

บทความที่ :

Articles:

3



ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จของการบริหารจัดการระบบ
ดูแล และส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในจังหวัด
นครราชสีมา

Factors for the Achievement of the Geriatric's
Management System and Geriatric's Life Quality
Promotion in Nakhon Ratchasima

เดโช แสนภักดี* และ วัยุทธ์ จำรัสพันธุ์*

Deacho Saenpukdee* and Viyouth Chamruspanth*

* คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น [Faculty of
Humanities & Social Science, Khon Kaen University];
Corresponding author e-mail: deacho@cas.ac.th, viyucha@kku.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้ ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสำรวจ ค้นคว้า เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและสัมภาษณ์เชิงลึก จากผู้บริหาร แกนนำ ผู้ที่เป็นตัวแทนองค์กรเครือข่าย และผู้ปฏิบัติงานหลัก ทั้งองค์กรภาครัฐ ภาคท้องถิ่น และภาคชุมชน จำนวนรวม 26 คน ใช้วิธีการเลือกโดยยึดตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาเป็นหลัก จากนั้นทำการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงคุณภาพ โดยใช้แผนที่ความคิด ทำให้ได้มาซึ่งภาพรวม (Holistic Perspective) ของข้อมูล และสามารถจำแนกหมวดหมู่ให้เป็น “ภาพย่อย” (Categories) จนได้มาซึ่ง “ภาพโยง” ที่สามารถเข้าใจได้ถึงความสัมพันธ์กันของชุดข้อมูล จึงทำการพรรณนาสรุปความเข้าใจแบบอุปนัย ตามปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจริง และสังเคราะห์ข้อมูลเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จของการบริหารจัดการระบบดูแลและส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ จากนั้นนำปัจจัย ดังกล่าวนี้ เข้าสู่การประชุมร่วมกันของผู้แทนจากทุกเครือข่ายองค์กร จำนวน 2 รอบ เพื่อรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยใช้เทคนิคการระดมสมอง และบันทึกข้อมูลด้วยแผนที่ความคิด จึงได้สรุปข้อมูล ให้เป็นปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จของการบริหารจัดการระบบดูแล และส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ในจังหวัดนครราชสีมา ที่มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จของการบริหารจัดการระบบดูแลและส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ในจังหวัดนครราชสีมา ได้แก่ ภาวะผู้นำ เอกภาพในการทำงาน การสร้างแรงจูงใจ การทำงานเป็นทีม การจัดองค์กร การออกแบบเครือข่าย และการเสริมพลังเครือข่าย

คำสำคัญ: การบริหารจัดการระบบดูแล; คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ; จังหวัดนครราชสีมา

Abstract

This qualitative research was conducted in order to obtain information via an in-depth interview with 26 informants who were representatives responsible for the care of the elderly taking from both the private and public sectors. The informants were selected based on a specific random method. The qualitative data analysis was based on a mind-mapping system in order to see the connectivity of the data set based on the holistic and sub-sequencing categories. The conclusion relating to the factors for the successful care of the elderly was based on the implication technique before the conclusion drawn was discussed in a two-round meeting to obtain suggestions on concrete measures concerning geriatric care which would be applicable in the Nakhonratchasima context. It was observed that the factors for successful geriatric care management systems in Nakhonratchasima were based on: leadership, conformity of elderly working systems, motivation, teamwork, organization management, network planning, and network empowerment.

Keywords: Monitoring System Management; Elderly Life Quality; Nakhon Ratchasima

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงสำคัญประการหนึ่งที่กำลังเกิดขึ้นในหลายประเทศทั่วโลก คือ การมีผู้สูงอายุในจำนวนเพิ่มขึ้น แต่การเพิ่มขึ้นดังกล่าวอาจยังไม่ใช่วิกฤติ หากอัตราการเพิ่มนั้น ไม่ได้เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ดังเช่นที่เกิดกับประเทศไทย ซึ่งอาจกลายเป็นวิกฤติในไม่ช้านี้ โดย ประเทศไทยได้มีสถานะเป็น “สังคมสูงอายุ” หรือ “Aged Society” มาตั้งแต่ พ.ศ. 2548 ด้วยสัดส่วนผู้สูงอายุ 12 % ซึ่งสูงสุดในกลุ่มประเทศอาเซียน (ณัฐพงศ์ ทองภักดี, 2557) และเพิ่มขึ้นเป็น 14 % ใน พ.ศ. 2556 จนถึง พ.ศ. 2564 ประเทศไทยจะเข้าสู่ “สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์” หรือ Complete Aged Society ด้วยตัวเลข 20 % และเมื่อถึง พ.ศ. 2578 ตัวเลขนี้จะสูงถึง 30 % การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในระยะเวลาอันสั้นนี้ สามารถทำให้เกิดวิกฤติ ส่งผลกระทบต่อ รุนแรงต่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดี ของประชากรกลุ่มผู้สูงอายุ อีกทั้งเสถียรภาพทางด้านการคลังของประเทศที่ลดลงด้วย วิกฤติดังกล่าวนี้จึงเปรียบได้กับ “ระเบิดเวลา” ที่กำลังเดินไปอย่างต่อเนื่อง และเมื่อได้วิเคราะห์ถึงแนวทางในการดำเนินงานที่เกิดขึ้นมาในอดีต และที่ดำเนินอยู่ในปัจจุบันนี้ ก็พบได้ว่าการผูก หรือผูกบริการต่างๆ ที่จัดให้กับผู้สูงอายุ นั้น ไว้กับงานอื่น จึงขาดซึ่งความต่อเนื่อง และความเข้มแข็งของบริการ ภาครัฐจึงต้องมีการปรับวิธีคิด และเปลี่ยนวิธีการทำงานให้สามารถส่งมอบบริการที่ ตอบโจทย์ และแก้ปัญหาความต้องการของผู้สูงอายุได้อย่างเหมาะสม ด้วยการ ดำเนินงานในลักษณะเครือข่าย ที่รู้จักกันในชื่อ “การบริหารภาครัฐโดยเครือข่าย” ซึ่ง พบว่ามีการขยายวงของการนำไปใช้เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ จนอาจจะเรียกได้ว่า รูปแบบ ดังกล่าวนี้นี้จะเข้ามาแทนที่การบริหารแบบลำดับชั้น (Hierarchical) (สำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2548) เพราะเครือข่ายการทำงานจะช่วยให้เกิด “เจ้าภาพร่วม” ของทุกฝ่ายที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ช่วยพัฒนาความเข้มแข็งของชุมชน และ ท้องถิ่น แล้วขยายสู่การพัฒนาในระดับประเทศด้วยฐานที่มั่นคง ต่อไป แต่แนวคิด ดังกล่าวนี้นี้ ยังอยู่ในฐานะของ “กระแสรอง” และยังเป็นระยะเริ่มต้นเท่านั้น คำถามที่ เกิดขึ้นในตอนนี้ คือ จะมีวิธีการอย่างไร เพื่อให้บริการที่จะส่งมอบนั้น ได้ทำให้ผู้สูงอายุ มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เป็นมิติใหม่ให้สังคมได้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ที่จะนำการ เปลี่ยนแปลงมาสู่สังคม (Social Change) ให้เกิดขึ้นด้วย ภาครัฐจึงต้องให้ความสำคัญ และจริงจังในการทำหน้าที่เป็น “นักเรียนรูที่ดี” เพื่อเรียนรู้จากฝ่ายต่าง ๆ ที่มี

ประสบการณ์ ทั้งจากระดับชุมชน และระดับท้องถิ่น ด้วยทิศทางการพัฒนาจากล่างขึ้นสู่บนนี้ ท้องถิ่นก็มีศักยภาพที่สามารถนำส่วนกลางได้เช่นกัน

จากความสำคัญดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งเป็นจังหวัด ที่มีสัดส่วนประชากรผู้สูงอายุสูงสุดของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คือ 12.56 % และอยู่ในอันดับสองของประเทศ รองจากกรุงเทพมหานครฯ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2557) ที่สำคัญคือ เราจะได้เรียกจังหวัดนครราชสีมาว่าเป็น “สังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มรูปแบบ” ใน พ.ศ. 2563 ที่จะถึงนี้ ด้วยสัดส่วนผู้สูงอายุ 18.42 % (ลลิตยา กองคำ, 2556) โดยผู้วิจัยได้เลือกศึกษาในพื้นที่ระดับตำบล ซึ่งเป็นตำบลต้นแบบในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ที่มีผลการดำเนินงานโดดเด่นเป็นที่ประจักษ์ในสองพื้นที่ คือ ตำบลดอนชมพู อำเภอโนนสูง และเทศบาลตำบลรงกาใหญ่ อำเภอพิมาย เพื่อศึกษาปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ ของการบริหารจัดการระบบดูแล และส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ในจังหวัดนครราชสีมา โดยองค์ความรู้ใหม่นี้ มุ่งหวังให้สามารถนำไปปรับใช้ กับการดำเนินงานในระดับท้องถิ่นอื่น เพื่อการประสานทุนทางสังคมนี้ จะได้สร้างคุณค่าต่อสังคม (Public Values) ที่สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศได้อย่างเป็นรูปธรรม ให้ผู้สูงอายุได้มีคุณภาพชีวิตที่ดี สามารถรับมือได้ในเชิงรุกต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ได้อย่างมั่นคง และยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการศึกษาไว้ เพื่อศึกษาปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ ของการบริหารจัดการระบบดูแล และส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ในจังหวัดนครราชสีมา

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ มีพื้นที่หลักในระดับตำบล 2 พื้นที่ คือ ตำบลดอนชมพู อำเภอโนนสูง และเทศบาลตำบลรงกาใหญ่ อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีขั้นตอน ดังนี้

1. สืบค้น ค้นหา และเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารของหน่วยงาน หรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง พร้อมด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In – Dept Interview) จาก

ผู้บริหาร แกนนำ ผู้ที่เป็นตัวแทนองค์กรเครือข่าย และผู้ปฏิบัติงานหลัก ทั้งองค์กรภาครัฐ ภาคท้องถิ่น และภาคชุมชน จำนวนรวม 26 คน ใช้วิธีการเลือกโดยยึดตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาเป็นหลัก (Purposive Sampling)

2. วิเคราะห์เนื้อหาเชิงคุณภาพ (Content Analysis) โดยใช้แผนที่ความคิด (Mind Mapping) ทำให้ได้มาซึ่งภาพรวม (Holistic Perspective) ของข้อมูล และสามารถจำแนกหมวดหมู่ให้เป็น “ภาพแยก” และ “ภาพย่อย” (Categories) ตามลำดับ จนได้มาซึ่ง “ภาพโยง” ที่สามารถเข้าใจได้ถึงความสัมพันธ์กันของชุดข้อมูลทั้งในภาพกว้าง และภาพลึก จากนั้นทำการพรรณนาสรุปความเข้าใจแบบอุปนัย (Induction) ตามปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจริง และสังเคราะห์ข้อมูลเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จของการบริหารจัดการระบบดูแล และส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ในจังหวัดนครราชสีมา ที่พัฒนาขึ้นในเบื้องต้น โดยนำปัจจัยดังกล่าวนี้ เข้าสู่การประชุมร่วมกันของผู้แทนจากทุกเครือข่ายองค์กร เพื่อรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยใช้เทคนิคการระดมสมองเป็นเครื่องมือสำคัญ และบันทึกข้อมูลด้วยแผนที่ความคิด

3. นำปัจจัยที่ผ่านการปรับปรุงใหม่จากขั้นตอนที่ 2 นั้น เข้าเสนอต่อที่ประชุมฯ อีกครั้ง เพื่อขอรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม หลังจากนั้นจึงได้ทำการสรุปข้อมูล จากเวทีของการประชุมในรอบนี้ ให้เป็นปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จของการบริหารจัดการระบบดูแล และส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ในจังหวัดนครราชสีมา ที่มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอบเขตในการวิจัย

เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์หลักของการศึกษานั้น จึงมีขอบเขตในการศึกษาที่กำหนดไว้ ดังนี้

1. เนื้อหาหลักของการวิจัย จะเป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จของการบริหารจัดการระบบดูแล และส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ในจังหวัดนครราชสีมา

2. กลุ่มเป้าหมาย จะมุ่งศึกษาในกลุ่มของบุคคลผู้ที่เป็นตัวแทน แกนนำ ผู้ดำรงตำแหน่งบริหาร ผู้รับผิดชอบหลัก ผู้ปฏิบัติงานหลักขององค์กรต่างๆ ใน 3 ภาค

ส่วน พื้นที่จังหวัดนครราชสีมา ได้แก่ องค์กรในภาคส่วนของรัฐ องค์กรภาคท้องถิ่น และองค์กรภาคชุมชน จำนวน รวม 26 คน

3. พื้นที่ของการวิจัย ผู้วิจัยได้เลือกจังหวัดนครราชสีมา เป็นพื้นที่ในการวิจัย จากจำนวน 11 พื้นที่ต้นแบบ ใน เขต 10 อำเภอ ที่ได้ผ่านบทเรียนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้แก่ผู้สูงอายุมาแล้ว โดยเลือกพื้นที่ที่มีคะแนนการประเมินสูงสุดในเรื่อง ของระบบการดูแลระยะยาว ซึ่งผ่านเกณฑ์ในระดับดี หรือ Good Practice จำนวน 1 พื้นที่ ได้แก่ ต.ดอนชมพู อ.โนนสูง และอีกหนึ่งพื้นที่ ที่มีความโดดเด่นในการดำเนินงาน ของเครือข่ายองค์กรภาคชุมชน โดยชมรมผู้สูงอายุ ซึ่งได้ถูกประกาศให้เป็น 1 ใน 22 ชมรมผู้สูงอายุที่มีความเข้มแข็งระดับประเทศ ในปี พ.ศ. 2560 โดยสมาคมสภาผู้สูงอายุแห่งประเทศไทย) คือ ต.รังกาใหญ่ อ.พิมาย

4. ด้านระยะเวลา ผู้วิจัยวางแผนในการเข้าไปศึกษา ค้นหา และรวบรวม ข้อมูลจากพื้นที่การวิจัย ในช่วงระหว่างเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2560 – มิถุนายน พ.ศ. 2561

แนวคิด และทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จของการบริหารจัดการระบบดูแล และส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ในจังหวัดนครราชสีมา นั้น จึงได้นำแนวคิดเรื่องการบริหารเครือข่ายองค์กร มาเป็นแนวทางของการศึกษา ได้แก่ แนวคิดของ Robert Aggranoff และ Michael McGuire (2001) จาก 7 คำถามที่ท้าทายต่อการบริหารเครือข่าย คือ 1.แนวคิดในเรื่อง “POSDCoRB” หรือหน้าที่ของการบริหารนั้น จะมีวิธีนำมาประยุกต์ใช้กับการบริหารงานของเครือข่าย อย่างไร 2. การตัดสินใจที่ต้องใช้ความคิดเห็นจากคนหลายฝ่าย หรือการใช้กลุ่มตัดสินใจ (Group Decision) จะมีเทคนิค หรือวิธีการอย่างไร 3. ความยืดหยุ่น (Flexible) ในระบบ และการดำเนินงานนั้น จะต้องออกแบบอย่างไร เพื่อให้เกิดความเหมาะสม และปรับตัวได้ง่ายที่สุด 4. บุคคลใด หรือสมาชิกฝ่ายใด หรือองค์กรใดที่จะได้ทำหน้าที่ของการเป็นผู้ประสานงานหลัก (Venerable Accountability) และจะต้องมีคุณลักษณะ อย่างไรบ้าง 5. การดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จ ด้วยกระบวนการที่มีความเข้มแข็งนั้น จะต้องใช้ปัจจัยอะไรบ้าง (Cohesion Factor in Network) 6. การดำเนินงาน และขับเคลื่อน

เครือข่ายนั้น จะต้องอาศัยพลัง หรืออำนาจ (Power in Network) จากส่วนใด และ 7. ผลลัพธ์ หรือผลผลิต (Results or Productivity) ที่เครือข่ายต้องการ คืออะไร

สำหรับ ขั้นตอนของการบริหารเครือข่ายนั้น เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2543) ได้เสนอขั้นตอนสำคัญประกอบด้วย การก่อรูปของเครือข่าย การกำหนดแผนผังเครือข่าย (Network Map) การนำเครือข่ายไปใช้ประโยชน์ และขั้นตอนสุดท้าย คือการรักษาเครือข่ายให้คงอยู่ ด้วยการพัฒนางานให้เกิดความเข้มแข็ง และส่งต่อให้เกิดความยั่งยืนในอนาคต ส่วน Lowneles and Skelcher (1998) (อ้างถึงใน พิชา ยรัตน์กร ณ ภูเก็ต, 2552) กล่าวถึงการร่วมมือกันดำเนินงานในแบบเครือข่ายนั้น จะมีขั้นตอนสำคัญตามลำดับ คือ การร่วมมือในช่วงเริ่มแรกนั้น จะเกิดขึ้นก่อนที่จะเข้ามาเป็นหุ้นส่วน (Pre – Partnership Collaboration) การทำให้เกิดความมั่นคง (Partnership Creation and Consolidation) การลงมือทำงาน ตามความต้องการ หรือตามแผนงานของหุ้นส่วน (Partnership Program Delivery) สำหรับ Stephen Gold Smith และ William D. Eggers (2004) (แปลโดย จักร ดิงศักดิ์ และกฤษฎา ปราโมทย์ธนา, 2552) ได้อธิบายว่า เครือข่ายที่มีลักษณะของการบริหารที่ดีนั้น ต้องพึงระบบที่เอื้อต่อการทำงานของคน ทั้งระบบที่มีความชัดเจนในการออกแบบงาน ระบบที่สามารถเชื่อมต่อสมาชิกทุกส่วนเข้าด้วยกัน ระบบการกำกับติดตาม และดูแลช่วยเหลือ ระบบการพัฒนาสมรรถนะของคนในด้านต่างๆ เพื่อสร้างความเป็นมืออาชีพ (Professional) ให้เกิดขึ้นในงาน

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และพรรณนาสรุปความเข้าใจแบบอุปนัย (Induction) ตามปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจริง จึงสรุปผลของการศึกษาได้ดังนี้

ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จของการบริหารจัดการระบบดูแล และส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ในจังหวัดนครราชสีมา ประกอบด้วย

1. กฎของการเป็นผู้นำ (Rules of Leadership) พบว่า เป็นคุณลักษณะสำคัญที่มีอยู่ในตัวบุคคล ผู้ที่เป็นแกนนำ เป็นผู้บริหาร รวมถึงผู้ปฏิบัติงานหลัก ด้วยการเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ แสดงออกด้วยการปฏิบัติที่จริงจัง และจริงใจ เป็นผู้ที่มีประสบการณ์

มีความรู้ และความเข้าใจ ที่จะวางบทบาทของตนเองได้อย่างเหมาะสมในความร่วมมือกับเครือข่าย อีกทั้งการแสดงออกถึงความมุ่งมั่น ทุมเท เสียสละ จึงเป็นแบบอย่างที่ดี เป็นแรงบันดาลใจ และเป็นที่ยอมรับ ให้ผู้อื่นได้มอบความไว้วางใจ ให้ความศรัทธา และความร่วมมือ การเป็นบุคคลที่ตระหนักในประโยชน์ที่จะเกิดแก่ส่วนรวม มากกว่าผลประโยชน์ส่วนตน ด้วยลักษณะของผู้ที่มีจิตสาธารณะ (Public Mind) พร้อมให้ความช่วยเหลือ และสนับสนุนผู้อื่น ดังตัวอย่างการสัมภาษณ์

“... อผส. หรืออาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ ที่เข้าร่วมโครงการกับ พมจ. นั้น ได้นำเงินเดือนที่ได้รับ จำนวน 600 บาท นั้น มาลงขันกันไว้เป็น กองกลาง เพื่อใช้เป็นค่าน้ำมันรถ ค่าของเยี่ยม ชื่อของจำเป็นที่ใช้ในบ้านให้ผู้สูงอายุ เช่น ผงซักฟอก สบู่ ยาสีฟัน ไม่ขาด...”

“...ท่านเจ้าอาวาสวัดดอนชมพู ซึ่งเป็นที่เคารพศรัทธาของชุมชน ก็ได้ผ่านการอบรมในเรื่องการดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้ายมาด้วย จึงมีความรู้ และความเข้าใจในกิจกรรมดังกล่าวเป็นอย่างดี และยังได้ให้การสนับสนุนกิจกรรมของผู้สูงอายุในด้านอื่นๆ เป็นอย่างดี...”

2. เอกภาพของการดำเนินงาน (Unity) พบว่า เป็นพื้นฐานสำคัญของการบริหารจัดการระบบดูแล และส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ที่ได้ช่วยประสานความหลากหลาย เชื่อมโยงความแตกต่างระหว่างสมาชิก ให้มีการทำงานที่เป็นเนื้อเดียวกัน ด้วยทิศทางที่สอดคล้อง มุ่งสู่เป้าหมายร่วมกัน ซึ่งทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในความร่วมมือ ที่เน้นให้สมาชิกได้ตระหนักถึงการเป็นเจ้าของปัญหา หรือความต้องการในชุมชนของตนเอง ด้วยการเข้ามามีส่วนร่วม (Participation) ในขั้นตอนสำคัญๆ ในฐานะของ “เจ้าภาพร่วม” ด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม การยอมรับซึ่งกันและกัน สนับสนุนทรัพยากรซึ่งกันและกัน ซึ่งบรรยากาศดังกล่าวนี้ คือพื้นฐานสำคัญของการพัฒนาค่านิยมประชาธิปไตย (Values of Democracy) ในระดับชุมชน ดังตัวอย่างการสัมภาษณ์

“...ตัวประธานชมรมผู้สูงอายุ แก่มีประสบการณ์สูง บริหารการประชุมได้ดี เป็นคนอำนวยการ มากกว่าคนอำนาจ ยึดหลักการประชุมแบบฉันทามติ ทำให้การประชุมในแต่ละครั้งนั้น ได้รับประเด็นที่หลากหลาย สร้างการยอมรับในข้อตกลงร่วมกัน...”

3. การสร้างแรงจูงใจ (Motivation) พบว่า การให้ผลประโยชน์ตอบแทน ทั้งในเรื่องที่เป็นตัวเงินงบประมาณ วัสดุสิ่งของ การให้ความช่วยเหลือสนับสนุนการดำเนินงาน รวมถึงการนำค่านิยมของ“ความกตัญญู” มากระตุ้นสร้างจิตสำนึกของ กลุ่มอาสาสมัครนั้น ได้สร้างแรงจูงใจ ให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดพลังในการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง และมีความสุข ดังตัวอย่างการสัมภาษณ์

“... คนรุ่นหลังต้องแสดงความกตัญญู ด้วยการตอบแทน ด้วยการดูแลผู้มีบุญคุณ ผู้ที่เคยสร้างประโยชน์ให้แก่ชุมชนถึงแม้จะไม่ใช่นายาติพี่น้องครอบครัวเดียวกัน เพราะชุมชนของเราจะไม่ทอดทิ้งกัน...”

“... ก็คิดว่าการได้ช่วยเหลือผู้สูงอายุ นั้น เป็นการทำบุญ เห็นคนเฒ่าคนแก่ ท่านแข็งแรง หรือในยามที่เหงา แล้วเราได้ไปเป็นเพื่อนคุย ช่วยดูแลเล็กน้อยๆ ทำแล้วมันก็ภูมิใจ มีความสุข...”

4. การทำงานเป็นทีม (Teamwork) พบว่า มีความร่วมมือระหว่างเครือข่ายองค์กร ซึ่งมีโครงสร้าง และวัฒนธรรมขององค์กรที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์อันใกล้ชิด สนับสนุน และคุ้นเคยต่อกัน ภายใต้การรับรู้เป้าหมายร่วมกัน มีการออกแบบแผนผังเครือข่าย (Network Mapping) เพื่อให้สมาชิกได้เข้ามามีส่วนร่วม (Participation) ในการเป็นเจ้าของ มีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบงานได้เหมาะสม สนับสนุนทรัพยากรซึ่งกันและกัน ด้วยระบบการติดต่อสื่อสาร (Communication) ที่ง่ายต่อการเข้าถึง เน้นความสัมพันธ์ในแนวนอน มากกว่าความเป็นทางการ อีกทั้งมีการจัดกิจกรรมของเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง และหลากหลาย จึงเป็นโอกาสในการพบปะ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างสมาชิก ดังตัวอย่างการสัมภาษณ์

“...หลายเรื่องที่ยกหูคุยกัน หรือใช้ไลน์แจ้งกันได้ ก็ไม่ต้องทำหนังสืองานก็คล่องตัว และสะดวกรวดเร็ว ทำงานง่ายขึ้น...”

“...ทีมสหวิชาชีพ จากโรงพยาบาลโนนสูงนั้น ทำให้คนทำงานงานมีความมั่นใจมากขึ้น เพราะได้รับการยอมรับ ได้รับความไว้วางใจจากผู้สูงอายุ และครอบครัวของผู้สูงอายุมากขึ้น การสนับสนุนดังกล่าวนี้มีลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่ดี ทำให้คนในชุมชนสมัครเข้ามาเป็นสมาชิกกลุ่มจิตอาสา จำนวนเพิ่มขึ้น...”

5. การจัดองค์กร (Organization) พบว่า โครงสร้างองค์กร (Organization Structure) ที่เหมาะสม มีความยืดหยุ่น (Flexible) ด้วยการจัดวางบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และขอบเขตงานที่ชัดเจนนั้น ได้เอื้อต่อการนำศักยภาพของสมาชิก ออกมาใช้ได้อย่างเต็มความสามารถ จากการที่ผู้บริหารทั้งองค์กรภาครัฐ และองค์กรภาค ท้องถิ่น ได้แสดงความเข้าใจ และวางบทบาทของตนเองได้อย่างเหมาะสม ด้วยการปรับ วิธิตด และวิธีการทำงาน ด้วยการลดบทบาทที่ตนเองจะเป็นผู้นำ หรือผู้จัดการเช่นที่ เคยปฏิบัติมา เปลี่ยนมาทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงาน ผู้ส่งเสริมโอกาสและกระตุ้นให้ องค์กรภาคชุมชนนั้น ได้เพิ่มบทบาทของตนเองมากขึ้น ในฐานะเจ้าของชุมชน เจ้าของ ความต้องการที่แท้จริง ให้ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดความต้องการ มากกว่าเป็น ฝ่ายรอรับบริการเช่นในอดีต ส่งผลให้บริการต่างๆที่จัดให้กับผู้สูงอายุนั้น มีลักษณะที่ ครอบคลุม และตรงประเด็นมากขึ้น ดังตัวอย่างการสัมภาษณ์

“...การเก็บสำรวจข้อมูลผู้สูงอายุนั้น ได้มอบหมายให้ อสม. และ อพส. ซึ่งเป็นคนของชุมชนนั้น ได้ทำหน้าที่เป็นผู้เก็บสำรวจ ที่ทำให้เข้าใจ และเข้าถึงปัญหา หรือความต้องการผู้สูงอายุได้ตรงจุด ทำให้ได้มาซึ่งข้อมูล เชิงลึกมากขึ้น เพราะชุมชนไว้วางใจที่จะบอกเล่า และให้ข้อมูลละเอียดมาก ขึ้น ...”

6. การออกแบบเครือข่าย (Network Design) พบว่า การจัดทำแผนผัง เครือข่าย (Network Mapping) โดยทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องได้ร่วมกันคิด ร่วมกันเสนอ บทบาทหน้าที่งานที่ตนเองจะสามารถให้การสนับสนุนแก่เครือข่ายได้ การกำหนด ผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน (Network Responsibility) โดยพิจารณาจากความเหมาะสม ด้วยศักยภาพที่สอดคล้องกันระหว่างคน และงาน หรือ “put the right man on the right job” การติดต่อประสานงาน (Communication) ที่สามารถเข้าถึงสมาชิกได้ ครอบคลุม และทั่วถึง เน้นพัฒนารูปแบบในแนวราบ ลดความเป็นทางการลงให้เหลื น้อยที่สุด เพื่อสร้างความยืดหยุ่นในการทำงาน มีระบบข้อมูลข่าวสารของเครือข่าย ซึ่ง ได้มีการจัดทำไว้อย่างเป็นระบบ (Network Information System) ด้วยเทคโนโลยี และระบบสารสนเทศที่ได้นำมาใช้ เพื่อให้เครือข่ายองค์กรจากทุกภาคส่วนได้เป็น เจ้าของข้อมูลร่วมกัน โดยองค์ความรู้ใหม่ๆที่เกิดจากการทำงาน ได้ถูกนำมาแลกเปลี่ยน เรียนรู้ในระหว่างสมาชิก (Network Learning System) สู่การพัฒนาศักยภาพของ

คนทำงานให้มีลักษณะของความเป็นมืออาชีพ (Professional) มากยิ่งขึ้นด้วย ตัวอย่างการสัมภาษณ์

“...ก่อนการดำเนินงานโครงการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ นั้น คณะทำงานก็จะมาร่วมกันคิด และวางแผน เพื่อมอบหมายหน้าที่งานให้กับองค์กรต่างๆ ซึ่งจะดูจาก Age Net ที่ได้ออกแบบร่วมกันไว้อย่างชัดเจนในตอนต้นแล้วนั้น และเมื่อการดำเนินงานเสร็จลงแล้ว คณะทำงานก็จะมาประชุมร่วมกัน โดยนำเอาบทบาท หน้าที่ที่กำหนดไว้นั้นมาทบทวน ทั้งนี้ก็เพื่อซักซ้อมความเข้าใจว่าแต่ละฝ่ายนั้นได้ทำหน้าที่ หรือรับผิดชอบตามแผนที่ตนเองได้รับไปแล้วนั้น หรือไม่ เพื่อเราจะได้ร่วมกันปรับปรุงแก้ไข ในครั้งต่อไป...”

“... องค์กรบริหารส่วนตำบลตอนชุมพู่ ได้นำข้อมูลดังกล่าวนี้ไปใช้เพื่อการจัดทำฐานข้อมูลผู้สูงอายุของตำบล และได้วางแผน จัดทำยุทธศาสตร์ของตำบล...”

7. การกระตุ้นเสริมพลังใจ (Empowerment) ด้วยการสนับสนุน ด้วยความช่วยเหลือ และกำลังใจในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้การทำงานได้ดำเนินไปอย่างมีพลัง ดังเช่น การได้พบว่าผู้สูงอายุมีสุขภาพที่ดีขึ้น มีความสุขมากขึ้น พึงพาผู้อื่นน้อยลง รวมถึงการที่ครอบครัวผู้สูงอายุ ได้เปิดใจยอมรับในตัว อพส. นั้น ได้ทำให้คนทำงานมีพลังในการทุ่มเทได้อย่างต่อเนื่อง การที่ผู้บริหารท้องถิ่น ได้ให้ความสำคัญสนับสนุนงานทั้งในเรื่องแผน งบประมาณ และกำลังใจอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการให้ความไว้วางใจ (Trust) แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ในงานที่มอบหมาย และแสดงออกด้วยความจริงใจ และจริงจัง ก็เป็นการสร้างพลัง และสร้างแรงบันดาลใจที่ดีแก่คนทำงาน การที่ อพส. ได้เสริมพลังให้กับครอบครัวผู้สูงอายุ ก็ช่วยให้ความเครียดที่มีนั้นลดลง และมีการดูแลผู้สูงอายุในครอบครัวของตนเองที่เหมาะสมมากขึ้น ตัวอย่างการสัมภาษณ์

“... เราเห็นผู้สูงอายุ ยิ้มแย้ม ดีใจ ในยามที่เราเข้าไปหา เราก็ดีใจมาก โดยเฉพาะลูกหลานของเขาที่ต้อนรับเราด้วย เพราะเรารู้สึกว่าเขาไว้วางใจ และยอมรับเรา ก็รู้สึกภูมิใจ คิดว่ามีความสำเร็จในงานที่ทำ...”

จากปัจจัยสำคัญดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยได้นำเข้าสู่เวทีของการประชุม เพื่อรับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้บริหาร ผู้แทน แกนนำ หรือผู้ปฏิบัติงานหลัก

ของทั้งสามภาคส่วน โดยใช้วิธีการประชุมแบบระดมสมอง (Brainstorming) จึงมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ต่อปัจจัยการบริหารจัดการระบบดูแล และส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ จังหวัดนครราชสีมา ดังนี้

1) การบริหารจัดการระบบดูแล และส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุนั้น ควรเน้นกระบวนการเรียนรู้ (Learning Process) เพื่อปรับตัวให้เข้ากับบริบทพื้นที่ชุมชนเพื่อเข้าถึง และดึงศักยภาพ ดึงเอาทุนทางสังคมที่มีอยู่ในชุมชนนั้น ออกมาสร้างคุณค่าให้เกิดกับส่วนรวม (Public Values) ควบคู่ไปกับทุนนโยบายของการพัฒนาตามกระแสหลัก และด้วยมุมมองที่เหมาะสม และการปฏิบัติต่อผู้สูงอายุ ในฐานะผู้ที่เป็นพลังแห่งการพัฒนา หรือเป็น “Active Aging” การบริหารจัดการระบบดูแล และส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ก็จะมีทิศทางของการสร้างสรรค์ มากกว่าการสงเคราะห์

2) การสื่อสารแบบสองทาง (Two Way Communication) และความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกเป็นแบบแนวนราบ (Horizontal) จะเป็นพื้นฐานสำคัญที่เอื้อให้เกิดการมีส่วนร่วม (Participation) ที่เข้มแข็ง และกระตุ้นสร้างความเป็นเจ้าของ (Ownership) ให้เกิดขึ้นกับสมาชิกทุกฝ่าย และพัฒนาสู่การเติบโต เข้มแข็ง มีความยั่งยืนในการดำเนินงาน

3) การบริหารจัดการระบบดูแล และส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ โดยยึดเอา ปัญหา ความต้องการ และศักยภาพของพื้นที่ (Area) เป็นเป้าหมาย มากกว่าการดำเนินงานตามคำสั่ง หรือหน้าที่ (Function) เพื่อการดึงเอาทุนทางสังคมที่มีอยู่ในชุมชนนั้นๆ ออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์ อีกทั้งเป็นการเสริมสร้างคุณค่าเพิ่ม (Public Values) ด้วยการพัฒนาความเข้มแข็ง และความสามารถในการพึ่งตนเองได้ ของชุมชนด้วย และการดำเนินงานต่าง ๆ นั้น ต้องมีกระบวนการปรับปรุง และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในขั้นตอนสำคัญ คือ วางแผน (Plan) การปฏิบัติ (Do) การตรวจเช็ค (Check) และการปรับปรุง (Act) โดยมุ่งที่ผลลัพธ์ (Output) เป็นสำคัญ เน้นให้เกิดความโปร่งใส ที่เที่ยงตรง เพื่อนำเสนอประเด็นปัญหา ให้ชุมชนได้มีส่วนร่วมกันค้นหาแนวทางแก้ไข จนเกิดการปรับปรุงในทิศทางที่ดีขึ้น

4) เป้าหมายของการบริหารจัดการระบบดูแล และส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุนั้น ควรสอดคล้องกับทิศทางที่จะสร้างความยั่งยืนในการพัฒนา โดยการนิยาม

ให้เห็นเป็นรูปธรรมว่า “ความยั่งยืน” นั้นหมายถึงอะไร และวัดได้จากอะไร ทั้งนี้เพื่อให้เกิดแนวทางที่ชัดเจนสำหรับการปรับปรุง และพัฒนางาน

อภิปรายผลการวิจัย

ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จของการบริหารจัดการระบบดูแล และส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า มีปัจจัยสำคัญ ดังนี้

กฎของภาวะผู้นำ (Rules of leadership) ดังคุณลักษณะที่ค้นพบนี้สามารถกระตุ้นสร้างแรงบันดาลใจ ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของเครือข่ายองค์กร ช้อคันพบนี้ สอดคล้องกับการศึกษาของ กองส่งเสริม และพัฒนาเครือข่าย (2555) ที่กล่าวถึงความสำคัญของภาวะผู้นำ ในตัวบุคคลผู้ที่เป็นแกนนำ หรือผู้บริหารนั้น ว่าเป็นปัจจัยสำคัญแห่งความสำเร็จในการดำเนินงานของเครือข่าย

เอกภาพของการดำเนินงานร่วมกัน (Unity) เป็นแรงผลักดันให้เกิดผลการดำเนินงานของเครือข่ายองค์กรที่เข้มแข็ง ช้อคันพบนี้ สอดคล้องกับการศึกษาของ บุญอยู่ ขอพรประเสริฐ (2551) ที่พบว่า เอกภาพของการทำงานร่วมกันนั้น ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมที่เข้มแข็ง ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของเครือข่าย และท้าววัฒน เหล่าสุวรรณ (2560: 201) ที่พบว่า การพัฒนารูปแบบการให้บริการสวัสดิการสังคมในลักษณะการบูรณาการงานสวัสดิการสังคมเพื่อพัฒนาต่อยอดรูปแบบสวัสดิการดั้งเดิม ตามวิถีวัฒนธรรมที่มีอยู่ ผสมผสานกับรูปแบบสวัสดิการท้องถิ่นตามกฎหมาย และกำหนดขึ้นใหม่ให้ครอบคลุมทุกเรื่องและทุกกลุ่มวัย ผ่านกลไกรัฐส่วนกลางและท้องถิ่น ที่ให้การสนับสนุนอาศัยชุมชนเป็นฐานการพัฒนาบนปัญหาและความต้องการที่แท้จริง

การสร้างแรงจูงใจ (Motivation) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดพลังในการทำงาน ได้อย่างต่อเนื่อง และมีความสุขนั้น ถือเป็นปัจจัยสำคัญของการบริหารเครือข่ายองค์กร ช้อคันพบนี้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ไพฑูรย์ นิยมมา และ คณะ (2552) ที่ระบุไว้ว่า สมาชิกของเครือข่ายนั้นจะมีความคาดหวังต่อการได้มีโอกาสในการเรียนรู้ และพัฒนาตนเอง เพื่อต้องการเป็นมืออาชีพ และการได้พัฒนาคุณลักษณะของภาวะผู้นำในตนเอง ตลอดจนความคาดหวังต่อการได้ทำงานเพื่อสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นต่อสังคม ซึ่งความคาดหวังเหล่านี้ จะนำมาสู่แรงจูงใจสำคัญในการทำงานร่วมกับเครือข่าย

การทำงานเป็นทีม (Teamwork) ทำให้ได้มาซึ่งความร่วมมือที่มากกว่าการรวมกลุ่มเพื่อทำงาน แต่เป็นทีมที่มีความผูกพัน และมุ่งมั่นต่อเป้าหมายร่วมกัน หรือเรียกว่าเป็น “ทีมที่มีชีวิต” ข้อค้นพบดังกล่าวนี้ มีความสอดคล้องกับการศึกษาของ ศศิพัฒน์ ยอดเพชร (2550) ที่ได้กล่าวถึงการดำเนินงานเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ นั้น ว่าจะเปลี่ยนจากการทำงานแบบ “one man show” มาเป็นทีมงานแทน โดยจะมีทีมที่ให้บริการเข้ามาแทนที่ ด้วยงานผู้สูงอายุนั้น เป็นหน้าที่ของทุกฝ่าย ทีมงานจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะสร้างความสำเร็จให้กับเครือข่าย

การจัดองค์กร (Organization) ได้เอื้อให้เกิดการทำงานที่มีความยืดหยุ่น มีความสามารถในการปรับตัว และรองรับการเปลี่ยนแปลงได้ดี ส่งผลให้บริการต่างๆ ที่จัดให้กับผู้สูงอายุนั้น มีลักษณะที่ครอบคลุม และตรงประเด็นมากขึ้น บริการที่เกิดขึ้นจึงมีลักษณะ “สร้างสรรค์” มากกว่า “สงเคราะห์” สอดคล้องกับการศึกษาของ ปิยากร หวังมหารพร (2550) ที่ได้อธิบายถึงความสร้างสรรค์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในงานบริการผู้สูงอายุนั้น มีปัจจัยสำคัญ คือโครงสร้างขององค์กรที่ต้องมีการปรับเปลี่ยน เพื่อให้เอื้อต่อการบริหารงบประมาณ ด้วยการปรับระเบียบการปฏิบัติ การออกแบบงานที่ไม่ซ้ำซ้อน จะทำให้การใช้ทรัพยากร และวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ได้ดีขึ้น

การออกแบบเครือข่าย (Network Design) ทำให้สมาชิกถึงขอบเขตงานและความรับผิดชอบของแต่ละฝ่าย การติดต่อสื่อสารก็สามารถเข้าถึงสมาชิกได้อย่างเหมาะสม และทั่วถึง เกิดความยืดหยุ่น และการทำงานที่คล่องตัว ที่สำคัญนั้น มีระบบบริหารจัดการข้อมูลในทุกฝ่ายได้เป็นเจ้าของร่วมกัน สามารถนำข้อมูลจากส่วนกลางนี้ไปวิเคราะห์ และวางแผน เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ในส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายของตนได้ด้วย อีกทั้งมีกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สู่การพัฒนาศักยภาพของคนทำงานให้มีความเป็นมืออาชีพมากยิ่งขึ้นด้วย ข้อค้นพบดังกล่าวนี้ มีความสอดคล้องกับการศึกษาของ สะอาดจิต เพ็ชรมีศรี (2551) ที่พบว่า ความสำเร็จของเครือข่ายนั้น เกิดจากการมีระบบของการจัดเก็บข้อมูลที่ดี และมีการใช้ข้อมูลร่วมกัน รวมทั้งผลการศึกษาของ วิชัย แสงศรี (2552) ที่ระบุว่า หนึ่งในปัจจัยพื้นฐานสำคัญแห่งความสำเร็จของเครือข่ายนั้น คือ การกำหนดบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของสมาชิกไว้อย่างชัดเจน และการที่สมาชิกได้มีการเรียนรู้ และพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างต่อเนื่อง

การเสริมพลังใจ (Empowerment) ทั้งนี้ เพราะด้วยลักษณะงานนั้นต้องการความอดทน มุ่งมั่น และด้วยความมีจิตอาสา ดังนั้น สิ่งที่คนทำงานต้องการก็คือการเติมพลังใจ ด้วยการสนับสนุนช่วยเหลือ และให้กำลังใจในรูปแบบต่างๆ ดังเช่นการมีผู้นำ (Leader) ที่เอาจริงเอาจัง มีความรู้ ความเข้าใจ มีวิสัยทัศน์ในการทำงานร่วมกับเครือข่าย ก็จะเป็นแรงบันดาลใจสำคัญให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดกำลังใจ และพลังทำงานที่เข้มแข็ง การมีบรรยากาศของความร่วมมือที่ดี ความรักสามัคคีที่แน่นเหนียว (Unity) การประสานงานสอดคล้อง และหนุนเสริมซึ่งกันและกัน ด้วยการมีส่วนร่วมในขั้นตอนที่สำคัญ จากสมาชิกในทุกระดับ เพื่อกระตุ้นความรู้สึกถึงการเป็นเจ้าของในงานนั้นร่วมกัน การสร้างแรงจูงใจ (Motivation) ในรูปแบบที่หลากหลาย และเหมาะสม ทั้งในรูปแบบของรางวัล คำชม ตัวเงินงบประมาณ และสิ่งที่เป็นคุณค่าทางจิตใจ รวมถึงประโยชน์ที่จะเกิดต่อสังคมส่วนรวม ก็จะช่วยลดความแตกต่าง แล้วพัฒนาเป็นความหลากหลายได้อย่างสร้างสรรค์ ความร่วมมือในการดำเนินงานในลักษณะของทีมทำงานที่มีประสิทธิภาพ (Teamwork) การมีโครงสร้างองค์กร (Organization Structure) ที่เอื้อต่อการบริหารงานอย่างเหมาะสม จะทำให้เกิดความยืดหยุ่น และความคล่องตัวในการดำเนินงาน การออกแบบเครือข่าย (Network Design) ที่มีความชัดเจนในการจัดวางตำแหน่งหน้าที่ ด้วยแผนผังเครือข่ายที่เกิดจากการมีส่วนร่วม การกำหนดบทบาท และความรับผิดชอบได้เหมาะสมกับศักยภาพของสมาชิก ก็จะช่วยลดทำให้เกิดการนำศักยภาพออกมาใช้ในการทำงาน ได้อย่างเต็มความสามารถ การสร้างช่องทางของการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยเสริมความเข้าใจที่ดีต่อกันระหว่างสมาชิก การมีระบบบริหารจัดการข้อมูลที่ดี และเป็นระบบที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างสมาชิก จะเป็นพลังให้สมาชิกได้มีการพัฒนานตนเองอย่างต่อเนื่อง จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยในด้านการเสริมพลัง ดังกล่าวนี เป็นกลไกที่สอดแทรกอยู่ในทุกระบวนการของการบริหารเครือข่ายองค์กร

ทั้งนี้ เมื่อวิเคราะห์ถึงปัจจัยสำคัญ 7 ประการ ที่เอื้อต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการระบบดูแล และส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ตามที่ได้สรุปมานี้ พบว่า มีความสอดคล้องกับแนวคิดหลักของ Agranoff and McGuire (2001) ที่ระบุถึงคำถามสำคัญ หรือแนวทางหลัก ที่ใช้ในการบริหารเครือข่าย คือ 1) การนำเอาหลักการในเรื่องของหน้าที่การบริหาร “POSDCoRB” มาประยุกต์ใช้ 2) การตัดสินใจโดยใช้

กระบวนการของกลุ่ม (Group Decision) 3) การได้มาซึ่งแนวทางที่ริเริ่มสร้างสรรค์สามารถปรับตัวรับมือกับการเปลี่ยนแปลงได้ด้วยคามยืดหยุ่น (Flexible) และคล่องตัว 4) การมีองค์กรหลัก และบุคคลผู้ทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานหลัก (Venerable Accountability) 5) ปัจจัยที่ช่วยเสริมสร้างเครือข่ายองค์กรให้เกิดความเข้มแข็ง และเหนียวแน่น (Cohesion Factor in Network) 6) อำนาจ หรือพลังที่ใช้ในการขับเคลื่อนงานของเครือข่ายองค์กร (Power in Network) และ 7) เป้าหมาย หรือผลประโยชน์ที่คาดหวัง (Results or Productivity)

บทสรุป

การบริหารจัดการระบบดูแล และส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ จังหวัดนครราชสีมา พบว่า มีปัจจัยสำคัญที่เอื้อต่อความสำเร็จ ได้แก่ คุณลักษณะตามกฎของภาวะผู้นำที่ดี (Rules of Leadership) ทั้งของผู้บริหาร และผู้ดำเนินงานหลัก ซึ่งถือเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญที่ช่วยให้เกิดความสำเร็จในกระบวนการต่างๆ ของการบริหารงาน โดยมีทุนทางสังคมที่สร้างคุณค่าเพิ่มให้แก่การบริหารนั้น คือ ทุนของความรักสามัคคี การร่วมแรงร่วมใจ การช่วยเหลือเกื้อกูลในแบบสังคมไทย ซึ่งเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้เกิดเอกภาพในการทำงาน (Unity) ด้วยเป้าหมายร่วมกัน ที่ว่า “ผู้สูงอายุคือหลักชัยของการพัฒนา” อีกทั้งด้วยระบบของการสร้างแรงจูงใจที่ดี (Motivation) ทั้งในรูปแบบของรางวัล ตัวเงินงบประมาณ รวมถึงคุณค่าที่ได้รับจากการทำงาน และด้วยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนที่ได้ทำหน้าที่ของตนเองอย่างเข้มแข็ง มุ่งมั่นต่อความสำเร็จในเป้าหมายที่ได้ร่วมกันกำหนดขึ้น พร้อมทั้งความสัมพันธ์อันดีต่อกันนั้น ก็ได้สร้างทีมทำงานที่มีประสิทธิภาพ (Teamwork) ที่พร้อมให้การสนับสนุน ช่วยเหลือซึ่งกันและกันอย่างต่อเนื่อง โดยความร่วมมือที่เกิดขึ้นนั้น ก็ได้มีระบบของการบริหารจัดการที่ดี (Organization) มีความชัดเจน และสร้างความเข้าใจให้แก่สมาชิกทุกฝ่าย โดยเครื่องมือสำคัญที่นำมาใช้เป็นเข็มทิศ หรือเป็นแผนที่ของการทำงานร่วมกันดังกล่าวนี้ คือ การออกแบบเครือข่าย (Network Design) ที่ได้สร้างความเข้าใจจากภาพย่อยเชื่อมโยงสู่ภาพรวม ให้ทุกฝ่ายได้เห็นตำแหน่งจุดยืนของตนเอง เห็นความเชื่อมโยงของตนต่อคนอื่นๆ และยังมีกลไกสำคัญที่ช่วยกระตุ้นการดำเนินงานของเครือข่ายให้เกิดความเข้มแข็ง ต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องอยู่ในทุกขั้นตอน ของการดำเนินงานนั้นคือ การ

เสริมพลัง (Empowerment) ให้กับผู้ดำเนินงาน ได้เกิดความผูกพันต่องาน และ
เครือข่าย อีกทั้งยังได้เกิดกิจกรรมการขยายงานของเครือข่าวนั้นด้วย

ข้อเสนอแนะ

1) ควรจัดให้มีการประเมินสมรรถนะ หรือความพร้อมของผู้ปฏิบัติงาน ในทุก
ภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เป็นผู้ที่มีความพร้อมในการปรับตัว และมีศักยภาพที่จะเป็น
ผู้นำการเปลี่ยนแปลงได้ อย่างเหมาะสม

2) สร้างความตระหนักถึง คุณค่าของทุนทางสังคม และหาแนวทางเพื่อดี
ศักยภาพดังกล่าวนั้น ออกมาใช้เพื่อพัฒนาบริการสาธารณะ ให้เป็นบริการที่สร้างคุณค่า
ต่อสังคม (Public Values) ได้อย่างแท้จริง

เอกสารอ้างอิง

- กองส่งเสริมและพัฒนาเครือข่าย. (2555). **กระบวนการส่งเสริม และพัฒนาองค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นต้นแบบ ให้มีสมรรถนะสูงในการ บริหารจัดการ
เครือข่ายระดับท้องถิ่น**. สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เยาวชน
ผู้ด้อยโอกาส และผู้สูงอายุ กระทรวงพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์
ร่วมกับคณะสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ณัฐพงศ์ ทองภักดี. (2557). **สวัสดิการสังคมไทย: ความสมดุลและยั่งยืน**.
กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ทัชชวณิช เหล่าสุวรรณ. (2560). การพัฒนารูปแบบการให้บริการสวัสดิการสังคม
ผู้สูงอายุ ผู้พิการและคนด้อยโอกาสทางสังคมพื้นที่ตำบลยางน้อย อำเภอกอสุ
พิสัย จังหวัดมหาสารคาม. **วารสารการบริหารปกครอง**, 6 (1): 185 - 206
- บุญอยู่ ขอพรประเสริฐ, ชมพูนุท สอนกระต่าย และ งามอาจ ฤทธิ์ทองพิทักษ์. (2551).
**ทิศทางการรณรงค์ขับเคลื่อนสู่สังคมปลอดเหล้า: บทสังเคราะห์จาก
ปฏิบัติการเครือข่ายศาสนาและชุมชน**. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: สำนักงาน
กองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ.
- ปิยากร หวังมหาพร. (2550). **นวัตกรรมการนำนโยบายผู้สูงอายุไปปฏิบัติ**. สำนักวิจัย
มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

- ไพฑูรย์ นิยมานา และตามธรรม จินากุล. (2552). การศึกษารูปแบบการบริหารจัดการ **เครือข่ายกองทุนสวัสดิการสังคมระดับอำเภอ กรณีศึกษาอำเภอราชไศล จังหวัดศรีสะเกษ**. สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 5 จังหวัด นครราชสีมา.
- ลลิตยา กองคำ และวิริฐฐา แก้วเกตุ. (2556). **การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ: พื้นที่ต้นแบบและปัจจัยสำคัญ** (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: มูลนิธิสถาบันวิจัย และพัฒนาผู้สูงอายุไทย.
- วิชัย แสงศรี. (2552). **การศึกษาวิเคราะห์ และพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการ เครือข่ายสถานศึกษา ในเขตพื้นที่ชนบทภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- ศศิพัฒน์ ยอดเพชร. (2550). **ศึกษากลไกการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน ของศูนย์ อเนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุในชุมชน**. คณะสังคมสงเคราะห์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สอาดจิต เพ็ชรมีศรี. (2551). **การพัฒนารูปแบบเครือข่ายการบริหารงานวิชาการ ตามแนวคิดการจัดการความรู้ ของวิทยาลัยพยาบาล สังกัด กระทรวงกลาโหม**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย).
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2548). **Government by Network the New Public Management**. Imperative by Williams D.Eggers & Stephen Goldsmith. กรุงเทพฯ.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2557). **รายงานการสำรวจประชากรสูงอายุในประเทศไทย พ.ศ.2557**. กรุงเทพฯ: เท็กซ์ แอนด์ เจอร์นัล พับลิเคชั่น จำกัด.
- Agranoff, R., & McGuire, M. (2001). **Big Questions in public network management research**. Journal of Public Administration Research and Theory.

Translated Thai References

- Department of Agricultural Extension. (2012). **The process of promoting and developing prototype local administrative organizations to high-performance in local level network management.** Office of Welfare Promotion, Protection and Empowerment of Vulnerable Groups Ministry of Social Development and Human Security and Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University.
- Khorpornprasert, B., S. Suankratay and O. Ritthongpitak. (2008). **The direction of driven campaign to non-liquor society: a synthesis from operating a network of communities and religions.** Bangkok: ThaiHealth Promotion Foundation.
- Kongkam, L. and W. Kaewket. (2013). **To improve the quality of life for the elderly.: Areas and the key factors.** Bangkok: Foundation of Thai Gerontology Research and Development institute (TGRI).
- Laosuwan, T. (2017) Developing a Model of the Social Welfare Services for the Elders and Disabilities in Yang Noi Sub-district, Kosumpisai District, Maha Sarakham Province. **Governance Journal**, 6 (1), 185 - 206. Retrieved from <https://www.tcithaijo.org/index.php/gjournal-ksu/>
- Niyomna, P. and D. Jinagool. (2009). **A study model of networking management community welfare in district case study in Rasi Salai district, Si Sa Ket province.** Technical Promotion and Support office Region 5 Nakhon Rachasima Province.
- Saengsri, W. (2009). **An analysis and development of school network administration model in Northeastern rural area.** (Dissertation of Chulalongkorn University).

- Thongpakdee, N. (2014). **Thai social welfare: Balance and sustainability**. Bangkok: National Institute of Development Administration.
- Whangmahaporn, P. (2007). **The innovations on older persons policy implementation of local administration**. Research Administration Division. Sripatum University.