



การจัดการเครือข่าย : กลยุทธ์ใหม่สำหรับการจัดบริการด้านผู้สูงอายุของภาครัฐไทย Network Management: New Strategies for Elderly Services Provision of Thai Government

ศุภมาส รัตนพิพัฒน์¹, สุวิทย์ จันทร์เพชร²

Suppamas Rattanapipat¹, Suwit Chanpetch²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาแบบจำลองสมการโครงสร้างของการจัดการเครือข่ายงานบริการด้านผู้สูงอายุในภาคใต้ มีหน่วยการวิเคราะห์ระดับองค์กร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 556 ตัวอย่างจากหน่วยงานที่มีหน้าที่หลักในการจัดบริการด้านผู้สูงอายุในภาคใต้ ทำการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.938 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป LISREL Version 8.8

ผลการวิจัยพบว่า แบบจำลองสมการโครงสร้างของการจัดการเครือข่ายงานบริการด้านผู้สูงอายุในภาคใต้มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ($X^2=767.53$, $df=279$, $RMSEA=0.064$, $CFI=0.98$, $SRMR=0.058$) ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของการจัดการเครือข่ายมากที่สุดคือ ความไว้วางใจ รองลงมา คือ การมีส่วนร่วมช่วยเหลือ แบ่งปันทรัพยากรร่วมกัน ระบบปฏิสัมพันธ์ทางสังคม และการบริหารงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ 0.41 0.26 0.19 และ 0.18 ตามลำดับ สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อผลการดำเนินงานของการจัดการเครือข่าย คือ ความเป็นอิสระของหุ้นส่วนโดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ -0.08 ขณะที่ปัจจัยเหตุที่มาของเครือข่ายไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานของการจัดการเครือข่าย แต่จะมีอิทธิพลทางอ้อมโดยมีตัวแปรส่งผ่าน คือ ความไว้วางใจ

คำสำคัญ: การจัดการเครือข่าย ผลการดำเนินงานของเครือข่าย งานบริการด้านผู้สูงอายุ

Abstract

This quantitative study aimed to develop a structural equation model of network management in elderly services in southern Thailand. Concerning this study, unit of analysis at an organization level was employed. The samples of this study consisted of 556 elderly services providers selected by multi-stage sampling. The data were collected using a questionnaire. LISREL Version 8.8 was also used to analyse the data. The major findings of this study showed that the structural equation model of network management in elderly services in southern Thailand was congruent with the empirical data ($X^2=767.53$, $df=279$, $RMSEA=0.064$, $CFI=0.98$, $SRMR=0.058$). The factor that directly had a positive effect on network performance was trust, followed by mutuality, governance, and administration with the standardized path coefficients of 0.41, 0.26, 0.19, and 0.18 respectively. Moreover, the factor that directly had a negative effect on the network

¹คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

¹Faculty of Management Sciences Prince of Songkla University, Hatyai campus

²คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ ม.สงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

² Faculty of Commerce and Management Prince of Songkla University, Trang campus

performance was autonomy, with effect sizes -0.08 while antecedents had an indirect effect on the network performance with effect sizes 0.29, that trust acted as a mediator variable.

Keywords: Network Management, Network Performance, Elderly Services

บทนำ

การจัดการเครือข่าย (network management) ถือเป็นแนวคิดที่มีความสำคัญในการจัดบริการสาธารณะของภาครัฐในช่วงหลายสิบปีที่ผ่านมา มีการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและรูปแบบการบริหารภาครัฐมาใช้การทำงานแบบเครือข่ายเป็นทิศทางของการทำงานสาธารณะในปัจจุบันมากขึ้น เนื่องจากสภาพแวดล้อมทางการบริหารภาครัฐที่มีการเปลี่ยนแปลงไป อาทิเช่น การเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเปลี่ยนแปลงรูปแบบของปัญหาที่มีความซับซ้อนมากขึ้น การผลักดันนโยบายของฝ่ายการเมือง รวมทั้งความต้องการทางเลือกของผู้รับบริการที่มีความหลากหลายมากขึ้น การบริหารงานภาครัฐโดยยึดกฎระเบียบและการลงมือแก้ไขปัญหาโดยลำพังตามระบบราชการเดิมอาจทำให้การบริหารงานเหล่านั้นขาดความคล่องตัวและไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้สำเร็จ จึงต้องมีกลไกการบริหารงานภาครัฐที่แตกต่างออกไป ดังนั้น การทำงานร่วมกันแบบเครือข่ายจึงอาจเป็นกลไกสำคัญเพื่อนำมาใช้ปรับเปลี่ยนการบริหารงานภาครัฐในการจัดการกับปัญหาที่เกินขอบเขตความสามารถของหน่วยงานราชการเพียงแห่งเดียว การบริหารงานภาครัฐที่มีความคล่องตัวและเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องได้เข้ามาทำงานร่วมกับกลไกภาครัฐในการจัดการกับปัญหาสาธารณะจึงอาจเป็นช่องทางหนึ่งในการบริหารงานเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้สำเร็จ (วีรศักดิ์ เครือเทพ, 2550; O toole, 1997)

อย่างไรก็ตามในขณะที่มีการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและรูปแบบการบริหารภาครัฐมาใช้การทำงานแบบเครือข่ายเป็นทิศทางของการทำงานสาธารณะในปัจจุบัน แต่การปรับเปลี่ยนระบบการทำงานของหน่วยงานราชการที่เน้นการทำงานที่มีการตัดสินใจตามลำดับสายการบังคับบัญชาไปสู่การทำงานระหว่างหน่วยงานในแนวราบแบบเครือข่ายได้นั้นมิใช่สิ่งที่กระทำได้ง่ายนัก เนื่องจากการทำงานแบบเครือข่ายไม่ได้เป็นสิ่งที่มียุ่ก่อนแต่เป็นรูปแบบการทำงานที่ต้องสร้างขึ้น ดังนั้น หน่วยงานจึงต้องอาศัยองค์ความรู้เกี่ยวกับการทำงานแบบเครือข่ายเพื่อให้ทราบถึงกระบวนการดำเนินงานร่วมกันซึ่งองค์ความรู้ที่ปฏิบัติการจัดการกระแสหลักแบบเดิมที่มุ่งเน้นไปที่การดำเนินการให้กับองค์กรเพียงองค์กรเดียวอาจไม่เพียงพอการศึกษาองค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดการเครือข่ายจึงเป็นสิ่งสำคัญเพื่อนำมาพัฒนาการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานให้สอดคล้องและสนับสนุนการทำงานของภาครัฐในระบบเครือข่าย ตลอดจนการนำความรู้ในการจัดการเครือข่ายในการจัดบริการสาธารณะเหล่านี้ไปใช้ในภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Agranoff & McGuire, 2003; Turrini, Cristofoli, Frosini, & Nasi, 2010) การวิจัยนี้จึงมุ่งทำความเข้าใจแนวคิดการจัดการเครือข่ายเพื่อเป็นการเพิ่มองค์ความรู้ทางการจัดการที่พัฒนาขึ้นมาใช้ในการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานให้สอดคล้องและสนับสนุนการทำงานของภาครัฐในระบบเครือข่าย โดยแสดงให้เห็นการทดสอบเชิงประจักษ์ถึงการนำแนวคิดการจัดการเครือข่ายทางทฤษฎีมาใช้จริงในทางปฏิบัติ รวมถึงรูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของความร่วมมือที่เป็นตัวกำหนดผลการดำเนินงานของการจัดการเครือข่ายให้ประสบความสำเร็จ ทำให้มีความเข้าใจแนวคิดการจัดการเครือข่ายมากขึ้น

โดยศึกษาจากการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุ เนื่องจากกลุ่มผู้สูงอายุเป็นประชากรที่ต้องการบริการที่มีความครอบคลุมในหลายด้าน ดังนั้นการให้บริการสำหรับผู้สูงอายุต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายภาคส่วนเพื่อให้สามารถจัดจําแนกบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุได้ (ประนอม โอทกานนท์, 2554; Huang & Provan, 2007) จากรายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุในประเทศไทย พ.ศ.2558 พบว่า จำนวนประชากรผู้สูงอายุของประเทศไทยมีจำนวนมากถึง 10.3 ล้านคนหรือคิดเป็นประมาณ



ร้อยละ 16 ของประชากรทั้งประเทศ 65.1 ล้านคน ประเด็นปัญหาที่สำคัญ คือ ประชากรไทยกำลังสูงวัยขึ้นอย่างรวดเร็ว ประเทศไทยได้กลายเป็นสังคมสูงวัย (Aged society) มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 คือ มีสัดส่วนประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปสูงถึงร้อยละ 10 ปัจจุบันประชากรสูงอายุกำลังเพิ่มขึ้นด้วยอัตราที่เร็วมาก คือ สูงกว่าร้อยละ 4 ต่อปี ในขณะที่ประชากรรวมเพิ่มขึ้นด้วยอัตราเพียงร้อยละ 0.5 เท่านั้น ตามการคาดประมาณประชากรของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ประเทศไทยจะกลายเป็นสังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์ (Complete aged society) คือ มีสัดส่วนประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปสูงถึงร้อยละ 20 ในปี 2564 คือ อีกเพียงสี่ปี (ปัจจุบัน พ.ศ. 2560) ประเทศไทยจะกลายเป็นสังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์ และจะเป็นสังคมสูงวัยระดับสุดยอด (Super aged society) เมื่อมีสัดส่วนประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปสูงถึงร้อยละ 28 ในปี 2574 (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย (มส.ผส.) และสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล, 2559) จึงเป็นประเด็นที่ท้าทายสำหรับภาครัฐในการดำเนินงานเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุได้อย่างทั่วถึงในสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลง และเมื่อพิจารณาการจัดบริการด้านผู้สูงอายุไทย พบว่า งานบริการด้านสาธารณสุขและงานบริการทางสังคม มีการกระจายความรับผิดชอบไปยังหลายหน่วยงาน โดยที่ต่างก็มีแผนงานเป็นของตนเองจึงมีการทำงานในลักษณะต่างคนต่างทำ ไม่มีการประสานแผนงานให้สอดคล้องกัน อีกทั้งเมื่อความรับผิดชอบกระจายไปตามหน่วยงานทำให้เกิดเป็นอุปสรรคเกี่ยวกับอำนาจในการสั่งการ ดังนั้น การขับเคลื่อนงานบริการด้านผู้สูงอายุให้สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างครอบคลุมจึงขาดความต่อเนื่องทั้งในระดับนโยบายและการปฏิบัติ (นริรัตน์ จิตรมณตรี และ สาวิตรี ทยานศิลป์, 2551)

นอกจากนั้นแม้ว่าภาครัฐพยายามกำหนดนโยบายและแผนงานเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง แต่ก็มีลักษณะเป็นเพียงนโยบายทั่วไปที่นำไปใช้กับผู้สูงอายุทั่วประเทศ ยังไม่มีรูปแบบการดำเนินงานหรือนโยบายที่ใช้สำหรับจัดการกับปัญหาผู้สูงอายุในลักษณะเฉพาะพื้นที่ โดยเฉพาะในพื้นที่จังหวัดภาคใต้ซึ่งมีสถานการณ์ทางการเมืองที่มีความรุนแรงและมีความหลากหลายทางศาสนา การดำเนินงานด้านผู้สูงอายุที่มีรูปแบบเดียวกับภูมิภาคอื่นในประเทศจึงอาจทำให้ไม่สามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุได้อย่างครอบคลุม (พิชาย รัตนดิกล ณ ภูเก็ต, 2556) ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงศึกษาการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุในภาคใต้ การดำเนินงานด้านผู้สูงอายุโดยการเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนที่มีส่วนเกี่ยวข้องในสังคมได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาตามแนวคิดการทำงานในลักษณะเครือข่ายจึงอาจเป็นช่องทางหนึ่งในการพัฒนาการบริหารงานภาครัฐเพื่อนำไปสู่การดำเนินงานด้านผู้สูงอายุได้สำเร็จและสอดคล้องกับวิถีชีวิตในลักษณะเฉพาะของพื้นที่ภาคใต้ได้

ดังนั้น การศึกษาในครั้งนี้จึงสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของแนวคิดการจัดการเครือข่าย ซึ่งเป็นทิศทางของการทำงานสาธารณะในปัจจุบันและยังสะท้อนถึงความสำคัญของการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุที่ประชากรไทยกำลังสูงวัยขึ้นอย่างรวดเร็วด้วยการทำงานร่วมกันตามแนวคิดการจัดการเครือข่ายจึงอาจเป็นคำตอบสำหรับหน่วยงานภาครัฐให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุได้ครอบคลุมมากขึ้น ผลการศึกษาทำให้หน่วยงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องทราบว่าการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุโดยใช้แนวคิดการจัดการเครือข่ายให้ประสบความสำเร็จนั้นหน่วยงานต้องคำนึงถึงปัจจัยสำคัญได้บ้าง ปัจจัยดังกล่าวมีรูปแบบความสัมพันธ์ในแบบจำลองสมการโครงสร้างลักษณะอย่างไร เพื่อนำมาพัฒนาการดำเนินงานร่วมกันของภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในประเทศไทยให้เป็นรูปธรรมและนำไปสู่การปฏิบัติได้จริงต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อพัฒนาแบบจำลองสมการโครงสร้างของการจัดการเครือข่ายงานบริการด้านผู้สูงอายุในภาคใต้

กรอบแนวคิดและสมมุติฐานการวิจัย

แบบจำลองสมการโครงสร้างของการจัดการเครือข่ายด้านผู้สูงอายุในภาคใต้ ประกอบด้วยตัวแปรแฝงภายนอก 2 ตัวแปร คือ เหตุที่มาของเครือข่ายและการบริหารงาน ตัวแปรแฝงภายใน 5 ตัวแปร คือ ระบบปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ความเป็นอิสระของหุ้นส่วน การมีส่วนร่วมช่วยเหลือแบ่งปันทรัพยากรร่วมกัน ความไว้วางใจ และผลการดำเนินงานของการจัดการเครือข่าย ซึ่งสามารถพัฒนาขึ้นเป็นกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ รวมทั้งสมมุติฐานการวิจัย 13 ข้อ ดังภาพที่ 1

H1+: เหตุที่มาของเครือข่ายมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อระบบปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

H2+: เหตุที่มาของเครือข่ายมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความไว้วางใจ

H3+: เหตุที่มาของเครือข่ายมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของการจัดการเครือข่าย

H4+: ระบบปฏิสัมพันธ์ทางสังคมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของการจัดการเครือข่าย

H5+: ความไว้วางใจมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของการจัดการเครือข่าย

H6+: การบริหารงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของการจัดการเครือข่าย

H7+: การบริหารงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความไว้วางใจ

H8+: การบริหารงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อระบบปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

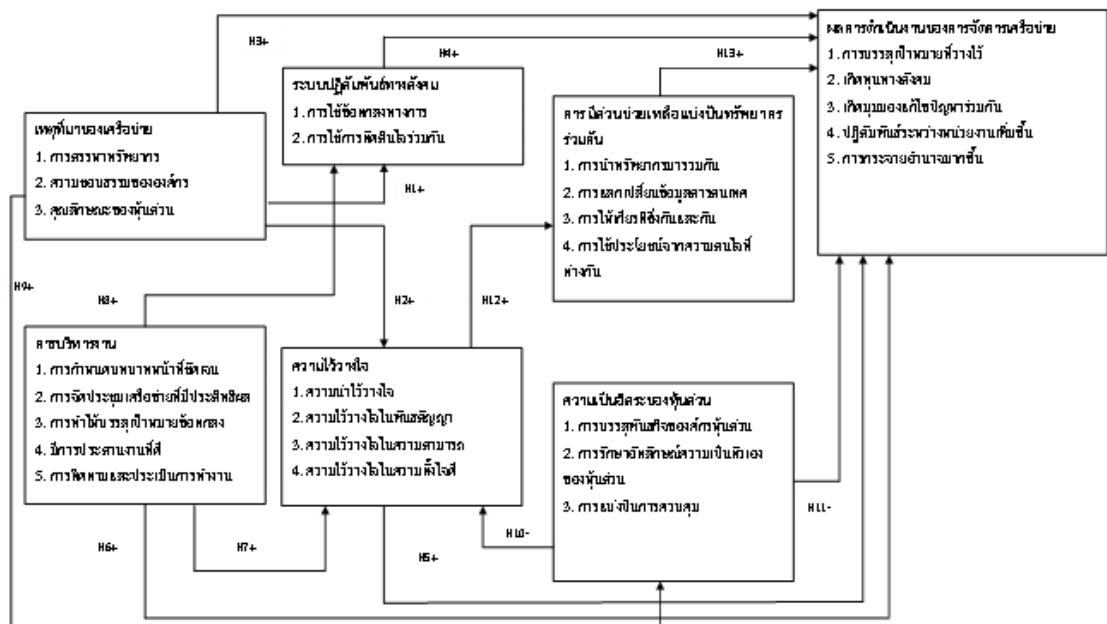
H9+: เหตุที่มาของเครือข่ายมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความเป็นอิสระของหุ้นส่วน

H10-: ความเป็นอิสระของหุ้นส่วนมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อความไว้วางใจ

H11-: ความเป็นอิสระของหุ้นส่วนมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อผลการดำเนินงานของการจัดการเครือข่าย

H12+: ความไว้วางใจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการมีส่วนร่วมช่วยเหลือแบ่งปันทรัพยากรร่วมกัน

H13+: การมีส่วนร่วมช่วยเหลือแบ่งปันทรัพยากรร่วมกันมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของการจัดการเครือข่าย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

หน่วยการวิเคราะห์ในงานวิจัยนี้อยู่ในระดับองค์กร ประชากรในการวิจัยคือหน่วยงานที่จัดบริการด้านผู้สูงอายุ ได้แก่ หน่วยงานที่ปฏิบัติงานด้านผู้สูงอายุในพื้นที่ภาคใต้ทั้งหน่วยงานภาครัฐและไม่ใช่งานภาครัฐซึ่งมีหน้าที่หลักในการจัดบริการด้านผู้สูงอายุ โดยจำแนกหน่วยงานภาครัฐออกเป็น 16 กลุ่มจาก 4 กระทรวงหลักตามการกำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบ ในพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 คือ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงแรงงาน สำหรับหน่วยงานที่ไม่ใช่งานภาครัฐแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ดังนั้นหน่วยงานด้านผู้สูงอายุ ที่ศึกษารวม 19 กลุ่ม ได้แก่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน ศูนย์สุขภาพชุมชน/บริการสาธารณสุข โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) โรงพยาบาลเอกชน สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล สำนักงานจัดหางาน สำนักงานประกันสังคม ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน ชมรมผู้สูงอายุ และสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) รวมมีหน่วยงานที่ศึกษาทั้งสิ้น 1,573 หน่วยงาน

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง กำหนดสัดส่วนระหว่างตัวแปรสังเกตได้ต่อหน่วยตัวอย่าง 1 : 20 การวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้จำนวน 26 ตัวแปร ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 520 คน (26:20) (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010) ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (multi-stage sampling) โดยผลจากการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มหน่วยงานตามวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นโดยใช้สัดส่วน (proportion stratified sampling) พบว่า กลุ่มหน่วยงานมีกลุ่มตัวอย่างน้อยกว่า 1 ตัวอย่างจึงทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างให้เป็น 1 หน่วย ส่งผลให้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้เพิ่มจาก 520 ตัวอย่าง เป็น 556 ตัวอย่าง จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (nonprobability sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) เลือกตัวแทนของแต่ละกลุ่มหน่วยงาน คือ ผู้บริหารหรือบุคคลที่มีความรู้ในการปฏิบัติงานด้านผู้สูงอายุโดยกำหนดให้ผู้ปฏิบัติงาน 1 คนต่อหน่วยงาน 1 แห่ง ดังนั้นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มผู้จัดบริการด้านผู้สูงอายุคิดเป็นจำนวน 556 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามดังกล่าวพัฒนาขึ้นจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ แบ่งออกเป็น 8 ตอน คือ 1) แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยข้อความถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) จำนวน 5 ข้อ 2) แบบสอบถามเหตุที่มาของเครือข่าย 3) แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารงาน 4) แบบสอบถามเกี่ยวกับระบบปฏิสัมพันธ์ทางสังคม 5) แบบสอบถามเกี่ยวกับความเป็นอิสระของทุนส่วน 6) แบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนช่วยเหลือแบ่งปันทรัพยากรร่วมกัน 7) แบบสอบถามเกี่ยวกับความไว้วางใจ 8) แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของการจัดการเครือข่าย ซึ่งลักษณะของแบบสอบถาม 2-8 เป็นแบบประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด ดำเนินการหาคุณภาพของเครื่องมือโดยการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ทำการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (index of congruence : IOC) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่านตรวจสอบ พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.2-1.00 ภายหลังผู้วิจัยดำเนินการแก้ไขปรับปรุงเนื้อหาของแบบสอบถามบางข้อตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ จึงดำเนินการตรวจสอบอีกครั้ง แล้วจึงนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน เพื่อวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

(α Coefficient) เท่ากับ 0.938 หมายถึง มีความเชื่อมั่นดีเยี่ยมและเมื่อพิจารณาแบบสอบถามแต่ละด้านพบว่ามีความสัมพันธ์ที่แอลฟา (α Coefficient) มากกว่า 0.70 ทุกด้าน หมายถึง มีความเชื่อมั่นเพียงพอ (adequate) (Kline, 2011) ดังนั้นแบบสอบถามจึงมีคุณภาพเพียงพอเพื่อนำไปใช้เป็นแบบสอบถามฉบับจริง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การจัดส่งแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์โดยตรงพร้อมซองเปล่าติดแสตมป์สำหรับการส่งคืน ผู้วิจัยได้แบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 505 ฉบับ หรือคิดเป็นร้อยละ 90.82 ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบ ได้แบบสอบถามที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งสิ้น 474 ฉบับ คิดเป็นอัตราการตอบกลับร้อยละ 85.25 ถือว่าเป็นข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสม (Babbie, 2002) ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในครั้งนี้จึงเป็น 474 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นโดยใช้สถิติเชิงบรรยาย เพื่อหาค่าการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ และค่าความโด่ง เพื่อวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรเพื่อสร้างเมตริกซ์สหสัมพันธ์ จากนั้น วิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างโดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และการวิเคราะห์เส้นทางเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองสมการโครงสร้าง

ผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างของการจัดการเครือข่ายงานบริการด้านผู้สูงอายุในภาคใต้ พบว่ามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Hair, et al., 2010) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ดัชนีความสอดคล้องของแบบจำลองสมการโครงสร้างกับข้อมูลเชิงประจักษ์

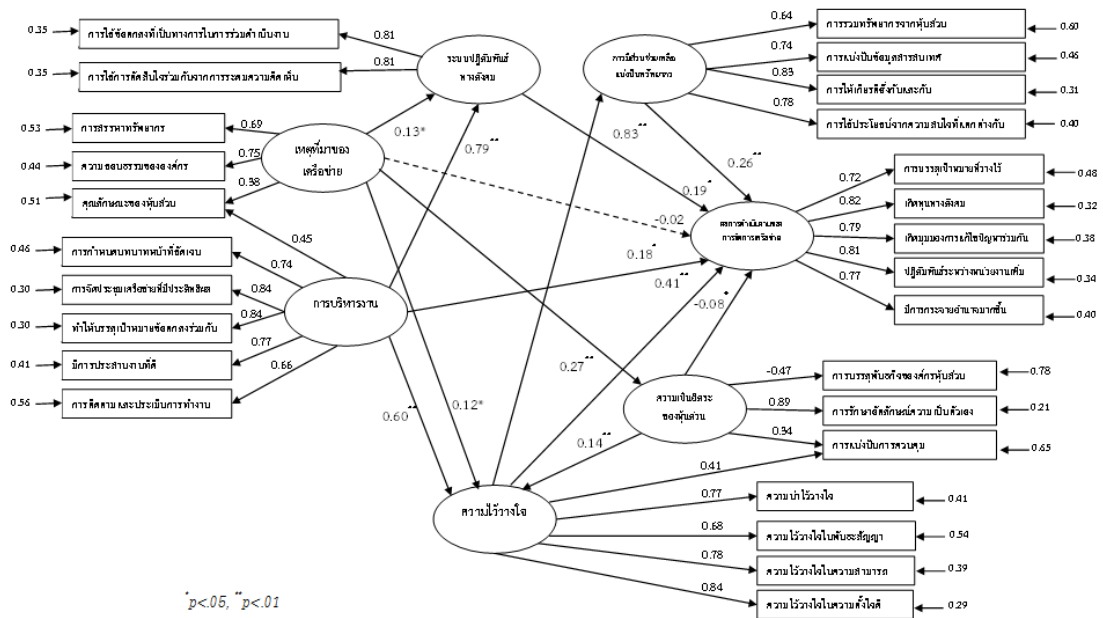
ดัชนีวัดความสอดคล้อง	เกณฑ์การพิจารณา	ค่าสถิติ	การวิเคราะห์
X^2	$P < .05$ หรือ คาดว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ	0.00	ผ่านเกณฑ์
X^2/df	<2.00 ดี 2.00-5.00 ยอมรับได้	2.75	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	<0.07 (พิจารณาควบคู่กับ CFI >0.92)	0.064	ผ่านเกณฑ์
SRMR	≤ 0.08 (พิจารณาควบคู่กับ CFI >0.92)	0.058	ผ่านเกณฑ์
CFI	>0.92	0.98	ผ่านเกณฑ์

2. ผลการวิเคราะห์ค่าอิทธิพลของแบบจำลองสมการโครงสร้างของการจัดการเครือข่ายด้านผู้สูงอายุในภาคใต้ ตัวแปรที่มีอิทธิพลโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของการจัดการเครือข่ายมากที่สุดคือ ตัวแปรการบริหารงาน ($\beta = 0.71, p < .01$) ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานของการจัดการเครือข่ายมากที่สุดคือ ตัวแปรความไว้วางใจ ($\beta = 0.41, p < .01$) และตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของการจัดการเครือข่ายมากที่สุดคือ ตัวแปรการบริหารงาน ($\beta = 0.53, p < .01$) โดยอ้อมผ่านตัวแปรการมีส่วนร่วมช่วยเหลือแบ่งปันทรัพยากรร่วมกัน



3. ผลการทดสอบสมมติฐาน ยอมรับสมมติฐาน 11 ข้อ และปฏิเสธสมมติฐาน 2 ข้อ กล่าวคือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของการจัดการเครือข่าย คือ ความไว้วางใจ การมีส่วนร่วมช่วยเหลือแบ่งปันทรัพยากรร่วมกัน ระบบปฏิสัมพันธ์ทางสังคม และการบริหารงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ อิทธิพล เท่ากับ 0.41 0.26 0.19 และ 0.18 ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานข้อ H5 ข้อ H13 ข้อ H4 และข้อ H6 ตามลำดับ สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อผลการดำเนินงานของการจัดการเครือข่าย คือ ความเป็นอิสระของหุ้นส่วน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ -0.08 ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานข้อ H11 ขณะที่ปัจจัยเหตุที่มาของเครือข่ายไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานของการจัดการเครือข่ายซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานข้อ H3 แต่จะมีอิทธิพลทางอ้อมโดยมีตัวแปรส่งผ่านคือ ความไว้วางใจ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ 0.10 ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อระบบปฏิสัมพันธ์ทางสังคม และความเป็นอิสระของหุ้นส่วนคือ เหตุที่มาของเครือข่าย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ 0.13 และ 0.27 ยอมรับสมมติฐานข้อ H1 และข้อ H9 ตามลำดับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความไว้วางใจ คือ การบริหารงาน เหตุที่มาของเครือข่าย และความเป็นอิสระของหุ้นส่วน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ 0.60 0.12 และ 0.14 ตามลำดับ ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานข้อ H7 และ H2 แต่เป็นการปฏิเสธสมมติฐานข้อ H 10 ที่ความเป็นอิสระของหุ้นส่วนมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความไว้วางใจแทนที่จะเป็นอิทธิพลทางตรงเชิงลบตามสมมติฐาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการมีส่วนร่วมช่วยเหลือแบ่งปันทรัพยากรร่วมกัน คือ ความไว้วางใจ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ 0.83 ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานข้อ H12

จากผลการวิเคราะห์ค่าอิทธิพลและการทดสอบสมมติฐานทางสถิติทั้ง 13 ข้อ สามารถสรุปแบบจำลองสมการโครงสร้างของการจัดการเครือข่ายงานบริการด้านผู้สูงอายุในภาคใต้ ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แบบจำลองสมการโครงสร้างของการจัดการเครือข่ายงานบริการด้านผู้สูงอายุในภาคใต้

อภิปรายผล

สามารถอภิปรายผลตามสมมติฐานของการวิจัยที่กำหนดขึ้น ได้ดังนี้

สมมติฐานข้อ H1 เหตุที่มาจากเครือข่ายมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อระบบปฏิสัมพันธ์ทางสังคม จากผลการวิเคราะห์เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ($\beta = 0.13, p < .01$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chen (2010) และสามารถอธิบายได้จากทฤษฎีต้นทุนธุรกรรม (Transaction cost Theory) ที่อธิบายว่าคุณลักษณะของหุ้นส่วนมีผลต่อการสร้างความสัมพันธ์ของเครือข่าย เนื่องจากหุ้นส่วนที่มีวิสัยทัศน์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน รวมทั้งมีความสัมพันธ์จากการร่วมงานในอดีตที่ดีนั้น สามารถช่วยลดระยะเวลาและขั้นตอนการเจรจาต่อรองได้ ดังนั้นการสร้างให้เกิดปฏิสัมพันธ์ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่เริ่มต้นด้วยขั้นตอนการเจรจาต่อรองในการกำหนดกฎและโครงสร้างการปฏิสัมพันธ์ของผู้มีส่วนร่วมในเครือข่ายจึงสำเร็จได้มากขึ้น

สมมติฐานข้อ H2 เหตุที่มาจากเครือข่ายมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความไว้วางใจ จากผลการวิเคราะห์เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ($\beta = 0.27, p < .01$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lui and Ngo (2004) เครือข่ายเกิดขึ้นจากความต้องการทรัพยากรจากหุ้นส่วนอื่นเพื่อช่วยให้หน่วยงาน เกิดความสามารถในการจัดบริการ หน่วยงานจึงคาดหวังเกี่ยวกับคุณลักษณะของหุ้นส่วนไว้ว่าเป็นหุ้นส่วนที่มีศักยภาพ มีทรัพยากรในการสนับสนุนการดำเนินงานร่วมกันรวมทั้งมีวิสัยทัศน์ไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ที่ดีจากการร่วมงานในอดีต ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้สนับสนุนให้เกิดความไว้วางใจ โดยเชื่อมั่นว่าหุ้นส่วนที่มีคุณลักษณะข้างต้นทำให้หน่วยงานเกิดความสามารถในการจัดบริการสำเร็จได้มากขึ้น

สมมติฐานข้อ H3 เหตุที่มาจากเครือข่ายมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของการจัดการเครือข่าย จากผลการวิเคราะห์ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ($\beta = -0.02, t = -0.50$) แต่พบว่าเหตุที่มาจากเครือข่ายมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของการจัดการเครือข่าย ($\beta = 0.10, p < .01$) โดยผ่านความไว้วางใจซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Fryxell, Dooley, & Vryza (2002) ความสามารถของหุ้นส่วนที่มีศักยภาพนั้นมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของเครือข่าย หากหุ้นส่วนไม่มีความพร้อมหรือหุ้นส่วนที่มีศักยภาพมีจำนวนน้อยอาจส่งผลให้เครือข่ายไม่สามารถดำเนินงานได้บรรลุตามเป้าหมาย ความสัมพันธ์การแลกเปลี่ยนทรัพยากรระหว่างหน่วยงานอาจต้องชะงักก่อนการบรรลุตามวัตถุประสงค์เนื่องจากหน่วยงานจะเข้าสู่การดำเนินงานแบบเครือข่ายตราบที่หุ้นส่วนหนึ่งในหลายหน่วยงานมีทรัพยากรและศักยภาพมาทดแทนในส่วนที่ขาด ดังนั้นแรงจูงใจเหตุที่มาจากเครือข่ายจากหุ้นส่วนที่มีศักยภาพสามารถไว้วางใจได้จึงช่วยสนับสนุนให้การดำเนินงานของเครือข่ายบรรลุตามเป้าหมายได้ Chen (2010)

สมมติฐานข้อ H4 ระบบปฏิสัมพันธ์ทางสังคมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของการจัดการเครือข่าย จากผลการวิเคราะห์เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ($\beta = 0.19, p < .05$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Page, Stone, Bryson, and Crosby (2015) การสร้างสรรค์กฎและโครงสร้างเกี่ยวกับการปฏิสัมพันธ์ความสัมพันธ์ของผู้มีส่วนร่วมในเครือข่ายผ่านกลไกในรูปแบบที่มีลักษณะการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการเจรจาต่อรองมีความสำคัญให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันที่เป็นประโยชน์สามารถแลกเปลี่ยนทรัพยากรหรือกิจกรรมความร่วมมือต่อกัน อีกทั้งช่วยให้หุ้นส่วนยอมรับผลการดำเนินงานของเครือข่ายและลดความขัดแย้งระหว่างหุ้นส่วนจึงช่วยสนับสนุนให้การดำเนินงานของเครือข่ายสามารถบรรลุเป้าหมายได้มากขึ้น Thomson (2001)

สมมติฐานข้อ H5 ความไว้วางใจมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของการจัดการเครือข่าย จากผลการวิเคราะห์เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ($\beta = 0.41, p < .01$) ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Varda and Retrum, (2015) ความไว้วางใจทำหน้าที่ลดความเสี่ยง เพราะว่า เมื่อมีความไว้วางใจต่อกันแล้วก็จะทำให้หุ้นส่วนมุ่งให้ความสนใจกับการทำงานร่วมกันให้บรรลุเป้าหมายของเครือข่ายแทนที่การให้ความสำคัญกับรายละเอียดของแต่ละหุ้นส่วน Millering (2006)



ทำให้มีความเป็นไปได้มากขึ้นในการที่หุ้นส่วนจะร่วมลงทุนทรัพยากรในระยะยาวนำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานในรูปแบบเครือข่ายได้มากขึ้น

สมมุติฐานข้อ H6 การบริหารงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของการจัดการเครือข่าย จากผลการวิเคราะห์เป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้ ($\beta = 0.18, p < .01$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hovik and Hanssen (2015) เนื่องจากปัจจัยการบริหารงานสร้างให้เกิดการประสานงานระหว่างหุ้นส่วนในเครือข่ายจากการติดต่อสื่อสารที่ดีเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานอื่นที่มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ทำให้หุ้นส่วนเกิดความเข้าใจในความต้องการและผลประโยชน์ของหุ้นส่วนอื่นลดความขัดแย้งจากการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนลงได้ (schema conflicts) ความร่วมมือในการดำเนินงานร่วมกันจึงประสบความสำเร็จได้มากขึ้น Gray & Ren (2014)

สมมุติฐานข้อ H7 การบริหารงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความไว้วางใจ จากผลการวิเคราะห์เป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้ ($\beta = 0.60, p < .01$) ผลจากการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Meerkerk และ Edelenbos (2014) การบริหารงานเป็นกระบวนการสร้างฉันทามติทำให้หน่วยงานได้มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้รับฟังและเปิดใจกันถึงความกังวลและความต้องการของหุ้นส่วนอื่น ทำให้หน่วยงานรู้สึกสบายใจมากขึ้นกล้าเปิดเผยรายละเอียดของหุ้นส่วนได้เต็มที่โดยไม่ปิดบังเกิดเป็นความไว้วางใจต่อกัน นอกจากนี้จากการจัดประชุมร่วมกันโดยเน้นการสื่อสารกันโดยตรงและเป็นกันเองก่อให้เกิดความผูกพันต่อกันจึงรู้สึกไว้วางใจกันมากขึ้น Getha-Taylor (2012)

สมมุติฐานข้อ H8 การบริหารงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อระบบปฏิสัมพันธ์ทางสังคม จากผลการวิเคราะห์เป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้ ($\beta = 0.79, p < .01$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Klijn, Edelenbos และ Steijn (2010) การบริหารงานเครือข่ายโดยการสร้างโอกาสให้หุ้นส่วนได้มีการรวมวงสนทนาในกิจกรรมการประชุมเครือข่ายเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหุ้นส่วนนั้น มีผลต่อการสร้างสรรค์กฎและโครงสร้างเกี่ยวกับการปฏิสัมพันธ์ความสัมพันธ์ของสมาชิกเครือข่ายในการทำงานร่วมกัน (the rules of the game) เนื่องจากการสร้างให้เกิดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจผ่านการเจรจา ตีรองช่วยสร้างให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันจากการได้แบ่งปันข้อมูลและความคิดเห็นก่อนจะนำไปสู่ข้อสรุปเป็นกฎเพื่อใช้ในการดำเนินงานร่วมกัน (Keast & Waterhouse, 2014)

สมมุติฐานข้อ H9 เหตุที่มาของเครือข่ายมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความเป็นอิสระของหุ้นส่วน จากผลการวิเคราะห์เป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้ ($\beta = 0.27, p < .01$) ผลจากการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Van de Ven และ Walker (1984) เครือข่ายประกอบไปด้วยหุ้นส่วนที่มีความหลากหลายและมีแนวทางในการทำงานเป็นของตนเอง รวมทั้งมีความคาดหวังต่อผลลัพธ์ในการเข้าร่วมเครือข่ายที่แตกต่างกัน สาเหตุเหล่านี้จึงส่งผลให้เกิดความตึงเครียดขึ้นจากความต้องการควบคุมและรักษาผลประโยชน์ของตัวเอง ซึ่งการดำเนินงานของแต่ละหุ้นส่วนย่อมมีผลกระทบต่อกันเนื่องจากต่างก็อยู่ในฐานะของผู้มีส่วนได้เสีย ดังนั้นเพื่อให้สามารถจัดการความตึงเครียด การร่วมงานกับหุ้นส่วนที่มีวิสัยทัศน์ทิศทางเดียวกันย่อมส่งผลดีต่อการระบวงการไกลเกลี่ยระหว่างผลประโยชน์ของหุ้นส่วนและเครือข่ายให้สำเร็จได้มากขึ้น (Popp, MacKean, Casebeer, Milward, & Lindstrom, 2013)

สมมุติฐานข้อ H10 ความเป็นอิสระของหุ้นส่วนมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อความไว้วางใจ จากผลการวิเคราะห์ไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้ แต่ความเป็นอิสระของหุ้นส่วนกลับมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความไว้วางใจแทน ($\beta = 0.14, p < .05$) เครือข่ายสามารถสร้างความพอดีให้เกิดขึ้นระหว่างผลประโยชน์ของตัวองค์กรกับเครือข่ายโดยการทำให้เกิดการควบคุมร่วมกันจากการที่หุ้นส่วนเต็มใจ แบ่งปันข้อมูลสารสนเทศเพื่อผลประโยชน์ของส่วนรวม ส่งผลให้เกิดความไว้วางใจได้มากขึ้น เนื่องจากการแบ่งปันข้อมูลข่าวสารระหว่างกันทำให้หุ้นส่วนรู้สึกถึงการมีอำนาจควบคุมร่วมกันไม่รู้สึกว่ามีการแข่งขันกันหรือมุ่งเน้นเพื่อรักษาประโยชน์ของหน่วยงานเท่านั้นจึงส่งผลให้เกิดความไว้วางใจในการทำงานร่วมกันมากขึ้น

(Romzek, LeRoux, & Blackmar, 2012)

สมมุติฐานข้อ H11 ความเป็นอิสระของหุ้นส่วนมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อผลการดำเนินงานของการจัดการเครือข่าย จากผลการวิเคราะห์เป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้ ($\beta = -0.08, p < .05$) นอกจากนี้ยังพบว่า ความเป็นอิสระของหุ้นส่วนมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของการจัดการเครือข่าย ($\beta = 0.09, p < .05$) โดยผ่านความไว้วางใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kim และ Cho (Kim & Cho, 2014) โดยสามารถอธิบายได้จากการวิพากษ์ทฤษฎีทางเลือกอย่างมีเหตุผลบนพื้นฐานเหตุผลเชิงเศรษฐกิจ (Critique of Economic Rationality) ของ Sen (1997) ที่ได้ขยายถึงพฤติกรรมการตัดสินใจของมนุษย์ว่าไม่ได้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของเหตุผลเชิงเศรษฐกิจของการได้รรถประโยชน์สูงสุดแก่ตนเองตามทฤษฎีทางเลือกเชิงเหตุผล (Rational Choice Theory) เพียงอย่างเดียวเท่านั้นเพราะว่ามนุษย์จำนวนมากตัดสินใจด้วยความผูกพัน จึงจำเป็นที่จะต้องพิจารณาทั้งการตัดสินใจบนพื้นฐานของการได้รรถประโยชน์สูงสุดและการกระทำเชิงเหตุผลที่มาจากความผูกพันที่น่าเชื่อถือด้านคุณธรรม เนื่องจากการกระทำเพื่อให้เกิดสวัสดิการสังคม ดังนั้นหากหน่วยงานในหุ้นส่วนลดความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวลงก็จะทำให้เกิดความร่วมมือที่ดีต่อกันเกิดความไว้วางใจกันส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานรูปแบบเครือข่ายได้มากขึ้น

สมมุติฐานข้อ H12 ความไว้วางใจมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการมีส่วนร่วมช่วยเหลือแบ่งปันทรัพยากรร่วมกัน จากผลการวิเคราะห์เป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้ ($\beta = 0.83, p < .01$) ผลจากการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Huang (2014) สามารถอธิบายได้จากทฤษฎีการพึ่งพาทรัพยากร (Resource Dependency Theory) อธิบายว่า องค์กรถูกจำกัดโดยทรัพยากรที่ไม่เพียงพอจึงต้องสรรหาทรัพยากรที่จำเป็นเหล่านั้นมาจากหน่วยงานอื่นเพื่อความอยู่รอดขององค์กรเอง ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของการได้รรถประโยชน์สูงสุดแก่ตนเอง (Pfeffer & Salancik, 1978) แต่อย่างไรก็ตามในความเป็นจริงปัญหาสำคัญของความสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยนทรัพยากรระหว่างกัน เครือข่ายคือการมีความไม่แน่นอนสูงซึ่งไม่สามารถแก้ไขเพียงแค่ให้หน่วยงานได้รับอรรถประโยชน์สูงสุดจากการแลกเปลี่ยนทรัพยากรเท่านั้นแต่ยังรวมถึงทำให้เกิดความไว้วางใจต่อกันเนื่องจากเมื่อหน่วยงานมีความไว้วางใจต่อหุ้นส่วนแล้วนั้นพวกเขาสามารถเปลี่ยนจากความสัมพันธ์แบบพึ่งพาอาศัยกันในระยะสั้นเพื่อประโยชน์ขององค์กรเองไปเป็นความไว้วางใจซึ่งเป็นความความสัมพันธ์ในระยะยาวระหว่างหุ้นส่วน (Ring & Van de Ven, 1994) ความไว้วางใจจึงทำให้หุ้นส่วนแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกันเป็นเครือข่ายมากขึ้น

สมมุติฐานข้อ H13 การมีส่วนร่วมช่วยเหลือแบ่งปันทรัพยากรร่วมกันมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของการจัดการเครือข่าย จากผลการวิเคราะห์เป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้ ($\beta = 0.26, p < .01$) ผลจากการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chen (2010) การมีส่วนร่วมช่วยเหลือแบ่งปันทรัพยากรร่วมกันเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการร่วมกันแบ่งปันเพื่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกันและทุกฝ่ายเกิดความพึงพอใจ ส่งผลให้มีความขัดแย้งลดน้อยลง ความสำเร็จในการดำเนินงานแบบเครือข่ายจึงเป็นไปได้มากขึ้น (Hellriegel, Slocum, & Woodman, 2010)

สรุป

ผลการดำเนินงานของการจัดการเครือข่ายด้านผู้สูงอายุได้รับอิทธิพลรวมจากปัจจัยการบริหารงานมากที่สุด และได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกจากปัจจัยความไว้วางใจมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยการมีส่วนร่วมช่วยเหลือแบ่งปันทรัพยากรร่วมกัน ปัจจัยระบบปฏิสัมพันธ์ทางสังคม และปัจจัยการบริหารงานปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อผลการดำเนินงานของการจัดการเครือข่าย คือ ความเป็นอิสระของหุ้นส่วน ขณะที่ปัจจัยเหตุที่มาของเครือข่ายไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานของการจัดการเครือข่ายแต่จะมีอิทธิพลทางอ้อมโดยมีตัวแปรส่งผ่านคือ ความไว้วางใจ สำหรับปัจจัยการบริหารงาน ความไว้วางใจ และความเป็นอิสระของหุ้นส่วนมีอิทธิพลได้ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อปัจจัยผลการดำเนินงานของการจัดการเครือข่าย ในกรณีที่ไม่มีอิทธิพลทางอ้อมปัจจัยการบริหารงานและความไว้วางใจจะมีตัวแปรส่งผ่านคือการมีส่วนร่วมช่วยเหลือแบ่งปัน



ทรัพยากรร่วมกัน ความเป็นอิสระของหุ้นส่วนจะมีตัวแปรส่งผ่านคือ ความไว้วางใจ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ปัจจัยความไว้วางใจเป็นสิ่งที่จำเป็นในการทำงานร่วมกัน ดังนั้นหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานเครือข่ายด้านผู้สูงอายุควรให้ความสำคัญกับการสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นโดยสามารถสร้างความไว้วางใจโดยแสดงให้เห็นว่าหุ้นส่วนมีความตั้งใจที่ดี มีเจตนาดีและจะไม่มีการเอาเปรียบผลประโยชน์จากหุ้นส่วนอีกฝ่าย อีกทั้งแสดงให้เห็นสมรรถนะจากคุณภาพผลงานที่ผ่านมา และแสดงให้เห็นว่าหุ้นส่วนสามารถทำตามพันธสัญญาที่มีต่อกันได้

2. หน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานเครือข่ายด้านผู้สูงอายุควรให้ความสำคัญกับการบริหารงานที่อำนวยความสะดวกให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน โดยควรเริ่มต้นจากการสร้างโอกาสให้มีการสื่อสารระหว่างกันในกิจกรรมการประชุมเครือข่ายทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันเพื่อผสานเป็นข้อตกลงร่วมกันจากการคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของทุกฝ่าย และร่วมกันกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการทำงานระหว่างกัน ตลอดจนมีกลไกการติดตามเพื่อให้แน่ใจว่าหน่วยงานได้ดำเนินตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบที่กำหนดไว้

3. ปัจจัยระบบภูมิสังคมทางสังคม หน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานเครือข่ายด้านผู้สูงอายุควรให้ความสำคัญกับการกำหนดกฎ นโยบาย รูปแบบการทำงานที่ได้พัฒนาร่วมกับหน่วยงานอื่นในการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุเนื่องจากข้อตกลงที่ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมนี้ช่วยให้หุ้นส่วนยอมรับผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้น

4. หน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานเครือข่ายด้านผู้สูงอายุควรให้ความสำคัญกับการแลกเปลี่ยนทรัพยากรระหว่างกันโดยควรเริ่มจากการใช้ประโยชน์จากความสนใจที่ต่างกันอาศัยทรัพยากรที่หุ้นส่วนมีแตกต่างกันมาเสริมสร้างซึ่งกันและกัน โดยเห็นถึงคุณค่าในทรัพยากรของแต่ละหุ้นส่วนแล้วนำทรัพยากรมารวมกัน จากนั้นแบ่งปันสารสนเทศให้หุ้นส่วนเพื่อให้การดำเนินงานของหุ้นส่วนอื่นดีขึ้น ทำให้เกิดผลประโยชน์ต่อทุกฝ่ายในการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุ

5. ความเป็นอิสระของหุ้นส่วน ถือเป็นปัจจัยที่มีปัญหาอย่างยิ่งเนื่องจากการทำงานร่วมกัน หุ้นส่วนไม่สามารถดำเนินงานเพียงแค่อบสนองประโยชน์ของตัวเองเท่านั้นแต่ต้องคำนึงถึงประโยชน์ของเครือข่ายเป็นสำคัญด้วย บางครั้งการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในเครือข่ายอาจกลับกลายเป็นสร้างปัญหาให้เกิดขึ้นกับตัวเอง ความตึงเครียดในการตัดสินใจอย่างยากลำบากจึงเกิดขึ้น หน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานเครือข่ายด้านผู้สูงอายุสามารถทำให้เกิดความพอดีได้ คือการทำให้หุ้นส่วนเต็มใจแบ่งปันทรัพยากร ซึ่งการทำให้เกิดความเต็มใจได้นั้นก็คือการทำให้หุ้นส่วนเกิดความไว้วางใจต่อกัน

6. ปัจจัยเหตุที่มาของเครือข่ายเป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานของการจัดการเครือข่ายมีเพียงอิทธิพลทางอ้อมเท่านั้นโดยมีตัวแปรความไว้วางใจเป็นตัวแปรส่งผ่าน ดังนั้น หน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานเครือข่ายด้านผู้สูงอายุควรให้ความสำคัญกับคุณลักษณะของหุ้นส่วน โดยเริ่มจากการหาหุ้นส่วนที่มีศักยภาพ มีความเห็นต่อปัญหาที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์จากการร่วมงานในอดีตที่ดีต่อกัน ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะมีส่วนสนับสนุนให้เกิดความไว้วางใจระหว่างกัน คุณลักษณะข้างต้นทำให้หน่วยงานสามารถจัดบริการประสบความสำเร็จได้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาในระยะยาวเพื่อให้การรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานของเครือข่ายเป็นไปอย่างสอดคล้องและเหมาะสมต่อสภาพของตัวแปรมากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการนำแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นในครั้งต่อไปทดสอบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในบริบทของการจัดการเครือข่ายด้าน

ผู้สูงอายุในพื้นที่อื่น รวมถึงงานบริการสาธารณะด้านอื่นโดยเลือกใช้ตัวแปรแฝงและตัวแปรสังเกตได้ที่เหมาะสมกับบริบทนั้น

รายการอ้างอิง

- ประนอม โอทกานนท์. (2554). *ชีวิตที่สุขสมบูรณ์ของผู้สูงอายุไทย หลักการ งานวิจัย และบทเรียนจากประสบการณ์*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นารัตน์ จิตรมณตรี, และสวาทรี ทยานศิลป์. (2551) รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ การทบทวนองค์ความรู้และแนวทางการจัดระบบสวัสดิการผู้สูงอายุในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส).
- พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต. (2556). จากปัญหาสู่นโยบาย: ศึกษากรณีผู้สูงอายุในจังหวัดชายแดนภาคใต้. *วารสารร่วมพฤษ*, 31(3), 1-26.
- มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย (มส.ผส.), และสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล. (2559). *สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ.2558*. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2550). *เครือข่าย: นวัตกรรมการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: ซีโนดิไซน์.
- Agranoff, R., & McGuire, M. (2003). *Collaborative public management: New strategies for local governments*. Washington, D.C.: Georgetown University Press.
- Babbie, E. (2002). *The basics of social research*. (2nd ed.). Belmont, CA: Wadsworth.
- Chen, B. (2010). Antecedents or processes? Determinants of perceived effectiveness of interorganizational collaborations for public service delivery. *International Public Management Journal*, 13(4), 381-407.
- Fryxell, G. E., Dooley, R. S., & Vryza, M. (2002). After the ink dries: the interaction of trust and control in U.S.-based international joint ventures. *Journal of Management Studies*, 39(6), 865-886.
- Getha-Taylor, H. (2012). Cross-sector understanding and trust. *Public performance & management review*, 36(2), 216-229.
- Gray, B., & Ren, H. (2014). The importance of joint schemas and brokers in promoting collaboration for innovation. In C. Ansell & J. Torfing (Eds.), *Public Innovation Through Collaboration and Design*. New York: Routledge.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., & Anderson, R.E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Hellriegel, D., Slocum, J. W., & Woodman, R. W. (2010). *Organization behavior* (13th ed.). OH: South-Western Cengage Learning.
- Hovik, S., & Hanssen, G. S. (2015). The impact of network management and complexity on multi-level coordination. *Public administration*, 93(2), 506-523.
- Huang, K. (2014). Knowledge sharing in a third-party-governed health and human services network. *Public Administration Review*, 74(5), 587-598.
- Huang, K., & Provan, K. G. (2007). Structural embeddedness and organizational social outcomes in a centrally governed mental health services network. *Public Management Review*, 9(2), 169-189.



- Keast, R., & Waterhouse, J. (2014). Collaborative networks and innovation: the negotiation-management nexus. In C. Ansell & J. Torfing (Eds.), *Public Innovation Through Collaboration and Design*. New York: Routledge.
- Kim, N., & Cho, W. (2014). Agencification and performance: The impact of autonomy and result-control on the performance of executive agencies in Korea. *Public Performance & Management Review*, 38(2), 214-233.
- Klijn, E.-H., Edelenbos, J., & Steijn, B. (2010). Trust in governance networks; its impacts on outcomes. *Administration and Society*, 42(2), 1-23.
- Kline, R. B. (2011). Principles and practice of structural equation modeling. (3rd ed.). New York: The Guilford Press.
- Lui, S. S., & Ngo, H.-y. (2004). The role of trust and contractual safeguards on cooperation in non-equity alliances. *Journal of Management*, 30(4), 471-485.
- Meerkerk, I., & Edelenbos, J. (2014). The effects of boundary spanners on trust and performance of urban governance networks: findings from survey research on urban development projects in the Netherlands. *Policy Sciences*, 47(1), 3-24.
- Mollering, G. (2006). *Trust: Reason, routine, reflexivity*. Amsterdam: Emerald Group Publishing.
- O'Toole, J. L. J. (1997). Treating networks seriously: practical and research-based agendas in public administration. *Public Administration Review*, 57(1), 45-52.
- Page, S. B., Stone, M. M., Bryson, J. M., & Crosby, B. C. (2015). Public value creation by cross-sector collaborations: A framework and challenges of assessment. *Public administration*, 93(3), 715-732.
- Pfeffer, J., & Salancik, G. R. (1978). *The external control of organizations: A resource dependence perspective*. Stanford: Stanford University Press.
- Popp, J., MacKean, G. L., Casebeer, A., Milward, H. B., & Lindstrom, R. R. (2013). *Inter-organizational net works: A critical review of the literature to Inform practice*
- Ring, P. S., & Van de Ven, A. H. (1994). Developmental processes of cooperative interorganizational relationships. *Academy of Management Review*, 19(1), 90-118.
- Romzek, B. S., LeRoux, K., & Blackmar, J. M. (2012). A preliminary theory of informal accountability among network organizational actors. *Public Administration Review*, 72(3), 442-453.
- Sen, A. K. (1997). Choice, welfare and measurement. Cambridge, Mass: Harvard University Press.
- Thomson, A. M. (2001). *Collaboration: Meaning and measurement* (Doctoral dissertation). Available from ProQuest Dissertations and Theses database. (UMI No. 3038517)
- Turrini, A., Cristofoli, D., Frosini, F., & Nasi, G. (2010). Networking literature about determinants of network effectiveness. *Public Administration*, 88(2), 528-550.
- Van de Ven, A. H., & Walker, G. (1984). The dynamics of interorganizational coordination. *Administrative science quarterly*, 29(4), 598-621.



Varda, D. M., & Retrum, J. H. (2015). Collaborative performance as a function of network members perceptions of success. *Public performance & Management Review*, 38(4), 632-653.