัญจากการปฏิบัติงานได้ถูกต้องละเอียด ครบถ้วน ชัดเจน ตรงประเด็น	1
• สามารถจำแนกข้อเท็จจริง และสรุปเป็นมโนทัศน์ของการปฏิบัติงานได้	2
• สามารถอธิบายสาเหตุของปัญหาจากการปฏิบัติงานได้ถูกต้องละเอียด ครบถ้วน ชัดเจน ตรงประเด็น	3
• สามารถสรุปวิธีการนำเสนอทางเลือกในการแก้ไขสถานการณ์ปัญหา และกรองข้อเท็จจริงออกมานำเสนอได้	4
• สามารถยกตัวอย่างและให้เหตุผลมาสนับสนุนในแนวทางการแก้ปัญหาประกอบได้	5
• แสดงการตัดสินใจเลือกวิธีการที่เป็นไปได้และสมเหตุผล	6
• สามารถบอกวิธีการปฏิบัติงานเพิ่มเติมที่เป็นไปได้ หรือทางเลือกอื่นที่สมเหตุผล	7
• สามารถระบุประโยชน์ที่ได้จากการแก้ปัญหา และประโยชน์จากกรนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้	8
• สามารถประเมินถึงแนวทางที่เป็นไปได้ในการนำไปใช้ให้เกิดผลดีที่สุด	9
• สามารถวิเคราะห์หรือบูรณาการ หรือเชื่อมโยงปัจจัยและมุมมองความคิดที่แตกต่างเข้าด้วยกัน	10

เกณฑ์การประเมินการสะท้อนกลับการปฏิบัติงานของตนเอง ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเกณฑ์การประเมินการสะท้อนกลับการปฏิบัติงานของตนเอง ดัดแปลงมาจาก Kember et al (2000), Merzirow (1991) Lueng (2003) และเขาวนารถ โปธิ์มี (2553)

แบบบันทึกพฤติกรรมการใช้สื่อสังคม

ผู้เข้าร่วม กิจกรรม	ข้อความที่เผยแพร่เนื้อหา [A]		ข้อความที่เกี่ยวข้องกับการ เรียนรู้ร่วมกันหรือการตัดสินใจ ร่วมกัน [B]		ข้อความรวมทั้งหมด [C]	
	จำนวน	ร้อยละ (%)	จำนวน	ร้อยละ (%)	จำนวน	ร้อยละ (%)
A1						
A2						
A3						
A4						
A5						
A6						
A7						
A8						
A9						
A10						
A11						
A12						
A13						
A14						
A15						
A16						
รวมทั้งหมด						

แบบบันทึกพฤติกรรมการใช้สื่อสังคม เป็นแบบวัดปฏิสัมพันธ์ของผู้เข้าร่วมกิจกรรมในเครือข่ายชุมชนมืออาชีพ ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบบันทึกพฤติกรรมการใช้สื่อสังคม ดัดแปลงมาจาก Henri (1992), Gunawarden et al. (1997), Bocconi et al. (2000), Ho (2004) ประกอบด้วย จำนวนของข้อความรวมทั้งหมด (C) จำนวนข้อความที่เผยแพร่เนื้อหาในเครือข่ายชุมชนมืออาชีพ (A) จำนวนข้อความที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ร่วมกันหรือการตัดสินใจร่วมกันในเครือข่ายชุมชนมืออาชีพ (B) สามารถวัดการมีส่วนร่วมในสื่อสังคมของสมาชิกแต่ละคนได้ตามสูตร  $P = 3A + 1.5B + 0.5C$

ค่าความเชื่อมั่นของเกณฑ์การประเมินสะท้อนกลับการปฏิบัติงานของตนเอง

NO	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	P
1	8	8	10	26
2	7	7	9	23
3	8	7	9	24
K	23	22	28	73 (T)

SSs	SSi	SSt
601	200.3	1797
5329	592.1	599
	-392	5329
		592.1
		6.889
		-519
		MSs
		-196
		R <sub>tt</sub>
		0.847
SSe	120.1	Mse
		-30

ค่าความเชื่อมั่นของเกณฑ์การประเมินสะท้อนกลับเท่ากับ 84.7%

ค่าความเชื่อมั่นของเกณฑ์การประเมินคุณค่าของผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน

NO	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	P
1	2.67	2.83	3	8.5
2	2.33	2.83	3	8.16
3	2.83	2.83	3	8.66
K	7.83	8.49	9	25.32 (T)

SSs	SSi	SSt
71.59	23.864	214.4
641.1	71.234	71.46
	-47.369	641.1
		71.23
		0.229
		MSs
		-23.7
		R <sub>tt</sub>
		1.000
SSe	-1.698	Mse
		-0.42

ค่าความเชื่อมั่นของเกณฑ์การประเมินคุณค่าของผลงานการเรียนรู้ร่วมกันเท่ากับ 100%



ภาคผนวก ค

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย และหนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิและหนังสือขอความร่วมมือ  
ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY



ประชากรและกลุ่มตัวอย่างข้าราชการพลเรือนสามัญจำแนกตามประเภทตำแหน่งและระดับ  
ตำแหน่งประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558

(หน่วย : คน)

ประเภทตำแหน่ง	ระดับตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
บริหาร	สูง	579	0.15
	ต้น	522	0.14
อำนวยการ	สูง	3,725	0.99
	ต้น	2,140	0.57
วิชาการ	ทรงคุณวุฒิ	208	0.06
	เชี่ยวชาญ	3,304	0.88
	ชำนาญการพิเศษ	26,854	7.15
	ชำนาญการ	172,653	45.97
ทั่วไป	ปฏิบัติการ	60,916	16.22
	ทักษะพิเศษ	2	0.001
	อาวุโส	7,357	1.96
	ชำนาญงาน	76,675	20.42
	ปฏิบัติงาน	20,636	5.49
รวม		375,571	100.00

ที่มา: สำนักงาน ก.พ. (2559)

ระดับสมรรถนะหลักและสมรรถนะพื้นฐานที่จำเป็นจำแนกตามประเภทและระดับชั้นงานของ  
ข้าราชการพลเรือนสามัญ

ระดับ - ชั้นงาน	ระดับสมรรถนะหลัก (Core Competencies) สำหรับทุกกลุ่มงาน					ระดับสมรรถนะ ประจำกลุ่มงาน (Functional Competencies)	ระดับสมรรถนะสำหรับ ผู้บริหารระดับสูง (senior Executives Competencies)	ระดับสมรรถนะ สำหรับผู้เชี่ยวชาญ (K5)	ระดับสมรรถนะ ทางการบริหาร สำหรับ M1 & M2
	การมุ่ง ผลสัมฤทธิ์	บริการที่ดี	การสั่งสม ความ เชี่ยวชาญใน งานอาชีพ	จริยธรรม	ความร่วมมือ แรงจูงใจ				
S3	5	6	5	5	5		วิสัยทัศน์ การวางกลยุทธ์ ภาครัฐ ศักยภาพเพื่อนำการ ปรับเปลี่ยน การควบคุมตนเอง การให้อำนาจแก่ผู้อื่น	วิสัยทัศน์ การวางกล ยุทธ์ภาครัฐ ศักยภาพ เพื่อนำการ ปรับเปลี่ยน	
S2	5	6	5	5	5				
S1/K5	5	6	5	5	5	5		3	
M2/K4	4	5	4	4	4	4		2	M2 - ระดับ 2
M1/K3	3	4	3	3	3	3		1	M1 - ระดับ 1
K2	2	3	2	2	2	2			
K1/O3	1	2	1	1	1	1			
O2	1	2	1	1	1	1			
O1	1	1	1	1	1	0			

**การจำแนกหน่วยราชการของส่วนราชการฝ่ายพลเรือนระดับกระทรวง ทบวง กรมและหน่วยงาน  
ฐานะเทียบเท่าของกระทรวงตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551**

ส่วนราชการ	รายละเอียด
1. กระทรวงหรือเทียบเท่า จำนวน 19 กระทรวง, 1 สำนัก	สำนักนายกรัฐมนตรี, กระทรวงกลาโหม, กระทรวงการคลัง, กระทรวงการต่างประเทศ, กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, กระทรวงเกษตรและสหกรณ์, กระทรวงคมนาคม, กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, กระทรวงพลังงาน, กระทรวงพาณิชย์, กระทรวงมหาดไทย, กระทรวงยุติธรรม, กระทรวงแรงงาน, กระทรวงวัฒนธรรม, กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, กระทรวงศึกษาธิการ, กระทรวงสาธารณสุข, กระทรวงอุตสาหกรรม
2. องค์การตามรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2550 ประกอบด้วย ศาลและองค์กรตามรัฐธรรมนูญ จำนวน 11 หน่วยงาน	ศาลรัฐธรรมนูญ, ศาลยุติธรรม, ศาลปกครอง, ศาลทหาร (กรมพระธรรมนูญ), คณะกรรมการการเลือกตั้ง, ผู้ตรวจการแผ่นดิน, คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน, องค์กรอัยการ, คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ, สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
3. ส่วนราชการมีฐานะเป็นกรม อยู่ใน บังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี จำนวน 9 หน่วยงาน	สำนักราชเลขาธิการ, สำนักพระราชวัง, องคมนตรี, สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ, สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ, สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, ราชบัณฑิตยสถาน, สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
4. ส่วนราชการมีฐานะเป็นกรม อยู่ใน บังคับบัญชาของรัฐมนตรีว่าการกระทรวง ยุติธรรม จำนวน 2 หน่วยงาน	สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน, สำนักงานอัยการสูงสุด
5. ส่วนราชการไม่สังกัดสำนัก นายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือทบวง จำนวน 2 หน่วยงาน	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
6. ส่วนราชการรูปแบบเฉพาะ อยู่ในบังคับ บัญชาของนายกรัฐมนตรี จำนวน 2 หน่วยงาน	กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร (กอ.รมน.), ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต)
7. หน่วยงาน/โครงการอื่นๆ ประกอบด้วย หน่วยงานอิสระ จำนวน 10 หน่วยงาน องค์กรท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ และ หน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์, ธนาคารแห่งประเทศไทย, สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร, ศาลาว่าการเมืองพัทยา, กรมบัญชีกลาง, สำนักงานประมาณ, กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (กบข.), สถาบันพระปกเกล้า, การบินไทย

ที่มา: สำนักงาน ก.พ. (2559)

ที่ ศธ 0512.6(2791.10)/59-5257

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ถนนพญาไท กรุงเทพมหานคร 10330

กรกฎาคม 2559

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณรัฐกร ก้อนแก้ว

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ด้วย นางสาว สุภาพร สรสิทธิ์รัตน์ นิสิตหลักสูตรครุศาสตรศษุภบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา อยู่ระหว่างการดำเนินงานวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสังคมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.อรจริยณ ตะกั่วทุ่ง และอาจารย์ ดร.ธีรวดี ถังคุบุตร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้ นิสิตผู้วิจัยจะได้ประสานงานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ทรงคุณวุฒิดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป และขอขอบคุณมาในโอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.น่านนิตย์ สงคราม)

รักษาการแทนรองคณบดี

ปฏิบัติการแทนรักษาการแทนคณบดี

งานหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน ฝ่ายวิชาการ  
โทร. 0-2218-2565 ต่อ 6732

ที่ ศธ 0512.6(2791.10)/59-6336

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ถนนพญาไท กรุงเทพมหานคร 10330

1 พฤศจิกายน 2559

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ด้วย นางสาว สุภาพร สรสิทธิ์รัตน์ นิสิตหลักสูตรครุศาสตรศึกษบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา อยู่ระหว่างการดำเนินงานวิจัยวิทยานิพนธ์เรื่อง "การพัฒนาารูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนเมืองอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน" โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.อรุณรัตน์ ตะแก้วทุ่ง และอาจารย์ ดร.สิรวดี ถังคนุตร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้ นิสิตผู้วิจัยจะได้ประสานงานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ทรงคุณวุฒิดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป และขอขอบคุณมาในโอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุณรัตน์ ถังคนุตร)

รองคณบดี

ปฏิบัติการแทนคณบดี

งานหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน ฝ่ายวิชาการ

โทร. 0-2218-2565 ต่อ 6732

ที่ ศธ 0512.6(2791.10)/60- 0308

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ถนนพญาไท กรุงเทพมหานคร 10330

๑๐ มกราคม 2560

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.สาธิต วงศ์อนันต์นนท์

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ด้วย นางสาว สุภาพร สรสิทธิ์รัตน์ นิสิตหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา อยู่ระหว่างการดำเนินงานวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง และอาจารย์ ดร.ธีรวิดี ถึงคุณตร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในกรณีนี้จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้ นิสิตผู้วิจัยจะได้ประสานงานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ทรงคุณวุฒิดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป และขอขอบคุณมาในโอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยศวีร์ สายฟ้า)

รองคณบดี

ปฏิบัติการแทนคณบดี

งานหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน ฝ่ายวิชาการ  
โทร. 0-2218-2565 ต่อ 6732

ที่ ศร 0512.6(2791.10)/60- 0307

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ถนนพญาไท กรุงเทพมหานคร 10330

๒๖ มกราคม 2560

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิณี เพชรสว่าง

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ด้วย นางสาว สุภาพร สรสิทธิ์รัตน์ นิสิตหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา อยู่ระหว่างการดำเนินงานวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมื่ออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง และอาจารย์ ดร.ธีรวิดี ถังคนุต เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้ นิสิตผู้วิจัยจะได้ประสานงานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ทรงคุณวุฒิดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป และขอขอบคุณมาในโอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยศวีร์ สายฟ้า)

รองคณบดี

ปฏิบัติการแทนคณบดี

งานหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน ฝ่ายวิชาการ  
โทร. 0-2218-2565 ต่อ 6732



ที่ ศร 0512.6(2791.10)/60- 0306

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ถนนพญาไท กรุงเทพมหานคร 10330

๒๐ มกราคม 2560

เรื่อง ขอเชิญบุคลากรในสังกัดเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน คณบดีคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ด้วย นางสาว สุภาพร สรสิทธิ์รัตน์ นิสิตหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา อยู่ระหว่างการดำเนินงานวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนเมืองด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.อรจรรย์ ตะกั่วทุ่ง และอาจารย์ ดร.ธีรวดี ถังคุบุตร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้จึงขอเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปราโมทย์ พรหมจันทร์ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้ นิสิตผู้วิจัยจะได้ประสานงานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปราโมทย์ พรหมจันทร์ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป และขอขอบคุณมาในโอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยศวีร์ สายฟ้า)

รองคณบดี

ปฏิบัติการแทนคณบดี

งานหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน ฝ่ายวิชาการ  
โทร. 0-2218-2565 ต่อ 6732



## บันทึกข้อความ

ส่วนงาน งานหลักสูตรและการจัดการเรียนฯ ฝ่ายวิชาการ คณะครุศาสตร์ จุฬาฯ โทร.82565-97 ต่อ 6732  
 ที่ ศร 0512.6(2791.10)/60-0123 วันที่ ๑๐ มกราคม 2560  
 เรื่อง ขอเชิญบุคลากรในสังกัดเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน คณบดี คณะจิตวิทยา

ด้วย นางสาว สุภาพร สรสิทธิ์รัตน์ นิสิตหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา อยู่ระหว่างการดำเนินงานวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง และอาจารย์ ดร.ธีรวัตติ์ ถังคุบุตร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในกรณีนี้จึงขอเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐสุดา เต้พันธ์ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้ นิสิตผู้วิจัยจะได้ประสานงานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐสุดา เต้พันธ์ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป และขอขอบคุณมาในโอกาสนี้

*GM.*

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยศวีร์ สายฟ้า)  
 รองคณบดี



ที่ ศร 0512.6(2791.10)/60-0548

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ถนนพญาไท กรุงเทพมหานคร 10330

๗ กุมภาพันธ์ 2560

เรื่อง ขอเชิญบุคลากรในสังกัดเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน คณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยมหิดล

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ด้วย นางสาว สุภาพร สรสิทธิ์รัตน์ นิสิตหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา อยู่ระหว่างการดำเนินงานวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนเมืองอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.อรจริย์ณ ตะกั่วทุ่ง และอาจารย์ ดร.ธีรวัตติ์ ถังคุบุตร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในกรณีนี้จึงขอเชิญ ดร.ศุจิกา ศรีนันทกุล เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้ นิสิตผู้วิจัยจะได้ประสานงานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ ดร.ศุจิกา ศรีนันทกุล เป็นผู้ทรงคุณวุฒิดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป และขอขอบคุณมาในโอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยศวีร์ สายฟ้า)

รองคณบดี

ปฏิบัติการแทนคณบดี

งานหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน ฝ่ายวิชาการ  
โทร. 0-2218-2565 ต่อ 6732

ที่ ศธ 0512.6(2791.10)/60-0783

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ถนนพญาไท กรุงเทพมหานคร 10330

กุมภาพันธ์ 2560

เรื่อง ขอเชิญบุคลากรในสังกัดเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน หัวหน้าภาควิชาส่งเสริมและนิเทศศาสตร์เกษตร คณะเกษตร

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ด้วย นางสาว สุภาพร สรสิทธิ์รัตน์ นิสิตหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา อยู่ระหว่างการดำเนินงานวิจัยวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนเมืองอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสังเคราะห์ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.อรจรรย์ วัฒนศิริ และอาจารย์ ดร.ธีรชาติ ถังคุบุตร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้จึงขอเชิญ อาจารย์ ดร.พัชรชาติ ศรีบุญเรือง เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้ นิสิตผู้วิจัยจะได้ประสานงานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ อาจารย์ ดร.พัชรชาติ ศรีบุญเรือง เป็นผู้ทรงคุณวุฒิดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป และขอขอบคุณมาในโอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิศวีร์ สายฟ้า)

รองคณบดี

ปฏิบัติการแทนคณบดี

งานหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน ฝ่ายวิชาการ  
โทร. 0-2218-2565 ต่อ 6732



ที่ ศธ 0512.6(2791.10)/60-1764

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ถนนพญาไท กรุงเทพมหานคร 10330

เมษายน 2560

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.ณมน จีรังสุวรรณ

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ด้วย นางสาว สุภาพร สรสิทธิ์รัตน์ นิสิตหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา อยู่ระหว่างการดำเนินงานวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง และอาจารย์ ดร.ธีรวิทย์ ถึงบุตร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้ นิสิตผู้วิจัยจะได้ประสานงานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ทรงคุณวุฒิดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป และขอขอบคุณมาในโอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยศวีร์ สายฟ้า)

รองคณบดี

ปฏิบัติการแทนคณบดี

งานหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน ฝ่ายวิชาการ  
โทร. 0-2218-2565 ต่อ 6732



ที่ ศธ 0512.6(2791.10)/60-1765

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ถนนพญาไท กรุงเทพมหานคร 10330

เมษายน 2560

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.สุกรี รอดโพธิ์ทอง

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ด้วย นางสาว สุภาพร สรสิทธิ์รัตน์ นิสิตหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา อยู่ระหว่างการดำเนินงานวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.อรจริย ฌ ตะกั่วทุ่ง และอาจารย์ ดร.ธีรวิดี ถึงบุตร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้ นิสิตผู้วิจัยจะได้ประสานงานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ทรงคุณวุฒิดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป และขอขอบคุณมาในโอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยศวีร์ สายฟ้า)

รองคณบดี

ปฏิบัติการแทนคณบดี

งานหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน ฝ่ายวิชาการ  
โทร. 0-2218-2565 ต่อ 6732



ที่ ศธ 0512.6(2791.10)/60-1761

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ถนนพญาไท กรุงเทพมหานคร 10330

เมษายน 2560

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.จิรัชณา วิเชียรปัญญา

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ด้วย นางสาว สุภาพร สรสิทธิ์รัตน์ นิสิตหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา อยู่ระหว่างการดำเนินงานวิจัยวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง และอาจารย์ ดร.ธีรวิทย์ ถึงบุตร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้ นิสิตผู้วิจัยจะได้ประสานงานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ทรงคุณวุฒิดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป และขอขอบคุณมาในโอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรัวีร์ สายฟ้า)

รองคณบดี

ปฏิบัติการแทนคณบดี

งานหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน ฝ่ายวิชาการ  
โทร. 0-2218-2565 ต่อ 6732

กรมโรงงานอุตสาหกรรม
23617
เลขที่ ๒๘ ก.ย. ๒๕๕๕
วันที่ 14.43
เวลา



ที่ ศร 0512.6(2791.10)/59- 6207

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ถนนพญาไท กรุงเทพมหานคร 10330

๒๖ กันยายน ๒๕๕๕

สำนักส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน
รับที่ ๑๒๕๕
วันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๕๕
เวลา ๑๐.๑๖ น.

เรื่อง ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลวิจัย

เรียน อธิบดีกรมโรงงานอุตสาหกรรม

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ด้วย นางสาว สุภาพร สรสิทธิ์รัตน์ นิสิตหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา อยู่ระหว่างการดำเนินงานวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนเมืองอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.อรจรรย์ ตะกั่วทุ่ง และอาจารย์ ดร.ธีรวิทย์ ถึงบุตร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม กับข้าราชการพลเรือนในหน่วยงานของท่าน ทั้งนี้ นิสิตผู้วิจัยจะได้ประสานงานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้นิสิตได้ทำการเก็บข้อมูลวิจัยดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป และขอขอบคุณมาในโอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เนาวนิตย์ สงคราม)

รักษาการแทนรองคณบดี

ปฏิบัติการแทนรักษาการแทนคณบดี

จ. 3  
- นพ. ๒๖/๙๖๓  
๐๐-๒  
๒๙ ก.ย. ๕๕

(นายเดชา พิมพิสุทธิ์)

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน  
งานหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน ฝ่ายวิชาการ  
โทร. 0-2218-2565-97 ต่อ 6732

๕๕๕  
นพ. ๒๖/๙๖๓  
๐๐-๒  
๒๙ ก.ย. ๕๕

(นายอภิจัน ไซติกเสถียร)

รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน  
อธิบดีกรมโรงงานอุตสาหกรรม

ในนาม อธิบดีกรม/คุณหญิง  
ปองรัตน์ นพ. พิศมัย/รองอธิบดี  
รองอธิบดี กรมโรงงาน  
Abhisit Dejan

๕๕/๑๒





ที่ รง ๐๕๐๗/ ๕๕๑๒

ถึง คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตามที่ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีหนังสือ ที่ ศธ ๐๕๑๒.๖(๒๗๙๑.๑๐)/๕๙-๖๒๑๓ ลงวันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๕๙ ขอความอนุเคราะห์กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานอนุญาตให้นางสาวสุภาพร สรสิทธิ์รัตน์ นิสิตหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีและการสื่อสารการศึกษา ภาควิชาเทคโนโลยีและการสื่อสารการศึกษา เก็บข้อมูลวิจัยเพื่อดำเนินงานวิจัยวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสังคมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน” โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามเพื่อการพัฒนาสมรรถนะการสังคมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือนระดับ ๕ - ๗ จำนวน ๑๖ ชุด นั้น

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ขอส่งแบบสอบถามเพื่อการพัฒนาสมรรถนะการสังคมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือนระดับ ๕ - ๗ จำนวน ๑๖ ชุด ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้



กองการเจ้าหน้าที่

โทรศัพท์ ๐ ๒๒๔๖ ๓๕๔๑

โทรสาร ๐ ๒๒๔๖ ๓๔๗๕

หมายเหตุ : กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้ส่งแบบสอบถาม จำนวน ๑๖ ชุดให้นางสาวสุภาพร สรสิทธิ์รัตน์  
เรียบร้อยแล้ว



ที่ ศธ 0512.6(2791.10)/59-๕ 193

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ถนนพญาไท กรุงเทพมหานคร 10330

๓๐ กันยายน 2559

เรื่อง ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลวิจัย

เรียน ปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ด้วย นางสาว สุภาพร สรสิทธิ์รัตน์ นิสิตหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา อยู่ระหว่างการดำเนินงานวิจัยวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง และอาจารย์ ดร.ธีรวิดี ถังคุบุตร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม กับข้าราชการพลเรือนในหน่วยงานของท่าน ทั้งนี้ นิสิตผู้วิจัยจะได้ประสานงานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้นิสิตได้ทำการเก็บข้อมูลวิจัยดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป และขอขอบคุณมาในโอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.นาวนิตย์ สงคราม)

รักษาราชการแทนรองคณบดี

ปฏิบัติการแทนรักษาราชการแทนคณบดี

งานหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน ฝ่ายวิชาการ  
โทร. 0-2218-2565-97 ต่อ 6732

เลขที่รับ	382
วันที่	3 ต.ก. 2559
เวลา	12.03

ใบปลิว (นางทรงพร)	
เลขที่รับ	382
วันที่	3 ต.ก. 2559
เวลา	15.40 น.

ชื่อ	ปดท.
------	------





ที่ กค ๐๗๒๑/บพ/๗๒๘๘

สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมสรรพากร  
๙๐ ซอยพหลโยธิน ๗ ถนนพหลโยธิน  
แขวงสามเสนใน เขตพญาไท  
กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

เรื่อง ส่งคืนแบบสอบถามเพื่อสำรวจ สภาพ ปัญหาและความต้องการ การพัฒนาสมรรถนะการสั่งสม  
ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน สำหรับข้าราชการอำนวยการชั้นต้น (ระดับ ๗-๘)

เรียน คณบดีคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อ้างถึง หนังสือคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ ศธ ๐๕๑๒.๖ (๒๗๙๓.๑๐)/๕๙-๗๐๕๕ ลงวันที่  
๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามฯ จำนวน ๓ ชุด

ตามหนังสือที่อ้างถึงคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้ขอความร่วมมือในการ  
เก็บข้อมูลวิจัยของนางสาวสุภาพร สรสิทธิ์รัตน์ นิสิตหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีและ  
สื่อสารการศึกษา ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ซึ่งอยู่ระหว่างการดำเนินงานวิทยานิพนธ์ เรื่อง  
“การพัฒนาแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนเมืองอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสม  
ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน” พร้อมทั้งส่งแบบสอบถามเพื่อสำรวจ สภาพ ปัญหาและความต้องการ  
การพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการพลเรือน สำหรับข้าราชการอำนวยการ  
ชั้นต้น (ระดับ ๗-๘) จำนวน ๓ ชุด ตามที่แจ้งแล้ว นั้น

สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมสรรพากร ขอเรียนว่า ข้าราชการอำนวยการชั้นต้น (ระดับ ๗-๘)  
ได้ดำเนินการตอบแบบสอบถามฯ ดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว จึงขอส่งคืนแบบสอบถามฯ มาเพื่อดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นางอุษณีย์ เผ่าประเสริฐ)

นักทรัพยากรบุคคลเชี่ยวชาญ ปฏิบัติราชการแทน  
ผู้อำนวยการสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล

ส่วนบริหารงานทั่วไป  
โทร. ๐๒-๒๗๒-๘๕๒๐  
โทรสาร ๐๒-๖๑๗-๓๕๑๕



ที่ ศธ 0512.6(2791.10)/60-1230

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ถนนพญาไท กรุงเทพมหานคร 10330

10 มีนาคม 2560

เรื่อง ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลวิจัยและทดลองใช้เครื่องมือ

เรียน ผู้อำนวยการกองสุศึกษา กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ด้วย นางสาว สุภาพร สรสิทธิ์รัตน์ นิสิตหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา อยู่ระหว่างการดำเนินงานวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.อรจรีย์ณ ตะกั่วทุ่ง และอาจารย์ ดร.ธีรวัตติ์ ถึงบุตร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลวิจัยและทดลองใช้เครื่องมือกับข้าราชการพลเรือนในหน่วยงานของท่าน ทั้งนี้ นิสิตผู้วิจัยจะได้ประสานงานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้นิสิตได้เก็บข้อมูลวิจัยและทดลองใช้เครื่องมือดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป และขอขอบคุณมาในโอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยศวีร์ สายฟ้า)

รองคณบดี

ปฏิบัติการแทนคณบดี

งานหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน ฝ่ายวิชาการ  
โทร. 0-2218-2565 ต่อ 6732

## ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวสุภาพร สรสิทธิ์รัตน์ เกิดเมื่อ 2 มิถุนายน 2516 เมื่อปีการศึกษา 2538 สำเร็จ การศึกษาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และปีการศึกษา 2550 สำเร็จการศึกษาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาโสตทัศนศึกษา ภาควิชาหลักสูตร การสอนและเทคโนโลยีการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่อมาปีการศึกษา 2554 เข้าศึกษาต่อในหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะครุ ศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย "ทุน 90 ปี จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย"

ตำแหน่งงานปัจจุบัน ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงานวิชาการ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต

