

การประยุกต์ใช้โปรแกรมไลน์เพื่อการมอบหมายงานสำหรับกลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

สมพร พูลพงษ์^{1*}

Received : September 1, 2019

Revised : October 12, 2019

Accepted : December 23, 2019

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้โปรแกรมไลน์ในการเป็นเครื่องมือสำหรับการมอบหมายงานของกลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลบ้านศรีอุทุมพร ตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ดำเนินการวิจัยด้วยวิธีการศึกษาฟังก์ชันของโปรแกรมไลน์เพื่อการมอบหมายงานจากข้อมูลจากแหล่งความรู้ ศึกษาการสื่อสารภายในองค์กร อบรมการประยุกต์ใช้โปรแกรมไลน์ให้กับกลุ่มเป้าหมาย ทดลองใช้โปรแกรมไลน์สำหรับการมอบหมายงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงานของ อสม. โดยการใช้โปรแกรมไลน์ โดยวิธีการประชุมกลุ่ม การสัมภาษณ์ และการทดลองปฏิบัติการประยุกต์ใช้โปรแกรมไลน์ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสอบถาม วิเคราะห์ และสรุปข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย กลุ่มอย่าง คือ อสม. จำนวน 40 คน โดยอาสาสมัครเข้าร่วมโครงการวิจัย

ผลของการศึกษาและทดลองใช้โปรแกรมไลน์ในการเป็นเครื่องมือสำหรับการมอบหมายงานของกลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุข พบว่า การสั่งการหรือการมอบหมายงาน การปฏิบัติงานของ อสม. และการรายงานผลการปฏิบัติงานของ อสม. นั้น สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็วในเวลาเร่งด่วน ส่วนผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของ อสม. โดยการใช้โปรแกรมไลน์ พบว่า อสม. ได้รับมอบหมายงานหรือสั่งการได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ลงพื้นที่เพื่อไปปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว พร้อมกับสามารถส่งผลการปฏิบัติงานได้อย่างออนไลน์ในขณะลงพื้นที่ทำให้ผู้อำนวยการและประธานกลุ่มสามารถติดตาม ตรวจสอบ แก้ปัญหา และขอให้ อสม. ช่อมแซมข้อมูลทันที

คำสำคัญ : การประยุกต์ใช้โปรแกรมไลน์ การมอบหมายงาน อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

¹ สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ, คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์,

* ผู้นิพนธ์หลัก e-mail: spoonpong@yahoo.com

LINE PROGRAM APPLY FOR JOB DELEGATION FOR VILLAGE HEALTH VOLUNTEERS

Somphon Poonpong^{1*}

Abstract

This research study is a qualitative research. The objective of this research was to study the application of LINE program as a tool for job delegation of Village Health Volunteers (VHV), Ban Si Uthumphon Subdistrict Health Promoting Hospital, Nong Krot Subdistrict, Mueang District, Nakhon Sawan Province. Conducted research by study the function of LINE program for delegation from knowledge sources, study of internal communication in organization, train on the application of LINE programs to target groups, try to use LINE program for job delegation and performance evaluation of using LINE program by focus group meetings, interviews and experimentation. Data were collected by asking, analyzing and summarizing the data according to the objectives of the research project, Village Health Volunteers, consisting of 40 people.

The results of the study and experiment with LINE program as a tool for assignment of the Village Health Volunteer groups found that the delegation for the Village Health Volunteers and the Health Volunteers Performance Reporting can be done quickly in an urgent time. As for the results of the health assessment of the Village Health Volunteers by using LINE program, it was found that the Health Volunteers were assigned to work or ordered quickly and can make it to the area to work quickly along with being able to send the results online while visiting the area. The director and group president to monitor, solve problems and request the Village Health Volunteers to immediately repair the data.

Keywords : LINE program, Delegation, Village Health Volunteers

¹ *Computer and Information Technology Program, Faculty of Science and Technology, Nakhon Sawan Rajabhat University*

* *Corresponding author, e-mail: spoonpong@yahoo.com*

บทนำ

จุดเริ่มต้นของการบริหารองค์กรทุกองค์กรคือการมอบหมายงานให้กับบุคลากรในองค์กรจึงนับได้ว่าการมอบหมายงานเป็นภารกิจสำคัญอันหนึ่งในการบริหารงาน และบริหารจัดการธุรกิจ การมอบหมายงานจะรวมถึงการสั่งงาน และการกระจายงาน ซึ่งการสั่งงาน คือ งานที่ถูกสั่งมักเป็นงานที่ถูกแบ่งส่วนไว้อยู่แล้วตามสายงานการบังคับบัญชาโดยมีแผนงาน และมีขั้นตอนการปฏิบัติอยู่เป็นประจำที่ผู้ปฏิบัติแต่ละคนต้องทำงานนั้น การมอบหมายงาน หมายถึง การให้บุคคลอื่นทำงานโดยการมอบหมายงานขึ้นใดขึ้นหนึ่ง หรือโครงการใดโครงการหนึ่งให้อีกคนหนึ่งทำ ซึ่งคนที่ถูกมอบหมายงานนั้นอาจจะจะเป็นเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในระดับตำแหน่งเท่าเทียมกัน โครงการเดียวกัน พนักงานที่อยู่ใต้บังคับบัญชา หรือบุคคลภายนอกองค์กรก็ได้ และคนที่ถูกมอบหมายงานนั้นจะมีพันธสัญญาผูกพันกันว่าจะต้องทำงานหรือโครงการนั้นให้เสร็จสมบูรณ์ภายในระยะเวลาที่กำหนด เมื่อผู้มอบหมายงานได้มอบหมายงานให้คนอื่นทำแล้ว ผู้มอบหมายงานไม่เพียงแต่จะโอนภาระงานนั้นไปให้เท่านั้น แต่ยังรวมถึงการโอนความรับผิดชอบไปให้ด้วย การมอบหมายงานจึงเป็นทักษะที่สำคัญสำหรับผู้บริหารหรือผู้มอบหมายงานที่ต้องการใช้เวลาและทรัพยากรของตนเองให้คุ้มค่าที่สุด (ทัตเทพ เยาวพัฒน์, 2561) หน่วยงานที่มีความจำเป็นที่ต้องสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กรในเรื่องเดียวกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จำเป็นต้องมีการออกแบบการสั่งการและการมอบหมายงานอย่างเหมาะสม ซึ่งหัวหน้าหน่วยงานหรือผู้มอบหมายงานจะต้องวางแผนโดยการกำหนดนโยบายและเป้าหมายของการปฏิบัติงานรวมทั้งต้องมีการกำกับติดตามการปฏิบัติงานประกอบด้วยวิธีการติดตาม การวิเคราะห์ การทบทวน และการประเมินผล

อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน หรือ อสม. เป็นบุคคลที่ได้รับการคัดเลือกจากชาวบ้านในพื้นที่โดยแบ่งเป็นแต่ละกลุ่มบ้านกำหนดจำนวน อสม. ในหมู่บ้าน/ชุมชน โดยเฉลี่ย 1 คน รับผิดชอบ 10 – 15 หลังคาเรือน ซึ่งต้องรับการอบรมตามหลักสูตรที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด สำหรับบทบาทหน้าที่สำคัญของ อสม. คือ ผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมสุขภาพอนามัย การสื่อข่าวสารสาธารณสุข การแนะนำเผยแพร่ความรู้ การวางแผน และประสานกิจกรรมพัฒนาสาธารณสุข ตลอดจนให้บริการสาธารณสุขด้านต่าง ๆ เช่น การช่วยเหลือและรักษาพยาบาลขั้นต้นโดยใช้ยาและเวชภัณฑ์ตามขอบเขตที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดการส่งเสริมสุขภาพ การเฝ้าระวังและป้องกันโรค การส่งต่อผู้ป่วยไปรับบริการการฟื้นฟูสุขภาพ (องค์การบริหารส่วนตำบลหนองควา, 2561) ซึ่ง อสม. จะสังกัดกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพสต.) ของแต่ละตำบลโดยตำบลหนึ่งอาจมีมากกว่า 1 รพสต. ก็ได้ และบาง รพสต. อาจจะมีดูแลพื้นที่มากกว่า 1 ตำบลก็ได้ขึ้นอยู่กับความหนาแน่นของจำนวนประชากร รพสต. จะมีผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารหน่วยงาน และมีการแต่งตั้งคณะกรรมการในการทำงานโดยมีประธานกลุ่มของ อสม. แต่ละหมู่บ้านเพื่อสนับสนุนการทำงาน สำหรับการสั่งการและมอบหมายงานจะเหมือนกับการสั่งการทั่วไป แต่ปัญหาที่พบคือมีความล่าช้าในการรับทราบคำสั่ง การเสียค่าใช้จ่ายในการลงพื้นที่ในการปฏิบัติงาน และการส่งผลรายงานกลับมายัง รพสต.

“ไลน์” เป็นแอปพลิเคชันส่งข้อความทันทีที่มีความสามารถใช้งานได้ทั้งสมาร์ทโฟนและอุปกรณ์เคลื่อนที่ที่มีระบบปฏิบัติการไอโอเอส แอนดรอยด์ และ วินโดวส์โฟน อีกทั้งสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล และแมคโอเอส จากความสามารถและฟังก์ชันจำนวนมากทำให้ไลน์สามารถคุย ส่งรูป ส่งไอคอน ส่งสติ๊กเกอร์ ตั้งค่าคุยกันเป็นกลุ่ม ฯลฯ ส่งผลให้มีผู้ใช้งานโปรแกรมนี้เป็นจำนวนมาก (วิกิพีเดีย, 2561) ไลน์มีคุณลักษณะสำคัญทั้งในความเป็น “ดิจิทัล” (Digital) ที่สามารถทำการสื่อสารได้อย่างรวดเร็วภายในระบบอินเทอร์เน็ตที่รองรับ สามารถเชื่อมโยงผู้คนจำนวนมากคนเข้าสู่เครือข่ายให้แชร์ข้อมูล ส่งข้อความได้แบบอินเทอร์เน็ตแอคทีฟที่ทำให้เกิดการสื่อสารสองทางคือ ไป-กลับได้ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร จะเป็นแบบหนึ่งต่อหนึ่ง

หรือต่อกลุ่มก็ได้ โดยส่งข้อมูลได้หลายประเภทตั้งแต่ข้อความ สติกเกอร์ รูปภาพ ไฟล์งาน ไฟล์เสียง ลิงก์ การเขียนบนไหมไลน์ กดไลน์ กดเลิฟ และเป็นแอปพลิเคชันที่สามารถใช้กับเครื่องมือที่รองรับโทรศัพท์มือถือ ลักษณะเคลื่อนที่ได้ (ปภัตรา ชัยวงศ์, 2560) นอกจากนี้ มีระบบการจัดการข้อมูลที่ติดตามได้ง่าย ไม่สูญหาย อย่างการสร้างอัลบั้ม หรือการสร้างโน้ต สำหรับการนำไลน์ไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์เรื่องงานในองค์กรให้เกิดประสิทธิผลนั้น มีข้อเสนอดังนี้ คือ 1) ตระหนักถึงการรับรู้หรือนิยามที่คู่ปฏิสัมพันธ์ที่มีต่อสื่อไลน์ และควรเลือกใช้นิยามประเภท bottom line เป็นแนวทาง 2) ตระหนักถึงคุณลักษณะของสื่อ 3) ตระหนักถึงจำนวนคนในกลุ่มสนทนากับวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร 4) ตระหนักถึงความแตกต่างด้านคุณลักษณะของผู้เข้ากลุ่มสนทนา และ 5) การตั้งกติกาพื้นฐานในการสื่อสารระหว่างสมาชิกในกลุ่ม

โดยสื่อสังคมออนไลน์เป็นสื่อที่ผู้ส่งสารแบ่งปันสาร ซึ่งอยู่ในรูปแบบต่างๆ ไปยังผู้รับสารผ่านเครือข่ายออนไลน์โดยสามารถโต้ตอบกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร หรือผู้รับสารด้วยตนเองซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นประเภทต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ใช้สมาร์ตโฟนสำหรับการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนทั้งที่รู้จักมาก่อนแล้ว มักจะใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อพูดคุย แลกเปลี่ยนความเห็น และกิจกรรมส่วนตัวอื่นๆ เพื่อสื่อสารข้อมูลถึงกันและกัน (พิชิต วิจิตรบุญยรักษ์, 2554) สำหรับตัวอย่างแอปพลิเคชัน เช่น แอปพลิเคชัน LINE จัดเป็นเทคโนโลยีการสื่อสารที่ถูกพัฒนาขึ้นมาสำหรับการติดต่อสื่อสารที่กำลังได้รับความนิยม และมีจำนวนของผู้ใช้งานเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพราะช่วยให้การติดต่อสื่อสารมีความสะดวกรวดเร็ว อีกทั้งช่วยในเรื่องของการลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสาร ดังนั้น เมื่อพิจารณาถึงความเป็นผู้นำของกลุ่ม อสม. ที่เป็นแกนนำในท้องถิ่นจึงควรมีรูปแบบของผู้นำอาสาสมัครแบบเฉพาะตัวโดยมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายสังคมออนไลน์เข้ามาช่วยเนื่องจากมีใช้งานอยู่แล้วโดยไม่ต้องพัฒนาและใช้เวลาในการเรียนรู้ น้อย ซึ่งเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มีคุณสมบัติในการสื่อสาร ส่งสาร ประสานงาน และ การส่งข้อมูลระหว่างบุคคลและกลุ่มนั้นกระทำได้ เช่น โปรแกรมไลน์ ซึ่งมีการบริการให้ใช้งานได้ฟรี และบางส่วนของ อสม. ก็ใช้สำหรับการสื่อสารได้ส่วนหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้การปฏิบัติงานกลุ่ม อสม. ในฐานะผู้นำที่สามารถบริหารจัดการงานให้เกิดสัมฤทธิ์ผลได้อย่างต่อเนื่อง และมีความเป็นระบบมากยิ่งขึ้นเหมาะสมกับการทำงานในระดับท้องถิ่น จึงควรมีการศึกษาและพัฒนารูปแบบผู้นำมุ่งความสำเร็จของงานสำหรับกลุ่มอาสาสมัครซึ่งเป็นรูปแบบใหม่ที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการเป็นผู้นำผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครในท้องถิ่นได้อันจะเป็นการพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ศึกษาการประยุกต์ใช้โปรแกรมไลน์ในการเป็นเครื่องมือสำหรับการมอบหมายงานของกลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัย เรื่อง การศึกษาและพัฒนารูปแบบผู้นำมุ่งความสำเร็จของงานสำหรับกลุ่มอาสาสมัครท้องถิ่นโดยการประยุกต์ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในการประสานงานระหว่างบุคคลและกลุ่ม (สมพร พูลพงษ์ และ กาญจนา สัตย์ธรรม, 2562) ซึ่งผู้วิจัยจะนำเสนอเนื้อหาเฉพาะในส่วนของการศึกษาและการประยุกต์ใช้โปรแกรมไลน์ในการสั่งการและมอบหมายงานในรายละเอียดเพิ่มเติม โดยกำหนดขอบเขตการศึกษาเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาการสั่งการ การมอบหมายงาน และการสื่อสารระหว่างบุคลากรภายในองค์กรของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านศรีอุทุมพร ตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ พร้อมทั้งศึกษาฟังก์ชันการทำงาน ประโยชน์ และข้อจำกัดของโปรแกรมไลน์ในการประยุกต์ใช้ฟังก์ชันของโปรแกรมไลน์สำหรับเป็นเครื่องมือในการสั่งการและมอบหมายงานแต่ละขั้นตอนตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสิ้นสุดกระบวนการสั่งการและมอบหมายงาน นอกจากนี้ ยังได้ศึกษาถึงผลการทดลองใช้โปรแกรมไลน์ในการประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือในการสั่งการและมอบหมายงานสำหรับกลุ่ม อสม. บ้านศรีอุทุมพร

2. ขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้เป็นกรณีศึกษา คือ ผู้บริหารโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพสต.) ประธานกลุ่ม และ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านศรีอุทุมพร ตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 40 คน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Quality Research) โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาระบบการสั่งการ มอบหมายงาน และการสื่อสารระหว่างบุคลากรภายในองค์กรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านศรีอุทุมพร และ อสม. ตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยการจัดประชุมกลุ่ม และ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการการจดบันทึก ซึ่งเชิญกลุ่มตัวอย่าง ผู้บริหาร รพสต. ประธานกลุ่ม และ อสม. รวมทั้งสิ้น 40 คน โดยอาสาสมัครเข้าร่วมโครงการวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาฟังก์ชัน ประโยชน์ และ ข้อจำกัดของโปรแกรมไลน์จากแหล่งความรู้ต่าง ๆ โดยพิจารณาฟังก์ชันที่จำเป็นสำหรับการสั่งการ มอบหมายงาน และการสื่อสารระหว่างบุคลากรในองค์กรของ อสม. เพื่อให้ได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการสั่งการและการมอบหมายงานในแต่ละครั้ง

ขั้นตอนที่ 3 การอบรมการประยุกต์ใช้โปรแกรมไลน์ให้กับกลุ่มเป้าหมาย

ขั้นตอนที่ 4 การทดลองใช้โปรแกรมไลน์สำหรับการสั่งการ การมอบหมายงาน โดยการตั้งกลุ่มไลน์ การสั่งการและการมอบหมายงาน การปฏิบัติงานของ อสม. และ การรายงานผลการปฏิบัติงานของ อสม.

ขั้นตอนที่ 5 การประเมินผลการปฏิบัติงานของ อสม. โดยการใช้โปรแกรมไลน์

สรุปผลการวิจัย

จากศึกษาข้อมูลศึกษาระบบการสั่งการ การมอบหมายงาน และการสื่อสารระหว่างบุคลากรภายในองค์กรของ อสม. ตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยการจัดประชุมกลุ่มของกลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย ผู้บริหารของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ประธานกลุ่ม และ อสม. รวมทั้งสิ้น 40 คน พบว่า อสม. สังกัดโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านศรีอุทุมพรดูแลพื้นที่ 3 หมู่บ้าน แต่ละหมู่บ้านจะมีประธานกลุ่มและคณะกรรมการบริหาร อสม. ของแต่ละหมู่บ้านสำหรับการประสานงานและปฏิบัติงานตามพื้นที่หมู่บ้านที่รับผิดชอบ ซึ่ง อสม. มีหน้าที่สรุปโดยย่อ คือ “แก้ข่าวร้าย กระจายข่าวดี ซึ่บริการ ประสานงาน สาธารณสุข บำบัดทุกข์ประชาชน ดำรงตนเป็นตัวอย่างที่ดี” ดังนั้น จำเป็นต้องมีระบบการสั่งการที่ดีไม่เช่นนั้นจะไม่ได้ผลการปฏิบัติตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยการดำเนินงานเพื่อการสั่งการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

บ้านศรีอุทุมพรนี้มีความสอดคล้องกับการมอบหมายงานทั่วไป ซึ่งมีขั้นตอนสั่งเขป 5 ขั้นตอน (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, 2561) คือ 1) วางแผน 2) บอกคำสั่ง และ ตรวจสอบการเข้าใจคำสั่ง 3) ปฏิบัติ 4) ติดตาม และ 5) ประเมินผล โดยผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจะรับคำสั่งจากหน่วยงานต้นสังกัด จากนั้นจะดำเนินการวางแผนเพื่อกำหนดเป้าหมาย การสั่งการ และการมอบหมายงาน เมื่อมีเป้าหมายชัดเจนแล้วจึงบอกคำสั่งไปยังประธานกลุ่มหรือ อสม. โดยตรงพร้อมการตรวจสอบการเข้าใจคำสั่งก่อนให้ อสม. ไปดำเนินการปฏิบัติตามคำสั่งและการมอบหมายงานนั้น ในระหว่างนี้ ผู้อำนวยการ หรือ ประธานกลุ่ม จะคอยเฝ้าติดตามการปฏิบัติงานของ อสม. และให้คำปรึกษาในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น สุดท้าย อสม. จะรายงานผลการปฏิบัติงานมายังผู้อำนวยการฯ เพื่อที่จะได้ประเมินผลการดำเนินงานก่อนสรุปผลและรายงานข้อมูลไปยังหน่วยงานต้นสังกัดต่อไป

จากการศึกษาฟังก์ชัน ประโยชน์ และ ข้อจำกัดของโปรแกรมไลน์ พบว่า ไลน์ เป็นโปรแกรมเมสเซนเจอร์ระบบส่งข้อความทันทีที่มีความสามารถใช้งานได้ทั้งโทรศัพท์มือถือที่มีระบบปฏิบัติการไอโอเอส แอนดรอยด์ วินโดวส์โฟน คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล และแมคโอเอส โดยมีฟังก์ชันสำคัญ คือ การคุยแชท ข้อความ ส่งรูป ส่งไอคอน ส่งสติ๊กเกอร์ ส่งวิดีโอ ส่งข้อความเสียง สร้างอัลบั้มภาพ สร้างโน้ต บันทึกข้อมูล ตั้งค่าคุยกันเป็นกลุ่ม การโทรศัพท์ วิดีโอคอล เป็นต้น (วิกิพีเดีย, 2561) ซึ่งประโยชน์ของโปรแกรมไลน์ พอสรุปได้คือ 1. ใช้สำหรับโทรด้วยเสียงหรือการโทรด้วยวิดีโอ 2. สื่อสารผ่านทางข้อความ เป็นรายบุคคล หรือกลุ่มบุคคล 3. การโพสต์ข้อความบนไทม์ไลน์ และ 4. Line Keep สำหรับเก็บไฟล์และแชร์ สำหรับข้อจำกัดของโปรแกรมไลน์คือ 1. รูปภาพหรือไฟล์ข้อมูลที่ส่งไปในไลน์จะมีวันหมดอายุ 2. อัลบั้มภาพสามารถสร้างได้เพียง 100 อัลบั้ม 3. รูปภาพที่จัดส่งจะมีความละเอียดต่ำเพื่อประหยัดการส่งไฟล์ให้รวดเร็ว และ 4. การส่งต่อจะทำได้เพียงครั้งละ 10 ผู้ใช้ ซึ่งผู้วิจัยได้วิเคราะห์เพื่อเลือกฟังก์ชันสำหรับการประยุกต์ในแต่ละขั้นตอนการสั่งการและมอบหมายงาน ตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 สรุปการใช้ฟังก์ชันไลน์เพื่อประยุกต์ใช้ในการสั่งการและมอบหมายงาน

ขั้นตอนการสั่งการ/มอบหมายงาน	การประยุกต์ใช้ฟังก์ชันไลน์
1) วางแผน	1) ฟังก์ชันการตั้งกลุ่มไลน์และเพิ่มเพื่อน แบ่งออกเป็น <ul style="list-style-type: none"> - เพิ่มเพื่อนส่วนบุคคลของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล สำหรับการพูดคุยส่วนตัวในการวางแผนงานระหว่างบุคคล - ตั้งกลุ่มไลน์ผู้บริหารและประธานกลุ่ม สำหรับการสื่อสารในกลุ่มผู้บริหารโรงพยาบาลและประธานกลุ่ม และเพื่อการวางแผนงานร่วมกันของกลุ่มผู้บริหารและประธานกลุ่ม - ตั้งกลุ่มไลน์ อสม. ของโรงพยาบาล สำหรับการสื่อสาร การมอบหมายงาน และสั่งการจากโรงพยาบาลฯ ที่ อสม. สังกัด 2) ฟังก์ชันการส่งข้อความ “แผนการทำงาน” ผ่านทางข้อความ ทั้ง 2 ทาง คือ <ul style="list-style-type: none"> - รายบุคคล คือ ผู้บริหารใน รพสต. - กลุ่มบุคคล คือ ประธานกลุ่ม 3) ฟังก์ชันการส่งภาพ สำหรับการส่ง “หนังสือ” จากหน่วยงานต้นสังกัดไปยังผู้บริหารและ อสม. ได้ทราบรายละเอียดแทนการสำเนาเอกสาร 4) ฟังก์ชันการส่งข้อความ สำหรับการส่ง “เป้าหมายงาน” และ “แนวทางปฏิบัติงาน” ผ่านทางข้อความไปยังกลุ่ม อสม. เพื่อทราบก่อนปฏิบัติงาน

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ขั้นตอนการสั่งการ/มอบหมายงาน	การประยุกต์ใช้ฟังก์ชันไลน์
2) บอกคำสั่ง และ ตรวจสอบการ เข้าใจคำสั่ง	1) ฟังก์ชันการส่งข้อความ/รูปภาพ สำหรับการส่ง “คำสั่งและเป้าหมาย” ผ่านทาง ข้อความไปยังกลุ่ม อสม. และ กลุ่มประธานกลุ่ม เพื่อเริ่มการปฏิบัติงาน 2) ฟังก์ชันบันทึกข้อมูล KEEP และ โน้ต เพื่อบันทึกคำสั่งและเป้าหมายสำหรับการ รวบรวมการปฏิบัติงานเมื่อสิ้นปีการปฏิบัติงาน
3) ปฏิบัติ	ฟังก์ชันส่งข้อความ เพื่อ อสม. จะสามารถส่งข้อมูล ประกอบด้วย ข้อความตาม แบบฟอร์ม รูปภาพ เขียนใส่กระดาษและถ่ายภาพส่ง การสร้างอัลบั้มภาพ ฯลฯ ใน ระหว่างการปฏิบัติงานได้ทันที พร้อมกับรองรับคำสั่งเพิ่มเติม
4) ติดตาม	ผู้อำนวยการฯ และ ประธานกลุ่มติดตามการปฏิบัติงาน อสม. ด้วยการดูการส่งผล ปฏิบัติงานและส่งข้อความยืนยันผลการติดตาม
5) ประเมินผล	ผู้อำนวยการฯ รวบรวมข้อมูลจากการส่งข้อมูลทุกรูปแบบ สรุปข้อมูลตามแบบฟอร์มต้น สังกัด ถ่ายภาพส่งย้อนกลับกลุ่มไลน์ อสม. การส่งข้อมูลผ่านไลน์โน้ต บันทึกข้อมูลลง KEEP

ผลจากการอบรมการประยุกต์ใช้โปรแกรมไลน์ให้กับกลุ่มเป้าหมาย จำนวนเดือนละ 1 ครั้ง รวม 3 ครั้ง ครั้งละ 1 วัน พบว่า กลุ่มเป้าหมายยอมรับในการที่จะใช้โปรแกรมไลน์ในการสื่อสารและรับเป็นช่องทางในการสั่งการและมอบหมายงาน เพราะโปรแกรมไลน์สามารถทำให้สื่อสารกันได้รวดเร็ว มีสื่อด้านมีเดีย และรู้สึกสนุกต่อการสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักรินทร์ ต้นสุพงษ์ (2560) ได้ทำวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันไลน์ พบว่า เครือข่ายทางสังคม ความครบถ้วนด้านมีเดีย ความสนุกสนาน และความคิดเห็นที่มีต่อไอที ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันไลน์

ผลการทดลองใช้โปรแกรมไลน์สำหรับการสั่งการ โดยการตั้งกลุ่มไลน์ การสั่งการหรือการมอบหมายงาน การปฏิบัติงานของ อสม. และ การรายงานผลการปฏิบัติงานของ อสม. พบว่า สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมิธ พิฑูรพงศ์ (2561) ได้วิจัยเรื่อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงานในองค์กรด้านการใช้แอปพลิเคชันไลน์ พบว่า การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงานในองค์กรช่วยให้การสื่อสารสะดวกรวดเร็ว

ส่วนผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของ อสม. โดยการใช้โปรแกรมไลน์ พบว่า อสม. ได้รับมอบคำสั่งและการมอบหมายงานได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ลงพื้นที่เพื่อไปปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว พร้อมกับสามารถส่งผลการปฏิบัติงานได้อย่างออนไลน์ในขณะที่ลงพื้นที่ทำให้ผู้อำนวยการและประธานกลุ่มสามารถติดตามตรวจสอบ แก้ปัญหา และขอให้ อสม. ซ่อมแซมข้อมูลทันทีโดยไม่ต้องย้อนกลับไปลงพื้นที่อีกครั้งเป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานด้วย นอกจากนี้ จากการใช้ฟังก์ชันของโปรแกรมไลน์ทำให้สามารถลดค่าใช้จ่ายในการถ่ายเอกสารสำเนาแจก และ ลดเวลาการส่งเอกสารในกรณีเร่งด่วน สอดคล้องกับงานวิจัยของจักรกริช ปิยะ (2557) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social media) เพื่อการบริหารงานก่อสร้าง กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัด เทคโนโลยีแคว (2001) อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social media) ในการบริหารงานก่อสร้าง พบว่า งานบริหารการก่อสร้างในด้านการรับ-ส่งข้อมูล และการจัดการข้อมูลโครงการ ด้านการสื่อสารระหว่างทีมงานแบบโต้ตอบ ด้านการสื่อสารแบบทางเดียว (การสั่งงาน, การรายงานความคืบหน้า, การแจ้งข่าวสาร) และด้านการสืบค้นความรู้นอก

องค์กร ใช้ระยะเวลาในการสื่อสารรวดเร็วขึ้นมาก ลดต้นทุนและเพิ่มกำไร การแก้ไขงานผิดพลาดน้อยลง ส่งมอบงานทันเวลา และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

งานวิจัยนี้ มีสิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย คือ ควรมีการประเมินด้านทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีของกลุ่มเป้าหมายเพื่อวางแผนสำหรับการจัดกิจกรรมอบรมการใช้งานให้กับกลุ่มเป้าหมายอย่างเพียงพอและมีความชำนาญในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่หรือสมาร์ทโฟนเพื่อที่จะทำให้การประยุกต์ใช้งานโปรแกรมออนไลน์ได้รวดเร็วและเกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่รวดเร็วขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์ คือ ควรมีการวางแผนสำหรับการอบรมการใช้งานโปรแกรมออนไลน์ ออกแบบระบบการสั่งการ การมอบหมายงาน และการประชุมวางแผนก่อนเริ่มใช้งานเพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันและเป้าหมายในการปฏิบัติ

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป คือ ควรมีศึกษาและการประยุกต์ใช้โปรแกรมประจำสำนักงาน เช่น Google Docs บนสมาร์ตโฟน Google Drive เป็นต้น ในการใช้งานร่วมกับการสั่งการและมอบหมายงานด้วยโปรแกรมออนไลน์เพื่อการรายงานผลการปฏิบัติงานและการบันทึกข้อมูลได้อย่างเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ 2561

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. (2561). *ศิลปะการมอบหมายงานอย่างมีประสิทธิภาพ*. สืบค้น 15 กรกฎาคม, 2561, จาก <https://bsc.dip.go.th/th/category/hr2/fs-workassignment/>.

จักรกริช ปิยะ. (2557). *การศึกษาการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social media) เพื่อการบริหารงานก่อสร้างกรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัด เทคโนโลยีบิวเดอร์ (2001) อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี).

ทัตเทพ ยาวพัฒน์. (2561). *เทคนิคการมอบหมายงานและการติดตามงาน*. สืบค้น 15 กรกฎาคม, 2561, จาก http://kromchol.rid.go.th/design/KM_DESIGN/attachments/article/204/OKเทคนิคการมอบหมายงานและติดตามงาน1.pdf/.

ปภัศสร ชัยวงศ์. (256๑). *พึงใช้ “ไลน์” ให้เวิร์คเกิด...จะเกิดผล*. สืบค้น 1 ตุลาคม, 2561, จาก <https://scn.ncath.org/articles/using-line-process-and-outcome/>.

วิกิพีเดีย. (2561). *ไลน์ (โปรแกรมประยุกต์)*. สืบค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม, 2561, จาก [https://th.wikipedia.org/wiki/ไลน์_\(โปรแกรมประยุกต์\)](https://th.wikipedia.org/wiki/ไลน์_(โปรแกรมประยุกต์))

ศักรินทร์ ต้นสุพงษ์. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันไลน์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).

- สมพร พูลพงษ์ และ กาญจนา สดับธรรม. (2562). การศึกษาและพัฒนารูปแบบผู้นำมุ่งความสำเร็จของงาน สำหรับกลุ่มอาสาสมัครท้องถิ่นโดยการประยุกต์ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในการประสานงาน ระหว่างบุคคลและกลุ่ม. นครสวรรค์:มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- สมิธ พิศุรพงศ์. (2561). การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงาน : กรณีศึกษา บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารการตลาด ดิจิทัล, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- องค์การบริหารส่วนตำบลหนองควาง. (2561). อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.). สืบค้น 15 กรกฎาคม, 2561, จาก <http://www.nongkwang.go.th/site/attachments/article/97/1.pdf/>.