

**การศึกษาและพัฒนารูปแบบผู้นำมุ่งความสำเร็จของงาน สำหรับกลุ่ม
อาสาสมัครท้องถิ่นโดยการประยุกต์ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์
ในการประสานงานระหว่างบุคคลและกลุ่ม**

**Studying and Developing Achievement Leader Model for Volunteer
Groups in Community by Using Social Networking with
Coordination between Individuals and Groups**

สมพร พูลพงษ์¹, กาญจนา สดับธรรม²

Somphon poonpong¹, Kanjana sadubtham²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์การวิจัยในครั้งนี้เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลด้านผู้นำการใช้เครื่องมือสื่อสารในการปฏิบัติงานมุ่งผลสำเร็จของงานของอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) ตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ และ เพื่อพัฒนารูปแบบผู้นำมุ่งความสำเร็จของงานสำหรับกลุ่มอาสาสมัครท้องถิ่น ดำเนินการวิจัยด้วยวิธีการประชุมกลุ่ม และ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสอบถามตามแบบฟอร์มที่สร้างขึ้น กลุ่มอย่างคือ อสม. จำนวน 40 คน โดยอาสาสมัครเข้าร่วมโครงการวิจัย

ผลของการพัฒนารูปแบบผู้นำมุ่งความสำเร็จของงานสำหรับกลุ่มอาสาสมัครท้องถิ่นโดยมีเครื่องมือการประสานงานระหว่างบุคคลและกลุ่มผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ คือ โปรแกรมไลน์ ซึ่งได้ระบุขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ ประกอบด้วย การตั้งกลุ่มไลน์ แบ่งหน้าที่ สั่งการ จนกระทั่งสรุปผลการดำเนินงานประจำปี มีจำนวนทั้งสิ้น 12 ขั้นตอน และ แบ่งบทบาทหน้าที่ จำนวน 3 กลุ่ม คือ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล ประธานหมู่บ้าน และ สมาชิก อสม.

¹ สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ, คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี,
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, E-mail: spoonpong@yahoo.com

² สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์,
E-mail: kanjana.s@nsru.ac.th

ผลของการประเมินระดับผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานของ อสม. โดยผู้บริหารโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองกรด (บ้านศรีอุทุมพร) และ ประธานหมู่บ้าน ซึ่งพิจารณาผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงาน คือ ผลสำเร็จของงานตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนด พบว่า ผู้ประเมินให้ผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานของ อสม. ที่ได้รับมอบหมายตลอดระยะเวลา 6 เดือน (ตุลาคม 2561 – มีนาคม 2562) อยู่ในระดับดีมาก และสำหรับการหาคุณลักษณะทั่วไปของผู้นำ พบว่า ระดับประสิทธิภาพของการเป็นผู้นำของ อสม.บ้านศรีอุทุมพร อยู่ในระดับดี

คำสำคัญ: รูปแบบผู้นำมุ่งความสำเร็จของงาน, อาสาสมัครท้องถิ่น, เครือข่ายสังคมออนไลน์, การประสานงานระหว่างบุคคลและกลุ่ม

Abstract

This research is a qualitative research. The objectives of this research are to study personal factors in leadership of using communication tools in the work aimed at the achievement of the work of public health volunteers, Nong Krot Subdistrict, Mueang District, Nakhon Sawan Province and to develop the Achievement Leader Model. Research work was conducted by group meeting method and was collected data by querying according to the form created. There are 40 research samples and volunteers participating in the research project.

The result of the development of the Achievement Leader Model for local volunteer groups with tools to coordinate between individuals and groups via social networks is LINE programs. There are a total of 12 steps in the new process that consisted of setting up the line group, dividing the duties, ordering until the summary of the annual performance. The division of roles has 3 groups are the director of the Tambon Health Promotion Hospital, Village president, and volunteer members.

The results of the evaluation of the achievement level of the performance of public health volunteers by the administrators of Nong Krat

Subdistrict Health Promotion Hospital (Ban Sri Utumporn) and the village president which considers the achievement of the work performance is the achievement of the work according to the intended purpose or target (October 2018 - March 2019) was in a very good level. The general characteristics of the leader, it was found that the level of efficiency of leadership of the public health volunteers of Baan Sri Utumporn was at a good level.

Keywords: Achievement Leader Model, Volunteer Groups, Social Networking, Coordination between Individuals and Groups

บทนำ

ชุมชนท้องถิ่นต้องมีการปรับตัวเพื่อเข้าร่วมการเปลี่ยนผ่านสู่ Thailand 4.0 ซึ่งนอกจากที่จะมุ่งเน้นสร้างความสมดุลทางเศรษฐกิจและสังคมให้เกิดความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนแล้วจาก 2 แนวคิดสำคัญประกอบด้วย "Strength from Within" คือการสร้างความเข้มแข็งจากภายใน และ "Connect to the World" ที่ต้องการสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและเครือข่ายให้เกิดการขยับปรับเปลี่ยนสถานะของผู้คนในสังคมเป็นผู้ประกอบการแล้ว ยังมีประชาชนอีกกลุ่มหนึ่งที่มีจิตอาสาทำงานเพื่อชุมชนท้องถิ่น คือ กลุ่มอาสาสมัครต่าง ๆ ที่เป็นมวลชนจัดตั้งขึ้นภายในชุมชนท้องถิ่น ได้แก่ กลุ่มองค์กรสตรีประจำหมู่บ้านกลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) กลุ่มอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) และ กลุ่มประสานงานพลังแผ่นดิน เป็นต้น ซึ่งกลุ่มอาสาสมัครเหล่านี้มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนและเชื่อมโยงการทำงานของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ที่จะทำให้ความช่วยเหลือแก่ชุมชนที่ตรงต่อความต้องการ และอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการส่งเสริมสุขภาพ ให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชน จัดกิจกรรมเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาสาธารณสุขในหมู่บ้าน กิจกรรมเฝ้าระวังด้านสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคบริหารจัดการวางแผน แก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน ชักชวนเพื่อนบ้านเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชน เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งบทบาทหน้าที่ของ อสม. ในการสื่อสารข่าวสารสาธารณสุขระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชนในหมู่บ้านซึ่งเป็น “ผู้นำ” หรือผู้ประสานที่สำคัญที่ต้องมีคุณสมบัติในการนำความรู้หรือข่าวสารต่าง ๆ ไปใช้ให้

เกิดประโยชน์ในกิจกรรมพัฒนาชุมชนที่บรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่ม อสม. หรือ หน่วยงานภาครัฐที่ให้การสนับสนุนอย่างมีประสิทธิภาพ มีความสะดวก รวดเร็ว และลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน แต่จากการศึกษาค้นคว้าพบว่า การประสานงานของผู้นำมีความคลาดเคลื่อน ไม่ครบถ้วน ไม่ชัดเจน หรือผิดไปจากวัตถุประสงค์เดิมจึงทำให้เกิดความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน การสื่อสารหยุดชะงัก จนเกิดเป็นข้อขัดแย้งภายในกลุ่ม อสม. ประชาชน และหน่วยงานต้นสังกัด ส่งผลให้งานไม่สามารถสัมฤทธิ์ผลได้หรือไม่ครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการน้อยลง และสัมพันธ์ภาพระหว่างกลุ่ม ประชาชน และเครือข่ายไม่เกิดความร่วมมืออย่างแท้จริง รวมไปถึงการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของชุมชนกระทำได้น้อยขึ้นอีกด้วย จากการศึกษารายงานผลการศึกษาศึกษาการประเมินศักยภาพอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) กับบทบาทที่กำลังเปลี่ยนแปลง(สุจินดา สุขกำเนิด, 2551) พบว่า อสม.ส่วนใหญ่มีศักยภาพสูงและทำงานได้ดีในกิจกรรมการรณรงค์ตามช่วงเวลาชัดเจน ปัญหาคือขาดการเป็นผู้นำในสังคม ดังนั้น รัฐพึงสนับสนุนงานที่เหมาะสม และควรกำหนดแผนการอบรมเพื่อส่งเสริมความเป็นผู้นำด้านสุขภาพให้กับ อสม. มากขึ้น อีกทั้งจากรายงานการประเมินผลประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 เรื่องโครงการส่งเสริมอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เชียงรุ้ง (สำนักประเมินผลสำนักงานงบประมาณ, 2556) พบว่า ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานโครงการฯ ประเด็นหนึ่งคือ การกำหนดให้อสม. ต้องจัดทำรายงานตามแบบฟอร์มต่าง ๆ เป็นจำนวนมากเป็นการเพิ่มภาระงานที่ไม่ควรเป็นหน้าที่ของ อสม. และยังเป็นการเพิ่มภาระด้านค่าใช้จ่ายในการสำเนาเอกสารรายงานซึ่ง อสม. ต้องเสียค่าใช้จ่ายในส่วนนี้เอง

จากปัญหาของ อสม. ข้างต้นนั้นเป็นปัญหาพื้นฐานจากแนวคิดทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะของ คือ ทฤษฎีที่เน้นการหาคุณลักษณะทั่วไปของผู้ที่มีคุณลักษณะเฉพาะที่สามารถนำกลุ่มในการดำเนินงานสู่เป้าหมายได้ จำเป็นต้องมีคุณสมบัติเฉพาะของผู้นำในด้านการประสานงานและความร่วมมือของสมาชิกภายในกลุ่มและระหว่างเครือข่าย ซึ่งเชื่อมโยงไปถึงทฤษฎีผู้นำเชิงสถานการณ์ (Contingency Theory) คือ การมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้นำกลุ่มและสมาชิกภายในกลุ่มโดยพฤติกรรมสื่อสารเพื่อการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีเพื่อให้เกิดการสนับสนุนในการช่วยเหลือการทำงานกลุ่มโดยจัดวางและกำหนดบทบาทหน้าที่พร้อมทั้งขอบเขตการปฏิบัติงานของสมาชิกภายในกลุ่มให้ชัดเจนว่าแต่ละคนต้องทำอะไร เมื่อไร ที่ไหน ซึ่งรวมถึงรูปแบบและช่องทางในการสื่อสารด้วย เพื่อให้บรรลุเป้าหมายซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จของการปฏิบัติงานได้ตามทฤษฎีความต้องการประสบความสำเร็จ สำหรับการเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพซึ่งต้องอาศัยองค์ประกอบสำคัญ 3 อย่าง ได้แก่ ความสำเร็จ อำนาจ และความ

ผูกพัน โดยในการเป็นผู้นำชุมชนนั้นมุ่งหวังความต้องการความสำเร็จเป็นสิ่งสำคัญหรือต้องการทำสิ่งต่าง ๆ ให้ดีขึ้นหรือมีประสิทธิภาพมากขึ้น เหล่านี้มีความจำเป็นต้องใช้เครื่องมือสนับสนุนในการปฏิบัติงานของกลุ่ม

ปัจจุบัน การสื่อสารระหว่างกันและระหว่างกลุ่มโดยใช้เครือข่ายสังคม (Social Network) เป็นที่นิยมมากขึ้นและแพร่หลายในกลุ่มผู้ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต และทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นอย่างไร้พรมแดนผู้คนสามารถติดต่อกันได้ โดยไม่มีอุปสรรคด้านเวลา และระยะทาง ด้วยเทคโนโลยีการสื่อสารและโปรแกรมประยุกต์หรือแอปพลิเคชันด้านการสื่อสารเครือข่ายสังคมผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ ได้แก่ สมาร์ทโฟนแท็บเล็ต เป็นต้น ทำให้สามารถติดต่อสื่อสารกันได้ตลอดเวลาแม้จะอยู่ห่างกันหรือไม่ได้เจอกัน

โดยสื่อสังคมออนไลน์เป็นสื่อที่ผู้ส่งสารแบ่งปันสาร ซึ่งอยู่ในรูปแบบต่างๆ ไปยังผู้รับสารผ่านเครือข่ายออนไลน์โดยสามารถโต้ตอบกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร หรือผู้รับสารด้วยกันเองซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นประเภทต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่ใช้สมาร์ทโฟนสำหรับการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนทั้งที่รู้จักมาก่อนแล้ว มักจะใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อพูดคุย แลกเปลี่ยนความเห็น และกิจกรรมส่วนตัวอื่นๆ เพื่อสื่อสารข้อมูลถึงกันและกัน (พิชิต วิจิตรบุญยรักษ์, 2554) สำหรับตัวอย่างแอปพลิเคชัน เช่น แอปพลิเคชัน LINE จัดเป็นเทคโนโลยีการสื่อสารที่ถูกพัฒนาขึ้นมาสำหรับการติดต่อสื่อสาร ที่กำลังได้รับความนิยม และมีจำนวนของผู้ใช้งานเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพราะช่วยให้การติดต่อสื่อสารมีความสะดวก รวดเร็ว อีกทั้งช่วยในเรื่องของการลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสาร ดังนั้น เมื่อพิจารณาถึงความเป็นผู้นำของกลุ่ม อสม. ที่เป็นแกนนำในท้องถิ่นจึงควรมีรูปแบบของผู้นำอาสาสมัครแบบเฉพาะตัวโดยมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายสังคมออนไลน์เข้ามาช่วยเนื่องจากมีใช้งานอยู่แล้วโดยไม่ต้องพัฒนาและใช้เวลาในการเรียนรู้้น้อย ซึ่งเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มีคุณสมบัติในการสื่อสาร ส่งสาร ประสานงาน และ การส่งข้อมูลระหว่างบุคคลและกลุ่มนั้นกระทำได้ เช่น โปรแกรมไลน์ ซึ่งมีการบริการให้ใช้งานได้ฟรี และบางส่วนของ อสม. ก็ใช้สำหรับการสื่อสารได้ส่วนหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้การปฏิบัติงานกลุ่ม อสม. ในฐานะผู้นำที่สามารถบริหารจัดการงานให้เกิดสัมฤทธิ์ผลได้อย่างต่อเนื่องและมีความเป็นระบบมากยิ่งขึ้นเหมาะสมกับการทำงานในระดับท้องถิ่น จึงควรมีการศึกษาและพัฒนาแบบผู้นำมุ่งความสำเร็จของงานสำหรับกลุ่มอาสาสมัครซึ่งเป็นรูปแบบใหม่ที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการเป็นผู้นำ ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครในท้องถิ่นได้อันจะเป็นการพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลด้านผู้นำการใช้เครื่องมือสื่อสารในการปฏิบัติงาน
ผลสำเร็จของงานของ อสม. ตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์
- 2) เพื่อพัฒนารูปแบบผู้นำความสำเร็จของงานสำหรับกลุ่มอาสาสมัครท้องถิ่น

ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาเป็น 2 ส่วน ดังนี้

- 1) ขอบเขตด้านเนื้อหา

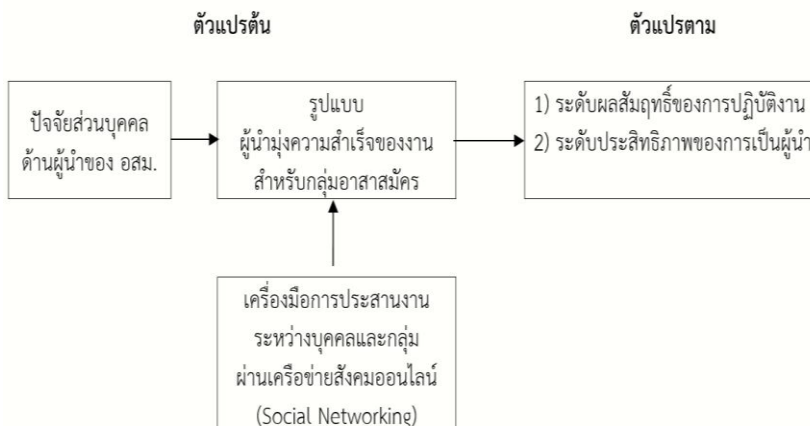
เนื้อหาในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลด้านผู้นำของ อสม. ที่แสดงถึง
ภาวะการเป็นผู้นำภายในกลุ่มอาสาสมัครและศึกษาระดับผลสัมฤทธิ์การบริการที่ผ่านมา เพื่อ
นำข้อมูลมาใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการพัฒนารูปแบบผู้นำความสำเร็จของงานสำหรับกลุ่ม
อาสาสมัครโดยการประยุกต์ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ร่วมในการปฏิบัติงานของ อสม.

- 2) ขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้เป็นกรณีศึกษา คือ กลุ่ม อสม. กลุ่มอาสาสมัครต่างๆ และ
ชาวบ้านตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 40 คน

กรอบแนวคิดวิจัย

จากการศึกษางานวิจัย และกรอบแนวคิดมีดังนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Quality Research) โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เป็นการศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลด้านผู้นำการใช้เครื่องมือสื่อสารในการปฏิบัติงานผลสัมฤทธิ์ของงานของ อสม. ตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยการจัดประชุมกลุ่ม และ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสอบถามตามแบบฟอร์มที่สร้างขึ้น โดยเชิญกลุ่มตัวอย่าง อสม. อาสาสมัครต่าง ๆ และ ชาวบ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด รวมทั้งสิ้น 40 คน โดยอาสาสมัครเข้าร่วมโครงการวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 เป็นการศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เพื่อพัฒนารูปแบบผู้นำมุ่งความสำเร็จของงานสำหรับกลุ่มอาสาสมัครท้องถิ่นโดยกำหนดวิธีการและขั้นตอนดังนี้ คือ

- 1) การวิเคราะห์จากผลการประชุมกลุ่มและการสอบถามจากแบบฟอร์มที่สร้างขึ้น
- 2) การศึกษาค้นคว้ารูปแบบและกรณีศึกษาขององค์กรต่าง ๆ จากตำรา และ แหล่งความรู้อื่น ๆ
- 3) พัฒนารูปแบบจำลองของผู้นำมุ่งความสำเร็จของงานสำหรับกลุ่มอาสาสมัคร
- 4) ทดสอบการใช้รูปแบบจำลอง
- 5) นำผลการทดสอบที่ได้มาปรับปรุงแบบผู้นำมุ่งความสำเร็จของงานสำหรับกลุ่มอาสาสมัคร
- 6) จัดทำโครงการเพื่อการถ่ายทอดความรู้สำหรับท้องถิ่น

ผลการวิจัย

จากศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขของบ้านศรีอุทุมพร ตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า มีจำนวน 64 คน แบ่งเขตการบริหารออกเป็น 3 หมู่บ้าน คือ หมู่ที่ 9 จำนวน 22 คน หมู่ที่ 14 จำนวน 27 คน และ หมู่ที่ 15 จำนวน 13 คน แต่ละหมู่บ้านจะมีผู้นำกลุ่ม คือ “ประธาน อสม. หมู่บ้าน” ในการประชุมกลุ่มตัวอย่าง อสม. ที่อาสาเข้าร่วมงานวิจัย จำนวน 40 คน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านผู้นำการใช้เครื่องมือสื่อสารในการปฏิบัติงานผลสัมฤทธิ์ของงานจะมีผู้มีอุปการณเคลื่อนที่เพียง 18 คน

มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่บ้าน จำนวน 9 คน และ มีโทรศัพท์ 3G จำนวน 8 คน ไม่ใช้โทรศัพท์ จำนวน 6 คน มีทักษะการใช้โปรแกรมไลน์ จำนวน 12 คน จากนั้น คณะผู้วิจัยได้จัดโครงการให้ความรู้การใช้โปรแกรมไลน์เพื่อการสื่อสารและการใช้กล้องถ่ายรูปเบื้องต้น จำนวน 4 ครั้ง ทำให้กลุ่ม อสม. มีความรู้และทักษะการใช้โปรแกรมไลน์เพื่อการสื่อสารในฐานะเป็นหัวหน้างาน(ผู้นำ) หรือ ผู้ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย โดยในระหว่างการจัดวิทยากรนั้น สมาชิกสามารถเชิญเพื่อนสมาชิก ส่งข้อความ สติ๊กเกอร์ ภาพ และ วิดีโอในระหว่างการจัดงานได้ นอกจากนี้ ได้มีการสร้างบันทึกเพื่อช่วยจำหรือประชาสัมพันธ์ภาระงาน รวมทั้งการสร้างอัลบั้มเพื่อเก็บบันทึกภาพการปฏิบัติงานไว้เป็นผลงานของกลุ่มสำหรับการนำเสนอผลงานประจำปีได้อีกด้วย

คณะผู้วิจัยได้พัฒนารูปแบบผู้นำมุ่งความสำเร็จของงานสำหรับกลุ่มอาสาสมัครท้องถิ่นโดยการประชุมกลุ่มและการศึกษารูปแบบและกรณีศึกษาจากแหล่งความรู้ต่าง ๆ พร้อมทั้งใช้ข้อเสนอแนะจากการประชุมกลุ่มของกลุ่ม อสม. ที่จะทำให้ได้รูปแบบผู้นำที่เหมาะสมกับกลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขของบ้านศรีอุทุมพร ซึ่งได้ออกแบบผู้นำมุ่งความสำเร็จของงานสำหรับกลุ่มอาสาสมัครโดยมีเครื่องมือการประสานงานระหว่างบุคคลและกลุ่มผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Networking) คือ โปรแกรมไลน์ โดยตั้งกลุ่มไลน์ชื่อ “อสม บ้านศรีอุทุมพร” มีสมาชิกในกลุ่ม จำนวน 88 รายผู้ใช้ โดยมีผู้กำกับดูแล คือ นางวันนา นาคเสน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ จะเป็นผู้รับงานจากหน่วยงานบังคับบัญชาและหน่วยงานต่าง ๆ และจะมอบหมายงานหรือสั่งการผ่านประธาน อสม.หมู่บ้าน เพื่อนำไปมอบหมายให้กับสมาชิกอาสาสมัครสาธารณสุขปฏิบัติต่อไป ซึ่งรูปแบบผู้นำมุ่งความสำเร็จของงานสำหรับกลุ่มอาสาสมัครโดยมีเครื่องมือการประสานงานระหว่างบุคคลและกลุ่มผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ มีจำนวน 12 ขั้นตอนดังนี้

1. การสื่อสารและสั่งการใช้โปรแกรมไลน์
2. ตั้งกลุ่มไลน์ของอสม. แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ
 - (1) ระดับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ มีสมาชิกทุกคน
 - (2) ระดับหมู่บ้าน มีสมาชิก อสม. หมู่บ้าน
 - (3) ระดับผู้นำกลุ่มและประธานหมู่บ้าน
3. กำหนดบทบาทและหน้าที่
4. รับคำสั่งจากหน่วยงานบังคับบัญชา หรือ ความช่วยเหลือจากหน่วยงานต่าง ๆ

5. กำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของงานที่รับมอบหมาย
6. การส่งการผ่านโปรแกรมไลน์โดยกลุ่มไลน์ และโทรศัพท์
7. อสม. ปฏิบัติ/ดำเนินงานและส่งผลการปฏิบัติ/ดำเนินงานผ่านโปรแกรมไลน์ได้แก่
 - (1) ข้อความสรุป
 - (2) เขียนข้อความและส่งภาพถ่าย
 - (3) ถ่ายภาพ หรือ วิดีโอส่ง
8. กำกับติดตาม และตรวจสอบการปฏิบัติ/ดำเนินงานผ่านไลน์กลุ่ม
9. ประเมินผล/ทบทวนผลการดำเนินงานในกลุ่มไลน์
10. ประชุมปรับปรุงการปฏิบัติงานในกลุ่มไลน์
11. ประชุมประจำเดือน
12. สรุปและรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี

บทบาทและหน้าที่ของแต่ละบุคคลในโรงพยาบาลประจำตำบลและอาสาสมัครสาธารณสุข มีดังนี้

1. ผู้อำนวยการ รพสต. มีบทบาทหน้าที่ คือ
 - (1) รับคำสั่งจากหน่วยบังคับบัญชาและหน่วยงานต่าง ๆ ที่ขอความช่วยเหลือ
 - (2) วางแผนแบ่งงาน
 - (3) มอบหมายงานผ่านไลน์ระดับโรงพยาบาล หรือ ระดับผู้นำกลุ่ม
 - (4) กำกับ ติดตาม และ ตรวจสอบในกลุ่มไลน์
 - (5) ทบทวนผลการดำเนินงานในกลุ่มไลน์
 - (6) ประเมินผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานของ อสม. และ ประสิทธิภาพของการเป็นผู้นำของ อสม.
2. ประธานหมู่บ้านหรือผู้นำกลุ่ม มีบทบาทหน้าที่ คือ
 - (1) รับคำสั่งจากผู้อำนวยการ รพสต.
 - (2) วางแผนแบ่งงาน
 - (3) มอบหมายงานผ่านไลน์ระดับหมู่บ้าน หรือ ระดับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ
 - (4) กำกับ ติดตาม และ ตรวจสอบในกลุ่มไลน์
 - (5) รวบรวมปัญหาและเสนอแนะการแนวทางการปฏิบัติงาน

3. สมาชิก อสม. มีบทบาทหน้าที่ คือ

- (1) รับคำสั่งหรือรับมอบหมายงาน
- (2) ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย
- (3) รายงานผลผ่านกลุ่มไลน์ ได้แก่ ข้อความ ภาพถ่าย วิดีโอ
- (4) ดำเนินการแก้ไขการปฏิบัติงานตามที่ได้รับแจ้ง
- (5) รวบรวมปัญหาและเสนอแนะการแนวทางการปฏิบัติงาน

จากการประเมินระดับผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองกรด (บ้านศรีอุทุมพร) และ ประธานหมู่บ้าน รวม 4 คน พิจารณาผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงาน คือ ผลสำเร็จของงานตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนด โดยการกระตุ้นทีมงานให้ใช้ศักยภาพของแต่ละคน ทีมงานมีความสามารถและความเชื่อมั่น ที่สำคัญคือยอมรับการที่ผู้นำตั้งเป้าหมายที่ทะเยอทะยาน ทีมงานมีความไว้วางใจและเคารพตัวผู้นำ มีแรงจูงใจและเชื่อมั่นมากขึ้นจากความเชื่อของผู้นำที่ว่าทีมงานแต่ละคนสามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้ (เปียนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร, 2560) พบว่า ผู้ประเมินให้ผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานของ อสม. ที่ได้รับมอบหมายตลอดระยะเวลา 6 เดือน (ตุลาคม 2561 – มีนาคม 2562) อยู่ในระดับดีมาก และ สำหรับการหาคุณลักษณะทั่วไปของผู้นำเพื่อเปรียบเทียบกับบุคคลที่ไม่ใช่ผู้นำ โดยพยายามแยกแยะว่าคุณลักษณะใดบ้างที่ดำรงอยู่ในตัวผู้นำ (พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต, 2552) พบว่า ระดับประสิทธิภาพของการเป็นผู้นำของ อสม. บ้านศรีอุทุมพร อยู่ในระดับดี นอกจากนี้ การประเมินภาวะผู้นำแบบมุ่งความสำเร็จของงาน จะมีผลต่อความพึงพอใจและความพยายามของผู้ตามรวมทั้งผู้ใช้บริการ (จิรวัดน์ ประกอบทรัพย์, 2562) ซึ่งอยู่ในระหว่างการประเมินความพึงพอใจของสมาชิก อสม. ต่อการใช้รูปแบบผู้นำมุ่งความสำเร็จของงานสำหรับกลุ่มอาสาสมัครโดยมีเครื่องมือการประสานงานระหว่างบุคคลและกลุ่มผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ และการประเมินความพึงพอใจของชาวบ้านต่อการให้บริการของ อสม.

ข้อเสนอแนะ

งานวิจัยนี้ มีสิ่งที่ต้องปรับปรุงดังนี้

1. ควรมีการสำรวจทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีเพื่อจะได้วางแผนในการเตรียมความพร้อมสำหรับการอบรมให้ความรู้ด้านการใช้สื่อสังคมออนไลน์แก่อาสาสมัคร

2. ควรมีการจัดเตรียมอุปกรณ์เคลื่อนที่ของอาสาสมัครให้ครบทุกคนเพื่อให้ได้ใช้สื่อสารทันเวลา

3. ควรมีการจัดทำทำกิจกรรมจัดการความรู้ หรือ KM ผ่านสื่อสังคมออนไลน์เพื่อเป็นการถ่ายทอดความรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างอาสาสมัคร

กิตติกรรมประกาศ

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ 2561

เอกสารอ้างอิง

จิรวรรณ ประกอบทรัพย์. (2562). ภาวะผู้นำในการปฏิบัติงาน. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม, 2562, จาก

<https://sites.google.com/site/prachidtinabutr/jerawat/>.

ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงคาร. (2560). ฝ่าทฤษฎีผู้นำ (ตอนที่ 2). สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม, 2562, จาก

<https://drpiyanan.com/2017/06/04/leadership-4/>.

พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต. (2552). องค์การและการบริหารจัดการ. นนทบุรี: จิงค บียอนด์บุคส์.

พิชิต วิจิตรบุญยรักษ์. (2554). สื่อสังคมออนไลน์: สื่อแห่งอนาคต Social Media: Future Media, วารสารนักบริหาร (Executive Journal) ปีที่ 31 ฉบับที่ 4 ตุลาคม - ธันวาคม 2554.

สำนักประเมินผล สำนักงานประมาณ. (2556). รายงานการประเมินผล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 เรื่อง โครงการส่งเสริมอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เชียงรุ้ง. กรุงเทพฯ : สำนักงานประมาณ.

สุจินดา สุขกำเนิด. (2551). รายงานการประเมินผล "ศักยภาพอสม.และการดำเนินงานหมู่บ้านจัดการสุขภาพปี 2549". วารสารสุขภาพภาคประชาชน ภาคอีสาน, 22(9) (ฉบับพิเศษ) กรกฎาคม 2551.