

# ประสิทธิภาพการจัดการแอปพลิเคชัน Rama App ของผู้ป่วยนอก

โรงพยาบาลรามธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

## EFFICIENCY OF MANAGEMENT IN APPLICATION RAMA APP OF OUTPATIENTS IN RAMATHIBODI HOSPITAL MAHIDOL UNIVERSITY

สุทธิวรรณ ภัสระ<sup>1</sup>, ดร.กรเอก กาญจนโกศล<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ (1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการจัดการแอปพลิเคชัน Rama App ของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรามธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล (2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการจัดการแอปพลิเคชัน Rama App ของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรามธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ใช้ระเบียบวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการตามนัดที่โรงพยาบาลรามธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 400 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ANOVA (F-Test) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์พบว่า (1) ประสิทธิภาพการจัดการแอปพลิเคชัน Rama App โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.42 (2) ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพการจัดการแอปพลิเคชัน Rama App ของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรามธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ในด้านเพศ อายุระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประเภทของคลินิกที่ใช้บริการ และสถานะผู้เข้ารับบริการโดยไม่แตกต่างกัน แต่ในด้านอาชีพมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดการแอปพลิเคชัน Rama App ที่แตกต่างกัน

**คำสำคัญ :** Rama App การจัดการ ประสิทธิภาพการจัดการ

## ABSTRACT

The objectives of this research were (1) to study the efficiency of management of the Rama App application of outpatients. Ramathibodi Hospital Mahidol University (2) to compare personal factors with outpatient Rama App management efficiency. Ramathibodi Hospital Mahidol University Use quantitative research regulations The sample population was outpatients who came to receive services by appointment at Ramathibodi Hospital. Mahidol University, 400 people. The tool used for data collection was a questionnaire. Statistics for data analysis are frequency, percentage, mean, standard deviation. T test analysis One-way ANOVA (F-Test), Pearson correlation analysis. and multiple regression analysis.

According to the objectives of the study, it was found that (1) the overall Rama App application management efficiency was at the highest level. At the mean level of 4.38, the standard deviation was 0.42 (2) different personal factors. There is an outpatient Rama App management performance review level. Ramathibodi Hospital Mahidol University in terms of gender, age, education level monthly income Types of clinics used and the status of service users without any difference But on the professional side, there are different opinions on the performance of Rama App application management.

**Keywords :** Rama App , Management , Efficiency of management

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรงพยาบาลรามาศิริบดี คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาศิริบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ได้มีการนำระบบสุขภาพ Health 4.0 มาเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการดูแลสุขภาพของประชาชน หนึ่งในนั้นคือ การพัฒนาโมบายแอปพลิเคชัน (Mobile Application) ที่เรียกว่า Rama App ภายใต้แนวคิด นัดหมาย-จ่ายเงิน-รับยา-จ่ายครบ-จบในแอปเดียว ซึ่งภายหลังเปิดตัวก็ได้รับกระแสตอบรับค่อนข้างดี แต่เมื่อเข้าสู่ปีที่ 2 ของการเปิดใช้งาน

แอปพลิเคชัน พบว่ายอดผู้ใช้งานลดลง แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพการจัดการแอปพลิเคชันที่ลดลง ทั้งในแง่ของคุณภาพการบริการ ปริมาณงานการบริการ และเวลาที่ใช้ในการบริการ

ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญของปัญหาและผลกระทบที่เกิดขึ้นดังที่ได้กล่าวไปข้างต้น หากมีการจัดการที่ดีก็จะช่วยลดปัญหาและผลกระทบนี้ได้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา ประสิทธิภาพการจัดการแอปพลิเคชัน Rama App ของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรามาศิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงนโยบายการจัดการแอปพลิเคชัน Rama App ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตอบสนองความต้องการผู้ใช้งานมากยิ่งขึ้น และเพื่อการบริการด้านสุขภาพในยุค 4.0 ที่เป็นเลิศ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

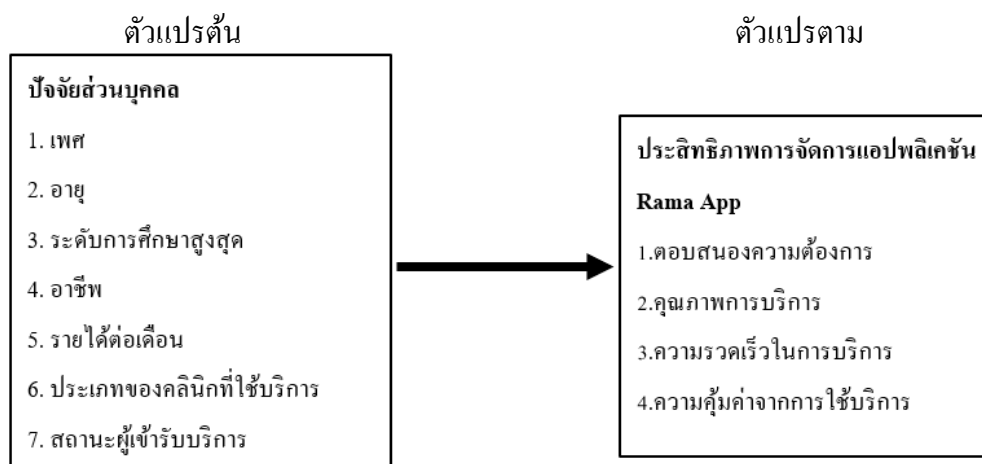
1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการจัดการแอปพลิเคชัน Rama App ของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรามาศิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการจัดการแอปพลิเคชัน Rama App ของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรามาศิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

### สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพการจัดการแอปพลิเคชัน Rama App ของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรามาศิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ที่แตกต่างกัน

### กรอบแนวคิด

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดการแอปพลิเคชัน Rama App ของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรามาริบัติ มหาวิทยาลัยมหิดล ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของงานวิจัยไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการตามนัดที่โรงพยาบาลรามาริบัติ มหาวิทยาลัยมหิดล ในเดือนตุลาคม 2564 จำนวนทั้งสิ้น 107,600 คน (ฝ่ายสารสนเทศโรงพยาบาลรามาริบัติ มหาวิทยาลัยมหิดล ข้อมูล ณ วันที่ 13 กันยายน 2564) โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก(Convenience Sampling)

2. ขอบเขตของเนื้อหา งานวิจัยนี้ มีขอบเขตการศึกษาด้านเนื้อหา ประกอบด้วยแนวคิด ทฤษฎี การจัดการคุณภาพ และประสิทธิภาพการจัดการ มีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

2.1. ตัวแปรต้น ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การจัดการแอปพลิเคชัน Rama App

2.2. ตัวแปรตาม ประสิทธิภาพการจัดการแอปพลิเคชัน Rama App

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย คือ โรงพยาบาลรามาริบัติ มหาวิทยาลัยมหิดล

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดการแอปพลิเคชัน Rama App ของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรามาริบัติ มหาวิทยาลัยมหิดล เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 5 กันยายน พ.ศ.2564 จนถึงวันที่ 28 พฤศจิกายน พ.ศ.2564

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการจัดการแอปพลิเคชัน Rama App ของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรามาริบัติ มหาวิทยาลัยมหิดล ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี เอกสารต่างๆ และตัวอย่างงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย ประกอบด้วย

1. เอื้อจิต ทัศนภาคย์ และพฤษวี เทศจิบ (2557,หน้า 2) อธิบายความสำคัญของการจัดการไว้ว่า (1)การมีกระบวนการจัดการที่ดี จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ (2)การจัดการที่ดี ช่วยให้สมาชิกในองค์กรมีจิตสำนึกร่วมกันในการที่จะปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ (3)การจัดการที่ดี ช่วยกำหนดขอบเขตการทำงานของบุคลากรในองค์กร และ (4)การจัดการที่ดี เป็นการแสวงหาวิธีที่ดีที่สุดในการปฏิบัติงาน

2.สิริภาพรรณ ลีภัยเจริญ (2562,หน้า 10-12) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพว่าเกี่ยวข้องกับการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยประสิทธิภาพอาจไม่ได้แสดงค่าได้ด้วยตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกลักษณะการใช้เงิน คน วัสดุ และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าโดยไม่จำเป็น มีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีที่เหมาะสม ทำให้ได้ผลลัพธ์มาอย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ

## วิธีดำเนินการวิจัย

1. การวิจัยในครั้งนี้เป็นแนวทางในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ และกระบวนการศึกษา โดยจะศึกษาถึงประสิทธิภาพการจัดการแอปพลิเคชัน Rama App ของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรามารินทร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

2. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการตามนัดที่โรงพยาบาลรามารินทร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 400 ราย

3. เครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณเป็นแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนค้นคว้ารายละเอียดต่างๆ จาก ตำรา เอกสาร วารสาร บทความวิชาการงานวิจัย รวมถึงข้อมูลจากเว็บไซต์เพื่อนำมาสรุปกรอบแนวคิดในการศึกษา และจัดทำแบบสอบถามให้มีความสัมพันธ์กับกรอบแนวความคิด พร้อมทั้งผลการวัดค่าความเที่ยงตรง (Validity) และคำนวณค่า IOC หรือค่าความสอดคล้องของแต่ละข้อของแบบสอบถาม

4. การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย ผู้วิจัยทำการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ทำการตรวจสอบ คุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) พบว่า ตัวแปรมีความสอดคล้อง เท่ากับ 0.92 และทำการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient) ผลที่ได้มีค่า 0.97

5. การเก็บรวบรวมในการศึกษาครั้งนี้ ทางผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูล 2 ส่วน ได้แก่

5.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจาก กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด

5.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) จากการศึกษาค้นคว้า การรวบรวมข้อมูลจาก เอกสารโดยรวบรวมข้อมูลจาก ตำรา เอกสาร วารสาร บทความวิชาการ งานวิจัย รวมถึงเว็บไซต์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสร้างเครื่องมือวิจัย

6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ประกอบด้วยค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variance) การวิเคราะห์ทดสอบที การวิเคราะห์แบบสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Regression Analysis)

## ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.8 และเพศชาย จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 อายุส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 40 - 59 ปี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมาคือช่วงอายุ 20 - 39 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่เป็นปริญญาตรี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมาคืออนุปริญญา/ปวส. จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมาคือธุรกิจส่วนตัว จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 รายได้ส่วนใหญ่ 30,000-50,000 บาท จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3 รองลงมาคือ 10,001 – 30,000 บาท จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 ส่วนใหญ่มารับบริการที่คลินิกในเวลาราชการ จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 รองลงมาคือ คลินิกนอกเวลาราชการ จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 ส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วย จำนวน 307 คน คิดเป็นร้อยละ 76.8 และ ญาติผู้ป่วย จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3

**ตารางที่ 1** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพการจัดการแอปพลิเคชัน Rama App

ประสิทธิภาพการจัดการแอปพลิเคชัน Rama App	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านตอบสนองความต้องการ	4.32	0.58	เห็นด้วยมากที่สุด
ด้านคุณภาพการบริการ	4.32	0.55	เห็นด้วยมากที่สุด
ด้านความรวดเร็วในการบริการ	4.41	0.51	เห็นด้วยมากที่สุด
ด้านความคุ้มค่าจากการใช้บริการ	4.46	0.53	เห็นด้วยมากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.38</b>	<b>0.42</b>	<b>เห็นด้วยมากที่สุด</b>

จากตารางที่ 1 พบว่าประสิทธิภาพการจัดการแอปพลิเคชัน Rama App โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ ด้านความคุ้มค่าจากการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 รองลงมาคือ ด้านความรวดเร็วในการบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ

0.51 ด้านตอบสนองความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 และด้านคุณภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.556

**ตารางที่ 2** ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพการจัดการแอปพลิเคชัน Rama App ของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ที่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ประสิทธิภาพการจัดการแอปพลิเคชัน Rama App				
	ตอบสนองความต้องการ	คุณภาพการบริการ	ความรวดเร็วในการบริการ	ความคุ้มค่าจากการใช้บริการ	รวม
<b>เพศ</b>	t-Test = -.721 Sig = .472 (ไม่แตกต่าง)	t-Test = .138 Sig = .890 (ไม่แตกต่าง)	t-Test = -.289 Sig = .773 (ไม่แตกต่าง)	t-Test = .173 Sig = .865 (ไม่แตกต่าง)	t-Test = -.236 Sig = .814 (ไม่แตกต่าง)
<b>อายุ</b>	Anova = 1.056 Sig = .368 (ไม่แตกต่าง)	Anova = .713 Sig = .544 (ไม่แตกต่าง)	Anova = 1.439 Sig = .231 (ไม่แตกต่าง)	Anova = 1.744 Sig = .152 (ไม่แตกต่าง)	Anova = 1.359 Sig = .255 (ไม่แตกต่าง)
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>	Anova = 2.199 Sig = .068 (ไม่แตกต่าง)	Anova = 1.636 Sig = .164 (ไม่แตกต่าง)	Anova = .674 Sig = .611 (ไม่แตกต่าง)	Anova = .498 Sig = .797 (ไม่แตกต่าง)	Anova = 1.521 Sig = .195 (ไม่แตกต่าง)
<b>อาชีพ</b>	Anova = 2.034 Sig = .073 (ไม่แตกต่าง)	Anova = 1.901 Sig = .093 (ไม่แตกต่าง)	Anova = 1.960 Sig = .084 (ไม่แตกต่าง)	Anova = 1.400 Sig = .223 (ไม่แตกต่าง)	Anova = 2.614 Sig = .024* (แตกต่าง)
<b>รายได้ต่อเดือน</b>	Anova = 0.449 Sig = .071 (ไม่แตกต่าง)	Anova = 2.542 Sig = .056 (ไม่แตกต่าง)	Anova = 2.334 Sig = .074 (ไม่แตกต่าง)	Anova = 2.759 Sig = .042* (แตกต่าง)	Anova = 2.382 Sig = .069 (ไม่แตกต่าง)
<b>ประเภทของคลินิกที่ใช้บริการ</b>	Anova = .562 Sig = .570 (ไม่แตกต่าง)	Anova = 1.161 Sig = .0314 (ไม่แตกต่าง)	Anova = .763 Sig = .467 (ไม่แตกต่าง)	Anova = 3.360 Sig = .036 (แตกต่าง)	Anova = 1.675 Sig = .189 (ไม่แตกต่าง)
<b>สถานะผู้เข้ารับบริการ</b>	t-Test = .534 Sig = .594 (ไม่แตกต่าง)	t-Test = .740 Sig = .459 (ไม่แตกต่าง)	t-Test = 1.046 Sig = .296 (ไม่แตกต่าง)	t-Test = 1.941 Sig = .053 (ไม่แตกต่าง)	t-Test = 1.341 Sig = .181 (ไม่แตกต่าง)

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จาดารางที่ 2 พบว่า การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็น ประสิทธิภาพการจัดการแอปพลิเคชัน Rama App ของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรามารับดี มหาวิทยาลัยมหิดล ที่แตกต่างกันสรุปได้ว่า

เพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดการแอปพลิเคชัน Rama App โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ได้แก่ ตอบสนองความต้องการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านความรวดเร็วในการบริการ และด้านความคุ้มค่าจากการใช้บริการ จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

อายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดการแอปพลิเคชัน Rama App โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ได้แก่ ตอบสนองความต้องการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านความรวดเร็วในการบริการ และด้านความคุ้มค่าจากการใช้บริการ จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ระดับการศึกษามีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดการแอปพลิเคชัน Rama App โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ได้แก่ ตอบสนองความต้องการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านความรวดเร็วในการบริการ และด้านความคุ้มค่าจากการใช้บริการ จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

อาชีพมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดการแอปพลิเคชัน Rama App โดยรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ได้แก่ ตอบสนองความต้องการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านความรวดเร็วในการบริการ และด้านความคุ้มค่าจากการใช้บริการ จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

รายได้ต่อเดือนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดการแอปพลิเคชัน Rama App โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า 1 ด้านแตกต่าง ได้แก่ ด้านความคุ้มค่าจากการใช้บริการ จึงยอมรับสมมติฐาน และอีก 3 ด้านไม่แตกต่าง ได้แก่ ตอบสนองความต้องการ ด้านคุณภาพการบริการ และด้านความรวดเร็วในการบริการ จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ประเภทของคลินิกที่ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดการแอปพลิเคชัน Rama App โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า 1 ด้านแตกต่าง ได้แก่ ด้านความ



ค้ำค่าจากการใช้บริการ จึงยอมรับสมมติฐาน และอีก 3 ด้านไม่แตกต่าง ได้แก่ ตอบสนองความต้องการ ด้านคุณภาพการบริการ และด้านความรวดเร็วในการบริการ จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สถานะผู้เข้ารับบริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดการแอปพลิเคชัน Rama App โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ได้แก่ ตอบสนองความต้องการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านความรวดเร็วในการบริการ และด้านความค้ำค่าจากการใช้บริการ จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

### อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ สรุปและอภิปรายผลการวิจัยโดยมีสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการจัดการแอปพลิเคชัน Rama App ของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรามาริบัติ มหาวิทยาลัยมหิดล ผลการวิเคราะห์พบว่า ด้านตอบสนองความต้องการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านความรวดเร็วในการบริการ และด้านความค้ำค่าจากการใช้บริการ พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของเสาวลักษณ์ ดิมั่น(2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ปัญหาของงานวิจัยนี้คือ การถ่ายโอนภารกิจจากราชการส่วนกลางสู่การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่เป็นไปตามแผนปฏิบัติการ เนื่องจากเหตุผลหลายประการ เช่น ขาดงบประมาณ ความล่าช้าในการถ่ายโอนบุคลากรจากส่วนกลางไปยังระดับท้องถิ่น เป็นต้น ทำให้การจัดการบริการสาธารณะไม่มีประสิทธิภาพ พบว่าประสิทธิภาพให้บริการสาธารณะ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการก้าวหน้า

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการจัดการแอปพลิเคชัน Rama App ของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรามาริบัติ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดการแอปพลิเคชัน Rama App ของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรามาริบัติ มหาวิทยาลัยมหิดล ในด้านเพศ อายุระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประเภทของคลินิกที่ใช้บริการ และสถานะผู้เข้ารับบริการไม่แตกต่างกัน แต่ในด้านอาชีพมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดการแอปพลิเคชัน Rama App ที่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า รายได้ต่อเดือนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดการแอปพลิเคชัน Rama App ด้านความค้ำค่าจากการใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของวัฒนา หลวก

ประยูร(2558) ที่ได้ทำการวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารจัดการวัดท่าซุง อำเภอเมือง จังหวัดอุทัยธานี พบว่า ผู้มาปฏิบัติธรรมที่มีประสบการณ์ในการเข้าวัดต่างกัน และผู้ปฏิบัติธรรมที่มีอาชีพต่างกันซึ่งทำให้มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการวัดท่าซุงต่างกัน ในขณะที่ผู้ปฏิบัติธรรมที่มีเพศอายุ และวุฒิการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการวัดท่าซุงไม่ต่างกัน

#### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดการแอปพลิเคชัน Rama App ของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรามาริบัติ มหาวิทยาลัยมหิดล ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1.จากการศึกษา พบว่า อาชีพ ดังนั้นจึงควรศึกษาและทำความเข้าใจว่ากลุ่มผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีปัจจัยใดเข้ามาแทรกเสริมให้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการเช่นนี้ ซึ่งนำไปสู่การปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการโดยมุ่งเน้นในการสอบถามถึงปัญหาของผู้ใช้บริการให้มากขึ้น

2.การวิจัยควรเพิ่มการสัมภาษณ์เป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาวิจัย เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกจากผู้ใช้บริการมากขึ้น

#### เอกสารอ้างอิง

วัฒนา หลวกัประยูร.(2558).*ประสิทธิภาพการบริหารจัดการวัดท่าซุง อำเภอเมือง จังหวัดอุทัยธานี*.

วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.

ศุภชัย นาทะพันธ์.(2556).*การควบคุมคุณภาพ(Quality Control)*.กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สมพล ทุงหว่า และ วิชัย ชนรังสีกุล. (ม.ป.ป.). *การผลิต(PRODUCTION)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สิริภาพรณ ลีภัยเจริญ.(2562).*การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน(Work Efficiency Development)*.

อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

เสาวลักษณ์ ดีมัน.(2560).*ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วน*

*ท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา*.วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.

เอื้อจิต ทัสนะภักย์ และพฤษี เทศจีบ.(2555).หลักการจัดการ(*Principles of Management*) .กรุงเทพฯ :  
สำนักพิมพ์ MGT UTCC.