



วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ปีที่ 11 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2563)

**การสร้างแรงจูงใจรับใช้สาธารณะในการดูแลผู้สูงอายุ
และผู้พิการ ภายใต้ความร่วมมือข้ามภาคส่วน ในพื้นที่จังหวัด
อุบลราชธานี ศรีสะเกษ อำนาจเจริญ และยโสธร**
**Building Public Service Motivation for the Elderly and
Disability Care Service under Cross – sector
Collaboration in Ubon Ratchathani Srisaket
Amnat Charoen and Yasothon.**

วิภาพรณ ตระกูลสันติรัตน์^{1*} และศุภชัย ไตรไทยธีระ²
Wipapan Trakoonsantirat^{1*} and Supachai Trithaiteera²

^{1*}คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

¹Faculty of Political Science

²นักวิชาการอิสระ

²Independent Scholar

*E-mail: wipapan.t@ubu.ac.th

Received: Feb 27, 2019

Revised: Nov 21, 2019

Accepted: Oct 24, 2019

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจรับใช้
สาธารณะ และเพื่อถอดบทเรียนความร่วมมือข้ามภาคส่วน ใช้การวิจัยแบบผสม
ผลการวิจัย พบว่า 1) แรงจูงใจรับใช้สาธารณะรวมอยู่ในระดับมาก 2) การวิเคราะห์
ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่าหน่วยงานแต่ละสังกัดมี
แรงจูงใจรับใช้สาธารณะไม่แตกต่างกัน 3) ความคิดเห็นต่อกลยุทธ์ การสร้าง
แรงจูงใจรับใช้สาธารณะอยู่ในระดับมาก ทั้งการบริหารค่าตอบแทน และการ
ฝึกอบรม จากการสัมภาษณ์ กลยุทธ์ส่วนใหญ่ที่แต่ละสังกัดใช้คือการบริหาร
ค่าตอบแทน และการฝึกอบรมเช่นกัน 4) ความคิดเห็นต่อกระบวนการ



ความร่วมมือข้ามภาคส่วนอยู่ในระดับมาก รูปแบบทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ การกำหนดกรอบความร่วมมือมีเฉพาะหน่วยงานราชการ การแลกเปลี่ยนทรัพยากรในหน่วยงานราชการ และสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ส่วนใหญ่เป็นการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ระหว่างหน่วยงานราชการและภาคส่วนอื่น ส่วนใหญ่เป็นการสนับสนุนงบประมาณ และบุคลากร และส่วนใหญ่ไม่มีการสังเคราะห์โดยถอดบทเรียนร่วมกัน

คำสำคัญ: แรงจูงใจรับใช้สาธารณะ การสร้างแรงจูงใจรับใช้สาธารณะ ความร่วมมือข้ามภาคส่วน การดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการ

Abstract

This research study aimed to investigate the building of public service motivation strategies, and to understand the cross – sector collaboration on elderly and disability care services in Ubon Ratchathani, Sisaket, Amnat Charoen, and Yasothon. Mixed methods were employed in this research. The research findings were: 1) the overall level of agreement of public service motivation was at high level, 2) The analysis of one - way ANOVA showed that the public service motivation of each organization was indifferent, 3) The public service motivation strategy, respondents were at high level for both compensation management and training. The mostly strategies by each sectors were compensation management and training, and 4) The level on cross –sector collaboration was also high. Collaboration forms were formal and informal. The collaboration frame was only found in public sectors. The collaboration between the public sectors and higher education institution was mostly based on knowledge exchange. On the other hand, the support of budget and staff was from the collaboration of public sectors and private agencies. These was little collaborations synthesize the lesson learned.

Keywords: Public service motivation, Building public service motivation, Cross – sector collaboration, Elderly and disability care



บทนำ

การให้บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน การจัดการศึกษา การดูแลสุขภาพประชาชน ล้วนเป็นภารกิจหลักของเจ้าหน้าที่รัฐ และหน่วยงานภาครัฐที่จะต้องดำเนินการเพื่อประโยชน์สาธารณะ สอดคล้องกับแนวคิดแรงจูงใจรับใช้สาธารณะ (Public Service Motivation: PSM) ซึ่งเป็นเรื่องของการส่งมอบบริการให้แก่ประชาชนด้วยการทำสิ่งที่ดีต่อผู้อื่นและต่อสังคม (Perry and Hondeghem, 2008)

จากสถิติจำนวนผู้สูงอายุและผู้พิการในจังหวัดอุบลราชธานี ศิริสะเกษ อำนาจเจริญ และยโสธร พ.ศ. 2560 พบว่า มีจำนวนผู้สูงอายุเกือบหกแสนราย (Ministry of social development and human security, 2017) คิดเป็นร้อยละหนึ่งของประชากรทั้งประเทศ ขณะที่จำนวนรวมของผู้พิการในพื้นที่ที่มีสัดส่วนหนึ่งในสี่ของจำนวนผู้สูงอายุทั้งหมดในพื้นที่ทั้งสี่จังหวัด การให้บริการผู้สูงอายุและผู้พิการเป็นภารกิจหลักของหน่วยงานราชการซึ่งมีหน่วยงานส่วนภูมิภาคกระจายในแต่ละพื้นที่ สิ่งที่หน่วยงานราชการกำลังเผชิญในปัจจุบันคือจำนวนผู้สูงอายุและผู้พิการในพื้นที่ที่มีปริมาณมาก แต่กำลังคนผู้ให้บริการมีจำกัด

แนวคิดแรงจูงใจรับใช้สาธารณะ หรือแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ หมายถึงแรงจูงใจและการกระทำเชิงสาธารณะ โดยมุ่งหวังการทำสิ่งที่ดีเพื่อผู้อื่นและทำให้สังคมผาสุก (Perry and Hondeghem, 2008) เป็นแนวคิดที่มีผู้ให้ความสนใจศึกษาทั่วโลกมาแล้วกว่ายี่สิบปี โดย Perry (1996) เป็นผู้พัฒนาแบบวัดแรงจูงใจรับใช้สาธารณะ แบ่งการวัดออกเป็นสี่มิติ ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ การตระหนักต่อหน้าที่พลเมืองที่ดี ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และการเสียสละตนเอง งานวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจรับใช้สาธารณะ มักถูกศึกษาเชื่อมโยงกับแนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ อาทิ งานของ Bozeman and Sue (2014); Battaglio and French (2016); Homberg and McCarthy (2015) บ้างเป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจรับใช้สาธารณะ อาทิ งานของ Lee and Choi (2013) และ Taylor and Taylor (2010) เน้นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้สถิติขั้นสูงในการสร้างโมเดลทดสอบความสัมพันธ์ เช่น งานของ Kachornkittiya et al. (2012) และงานของ Sattanavut (2016) และงานส่วนใหญ่เน้นเก็บข้อมูลจากหน่วยงานราชการ อาทิ Chen et al. (2013) และ Sattanavut (2016) ทั้งนี้



มีข้อเสนอแนะจากงานเขียนของ Brewer and Neumann (2016) ว่าผู้วิจัยควรออกแบบเครื่องมือวัดแรงจูงใจรับใช้สาธารณะที่เป็นการเฉพาะ เหมาะสมตามสภาพประชากรและวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ขณะที่แนวคิดความร่วมมือข้ามภาคส่วน (Cross sector collaboration) เป็นการเชื่อมโยงหรือการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ทรัพยากร กิจกรรม และความสามารถระหว่างสองภาคส่วนขึ้นไป เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน (Bryson et al, 2006) สอดรับกับข้อจำกัดด้านทรัพยากรของหน่วยงานราชการ ทั้งด้านจำนวนบุคลากร งบประมาณ องค์ความรู้และเครื่องมือที่จำกัด ทั้งนี้ Agranoff (2007, 2012) ได้จำแนกกระบวนการความร่วมมือข้ามภาคส่วนออกเป็น 4 ขั้นตอน ประกอบด้วย การร่วมมือกัน การกำหนดกรอบความร่วมมือ การเคลื่อนย้ายทรัพยากร และการสังเคราะห์ความร่วมมือ

การจูงใจและเปิดพื้นที่ให้หน่วยงานสังกัดอื่นหรือภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วมให้บริการสาธารณะ เป็นทางเลือกหนึ่งที่ช่วยแบ่งเบาภารกิจหลักของหน่วยงานราชการที่มีข้อจำกัดเรื่องบุคลากร สิ่งสำคัญที่จะต้องหาคำตอบคือ หน่วยงานเหล่านี้มีแรงจูงใจรับใช้สาธารณะในระดับใด มีแรงจูงใจรับใช้สาธารณะแตกต่างกันหรือไม่ มีความร่วมมือกับภาคส่วนอื่นอย่างไร เพื่อนำไปสู่การหากลยุทธ์สร้างแรงจูงใจต่อไป จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแรงจูงใจรับใช้สาธารณะในประเทศไทย ยังไม่มีการนำแนวคิดแรงจูงใจรับใช้สาธารณะกับการสร้างแรงจูงใจรับใช้สาธารณะมาเชื่อมโยงกับความร่วมมือข้ามภาคส่วนในการให้บริการสาธารณะ โดยเฉพาะในประเด็นเชิงนโยบายด้านผู้สูงอายุและผู้พิการ และยังขาดการศึกษาภายในบริบทพื้นที่กลุ่มจังหวัดอีสานตอนล่างสอง ซึ่งผู้วิจัยได้มีโอกาสนำเสนอข้อมูลส่วนหนึ่งจากการวิจัย ในส่วนของแรงจูงใจรับใช้สาธารณะ และประเด็นกลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจรับใช้สาธารณะในการดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการ เฉพาะกรณีพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี ณ เวทีการประชุมวิชาการระดับชาติ เมื่อเดือนมีนาคม 2562 (Trakoonsantirat, 2019)

คำถามการวิจัย

หน่วยงานราชการที่มีภารกิจเกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะด้านการดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการนั้นมีแรงจูงใจรับใช้สาธารณะในระดับใด หน่วยงานราชการที่มีภารกิจเกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะด้านการดูแลผู้สูงอายุและ



ผู้พิการนั้นมีแรงจูงใจรับใช้สาธารณะแตกต่างจากหน่วยงานภาคส่วนอื่นหรือไม่ แต่ละแห่งมีวิธีการสร้างแรงจูงใจรับใช้สาธารณะอย่างไร และกระบวนการของความร่วมมือข้ามภาคส่วนเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษากลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจรับใช้สาธารณะในการบริการสาธารณะด้านการดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการ ของหน่วยงานราชการ สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา และภาคส่วนอื่น ๆ ในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี ศรีสะเกษ อำนาจเจริญ และยโสธร

2. เพื่อถอดบทเรียนความร่วมมือข้ามภาคส่วนในการบริการสาธารณะด้านการดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการ ในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี ศรีสะเกษ อำนาจเจริญ และยโสธร

นิยามเชิงปฏิบัติการ

แรงจูงใจรับใช้สาธารณะ ประกอบด้วย 4 มิติ ได้แก่ 1) การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ 2) การตระหนักต่อหน้าที่พลเมืองที่ดี 3) ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และ 4) การเสียสละตนเอง

การสร้างแรงจูงใจรับใช้สาธารณะ หมายถึง กลยุทธ์หรือวิธีการที่องค์การใช้ดำเนินการเพื่อสร้างแรงจูงใจรับใช้สาธารณะให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในองค์การ

ความร่วมมือข้ามภาคส่วน หมายถึง การรวมกลุ่มความร่วมมือระหว่างองค์การ ผ่าน 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) มีความร่วมมือกัน 2) กำหนดกรอบของความร่วมมือ 3) มีการเคลื่อนย้ายทรัพยากร และ 4) มีการสังเคราะห์ความร่วมมือ

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ มุ่งศึกษาแรงจูงใจรับใช้สาธารณะ 4 มิติ ได้แก่ 1) การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ 2) การตระหนักต่อหน้าที่พลเมืองที่ดี 3) ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และ 4) การเสียสละตนเอง ของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานราชการ สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา หน่วยงานภาคเอกชน และหน่วยงานภาคประชาสังคม ซึ่งมีการกิจเกี่ยวข้องกับการดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการ โดยมีสมมุติฐานที่ว่า หน่วยงานราชการ สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา



หน่วยงานภาคเอกชน และหน่วยงานภาคประชาสังคม มีแรงจูงใจรับใช้สาธารณะ ในการดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการแตกต่างกัน ตลอดจนการศึกษาการสร้างแรงจูงใจ รับใช้สาธารณะ รวมทั้งความร่วมมือข้ามภาคส่วน 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) มีความร่วมมือกัน 2) กำหนดกรอบของความร่วมมือ 3) มีการเคลื่อนย้ายทรัพยากร และ 4) มีการสังเคราะห์ความร่วมมือ

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้วิธีวิจัยแบบผสม เครื่องมือวิจัยประกอบด้วยการเก็บ แบบสอบถาม การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง การสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม และการสนทนากลุ่ม มีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การสอบถาม ประชากรในการวิจัย คือ หน่วยงานราชการ สถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ที่มีภารกิจเกี่ยวข้องกับการ บริการสาธารณะด้านการดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการ ในจังหวัดอุบลราชธานี ศรีสะเกษ ยโสธร และอำนาจเจริญ จำนวนทั้งสิ้น 1,696 แห่ง ขนาดของกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 333 แห่ง ได้มาจากการตารางการประมาณขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ระดับความเชื่อมั่น 95% (Srisathitnarukul, 2010) ดำเนินการสุ่มแบบง่าย ใช้การคำนวณกลุ่มตัวอย่างแยกตามสังกัดและแยกตามจังหวัด โดยเทียบตาม สัดส่วนของประชากรทั้งหมด

การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ใช้การสุ่มแบบเจาะจงผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 28 ราย กำหนดเกณฑ์การคัดเลือก ประกอบด้วย 1) ผู้บริหารหรือหัวหน้า กลุ่มงานที่ดูแลรับผิดชอบการบริการสาธารณะด้านการดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการ ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดละ 2 คน 2) ผู้บริหาร ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีกิจกรรมโดดเด่นด้านการดูแลผู้สูงอายุและผู้ พิการ จังหวัดละ 1 คน 3) ผู้บริหารหรือหัวหน้ากลุ่มงานที่ดูแลรับผิดชอบ ด้านบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย โดยมหาวิทยาลัยมีกิจกรรมด้านการดูแล ผู้สูงอายุและผู้พิการ จังหวัดละ 1 คน 4) ผู้จัดการหรือหัวหน้ากลุ่มงานที่ดูแล รับผิดชอบพันธกิจที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการของหน่วยงาน ภาคเอกชน และหน่วยงานมีภารกิจเกี่ยวข้องกับการดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการ ต่อเนื่องติดต่อกันเกินสองปีขึ้นไปและมีกิจกรรมที่เป็นความร่วมมือข้ามภาคส่วน



จังหวัดละ 1 คน และ 5) ผู้นำของหน่วยงานภาคประชาสังคมที่มีภารกิจด้านการดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการ เป็นหน่วยงานที่ขึ้นทะเบียนและมีบทบาทขับเคลื่อนกิจกรรมมาอย่างต่อเนื่องติดต่อกันเกินสองปีขึ้นไป และมีหน่วยงานตั้งอยู่ในจังหวัดจังหวัดละ 2 คน

การสังเกตการณ์ สุ่มแบบเจาะจง สังเกตการให้บริการด้านการดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดอุบลราชธานี ศรีสะเกษ ยโสธร และอำนาจเจริญ จำนวน 2 รายต่อจังหวัด

การสนทนากลุ่ม เพื่อจัดทำกลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจรับใช้สาธารณะในการดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการ เพื่อนำไปสู่การทำงานในรูปแบบเครือข่ายความร่วมมือข้ามภาคส่วน สุ่มแบบเจาะจง ผู้เข้าร่วมกิจกรรมประกอบด้วย ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานราชการ สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ภาคเอกชน และผู้ประสานงานของภาคประชาสังคม ซึ่งเป็นผู้ที่มีภารกิจในการให้บริการสาธารณะด้านการดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการโดยตรง จำนวน 10 ราย ต่อจังหวัด

2. เครื่องมือวิจัย

1) การสอบถามโดยใช้แบบสอบถามวัดความคิดเห็น เกี่ยวกับระดับแรงจูงใจรับใช้สาธารณะ การสร้างแรงจูงใจรับใช้สาธารณะ และกระบวนการของความร่วมมือข้ามภาคส่วนในการดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการ แบ่งสเกลวัดระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ข้อคำถามปรับจากแนวคิดของ Perry (1996) และ Agranoff (2007, 2012) และส่วนของข้อเสนอแนะเป็นคำถามแบบปลายเปิด

2) การสัมภาษณ์ ใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ประกอบด้วยคำถามเรื่องแรงจูงใจรับใช้สาธารณะขององค์กร การสร้างแรงจูงใจรับใช้สาธารณะ และกระบวนการของความร่วมมือข้ามภาคส่วนในการดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการ แบ่งแบบสัมภาษณ์ออกเป็นสองชุด ได้แก่ แบบสัมภาษณ์หน่วยงานราชการ และแบบสัมภาษณ์ภาคส่วนอื่น

3) การสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม ใช้แบบสำรวจรายการสังเกตการให้บริการจากพฤติกรรมที่แสดงออกเกี่ยวกับแรงจูงใจรับใช้สาธารณะและความร่วมมือในการให้บริการสาธารณะด้านผู้สูงอายุและผู้พิการ ในกิจกรรมที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดอุบลราชธานี ศรีสะเกษ ยโสธร และอำนาจเจริญ จัดขึ้น



4) การสนทนากลุ่ม ใช้แบบบันทึกการสนทนากลุ่มเพื่อจัดทำกลยุทธการสร้างแรงจูงใจรับใช้สาธารณะในการดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการ ภายใต้ความร่วมมือข้ามภาคส่วน

ทั้งนี้ เครื่องมือทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เมื่อวันที่ 13 มีนาคม 2561

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) การสอบถามโดยใช้แบบสอบถาม ก่อนแจกแบบสอบถามผู้วิจัยได้นำข้อคำถามทั้งหมดส่งให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ราย ตรวจสอบ โดยค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแต่ละคำถามจะต้องสูงกว่า 0.50 ขึ้นไป (Srisathitnarakul, 2012) และได้ปรับคำถามตามข้อเสนอแนะสำหรับข้อคำถาม ที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 หลังจากนั้นได้ทดลองเก็บแบบสอบถามจากประชากรวิจัยที่ไม่ซ้ำกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 แห่ง เพื่อนำมาหาค่าความเชื่อมั่น ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค เท่ากับ 0.94 หลังจากนั้นจึงได้ดำเนินการเก็บแบบสอบถามในระหว่างเดือนมีนาคม-มิถุนายน 2561 ทั้งนี้ ตัวอย่างข้อคำถามในแบบสอบถาม แสดงในตารางที่ 1

Table 1 Sample questions in questionnaire

Issues	Items
Public Service Motivation	Your organization give employees the chance to participate in elderly and disability care planning.
The Building of Public Service Motivation	Your organization has building Public Service Motivation on elderly and disability care by training and human resource development.
Cross Sector Collaboration Process	Your organization has framing cross sector collaboration on elderly and disability care.

2) การสัมภาษณ์ ใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างซึ่งผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ราย เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแต่ละคำถาม และปรับคำถามตามข้อเสนอแนะสำหรับข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50



ก่อนนำไปใช้สัมภาษณ์ โดยได้ขออนุญาตบันทึกเสียงก่อนดำเนินการสัมภาษณ์ และ
สัมภาษณ์ในช่วงเดือนมีนาคม-กรกฎาคม 2561 ตัวอย่างข้อคำถามในแบบ
สัมภาษณ์ ดังแสดงในตารางที่ 2

Table 2 Sample questions for interview

Issues	Questions
Public Service Motivation	How does your organization respect different opinion and equity of elderly and disability people?
The Building of Public Service Motivation	How does your organization build Public Service Motivation on elderly and disability care to employees?
Cross Sector Collaboration Process	Did your organizations have resource mobilization? How did they do it?

3) การสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม ใช้แบบสำรวจรายการสังเกต
การให้บริการที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด
อุบลราชธานี ศรีสะเกษ ยโสธร และอำนาจเจริญ และสังเกตนอกสถานที่กรณี
จัดกิจกรรมนอกสถานที่ ในช่วงเดือนเมษายน-มิถุนายน 2561 จำนวน 2 ครั้ง
ต่อจังหวัด โดยสุ่มสังเกตแบบผสมผสานระหว่างการสุ่มเวลาและการสุ่มเหตุการณ์

4) การสนทนากลุ่ม จัดในช่วงเดือนมิถุนายน-กรกฎาคม 2561
ใช้แบบบันทึกการสนทนากลุ่ม โดยนำข้อมูลจากการร่วมกันวิเคราะห์ SWOT มา
พูดคุยเพื่อจัดทำเป็นร่างกลยุทธ์การสร้างความเข้มแข็งใจรับใช้สาธารณะในการดูแล
ผู้สูงอายุและผู้พิการเพื่อนำไปสู่การสร้างเครือข่ายความร่วมมือข้ามภาคส่วน
หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้นำเสนอต่อคณะกรรมการระดับจังหวัดเพื่อพิจารณาให้
ข้อเสนอแนะ แล้วส่งมอบต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของแต่ละภาคส่วน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากการสอบถาม โดยใช้สถิติร้อยละสำหรับข้อมูล
ส่วนบุคคล วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของระดับแรงจูงใจรับใช้สาธารณะ การสร้างแรงจูงใจ



รับใช้สาธารณะ และกระบวนการความร่วมมือข้ามภาคส่วน และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐาน รวมทั้งสังเคราะห์ข้อเสนอแนะด้วยการนับความถี่และการวิเคราะห์เนื้อหา ส่วนผลจากการสัมภาษณ์ และการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม ใช้การนับความถี่และการวิเคราะห์เนื้อหา แล้วนำผลการวิเคราะห์ไปประกอบการจัดเวทีสนทนากลุ่ม

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

Table 3 Basic information of respondents and key informants

Item	Respondent		Key informant	
	Quantity	Percent	Quantity	Percent
institutes of high education	4	1.34	4	14.28
public agencies	269	90.27	12	42.86
firms	3	1.01	4	14.28
civil societies	22	7.38	8	28.57
Total	298	100.00	28	100.00

จากตารางที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดหน่วยงานราชการ คิดเป็นร้อยละ 90.27 จากจำนวนผู้ตอบทั้งหมด ขณะที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยเจาะจงให้ส่วนใหญ่มาจากหน่วยงานราชการเนื่องจากเป็นภารกิจหลักในการดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการ คิดเป็นร้อยละ 42.86 ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งหมด



2. ระดับแรงจูงใจรับใช้สาธารณะ

Table 4 The level of Public Service Motivation

Dimensions of Public Service Motivation	Mean	Standard deviation
the attraction to public policy making	4.23	0.58
the commitment to public interest/civic duty	4.51	0.52
compassion	4.26	0.56
self-sacrifice	4.17	0.61
Total	4.31	0.47

จากการตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบมีระดับแรงจูงใจรับใช้สาธารณะรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามตารางที่ 4

3. ผลการทดสอบสมมุติฐาน

งานวิจัยนี้ ผู้วิจัยกำหนดสมมุติฐานไว้ว่า หน่วยงานราชการ สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา หน่วยงานภาคเอกชน และหน่วยงานภาคประชาสังคม มีแรงจูงใจรับใช้สาธารณะในการดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการ แตกต่างกัน ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ค่า F- test จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมุติฐานดังกล่าว ปรากฏผลสำคัญดังนี้

Table 5 Test of the differences Levels of Public Service Motivation

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.76	3.00	294.00	0.16

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวน พบว่าความแปรปรวนของระดับแรงจูงใจรับใช้สาธารณะในแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังตารางที่ 5



Table 6 Test of One Way ANOVA on Public Service Motivation of elderly and disabilities care, classified by sectors

Sector	Quantity	Mean	Standard deviation	F	Sig.
public agencies	269	4.29	0.48	2.01	0.11
institutes of high education	4	4.55	0.31		
firms	3	4.44	0.11		
civil societies	22	4.52	0.44		

*at the 0.05 level of significance

จากตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจรับใช้สาธารณะ จำแนกตามสังกัด มีค่า Sig เท่ากับ 0.11 จึงเท่ากับว่าหน่วยงานแต่ละสังกัด มีแรงจูงใจรับใช้สาธารณะในการดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการไม่แตกต่างกัน

4. กลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจรับใช้สาธารณะ

Table 7 Level of agreement in the strategies of building public service motivation

Item	Mean	Standard deviation
compensation management	3.52	1.03
training and human resource development	4.08	0.75
Total	3.80	0.75

จากแบบสอบถามที่รวบรวมได้ จำนวน 298 ชุด คิดเป็นร้อยละ 89.49 ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าผู้ตอบมีความคิดเห็นต่อกลยุทธ์ที่หน่วยงานใช้สร้างแรงจูงใจรับใช้สาธารณะในการดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการในระดับมาก ทั้งในภาพรวมทั้งหมดและในรายด้าน ขณะที่ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 28 ราย พบว่ามีการใช้กลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจรับใช้สาธารณะในการดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการจำนวน 3 กลยุทธ์ ได้แก่



วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ปีที่ 11 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2563)

1) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พบว่า หน่วยงานราชการทั้งสี่จังหวัด มีการกำหนดกลยุทธ์การฝึกอบรม พัฒนาบุคลากร ส่วนสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม กำหนดเป็นกลยุทธ์เฉพาะบาง จังหวัด และพบการคัดเลือกบุคคลเพื่อให้เป็นผู้บริหารเฉพาะในภาคประชาสังคม ของบางจังหวัด

2) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ พบการบริหารค่าตอบแทนทั้งส่วนที่เป็นเงินและไม่ใช่งเงิน และพบในหน่วยงานราชการทั้งสี่จังหวัด ส่วนสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา และภาคส่วนอื่นพบเพียง บางจังหวัด และพบการสร้างแรงจูงใจด้วยการประเมินผลการปฏิบัติงานเฉพาะในหน่วยงานราชการ และภาคเอกชน ในบางจังหวัด นอกจากนี้ยังพบการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างสมาชิกองค์กร เฉพาะหน่วยงานราชการของบางจังหวัด

3) การสื่อสารสร้างความตระหนัก พบการใช้จิตวิทยาให้ตระหนักถึงความสำคัญของการกิจการดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการทุกภาคส่วน แต่ปรากฏครบทุกภาคส่วนเฉพาะบางจังหวัด ส่วนการที่ผู้นำทำเป็นแบบอย่าง พบเฉพาะในหน่วยงานราชการเพียงบางจังหวัด การกำหนดเป็นนโยบายพบเฉพาะในหน่วยงานราชการ และสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในบางจังหวัด และการประชาสัมพันธ์พบเฉพาะภาคประชาสังคมเพียงบางจังหวัดเท่านั้น

สำหรับข้อเสนอแนะในการสร้างแรงจูงใจรับใช้สาธารณะนั้น ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระบุถึงการฝึกอบรมให้ความรู้แก่สมาชิกเกี่ยวกับแรงจูงใจรับใช้สาธารณะ และการให้ค่าตอบแทนทั้งส่วนที่เป็นเงินและส่วนที่ไม่ใช่เงินเพื่อสร้างขวัญกำลังใจ ขณะที่ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลจากหน่วยงานราชการ สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ส่วนใหญ่กล่าวถึงค่าตอบแทนเป็นอันดับหนึ่ง ขณะที่หน่วยงานภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ระบุถึงการเน้นภาคีจัดกิจกรรมเชิงปฏิบัติการทุกภาคส่วน ปลุกฝังและตระหนักเรื่องการช่วยเหลือ และการประชาสัมพันธ์การปฏิบัติงานเพื่อเผยแพร่คุณความดีให้เป็นแบบอย่างแนวปฏิบัติแก่คนทั่วไป



5. ความร่วมมือข้ามภาคส่วน

Table 8 Level of agreement of cross-sector collaboration process

Item	Mean	Standard deviation
Step 1: collaboration	4.22	0.68
Step 2: collaborate framing	3.78	0.80
Step 3: resource mobilizing	3.97	0.68
Step 4: synthesize	3.72	0.78
Total	3.94	0.62

ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการของความร่วมมือข้ามภาคส่วนอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับสิ่งที่พบจากการสังเกต โดยพบขั้นตอนแรกคือมีความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานในการดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือขั้นการเคลื่อนย้ายทรัพยากร แต่ในขั้นของการกำหนดกรอบของความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน และขั้นการสังเคราะห์ความร่วมมือ โดยการถอดบทเรียนร่วมกันนั้น ไม่พบเหตุการณ์ในระหว่างที่สังเกตการณ์ ทั้งนี้ ข้อมูลสนับสนุนจากการสัมภาษณ์พบว่า ความเห็นส่วนใหญ่ของผู้ให้ข้อมูลจากหน่วยงานราชการ และสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ระบุในขั้นมีความร่วมมือระหว่างหน่วยงานราชการด้วยกันว่ามีรูปแบบทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ การกำหนดกรอบของความร่วมมือมีเฉพาะหน่วยงานราชการระดับกระทรวง การแลกเปลี่ยนทรัพยากรระหว่างหน่วยงานราชการโดยการเป็นวิทยากร และดำเนินการถอดบทเรียนร่วมกันหลังเสร็จสิ้นโครงการ

ความเห็นส่วนใหญ่ต่อความร่วมมือระหว่างหน่วยงานราชการกับสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษานั้น มีทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ยังไม่มีการกำหนดกรอบของความร่วมมือร่วมกัน การแลกเปลี่ยนทรัพยากรเป็นเรื่องขององค์ความรู้ และยังไม่มีการถอดบทเรียนร่วมกัน

ขณะที่ความเห็นส่วนใหญ่ของหน่วยงานราชการ และสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ต่อความร่วมมือระหว่างหน่วยงานราชการ กับภาคเอกชนและภาคประชาสังคม เป็นทั้งแบบเป็นทางการ และผสมทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็น



ทางการ ยังไม่มีการกำหนดกรอบความร่วมมือ มีการสนับสนุนงบประมาณระหว่างหน่วยงานราชการกับภาคเอกชน และการบูรณาการบุคลากรและงบประมาณระหว่างหน่วยงานราชการกับภาคประชาสังคม และยังไม่มีการถอดบทเรียนร่วมกัน

ในส่วนของมุมมองความร่วมมือข้ามภาคส่วนระหว่างหน่วยงานภาคเอกชน ภาคประชาสังคม และหน่วยงานราชการ จากมุมมองหน่วยงานภาคเอกชน และภาคประชาสังคมนั้น ความเห็นส่วนใหญ่ระบุว่ามิต้องแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ยังไม่มีการกำหนดกรอบความร่วมมือ มีการแลกเปลี่ยนทรัพยากรโดยการเป็นวิทยากร และมีการถอดบทเรียนหลังเสร็จสิ้นโครงการ ขณะที่ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความร่วมมือ ข้ามภาคส่วนในการดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการนั้น ส่วนใหญ่ระบุว่าควรมีการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติที่ชัดเจน ต่อเนื่อง และมีระเบียบกฎหมายรองรับด้วย

6. กลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจรับใช้สาธารณะเพื่อนำไปสู่ความร่วมมือ

ข้ามภาคส่วน: ข้อเสนอจากเวทีการสนทนากลุ่ม

ผลจากเวทีสนทนากลุ่มเพื่อจัดทำร่างกลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจรับใช้สาธารณะเพื่อนำไปสู่ความร่วมมือข้ามภาคส่วน ในจังหวัดอุบลราชธานี ศรีสะเกษ ยโสธร และอำนาจเจริญ สรุปได้เป็น 5 กลยุทธ์หลัก ได้แก่ 1) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ และการส่งเสริมการประกอบอาชีพ 2) การสร้างจิตสำนึกสาธารณะและการยอมรับศักยภาพของผู้สูงอายุและผู้พิการ 3) การประชาสัมพันธ์ให้สังคมตระหนักถึงความสำคัญของการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ 4) การจัดทำและขับเคลื่อนแผนการสร้างเครือข่ายและการบูรณาการการทำงานด้านผู้สูงอายุและผู้พิการระดับจังหวัด และ 5) การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ สำหรับกลยุทธ์ที่ 4) นั้นเป็นกลยุทธ์ใหม่ สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญและทิศทางการบูรณาการองค์ความรู้ และทรัพยากรที่เป็นจุดเด่นของแต่ละภาคส่วน เพื่อผลักดันภารกิจการดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการให้บรรลุเป้าหมายเฉพาะของแต่ละจังหวัด โดยไม่ปล่อยให้เป็นหน้าที่ของหน่วยงานราชการดำเนินการแต่เพียงผู้เดียว

สรุปผลการวิจัย

สำหรับกลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจรับใช้สาธารณะด้านการดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการที่หน่วยงานทุกภาคส่วนใส่ใจผู้ปฏิบัติงาน ข้อมูลได้จากการสัมภาษณ์จำแนกเป็น 3 กลยุทธ์ ได้แก่ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การบริหารทรัพยากรมนุษย์



และการสื่อสารสร้างความตระหนัก ส่วนความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการบริหารค่าตอบแทน พบว่าอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทั้งคู่ และเมื่อนำข้อค้นพบดังกล่าวไปประกอบการจัดเวทีสนทนากลุ่มจนได้ร่างกลยุทธ์ 5 กลยุทธ์ โดยพบความเชื่อมโยงกับกลยุทธ์เดิมที่หน่วยงานแต่ละภาคส่วนดำเนินการอยู่แล้ว ได้แก่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์และการส่งเสริมการประกอบอาชีพ การสร้างจิตสำนึกสาธารณะ และการยอมรับศักยภาพของผู้สูงอายุและผู้พิการ การประชาสัมพันธ์ให้สังคมตระหนักถึงความสำคัญของการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ และการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์สำหรับการบริการผู้สูงอายุและผู้พิการ ขณะที่พบกลยุทธ์ใหม่จากการสนทนากลุ่มคือการจัดทำและขับเคลื่อนแผนการสร้างเครือข่ายและการบูรณาการการทำงานด้านผู้สูงอายุและผู้พิการระดับจังหวัด

สำหรับประเด็นการถอดบทเรียนความร่วมมือข้ามภาคส่วน พบว่าทุกภาคส่วนมีความร่วมมือข้ามภาคส่วน ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ครอบคลุมความร่วมมือมีเฉพาะในหน่วยงานราชการด้วยกันระดับกระทรวง ยังไม่มีการครอบคลุมความร่วมมือข้ามภาคส่วน การแลกเปลี่ยนทรัพยากรระหว่างหน่วยงานราชการและสถาบันการศึกษาส่วนใหญ่เป็นการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ และส่วนใหญ่ยังไม่มีการถอดบทเรียนความร่วมมือร่วมกัน การแลกเปลี่ยนทรัพยากรระหว่างหน่วยงานราชการ หน่วยงานภาคเอกชนและภาคประชาสังคม ส่วนใหญ่เป็นการสนับสนุนงบประมาณและบุคลากร และส่วนใหญ่ยังไม่มีการถอดบทเรียนร่วมกันเพื่อสังเคราะห์ความร่วมมือ ขณะที่จากการสังเกตส่วนใหญ่พบเพียงขั้นตอนแรกคือมีความร่วมมือกัน ด้วยข้อจำกัดเรื่องช่วงเวลาที่ตั้งพื้นที่สังเกตการณ์

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้จำแนกปัจจัยเกื้อหนุนและปัจจัยอุปสรรคต่อความร่วมมือข้ามภาคส่วนออกเป็น 4 ด้าน โดยปัจจัยเกื้อหนุนที่พบ ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะการมีเครือข่ายในการทำงาน ผู้นำ และบุคลากร 2) ปัจจัยด้านเงินงบประมาณ สำหรับใช้สนับสนุนการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุและผู้พิการ 3) ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ โดยเฉพาะการกำหนดนโยบายที่ตอบโจทย์สภาพจริง และ 4) ปัจจัยด้านอื่น ๆ โดยเฉพาะการมีพื้นที่สนับสนุนสำหรับจัดกิจกรรมต่าง ๆ

ส่วนปัจจัยอุปสรรคต่อความร่วมมือข้ามภาคส่วน จำแนกเป็น 4 ด้านเช่นกัน ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยอุปสรรคสำคัญคือข้อจำกัด



ด้านบุคลากร 2) ปัจจัยด้านเงินงบประมาณ อุปสรรคสำคัญคือการเข้าถึงสิทธิ
การบริการ และแหล่งทุนของผู้สูงอายุและผู้พิการ 3) ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ
ส่วนเป็นอุปสรรคมากที่สุดคือระเบียบขั้นตอนที่มากและซับซ้อน และ 4) ปัจจัย
ด้านอื่น ๆ พบว่าการเดินทางเป็นปัจจัยอุปสรรคสำคัญที่สุด

อภิปรายผลการวิจัย

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อแรกคือ เพื่อศึกษากลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจ
รับใช้สาธารณะ ที่หน่วยงานใช้กระตุ้นจูงใจผู้ปฏิบัติงานด้านการดูแลผู้สูงอายุและ
ผู้พิการ ข้อค้นพบจากการวิจัย พบว่ามีการใช้กลยุทธ์การบริหารค่าตอบแทน เช่น
การให้เบี้ยเลี้ยง การยกย่อง และการใช้กลยุทธ์การพัฒนาบุคลากร เช่น การฝึกอบรม
ให้ความรู้ ทั้งนี้มีข้อเสนอแนะต่อการกำหนดกลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจที่แตกต่างกัน
ในแต่ละภาคส่วน โดยหน่วยงานราชการ และสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา
ส่วนใหญ่เสนอกลยุทธ์เรื่องค่าตอบแทน เช่น ความมั่นคงในงาน และการยกย่องให้
ความสำคัญและให้กำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ส่วนหน่วยงานภาคเอกชนและ
ภาคประชาสังคม เน้นกลยุทธ์ภาคีเครือข่ายการทำงานจากทุกภาคส่วน การปลูกฝัง
และตระหนักเรื่องการช่วยเหลือ และการประชาสัมพันธ์การทำความดีให้สาธารณะ
ทราบ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Bakker (2015) ซึ่งพบว่าหากบุคลากรมีความ
ต้องการในงานสูงแต่ขาดทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับงาน จะนำไปสู่การขาดขวัญ
กำลังใจ และทำให้ระดับแรงจูงใจรับใช้สาธารณะต่ำลง รวมทั้งสอดคล้องกับ
ข้อเสนอแนะของ Brewer and Neumann (2016) ที่ว่าหน่วยงานราชการควรใช้
วิธีการบริหารจัดการเพื่อมุ่งให้เกิดแรงจูงใจรับใช้สาธารณะในระดับที่สูงขึ้น และ
ควรใช้ระบบรางวัลตอบแทนแทนการจ่ายตามผลงาน ซึ่งรางวัลตอบแทนนั้น ผู้วิจัย
มองว่ามีรูปแบบและวิธีการหลากหลายวิธี โดยไม่ขัดกับเรื่องการเสียสละตนเอง
เช่น การแสดงความชื่นชมภายในส่วนงานภายใน หรือแสดงความชื่นชมต่อ
สาธารณะอย่างสม่ำเสมอ ด้วยการมอบรางวัลที่เป็นมูลค่าทางจิตใจมากกว่าตัวเงิน
เพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานด้านนี้ได้มีพลัง แรงใจ และรับรู้ว่ามีผู้อื่นให้
ความสนใจและชื่นชมการทำงานของตนเองอยู่เสมอ

ส่วนวัตถุประสงค์ข้อที่สองของงานวิจัยนี้คือ การถอดบทเรียนความ
ร่วมมือข้ามภาคส่วน จากข้อค้นพบที่ได้สามารถจำแนกตามขั้นตอนของความ
ร่วมมือข้ามภาคส่วนได้ดังนี้



วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ปีที่ 11 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2563)

1) มีความร่วมมือกัน หน่วยงานจากแต่ละภาคส่วนต่างให้ความสำคัญกับการสร้างความร่วมมือข้ามภาคส่วนในการดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการ โดยมีความคิดเห็นในระดับมาก สอดคล้องเชื่อมโยงกับข้อค้นพบจากการสัมภาษณ์ และการสังเกต โดยทุกกิจกรรมที่เข้าสังเกตการณ์ พบว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมด้วยเสมอเนื่องด้วยเป็นหนึ่งในภารกิจของหน่วยงาน ขณะที่หน่วยงานราชการ และสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา มีความร่วมมือกับภาคเอกชน โดยการรับการสนับสนุนงบประมาณ บุคลากร บริจาคสิ่งของและการจัดงานจากภาคเอกชน โดยผู้วิจัยมองว่าด้วยทรัพยากรของหน่วยงานราชการมีอย่างจำกัด ความร่วมมือที่เกิดขึ้นจากภาคเอกชนนับเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีสำหรับความร่วมมือในภารกิจทางสังคมด้านอื่น ๆ ต่อไป เช่น การช่วยเหลือเด็ก เยาวชน สตรี กลุ่มผู้ด้อยโอกาสทางสังคม และกลุ่มผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ส่วนความร่วมมือระหว่างหน่วยงานราชการ สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา และภาคประชาสังคม พบว่าภาคประชาสังคมเข้ามาเป็นวิทยากรให้เป็นส่วนใหญ่ ขณะที่มุมมองของภาคเอกชนและภาคประชาสังคมนั้นพบว่าส่วนใหญ่มีความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงาน ซึ่งผู้วิจัยมองว่าเป็นไปตามข้อกฎหมาย เช่น การจ้างงานคนพิการ ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2550 และแก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ.2556 นอกจากนี้ข้อค้นพบรูปแบบความร่วมมือนั้น มีทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งปัจจุบันต้องยอมรับว่าเทคโนโลยีการสื่อสารมีอิทธิพลในชีวิตประจำวัน ดังนั้นการสื่อสารผ่านโซเชียลมีเดีย โทรศัพท์ และอีเมล ก่อนการจัดทำเอกสารขอความร่วมมือเป็นทางการจึงเป็นข้อดีในแง่การลดขั้นตอน กระชับเวลาการประสานงานกันได้เป็นอย่างดี

2) การกำหนดกรอบของความร่วมมือ จากการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ว่าหน่วยงานทุกภาคส่วนเปิดโอกาสให้สมาชิกได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ต่อการกำหนดกรอบของความร่วมมือข้ามภาคส่วนในการดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการนั้น พบว่าอยู่ในระดับมาก แต่จากการสัมภาษณ์ยังไม่พบการลงนามความร่วมมือระหว่างหน่วยงานข้ามภาคส่วน พบเฉพาะกรอบความร่วมมือในหน่วยงานราชการด้วยกันระดับกระทรวง และจากการสุ่มสังเกตการณ์นั้น ไม่พบการกำหนดกรอบความร่วมมือในช่วงที่สุ่มสังเกตเช่นกัน ด้วยข้อจำกัดของระยะเวลาที่ลงพื้นที่และช่วงการสุ่มสังเกตของผู้วิจัย



3) มีการเคลื่อนย้ายทรัพยากร ขัดกันพบจากการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเคลื่อนย้ายทรัพยากรระหว่างหน่วยงานแต่ละภาคส่วน พบว่าอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยส่วนใหญ่เป็นการสนับสนุนทางด้านองค์ความรู้ งบประมาณ และบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับสิ่งที่พบจากการสังเกตการณ์ โดยพบการสนับสนุนด้านบุคลากร พื้นที่ และงบประมาณข้ามภาคส่วน นอกจากนี้สิ่งที่พบจากการสอบถามคือมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลเชิงวิชาการภายในภาคส่วนเดียวกันมากกว่าข้ามภาคส่วน ซึ่งผู้วิจัยมองว่าเป็นความจำเป็นที่ภายในภาคส่วนเดียวกันจะต้องประสานข้อมูลสารสนเทศระหว่างกัน เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการบูรณาการงานร่วมกัน ทั้งเรื่องการจัดทำค่าของงบประมาณ การบริหารกำลังคน และการบริหารจัดการทรัพยากร รวมถึงการประสานข้อมูลกันข้ามภาคส่วนด้วย โดยประเด็นนี้ได้ถูกหยิบยกขึ้นนำเสนอในการสนทนากลุ่มและได้กลายเป็นหนึ่งในข้อเสนอร่างกลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจรับใช้สาธารณะ เรื่องการจัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศร่วมกัน เพื่อนำไปสู่การบูรณาการการทำงานระหว่างภาคส่วน

4) การสังเคราะห์ความร่วมมือ จากการสอบถาม พบว่าผู้ตอบมีความคิดเห็นต่อประเด็นที่ว่า หลังจากมีความร่วมมือข้ามภาคส่วน ทุกหน่วยงานร่วมกันจัดกิจกรรมถอดบทเรียนความร่วมมือเพื่อวางแผนสร้างความร่วมมือต่อไปอยู่ในระดับมาก แต่จากการสุ่มสังเกต ไม่พบเหตุการณ์ที่แสดงถึงการสังเคราะห์ความร่วมมือข้ามภาคส่วน และจากการสัมภาษณ์นั้นแทบไม่พบว่ามี การสังเคราะห์ความร่วมมือ พบเพียงการสังเคราะห์ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานราชการ สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา และภาคประชาสังคม โดยภาคประชาสังคมเป็นผู้จัดกิจกรรมขึ้น ซึ่งแม้ขัดกันพบจากแต่ละวิธีจะไม่สอดคล้องกัน แต่ผู้วิจัยมองว่าเป็นโอกาสอันดีสำหรับสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ที่จะเป็แกนกลางสังเคราะห์ความร่วมมือข้ามภาคส่วน อันจะนำไปสู่การหาแนวทางสำหรับการ บูรณาการข้ามภาคส่วนเพื่อทำงานร่วมกัน เพื่อประโยชน์ของทุกฝ่ายในที่สุดต่อไป



ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ทุกภาคส่วนควรผลักดันกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ และการส่งเสริมการประกอบอาชีพ ทั้งการพัฒนาความรู้ ทักษะที่จำเป็นให้แก่กลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการ ผู้ดูแล และปลูกฝังทัศนคติเชิงบวกต่อการดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการให้แก่บุคลากร และกลุ่มเยาวชน เนื่องจากค้นพบว่ามีการใช้ กลยุทธ์การฝึกอบรม พัฒนาบุคลากรในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาภาคเอกชน และภาคประชาสังคม แค่เพียงบางจังหวัด

2. สืบเนื่องจากปัจจัยอุปสรรคด้านทรัพยากรมนุษย์ ทั้งข้อจำกัดด้านบุคลากร ภาระงานที่มีมาก คนรุ่นใหม่ไม่สนใจ กลุ่มเป้าหมายขาดความรู้ ความเข้าใจ ขาดการยอมรับ และไม่ให้ความร่วมมือ ทุกภาคส่วนจึงควรกำหนด กลยุทธ์ในการสร้างจิตสำนึกสาธารณะและการยอมรับศักยภาพของผู้สูงอายุและผู้พิการขึ้น

3. จากข้อค้นพบปัจจัยอุปสรรคด้านการบริหารจัดการเรื่องการประชาสัมพันธ์สิทธิและการเข้าถึงสิทธิของกลุ่มเป้าหมาย ดังนั้น ทุกภาคส่วน จึงควรร่วมกันวางแผนเชิงรุกในการประชาสัมพันธ์ให้สังคมตระหนักถึงความสำคัญของการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ความสำคัญของผู้พิการ สิทธิและการเข้าถึงสิทธิ และการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้เข้าใจง่ายและเข้าถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย

4. ปัจจัยเกื้อหนุนสำคัญที่สุดของความร่วมมือข้ามภาคส่วนคือเครือข่ายการทำงาน ขณะที่กฎระเบียบที่มากและซับซ้อน เป็นปัจจัยอุปสรรคสำคัญที่สุด การจัดทำและขับเคลื่อนแผนการสร้างเครือข่ายและการบูรณาการทำงานด้านผู้สูงอายุและผู้พิการระดับจังหวัดจึงจำเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งจะช่วยลดทอนอุปสรรคเรื่องทรัพยากรมนุษย์ที่มีอย่างจำกัดด้วย

5. ควรมีการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ ในการบริการผู้สูงอายุและผู้พิการ ทั้งการกำหนดวิธีบริหารค่าตอบแทน การวางแผนกำลังคนเสริม และการให้ออกาสความก้าวหน้า เพื่อเป็นการกระตุ้นจิตใจ สร้างขวัญกำลังใจ และสร้างความผูกพันต่อการเชิงรุกให้แก่สมาชิกองค์กรด้วย



References

- Agranoff, R. 2007. **Managing within Networks: Adding Value to Public Organizations**. Washington, DC: Georgetown University Press.
- Agranoff, R. 2012. **Collaborating to Manage: A Primer for the Public Sector**. Washington, DC: Georgetown University Press.
- Bakker, A. B. 2015. A Job Demands–Resources Approach to Public Service Motivation. **Public Administration Review**, 75(5): 723–732.
- Battaglio, Jr. and French P. 2016. Public Service Motivation, Public Management Reform, and Organizational Socialization: Testing the Effects of Employment At-Will and Agency on PSM Among Municipal Employees. **Public Personnel Management**, 45(2): 123–147.
- Bozeman, B. and Sue, X. 2014. Public Service Motivation Concepts and Theory: A Critique. **Public Administration Review**, 75(5): 700–710.
- Brewer, G. A. and Neumann, O. 2016. Public Service Motivation: A Systematic Literature Review and Outlook. **Public Administration Review**, 76(3): 414–426.
- Bryson, J. M., Crosby, B. C. and Stone, M. M. 2006. **The Design and Implementation of Cross-Sector Collaborations: Propositions from the Literature**. Published electronically on November 9. doi:10.1111/j.1540-6210.2006.00665.x
- Chen, Ch. A., Hsieh, Ch. W. and Chen, D.Y. 2013. Fostering Public Service Motivation Through Workplace Trust: Evidence from Public Managers in Taiwan. **Public Administration**, 92(4): 954–973.



- Homberg, F. and McCarthy, D. 2015. A Meta-Analysis of the Relationship between Public Service Motivation and Job Satisfaction. **Public Administration Review**, 75(5): 711–722.
- Kachornkittiya, N., Trichan, C., Lerkiatbundit, S. and Sathirapanya, J. 2012. Antecedents and consequences of Public Service Motivation of Municipal employees in the three Southern Border Provinces of Thailand. **Journal of Management Sciences**, 29(2): 95-109. (in Thai)
- Lee, G and Choi, D.L. 2013. Does Public Service Motivation Influence the College Students' Intention to Work in the Public Sector? Evidence From Korea. **Review of Public Personnel Administration**. Published electronically on November 19. doi:10.1177/073 4371X13511974.
- Ministry of social development and human security. 2017. **Disabilities Registering, August 2017, by department of empowerment of persons with disabilities**. Retrieved on 20 February 2018 from https://www.m-society.go.th/article_attach/20586/21091.pdf. (in Thai)
- Perry, J. L. 1996. Measuring public service motivation: An assessment of construct reliability and validity. **Journal of Public Administration Research and Theory**, 6: 5–22.
- Perry, J. L. and Hondeghem, A. 2008. **Motivation in Public Management: The Call of Public Service**. New York: Oxford University Press.
- Sattanavut, V. 2016. **The Moderating of Public Service Motivation on the relationship between organization justice and counterproductive work behavior**. Independent Study Master of Business Administration: Thammasat University. (in Thai)



- Srisathitnarakul, B. 2010. **Research Methodology in Nursing**. 5th ed.
Bangkok: U & I Intermedia. (in Thai)
- Srisathitnarakul, B. 2012. **Development and validation of research instruments: psychometric properties**. Bangkok:
Chulalongkorn University Printing House. (in Thai)
- Taylor, G. and Taylor, R. 2010. Working Hard for More Money or
Working Hard to Make a Difference? Efficiency Wages, Public
Service Motivation, and Effort. **Review of Public Personnel
Administration**. Published electronically on December 30.
doi:10.1177/ 0734371X 10394401.
- Trakoonsantirat, W. 2019. Public Service Motivation and Strategic
Issues of Buildings Public Service Motivation on Elderly and
Disability Care: Case Study in Ubon Ratchathani Province.
**Proceeding in School of Public Administration Chiang Rai
Rajaphat University**, The 2nd of Rajaphat's National
Conference on Political Sciences and Public Administration.
21-22 March 2019. 522-536. (in Thai)