



# ผลของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ในการบริหารงานรักษาความปลอดภัย โรงพยาบาลมุกดาหาร

วัชรชัย กุลหินตั้ง

## บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารงานรักษาความปลอดภัยโรงพยาบาลมุกดาหารและเปรียบเทียบผลการบริหารงานก่อนและหลังจากการนำแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) มาใช้ในการบริหารงานรักษาความปลอดภัย โรงพยาบาลมุกดาหารมีสมาชิกในกลุ่มไลน์ คือ ผู้บังคับบัญชาและพนักงานรักษาความปลอดภัยทุกคน โดยนำไลน์มาใช้ในการสื่อสาร การสั่งการ การควบคุม กำกับ ดูแล และการรายงานผลการปฏิบัติงานระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงานรักษาความปลอดภัยได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้รับบริการงานรักษาความปลอดภัยซึ่งเป็นตัวแทนบุคลากรทุกแผนก และผู้รับบริการโรงพยาบาลมุกดาหาร โดยการเลือกแบบบังเอิญ จำนวน 111 คน (ก่อนการใช้ไลน์) และจำนวน 123 คน (หลังการใช้ไลน์) และพนักงานรักษาความปลอดภัย จำนวน 12 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามซึ่งประกอบไปด้วยข้อมูล 2 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไป และแบบวัดความพึงพอใจ ซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ และทดสอบความเชื่อมั่น โดยวิธีอัลฟาของครอนบาค (Cronbach'alpha coefficient) มีค่าเท่ากับ 0.893 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม ระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2559 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2559 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน ได้แก่ Independent t-test และ Paired t-test

ผลการวิจัยพบว่าก่อนและหลังการนำแอปพลิเคชันไลน์มาใช้ในการบริหารงานรักษาความปลอดภัยทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานรักษาความปลอดภัย จาก 3.48 ระดับปานกลาง เพิ่มขึ้นเป็น 3.88 ระดับมาก เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) และสำหรับตัวพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นผู้ปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัย และเป็นผู้รับบริการงานจากผู้บังคับบัญชาทั้งก่อนและหลังการนำแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) มาใช้ มีความพึงพอใจต่อการบริหารงาน ก่อนใช้แอปพลิเคชันไลน์ 3.25 ระดับปานกลาง และหลังจากใช้แอปพลิเคชันไลน์บริหารงาน รพ.ภ. มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นเป็น 4.91 ระดับมาก เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ )

จากการค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า การบริหารงานควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในการทำงานร่วมกับการบริหารงานแบบเดิมที่ใช้กฎระเบียบ และวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ การให้บริการ การอำนวยความสะดวกและสนองต่อความต้องการของประชาชนเพื่อให้เกิดความปลอดภัยและความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น และผู้ให้บริการมีความพึงพอใจและมีความสุข

**คำสำคัญ :** การใช้แอปพลิเคชันไลน์, งานรักษาความปลอดภัย, การบริหารจัดการ



# Effects of using the LINE Application in security administration at Mukdahan Hospital

Watcharachai Kunhintang

## Abstract

This action research was aimed at studying security administration at Mukdahan Hospital and comparing the administration outcome before and after using the LINE Application in security administration at Mukdahan Hospital. Group Line has commanders and security guards everybody and using the LINE for communication command control supervise and report between commanders and security guards. The sample recipients of security services comprising staff representatives from all departments and hospital services recipients obtained through accidental sampling-111 informants before using the LINE Application and 123 informants after using it, as well as 12 informants who are security guards themselves all provided the data. The instrument was a questionnaire containing two parts, the general information of the informants and the satisfaction assessment of security services, which had been assured for its index of consistency (IOC) by experts and had a reliability of 0.893 (Cronbach's alpha). The survey questionnaires were distributed between 1 February to 30 September 2016. The data were analyzed using descriptive statistics (percentage, mean, standard deviation) and inferential statistics (independent t-test and paired t-test).

The results showed the significant improvements before and after using the LINE Application as follows: the recipients' satisfaction of security services had increased significantly from the moderate level (3.48) to be at the high level (3.88) ( $p < 0.05$ ); the security guards whose duties were to provide security services and respond to administrative commands through the LINE Application had a significantly increased satisfaction of security administration from the moderate level (3.25) to the high level (4.91) ( $p < 0.05$ ).

The findings suggest that information technology devices should be incorporated with traditional approaches to security administration that largely depends on rules, regulations, and prescriptions for security services provision so as to modernize and maximize administration efficiency. They can probably contribute greatly to other services, facilitating and responding to the public needs which will lead to optimal satisfaction and happiness among recipients of hospital services.

**Key Words :** LINE Application in, security administration, Management



## บทนำ

โรงพยาบาลมุกดาหารเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทและภารกิจด้านการดูแลสุขภาพ เป็นโรงพยาบาลทั่วไประดับ S มีพื้นที่บริการ 13 ไร่เศษ มีอาคาร 13 อาคาร และพื้นที่บ้านพัก 12 ไร่เศษ มีอาคารที่พักแบบแฟลต 12 อาคาร บ้านพัก 12 หลัง มีผู้ป่วยนอกมารับบริการเฉลี่ย 1,000 คน/วัน ผู้ป่วยในเฉลี่ย 360 คน/วัน มีบุคลากรโรงพยาบาลมุกดาหาร รวม 989 คน และมีญาติและผู้มาติดต่อราชการอีกมากกว่า 700 คน/วัน และด้วยมีผู้คนเข้ามาในโรงพยาบาลมากมายมากกว่า 3,000 คน/วัน หน่วยงานที่มีความสำคัญหน่วยงานหนึ่งคือ งานรักษาความปลอดภัยหรืองาน รปภ. ซึ่งมีหน้าที่คอยดูแลรักษาความปลอดภัยทั้งชีวิต และทรัพย์สิน ตรวจสอบบุคคลเข้า-ออก ภายในเขตโรงพยาบาล ตรวจสอบตราดูแลบริเวณอาคารต่าง ๆ ให้มีความสงบเรียบร้อย ปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง และงานด้านอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ด้านจราจรและที่จอดรถ ควบคุมดูแลจัดสถานที่จอดรถ คุมการใช้ถนนให้เป็นไปตามกฎจราจร จัดระเบียบรถยนต์ รถจักรยานยนต์ เป็นหน่วยบริการด่านหน้าด่านแรก ที่จะพบเจอกับผู้รับบริการคอยให้คำแนะนำสถานที่ตรวจ และช่วยเซ็นแปลรับ-ส่งผู้ป่วย และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย เช่น การช่วยเคลื่อนย้ายเตียงผู้ป่วย งานป้องกันอุบัติเหตุและอัคคีภัย เป็นต้น การปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยหรือ รปภ. ต้องทำตลอด 24 ชั่วโมง แบ่งเป็นเวร ผลัดเช้า เวลา 08.00-16.00 น. ผลัดบ่าย เวลา 16.00-24.00 น. และผลัดดึก 24.00-08.00 น. ในอดีตโรงพยาบาลมุกดาหารเคยจ้างเหมาบริษัทเอกชนให้มาดำเนินการด้านการรักษาความปลอดภัย ซึ่งพบว่าการบริหารงานด้านความปลอดภัยของโรงพยาบาลเป็นไปด้วยความลำบาก ต้องจ้างผ่านผู้ดูแลของบริษัท การบริหารบุคคล โดยเฉพาะการคัดเลือกบุคคลเข้ามาเป็น รปภ. การควบคุม กำกับกับการปฏิบัติงาน ก็ทำได้ยาก เมื่อประเมินผลการทำงานของ รปภ. และประเมินความ

พึงพอใจของผู้รับบริการงานรักษาความปลอดภัยแล้วอยู่ในระดับต่ำ ในปี 2557 โรงพยาบาลมุกดาหารจึงยกเลิกการจ้างเหมาบริษัทยามรักษาความปลอดภัยเอกชนและกำหนดให้จ้างพนักงานรักษาความปลอดภัยเป็นลูกจ้างชั่วคราวของโรงพยาบาล โดยให้จ้างเป็นลูกจ้างรายวัน ทั้งหมด 12 คน งานรักษาความปลอดภัยมีฝ่ายบริหารทั่วไปเป็นผู้กำกับควบคุมดูแลบริหารงาน รปภ. ซึ่งได้ดำเนินการตามขบวนการบริหารงานบุคคลคัดเลือกบุคคลเพื่อเป็นลูกจ้างชั่วคราว ตำแหน่งพนักงานรักษาความปลอดภัย ได้ตรวจร่างกายก่อนเข้าปฏิบัติงานฝึกอบรมก่อนเข้าปฏิบัติงาน ให้ทราบบทบาท หน้าที่ กฎระเบียบของโรงพยาบาลและมีแนวทางการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัย และมีการพัฒนาพนักงานรักษาความปลอดภัยด้านพฤติกรรมบริการ การจัดการจราจร ศิลปะป้องกันตัวจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองมุกดาหาร ทำให้การบริหารงาน รปภ. มีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ก็ยังมีข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลและผู้รับบริการ ว่ายังพบ รปภ. มีพฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม การแต่งกายไม่เรียบร้อย ได้กลิ่นบุหรี่และกลิ่นสุรา และมีการหลับในเวลาปฏิบัติราชการ และจากข้อมูลการมาปฏิบัติงานมีการมาทำงานสายและการขาดงาน ซึ่งถือว่าเป็นการไม่รักษากฎระเบียบของโรงพยาบาล และอีกปัญหาที่พบคือด้านการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับ รปภ. หรือระหว่าง รปภ. ด้วยกัน ซึ่งใช้อุปกรณ์ในการสื่อสาร เช่น วิทยุสื่อสารเป็นอุปกรณ์หลักในการทำงาน เพราะสื่อสารได้ในวงกว้าง รับทราบข้อมูลได้หลายคน ติดต่อสื่อสารได้ทันที ได้ตอบได้ทันที แต่ยังพบปัญหาว่าวิทยุสื่อสารหากอยู่นอกสัญญาณ หรือเปลี่ยนช่องไปช่องอื่น หรือแบตเตอรี่หมด ก็ไม่สามารถติดต่อได้ และใช้วิทยุสื่อสารเป็นการสื่อสารที่ไม่เห็นภาพ ทำให้บางครั้งอาจมีข้อผิดพลาดได้ อีกหนึ่งอุปกรณ์การสื่อสาร คือ โทรศัพท์ หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถติดต่อได้อย่างรวดเร็ว ไม่จำกัดระยะทาง แต่ทำให้เสียค่าใช้จ่าย



เป็นครั้งในการโทร มีข้อจำกัดคือสื่อสารได้ทีละคน ทำการบริหารงาน การสั่งการณ การรายงาน เกิดข้อผิดพลาด มีความล่าช้า นอกจากนี้ การปฏิบัติงาน 24 ชั่วโมง เป็นการทำงานที่ผู้บังคับบัญชาไม่สามารถควบคุม กำกับ ดูแลได้ตลอดเวลา ทำให้มี รปภ. บางคน มีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เช่น การแอบหลับ การไม่เดินตรวจตามจุด ดังนั้นเพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ ให้ระบบความปลอดภัยมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล มีการพัฒนาอยู่เสมอ ผู้รับบริการและผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจฝ่ายบริหารทั่วไปได้ศึกษาการนำสื่อสังคมออนไลน์เพื่อบริหารงานก่อสร้าง<sup>(1)</sup> และได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการพยาบาลบนหอผู้ป่วย<sup>(2)</sup> จึงมีการประชุม รปภ. ทุกคน เพื่อร่วมระดมความคิดและกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาและพัฒนางานรักษาความปลอดภัยร่วมกันทำให้ได้กฎเกียรติดังซึ่งเป็นข้อตกลงร่วมกันในการทำงานคือการมาปฏิบัติงานให้มาก่อน 5 นาทีเพื่อส่งเวรและถ่ายรูปแจ้งทางไลน์ การแต่งกายก่อนถ่ายรูปต้องเรียบร้อยถูกต้องและการประพฤติปฏิบัติต้องเป็นไปตามระเบียบและวินัย หากฝ่าฝืนมีบทลงโทษตามข้อตกลง และฝ่ายบริหารทั่วไป ได้นำระบบแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ซึ่งเป็นโปรแกรมการสื่อสารในรูปแบบของการแชท (Chat) เป็นแอปพลิเคชันที่สร้างเครือข่ายการสื่อสารได้ทั้งระหว่างบุคคล แบบกลุ่ม แบบองค์กรโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายบริการเป็นจำนวนครั้ง สามารถใช้ติดต่อสื่อสารกันได้โดยไม่มีกระบวนการที่ยุ่งยาก ซับซ้อน มาใช้บริหารงานรักษาความปลอดภัย โดยใช้ในการสั่งการณ การรายงาน การควบคุม กำกับดูแล ตรวจสอบ และบันทึกเป็นหลักฐานข้อมูล ร่วมกับการบริหารแบบเดิม ต่อมาได้ตั้งกลุ่มไลน์ รปภ. โรงพยาบาลมุกดาหาร และขอให้ รปภ. ทุกคนจัดหาโทรศัพท์แบบสมาร์ทโฟน (Smart Phone) ที่มีแอปพลิเคชันไลน์ มีการแนะนำวิธีการทำงาน และเข้าร่วมในกลุ่มไลน์ และเริ่มดำเนินการใช้แอปพลิเคชันไลน์บริหารงาน

ในวันที่ 1 พฤษภาคม 2559 โดยการปฏิบัติงานมีการรายงานการสื่อสารกันทางไลน์เพิ่มอีกหนึ่งช่องทาง เพื่อให้การสื่อสารมีความรวดเร็ว ครอบคลุม ถูกต้อง ชัดเจน และมีหลักฐานในการทำงาน และการบริหารงาน รปภ. มีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยในฐานะหัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป ที่มีหน้าที่เป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานรักษาความปลอดภัย (รปภ.) โรงพยาบาลมุกดาหาร จึงมีความสนใจที่จะศึกษา ผลจากการนำแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) มาใช้ในการบริหารงาน รปภ. โรงพยาบาลมุกดาหาร เพื่อให้ทราบถึง การบริหารงานรักษาความปลอดภัยและเปรียบเทียบผลการบริหารงานรักษาความปลอดภัย ก่อนและหลังการใช้แอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ในการบริหารงาน รปภ. พร้อมทั้งนำผลการศึกษาที่ได้มาพัฒนา ปรับปรุง การบริหารงาน รปภ. ให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดเพื่อความปลอดภัยในโรงพยาบาลและผู้รับบริการงานรักษาความปลอดภัย พึงพอใจเพิ่มขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารงานรักษาความปลอดภัยโรงพยาบาลมุกดาหาร
2. เพื่อเปรียบเทียบผลของการบริหารงานรักษาความปลอดภัย ก่อนและหลังการนำแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) มาใช้ในการบริหารงานรักษาความปลอดภัย

### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ที่มุ่งศึกษาการบริหารงานและเปรียบเทียบผลของการบริหารงานรักษาความปลอดภัย ก่อนและหลังการนำแอปพลิเคชันไลน์มาใช้ ซึ่งในกลุ่มไลน์มีสมาชิกคือผู้บังคับบัญชาและพนักงานรักษาความปลอดภัยทุกคน ใช้ไลน์ในการสื่อสาร การสั่งการณ การควบคุม กำกับ ดูแล และให้พนักงานรักษาความปลอดภัยทุกคนรายงานการปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา

## ประชากร

ประชากรของการวิจัยครั้งนี้ กลุ่มที่รับบริการงานรักษาความปลอดภัยคือบุคลากรทุกตำแหน่งที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลมุกดาหารและผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลมุกดาหารก่อนการใช้ไลน์บริหารงานและหลังการใช้ไลน์บริหารงานรักษาความปลอดภัยและพนักงานรักษาความปลอดภัย (รปภ.) โรงพยาบาลมุกดาหาร

## กลุ่มตัวอย่าง

ก. กลุ่มผู้รับบริการงานรักษาความปลอดภัยบุคลากรทุกตำแหน่งที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลมุกดาหารและผู้มารับบริการที่มารับบริการก่อนการใช้ไลน์บริหารงาน ได้รับแบบสอบถามกลับมาจำนวน 111 ฉบับ และกลุ่มหลังจากการใช้ไลน์บริหารงานได้รับแบบสอบถามกลับมาจำนวน 123 ฉบับ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรทุกตำแหน่งที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลมุกดาหารทุกหน่วยงานและผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลมุกดาหาร เป็นการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling)

ข. พนักงานรักษาความปลอดภัย (รปภ.) เลือกแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) ที่ปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลมุกดาหาร ทุกคน ได้รับกลับมา 12 ฉบับ

## เครื่องมือการวิจัย

ใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยศึกษาเอกสารแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 2 ชุด แต่ละชุดแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

**ชุดที่ 1** แบบสอบถามผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจ รปภ. โรงพยาบาลมุกดาหาร มี 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วยคำถามปลายปิด จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 การวัดความพึงพอใจผู้รับบริการงานรักษาความปลอดภัย ประกอบด้วยคำถามจำนวน 12 ข้อ การแปรผลคะแนนรายข้อและโดยรวม ใช้ค่าเฉลี่ยที่มีค่าตั้งแต่ 1.00-5.00 โดยพิจารณาตามเกณฑ์ของเบสต์ (Best, 1977:14)

## การทดสอบแบบสอบถาม

### การตรวจสอบความตรง (Validity)

แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจะต้องมีความเที่ยงตรง (validity) หรือความเชื่อถือได้ (reliability) สำหรับขั้นตอนการทดสอบแบบสอบถามมีดังนี้

**ขั้นตอนที่หนึ่ง** ยกร่างแบบสอบถาม โดยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และขอบเขตการวิจัย

**ขั้นตอนที่สอง** การตรวจสอบความเที่ยงตรงเป็นลักษณะของการตรวจสอบ ความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความสมบูรณ์ ความสอดคล้อง ตลอดจนเนื้อหาและถ้อยคำของแบบสอบถามให้รัดกุมและถูกต้อง ขั้นตอนนี้ดำเนินการโดยนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ และได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม จนกระทั่งแบบสอบถามมีความตรงเชิงเนื้อหา

**ขั้นตอนที่สาม** การตรวจสอบความเชื่อถือได้ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจริงที่โรงพยาบาลมุกดาหาร จำนวน 20 คน จากนั้นจึงรวบรวมแบบสอบถามจำนวน 20 ชุด มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อถือได้ จากสูตร หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (L.J. Cronbach 1951:297-334) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ ในการวิเคราะห์ได้กำหนดค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาผลการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น = 0.893

**ขั้นตอนที่สี่** การนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง



## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการให้กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการงานรักษาความปลอดภัย ทำแบบสอบถาม ระหว่างวันที่ 1-30 เมษายน 2559 ซึ่งเป็นกลุ่มก่อนการนำแอปพลิเคชันไลน์ มาใช้ บริหารงาน รพภ. จำนวน 111 ฉบับ หลังจากนั้นจึงได้นำระบบแอปพลิเคชันไลน์มาใช้บริหารงาน รพภ. หลังจากนั้นจึงให้กลุ่มตัวอย่าง (ผู้รับบริการงานรักษาความปลอดภัย) ทำแบบสอบถามหลังการใช้แอปพลิเคชันไลน์ระหว่างวันที่ 1-30 กันยายน 2559 เมื่อเก็บแบบสอบถาม ตรวจสอบ นำมาวิเคราะห์ จำนวน 123 ฉบับ และทำแบบสอบถาม รพภ. เรื่องความพึงพอใจต่อการบริหารงาน ก่อนและหลังการนำแอปพลิเคชันไลน์มาใช้ ระหว่างวันที่ 20-30 กันยายน 2559 จำนวน 12 ฉบับ

## สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ตอบเรียบร้อยแล้ว มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลแล้วประมวลผลเบื้องต้นด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยแบ่งการวิเคราะห์ ดังนี้

1. สถิติพรรณนา (Descriptive statistic) ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติอนุมาน (Inferential statistic) ได้แก่ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย โดยใช้ Independentt-test
3. สถิติอนุมาน (Inferential statistic) ได้แก่ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยโดยใช้ Paired t-test

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาผลของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ในการบริหารงาน รพภ. โรงพยาบาลมุกดาหาร อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร จากผู้รับบริการงานรักษาความปลอดภัยและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้กระบวนการทางสถิติ แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานรักษาความปลอดภัย โรงพยาบาลมุกดาหาร
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานรักษาความปลอดภัย โรงพยาบาลมุกดาหาร
3. ข้อมูลทั่วไปของพนักงานรักษาความปลอดภัย (รพภ.) โรงพยาบาลมุกดาหาร
4. ความพึงพอใจของ รพภ. โรงพยาบาลมุกดาหารต่อการบริหารงาน
5. ผลการปฏิบัติงานของ รพภ. โรงพยาบาลมุกดาหาร

## 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานรักษาความปลอดภัย โรงพยาบาลมุกดาหาร

ผู้รับบริการงานรักษาความปลอดภัยของโรงพยาบาลมุกดาหาร กลุ่มก่อนและหลังใช้แอปพลิเคชันไลน์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 80.2 และ 66.7 เป็นประเภทกลุ่มผู้รับบริการ ร้อยละ 38.7 และ 43.1 รองลงมาเป็นบุคลากรโรงพยาบาลมุกดาหารที่เป็นข้าราชการ ร้อยละ 30.6 และ 30.1 มีอายุระหว่าง 20-30 ปี ร้อยละ 38.7 และ 26.8 รองลงมา 41-50 ปี ร้อยละ 28.8 และ มากกว่า 50 ปี ร้อยละ 26.8 ตามลำดับ

## 2. ผลการศึกษาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการ รพภ. โรงพยาบาลมุกดาหาร

เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจก่อนและหลังการใช้แอปพลิเคชันไลน์ จากมากไปหาน้อยตามลำดับดังนี้ พึงพอใจสูงสุดเรื่องการแต่งกาย มีค่าเฉลี่ย 3.93 และ 4.33 รองลงมาคือ การมีน้ำใจของ รพภ. มีค่าเฉลี่ย 3.57 และ 4.02 ลำดับถัดไปคือ การพูดจา การสื่อสารของ รพภ. มีค่าเฉลี่ย 3.55 และ 3.99 ตามลำดับ ดังรายละเอียดตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการรับบริการ รพภ. โรงพยาบาลมุกดาหาร ก่อนและหลังการใช้แอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ในการบริหารงาน รพภ. โรงพยาบาลมุกดาหาร

ลำดับที่	ความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	
		ก่อนใช้	หลังใช้
1	การปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัด	3.45	3.80
2	ความสม่ำเสมอของการอยู่ประจำจุด	3.41	3.66
3	ความสม่ำเสมอของการเดินตรวจรอบพื้นที่	3.46	3.74
4	ความตรงต่อเวลา	3.51	3.91
5	การแสดงความเคารพ	3.46	3.86
6	การมีน้ำใจ	3.57	4.02
7	ความกระตือรือร้น/ความพร้อมในการปฏิบัติงาน	3.41	3.80
8	การพูดจา, การสื่อสาร	3.55	3.99
9	การแต่งกาย	3.93	4.33
10	การจัดการระบบจราจร	3.18	3.73
11	ความเชื่อมั่นระบบรักษาความปลอดภัยโรงพยาบาลมุกดาหาร	3.29	3.76
12	โดยรวมท่านพอใจกับการปฏิบัติงานของ รพภ. โรงพยาบาลมุกดาหาร	3.54	3.95
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>		<b>3.48</b>	<b>3.88</b>

**การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการรับบริการงานรักษาความปลอดภัยโรงพยาบาลมุกดาหารระหว่างก่อนและหลังการใช้ Application Line ในการบริหารงาน**

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อ รพภ. โรงพยาบาลมุกดาหาร ก่อนและหลังการใช้แอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ในการ

บริหารงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 (ปานกลาง) และ 3.88 (มาก) ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างทางสถิติ พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจหลังการใช้แอปพลิเคชันไลน์ (LINE) เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) ดังแสดงในตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการรับบริการงานรักษาความปลอดภัยระหว่างก่อนและหลังการใช้แอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ในการบริหารงาน

ความพึงพอใจการบริหารงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	p
ก่อนการใช้แอปพลิเคชันไลน์	3.48	0.59	-4.64	.00
หลังการใช้แอปพลิเคชันไลน์	3.88	0.69		

Independent t-test

### 3. ข้อมูลทั่วไปของพนักงานรักษาความปลอดภัย (รปภ.) โรงพยาบาลมุกดาหาร

พนักงานรักษาความปลอดภัย (รปภ.) โรงพยาบาลมุกดาหาร ส่วนใหญ่ มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 58.3 รองลงมา มากกว่า 50 ปี ร้อยละ 25.0 41-50 ปี ร้อยละ 16.7 สำเร็จการศึกษาระดับชั้น ม.6 ร้อยละ 50 รองลงมา ประถมศึกษา ร้อยละ 33.3 อยู่ในสถานภาพโสดและสมรสเท่ากันคือ ร้อยละ 41.7 และระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็น รปภ. โรงพยาบาลมุกดาหาร ส่วนใหญ่น้อยกว่า 3 ปี ร้อยละ 58.3 และ 3 ปีขึ้นไป ร้อยละ 41.7

### 4. ความพึงพอใจของพนักงานรักษาความปลอดภัย (รปภ.) โรงพยาบาลมุกดาหาร

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานรักษาความปลอดภัย (รปภ.) โรงพยาบาลมุกดาหาร ระหว่างก่อนและหลังการใช้แอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ในการบริหารงาน

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของพนักงานรักษาความปลอดภัย ที่มีต่อการบริหารงาน ก่อนและหลังการใช้แอปพลิเคชันไลน์ (LINE) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 (ปานกลาง) และ 4.91 (มาก) ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างทางสถิติ พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจหลังการใช้แอปพลิเคชันไลน์ เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจระหว่างก่อนและหลังการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการบริหารงาน

ความพึงพอใจการบริหารงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	p
ก่อนการใช้แอปพลิเคชันไลน์	3.25	1.13	-5.38	.00
หลังการใช้แอปพลิเคชันไลน์	4.91	0.28		

Paired t-test

### 5. ผลการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย (รปภ.) โรงพยาบาลมุกดาหาร

จากการเปรียบเทียบข้อมูลการมาปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยก่อนการใช้แอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ในการบริหารงาน โดยเก็บข้อมูลเดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือนเมษายน 2559 มี รปภ. มาปฏิบัติงานสาย ร้อยละ 4.03 และขาดเวร ร้อยละ 2.63 และหลังจากการนำแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) มาใช้ในการบริหารงานข้อมูลเดือนพฤษภาคม ถึงเดือนกรกฎาคม 2559 มี รปภ. มาปฏิบัติงานสาย ร้อยละ 0.51 และขาดเวร ร้อยละ 0.08

จากการสังเกตของผู้วิจัยและการสัมภาษณ์พนักงานรักษาความปลอดภัย พบว่าก่อนการนำ

แอปพลิเคชันไลน์ (LINE) มาใช้ในการบริหารงาน รปภ. การสื่อสารในการรับ-ส่งข้อมูล การสั่งงาน การรายงานการนัดหมาย ไม่ทั่วถึง มีความล่าช้า และบางครั้งการรับข้อมูลไม่ถูกต้อง ขาดหลักฐานในการสั่งการ และการรายงาน มีข้อจำกัด มีข้อผิดพลาด ผู้บังคับบัญชาไม่สามารถทราบการปฏิบัติงานของ รปภ. ได้ตลอด 24 ชั่วโมง และหลังจาก การนำแอปพลิเคชันไลน์มาใช้ในการบริหารงาน รปภ. ควบคู่กับการสื่อสารในรูปแบบเดิม โดยตั้งกลุ่มไลน์ รปภ. และผู้บังคับบัญชาเป็นสมาชิกอยู่ในกลุ่ม พบว่าการสื่อสารมีความรวดเร็วขึ้น ครอบคลุมมากขึ้น มีความถูกต้อง ชัดเจนของการสื่อสารมากขึ้น ซึ่งมีการรายงานเป็นตัวอักษรและส่งรูปถ่าย รายงาน



เป็นหลักฐานในการปฏิบัติงาน และในการปฏิบัติงานสามารถควบคุม สิ่งการณ์และติดตามการปฏิบัติงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง บรรยากาศในการทำงานดีขึ้น มีความสามัคคีมากขึ้น รพภ. มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ได้รับคำชื่นชมมากขึ้น และมีความสุขในการทำงานมากขึ้น

### สรุปผล

จากผลการศึกษา ผลปรากฏว่าหลังการนำแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) มาใช้บริหารงานรักษาความปลอดภัย ผู้รับบริการงานรักษาความปลอดภัยมีความพึงพอใจต่อผลการปฏิบัติงานของ รพภ. เพิ่มมากขึ้น และพนักงานรักษาความปลอดภัย (รพภ.) โรงพยาบาลมุกดาหาร มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานรักษาความปลอดภัยเพิ่มมากขึ้น การขาดงานและการมาปฏิบัติงานสายของ รพภ. ลดลง การสื่อสารมีความรวดเร็ว ครอบคลุม มีความถูกต้อง มากขึ้น

### อภิปรายผล

หลังจากการนำแอปพลิเคชันไลน์มาใช้บริหารงาน รพภ. ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงวิธีบริหารงานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในการทำงานร่วมกับการใช้กฎระเบียบ วินัย การปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัย และกฎเกียรติยศคือการมาปฏิบัติงานให้มาก่อน 5 นาที เพื่อส่งเวรและถ่ายรูปแจ้งทางไลน์ การแต่งกายก่อนถ่ายรูปต้องเรียบร้อยถูกต้องและการประพฤติปฏิบัติต้องเป็นไปตามระเบียบและวินัย หากฝ่าฝืนมีบทลงโทษตามข้อตกลง เพื่อพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงาน การให้บริการด้านการรักษาความปลอดภัย การอำนวยความสะดวกและสนองต่อความต้องการของประชาชนเพื่อให้เกิดความปลอดภัยและความพึงพอใจผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) คือมีระบบการบริหารงานมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การให้บริการที่

ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยการบริหารจัดการภายในภาครัฐจะมีความรวดเร็ว คุณภาพสูง และประสิทธิภาพสูงปรับเปลี่ยนได้อย่างรวดเร็วเน้นการทำงานที่ใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือ มีลักษณะของการทำงานที่ทันสมัยใช้เทคโนโลยีเครื่องมืออุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการทำงาน ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐมีคุณภาพสูง ข้าราชการทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์โดยมีประชาชนเป็นเป้าหมาย มีกลไกการบริหารงานบุคคลที่หลากหลาย และสอดคล้องกับผลการศึกษาผลลัพธ์การนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการปฏิรูประบบราชการของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดเชียงใหม่<sup>(3)</sup> และจากก่อนและหลังการนำแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) มาบริหารงาน รพภ. ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานรักษาความปลอดภัยเพิ่มขึ้น โดยถ้าแยกรายด้านการแต่งกายจะได้รับความพึงพอใจสูง รองลงมาด้านการมีน้ำใจ ซึ่งเป็นด้านบุคลิกภาพที่สอดคล้องกับผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาลบนหอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย โรงพยาบาลศิริราช<sup>(2)</sup> ที่พบว่า ผู้ป่วยมีความพึงพอใจในด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่พยาบาล มากที่สุด

พนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นผู้ปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัย และเป็นผู้รับการบริหารงานจากผู้บังคับบัญชาทั้งก่อนและหลังการนำแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) มาใช้ มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานเพิ่มขึ้น ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาแรงจูงใจกับการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี<sup>(4)</sup> ปัจจัยที่ทำให้พนักงานรักษาความปลอดภัย มีความรับผิดชอบ ปฏิบัติงานตามหน้าที่และประสบความสำเร็จในงานรักษาความปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับ 4 ปัจจัย เรียงจากมากไปน้อยดังนี้ ผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน นโยบาย และการบริหารงานและลักษณะของอาชีพ



## ข้อเสนอแนะ

1. จากการค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าการบริหารงานควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในการทำงานร่วมกับการบริหารงานแบบเดิมที่ใช้กฎระเบียบ และวิธีปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และมีประสิทธิภาพการให้บริการ การอำนวยความสะดวกและสนองต่อความต้องการของประชาชนเพื่อให้เกิดความปลอดภัยและความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น และผู้ให้บริการมีความพึงพอใจและมีความสุข

2. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติม ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องให้ครบทุกส่วน และควรแยกประเภทผู้รับบริการกับบุคลากรโรงพยาบาล ออกจากกันเพื่อให้การวัดระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านจะได้ข้อมูลไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการด้านการรักษาความปลอดภัยต่อไป

3. จากการทบทวน วรรณกรรม ยังไม่พบการศึกษาประเภทนี้ ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ มีผลการศึกษาที่ดี จึงควรแนะนำให้หน่วยงานที่มีพนักงานรักษาความปลอดภัย นำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารงานต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

1. จักรกริช ปิยะ. การศึกษาการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social media) เพื่อการบริหารงานก่อสร้าง กรณีศึกษา ท่างหุ้นส่วนจำกัด เทคโนโลยีเตอร์ (2001) อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์. สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2557.
2. จงจิต หงษ์เจริญ. ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาลบนหอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย โรงพยาบาลศิริราช. การค้นคว้าอิสระ. สาขาวิชาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2550.
3. นิรุช บุญยฤทธิฐานนท์. ผลลัพธ์การนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการปฏิรูประบบราชการของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์. รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.
4. เถลิงศักดิ์ อินทรสร, นุชนรา รัตนศิริระประภา. แรงจูงใจกับการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. วารสารบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร 2555; 2(2):255-62.