

ประสิทธิภาพและความพึงพอใจเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์การ:
กรณีศึกษา แอปพลิเคชัน Rama App ของโรงพยาบาลรามารามาธิบดี



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Efficiency and Satisfaction of Applying Information Technology to Organization:
A Case Study of Rama Application in Ramathibodi Hospital



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration

Department of Public Administration

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE

Chulalongkorn University

Academic Year 2020

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์	ประสิทธิภาพและความพึงพอใจเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยี สารสนเทศมาใช้ในองค์การ: กรณีศึกษา แอปพลิเคชัน Rama App ของโรงพยาบาลรามารินทร์
โดย	น.ส.ปารมี จารุพันธ์
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริพงศ์ ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริพรรณ นกสวน สวัสดิ์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริพงศ์ ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กীরติ ชื่นพิทยาธร)

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ชฎิล โจนานนท์)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ปารมี จารุพันธ์ : ประสิทธิภาพและความพึงพอใจเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ
มาใช้ในองค์การ: กรณีศึกษา แอปพลิเคชัน Rama App ของโรงพยาบาลรามาศิริ (
Efficiency and Satisfaction of Applying Information Technology to
Organization:A Case Study of Rama Application in Ramathibodi Hospital) อ.
ที่ปรึกษาหลัก : ผศ. ดร.ศิริพงษ์ ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ ได้แก่ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและ
ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาศิริ เกี่ยวกับ
ประสิทธิภาพของการนำแอปพลิเคชัน Rama App มาใช้ในองค์การ 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาศิริ เกี่ยวกับการนำ
แอปพลิเคชัน Rama App มาใช้ในองค์การ ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสาน (ทั้งการวิจัย
เชิงปริมาณและคุณภาพ) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือผู้ใช้บริการในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและ
วัยรุ่น โรงพยาบาลรามาศิริ จำนวน 370 คน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญประกอบด้วยผู้บริหารและ
ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาศิริ จำนวน 5 คน
สำหรับผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและ
วัยรุ่นมีความคิดเห็นว่าการนำแอปพลิเคชัน Rama App มาใช้ในองค์การสามารถลดความผิดพลาด
ในการปฏิบัติงาน และทำให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงปริมาณงาน รวมถึงช่วยลดภาระงานของ
ผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนสามารถลดระยะเวลาในการใช้บริการที่โรงพยาบาล อีกทั้งสามารถลด
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน 2) กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น
โรงพยาบาลรามาศิริ มีความพึงพอใจทุกฟังก์ชันของแอปพลิเคชัน Rama App ในระดับมาก โดย
พบว่ามี ความพึงพอใจฟังก์ชัน “คัดกรอง COVID-19” มากที่สุด และมีความพึงพอใจฟังก์ชัน
“แผนที่” น้อยที่สุด

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา 2563

ลายมือชื่อนิสิต
ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

6280079024 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD: efficiency satisfaction information technology Rama Application

Paramee Jarupan : Efficiency and Satisfaction of Applying Information Technology to Organization:A Case Study of Rama Application in Ramathibodi Hospital. Advisor: Asst. Prof. SIRIPONG PALAKAWONG-NAAYUDHYA, Ph.D.

This research has two objectives consisting of: 1) to study the opinions of executives and practitioners in Ramathibodi Child & Adolescent Health Center in Ramathibodi Hospital about the effectiveness of Rama Application (Rama App) to be used in the organization; 2) to study the satisfaction of customer in Ramathibodi Child & Adolescent Health Center, Ramathibodi Hospital, about bringing Rama App to be used in the organization. The researcher used a mixed research methods (both quantitative and qualitative research) in which the samples were customers in Ramathibodi Child & Adolescent Health Center, Ramathibodi Hospital, consisted of 370 people, and key informants, 5 people, consisted of executives and practitioners in the organization. The study results found out that: 1) The executives and practitioners in the organization have an opinion that the use of Rama App can reduce the errors in work operations and make the operators aware of the amount of work as well as reducing the workloads of workers including reducing the time spent at the hospital and it can also reduce operating costs. 2) The sample group of the customers in Ramathibodi Child & Adolescent Health Center, Ramathibodi Hospital; was satisfied with all functions of the application at a high level. It was found out that they were satisfied with the "COVID-19 screening" function at the maximum level and with the "map" function at the minimum level.

Field of Study: Public Administration

Student's Signature

Academic Year: 2020

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีจากความกรุณาอย่างยิ่งของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริพงษ์ ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการแนะนำแนวทาง ให้คำปรึกษา และให้ความช่วยเหลือหลายประการ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์มา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สิริพรรณ นกสวน สวัสดิ์ ประธานกรรมการ สอบสารนิพนธ์ รวมถึงผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิติ ชื่นพิทยาธร และอาจารย์ ดร.ชฎิล โรจนานนท์ กรรมการ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณหัวหน้าฝ่ายการบริการศูนย์สุขภาพเด็กและวัยรุ่นรามาริบัติ หัวหน้าหน่วย ตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น พยาบาลและผู้ให้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการให้สัมภาษณ์และตอบแบบสอบถามประเมิน ความพึงพอใจ ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญในการจัดทำสารนิพนธ์ครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่ให้การสนับสนุน พร้อมทั้งให้กำลังใจ ในการเรียนและการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และพี่สาว ที่ให้การสนับสนุนและเป็น กำลังใจสำคัญในการเรียนรวมถึงการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ หากสารนิพนธ์ฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการ ใด ผู้วิจัยต้องขออภัยเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ปารมี จารุพันธ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญรูปภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	6
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
1.4 ขอบเขตการวิจัย	7
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	7
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม.....	9
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	9
2.1.1 ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน.....	9
2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน.....	10
2.1.3 การวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน.....	12
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	14
2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ.....	14
2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	15
2.2.3 ความสำคัญของความพึงพอใจ.....	17

2.2.4 การวัดความพึงพอใจ	18
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	19
2.3.1 ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ	19
2.3.2 ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ	20
2.3.3 องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	22
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน	23
2.4.1 ความหมายของแอปพลิเคชัน.....	23
2.4.2 ลักษณะของแอปพลิเคชัน.....	24
2.4.3 โมบายแอปพลิเคชัน (Mobile Application)	24
2.4.4 ส่วนประกอบของแอปพลิเคชัน.....	26
2.5 ข้อมูลเกี่ยวกับ Rama App.....	26
2.5.1 ฟังก์ชันการให้บริการของ Rama App.....	28
2.5.2 การตรวจทางไกล (Telecare)	35
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36
2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	38
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	40
3.1 รูปแบบการวิจัย	40
3.2 แหล่งข้อมูล.....	40
3.3 กลุ่มประชากรเป้าหมาย และกลุ่มตัวอย่าง/ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	40
3.3.1 กลุ่มประชากรเป้าหมาย และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	40
3.3.2 กลุ่มประชากรเป้าหมาย และกลุ่มตัวอย่าง.....	41
3.4 วิธีการเลือกและการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง/ผู้ให้ข้อมูล	42
3.4.1 วิธีการเลือกและเข้าถึงผู้ให้ข้อมูล	42
3.4.2 วิธีการเลือกและเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง	42

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
3.6 แนวทางการวิเคราะห์ และการนำเสนอผลการวิจัย	44
3.7 จริยธรรมการวิจัย.....	44
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
4.1 ภูมิหลังทางประชากรและสังคม	46
4.2 พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน Rama App	48
4.3 ความพึงพอใจด้านรูปลักษณะและด้านการใช้งานของแอปพลิเคชัน Rama App	51
4.4 ความพึงพอใจต่อฟังก์ชันต่างๆ ในแอปพลิเคชัน Rama App	55
4.5 ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางประชากรและสังคม พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน Rama App กับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App	57
4.5.1 เพศกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App	57
4.5.2 อายุกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App	58
4.5.3 ระดับการศึกษากับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App	59
4.5.4 อาชีพกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App.....	60
4.5.5 รายได้เฉลี่ย/เดือนกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App.....	62
4.5.6 ระยะเวลาในการใช้แอปพลิเคชันกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App	63
4.5.7 ความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชันกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App	64
บทที่ 5 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ	67
5.1 ความสำคัญของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร	67
5.2 ทศนคติเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร	69
5.3 ข้อดี-ข้อเสียของแอปพลิเคชัน Rama App	73
5.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาแอปพลิเคชัน Rama App	78

บทที่ 6 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	81
6.1 สรุปสาระสำคัญของการออกแบบการวิจัย	81
6.2 สรุปและอภิปรายผลการวิจัยเชิงปริมาณ	83
6.2.1 ปัจจัยภูมิหลังทางประชากรและสังคม	83
6.2.2 พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน Rama App	83
6.2.3 ความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ของแอปพลิเคชัน Rama App	84
6.2.4 ความพึงพอใจด้านการใช้งานแอปพลิเคชัน Rama App	84
6.2.5 ความพึงพอใจต่อฟังก์ชันต่างๆ ในแอปพลิเคชัน Rama App	85
6.2.6 ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางประชากรและสังคม พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน Rama App กับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App	86
6.3 สรุปและอภิปรายผลการวิจัยเชิงคุณภาพ	88
6.3.1 ความสำคัญของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร	89
6.3.2 ทศนคติเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร	89
6.3.3 ข้อดีและข้อเสียของแอปพลิเคชัน Rama App	91
6.3.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาแอปพลิเคชัน Rama App	93
6.4 ข้อจำกัดและอุปสรรคในการทำวิจัย	94
6.5 ข้อเสนอแนะ	94
บรรณานุกรม	95
ภาคผนวก	99
ประวัติผู้เขียน	105

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ประเภท/กลุ่มผู้ป่วยที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลรามาศิริ.....	5
ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับเพศของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอก พิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาศิริ.....	46
ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับอายุของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอก พิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาศิริ.....	47
ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจ ผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาศิริ.....	47
ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับอาชีพของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอก พิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาศิริ.....	47
ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับรายได้เฉลี่ย/เดือนของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจ ผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาศิริ.....	48
ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับระยะเวลาในการใช้แอปพลิเคชัน Rama App ของกลุ่ม ตัวอย่างผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาศิริ.....	49
ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชัน Rama App ของกลุ่ม ตัวอย่างผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาศิริ.....	49
ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับการใช้ฟังก์ชันต่างๆ ในแอปพลิเคชัน Rama App ของกลุ่ม ตัวอย่างผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาศิริ.....	50
ตารางที่ 10 ความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ของแอปพลิเคชัน Rama App ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาศิริ.....	52
ตารางที่ 11 ความพึงพอใจด้านการใช้งานแอปพลิเคชัน Rama App.....	53
ตารางที่ 12 ความพึงพอใจต่อฟังก์ชันต่างๆ ในแอปพลิเคชัน Rama App.....	55
ตารางที่ 13 การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App ของ ผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาศิริ.....	57

ตารางที่ 14 การเปรียบเทียบอายุกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App ของ
 ผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ..... 58

ตารางที่ 15 แสดงการเปรียบเทียบระดับการศึกษากับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน
 Rama App ของผู้ให้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ .. 59

ตารางที่ 16 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App ของ
 ผู้ให้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ จำแนกตามอาชีพ 60

ตารางที่ 17 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App ของ
 ผู้ให้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ จำแนกตามรายได้
 เฉลี่ย/เดือน 62

ตารางที่ 18 แสดงการเปรียบเทียบระยะเวลาในการใช้แอปพลิเคชันกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อ
 แอปพลิเคชัน Rama App ของผู้ให้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาล
 รามาริบัติ 63

ตารางที่ 19 แสดงการเปรียบเทียบความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชันกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อ
 แอปพลิเคชัน Rama App ของผู้ให้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาล
 รามาริบัติ 65

ตารางที่ 20 สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางประชากรและสังคม พฤติกรรมการ
 ใช้แอปพลิเคชัน Rama App กับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App..... 86

สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 วิสัยทัศน์และพันธกิจของโรงพยาบาลรามาริบดี.....	3
ภาพที่ 2 วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และนโยบายของโรงพยาบาลรามาริบดี.....	4
ภาพที่ 3 แนวคิดการให้บริการของ Rama App และช่องทางในการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน.....	28
ภาพที่ 4 ฟังก์ชันการทำประวัติผู้ป่วยใหม่ในแอปพลิเคชัน Rama App.....	28
ภาพที่ 5 ฟังก์ชันขอทำนัดหมายใหม่ในแอปพลิเคชัน Rama App.....	29
ภาพที่ 6 ฟังก์ชันเปลี่ยนที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์ในแอปพลิเคชัน Rama App.....	29
ภาพที่ 7 ฟังก์ชันคัดกรอง COVID-19ในแอปพลิเคชัน Rama App.....	30
ภาพที่ 8 ฟังก์ชันรับรองสิทธิในแอปพลิเคชัน Rama App.....	30
ภาพที่ 9 ฟังก์ชันชำระเงินในแอปพลิเคชัน Rama App.....	31
ภาพที่ 10 ฟังก์ชันแผนที่ในแอปพลิเคชัน Rama App.....	31
ภาพที่ 11 ฟังก์ชันปฏิทินของคุณในแอปพลิเคชัน Rama App.....	32
ภาพที่ 12 ฟังก์ชันเคล็ดลับสุขภาพในแอปพลิเคชัน Rama App.....	32
ภาพที่ 13 ฟังก์ชันเกี่ยวกับเราในแอปพลิเคชัน Rama App.....	33
ภาพที่ 14 ฟังก์ชันการใช้งานในแอปพลิเคชัน Rama App.....	33
ภาพที่ 15 ฟังก์ชันบริจาคในแอปพลิเคชัน Rama App.....	34
ภาพที่ 16 ฟังก์ชันข้อเสนอแนะในแอปพลิเคชัน Rama App.....	34
ภาพที่ 17 บริการการตรวจทางไกล (Telecare).....	36
ภาพที่ 18 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	39

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของมนุษย์เป็นอย่างมาก อีกทั้งยังมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้รัฐบาลในแต่ละประเทศให้ความสนใจในเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้วยการกำหนดนโยบายส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ เช่น ด้านสังคม เศรษฐกิจ อุตสาหกรรม การพัฒนาคุณภาพชีวิต การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร การติดต่อสื่อสารโทรคมนาคม เป็นต้น เพื่อให้ประเทศได้เกิดการพัฒนาก้าวทันการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศพร้อมก้าวสู่สังคมดิจิทัลในอนาคต สำหรับประเทศไทย รัฐบาลโดยการนำของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ก็ได้ให้ความสำคัญในเรื่องของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ จากคำแถลงนโยบายของรัฐมนตรี เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ 25 กรกฎาคม 2562 ในนโยบายหลักด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและความสามารถในการแข่งขันของไทย ประกอบไปด้วยเศรษฐกิจมหภาค การเงินและการคลัง พัฒนาภาคอุตสาหกรรม พัฒนาภาคเกษตร พัฒนาภาคการท่องเที่ยว พัฒนาการค้าการลงทุนเพื่อมุ่งสู่การเป็นชาติการค้า การบริการและการลงทุนในภูมิภาค พัฒนาสาธารณูปโภคพื้นฐาน พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลและการมุ่งสู่การเป็นประเทศอัจฉริยะ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี การวิจัยและพัฒนา และนวัตกรรม ขับเคลื่อนเศรษฐกิจยุคใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลและการพัฒนาในระดับเดียวกันกับนานาประเทศ องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนจึงให้ความสำคัญในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กรมากขึ้น ทำให้เกิดความสะดวกสบายในการปฏิบัติงานของบุคลากร ความสะดวกสบายในการรับบริการของประชาชน ประชาชนเข้าถึงข้อมูลและบริการได้ดีขึ้น ส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น ซึ่งเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กรมีมากมาย เช่น คอมพิวเตอร์ กล้องดิจิทัล เครื่องสแกนเนอร์ โทรศัพท์ โทรทัศน์มือถือ เป็นต้น แต่เมื่อพิจารณาถึงความสะดวกในการเข้าถึงบริการและข้อมูลต่างๆ อุปกรณ์ที่ได้รับความนิยมมากที่สุด คือ โทรศัพท์มือถือ (Smartphone)

โทรศัพท์มือถือ (Smartphone) มีจุดเริ่มต้นเกิดขึ้นเมื่อวันที่ 27 มิถุนายน ค.ศ.2007 จากการเผยโฉมไอโฟน (iPhone) โดยสตีฟ จอบส์ ซึ่งเป็นอุปกรณ์เทคโนโลยีประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคที่มีการรอคอยกันมากที่สุดชิ้นหนึ่งในประวัติศาสตร์ เพราะไอโฟนรวมเอานวัตกรรมหลายอย่างที่สำคัญเข้าไว้ด้วยกัน อย่างแรก การรวมเอาความสามารถของเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะมาไว้ในโทรศัพท์มือถือเครื่องเดียว อย่างที่สอง Apple ได้นำแนวคิดแอปสโตร์ (App Store) เข้ามาใช้ แอปสโตร์เป็นโปรแกรมซึ่งทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางสำหรับ Apple ในการจัดการและแจกจ่ายโปรแกรมบนโทรศัพท์มือถือ (ซึ่งต่อมาจะถูกเรียกว่า “แอป”) อย่างที่สาม ไอโฟนนั้นไปยกระดับ

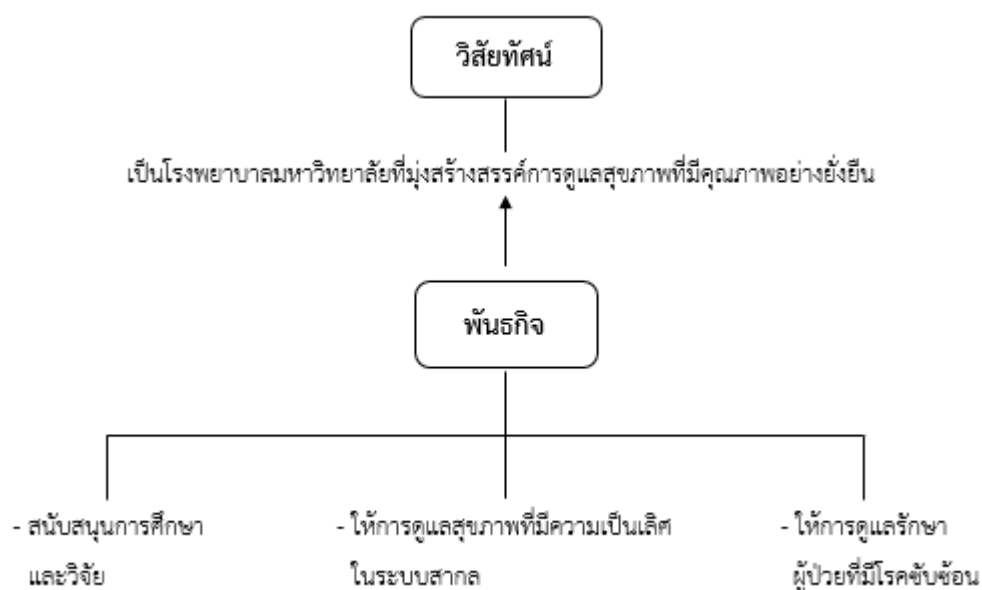
มาตรฐานใหม่สำหรับฮาร์ดแวร์โทรศัพท์มือถือ ด้วยการนำระบบเซนเซอร์มาใส่ในไอโฟน เช่น ระบบ Global Positioning System (GPS) ใช้เพื่อบอกตำแหน่งว่าคุณกำลังอยู่ที่ไหน ระบบวัดความเข้มสนามแม่เหล็ก ซึ่งจะบอกว่าทิศไหนคือทิศเหนือ และมาตรวัดความเร่ง ใช้สำหรับตรวจสอบว่าไอโฟนกำลังเคลื่อนที่หรือไม่และกำลังเคลื่อนไปทางไหน (ต่อทอง ทองหล่อ, 2562) ด้วยการผสมนวัตกรรมเหล่านี้เข้าด้วยกันนำไปสู่การพัฒนา Application ต่างๆ มากมาย โดย Application เปรียบเสมือนเป็นระบบปฏิบัติการด้านข้อมูล เพราะทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างผู้ใช้เครื่องและฮาร์ดแวร์ เกิดการจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบและมีข้อมูลของแต่ละหน่วยงานที่สร้างแอปพลิเคชันนั้นๆ ทำให้ผู้ใช้แอปพลิเคชันเข้าถึงข้อมูลผ่านโทรศัพท์มือถือได้

สำหรับหน่วยงานที่ให้บริการด้านการแพทย์ ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนมีภารกิจหลักในการให้บริการสุขภาพ ในทุกวันจะมีผู้มารับการบริการเป็นจำนวนมาก ติดต่อกับหลายแผนก เริ่มจากลงทะเบียนเข้ารับบริการ เข้ารับบริการตรวจในแผนกต่างๆ เช่น จักษุ อายุรกรรม ศัลยกรรม โสต ศอ นาสิก ผิวหนัง เป็นต้น ผู้ป่วยบางคนอาจต้องเข้ารับบริการในหลายแผนก เมื่อรับบริการเรียบร้อยแล้วก็ต้องติดต่อแผนกการเงินเพื่อชำระเงิน จากนั้นขึ้นชั้นตอนสุดท้าย คือ ติดต่อกับห้องยาเพื่อรับยา การเลือกนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้จำเป็นต้องคำนึงถึงการเชื่อมโยงข้อมูลของผู้ป่วยที่มารับบริการในแต่ละครั้ง ดังนั้นองค์การที่ให้บริการด้านการแพทย์ต้องเลือกโปรแกรมที่สามารถเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างแผนกกันได้ ซึ่งโปรแกรมที่ได้รับความนิยมมากที่สุด คือ HIS (Hospital Information System) เนื่องจากเป็นโปรแกรมที่สามารถเชื่อมโยง แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างแผนกและระบบต่างๆ ในโรงพยาบาลได้ (เกียรติศรี สำราญเวชพร, 2540) โดยการเลือกใช้โปรแกรมดังกล่าวในองค์การจะต้องมีกระบวนการในการพิจารณา ด้วยการใช้เหตุผลประกอบในการเลือกการออกแบบ การคัดเลือกและการนำไปใช้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานให้มากที่สุด

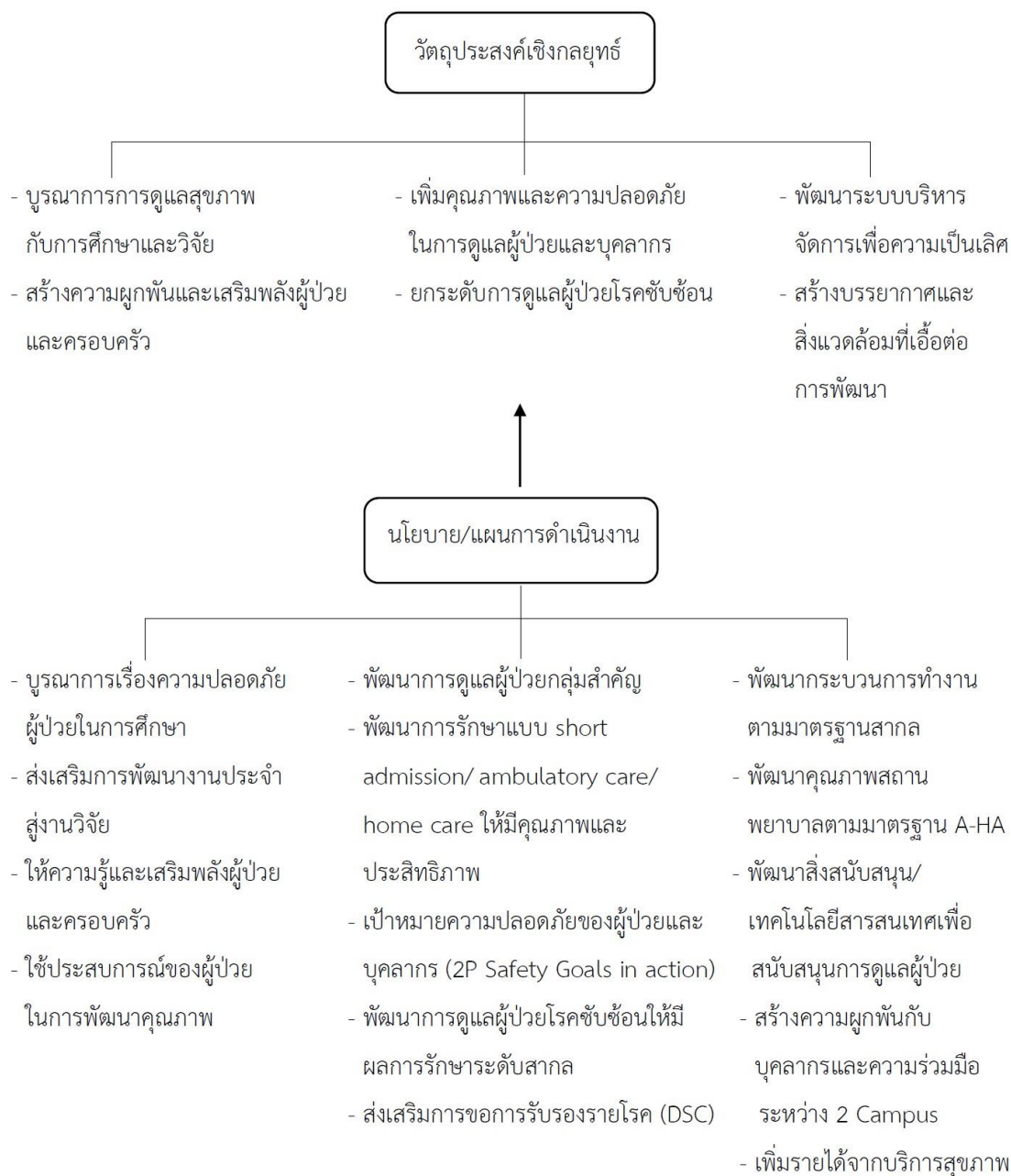
ในส่วนของโรงพยาบาลรามารามิบัติ ซึ่งเป็นหนึ่งในหน่วยงานระดับภาควิชาของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามารามิบัติ มหาวิทยาลัยมหิดล และเป็นสถานพยาบาลแห่งหนึ่งของรัฐ ตั้งอยู่ที่ 270 ถนนพระราม 6 แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400 มีเนื้อที่ทั้งหมด 368 ไร่ มีอาคารทั้งหมด 28 อาคาร เริ่มเปิดดำเนินการรักษาคนไข้เมื่อวันที่ 3 พฤษภาคม พ.ศ.2512 มีภารกิจหลักให้การบริการรักษาพยาบาลและสร้างเสริมการดูแลตนเองด้านสุขภาพอนามัยแก่ผู้ป่วยและครอบครัวร่วมกับภาควิชาต่างๆ ตามมาตรฐานวิชาชีพ ความปลอดภัย ทันเวลา มีส่วนร่วมโรงพยาบาลฯ มีหน้าที่หลักในการสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์การแพทย์ศิริกิติ์ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ ศูนย์สนับสนุนพันธกิจ พันธกิจการเรียนการสอน การวิจัย โดยการดำเนินการจัดหา เวชภัณฑ์การแพทย์ อุปกรณ์การแพทย์ วัสดุการแพทย์ ระบบเวชระเบียน เป็นต้น และสนับสนุนการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมโรงพยาบาลรามารามิบัติ ประกอบด้วย 4 ฝ่ายและ 13 งาน ได้แก่ ฝ่ายการแพทย์ ฝ่ายการพยาบาลฝ่ายโภชนาการ ฝ่ายเภสัชกรรม งานทันตกรรม งานบริหารการ รักษาพยาบาล งานเวชระเบียน งานอุปกรณ์การแพทย์ งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ งานบริการผ้า งานเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ งานป้องกันและควบคุมการติดเชื้องานคุ้มครองผู้รับบริการและควบคุม

คุณภาพการบริการรักษาพยาบาล งานสังคมสงเคราะห์ งานผู้ป่วยสัมพันธ์และบริการผู้ป่วย และงานบริหารโรงพยาบาลรามาริบัติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 มีการโอนย้ายหน่วยงานบริหารทรัพยากรสุขภาพ จากสังกัดสำนักงานคนบติเข้ามาสังกัดโรงพยาบาลรามาริบัติ (คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาริบัติ, 2558) วิสัยทัศน์เป็นโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยที่มุ่งสร้างสรรค์การดูแลสุขภาพที่มีคุณภาพอย่างยั่งยืน และพันธกิจ 3 ด้าน ได้แก่ สนับสนุนการศึกษาและวิจัย ให้การดูแลสุขภาพที่มีความเป็นเลิศในระดับสากล และให้การดูแลรักษาผู้ป่วยที่มีโรคซับซ้อน ดังแสดงในภาพที่ 1 รวมถึงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และนโยบาย ดังแสดงในภาพที่ 2 ซึ่งภาพที่ 1 และ 2 มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน กล่าวคือ การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและแผนการดำเนินงานให้บุคลากรยึดถือเป็นหลักในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามพันธกิจทั้ง 3 ด้าน เพื่อนำองค์กร ก็คือโรงพยาบาลรามาริบัติให้สามารถบรรลุตามวิสัยทัศน์ที่ตั้งเป้าหมายไว้ คือ เป็นโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยที่มุ่งสร้างสรรค์การดูแลสุขภาพที่มีคุณภาพอย่างยั่งยืน

ภาพที่ 1 วิสัยทัศน์และพันธกิจของโรงพยาบาลรามาริบัติ



ภาพที่ 2 วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และนโยบายของโรงพยาบาลรามธิบดี



จำนวนบุคลากรทั้งหมด มีจำนวนทั้งสิ้น 12,839 คน แบ่งเป็นสายสนับสนุน 11,639 คน สายวิชาการ 945 คน แบ่งตามประเภทตำแหน่ง ดังนี้

- อาจารย์ 1,000 คน
- แพทย์ 1,321 คน
- พยาบาล 3,166 คน

- เกสซ์กร 275 คน
- ทันตแพทย์ 32 คน
- นักวิจัย 17 คน
- อื่นๆ 7,028 คน

(ฝ่ายบริหารทุนมนุษย์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี, 2564b)

สำหรับการให้บริการของโรงพยาบาลรามาธิบดี ในแต่ละปีจะมีผู้เข้ารับบริการพยาบาลในแผนกต่างๆ เป็นจำนวนมาก ยกตัวอย่าง สถิติจำนวนการให้บริการพยาบาลตามประเภท/กลุ่มผู้ป่วยที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลรามาธิบดี ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ประเภท/กลุ่มผู้ป่วยที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลรามาธิบดี

การบริการพยาบาล	จำนวนผู้ป่วย (คน) / ปีพ.ศ.		
	2561	2562	2563
ผู้ป่วยนอก	1,900,000	1,910,000	1,650,000
ผู้ป่วยใน	46,321	45,970	41,420
ผู้ป่วยผ่าตัด	42,950	41,890	36,660
ทารกแรกเกิด	3,631	3,310	2,975

ที่มา: Dashboard พันธกิจบริการสุขภาพ: การให้บริการผู้ป่วยนอก คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี

จากจำนวนการให้บริการพยาบาล พบว่ามีจำนวนมาก ดังนั้นการจัดการด้านข้อมูลและฐานข้อมูลผู้ป่วยที่ดีเป็นสิ่งที่สำคัญมาก ในปัจจุบันฝ่ายสารสนเทศ โรงพยาบาลรามาธิบดี ได้ใช้โปรแกรมที่จัดทำขึ้นเอง เนื่องจากย้อนไปประมาณ 20 ปีที่ผ่านมา โรงพยาบาลรามาธิบดีเป็นโรงพยาบาลแรกที่น่าระบบสารสนเทศมาใช้ในโรงพยาบาล ซึ่งในขณะนั้นยังไม่มีบริษัทใดผลิตโปรแกรมสำหรับใช้ในโรงพยาบาล โปรแกรมของโรงพยาบาลรามาธิบดีจะแยกฐานข้อมูลของผู้ป่วยเป็นฐานข้อมูลลงทะเบียน ผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน แต่จะมีการจัดการข้อมูลให้เชื่อมโยงในทุกแผนกที่ผู้ป่วยได้ติดต่อกับเลข Visit Number (VN) สำหรับผู้ป่วยนอก และ Admission Number สำหรับผู้ป่วยใน การรับบริการในแผนกต่างๆ ของผู้ป่วยจะมีการเก็บเป็นฐานข้อมูลไว้ด้วยเลขดังกล่าว ซึ่งลักษณะการทำงานไม่แตกต่างกับโปรแกรม HIS (Hospital Information System) ที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในโรงพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชน(หน่วยคลังข้อมูล ฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี, 2564) ซึ่งในปัจจุบันโรงพยาบาลไม่ได้มีเพียงโปรแกรมที่ช่วยผู้ปฏิบัติงานในการบริหารจัดการข้อมูลผู้ป่วยเพียงอย่างเดียว แต่ยังมีแอปพลิเคชันที่ช่วยให้ผู้ป่วยที่มาใช้บริการเกิดความสะดวกและเข้าถึงข้อมูลได้มากขึ้น นั่นคือ แอปพลิเคชัน Rama App โดยเกิดขึ้นจากการพัฒนาจากแอปพลิเคชันเดิม คือ Rama Appointment เนื่องจากแอปพลิเคชันดังกล่าวมีข้อจำกัดเกี่ยวกับฟังก์ชันการใช้งาน ประกอบกับทางธนาคารไทยพาณิชย์ประสงค์ให้การสนับสนุนเงินทุนในการพัฒนาแอปพลิเคชัน จึงได้เริ่มต้นมีการพัฒนาให้ปีพ.ศ.2562 ณ ปัจจุบันมีผู้ดาวน์โหลด

แอปพลิเคชันประมาณ 170,000 คน มีการปรับปรุงมาแล้ว 1 เฟส (ฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี, 2564) มีฟังก์ชันให้บริการ ดังนี้ นัดหมายโรงพยาบาล ศูนย์หมายนัดหมายใหม่ หมายเลขบริการ การแจ้งเตือน เปลี่ยนที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์ ทำประวัติผู้ป่วยใหม่ คัดกรอง COVID-19 รับรองสิทธิ ชำระเงิน เคล็ดล็บสุขภาพ แผนที่ ปฏิทินของคุณ การใช้งาน เกี่ยวกับเรา บริจาคและขอเสนอแนะ (ธนาคารไทยพาณิชย์, 2562)

อีกทั้งเมื่อพิจารณาจากวิสัยทัศน์และพันธกิจที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นเปรียบเสมือนเป้าหมายขององค์การที่บุคลากรทุกคนจะต้องยึดถือไว้ เพื่อที่จะหาแนวทางในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้องค์การประสบความสำเร็จ ซึ่งเมื่อมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์การจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้นหรือไม่/อย่างไร เป็นประเด็นที่น่าสนใจ จึงเกิดคำถามที่ว่า เมื่อโรงพยาบาลรามาธิบดีมีการนำแอปพลิเคชัน Rama App มาใช้ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดีขึ้นหรือไม่/อย่างไร และประกอบกับตั้งแต่มีการใช้แอปพลิเคชันดังกล่าวทางโรงพยาบาลรามาธิบดียังไม่มี การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างจริงจัง เพราะฉะนั้นในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาถึงประสิทธิภาพและความพึงพอใจเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์การ: กรณีศึกษาแอปพลิเคชัน Rama App ของโรงพยาบาลรามาธิบดี เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาพัฒนาการทำงานและแอปพลิเคชันให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาธิบดี เกี่ยวกับประสิทธิภาพของการนำแอปพลิเคชัน Rama App มาใช้ในองค์การ

1.2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาธิบดี เกี่ยวกับการนำแอปพลิเคชัน Rama App มาใช้ในองค์การ

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.3.1 ได้รับทราบความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาธิบดี เกี่ยวกับประสิทธิภาพของการนำแอปพลิเคชัน Rama App มาใช้ในองค์การ

1.3.2 ได้รับทราบผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาธิบดี เกี่ยวกับการนำแอปพลิเคชัน Rama App มาใช้ในองค์การ

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ การศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยกำหนดตัวแปรในการศึกษา ดังนี้ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานซึ่งสามารถวัดได้ใน 4 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ เกี่ยวกับการนำแอปพลิเคชัน Rama App มาใช้ในองค์กร

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร/กลุ่มเป้าหมาย/พื้นที่ ได้แก่ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ จำนวนทั้งหมด 30 คน (ฝ่ายบริหาร ทุนมนุษย์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาริบัติ, 2564a) แต่กลุ่มเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้เป็นผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ จำนวน 5 คน ประกอบด้วย หัวหน้าฝ่ายการบริการศูนย์สุขภาพเด็กและวัยรุ่นรามาริบัติ 1 คน หัวหน้าหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น 1 คน เจ้าหน้าที่พยาบาลที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป 2 คน และปฏิบัติงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป 1 คน ผู้ใช้บริการในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ จำนวน 370 คน (ข้อมูลสถิติ ณ วันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2564)

1.4.3 ขอบเขตด้านเวลา 3 เดือน ตั้งแต่เดือนมีนาคม – พฤษภาคม 2564

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ ด้วยความถูกต้อง รวดเร็วและเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่ามากที่สุด

1.5.2 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ไม่ชอบของแต่ละบุคคลจากการได้รับการตอบสนองความต้องการจากสินค้าหรือบริการ กล่าวคือ ถ้าได้รับการตอบสนองตามความต้องการก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจมาก ชอบมาก

1.5.3 เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การนำวิทยาการที่ก้าวหน้าทางด้านคอมพิวเตอร์และการสื่อสารมาสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสารสนเทศ ทำให้สารสนเทศ มีประโยชน์และใช้งานได้กว้างขวางมากขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการใช้เทคโนโลยีด้านต่างๆ ในการรวบรวม จัดเก็บ ใช้งาน ส่งต่อ หรือสื่อสารระหว่างกัน เทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวข้องโดยตรงกับเครื่องมือเครื่องใช้ในการจัดการสารสนเทศ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์รอบข้าง ขั้นตอนวิธีการดำเนินการซึ่งเกี่ยวข้องกับซอฟต์แวร์ เกี่ยวข้องกับตัวข้อมูล บุคลากร และกรรมวิธีการดำเนินงานเพื่อให้ข้อมูลเกิดประโยชน์สูงสุด

1.5.4 แอปพลิเคชัน หมายถึง ซอฟต์แวร์ประเภทหนึ่งที่เราสามารถกระทำการบางอย่างได้ตามความต้องการของเรา

1.5.5 Rama App หมายถึง แอปพลิเคชันของโรงพยาบาลรามาริมดี ที่ได้พัฒนามาจากแอปพลิเคชันเดิมที่ชื่อว่า Rama Appointment พัฒนาขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการให้กับผู้รับบริการที่โรงพยาบาลรามาริมดี โดยมีแนวคิดในการให้บริการว่า นัดหมาย จ่ายเงิน รับยา ง่ายครบจบใน App เดียว

1.5.6 ผู้บริหาร หมายถึง หัวหน้าฝ่ายการบริการศูนย์สุขภาพเด็กและวัยรุ่นรามาริมดี และหัวหน้าหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริมดี

1.5.7 ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่พยาบาลที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริมดี (เนื่องจากแอปพลิเคชัน Rama App เริ่มให้บริการเมื่อ 2 ปีที่ผ่านมา ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป เป็นผู้ที่สามารถให้ข้อมูลตั้งแต่ก่อนมีการใช้แอปพลิเคชัน Rama App และข้อมูลในปัจจุบันที่มีการใช้แอปพลิเคชัน Rama App เปรียบเทียบให้เห็นถึงความแตกต่างประสิทธิภาพของการนำแอปพลิเคชัน Rama App มาใช้ในองค์การระหว่างก่อนและหลังมีการใช้แอปพลิเคชัน Rama App เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาตอบวัตถุประสงค์การวิจัยในข้อที่ 1)



บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพและความพึงพอใจเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร: กรณีศึกษาแอปพลิเคชัน Rama App ของโรงพยาบาลรามารับดี” ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสรุปได้ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน
- 2.5 ข้อมูลเกี่ยวกับ Rama App
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2.1.1 ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

จากการค้นคว้าความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ ผู้วิจัยพบว่ามีการใช้คำที่แตกต่างกันแต่มีความหมายในลักษณะที่เหมือนกันหรือใกล้เคียงกัน คือ ประสิทธิภาพการทำงาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งมีตัวอย่างที่กล่าวถึงความหมายของคำต่างๆ เหล่านี้ ไว้ดังนี้

Certo (2000 อ้างถึงใน วิชาญ ม่วงใหม่, 2559) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง การจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำที่สุด กล่าวคือ เป็นการใช้โดยมีเป้าหมายหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด

ซึ่งนอกจากการให้นิยามความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ Certo ที่เน้นกล่าวถึงการให้ทรัพยากรให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด ก็ได้มีนักวิชาการกล่าวถึงความสามารถและความพร้อมในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ดังนี้ Tanadrob (2002 อ้างถึงใน พรธิดา เทพประสิทธิ์ และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, 2561) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพการทำงานไว้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถและความพร้อมพยายามทุ่มเทอย่างเต็มใจในการปฏิบัติงานอย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้องมีคุณภาพ

ทั้งนี้ หากนำการให้นิยามความหมายของคำว่าประสิทธิภาพของ Certo และ Tanadrob มารวมกันความหมายจะสอดคล้องกับการให้นิยามของ ลักษณะชัย ธนะวังน้อย และ

กิตติยา ฐิติคุณรัตน์ ดังจะกล่าวถึง ดังต่อไปนี้ ลักษณะช่วย ณะวังน้อย (2554 อ้างถึงใน วิชาญ ม่วงใหม่, 2559) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การใช้ความรู้ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ของพนักงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายและได้รับการสนับสนุนทรัพยากรในการทำงานจากองค์กรเพื่อให้ บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ โดยใช้ทรัพยากรต่ำที่สุด ใช้เวลาในการทำงานน้อยที่สุด

กิตติยา ฐิติคุณรัตน์ (2556 อ้างถึงใน วิชาญ ม่วงใหม่, 2559) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึงการผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุด โดยพิจารณาถึงการใช้ต้นทุนหรือปัจจัย การนำเข้าให้น้อยที่สุดประหยัดเวลามากที่สุด ใช้ความพยายาม ความสามารถ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีความถูกต้อง และการทำงานให้สำเร็จ โดยการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่ได้ คือ ตรงกับมาตรฐาน การบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้

กล่าวโดยสรุป ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ ด้วยความถูกต้อง รวดเร็วและเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอย่างคุ้มค่ามากที่สุด และใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด การให้นิยามความหมายของทั้งคำว่าประสิทธิภาพการทำงานและประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่ได้กล่าว ว่าข้างต้น ทำให้เข้าใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า ต้องเป็นการทำงานในลักษณะใด ซึ่งเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการพิจารณาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากในที่นี้เป็นการศึกษาประสิทธิภาพของการนำแอปพลิเคชัน Rama App มาใช้ในองค์กร โดยทำการศึกษา ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามารามธิบดี

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ธงชัย สันติวงษ์ (2543 อ้างถึงใน วิชาญ ม่วงใหม่, 2559) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานว่าเป็นการเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไร ในขณะที่ทำงานตามเป้าหมายขององค์กร ความมีประสิทธิภาพจึงหมายถึงการมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานสร้างสมทรัพยากรและความมั่งคั่งเก็บไว้ภายในเพื่อขยายตัวต่อไปและเพื่อสำหรับรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤติจากภายนอกได้ด้วย ด้วยเหตุนี้เอง ประสิทธิภาพขององค์กรที่จะชี้ว่าองค์กรมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใด จึงอยู่ในเกณฑ์การวัดอีกตัวหนึ่งคือ “การอยู่รอด” (Survival) ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อองค์กรต้องสามารถปรับตัวต่อสภาวะการณ์และสิ่งใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นและสามารถสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในพร้อมกันไปด้วยเสมอ การวัดความมีประสิทธิภาพโดยวัดการอยู่รอดขององค์กร จึงเท่ากับเป็นการวัดความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว โดยมีเงื่อนไขแฝงเอาไว้ว่าองค์กรจะต้องมีประสิทธิภาพการทำงานของระบบปฏิบัติงานภายในเสมอ และประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ความสำเร็จในการที่สามารถดำเนินกิจการก้าวหน้าไป และสามารถบรรลุเป้าหมายต่างๆ ที่องค์กรตั้งไว้ได้โดยหลักการแล้วองค์กรควรมีทั้งประสิทธิผล และประสิทธิภาพควบคู่กัน แต่ก็ปรากฏให้เห็นอยู่บ่อยครั้งว่าองค์กรจำนวนมากที่สามารถทำได้เพียง

อย่างใดอย่างหนึ่ง คือ องค์การบางแห่งอาจมีประสิทธิผลบรรลุเป้าหมายได้แต่กลับมีการใช้จ่ายทรัพยากรอย่างสิ้นเปลือง (ก็คือทำงานไม่มีประสิทธิภาพ) ซึ่งอาจปรากฏในรูปแบบต่างๆ โดยมีกระบวนการขั้นตอน และ ศักยภาพปัญหาในการทำงาน (การให้บริการ) กำหนดแนวทางแก้ไข ปัญหา (การให้บริการ) ดำเนินการใส่กิจกรรมแทรกผลที่เกิดขึ้นเป็นผลงานคือมีการพัฒนาคุณภาพการทำงาน (การให้บริการ) ในด้านบุคลากร ด้านระบบงาน ด้านอาคารสถานที่ และด้านเทคโนโลยี

สอดคล้องกับแนวคิดของ (นาตภา ไทยธวัช, 2550) ได้สรุปไว้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบไปด้วย ปริมาณการผลิต ซึ่งพนักงานสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ และผลิตชิ้นงานออกมาตรงตามความต้องการขององค์กรและลูกค้า คุณภาพงานหมายถึง องค์กรมีการควบคุมการทำงานให้มีมาตรฐาน และพนักงานปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและส่งผลต่องานที่ออกมา มีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับขององค์กรภายนอก และความเร็วในการทำงาน หมายถึงพนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ตามที่ได้รับมอบหมายและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และได้ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

นอกจากนี้ ภูวนัย เกษบุญชู (2550 อ้างถึงใน พฤติสิทธิ์ อุทุม, 2559) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพสามารถมองได้ 2 แง่มุม คือ

1) ประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่เกิดจากการทำงานที่ถูกต้องรวดเร็วขึ้นกว่าเดิมและทันตามกำหนดเวลา นอกจากนี้ ยังต้องใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า เหมาะสม เกิดประโยชน์สูงสุด เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด รวมทั้งการลดขั้นตอนการทำงาน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชา ซึ่งถ้าผลการปฏิบัติงานดีก็ถือว่า มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง ถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ

2) ประสิทธิภาพด้านธุรกิจหมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับ หากการใช้วัตถุดิบที่เป็นปัจจัยนำเข้าในการผลิตที่น้อยและระบบให้ผลผลิตมีมูลค่าสูงกว่ามูลค่าของวัตถุดิบตั้งต้นบวกกับค่าดำเนินการ โดยที่มูลค่าของผลผลิตยิ่งสูงกว่าการลงทุนมากเท่าใดย่อมแสดงถึงประสิทธิภาพที่สูงของการผลิตนั้น

กล่าวโดยสรุป แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เป็นการกล่าวถึงการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอย่างคุ้มค่าที่สุด ซึ่งมีองค์ประกอบ 4 ข้อ ดังนี้ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาและค่าใช้จ่าย ซึ่งการศึกษาในเรื่องแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทำให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากขึ้น อีกทั้งเป็นประโยชน์ในการนำไปกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งจากแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักวิชาการที่ได้อบรมมานำเสนอในข้างต้นมีแนวคิดของธงชัย สันติวงษ์ ที่ได้มีการกล่าวถึงการนำเทคโนโลยีมาเพื่อพัฒนาคุณภาพการทำงาน (การให้บริการ) ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศก็เป็นเทคโนโลยีประเภทหนึ่ง โดยเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนใจศึกษาในครั้งนี้ คือ แอปพลิเคชัน Rama App ที่ถูกนำมาใช้ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามารามธิบดี

2.1.3 การวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ในการวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีนักวิชาการได้ให้แนวคิดและแนวทางปฏิบัติไว้หลากหลายแนวทาง ซึ่งผู้วิจัยเลือกของนักวิชาการบางท่านมานำเสนอ ดังนี้

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2538 อ้างถึงใน อรอนงค์ ม่วงน้อย, 2554) กล่าวว่าประสิทธิภาพสามารถวัดได้หลายมิติ ตามวัตถุประสงค์ที่นำมาพิจารณา ดังนี้

- 1) มิติของต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากร คือ คน เงิน วัสดุ ให้เกิดความคุ้มค่าและสูญเสียน้อยที่สุด
- 2) มิติของกระบวนการ ได้แก่ การทำงานที่ได้มาตรฐาน ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น
- 3) มิติของผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่ทำให้เกิดผลกำไร เกิดประโยชน์ต่อสังคม สร้างจิตสำนึกที่ดีในการทำงานให้กับผู้ปฏิบัติงาน เกิดเป็นบริการที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้มารับบริการ

นอกจากการวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่พิจารณาวัดได้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการแล้ว ได้มีการเสนอวิธีการวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านที่แตกต่างกัน คือ การวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทางด้านธุรกิจ ดังนี้ Peterson and Plowman (1989 อ้างถึงใน ณิชฎภรณ์ เกตุชู, 2561) ได้กล่าวถึงความหมายของคำว่า การวัดประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจในความหมายอย่างแคบว่า หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิตและในความหมายอย่างกว้างขวางรวมถึงคุณภาพของการมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการในเวลาที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด เมื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้นแนวคิดของคำว่า การวัดประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจในที่นี้จึงมีองค์ประกอบ 4 อย่างคือ

- 1) คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว ก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ
- 2) ปริมาณงาน (Quantity) จะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนดไว้ และควรมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
- 3) เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงาน และทันสมัยมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น
- 4) ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือจะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

นอกจากนี้ ณิชฎพล ชวลิตชีวิน (2545 อ้างถึงใน อรอนงค์ ม่วงน้อย, 2554) กล่าวถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ได้แก่ การใช้

แรงงานน้อยที่สุดหรือการใช้เวลาน้อยที่สุด เพื่อให้ได้ผลผลิตที่มีปริมาณมากที่สุด การวัดหาผลผลิตได้กำหนดสูตรทางคณิตศาสตร์ ดังนี้

$$\text{การเพิ่มผลผลิต (Productivity)} = \frac{\text{ผลผลิต (Output)}}{\text{เวลาที่ใช้ในการทำงาน (Manhour)}}$$

หากพิจารณาจากแนวคิดการวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ ทิพาวดี เมฆสุวรรณ Peterson and Plowman และ ญัฐพล ชวลิตชีวิน พบว่าปัจจัยที่มีผลในการวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีความใกล้เคียงกัน คือ เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านต้นทุนการผลิต เวลาในการทำงาน และผลผลิต แต่ก็มีนักวิชาการที่เสนอแนวคิดที่แตกต่างกันในการวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยการใช้ดัชนีวัดผลการปฏิบัติงานหลัก ดังที่ เจษฎา นกน้อย (2552 อ้างถึงใน ญัฐภรณ์ เกตุชู, 2561) กล่าวไว้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยใช้ดัชนีวัดผลการปฏิบัติงานหลัก (Key Performance Indicators: KPI's) เป็นวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานวิธีหนึ่งที่มีความนิยมอย่างแพร่หลายในปัจจุบันโดยเฉพาะองค์การที่มุ่งเน้นการบริหารจัดการสมัยใหม่โดยเป็นวิธีการประเมินที่พัฒนามาจากวิธีการประเมินที่ยึดผลสำเร็จของงานหรือวัตถุประสงค์เป็นหลัก (Result or Objective Based Approach) ทั้งนี้เพราะวิธีการดังกล่าวมีข้อจำกัดหรือจุดอ่อนในแง่ของความเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ พันธกิจและกลยุทธ์การดำเนินงานขององค์การในอันที่จะทำให้้องค์การมีความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive Advantage) จึงได้มีการพัฒนาเป็นดัชนีวัดผลการปฏิบัติงานหลัก (Key Performance Indicators : KPI's) เพื่อประเมินผลความสำเร็จขององค์การเพื่อให้มั่นใจได้ว่าองค์การจะสามารถเจริญเติบโตและแข่งขันได้อย่างยั่งยืน

กล่าวโดยสรุป การวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสามารถวัดได้หลายด้านทั้งด้านคุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ซึ่งพิจารณาจากปัจจัยนำเข้า (Input) และผลผลิต (Outcome) กล่าวคือ หากสามารถลดปัจจัยนำเข้าและยังสามารถทำให้เกิดผลผลิตที่มากขึ้นหรือเท่าเดิมก็จะถือว่าเป็นการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ นอกจากวิธีการวัดโดยพิจารณาจากปัจจัยนำเข้าและผลผลิตแล้วในปัจจุบันการกำหนดดัชนีวัดผลการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicators : KPI's) ก็เป็นวิธีที่หน่วยงานเลือกใช้เป็นจำนวนมาก โดยจะมีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานแตกต่างกันตามลักษณะงาน หน้าที่รับผิดชอบ ตำแหน่งงาน เพื่อให้มั่นใจว่าตัวชี้วัดที่กำหนดขึ้นเหมาะสมและสามารถวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้จริง ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาประสิทธิภาพและความพึงพอใจเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์การ โดยเลือกวิธีการวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์การ ด้วยการสัมภาษณ์ เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน หน่วยงานตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามารามาศิบัติ เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์การ นั่นคือ แอปพลิเคชัน Rama App

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

เนื่องจากในการศึกษาครั้งนี้ได้มีวัตถุประสงค์การวิจัยข้อหนึ่งที่มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจมีนักวิชาการได้ให้นิยามของความพึงพอใจไว้มากมาย โดยผู้วิจัยได้รวบรวมมาบางส่วนมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

Wolman (1973 อ้างถึงใน วิยะดา ไทยเกิด, 2557) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) ที่มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

นอกจากนี้ Kotler (2000 อ้างถึงใน วิยะดา ไทยเกิด, 2557) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลเมื่อได้รับความสุขหรือความผิดหวัง ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบการรับรู้กับความคาดหวังในผลลัพธ์ของสิ่งที่ต้องการ ถ้าการรับรู้ต่อสิ่งที่ต้องการพอดีกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ

ซึ่งจากคำนิยามความพึงพอใจของ Kotler ที่มีการกล่าวถึงการรับรู้ต่อสิ่งที่ต้องการพอดีกับความคาดหวังของลูกค้าเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจ มีความสอดคล้องกับการให้คำนิยามความพึงพอใจของ วิรุฬ พรรณเทวี (2542 อ้างถึงใน ชลิต ธีระชิตกุล, 2562) ที่กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังมาก และได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่คาดหวังไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

ทั้งนี้ได้อ่านนักวิชาการที่ให้นิยามความพึงพอใจเพิ่มเติมในประเด็นที่เกี่ยวกับความรู้สึกทางบวกและทางลบ รวมถึงเป็นพฤติกรรมหรือความสัมพันธ์ที่มีความซับซ้อน โดยผู้วิจัยได้รวบรวมนิยามดังกล่าวดังต่อไปนี้ นภารัตน์ เสือจงพรุ (2544 อ้างถึงใน วิยะดา ไทยเกิด, 2557) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ และความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สอดคล้องกับนิยามของ สุภัทรา มิ่งปรีชา (2550 อ้างถึงใน ศศิภาณุจันท์ สามัคคีนนท์, 2556) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกทางบวกและทางลบของแต่ละบุคคลต่อสินค้า บริการต่างๆ ที่แต่ละบุคคลได้รับ ความรู้สึกจะมีมากหรือน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความคาดหวังใน

สินค้า บริการต่างๆ กล่าวคือ หากมีความคาดหวังในสินค้า บริการต่างๆ สูงแต่เมื่อไม่ได้รับสินค้า บริการตามที่ต้องการก็จะมีคามไม่พึงพอใจมาก หากไม่ได้รับสินค้าหรือบริการตามที่ต้องการก็จะมี ความพึงใจน้อย ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจ ผู้ป่วยนอกเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร ซึ่งก็คือการนำแอปพลิเคชัน Rama App มาใช้ในโรงพยาบาลรามาริบัติ

2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีที่มีชื่อเสียงที่สุดของความพึงพอใจ คือ ทฤษฎีจูงใจ (Motivation Theory) ของ Maslow (Maslow, 1970 อ้างถึงใน วิยะดา ไทยเกิด, 2557) ซึ่ง Maslow ได้ตั้งสมมติฐาน สิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์ไว้ว่ามนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ ความต้องการใดได้รับการ ตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจอีกต่อไป แต่ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองนั้นจะเป็น สิ่งจูงใจแทน และ Maslow ได้ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำถึงระดับสูง โดยแบ่งออกเป็น 5 ชั้น ดังนี้

1) ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความ อยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค ความต้องการเหล่านี้ จะต้องได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจก่อนความต้องการในระดับที่สูงขึ้น

2) ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการภายหลังจาก ความต้องการด้านร่างกาย ซึ่งได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้ว และไม่เกิดความรู้สึก กังวลกับความต้องการทางด้านร่างกายอีกต่อไป หลังจากนั้นความต้องการทางด้านความปลอดภัยจึง เกิดขึ้น ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย เช่น ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ อันตรายต่างๆ และความมั่นคงในอาชีพ เป็นต้น

3) ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Belonging Needs) เป็นความต้องการการ ยอมรับและความรักจากสังคม ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าร่วม และได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อนร่วมงาน

4) ความต้องการจะเห็นคุณค่าของตนเอง (Esteem Needs) เป็นความต้องการในลำดับ ต่อมา ซึ่งความต้องการในขั้นนี้ถ้าได้รับจะก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง ได้แก่ ความต้องการ อยากรเด่นในสังคม เป็นที่ยอมรับ เป็นที่ยกย่องสรรเสริญของบุคคลอื่น

5) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ที่คนส่วนมากอยากจะเป็น อยากจะได้ ซึ่งมีความ แตกต่างกันไปในแต่ละคนเนื่องจากมีความมุ่งหวังไม่เหมือนกัน

สอดคล้องกับแนวคิดของ Morse (1967 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิวัช, 2552) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นสิ่งที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เป็นการลดความตึงเครียด

ทางด้านร่างกายและจิตใจ หรือสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุขความชื่นใจตลอดจนสามารถสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งหนึ่งซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจต่อสิ่งนั้น

นอกจากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจที่กล่าวไว้ข้างต้น ยังมีนักวิชาการเสนอแนวคิดในประเด็นเกี่ยวกับความสำคัญของความพึงพอใจ ดังต่อไปนี้ สาโรช ไสยสมบัติ (2534 อ้างถึงในปรากฏ กองแก้ว, 2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจ ในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วยเพราะ ความเจริญก้าวหน้าของการบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ

ซึ่งเป็นแนวคิดที่มีความใกล้เคียงกับแนวคิดของ Mullins (1985 อ้างถึงใน วิยะดา ไทยเกิด, 2557) ที่ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลายด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงาน ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพเกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่างเพื่อที่จะสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพอใจ ดังนั้นความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นหัวใจของธุรกิจที่ให้บริการ เนื่องจากเมื่อผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจก็จะมารับบริการอีกในครั้งต่อไป

กล่าวโดยสรุป แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ คือ ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญซึ่งช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ กล่าวคือ สำหรับผู้ให้บริการความพึงพอใจจะเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาการทำงานหรือการใช้บริการขององค์กรให้ดีขึ้น สำหรับผู้รับบริการความพึงพอใจในการรับบริการจะเป็นปัจจัยที่มีผลในการตัดสินใจมารับบริการในครั้งต่อไป หากมีความพึงพอใจในการใช้บริการก็จะกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในครั้งต่อไป ดังนั้นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับความพึงพอใจคิดว่าเป็นสิ่งสำคัญในทุกองค์การเพื่อให้การดำเนินงานในองค์การประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังจะได้อธิบายถึงความสำคัญของความพึงพอใจในหัวข้อต่อไป ซึ่งความเข้าใจถึงแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจจะเป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้านี้

เนื่องจากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อหนึ่งมุ่งศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามารามิบัติ รวมถึงการกล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจที่เป็นหัวใจของธุรกิจที่ให้บริการ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่ช่วยสนับสนุนให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ ซึ่งโรงพยาบาลรามารามิบัติก็จัดอยู่ในหน่วยงานที่ให้บริการด้านสาธารณสุข ไม่ว่าจะเป็นการรักษาพยาบาล การจำหน่ายยารักษาโรค อุปกรณ์ทางการแพทย์ รวมถึงบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับด้านสุขภาพ ดังนั้นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นเรื่องที่จำเป็นและสำคัญมาก เนื่องจากการศึกษาในเรื่องดังกล่าวจะช่วยให้รับรู้ถึงความรู้สึก ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

เพื่อจะนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด เมื่อผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากก็มีโอกาสที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำหรือแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการด้วยเช่นกัน การดำเนินงานของโรงพยาบาลก็จะสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ตามวิสัยทัศน์ที่จะเป็นโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยที่มุ่งสร้างสรรค์การดูแลสุขภาพที่มีคุณภาพอย่างยั่งยืน และพันธกิจข้อหนึ่งคือ ให้การดูแลสุขภาพที่มีความเป็นเลิศในระดับสากล โดยรายละเอียดเกี่ยวกับความสำคัญของความพึงพอใจจะมีการกล่าวถึงในหัวข้อถัดไป

2.2.3 ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้และผู้รับบริการ องค์กรที่ให้บริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2543)

1) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดรูปแบบของการบริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ จำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการ รวมถึงรูปแบบของการบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการที่จะคำนึงถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองความต้องการตรงกับรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

2) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการหากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการของลูกค้าก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้น และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่แสดงให้เห็น ทั้งท่าทาง น้ำเสียง รวมถึงความรู้ ความสามารถ ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ

3) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของงาน การให้ความสำคัญกับความคาดหวังและความต้องการของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นไม่น้อยไปกว่าการให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการ หากผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย

4) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานขององค์กร กล่าวคือ เมื่อองค์กรบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้าก็จะหาแนวทางให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจ มีการกลับมาใช้บริการซ้ำ สนับสนุนสินค้าหรือบริการขององค์กรนั้นๆ ส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

5) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานช่วยพัฒนาคุณภาพของงานและอาชีพ งานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของเรา เพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงาน มีผลต่อการประสบความสำเร็จในแต่ละองค์กร เมื่อองค์กรบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงาน

ให้กับผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานก็จะทุ่มเททำงานอย่างเต็มความสามารถ สร้างความพึงพอใจให้ผู้มารับบริการ ส่งผลให้อาชีพเป็นที่นิยมและเป็นที่รู้จักมากขึ้น

การศึกษาถึงความสำคัญของความพึงพอใจดังที่ได้กล่าวถึงข้างต้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจถึงเรื่องความพึงพอใจรอบด้านมากขึ้น ซึ่งในที่นี่เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ แอปพลิเคชัน Rama App มาใช้ในองค์กร ทั้งนี้ผลจากการศึกษาจะนำไปสู่การก่อให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุด รวมทั้งพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในองค์กรให้สามารถสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งรายละเอียดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีการกล่าวถึงในหัวข้อถัดไป

2.2.4 การวัดความพึงพอใจ

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อหนึ่งกำหนดไว้ว่า เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ เกี่ยวกับการนำแอปพลิเคชัน Rama App มาใช้ในองค์กร ดังนั้นการวัดความพึงพอใจในการศึกษาครั้งนี้เป็นเรื่องที่สำคัญมากในการวิเคราะห์ผลการวิจัยต่อไป จากการศึกษาพบว่าเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ เกี่ยวกับการนำแอปพลิเคชัน Rama App มาใช้ในองค์กร เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีการกำหนดการให้คะแนนเป็น 5 ระดับ (สรชัย พิศาลบุตร, 2549 อ้างถึงใน นันทวดี ปินปันคง และ สุรเชษฐ์ อรุณทอง, 2559) ตามมาตราส่วนประมาณค่าของ Likert rating scale โดยมีความหมายและเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- | | | |
|---|---------|-----------------|
| 1 | หมายถึง | พื่อน้อยที่สุด |
| 2 | หมายถึง | พื่อน้อย |
| 3 | หมายถึง | พื่อปานกลาง |
| 4 | หมายถึง | พื่อใจมาก |
| 5 | หมายถึง | พื่อใจมากที่สุด |

โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยจากการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ (สรชัย พิศาลบุตร, 2549 อ้างถึงในนันทวดี ปินปันคง และ สุรเชษฐ์ อรุณทอง, 2559)

- | | |
|-------------|----------------|
| คะแนนเฉลี่ย | แปลความหมาย |
| 1.00 - 1.80 | พื่อน้อยที่สุด |
| 1.81 - 2.60 | พื่อน้อย |
| 2.61 - 3.40 | พื่อปานกลาง |
| 3.41 - 4.20 | พื่อใจมาก |

4.21 - 5.00 พอใจมากที่สุด

ทั้งนี้จากข้อมูลการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น เป็นประโยชน์สำหรับการนำไปแปลความหมายและวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาคั้งนี้ เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาและปรับปรุงให้ผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งก็คือ แอปพลิเคชัน Rama App เพิ่มมากขึ้น

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.3.1 ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หมายถึง การนำเทคโนโลยีมาใช้งาน ที่เกี่ยวกับการประมวลผลข้อมูลเพื่อให้ได้เป็นสารสนเทศ ซึ่งเทคโนโลยีที่ใช้นั้นต้องสนับสนุนการทำงานตั้งแต่การนำเข้า การจัดเก็บ การจัดการ การป้องกัน การสื่อสาร และการสืบค้นสารสนเทศโดยจะต้องผสมผสานเทคโนโลยีต่างๆ เข้าด้วยกันอย่างลงตัวจึงจะช่วยให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพได้ (พนิดา พานิชกุล, 2548)

สอดคล้องกับการให้นิยามของ (สาโรช โศภีรักษ์, 2550) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT) คือ เทคโนโลยีที่ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้ เทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมที่รวมกันเพื่อใช้ในการจัดหา จัดเก็บ สร้างและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเสียง ภาพ และภาพเคลื่อนไหว ข้อความหรือตัวอักษรและตัวเลข เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ความแม่นยำ และความรวดเร็วให้ทันต่อการนำไปใช้ประโยชน์

การนิยามแตกต่างจากการนิยามของ (กมลรัฐ อินทรทัศน์, 2550) ที่มีการกล่าวเพิ่มเติมเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาสร้างมูลค่าและการแบ่งประเภทของเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังที่ได้กล่าวไว้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การนำเทคโนโลยีมาใช้สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสารสนเทศทำให้สารสนเทศมีประโยชน์และใช้งานได้กว้างขวางมากขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศยังเอื้อประโยชน์ทำให้การสื่อสารกันและกันของมนุษย์ทำได้อย่างไร้ขีดจำกัดมากขึ้น ทั้งนี้อาจแบ่งประเภทของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ออกเป็นประเภทหลักๆ ได้ 3 ประเภท คือ อินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต และเวิร์ดไวด์เว็บ

นอกจากนี้ก็ได้มีนักวิชาการให้นิยามความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศในความหมายที่แตกต่างกัน ดังนี้ Turban, Mclean & Wetherbe (2001 อ้างถึงใน อุซคม เจริญจินดา, 2563) กล่าวถึงความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology หรือ IT) ไว้ว่า หมายถึง เครื่องมือและเทคนิคต่างๆ ที่นำไปใช้ช่วยในการออกแบบและการพัฒนาระบบสารสนเทศ ซึ่งหมายถึงรวมถึงฮาร์ดแวร์ (hardware) ซอฟต์แวร์ (software) ระบบฐานข้อมูล (database) การสื่อสารโทรคมนาคม (telecommunication) และระบบรับ-ให้บริการ (client – server system)

กล่าวโดยสรุป เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดการข้อมูลตั้งแต่การนำเข้า การจัดเก็บ การจัดการ การป้องกัน การสื่อสาร และการสืบค้น และช่วยในการติดต่อสื่อสารรับส่งข้อมูลไปยังสถานที่ต่างๆ ที่ห่างไกลกัน ทั้งในรูปแบบของภาพ เสียง ตัวอักษรและภาพเคลื่อนไหว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความถูกต้องและรวดเร็วให้เหมาะสมกับการใช้ชีวิตและการทำงานของคนในยุคปัจจุบัน ซึ่งในที่นี้หมายถึง แอปพลิเคชัน Rama App

2.3.2 ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ

พูนศักดิ์ สักกทัตติยกุล (2544 อ้างถึงใน ณิชนนท์ ปวงนิยม, 2557) กล่าวว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1) เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุนในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานคอมพิวเตอร์และระบบสื่อสารเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการข้อมูล ซึ่งแต่ละองค์การจำเป็นต้องใช้ในการตัดสินใจ องค์การจึงใช้เครื่องมือเหล่านี้ช่วยในการทำงาน เช่น ใช้ในระบบจัดเก็บเงินสดจองตั๋วเครื่องบิน เป็นต้น

2) เทคโนโลยีสารสนเทศเปลี่ยนรูปแบบการบริการเป็นแบบกระจาย เกิดการพัฒนากระบวนการและ การใช้ข้อมูลได้ดี การบริการต่างๆ จึงเน้นรูปแบบการบริการแบบกระจาย เช่น การสั่งซื้อสินค้าผ่านทางโทรศัพท์ นิสิต นักศึกษาสามารถดูผลการสอบจากที่บ้านโดยใช้คอมพิวเตอร์

3) เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินการในหน่วยงานต่างๆ ปัจจุบันทุกหน่วยงานต่างพัฒนาระบบรวบรวมจัดเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในองค์กร เช่น ระบบเวชระเบียนภายในโรงพยาบาล ประเทศไทยมีระบบทะเบียนราษฎรที่จัดทำด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ระบบการจัดเก็บข้อมูลภาษี ในองค์กรทุกระดับเห็นความสำคัญที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้

4) เทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวข้องกับคนทุกระดับ พัฒนาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของคนเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดังจะเห็นได้จากการพิมพ์ด้วยคอมพิวเตอร์ การใช้ตารางคำนวณและใช้อุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคมแบบต่างๆ เป็นต้น

ขณะที่ ยืน ภู่วรวรรณ (2552 อ้างถึงใน ณิชนนท์ ปวงนิยม, 2557) เกี่ยวกับความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้อธิบายถึงด้านที่มีผลกระทบต่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้านต่างๆ ของผู้คนไว้หลายประการเช่นเดียวกันนั้นก็คือ

ประการที่หนึ่ง เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคม โดยเปลี่ยนจากสังคมเกษตรกรรมมาเป็นสังคมอุตสาหกรรม

ประการที่สอง เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ระบบเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลงไป โดยเปลี่ยนจากระบบแห่งชาติไปเป็นเศรษฐกิจโลกที่ทำให้ระบบเศรษฐกิจของโลกผูกพันกับทุกประเทศ ความเชื่อมโยงของเครือข่ายสารสนเทศทำให้เกิดสังคมโลกาภิวัตน์

ประการที่สาม เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้องค์กรมีรูปแบบการบังคับบัญชาแบบแนวราบมากขึ้น เกิดการเชื่อมโยงกับธุรกิจอื่นและมีขนาดเล็กลง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นตัวสนับสนุนเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว

ประการที่สี่ เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเทคโนโลยีแบบสุนทรียะสัมผัสและสามารถเลือกใช้เทคโนโลยีในรูปแบบที่ต้องการได้ด้วยตนเอง

ประการที่ห้า เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถทำให้การทำงานเกิดขึ้นได้ทุกที่ ทุกเวลา

ประการที่หก เทคโนโลยีสารสนเทศก่อให้เกิดการวางแผนการดำเนินการระยะยาวขึ้นอีกทั้งยังทำให้วิถีการตัดสินใจหรือเลือกทางเลือกได้ละเอียดขึ้น

นอกจากนี้ (सारوخ โศภีรักษ์, 2550) ได้กล่าวไว้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศมีเป้าหมาย ดังนี้

1) ช่วยเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพในการทำงานช่วยลดต้นทุนในการผลิต เนื่องจากการนำระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายเข้ามาใช้ทำให้บุคลากรในองค์กรใช้ทรัพยากรร่วมกันได้ เช่น เครื่องพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องสแกนภาพ

2) ช่วยจัดระบบสารสนเทศที่มีอยู่อย่างมากมายให้เป็นระเบียบ ทำให้สะดวกรวดเร็วง่ายแก่การจัดเก็บและค้นหา

3) ช่วยให้การสื่อสารระหว่างกันมีความรวดเร็วมากขึ้น ขจัดปัญหาเรื่องระยะเวลาและระยะทาง

4) ทำให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารจากแหล่งอื่นเมื่อใดก็ได้ ได้แก่ เทคโนโลยีสารสนเทศแบบอัตโนมัติ หรือแบบปัญญาประดิษฐ์ ผู้ใช้งานสามารถทำธุรกรรมได้เอง เช่น การฝากหรือถอนเงินจากตู้เอทีเอ็ม

5) ทำให้มีการกระจายโอกาสทางการเรียนรู้มากขึ้น

6) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตสารสนเทศ

7) ช่วยลดขั้นตอนการทำงานในส่วนของบุคลากรน้อยลง ความผิดพลาดที่เกิดจากมนุษย์น้อยลง บุคลากรสามารถไปดำเนินการด้านอื่นๆ ได้มากขึ้น

8) ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในระยะยาว เริ่มต้นอาจลงทุนสูงแต่จะเริ่มคุ้มทุนมากขึ้นเพราะได้ลดกำลังคนน้อยลง

กล่าวโดยสรุป แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ เทคโนโลยีที่ช่วยให้การใช้ชีวิตและการทำงานมีความสะดวก มีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ซึ่งนอกจากการศึกษาเกี่ยวกับความหมาย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศแล้ว ผู้วิจัยได้ศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับองค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น ดังจะกล่าวถึงในหัวข้อต่อไป

2.3.3 องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ

องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ เครื่องมือสำคัญที่จะทำให้เกิดระบบสารสนเทศ ซึ่งมีด้วยกัน 4 องค์ประกอบหลัก ดังนี้ (น้ำทิพย์ วิภาวิน, 2550 อ้างถึงใน แสงเดือน ยิ่งสัมพันธ์เจริญ, 2559)

1) เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ (Hardware) ประกอบด้วย อุปกรณ์การป้อนข้อมูล แสดงผลข้อมูล อุปกรณ์การสื่อสารข้อมูล อุปกรณ์ประมวลผลอุปกรณ์บันทึกข้อมูล

2) ซอฟต์แวร์ เป็นชุดคำสั่งในการป้อนข้อมูลและประมวลผล ประกอบด้วย

2.1) ซอฟต์แวร์ระบบ (System Software) ได้แก่ ระบบปฏิบัติการ โปรแกรม อรรถประโยชน์ ตัวแปลภาษา โปรแกรมควบคุมอุปกรณ์

2.2) ซอฟต์แวร์ประยุกต์ (Application Software) คือ ซอฟต์แวร์ที่ทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับวัตถุประสงค์ต่างๆ ไป ได้แก่

2.2.1) ซอฟต์แวร์ทั่วไป เป็นซอฟต์แวร์พื้นฐานนิยมใช้กันทั่วไปในทุกสาขา เช่น ซอฟต์แวร์ประมวลผล ซอฟต์แวร์ตารางคำนวณ ซอฟต์แวร์นำเสนอ ซอฟต์แวร์จัดการฐานข้อมูล เป็นต้น

2.2.2) ซอฟต์แวร์เฉพาะด้าน พัฒนาขึ้นมาใช้สำหรับงานในบางสาขาอาชีพโดยตรง เช่น สื่อประสมการพัฒนา เว็บกราฟฟิคตามจริงเสมือนและปัญญาประดิษฐ์

2.3) การใช้โปรแกรมเชิงวัตถุ การเขียนโปรแกรมเชิงวัตถุ คือ กระบวนการที่โปรแกรม ถูกจัดการให้อยู่ในรูปของวัตถุซึ่งประกอบด้วย คุณลักษณะ (attribute) และวิธีการ (method) คือ ฟังก์ชันที่ประกอบด้วยชุดคำสั่งที่เขียนขึ้นเพื่อการจัดการข้อมูลของวัตถุนั้น

2.4) ภาษาคอมพิวเตอร์ ภาษาคอมพิวเตอร์เป็นภาษาที่ใช้ในการเขียนโปรแกรม คอมพิวเตอร์มีหลายภาษาแต่ละภาษามีคุณลักษณะ โครงสร้างและกฎเกณฑ์ โดยบางภาษาพัฒนาขึ้น เพื่อทำงานกับเครื่องคอมพิวเตอร์บางประเภทและถูกพัฒนาให้ทำงานเฉพาะด้าน

2.5) โปรแกรม เป็นรายการคำสั่งทำให้คอมพิวเตอร์ประมวลผลข้อมูลให้เป็นสารสนเทศ ในการคำสั่งเหล่านี้สร้างขึ้นจากข้อคำสั่งของภาษาเช่น java c basic เป็นต้น

3) ข้อมูลหรือสารสนเทศ (Data/Information) เป็นข้อมูลหรือข้อเท็จจริงที่ยังไม่ผ่านการประมวลผล/สารสนเทศเป็นการนำเอาข้อมูลมาผ่านการประมวลผล

4) บุคลากร ถือว่าเป็นส่วนสำคัญที่สุดของเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยบุคลากรเป็นผู้พัฒนาโปรแกรมเพื่อการใช้งาน

กล่าวโดยสรุป องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลัก ดังนี้ เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ (Hardware) ซอฟต์แวร์ เป็นชุดคำสั่งในการป้อนข้อมูลและประมวลผล ข้อมูลหรือสารสนเทศ (Data/Information) และบุคลากร ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศในที่นี่ ปรากฏอยู่ในรูปแบบของแอปพลิเคชันที่สามารถใช้งานได้ผ่านโทรศัพท์มือถือ ก็คือแอปพลิเคชัน Rama App ทั้งนี้แนวคิดเกี่ยวกับแอปพลิเคชันจะได้มีการกล่าวถึงในหัวข้อถัดไป

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน

2.4.1 ความหมายของแอปพลิเคชัน

จากการรวบรวมความหมายของคำว่าแอปพลิเคชัน ผู้วิจัยพบว่ามีความหมายใกล้เคียง สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน คือ เป็นระบบปฏิบัติการที่ทำงานบนอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมคำนิยามของนักวิชาการบางท่านมานำเสนอ ดังต่อไปนี้

คณาจกร ชื่นชม (2553 อ้างถึงใน นันธินี ทิพย์ประไพ, 2558) กล่าวว่า แอปพลิเคชัน คือ ซอฟต์แวร์ที่ใช้เพื่อช่วยในการทำงานของผู้ใช้ ดังนั้น แอปพลิเคชันจะต้องมีสิ่งๆที่เรียกว่า ส่วนติดต่อกับผู้ใช้งาน (UserInterface : UI) ซึ่งสามารถแบ่งประเภทของ แอปพลิเคชันออกเป็นประเภทย่อยๆ ตามสภาพแวดล้อมการทำงาน (Platform) ดังนี้ Desktop Application Mobile Application และ Web Application

สุชาติ พลาชัยภิมย์ศิลป์ (2557 อ้างถึงใน อัฐพล วุฒิศักดิ์สกุล, 2560) กล่าวว่า แอปพลิเคชัน คือ ระบบการทำงานบนอุปกรณ์มือถือเคลื่อนที่ แบบพกพา จะทำหน้าที่ปฏิบัติการที่แตกต่างกันไป อาทิ ระบบทำงานอย่างหนึ่งว่าระบบแอปพลิเคชัน ระบบการทำงาน Windows Mobile พัฒนามาจากบริษัทชั้นนำของโลกอย่าง บริษัทไมโครซอฟท์ ระบบการทำงาน iPhone OS พัฒนามาจากบริษัทที่มียอดขายสมาร์ทโฟนสูงอย่าง Apple เพราะการใช้งานที่ต่างกัน มีผลทำให้ผู้ผลิตแอปพลิเคชันพัฒนาอย่างต่อเนื่องเป็นจำนวนมาก เช่น กลุ่มเกมส์ กลุ่ม Social Media เป็นต้น

อภิศักดิ์ อัจฉรินทร์ (2557 อ้างถึงใน ณัฐศักดิ์ พงษ์สวัสดิ์, 2558) กล่าวว่า แอปพลิเคชัน (Application) หมายถึง ระบบปฏิบัติการซอฟต์แวร์ที่ใช้เพื่อช่วยในการทำงานของผู้ใช้ (User) สะดวกสบายและมีความหลากหลายมากขึ้น โดยแอปพลิเคชันนั้นจะต้องมีส่วนติดต่อกับผู้ใช้ User Interface (UI) เพื่อเป็นตัวกลางในการใช้งานต่าง ๆ

แอปพลิเคชัน คือ โปรแกรมประเภทหนึ่งที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อใช้งานบนมือถือหรือแท็บเล็ต โดยแอปพลิเคชันนั้นเราจะเห็นได้ในโทรศัพท์มือถือหรือแท็บเล็ตที่ใช้ระบบปฏิบัติการ แอนดรอยด์ (Android) และ iOS ซึ่งแอปพลิเคชันในปัจจุบันได้มีผู้ผลิตและสร้างแอปพลิเคชันขึ้นมากมายหลายประเภท เช่น แอปพลิเคชันที่ให้ความบันเทิง แอปพลิเคชันที่ให้สาระความรู้และแอปพลิเคชันที่ช่วยอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวัน (คมสัน จิตพิณกุล, 2558)

กล่าวโดยสรุป แอปพลิเคชัน หมายถึง โปรแกรมที่ออกแบบและนำมาใช้บนอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ เพื่อช่วยสนับสนุนให้ผู้ใช้งานได้เข้าถึงข้อมูลและเกิดความสะดวกสบายมากที่สุด โดยในปัจจุบันได้มีผู้ผลิตแอปพลิเคชันเป็นจำนวนมาก ผู้ใช้สามารถเลือกใช้แอปพลิเคชันที่เหมาะสมกับความต้องการและการใช้ชีวิตในปัจจุบัน ซึ่งสามารถเลือกใช้ได้ทั้งระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ (Android) และ iOS ทั้งนี้การศึกษาถึงนิยามของแอปพลิเคชันเพื่อให้เกิดความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับแอปพลิเคชันว่ามีความหมายอย่างไร เนื่องจากในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาประสิทธิภาพและความพึงพอใจเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนใจศึกษาในการวิจัยนี้ คือ แอปพลิเคชัน Rama App ของโรงพยาบาลรามารัตน์

2.4.2 ลักษณะของแอปพลิเคชัน

ศักดิ์ดา เตชะรวม (2556 อ้างถึงใน สวียา สุรมณี และ รุ่งนภาพร ภูษาดา, 2558) กล่าวว่า แอปพลิเคชันเป็นการใช้เทคโนโลยีระบบ โดยแอปพลิเคชันเป็นคำย่อของคำว่า application program หรือเรียกว่า โปรแกรมประยุกต์ ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ได้รับการออกแบบให้ทำงานด้วยหน้าที่ที่เจาะจงโดยตรงสำหรับผู้ใช้หรือในบางกรณี สำหรับโปรแกรมประยุกต์อื่นๆ ตัวอย่างเช่น โปรแกรมประมวลผลคำ (word processing เช่น MS Word) ฐานข้อมูล web browser เป็นต้น

ศุภกร แพ้จ้อย (2557 อ้างถึงใน จริญญา รongทอง และ อภิชาติ เหล็กกี, 2560) กล่าวว่า แอปพลิเคชันบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์เป็นสิ่งที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในปัจจุบัน ซึ่งระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์มีจุดเด่น คือ มีความหลากหลายของแอปพลิเคชันใช้ได้กับอุปกรณ์สื่อสารที่หลากหลาย เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต และเป็นซอฟต์แวร์ประเภท Open Source ที่เปิดโอกาสให้ทุกคนสามารถนำมาพัฒนาเป็นแอปพลิเคชันเองได้ จุดเด่นเหล่านี้จึงทำให้ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกต่อการใช้งาน และเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง

Lemley (n.d. อ้างถึงใน คหาวุธ ถวัลย์วิลาสวงศ์และคณะ, 2560) กล่าวว่า ปัจจุบัน “แอปพลิเคชัน” ถูกใช้กันอย่างแพร่หลาย ไม่ว่าจะเป็นแอปพลิเคชันบนคอมพิวเตอร์ เว็บไซต์ หรือ สมาร์ทโฟน แอปพลิเคชัน จัดเป็นซอฟต์แวร์ประยุกต์ประเภทหนึ่งที่มีส่วนติดต่อผู้ใช้ หรือ Graphic User Interface (GUI) เพื่อรับคำสั่งหรือข้อมูล แล้วนำไปประมวลผลยังส่วนประมวลผล โดยซอฟต์แวร์ประยุกต์นี้จะไม่สามารถทำงานได้หากปราศจากซอฟต์แวร์ระบบ (System software) อันได้แก่ ระบบปฏิบัติการต่างๆ ในการส่งการประมวลผลไปยังฮาร์ดแวร์ อย่างไรก็ตาม แอปพลิเคชัน มักจะใช้เรียกซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมที่เน้นตอบสนองการใช้งานของผู้ใช้ระดับท้ายสุด (end user) เป็นหลัก เช่น โปรแกรมประมวลผลคำ (Word processing) โปรแกรมตกแต่งภาพ (Image processing) เครื่องคำนวณ (calculator) เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป แนวคิดเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน คือ แอปพลิเคชันเป็นโปรแกรมประยุกต์ ซึ่งการนำแอปพลิเคชันมาใช้ประโยชน์ในปัจจุบันได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก เนื่องจากสามารถใช้บนอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่หลายประเภท ทำให้ผู้ใช้เกิดความสะดวกสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการที่ต้องการได้มากขึ้น นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ทำการค้นคว้าเพิ่มเติมเกี่ยวกับ โมบายแอปพลิเคชัน (Mobile Application) เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้เกี่ยวข้องกับ Rama App ซึ่งจัดอยู่ในประเภท โมบายแอปพลิเคชัน รายละเอียดดังกล่าวถึงในหัวข้อต่อไป

2.4.3 โมบายแอปพลิเคชัน (Mobile Application)

สุษาดา พลาชัยภิรมย์ศิลป์ (2554 อ้างถึงใน รัตน์สินี ออมสินสมบุญ, 2559) กล่าวว่า โมบายแอปพลิเคชัน (Mobile Application) หมายถึง แอปพลิเคชันที่ช่วยการทำงานของผู้ใช้บนอุปกรณ์สื่อสารแบบพกพา เช่น โทรศัพท์มือถือ ซึ่งแอปพลิเคชันเหล่านั้นจะทำงานบนระบบปฏิบัติการ (OS) ที่แตกต่างกันไป ตัวอย่างของระบบปฏิบัติการบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ ได้แก่

- 1) Symbian OS ของ โนเกีย

- 2) Windows Mobile ของ Microsoft
- 3) BlackBerry OS ของ RIM
- 4) Web OS ของ Palm
- 5) iOS ของ Apple
- 6) Android OS ของ Google

โมบายแอปพลิเคชันแบ่งออกเป็น 3 ประเภท อภิศักดิ์ อัจฉรินทร์ (2557 อ้างถึงใน รัตน์สินี ออมสินสมบุรณ์, 2559) ดังนี้

1) เนทีฟแอปพลิเคชัน (Native Application) คือ แอปพลิเคชันที่พัฒนาขึ้นด้วยชุดคำสั่งเพื่อเอาไว้สำหรับพัฒนาโปรแกรมหรือแอปพลิเคชันของ OS Mobile นั้นโดยเฉพาะ ข้อดี คือ ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงได้ง่าย จาก Google Play หรือ Apple's App Store รวมถึงการทำงานแบบไม่ต้องเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในบางแอปพลิเคชันทำให้ผู้ใช้งานสะดวก

2) ไฮบริดแอปพลิเคชัน (Hybrid Application) คือ แอปพลิเคชันที่ถูกพัฒนาขึ้นมาด้วยจุดประสงค์ที่ต้องการให้สามารถทำงานบนระบบปฏิบัติการได้ทุก OS โดยใช้ชุดคำสั่งเข้าช่วยเพื่อให้สามารถทำงานได้ทุกระบบปฏิบัติการและหลายแพลตฟอร์มในแอปพลิเคชันเดียว จึงมีข้อดี คือ ทำให้ผู้พัฒนาไม่ต้องเสียเวลาในการพัฒนาเพราะเขียนชุดคำสั่งครั้งเดียว สามารถใช้ได้ทุกแพลตฟอร์มและเสียค่าใช้จ่ายน้อย

3) เว็บแอปพลิเคชัน (Web Application) คือ แอปพลิเคชันที่ถูกเขียนขึ้นมาเพื่อเป็น Browser สำหรับการใช้งานเว็บเพจต่างๆ ซึ่งถูกปรับแต่งให้แสดงผลแต่ส่วนที่จำเป็น เพื่อเป็นการลดทรัพยากรในการประมวลผลของตัวเครื่องสมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ต ทำให้โหลดหน้าเว็บไซต์ได้เร็วขึ้น ข้อดี คือ ใช้งานง่ายได้สะดวกทุกที่ ทุกเวลา รวมถึงมีการอัปเดต แก้ไขข้อผิดพลาดต่างๆ อยู่ตลอดเวลา และใช้งานได้ทุกแพลตฟอร์ม

สอดคล้องกับแนวคิดของ (วิษณุพล เกตุชัยโกศล, 2558) กล่าวว่า Mobile Application คือ การพัฒนาโปรแกรมสำหรับอุปกรณ์เคลื่อนที่ เช่น ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์มือถือหรือว่าแท็บเล็ต ก็จะมีโปรแกรมจะช่วยตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค หรือสนับสนุนให้ผู้ใช้โทรศัพท์มือถือหรือว่าแท็บเล็ตได้ใช้งานยิ่งขึ้น ในปัจจุบันโทรศัพท์มือถือ หรือสมาร์ทโฟนมีหลายระบบปฏิบัติการที่นักพัฒนาทำออกมาให้ผู้บริโภคใช้ ส่วนมากระบบที่เป็นที่นิยมก็คือ iOS และ แอนดรอยด์ จึงทำให้เกิดการเขียนหรือพัฒนาแอปพลิเคชันลงบนสมาร์ทโฟนเป็นอย่างมากอย่างเช่น ระบบแผนที่ เกม หรือ โปรแกรมพูดคุยต่างๆ โดยที่โปรแกรมต่างๆ นั้นก็จะต้องมีส่วนประกอบที่เป็นปุ่มกดด้วยเช่นกัน

นอกจากนี้ อลิสา สุขแก้ว (2561 อ้างถึงใน วรีสา แซ่ตั้ง, 2561) ได้กล่าวว่า Mobile Application ประกอบขึ้นด้วยคำสองคำ คือ Mobile กับ Application มีความหมายดังนี้ Mobile คือ อุปกรณ์สื่อสารที่ใช้ในการพกพา สามารถทำงานได้เหมือนกับเครื่องคอมพิวเตอร์ เนื่องจากเป็นอุปกรณ์ที่พกพาได้จึงมีคุณสมบัติเด่น คือ น้ำหนักเบา ขนาดเล็ก ใช้พลังงานค่อนข้างน้อย สำหรับ

Application หมายถึงซอฟต์แวร์ที่ใช้เพื่อช่วยการทำงานของผู้ใช้ โดย Application จะต้องมีส่วนที่เรียกว่า ส่วนติดต่อกับผู้ใช้ เพื่อเป็นตัวกลางการใช้งานต่าง ๆ

กล่าวโดยสรุป แนวคิดเกี่ยวกับโมบายแอปพลิเคชัน คือ การพัฒนาโปรแกรมสำหรับใช้บนอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ เช่น โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต เป็นต้น โดยพัฒนาขึ้นเพื่อให้เหมาะสมกับการใช้ชีวิตของคนในยุคปัจจุบันและเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลและบริการได้ในทุกที่ทุกเวลา

2.4.4. ส่วนประกอบของแอปพลิเคชัน

ส่วนประกอบของแอปพลิเคชัน แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ Activity, Service, Broadcast and Intent Receiver และ Content Provider จักรชัย โสอินทร์ (2554 อ้างถึงใน พรทิพย์ วงศ์สินอุดม, 2558)

1) Activity คือ หน้าจอที่ติดต่อกับผู้ใช้ทั้งนี้ในแต่ละแอปพลิเคชันอาจจะมีมากกว่า 1 หน้าจอ จะทำหน้าที่เก็บสถานการณ์ใช้งานในส่วนต่างๆ ตัวอย่างเช่น ในการแสดงรายการเมนูนักพัฒนาสามารถเลือกให้รายการเมนูที่แสดงออกมามีภาพและคำบรรยายใต้ภาพได้

2) Service คือ งานหรือบริการต่างๆ ที่ทำงานอยู่เบื้องหลัง เช่น ที่เปิดดนตรีอยู่ขณะที่ผู้ใช้งานทำงานอื่นๆ หรือใช้แอปพลิเคชันอื่นๆ ไปด้วย

3) Broadcast and Intent Receiver คือ การตอบสนองซึ่งโดยปกติแล้ว Broadcast Receiver จะเป็นการตอบสนองต่อการเกิดอีเวนต์ของระบบในวงกว้าง เช่น การประกาศเตือนว่าแบตเตอรี่ใกล้จะหมดแล้ว เป็นต้น นอกจากนี้ Intent Receiver เป็นส่วนทำให้แอปพลิเคชันอื่นๆ เข้าถึงการทำงานของ Activity และ Service ซึ่งในการปฏิบัติงานแต่ละอย่างเป็นการตอบสนองการร้องขอจากข้อมูลหรือบริการของ Activity อื่นๆ

4) Content Provider คือ ส่วนของการให้บริการข้อมูลสำหรับแต่ละแอปพลิเคชัน ทั้งนี้ข้อมูลสามารถเก็บอยู่ในรูปแบบของระบบไฟล์ หรือฐานข้อมูลก็ได้ เช่น Google สามารถเข้าใช้งานข้อมูลผู้ใช้งานได้ในแอปพลิเคชันที่ต้องการข้อมูลของผู้ใช้งาน

จากรายละเอียดส่วนประกอบของแอปพลิเคชันที่กล่าวไว้ข้างต้น ทำให้เข้าใจเกี่ยวกับแอปพลิเคชันมากขึ้นว่าประกอบด้วย 4 ส่วน Activity, Service, Broadcast and Intent Receiver และ Content Provider ซึ่งในที่นี้จะเป็นการศึกษาเฉพาะแอปพลิเคชัน Rama App เท่านั้น

2.5 ข้อมูลเกี่ยวกับ Rama App

เนื่องด้วย Rama App เป็นแอปพลิเคชันหลักในการศึกษาครั้งนี้ การศึกษารายละเอียดและทำความเข้าใจเกี่ยวกับแอปพลิเคชันดังกล่าวเป็นเรื่องที่ควรศึกษาและทำความเข้าใจ เพราะจะทำให้รู้ถึงความเป็นมา ฟังก์ชันการให้บริการ เพื่อประโยชน์ในการศึกษาครั้งนี้และเพื่อให้ผู้อ่านได้เข้าใจและรู้จัก Rama App มากขึ้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษารายละเอียดของ Rama App ดังนี้ เริ่มจากจุดเริ่มต้นเกิด

จากการพัฒนาจากแอปพลิเคชันเดิม คือ Rama Appointment เกิดขึ้นในปีพ.ศ.2558 จากการร่วมมือกันระหว่างสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) หรือ สรอ. กับคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี พัฒนาแอปพลิเคชัน Rama Appointment เพื่อเพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่างผู้รับบริการของโรงพยาบาลรามาธิบดีและประชาชนทั่วไปให้เข้าถึงข้อมูลบริการนัดหมายและเลื่อนนัดได้เอง เป็นการลดระยะเวลาการขอรับบริการ โดยหลังรับการตรวจจากแพทย์แล้วผู้รับบริการกลับบ้านได้เลยโดยไม่ต้องรอบัตรนัดครั้งต่อไป ทำให้ผู้รับบริการและประชาชนทั่วไปเข้าถึงข้อมูลสะดวกได้จากทุกที่ ทุกเวลา ผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ (คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี, 2564) แต่ด้วยมีข้อจำกัดในเรื่องของฟังก์ชันการให้บริการและการเชื่อมต่อกับระบบของโรงพยาบาลของ Rama Appointment จึงได้มีการปรับปรุงและพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการมากขึ้น การปรับปรุงและพัฒนาแอปพลิเคชันในครั้งนี้จึงเป็นจุดเริ่มต้นของ Rama App

Rama App เป็น Mobile Application ของโรงพยาบาลรามาธิบดี สำหรับให้บริการผู้ป่วยนอก เกิดจากความร่วมมือระหว่างธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) กับคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ป่วยและแก้ไขปัญหาการใช้งานในแอปพลิเคชัน Rama Appointment ที่มีอยู่เดิม ปรับรูปลักษณะให้ทันสมัย เพิ่มฟังก์ชันเพิ่มความสะดวกสบายให้ผู้ป่วย โดยนอกเหนือจากการตรวจสอบนัดหมายและแสดงตารางแพทย์ออกตรวจแล้วยังสามารถตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาลของผู้ป่วย เชื่อมต่อกับระบบแสดงคิวรอชำระเงิน มีระบบแจ้งเตือนก่อนถึงวันนัดหมาย เมื่อถึงวันนัดหมายจะมีปุ่มเช็คอินแสดงขึ้นมา ผู้ป่วยสามารถเช็คอินได้ทุกที่เพื่อยืนยันการมาใช้บริการ เมื่อถึงโรงพยาบาลเพียงคลิกที่ชื่อหน่วยตรวจเพื่อเปิดแผนที่จะนำทางผู้ป่วยไปยังหน่วยตรวจได้ง่ายขึ้น หลังจากพบแพทย์เรียบร้อยแล้วผู้ป่วยจะได้รับหมายเลขบริการและแสดงสถานะการรับยา ระหว่างรอผู้ป่วยสามารถทำกิจกรรมอื่นๆ ในโรงพยาบาลได้โดยไม่ต้องกังวลว่าจะถึงคิวชำระเงินเมื่อไร เนื่องจากแอปพลิเคชันจะมีการแจ้งเตือนเมื่อถึงคิวชำระเงิน และเพิ่มช่องทางการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ สำหรับผู้ป่วยที่ชำระเงินเองด้วย เมื่อชำระเงินแล้วผู้ป่วยสามารถรับยาที่ห้องยาซึ่งเป็นขั้นตอนสุดท้ายในการรับบริการที่โรงพยาบาล จะเห็นได้ว่าแอปพลิเคชันสามารถให้บริการครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนถึงขั้นตอนสุดท้ายในการรับบริการ ตามแนวคิดการให้บริการ “นัดหมาย จ่ายเงิน รับยา ง่ายครบ จบใน App เดียว” ดังแสดงในภาพที่ 3

ภาพที่ 3 แนวคิดการให้บริการของ Rama App และช่องทางในการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน



โดยผู้รับบริการที่โรงพยาบาลรามาธิบดีสามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน Rama App ได้ทั้งจาก Google Play สำหรับระบบปฏิบัติการ Android และจาก App Store สำหรับระบบปฏิบัติการ IOS รองรับ IOS 11 และ Android 6.0 เป็นต้นไป ดังแสดงในภาพที่ 3 ซึ่งในขณะนี้ มีผู้ดาวน์โหลดแอปพลิเคชันแล้วประมาณ 170,000 คน (ฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี, 2564) ตามที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นว่า Rama App พัฒนามาจาก Rama Appointment โดยมีการเพิ่มฟังก์ชันให้บริการเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้ผู้ป่วย ซึ่งรายละเอียดของฟังก์ชันที่ให้บริการใน Rama App จะมีการกล่าวถึงในหัวข้อต่อไป

2.5.1 ฟังก์ชันการให้บริการของ Rama App

1) การทำประวัติผู้ป่วยใหม่

ภาพที่ 4 ฟังก์ชันการทำประวัติผู้ป่วยใหม่ในแอปพลิเคชัน Rama App



การให้บริการในฟังก์ชันนี้ผู้ป่วยสามารถทำประวัติผู้ป่วยใหม่ โดยลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ออนไลน์ให้กับเพื่อนหรือครอบครัวในแอปพลิเคชันได้เลย ทำให้ลดเวลาที่ต้องมาติดต่องานเวชระเบียนเพื่อ

ทำประวัติผู้ป่วยใหม่และลดกระดาษในการจัดทำแบบฟอร์มของงานเวชระเบียน เมื่อกรอกรายละเอียดสมบูรณ์แล้วจะได้รับ Hospital Number (HN) ผู้ป่วยสามารถแจ้งเลขดังกล่าวที่งานเวชระเบียนเมื่อมารับบริการที่โรงพยาบาลเพื่อรับบัตรประจำตัวผู้ป่วยในการติดต่อรับบริการที่แผนกต่างๆ ในโรงพยาบาล

2) ขอนำนัดหมายใหม่

ภาพที่ 5 ฟังก์ชันขอนำนัดหมายใหม่ในแอปพลิเคชัน Rama App



การให้บริการในฟังก์ชันนี้เป็นการขอนัดหมายใหม่ในการรับบริการในหน่วยตรวจที่ผู้ป่วยต้องการ โดยเมื่อคลิกเข้าไปจะมีรายละเอียดส่วนตัวของผู้ป่วย พร้อมกับให้กรอกรายชื่อบุคคลที่โรงพยาบาลจะสามารถติดต่อได้นอกจากผู้ป่วย ประเภทคลินิกที่ขอตรวจ ในกรณีที่เป็นผู้ป่วยใหม่ให้ระบุอาการหรือแพทย์ที่ต้องการนัดตรวจ แต่ถ้าเป็นกรณีของผู้ป่วยเก่าของโรงพยาบาลให้ระบุแพทย์ที่เคยตรวจ

3) เปลี่ยนที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์

ภาพที่ 6 ฟังก์ชันเปลี่ยนที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์ในแอปพลิเคชัน Rama App



การให้บริการในฟังก์ชันนี้ผู้ป่วยสามารถทำรายการเปลี่ยนแปลงที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์ ให้เป็นที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์ปัจจุบัน เพื่อประโยชน์ในการรับบริการ หากในอนาคตจำเป็นต้องติดตามกับ

ผู้ป่วยเกี่ยวกับการเลื่อนนัดหมาย หรือจำเป็นต้องส่งยาทางไปรษณีย์ในกรณีที่ผู้ป่วยไม่สามารถเดินทางมารับการรักษาที่โรงพยาบาลได้ ดังเช่น กรณีเกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ที่ผ่านมา การแก้ไขที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์จะทำให้ผู้ป่วยไม่พลาดการติดต่อจากโรงพยาบาล และเพื่อการรักษาที่ต่อเนื่อง

4) คัดกรอง COVID-19

ภาพที่ 7 ฟังก์ชันคัดกรอง COVID-19 ในแอปพลิเคชัน Rama App



การให้บริการในฟังก์ชันนี้เกิดขึ้นใหม่ในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เพื่อช่วยคัดกรองความเสี่ยงของผู้ป่วยที่จะมารับบริการที่โรงพยาบาล หากมาจากพื้นที่เสี่ยงหรือสัมผัสกับผู้ป่วยหรือผู้ที่เสี่ยงเป็น COVID-19 เป็นการลดและป้องกันการแพร่เชื้อของโรคดังกล่าว

5) รับรองสิทธิ

ภาพที่ 8 ฟังก์ชันรับรองสิทธิในแอปพลิเคชัน Rama App



ฟังก์ชันการรับรองสิทธิเป็นฟังก์ชันที่จะช่วยผู้ป่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้ป่วยได้มากอีกฟังก์ชันหนึ่ง เนื่องจากผู้ป่วยในโรงพยาบาลรามธิบดีจำนวนมากไม่น้อยที่มีสิทธิการรักษาในประเภทต่างๆ เช่น สิทธิบัตรทอง สิทธิ 30 บาท สิทธิข้าราชการ เป็นต้น เมื่อเข้าในฟังก์ชันรับรองสิทธิจะให้กรอกรายละเอียดเลขบัตรประชาชน อีเมล เบอร์โทรศัพท์ สิทธิการรักษา ต้นสังกัดที่ส่งตัวมารักษาที่โรงพยาบาลรามธิบดี วันที่ขอใช้สิทธิ จากนั้นกดส่งข้อมูล โดยข้อมูลดังกล่าวจะถูกส่งไปที่หน่วยสิทธิประโยชน์เพื่อดำเนินการรับรองสิทธิต่อไป

6) ชำระเงิน

ภาพที่ 9 ฟังก์ชันชำระเงินในแอปพลิเคชัน Rama App



การให้บริการในฟังก์ชันนี้จะมีการแจ้งค่าบริการที่ต้องชำระในปัจจุบัน ยอดค้างชำระ/เกินกำหนด พร้อมทั้งมีข้อมูลประวัติการชำระในทุกครั้งผู้ป่วยมารับบริการที่โรงพยาบาล

7) แผนที่

ภาพที่ 10 ฟังก์ชันแผนที่ในแอปพลิเคชัน Rama App



โดยผู้รับบริการสามารถค้นหาและให้แสดงสถานที่ต่างๆ บนแผนที่ของโรงพยาบาล เช่น ค้นหาอาคารต่างๆ ของโรงพยาบาล ค้นหาหน่วยตรวจที่จะมารับบริการ เป็นต้น และสามารถให้แอปพลิเคชันนำทางไปยังสถานที่ที่ต้องการภายในโรงพยาบาลได้

8) ปฏิทินของคุณ

ภาพที่ 11 ฟังก์ชันปฏิทินของคุณในแอปพลิเคชัน Rama App



ให้บริการแสดงวันที่ในปฏิทินเพื่อให้ผู้ป่วยได้เลือกวันที่สะดวกในการมารับบริการที่โรงพยาบาล

9) เคล็ดลับสุขภาพ

ภาพที่ 12 ฟังก์ชันเคล็ดลับสุขภาพในแอปพลิเคชัน Rama App



การให้บริการในฟังก์ชันนี้จะมีหลากหลายรูปแบบ ทั้งบทความสุขภาพ รายการแนะนำจาก Rama Channel ดูรายการย้อนหลังจาก Rama Channel สาระนั้นรู้เกี่ยวกับสุขภาพ ประเด็นความรู้ในเรื่องหรือสถานการณ์ในปัจจุบัน เช่น การป้องกัน COVID-19 ฝุ่น PM 2.5 เป็นต้น

10) เกี่ยวกับเรา

ภาพที่ 13 ฟังก์ชันเกี่ยวกับเราในแอปพลิเคชัน Rama App



ในฟังก์ชันนี้จะมีการแนะนำและให้บริการในด้านหลาย ทั้ง แนะนำคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี แนะนำการเดินทาง แนะนำการให้บริการตรวจคนงานไปต่างประเทศ แนะนำสถานบริการสุขภาพ และช่องทางในการติดต่อกับโรงพยาบาล

11) การใช้งาน

ภาพที่ 14 ฟังก์ชันการใช้งานในแอปพลิเคชัน Rama App



การให้บริการในฟังก์ชันนี้จะมีทั้งสาระน่ารู้ การให้คำแนะนำในการใช้บริการแอปพลิเคชันในฟังก์ชันต่างๆ พร้อมทั้งมีวิดีโอการใช้งานให้ผู้รับบริการได้ศึกษาเพื่อการใช้แอปพลิเคชันให้เกิดประโยชน์มากที่สุด รวมถึงคำถามที่พบบ่อยในการใช้งานแอปพลิเคชัน

12) บริจาค

ภาพที่ 15 ฟังก์ชันบริจาคในแอปพลิเคชัน Rama App



การให้บริการในฟังก์ชันนี้ให้บริการทั้งการบริจาคเงิน บริจาคเลือดและบริจากร่างกาย/อวัยวะ โดยจะให้รายละเอียดทั้งข้อปฏิบัติ สถานที่ที่รับบริจาค ช่องทางการติดต่อ

13) ข้อเสนอแนะ

ภาพที่ 16 ฟังก์ชันข้อเสนอแนะในแอปพลิเคชัน Rama App



การให้บริการในฟังก์ชันนี้ผู้รับบริการเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการต่างๆ ของโรงพยาบาลได้ เพื่อโรงพยาบาลจะได้นำข้อเสนอแนะดังกล่าวไปปรับปรุงและพัฒนาให้การบริการของโรงพยาบาลมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ทั้งนี้ เพื่อให้เข้าใจและทราบถึงขั้นตอนการมาใช้บริการที่โรงพยาบาลรามาริบัติโดยผ่านทางแอปพลิเคชัน Rama App ผู้วิจัยจึงสรุปขั้นตอนการมาใช้บริการไว้ดังต่อไปนี้

- 1) ก่อนถึงวันนัดหมาย 1 วัน ระบบจะแจ้งเตือนในแอปพลิเคชัน
- 2) เมื่อถึงวันนัดหมายจะมีปุ่มเช็คอินแสดงขึ้นมาบนหน้าจอแอปพลิเคชันในหน้านัดหมายตรวจ ซึ่งผู้ป่วยสามารถเช็คอินได้ทุกที่เพื่อยืนยันการมาใช้บริการที่โรงพยาบาลรามาริบัติ

3) เมื่อมาถึงโรงพยาบาลผู้ป่วยสามารถคลิกที่ชื่อหน่วยตรวจที่มีนัดหมายก็จะมีแผนที่นำทางไปยังหน่วยตรวจได้ง่ายขึ้น

4) ผู้ป่วยชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง และวัดความดันก่อนเข้าพบแพทย์

5) ผู้ป่วยรอรับการตรวจหน้าห้องตรวจตามหมายเลขห้องตรวจที่ปรากฏบนแอปพลิเคชัน Rama App

6) หลังจากพบแพทย์ ผู้ใช้บริการจะได้รับหมายเลขบริการและทราบสถานการณ์รับยาระหว่างรอผู้ให้บริการสามารถทำกิจกรรมอื่นๆ ในโรงพยาบาลได้

7) เมื่อถึงคิวชำระเงินแอปพลิเคชันจะแจ้งเตือนให้ติดต่อการเงิน

8) เมื่อชำระเงินแล้วผู้ให้บริการสามารถรับยาที่ห้องยาได้ทันที เป็นอันจบขั้นตอนการใช้บริการการตรวจที่โรงพยาบาลรามาริบัติ

นอกจากฟังก์ชันทั้งหมดใน Rama App ที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ในช่วงที่ผ่านมา ทำให้เกิดปัญหาและกระทบกับการมารับการรักษาที่โรงพยาบาลของผู้ป่วยเป็นอย่างมาก ผู้ป่วยไม่สามารถเดินทางมารับการรักษาที่โรงพยาบาลได้ เพื่อป้องกันและลดการแพร่ระบาดของโรคดังกล่าว ซึ่งสำหรับผู้ป่วยที่โรคยังไม่ถึงขั้นที่อันตรายต่อชีวิต ทางโรงพยาบาลจะทำการเลื่อนนัดตรวจออกไปก่อน แต่สำหรับผู้ป่วยที่อาการของโรคยังไม่สงบจำเป็นต้องได้รับการรักษาและยาอย่างต่อเนื่อง ทางโรงพยาบาลจึงได้มีการพัฒนาการให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน นั่นคือการตรวจทางไกล (Telecare) (ฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาริบัติ, 2564) ซึ่งจะได้กล่าวถึงรายละเอียดการให้บริการดังกล่าวในหัวข้อต่อไป

2.5.2 การตรวจทางไกล (Telecare)

การให้บริการตรวจทางไกล (Telecare) เป็นบริการใหม่ที่เพิ่มเติมมาสำหรับการให้บริการตรวจโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการดำเนินการตรวจรักษาผู้ป่วยของโรงพยาบาลรามาริบัติ ประกอบกับในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของ COVID-19 ผู้ป่วยไม่สามารถเดินทางมารับรักษาที่โรงพยาบาลได้ แต่สำหรับผู้ป่วยบางรายที่อาการของโรคยังไม่สงบ ต้องได้รับการรักษาและยาอย่างต่อเนื่อง การตรวจทางไกลจึงเป็นวิธีที่สามารถช่วยให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาอย่างต่อเนื่องและไม่ขาดยา เพื่อไม่ให้เป็นอันตรายต่อชีวิตของผู้ป่วย ซึ่งขั้นตอนในการให้บริการตรวจทางไกลมีรายละเอียดดังนี้

1) ผู้ป่วยแจ้งความประสงค์รับการตรวจทางไกลมาที่ Rama App

2) เมื่อระบบเปลี่ยนจากการนัดหมายการตรวจปกติเป็นการตรวจทางไกลแล้ว จะมีข้อความส่งไปที่เบอร์โทรศัพท์มือถือที่ผู้ป่วยให้ไว้ว่าระบบการตรวจทางไกลได้รับการลงนัดหมายแล้ว

3) เมื่อถึงวันนัดหมายผู้ป่วยสามารถเช็คอินผ่านทาง Rama App เพื่อยืนยันการรับการตรวจ เมื่อถึงเวลานัดตรวจแพทย์จะโทรหาผู้ป่วย ค่อยกันแบบเห็นหน้าผู้ป่วย ซึ่งข้อมูลการตรวจทั้งหมดแพทย์จะทำการบันทึกการตรวจลงในเวชระเบียนและข้อมูลทั้งหมดได้ถูกส่งเข้าในระบบโรงพยาบาล

4) เมื่อผู้ป่วยได้รับการตรวจเรียบร้อยแล้ว ฝ่ายการเงินจะส่งข้อความแจ้งค่าบริการพร้อมทั้งแจ้งช่องทางในการชำระเงิน

5) เมื่อผู้ป่วยชำระเงินเรียบร้อยแล้ว ฝ่ายเภสัชกรรมจะดำเนินการจัดส่งยา บัตรนัดตรวจครั้งต่อไป และใบเจาะเลือดให้ทางไปรษณีย์ ดังแสดงในภาพที่ 17
ภาพที่ 17 บริการการตรวจทางไกล (Telecare)



จากข้อมูลของ Rama App ที่ได้กล่าวถึงข้างต้น พบว่า มีการพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อให้เหมาะสมกับการใช้ชีวิตของคนยุคใหม่ อีกทั้งเพื่อให้ผู้รับบริการที่โรงพยาบาลรามาศิริเข้าถึงข้อมูลและสะดวกสบายมากที่สุด ทั้งนี้ทางโรงพยาบาลก็จะไม่หยุดพัฒนาเพื่อให้แอปพลิเคชันดังกล่าวช่วยสนับสนุนและอำนวยความสะดวกที่โรงพยาบาลรามาศิริให้มากที่สุด

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธันพิสิทธิ์ วงศ์ทองศรี และเทพฤทธิ บัณฑิตวัฒนาวงศ์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ระบบเว็บไซต์ข้อมูลคลินิก หัตถกรรม : กรณีศึกษาสุชนิภาคลินิก มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาคือใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานและให้บริการการรักษาของคลินิกและเพิ่มช่องทางการนัดหมายเข้าพบแพทย์ผ่านทางเว็บไซต์สำหรับผู้ป่วย ระบบนี้ประกอบด้วยระบบย่อยต่างๆ คือ การนัดหมายการลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ การสืบค้นข้อมูลและประวัติการรักษา การสืบค้นข้อมูลแพทย์ การบันทึกข้อมูลการรักษาและการชำระค่ารักษาการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ 50 ราย ซึ่งประกอบด้วย พนักงาน แพทย์ และผู้ป่วย พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมด้านคุณภาพการใช้งานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44 ส่วนการประเมินความพึงพอใจโดยรวมด้านการออกแบบและจัดรูปแบบเว็บไซต์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.40 จากผลการวิจัยพบว่า ระบบเว็บไซต์ข้อมูลคลินิกหัตถกรรมสามารถเพิ่มช่องทางการนัดหมายผู้ป่วยลดความผิดพลาดในการบันทึกข้อมูลการนัดหมายเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการ

สืบค้นข้อมูลต่าง ๆ ของคลินิกทันตกรรมได้ (ฉันทพิสิทธิ์ วงศ์ทองศรี และเทพฤทธิ บัณฑิตวัฒนาวงศ์, 2557)

สุวิมล ผาบแก้ว และธนากร อุษพานิชย์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง แอปพลิเคชันสำหรับนัดหมายผู้ป่วยทันตกรรมผ่านระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อประเมินประสิทธิภาพแอปพลิเคชันสำหรับนัดหมายผู้ป่วยทันตกรรมผ่านระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ 2) เพื่อประเมินความพึงพอใจของแอปพลิเคชันสำหรับนัดหมายผู้ป่วยทันตกรรมผ่านระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ และ 3) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านอายุและปัจจัยด้านรายได้กับการใช้แอปพลิเคชันสำหรับนัดหมายผู้ป่วยทันตกรรมผ่านระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพแอปพลิเคชันสำหรับนัดหมายผู้ป่วยทันตกรรมผ่านระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 (S.D.=0.63) 2) ความพึงพอใจแอปพลิเคชันสำหรับนัดหมายผู้ป่วยทันตกรรมผ่านระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.7 (S.D.=0.48) 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านอายุและปัจจัยด้านรายได้กับการใช้แอปพลิเคชันสำหรับนัดหมายผู้ป่วยทันตกรรมผ่านระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (สุวิมล ผาบแก้ว และธนากร อุษพานิชย์, 2561)

วัชรชัย กุลหินตั้ง (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ผลของการใช้แอปพลิเคชัน (LINE) ในการบริหารงานรักษาความปลอดภัยโรงพยาบาลมุกดาหาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารงานรักษาความปลอดภัยโรงพยาบาลมุกดาหารและเปรียบเทียบผลการบริหารงานก่อนและหลังจากการนำแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) มาใช้ในการบริหารงานรักษาความปลอดภัย ผลการวิจัยพบว่า ก่อนและหลังการนำแอปพลิเคชันไลน์มาใช้บริหารงานรักษาความปลอดภัยทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการรักษาความปลอดภัย จาก 3.48 ระดับปานกลาง เพิ่มขึ้นเป็น 3.88 ระดับมาก เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) และสำหรับตัวพนักงานรักษาความปลอดภัยเป็นผู้ปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัย และเป็นผู้รับการบริหารงานจากผู้บังคับบัญชาทั้งก่อนและหลังการนำแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) มาใช้ มีความพึงพอใจต่อการบริหารงาน ก่อนใช้แอปพลิเคชันไลน์ 3.25 ระดับปานกลาง และหลังจากใช้แอปพลิเคชันไลน์บริหารงาน รพภ. มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นเป็น 4.91 ระดับมาก เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) (วัชรชัย กุลหินตั้ง, 2560)

พรเทพ ตำนน้อย อุบลรัตน์ ศิริสุขโชค และไพศาล สิมมาเลาเต่า (2562) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันเพื่อให้บริการผู้ป่วยโรคเบาหวานและโรคความดันโลหิตสูงของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาเว็บแอปพลิเคชันเพื่อให้บริการผู้ป่วยโรคเบาหวานและโรคความดันโลหิตสูงของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และ 2) ศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของเว็บแอปพลิเคชันเพื่อให้บริการผู้ป่วยโรคเบาหวานและโรคความดันโลหิตสูง ผลการวิจัย พบว่า 1) เว็บแอปพลิเคชันเพื่อให้บริการผู้ป่วยโรคเบาหวานและโรคความดันโลหิตสูงสามารถจัดการข้อมูลด้านสุขภาพเบื้องต้นของผู้ป่วย และให้คำแนะนำในการดูแลรักษาเบื้องต้นเกี่ยวกับโรคเบาหวานและโรคความดันโลหิตสูงได้ดี และ 2) ผลการประเมินประสิทธิภาพ

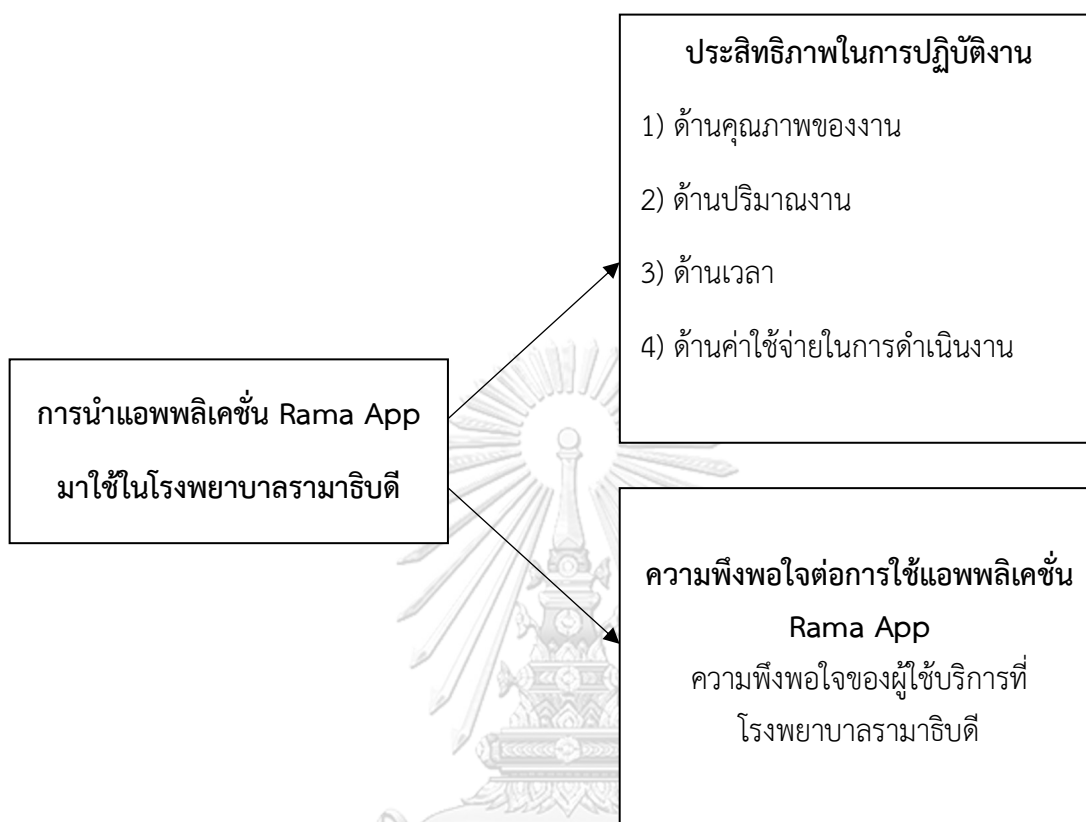
เว็บแอปพลิเคชันเพื่อให้บริการผู้ป่วยโรคเบาหวานและโรคความดันโลหิตสูงโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 (S.D. = 0.51) (พรเทพ ตำนน้อย อุบลรัตน์ ศิริสุข โภค และไพศาล สิวาเลาเต่า, 2562)

ปฎิวัติ อาสาแสน (2563) ได้ศึกษาเรื่อง แอปพลิเคชันสำหรับมารดาหลังคลอด แผนกสูตินรีเวช โรงพยาบาลสุรินทร์ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้ 1) เพื่อพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับมารดาหลังคลอด แผนกสูตินรีเวช โรงพยาบาลสุรินทร์ 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของการใช้งานแอปพลิเคชันสำหรับมารดาหลังคลอด แผนกสูตินรีเวช โรงพยาบาลสุรินทร์ การดำเนินการวิจัยเพื่อพัฒนาแอปพลิเคชันมารดาหลังคลอด แผนกสูตินรีเวช โรงพยาบาลสุรินทร์ ประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน คือ มารดาหลังคลอด แผนกสูตินรีเวช โรงพยาบาลสุรินทร์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของแอปพลิเคชันคุณแม่หลังคลอด แผนกสูตินรีเวช โรงพยาบาลสุรินทร์ แบ่งออกเป็น 3 ด้านประกอบด้วย 1) ประโยชน์ความรู้เมื่อใช้แอปพลิเคชันมารดาหลังคลอด แผนกสูตินรีเวช โรงพยาบาลสุรินทร์ 2) ความสวยงามของแอปพลิเคชันมารดาหลังคลอด แผนกสูตินรีเวช โรงพยาบาลสุรินทร์ 3) ความสะดวกต่อการใช้งานแอปพลิเคชันมารดาหลังคลอด แผนกสูตินรีเวช โรงพยาบาลสุรินทร์ และสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่ามีความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชันสำหรับมารดาหลังคลอด แผนกสูตินรีเวช โรงพยาบาลสุรินทร์ ด้านประโยชน์/เนื้อหาอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 (S.D = 0.52) ด้านความสวยงามอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 (S.D = 0.57) ด้านความสะดวกต่อการใช้งานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 (S.D = 0.54) เมื่อพิจารณาในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 (S.D = 0.54) (ปฎิวัติ อาสาแสน, 2563)

2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า มีนักวิชาการเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหลากหลายแตกต่างกัน แต่ผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดของ Peterson and Plowman (1989 อ้างถึงใน ญัฐกรณธ์ เกตุชู, 2561) ในการกำหนดกรอบแนวคิด เนื่องจากผู้วิจัยมีความเห็นว่าการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาและด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน อีกทั้งแนวคิดดังกล่าวนำเสนอการวัดประสิทธิภาพในมิติการบริหารงานด้านธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้ที่สนใจศึกษาประสิทธิภาพและความพึงพอใจเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์การ โดยองค์การนั้นก็คือโรงพยาบาลรามาริบัติ ซึ่งโรงพยาบาลก็จัดเป็นการดำเนินงานทางธุรกิจประเภทหนึ่ง ผู้วิจัยจึงเลือกแนวคิดของ Peterson and Plowman มากำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ ดังแสดงในภาพที่ 18

ภาพที่ 18 กรอบแนวคิดการวิจัย



บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

3.1 รูปแบบการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ซึ่งเป็นการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพและความพึงพอใจเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์การ: กรณีศึกษาแอปพลิเคชัน Rama App ของโรงพยาบาลรามาริบัติ ผู้วิจัยได้เลือกการใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างคุณภาพและปริมาณ เนื่องจากผู้วิจัยต้องการศึกษาข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการนำแอปพลิเคชัน Rama App มาใช้ในองค์การ และเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 คือ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ เกี่ยวกับประสิทธิภาพของการนำแอปพลิเคชัน Rama App มาใช้ในองค์การ ควบคู่ไปกับศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลรามาริบัติ ต่อการนำแอปพลิเคชัน Rama App มาใช้ในองค์การ เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยในข้อที่ 2 คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ เกี่ยวกับการนำแอปพลิเคชัน Rama App มาใช้ในองค์การ

3.2 แหล่งข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แหล่งข้อมูลแบบปฐมภูมิ เนื่องจากผู้วิจัยเป็นผู้จัดทำแบบสัมภาษณ์สำหรับสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลและแบบสอบถามความพึงพอใจสำหรับประเมินความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่าง และเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามดังกล่าวด้วยตนเอง

3.3 กลุ่มประชากรเป้าหมาย และกลุ่มตัวอย่าง/ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เลือกใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างคุณภาพและปริมาณ จึงแบ่งกลุ่มประชากรเป้าหมาย และกลุ่มตัวอย่าง/ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เป็น 2 ส่วน ดังนี้

3.3.1 กลุ่มประชากรเป้าหมาย และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดกลุ่มประชากรเป้าหมาย และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 คือ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ เกี่ยวกับการนำแอปพลิเคชัน Rama App มาใช้ในองค์การ ดังนี้

- 1) หัวหน้าฝ่ายการบริการศูนย์สุขภาพเด็กและวัยรุ่นรามาริบัติ อาคารสมเด็จพระเทพรัตน

1 คน

- 2) หัวหน้าหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น อาคารสมเด็จพระเทพรัตน์ 1 คน
- 3) พยาบาลที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป 2 คน และปฏิบัติงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป 1 คน

3.3.2 กลุ่มประชากรเป้าหมาย และกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดกลุ่มประชากรเป้าหมาย และกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามารามิบัติ เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามารามิบัติ เกี่ยวกับการนำแอปพลิเคชัน Rama App มาใช้ในองค์กร แต่เนื่องจากข้อจำกัดในเรื่องงบประมาณและเวลาในการทำวิจัย จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างไว้ 370 คน โดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน 5% ซึ่งคำนวณจากข้อมูลสถิติจำนวนผู้บริการย้อนหลัง 6 เดือนจากหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น อาคารสมเด็จพระเทพรัตน์ โรงพยาบาลรามารามิบัติ ดังนี้

- 1) เดือนสิงหาคม 2563 มีผู้บริการทั้งหมด 4,705 คน
- 2) เดือนกันยายน 2563 มีผู้บริการทั้งหมด 4,028 คน
- 3) เดือนตุลาคม 2563 มีผู้บริการทั้งหมด 4,689 คน
- 4) เดือนพฤศจิกายน 2563 มีผู้บริการทั้งหมด 4,922 คน
- 5) เดือนธันวาคม 2563 มีผู้บริการทั้งหมด 4,274 คน
- 6) เดือนมกราคม 2564 มีผู้บริการทั้งหมด 3,159 คน

เมื่อนำจำนวนผู้บริการทั้ง 6 เดือนมาคิดค่าเฉลี่ย ได้เท่ากับ 4,296.17 คน และนำมาแทนค่าในสูตรการคำนวณของ Taro Yamane ได้ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

แทนค่า

$$= \frac{4,296.17}{1 + 4,296.17(0.05)^2}$$

$$n = 365.94 \text{ คน}$$

จากค่า n ที่ได้เท่ากับ 365.94 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างไว้ 370 คน ตามที่กล่าวไว้ข้างต้น สำหรับการสุ่มตัวอย่าง โดยไม่ใช่ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น อาคารสมเด็จพระเทพรัตน์ โรงพยาบาลรามารามิบัติ

3.4 วิธีการเลือกและการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง/ผู้ให้ข้อมูล

3.4.1 วิธีการเลือกและเข้าถึงผู้ให้ข้อมูล

วิธีการเลือกและเข้าถึงผู้ให้ข้อมูล โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) เนื่องจากผู้วิจัยเลือกผู้ให้ข้อมูลจากผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ ซึ่งเป็นผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบและปฏิบัติงานในหน่วยดังกล่าว อีกทั้งยังเป็นผู้ปฏิบัติงานตั้งแต่ยังไม่มีการใช้แอปพลิเคชัน Rama App จนถึงปัจจุบันที่มีการใช้แอปพลิเคชันดังกล่าว เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาเปรียบเทียบก่อนและหลังมีการใช้แอปพลิเคชันประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดีขึ้นหรือไม่/อย่างไร ซึ่งบุคลากรที่เลือกให้เป็นผู้ให้ข้อมูลและการเข้าถึงบุคลากรท่านนั้นๆ ดำเนินการติดต่อได้ ดังนี้

- 1) หัวหน้าฝ่ายการบริการศูนย์สุขภาพเด็กและวัยรุ่นรามาริบัติ ติดต่อกับเลขานุการในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ
- 2) หัวหน้าหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น ติดต่อกับเลขานุการในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ
- 3) พยาบาลที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ 3 และ 5 ปีขึ้นไป ติดต่อกับเลขานุการของหัวหน้าหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่นในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ

3.4.2 วิธีการเลือกและเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง

วิธีการเลือกและเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

- 1) ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างตามวัตถุประสงค์ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ
- 2) ผู้วิจัยจะคัดกรองผู้เข้าข่ายเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยการสอบถามว่าเป็นผู้ใช้แอปพลิเคชัน Rama App หรือไม่
- 3) ก่อนการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยดำเนินการยื่นขออนุมัติทำการวิจัยในคน (Ethic) เรียงถึงประธานจริยธรรมการวิจัยในคน หน่วยจริยธรรมการวิจัยในคน สำนักงานวิจัยคณะฯ อาคารวิจัยและสวัสดิการ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาริบัติ เนื่องจากในการศึกษามีเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ซึ่งมีทั้งข้อมูลส่วนตัวและทัศนคติเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน Rama App ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4) เมื่อได้รับอนุมัติทำการวิจัยในคน (Ethic) จากหน่วยจริยธรรมการวิจัยในคน คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาริบัติแล้ว ผู้วิจัยต้องเตรียมเอกสารประกอบที่ได้รับจากการอนุมัติทำการวิจัยในคนให้ครบถ้วนทุกครั้งที่ไปเก็บข้อมูล เอกสารประกอบด้วย เอกสารชี้แจงข้อมูล/คำแนะนำแก่ผู้เข้าร่วมการวิจัย และแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน Rama App

5) ก่อนที่ผู้วิจัยจะไปเก็บข้อมูลต้องติดต่อขออนุญาตจากหัวหน้าหน่วยงานผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ เพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถามความพึงพอใจให้กับผู้ที่มาใช้บริการในหน่วยงานผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น

6) เมื่อผู้วิจัยไปเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการในหน่วยงานผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ ในแต่ละครั้งที่ผู้วิจัยได้ไปขอเก็บข้อมูลจะเลือกเข้าไปขอเก็บข้อมูลจากผู้ที่กำลังรอรับการตรวจหน้าห้องตรวจหรือในบริเวณหน่วยงานผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โดยในทุกครั้งที่ผู้วิจัยเข้าไปขอเก็บข้อมูลจะต้องแนะนำตัว ชี้แจงว่าจะทำการศึกษเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชัน Rama App พร้อมทั้งให้ผู้ตอบแบบสอบถามเซ็นชื่อในเอกสารตามที่ได้รับจากหน่วยจริยธรรมการวิจัยในคน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันว่าผู้วิจัยได้ดำเนินการถูกต้องตามหลักเกณฑ์ของหน่วยจริยธรรมการวิจัยในคน

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้เลือกใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างคุณภาพและปริมาณ ดังนั้นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีทั้งแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามความพึงพอใจ ซึ่งคำถามในแบบสัมภาษณ์จะเป็นคำถามที่จะทำให้สามารถตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 คือ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและปฏิบัติงานในหน่วยงานผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการนำแอปพลิเคชัน Rama App มาใช้ในองค์กร ตัวอย่างคำถามในแบบสัมภาษณ์ เช่น ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญกับการปฏิบัติในองค์กรมาก-น้อยเพียงใดและอย่างไร เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างไรบ้าง ก่อน-หลังมีการใช้ Rama App ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันหรือไม่/อย่างไร เป็นต้น สำหรับแบบสอบถามประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน Rama App ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์และด้านการใช้งานของแอปพลิเคชัน Rama App ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อฟังก์ชันต่างๆ ในแอปพลิเคชัน Rama App และส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ แบบสอบถามมีการกำหนดการให้คะแนนเป็น 5 ระดับ (สรชัย พิศาลบุตร, 2549 อ้างถึงใน นันทวดี ปินปันคง และ สุรเชษฐ์ อรุโณทอง, 2559) ตามมาตราส่วนประมาณค่าของ Likert rating scale โดยมีความหมายและเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- | | | |
|---|---------|---------------------------------|
| 1 | หมายถึง | ไม่พึงพอใจมากที่สุด/ควรปรับปรุง |
| 2 | หมายถึง | ไม่พึงพอใจเท่าที่ควร |
| 3 | หมายถึง | พึงพอใจปานกลาง |
| 4 | หมายถึง | พึงพอใจมาก |
| 5 | หมายถึง | พึงพอใจมากที่สุด |

โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยจากการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ (สรชัย พิศาลบุตร, 2549 อ้างถึงใน นันทวดี ปินป็นคง และ สุรเชษฐ์ อรุโณทอง, 2559)

คะแนนเฉลี่ย	แปลความหมาย
1.00 - 1.80	ไม่พึงพอใจมากที่สุด/ควรปรับปรุง
1.81 - 2.60	ไม่พึงพอใจเท่าที่ควร
2.61 - 3.40	พึงพอใจปานกลาง
3.41 - 4.20	พึงพอใจมาก
4.21 - 5.00	พึงพอใจมากที่สุด

3.6 แนวทางการวิเคราะห์ และการนำเสนอผลการวิจัย

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เลือกใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสาน ดังนั้นแนวทางการวิเคราะห์ และการนำเสนอผลการวิจัย จึงมีการนำเสนอ 2 แบบ ดังนี้

1) การวิจัยเชิงคุณภาพ วิเคราะห์เนื้อหาโดยการนำเสียงที่ได้บันทึกมาถอดเทปและวิเคราะห์จากคำสำคัญที่ปรากฏในคำสัมภาษณ์ที่ได้จากการถอดเทป และนำเสนอผลการวิจัย ในรูปแบบเสนอคำสำคัญจากการถอดเทป คำสัมภาษณ์อธิบายให้เห็นถึงความเชื่อมโยงกับแนวคิดที่ได้ศึกษามา และแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ของข้อมูล พร้อมข้อมูลสถิติย้อนหลังจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเปรียบเทียบให้เห็นถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ก่อนและหลังมีการใช้แอปพลิเคชัน Rama App ยกตัวอย่างด้านคุณภาพของงาน หลังมีการใช้แอปพลิเคชันงานมีความถูกต้องแม่นยำ เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือไม่ อย่างไร ด้านปริมาณงาน หลังมีการใช้แอปพลิเคชันมีจำนวนผู้ใช้บริการมากขึ้นหรือไม่ ด้านเวลา หลังมีการใช้แอปพลิเคชันช่วยลดระยะเวลาในการรอรับบริการทั้งรอรับการตรวจ รอจ่ายเงิน รอรับยา รวมถึงการรอรับบริการในแผนกต่างๆ ของโรงพยาบาลรามาศิริได้หรือไม่ และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน หลังมีการใช้แอปพลิเคชันช่วยลดต้นทุนในการดำเนินงานได้อย่างไรบ้าง โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของกราฟระหว่างก่อนและหลังมีการใช้แอปพลิเคชัน Rama App

2) การวิจัยเชิงปริมาณ วิเคราะห์โดยนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรมประมวลผลสำเร็จรูป SPSS ซึ่งในที่นี้มุ่งเน้นการวิเคราะห์รูปแบบสถิติเชิงพรรณนาและนำเสนอในรูปแบบตารางสถิติ ทั้งนี้การวิเคราะห์ทางสถิติในที่นี้แบ่งออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่ การวิเคราะห์ตัวแปรเดียวและการวิเคราะห์ตัวแปรคู่

3.7 จริยธรรมการวิจัย

ในการพิทักษ์สิทธิ์ผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1) ก่อนการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยดำเนินการยื่นขออนุมัติทำการวิจัยในคน (Ethic) เรียบถึงประธานจริยธรรมการวิจัยในคน หน่วยจริยธรรมการวิจัยในคน สำนักงานวิจัยคณะฯ

อาคารวิจัยและสวัสดิการ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี เนื่องจากในการศึกษามีเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ซึ่งมีทั้งข้อมูลส่วนตัวและทัศนคติเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน Rama App ของผู้ตอบแบบสอบถาม

2) เมื่อได้รับอนุมัติทำการวิจัยในคน (Ethic) จากหน่วยจริยธรรมการวิจัยในคน คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีแล้ว ผู้วิจัยต้องเตรียมเอกสารประกอบที่ได้รับจากการอนุมัติทำการวิจัยในคนให้ครบถ้วนทุกครั้งที่ไปเก็บข้อมูล เอกสารประกอบด้วย เอกสารชี้แจงข้อมูล/คำแนะนำแก่ผู้เข้าร่วมการวิจัย และแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน Rama App

3) เมื่อผู้วิจัยไปเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาธิบดี ในแต่ละครั้งที่ผู้วิจัยได้ไปขอเก็บข้อมูลจะเลือกเข้าไปขอเก็บข้อมูลจากผู้ที่กำลังรอรับการตรวจหน้าห้องตรวจหรือในบริเวณหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โดยในทุกครั้งที่ผู้วิจัยเข้าไปขอเก็บข้อมูลจะต้องแนะนำตัว ชี้แจงว่าจะทำการศึกษเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชัน Rama App พร้อมทั้งให้ผู้ตอบแบบสอบถามเซ็นชื่อในเอกสารตามที่ได้รับจากหน่วยจริยธรรมการวิจัยในคน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันว่าผู้วิจัยได้ดำเนินการถูกต้องตามหลักเกณฑ์ของหน่วยจริยธรรมการวิจัยในคน

4) เมื่อได้ผลการศึกษาผู้วิจัยจะนำเสนอข้อมูลหรือผลการศึกษาในภาพรวมโดยจะไม่ระบุหรือเจาะจงไปที่ตัวตนของคนใดคนหนึ่งอย่างชัดเจน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพและความพึงพอใจเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการ
องค์การ: กรณีศึกษาแอปพลิเคชัน Rama App ของโรงพยาบาลรามาริบัติ ผู้วิจัยได้เลือกรูปแบบการ
วิจัยแบบผสมผสานระหว่างคุณภาพและปริมาณ สำหรับการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณนั้น ผู้วิจัยเก็บข้อมูล
จากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ
จำนวน 370 คน ซึ่งแบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ภูมิหลังทางประชากรและสังคม

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน Rama App

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์และด้านการใช้งานของแอปพลิเคชัน Rama App

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อฟังก์ชันต่างๆ ในแอปพลิเคชัน Rama App

ส่วนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางประชากรและสังคม พฤติกรรมการใช้
แอปพลิเคชัน Rama App กับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App

ทั้งนี้ ค่าสถิติต่างๆ ที่ได้จากการวิเคราะห์ผลการศึกษาในแต่ละส่วน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 ภูมิหลังทางประชากรและสังคม

การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็ก
และวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
โดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งมีรายละเอียดดังปรากฏในตารางที่ 2-6

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับเพศของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอก
พิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ

เพศ	จำนวนคน	ร้อยละ
ชาย	125	33.8
หญิง	245	66.2
รวม	370	100.0

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็ก
และวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยเพศหญิงมีจำนวน 245 คน คิดเป็น
ร้อยละ 66.2 เนื่องด้วยกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเป็นผู้ปกครองที่พามาบุตรหลานมาพบแพทย์ จึงสามารถ
ตีความได้ว่าผู้ปกครองที่พามาบุตรหลานมาพบแพทย์เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับอายุของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอก พิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ

อายุ	จำนวนคน	ร้อยละ
20 - 30 ปี	31	8.4
31 - 40 ปี	194	52.4
41 - 50 ปี	120	32.4
51 ปี ขึ้นไป	25	6.8
รวม	370	100.0

จากตารางที่ 3 ผู้วิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี จำนวนมากที่สุด จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 และอายุ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 จากข้อมูลสามารถสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้ปกครองที่มีอายุอยู่ในช่วงเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y)

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ

ระดับการศึกษา	จำนวนคน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	18	4.9
ปริญญาตรี	303	81.9
สูงกว่าปริญญาตรี	49	13.2
รวม	370	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าในภาพรวมระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 303 คน คิดเป็นร้อยละ 81.9

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับอาชีพของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอก พิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ

อาชีพ	จำนวนคน	ร้อยละ
ข้าราชการ	36	9.7
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	22	5.9
พนักงานบริษัท	127	34.4
ธุรกิจส่วนตัว	137	37.0
อื่นๆ	48	13.0
รวม	370	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ ส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว จากข้อมูลที่ได้สามารถตีความได้ว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการมีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี จำนวนมากที่สุด ซึ่งเป็นช่วงอายุที่อยู่ในเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมถึงลักษณะ บุคลิกภาพและทัศนคติของคนในเจนเนอเรชั่นวาย ยกตัวอย่าง คนในเจนเนอเรชั่นวายเป็นคนที่มีความเป็นตัวของตัวเองสูง ไม่ชอบเหมือนคนอื่น มีความอดทนต่ำ ชอบทำงานที่ได้รับผลตอบแทนสูง มีความทะเยอทะยานสูง ไม่ชอบทำงานในระดับล่าง เป็นต้น (ปิ่นฉัตร เจริญชัยพฤกษ์, 2559) เป็นผลให้อาชีพส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจึงเป็นอาชีพธุรกิจส่วนตัว

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับรายได้เฉลี่ย/เดือนของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ

รายได้เฉลี่ย/เดือน	จำนวนคน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30,000 บาท	141	38.1
30,000 บาท แต่ไม่เกิน 50,000 บาท	190	51.4
มากกว่า 50,000 บาท	39	10.5
รวม	370	100.0

จากตารางที่ 6 ผู้วิจัยพบว่ารายได้เฉลี่ย/เดือนของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ ส่วนใหญ่มีรายได้ 30,000 บาท แต่ไม่เกิน 50,000 บาท จากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ข้อมูลอาชีพกับรายได้เฉลี่ย/เดือนอาจไม่สอดคล้องกัน การประกอบธุรกิจส่วนตัวน่าจะมียาได้สูง ผู้วิจัยคิดว่าเป็นเพราะตั้งแต่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลต่อเศรษฐกิจเป็นอย่างมาก ธุรกิจหลายประเภทได้รับผลกระทบเนื่องจากต้องปฏิบัติตามนโยบายหรือมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคดังกล่าว ทำให้รายได้ของผู้ประกอบธุรกิจลดลง

4.2 พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน Rama App

การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน Rama App ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ ได้แก่ ระยะเวลาในการใช้แอปพลิเคชัน Rama App ความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชัน Rama App และการใช้ฟังก์ชันต่างๆ ในแอปพลิเคชัน Rama App โดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งมีรายละเอียดดังปรากฏในตารางที่ 7-9

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับระยะเวลาในการใช้แอปพลิเคชัน Rama App ของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ

ระยะเวลาในการใช้แอปพลิเคชัน Rama App	จำนวนคน	ร้อยละ
ไม่เกิน 6 เดือน	32	8.6
มากกว่า 6 เดือน แต่ไม่เกิน 1 ปี	127	34.3
มากกว่า 1 ปี	211	57.1
รวม	370	100.0

จากตารางที่ 7 ผู้วิจัยพบว่าระยะเวลาในการใช้แอปพลิเคชัน Rama App กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ ส่วนใหญ่มีการใช้แอปพลิเคชัน Rama App มามากกว่า 1 ปี มีจำนวนมากถึง 211 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเนื่องจากหลังจากการเปิดตัวแอปพลิเคชัน Rama App ในปี พ.ศ.2562 ทางโรงพยาบาลก็มีการรณรงค์ พร้อมทั้งขอความร่วมมือให้ผู้ให้บริการดาวน์โหลดแอปพลิเคชันดังกล่าว ดังนั้นส่วนใหญ่ของผู้ให้บริการจึงมีระยะเวลาการใช้แอปพลิเคชันมานานมากกว่า 1 ปี

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชัน Rama App ของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ

ความถี่ในการใช้แอปพลิเคชัน Rama App	จำนวนคน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ครั้ง/เดือน	237	64.1
มากกว่า 5 ครั้ง/เดือน	64	17.3
1 - 5 ครั้ง/ปี	16	4.3
มากกว่า 5 ครั้ง/ปี	53	14.3
รวม	370	100.0

จากตารางที่ 8 ผู้วิจัยพบว่าระยะเวลาในการใช้แอปพลิเคชัน Rama App ของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชัน Rama App น้อยกว่า 5 ครั้ง/เดือน จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 64.1 น้อยที่สุด คือ ใช้งานแอปพลิเคชัน Rama App 1-5 ครั้ง/ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับการใช้ฟังก์ชันต่างๆ ในแอปพลิเคชัน Rama App ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามารามธิบดี

ฟังก์ชันในแอปพลิเคชัน Rama App	การใช้งาน	จำนวนคน	ร้อยละ
1. เปลี่ยนที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์	เคยใช้งาน	169	45.7
	ไม่เคยใช้งาน	201	54.3
2. ทำประวัติผู้ป่วยใหม่	เคยใช้งาน	313	84.6
	ไม่เคยใช้งาน	57	15.4
3. คัดกรอง COVID-19	เคยใช้งาน	347	93.8
	ไม่เคยใช้งาน	23	6.2
4. ขอนำนัดหมายใหม่	เคยใช้งาน	256	69.2
	ไม่เคยใช้งาน	114	30.8
5. รับรองสิทธิ	เคยใช้งาน	256	69.2
	ไม่เคยใช้งาน	114	30.8
6. ชำระเงิน	เคยใช้งาน	267	72.2
	ไม่เคยใช้งาน	103	27.8
7. แผนที่	เคยใช้งาน	164	44.3
	ไม่เคยใช้งาน	206	55.7
8. ปฏิทินของคุณ	เคยใช้งาน	206	55.7
	ไม่เคยใช้งาน	164	44.3
9. เคล็ดลับสุขภาพ	เคยใช้งาน	227	61.4
	ไม่เคยใช้งาน	143	38.6
10. เกี่ยวกับเรา	เคยใช้งาน	206	55.7
	ไม่เคยใช้งาน	164	44.3
11. การใช้งาน	เคยใช้งาน	208	56.2
	ไม่เคยใช้งาน	162	43.8
12. บริจาค	เคยใช้งาน	156	42.2
	ไม่เคยใช้งาน	214	57.8

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับการใช้ฟังก์ชันต่างๆ ในแอปพลิเคชัน Rama App ของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ (ต่อ)

ฟังก์ชันในแอปพลิเคชัน Rama App	การใช้งาน	จำนวนคน	ร้อยละ
13. ข้อเสนอแนะ	เคยใช้งาน	106	28.6
	ไม่เคยใช้งาน	264	71.4

จากตารางที่ 9 ผู้วิจัยพบว่าการใช้ฟังก์ชันต่างๆ ในแอปพลิเคชัน Rama App ของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ ฟังก์ชันที่กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการเคยใช้งานมากที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ ฟังก์ชันคัดกรอง COVID-19 จำนวน 347 คน คิดเป็นร้อยละ 93.8 รองลงมา ฟังก์ชันขอทำนัดหมายใหม่ จำนวน 333 คน คิดเป็นร้อยละ 90.0 และฟังก์ชันทำประวัติผู้ป่วยใหม่ จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 84.6 ตามลำดับ จากข้อมูลผู้วิจัยมีความเห็นว่าเนื่องจากฟังก์ชันคัดกรอง COVID-19 เป็นฟังก์ชันที่ผู้ให้บริการทุกคนจะต้องดำเนินการก่อนเข้าพบแพทย์ อีกทั้งฟังก์ชันดังกล่าวสามารถดำเนินการมาก่อนถึงโรงพยาบาล เป็นการช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาในการรับบริการที่โรงพยาบาล เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ดังนั้นฟังก์ชันคัดกรอง COVID-19 จึงเป็นฟังก์ชันที่กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการเคยใช้งานมากที่สุด

4.3 ความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์และด้านการใช้งานของแอปพลิเคชัน Rama App

การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์และด้านการใช้งานของแอปพลิเคชัน Rama App ของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ โดยได้ทำการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลคะแนนความพึงพอใจ รายละเอียดดังนี้

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ	1.00 - 1.80	หมายถึง	ไม่พึงพอใจมากที่สุด/ควรปรับปรุง
	1.81 - 2.60	หมายถึง	ไม่พึงพอใจเท่าที่ควร
	2.61 - 3.40	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
	3.41 - 4.20	หมายถึง	พึงพอใจมาก
	4.21 - 5.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ของแอปพลิเคชัน Rama App ของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. แอปพลิเคชัน ออกแบบได้สวยงาม ทันสมัย	47 (12.7)	266 (71.9)	56 (15.1)	1 (0.3)	0 (0.0)	3.97	0.538	มาก
2. สีของแอปพลิเคชัน สวยงาม ดึงดูดความสนใจให้ใช้บริการ	35 (9.5)	239 (64.6)	94 (25.4)	2 (0.5)	0 (0.0)	3.83	0.585	มาก
3. ภาพของฟังก์ชัน เลือกได้เหมาะสมกับเนื้อหาที่ต้องการนำเสนอ	117 (31.6)	187 (50.5)	66 (17.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.14	0.691	มาก
4. ขนาดตัวหนังสือมีความเหมาะสม	22 (5.9)	202 (54.6)	112 (30.3)	34 (9.2)	0 (0.0)	3.57	0.741	มาก
5. รูปแบบตัวหนังสือมีความเหมาะสม	31 (8.4)	213 (57.6)	123 (33.2)	3 (0.8)	0 (0.0)	3.74	0.616	มาก
6. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อรูปลักษณ์ของแอปพลิเคชัน	37 (10.0)	245 (66.2)	87 (23.5)	1 (0.3)	0 (0.0)	3.86	0.572	มาก

จากตารางที่ 10 ผู้วิจัยพบว่าความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ของแอปพลิเคชัน Rama App ของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการมีความพึงพอใจทุกหัวข้ออยู่ในระดับมาก ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ ภาพของฟังก์ชันเลือกได้เหมาะสมกับเนื้อหาที่ต้องการนำเสนอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 (S.D.=0.691) รองลงมา แอปพลิเคชันออกแบบได้สวยงาม ทันสมัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 (S.D.=0.538) และความพึงพอใจในภาพรวมต่อรูปลักษณ์ของแอปพลิเคชัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 (S.D.=0.572) และหัวข้อประเมินที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ขนาดตัวหนังสือมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 (S.D.=0.741) จากผลความพึงพอใจสามารถตีความได้ว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับภาพที่ใช้ประกอบในแอปพลิเคชันว่าเป็นส่วนประกอบที่สำคัญในการสื่อถึงบริการที่มีในแอปพลิเคชันนั้นๆ และคิดว่าภาพของฟังก์ชันต่างๆ ในแอปพลิเคชัน Rama App เลือกได้เหมาะสม

กับเนื้อหาที่ต้องการนำเสนอ จึงได้ให้คะแนนความพึงพอใจในหัวข้อดังกล่าวมากที่สุด และสำหรับหัวข้อที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ขนาดตัวหนังสือมีความเหมาะสม เนื่องด้วยกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการให้ความคิดเห็นว่าขนาดตัวอักษรในแอปพลิเคชันมีขนาดเล็ก ควรจะเพิ่มขนาดตัวอักษรในแอปพลิเคชันให้ใหญ่ขึ้น เพื่อความชัดเจนในการดูข้อมูลในแอปพลิเคชัน

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจด้านการใช้งานแอปพลิเคชัน Rama App

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ขั้นตอนการสมัครใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	55 (14.9)	223 (60.3)	92 (24.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.90	0.623	มาก
2. ฟังก์ชันต่างๆ ในแอปพลิเคชันใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก	47 (12.7)	207 (55.9)	116 (31.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.81	0.638	มาก
3. การใช้งานแอปพลิเคชันเพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการที่โรงพยาบาลรามารวม	79 (21.4)	184 (49.7)	107 (28.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.92	0.706	มาก
4. แอปพลิเคชันมีฟังก์ชันหลากหลายให้เลือกใช้ตามความต้องการ	28 (7.6)	222 (60.0)	119 (32.2)	1 (0.3)	0 (0.0)	3.75	0.588	มาก
5. ข้อมูลจากแอปพลิเคชันเชื่อถือได้ เพียงพอ และตรงตามความต้องการ	57 (15.4)	202 (54.6)	111 (30.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.85	0.659	มาก
6. สามารถใช้งานแอปพลิเคชันได้ราบรื่นต่อเนื่อง ทุกที่ทุกเวลา	28 (7.6)	183 (49.5)	157 (42.4)	2 (0.5)	0 (0.0)	3.64	0.627	มาก

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจด้านการใช้งานแอปพลิเคชัน Rama App (ต่อ)

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
7. ภาษาที่ใช้มีความถูกต้อง สื่อความหมายได้ชัดเจน	53 (14.3)	207 (55.9)	110 (29.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.85	0.646	มาก
8. สามารถใช้แอปพลิเคชันได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่	31 (8.4)	221 (59.7)	116 (31.4)	2 (0.5)	0 (0.0)	3.76	0.602	มาก
9. ในภาพรวมแอปพลิเคชันมีประโยชน์ตรงตามความต้องการในการรับบริการที่โรงพยาบาลรามาริบัติ	66 (17.8)	196 (53.0)	108 (29.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.89	0.677	มาก
10. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน	83 (22.4)	207 (55.9)	80 (21.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.01	0.665	มาก

จากตารางที่ 11 ผู้วิจัยพบว่าความพึงพอใจด้านการใช้งานแอปพลิเคชัน Rama App ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจทุกหัวข้ออยู่ในระดับมาก ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 (S.D.=0.665) รองลงมา การใช้งานแอปพลิเคชันเพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการที่โรงพยาบาลรามาริบัติ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 (S.D.=0.706) และขั้นตอนการสมัครเข้าใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 (S.D.=0.623) สำหรับหัวข้อที่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ หัวข้อสามารถใช้งานแอปพลิเคชันได้ราบรื่นต่อเนื่อง ทุกที่ ทุกเวลา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 (S.D.=0.627) จากผลความพึงพอใจสามารถตีความได้ว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน เนื่องจากการให้บริการฟังก์ชันต่างๆ ในแอปพลิเคชัน ผู้ใช้บริการสามารถใช้งานฟังก์ชันได้ตามต้องการ บางฟังก์ชันช่วยลด

ขั้นตอนการใช้บริการที่โรงพยาบาลได้ เพราะผู้ให้บริการสามารถดำเนินการได้ตั้งแต่ก่อนถึงโรงพยาบาล ดังนั้นการดำเนินการบางขั้นตอนผ่านแอปพลิเคชันช่วยให้ผู้ให้บริการเกิดความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการที่โรงพยาบาล สำหรับหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ หัวข้อสามารถใช้งานแอปพลิเคชันได้ราบรื่นต่อเนื่อง ทุกที่ ทุกเวลา แสดงให้เห็นว่ายังมีผู้ให้บริการมีปัญหาเกี่ยวกับการเข้าใช้แอปพลิเคชัน รวมถึงปัญหาเกี่ยวกับความเสถียรของแอปพลิเคชันด้วย

4.4 ความพึงพอใจต่อฟังก์ชันต่างๆ ในแอปพลิเคชัน Rama App

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อฟังก์ชันต่างๆ ในแอปพลิเคชัน Rama App โดยได้ทำการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลคะแนนความพึงพอใจ รายละเอียดดังนี้

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ	1.00 - 1.80	หมายถึง	ไม่พึงพอใจมากที่สุด/ควรปรับปรุง
	1.81 - 2.60	หมายถึง	ไม่พึงพอใจเท่าที่ควร
	2.61 - 3.40	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
	3.41 - 4.20	หมายถึง	พึงพอใจมาก
	4.21 - 5.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจต่อฟังก์ชันต่างๆ ในแอปพลิเคชัน Rama App

ฟังก์ชันต่างๆ ใน Rama App	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					Missing	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เปลี่ยนที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์	21 (5.7)	130 (35.1)	20 (5.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	199 (53.8)	4.01	0.491	มาก
2. ทำประวัติผู้ป่วยใหม่	49 (13.2)	201 (54.3)	77 (20.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	43 (11.6)	3.91	0.616	มาก
3. คัดกรอง COVID-19	77 (20.8)	212 (57.3)	66 (17.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	15 (4.1)	4.03	0.635	มาก
4. ขอทำนัดหมายใหม่	30 (8.1)	236 (63.8)	78 (21.1)	2 (0.5)	0 (0.0)	24 (6.5)	3.85	0.560	มาก
5. รับรองสิทธิ	26 (7.0)	171 (46.2)	78 (21.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	95 (25.7)	3.81	0.586	มาก

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจต่อฟังก์ชันต่างๆ ในแอปพลิเคชัน Rama App (ต่อ)

ฟังก์ชันต่างๆ ใน Rama App	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					Missing	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
6. ชำระเงิน	23 (6.2)	195 (52.7)	67 (18.1)	1 (0.3)	0 (0.0)	84 (22.7)	3.84	0.551	มาก
7. แผนที่	12 (3.2)	119 (32.2)	48 (13.0)	1 (0.3)	0 (0.0)	190 (51.4)	3.79	0.559	มาก
8. ปฏิทินของคุณ	20 (5.4)	136 (36.8)	50 (13.5)	1 (0.3)	0 (0.0)	163 (44.1)	3.85	0.579	มาก
9. เคล็ดลับสุขภาพ	21 (5.7)	166 (44.9)	48 (13.0)	1 (0.3)	0 (0.0)	134 (36.2)	3.88	0.544	มาก
10. เกี่ยวกับเรา	18 (4.9)	159 (43.0)	42 (11.4)	2 (0.5)	0 (0.0)	149 (40.3)	3.87	0.541	มาก
11. การใช้งาน	19 (5.1)	162 (43.8)	39 (10.5)	1 (0.3)	0 (0.0)	149 (40.3)	3.90	0.521	มาก
12. บริจาค	12 (3.2)	123 (33.2)	38 (10.3)	2 (0.5)	0 (0.0)	195 (52.7)	3.83	0.551	มาก
13. ข้อเสนอแนะ	7 (1.9)	89 (24.1)	28 (7.6)	1 (0.3)	0 (0.0)	245 (66.2)	3.82	0.530	มาก

หมายเหตุ Missing เป็นจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่สามารถประเมินความพึงพอใจต่อฟังก์ชัน เนื่องจากไม่เคยใช้งาน

CHULALONGKORN UNIVERSITY

จากตารางที่ 12 ผู้วิจัยพบว่าความพึงพอใจต่อฟังก์ชันต่างๆ ในแอปพลิเคชัน Rama App ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจทุกฟังก์ชันอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับ ฟังก์ชันคัดกรอง COVID-19 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 (S.D.=0.635) รองลงมา ฟังก์ชันเปลี่ยนที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 (S.D.=0.491) และฟังก์ชันทำประวัติผู้ป่วยใหม่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 (S.D.=0.616) ตามลำดับ และฟังก์ชันที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ฟังก์ชันแผนที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 (S.D.=0.559) จากผลดังกล่าวผู้วิจัยมีความเห็นว่า เนื่องจากช่วงเวลาที่เก็บข้อมูลเป็นช่วงเวลาที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ผู้ที่จะมาใช้บริการที่โรงพยาบาลทุกคนต้องผ่านการคัดกรอง COVID-19 การมีฟังก์ชันคัดกรอง COVID-19 เป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการ เนื่องจากสามารถดำเนินการมาก่อนได้ เมื่อมาถึงโรงพยาบาล

ก็สามารถข้ามขั้นตอนดังกล่าวได้ เป็นการลดระยะเวลา ลดความเสี่ยงในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของ COVID-19 ได้ ผู้ใช้บริการจึงพึงพอใจใจฟังก์ชันนี้มากที่สุด สำหรับฟังก์ชันแผนที่ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่หากไม่รู้ที่ตั้งของหน่วยตรวจอาคาร สถานที่ภายในโรงพยาบาล ผู้ใช้บริการจะใช้วิธีการถามจากเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลมากกว่า และคิดว่าผู้ให้บริการส่วนน้อยที่จะใช้ฟังก์ชันแผนที่ที่อยู่ในแอปพลิเคชัน ดังนั้นฟังก์ชันแผนที่จึงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด

4.5 ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางประชากรและสังคม พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน Rama App กับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App

4.5.1 เพศกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App

จากการวิเคราะห์ตัวแปรคู่ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App โดยใช้สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent Sample T-test) ผู้วิจัยได้ผลลัพธ์ดังปรากฏในตารางที่ 13

ตารางที่ 13 การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App ของผู้ให้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ

ความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App	เพศ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	Sig (2-tailed)
1. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อรูปลักษณ์แอปพลิเคชัน	ชาย	3.89	0.527	0.685	0.494
	หญิง	3.84	0.594		
2. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน	ชาย	4.08	0.643	1.489	0.137
	หญิง	3.97	0.674		

สมมติฐานย่อยที่ 4.5.1 ผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App

H_0 : ผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ ที่มีเพศแตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App

H_1 : ผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App

จากตารางที่ 13 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างเพศกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App ของผู้ให้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ โดยใช้เทคนิค Independent Sample t-test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่า

1) ความพึงพอใจในภาพรวมต่อรูปลักษณะของแอปพลิเคชัน ค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.494 จึงสามารถสรุปได้ว่าผู้ให้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามารามิบัติที่มีเพศแตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App

2) ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน ค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.137 จึงสามารถสรุปได้ว่าผู้ให้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามารามิบัติที่มีเพศแตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App

4.5.2 อายุกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App

จากการวิเคราะห์ตัวแปรคู่ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ผู้วิจัยได้ผลลัพธ์ดังปรากฏในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 การเปรียบเทียบอายุกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App ของผู้ให้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามารามิบัติ

ความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชัน Rama App	อายุ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	Sig.
1. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อรูปลักษณะของแอปพลิเคชัน	20-30 ปี	4.03	0.605	6.690	0.000
	31-40 ปี	3.75	0.579		
	41-50 ปี	3.93	0.530		
	51 ปี ขึ้นไป	4.16	0.473		
2. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน	20-30 ปี	4.13	0.670	5.519	0.001
	31-40 ปี	3.88	0.691		
	41-50 ปี	4.13	0.616		
	51 ปี ขึ้นไป	4.28	0.458		

สมมติฐานย่อยที่ 4.5.2 ผู้ให้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามารามิบัติ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App

H_0 : ผู้ให้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามารามิบัติที่มีอายุแตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App

H_1 : ผู้ให้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามารามิบัติที่มีอายุแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App

จากตารางที่ 14 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างอายุกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App ของผู้ให้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่า

1) ความพึงพอใจในภาพรวมต่อรูปลักษณะของแอปพลิเคชัน ค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.000 จึงสามารถสรุปได้ว่าผู้ให้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App

2) ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน ค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.001 จึงสามารถสรุปได้ว่าผู้ให้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App

4.5.3 ระดับการศึกษากับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App

จากการวิเคราะห์ตัวแปรคู่ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ผู้วิจัยได้ผลลัพธ์ดังปรากฏในตารางที่ 15

ตารางที่ 15 แสดงการเปรียบเทียบระดับการศึกษากับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App ของผู้ให้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ

ความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชัน Rama App	ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	Sig.
1. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อรูปลักษณะของแอปพลิเคชัน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.11	0.471	2.073	0.127
	ปริญญาตรี	3.84	0.567		
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.90	0.621		
2. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.39	0.608	3.209	0.042
	ปริญญาตรี	3.98	0.678		
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.02	0.559		

สมมติฐานย่อยที่ 4.5.3 ผู้ให้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App

H_0 : ผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App

H_1 : ผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App

จากตารางที่ 15 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App ของผู้ให้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่า

1) ความพึงพอใจในภาพรวมต่อรูปลักษณ์ของแอปพลิเคชัน ค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.127 จึงสามารถสรุปได้ว่าผู้ให้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App

2) ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน ค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.042 จึงสามารถสรุปได้ว่าผู้ให้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App

4.5.4 อาชีพกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App

จากการวิเคราะห์ตัวแปรคู่ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ผู้วิจัยได้ผลลัพธ์ดังปรากฏในตารางที่ 16

ตารางที่ 16 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App ของผู้ให้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชัน Rama App	อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	Sig.
1.ความพึงพอใจในภาพรวมต่อรูปลักษณ์ของแอปพลิเคชัน	ข้าราชการ	4.17	0.447	5.064	0.002
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.00	0.309		
	พนักงานบริษัท	3.80	0.525		
	ธุรกิจส่วนตัว	3.71	0.620		
	อื่นๆ	4.17	0.519		

ตารางที่ 16 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App ของผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชัน Rama App	อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	Sig.
2.ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน	ข้าราชการ	4.31	0.525	9.311	0.000
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.18	0.395		
	พนักงานบริษัท	3.98	0.648		
	ธุรกิจส่วนตัว	3.81	0.681		
	อื่นๆ	4.35	0.635		

สมมติฐานย่อยที่ 4.5.4 ผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App

H_0 : ผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App

H_1 : ผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App

จากตารางที่ 16 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App ของผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่า

1) ความพึงพอใจในภาพรวมต่อรูปลักษณะของแอปพลิเคชัน ค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.000 จึงสามารถสรุปได้ว่าผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App

2) ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน ค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.000 จึงสามารถสรุปได้ว่าผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App

4.5.5 รายได้เฉลี่ย/เดือนกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App

จากการวิเคราะห์ตัวแปรคู่ระหว่างรายได้เฉลี่ย/เดือนกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ผู้วิจัยได้ผลลัพธ์ดังปรากฏในตารางที่ 17

ตารางที่ 17 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App ของผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามารามิบัติ จำแนกตามรายได้เฉลี่ย/เดือน

ความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชัน Rama App	รายได้เฉลี่ย/เดือน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	Sig.
1. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อรูปลักษณ์ของแอปพลิเคชัน	ต่ำกว่า 30,000 บาท	3.84	0.593	0.218	0.804
	30,001 บาท แต่ไม่เกิน 50,000 บาท	3.87	0.571		
	มากกว่า 50,000 บาท	3.90	0.502		
2. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน	ต่ำกว่า 30,000 บาท	3.92	0.718	3.050	0.049
	30,001 บาท แต่ไม่เกิน 50,000 บาท	4.03	0.650		
	มากกว่า 50,000 บาท	4.21	0.469		

สมมติฐานย่อยที่ 4.5.5 ผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามารามิบัติ ที่มีรายได้เฉลี่ย/เดือนแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App

H_0 : ผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามารามิบัติ ที่มีรายได้เฉลี่ย/เดือนแตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App

H_1 : ผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามารามิบัติ ที่มีรายได้เฉลี่ย/เดือนแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App

จากตารางที่ 17 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างรายได้เฉลี่ย/เดือนกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App ของผู้ให้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่า

1) ความพึงพอใจในภาพรวมต่อสัญลักษณ์ของแอปพลิเคชัน ค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.804 จึงสามารถสรุปได้ว่าผู้ให้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ ที่มีรายได้เฉลี่ย/เดือนแตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App

2) ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน ค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.049 จึงสามารถสรุปได้ว่าผู้ให้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ ที่มีรายได้เฉลี่ย/เดือนแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App

4.5.6 ระยะเวลาในการใช้แอปพลิเคชันกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน

Rama App

จากการวิเคราะห์ตัวแปรคู่ระหว่างระยะเวลาในการใช้แอปพลิเคชันกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ผู้วิจัยได้ผลลัพธ์ดังปรากฏในตารางที่ 18

ตารางที่ 18 แสดงการเปรียบเทียบระยะเวลาในการใช้แอปพลิเคชันกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App ของผู้ให้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ

ความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชัน Rama App	ระยะเวลาในการใช้แอปพลิเคชัน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	Sig.
1. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อสัญลักษณ์ของแอปพลิเคชัน	ไม่เกิน 6 เดือน	3.97	0.595	0.832	0.436
	มากกว่า 6 เดือน แต่ไม่เกิน 6 เดือน	3.87	0.519		
	มากกว่า 1 ปี	3.83	0.598		
2. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน	ไม่เกิน 6 เดือน	4.25	0.672	2.479	0.085
	มากกว่า 6 เดือน แต่ไม่เกิน 1 ปี	3.96	0.695		
	มากกว่า 1 ปี	4.00	0.640		

สมมติฐานย่อยที่ 4.5.6 ผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามารามิบัติ ที่มีระยะเวลาในการใช้แอปพลิเคชันแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App

H_0 : ผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามารามิบัติ ที่มีระยะเวลาในการใช้แอปพลิเคชันแตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App

H_1 : ผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามารามิบัติ ที่มีระยะเวลาในการใช้แอปพลิเคชันแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App

จากตารางที่ 18 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาในการใช้แอปพลิเคชันกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App ของผู้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามารามิบัติ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่า

1) ความพึงพอใจในภาพรวมต่อรูปลักษณ์ของแอปพลิเคชัน ค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.436 จึงสามารถสรุปได้ว่าผู้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามารามิบัติ ที่มีระยะเวลาใช้แอปพลิเคชันแตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App

2) ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน ค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.085 จึงสามารถสรุปได้ว่าผู้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามารามิบัติ ที่มีระยะเวลาใช้แอปพลิเคชันแตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App

4.5.7 ความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชันกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน

Rama App

จากการวิเคราะห์ตัวแปรคู่ระหว่างความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชันกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ผู้วิจัยได้ผลลัพธ์ดังปรากฏในตารางที่ 19

ตารางที่ 19 แสดงการเปรียบเทียบความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชันกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App ของผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ

ความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชัน Rama App	ความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชัน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	Sig.
1. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อสัญลักษณ์ของแอปพลิเคชัน	น้อยกว่า 5 ครั้ง/เดือน	3.78	0.601	5.064	0.002
	มากกว่า 5 ครั้ง/เดือน	3.98	0.577		
	1 – 5 ครั้ง/ปี	4.13	0.619		
	มากกว่า 5 ครั้ง/ปี	4.00	0.277		
2. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน	น้อยกว่า 5 ครั้ง/เดือน	3.89	0.670	7.951	0.000
	มากกว่า 5 ครั้ง/เดือน	4.20	0.717		
	1 – 5 ครั้ง/ปี	4.31	0.602		
	มากกว่า 5 ครั้ง/ปี	4.23	0.423		

สมมติฐานย่อยที่ 4.5.7 ผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ ที่มีความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชันแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App

H_0 : ผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ ที่มีความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชันแตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App

H_1 : ผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ ที่มีความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชันแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App

จากตารางที่ 19 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชันกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App ของผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่า

1) ความพึงพอใจในภาพรวมต่อสัญลักษณ์ของแอปพลิเคชัน ค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.002 จึงสามารถสรุปได้ว่าผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ ที่มีความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชันแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App

2) ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน ค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.000 จึงสามารถสรุปได้ว่าผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามธิบดี ที่มีความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชันแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App



บทที่ 5

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพและความพึงพอใจเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร: กรณีศึกษาแอปพลิเคชัน Rama App ของโรงพยาบาลรามาริบัติ ผู้วิจัยได้เลือกรูปแบบการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างคุณภาพและปริมาณ สำหรับการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพนั้น ผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ จำนวน 5 คน ประกอบด้วย หัวหน้าฝ่ายการบริการศูนย์สุขภาพเด็กและวัยรุ่นรามาริบัติ 1 คน หัวหน้าหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น 1 คน พยาบาลที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป 1 คน และพยาบาลที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป 2 คน โดยผลการศึกษา แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

1. ความสำคัญของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร
2. ทักษะที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร
3. ข้อดี-ข้อเสียของแอปพลิเคชัน Rama App
4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาแอปพลิเคชัน Rama App

5.1 ความสำคัญของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร

ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าในปัจจุบันมีการให้ความสำคัญในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กรทั้งในภาครัฐและเอกชน ในภาครัฐสำหรับรัฐบาลโดยการนำของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ก็ได้ให้ความสำคัญในเรื่องของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ ด้วยการกำหนดวิสัยทัศน์เชิงนโยบายในด้านต่างๆ เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติให้เกิดการพัฒนาประเทศในแต่ละด้าน เช่น ไทยแลนด์ 4.0 เป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย ภายใต้วิสัยทัศน์ “มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” ที่มีภารกิจสำคัญในการขับเคลื่อนปฏิรูปประเทศด้านต่างๆ เพื่อปรับแก้ จัดระบบ ปรับทิศทาง และสร้างหนทางพัฒนาประเทศให้เจริญ สามารถรับมือกับโอกาสและภัยคุกคามแบบใหม่ๆ ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รุนแรงในศตวรรษที่ 21 ได้

“ประเทศไทย 4.0” เป็นความมุ่งมั่นของนายกรัฐมนตรี ที่ต้องการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจ ไปสู่ “Value-Based Economy” หรือ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” โดยมีฐานคิดหลัก คือ เปลี่ยนจากการผลิตสินค้า “โภคภัณฑ์” ไปสู่สินค้าเชิง “นวัตกรรม” เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรม ไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม เปลี่ยนจากการเน้นภาคการผลิตสินค้า ไปสู่การเน้นภาคบริการมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้ประเทศไทย 4.0 เกิดขึ้นได้จริงต้องมีการพัฒนาวิทยาการ ความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรม วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และการวิจัยและพัฒนา แล้วต่อยอดในกลุ่มเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมเป้าหมาย ดังนี้

กลุ่มอาหาร กลุ่มสาธารณสุข กลุ่มเครื่องมือ กลุ่มดิจิทัล และกลุ่มอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ วัฒนธรรม และบริการที่มีมูลค่าสูง

นอกจากนี้รัฐบาลยังมีความมุ่งหวังว่าประเทศไทย 4.0 จะช่วยผลักดันให้ประเทศไทยหลุดพ้นจากข้อจำกัดทั้งหลายที่เคยมีมาตลอดได้ ซึ่งประเทศไทย 4.0 นี้เป็นการ ‘ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม’ นั่นเอง เปลี่ยนจากที่แต่ก่อนเราลงมือทำมาก แต่ได้ผลตอบแทนน้อย มาเป็นลงมือทำน้อยๆ แต่ได้ผลตอบแทนมหาศาล โดยการเอาความคิดสร้างสรรค์เป็นแรงผลักดัน และนำนวัตกรรมเข้ามาช่วย เปลี่ยนจากการผลิตสินค้าไปสู่การบริการมากขึ้น

ในขณะที่รัฐบาลพยายามอย่างมากที่จะขับเคลื่อนเศรษฐกิจประเทศไทยให้เป็นไปตามกลไกที่เหมาะสมเข้ากับยุคสมัย ด้วยการส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือนวัตกรรมใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ดังนั้นหน้าที่ของประชาชนคนไทยทุกคนก็ต้องเรียนรู้ ปรับตัวในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพราะในโลกปัจจุบันเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว อีกทั้งมันยังช่วยให้ชีวิตเราง่ายขึ้น ต้องหมั่นดูอยู่เสมอว่ามีอะไรที่ตรงกับเราบ้าง เพื่อให้การพัฒนาเป็นไปได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

สำหรับคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ผู้บริหารน้อมรับและให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการองค์การตามนโยบายของรัฐบาล จึงได้กำหนดเป็นหนึ่งในมุมมองเชิงยุทธศาสตร์ คือ ข้อที่ 6 มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย การบริการและงานบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามความคาดหวัง

ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาธิบดี ในประเด็นความสำคัญของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์การ รายละเอียด คำให้สัมภาษณ์ ดังนี้

“...เทคโนโลยีมีความสำคัญค่อนข้างเยอะ เพราะว่าทำให้บางสิ่งบางอย่างทำให้เราสามารถสืบค้นข้อมูลได้ง่ายและเร็วขึ้น และก็สามารถวิเคราะห์ข้อมูลออกมาแล้วเอาไปทำประโยชน์เพิ่มเติมได้ ก็คือสามารถต่อยอดในการที่เราจะพัฒนางานได้ค่อนข้างเยอะ เพียงแต่จะต้องทำฐานข้อมูลให้ดี เราถึงจะเอาข้อมูลไปใช้ได้...”

(ผู้บริหาร ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาธิบดี
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 เมษายน 2564)

“...มีความสำคัญ ช่วยแบ่งเบาภาระได้มากขึ้น เมื่อก่อนตอนไม่มีเทคโนโลยีก็จะมีปัญหาการทำงานที่ล่าช้า ไม่ค่อยสะดวกสบาย เหมือนมีภาระงานมากขึ้นกว่าเดิม พอมีเทคโนโลยีเข้ามาช่วยก็แบ่งเบาภาระเรามากขึ้น บางอย่างช่วยจัดการได้ดีขึ้น เป็นระบบมากขึ้นกว่าเดิม...”

(ผู้ปฏิบัติงาน ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาธิบดี
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 เมษายน 2564)

จากคำให้สัมภาษณ์ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ เกี่ยวกับความสำคัญของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กรว่า เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญ เนื่องจากเมื่อนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กรช่วยบริหารจัดการให้การปฏิบัติงานเป็นระบบมากขึ้น ส่งผลให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว อีกทั้งยังช่วยในเรื่องการจัดเก็บข้อมูล ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถช่วยในการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ ทำให้ง่ายต่อการสืบค้นข้อมูลของคนไข้สำหรับใช้ประกอบการวินิจฉัยหรือรักษาโรคของคนไข้ และอีกส่วนสำคัญของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร ได้แก่ เป็นการแบ่งเบาหรือลดภาระงานของผู้ปฏิบัติงาน เช่น ฟังก์ชันนัดหมาย ชำระเงิน คัดกรอง COVID-19 เป็นต้น ฟังก์ชันดังกล่าวมีให้บริการในแอปพลิเคชัน Rama App ผู้ใช้บริการสามารถดำเนินการด้วยตนเองผ่านแอปพลิเคชัน จึงเป็นการช่วยลดภาระงานของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงลดระยะเวลาการใช้บริการที่โรงพยาบาลได้อีกด้วย

5.2 ทศนคติเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร

การศึกษาครั้งนี้เกิดจากคำถามที่ว่า เมื่อโรงพยาบาลรามาริบัติมีการนำแอปพลิเคชัน Rama App มาใช้ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดีขึ้นหรือไม่/อย่างไร อีกทั้งได้กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ เกี่ยวกับประสิทธิภาพของการนำแอปพลิเคชัน Rama App มาใช้ในองค์กร ดังนั้นการศึกษาทศนคติเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กรเป็นประเด็นที่สำคัญ ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมผู้วิจัยจึงได้เลือกแนวคิดของ Peterson and Plowman ที่ได้อธิบายถึงแนวทางการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาและด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยมีรายละเอียดในแต่ละด้าน ดังนี้

1) ด้านคุณภาพของงาน จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ ในด้านคุณภาพของงาน รายละเอียด คำให้สัมภาษณ์ ดังนี้

“...ด้านคุณภาพของงาน ทำให้คนไข้ไม่หลุดนัด เนื่องจากแอปพลิเคชันช่วยเตือน ช่วยบอกไม่เหมือนก่อนหน้าที่มีการให้บัตรนัด โอกาสที่คนไข้ผิดนัดเยอะ เมื่อมีแอปพลิเคชันทำให้คนไข้มาถูกวัน ตรงเวลา ไม่มีปัญหา เลื่อนนัดก็ง่าย สะดวก ทำให้เจ้าหน้าที่มีเวลาไปทำงานอื่นมากขึ้น...”

(ผู้บริหาร ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 22 เมษายน 2564)

“...ด้านคุณภาพของงาน เรื่องใบยา เมื่อเปลี่ยนมาคีย์ยาในระบบทำให้ลดความผิดพลาด และลดความขัดแย้งในการทำงาน...”

(ผู้ปฏิบัติงาน ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 เมษายน 2564)

2) ด้านปริมาณงาน งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้และควรมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ปฏิบัติงาน ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ ในด้านปริมาณงาน รายละเอียด คำให้สัมภาษณ์ ดังนี้

“...ด้านปริมาณงาน เคน์เตอร์ธุรการจะเตรียมเอกสารของคนไข้ที่ได้เช็คอินผ่านแอปพลิเคชันมาก่อน ทำให้สามารถคำนวณปริมาณงานแต่ละวันไว้คร่าวๆ ได้ว่าตอนนี้คนไข้เช็คอินในระบบมาแล้วกี่คน ช่วยประเมินสถานการณ์หน้างานได้ระดับหนึ่ง...”

(ผู้ปฏิบัติงาน ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 เมษายน 2564)

ผู้วิจัยมีความคิดเห็นเพิ่มเติมจากแนวคิดของ Peterson and Plowman ที่ได้กล่าวไว้เกี่ยวกับด้านปริมาณงาน ในประเด็นเกี่ยวกับการลดภาระงาน เมื่อนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์การผู้ใช้บริการสามารถดำเนินการบางขั้นตอนหรือบางกระบวนการได้ด้วยตนเองผ่านแอปพลิเคชัน เป็นการลดภาระหน้าที่ในขั้นตอนหรือกระบวนการนั้นๆ ของผู้ปฏิบัติงานได้ เช่น ผู้ใช้บริการสามารถเลื่อนนัด ยกเลิกนัด หรือนัดหมายใหม่ผ่านแอปพลิเคชันได้ โดยที่ไม่ต้องโทรมาติดต่อเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเลื่อนนัด ยกเลิกนัดหรือนัดหมายใหม่ในระบบ เป็นการลดภาระงานในส่วนดังกล่าวได้ เป็นต้น

สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้บริหาร ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ ในด้านปริมาณงาน รายละเอียด คำให้สัมภาษณ์ ดังนี้

“...ลดภาระงานเนื่องจากคนไข้สามารถเลื่อนนัดได้ เจ้าหน้าที่ไม่ต้องติดต่อเพื่อยืนยันนัดหมายกับ คนไข้...”

(ผู้บริหาร ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 22 เมษายน 2564)

3) ด้านเวลา เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสม
กับงานและทันสมัยมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอก
พิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ ในด้านเวลา รายละเอียด คำให้สัมภาษณ์ ดังนี้

“...ด้านเวลา คิดว่าทำให้เราสามารถจัดสรรเวลาคนไข้ในการเข้าตรวจได้ดีขึ้น เช่น ตอนนี้มี
การคัดกรองโควิดผ่าน Rama App เมื่อมาถึงโรงพยาบาลก็สามารถลดขั้นตอนการคัดกรองไปได้
ทำให้ลดระยะเวลาในส่วนนั้นไปได้...”

(ผู้บริหาร ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 22 เมษายน 2564)

“...ด้านเวลา ช่วยให้เร็วขึ้น ยกตัวอย่าง ถ้าคนไข้เคอิมมาก่อน เจ้าหน้าที่ก็จะรู้ว่าคนไข้มา
แน่ๆ ก็จะเตรียมเอกสารไว้ เมื่อคนไข้มาถึงหน่วยตรวจซึ่งน้ำหนัก วัดส่วนสูงเรียกบร็อย มาติดต่อ
ที่เคาน์เตอร์ก็จะนำเอกสารให้คนไข้ไปรอตรวจหน้าห้องตรวจได้เลย ลดระยะเวลาที่ต้องมารอรับ
เอกสารไปได้...”

(ผู้ปฏิบัติงาน ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 เมษายน 2564)

4) ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับ
งานและวิธีการ คือจะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือ
ต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า
และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษ
เด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ ในด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน รายละเอียด คำให้สัมภาษณ์
ดังนี้

“...ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน จากการที่ไม่ต้องปรับที่บัตรนัด คิดว่าทำให้ประหยัด
กระดาษ ประหยัดหมึก ประหยัดค่าโทรศัพท์เนื่องจากพยาบาลไม่ต้องโทรเลื่อนนัดกับคนไข้เพราะ
คนไข้สามารถเลื่อนนัดผ่านแอปพลิเคชันได้...”

(ผู้บริหาร ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 22 เมษายน 2564)

“...ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ลดค่ากระดาษ เนื่องจากไม่ต้องปริ้นท์บัตรนัดให้คนไข้
แล้ว เรื่องของคน เมื่อมีแอปพลิเคชันสามารถลดจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เคาน์เตอร์ลงได้ ทำให้สามารถ
จัดสรรเจ้าหน้าที่ไปทำงานส่วนอื่น เช่น การเดินเวชระเบียน เดินยา ลดค่าใช้จ่ายในการจ้างเจ้าหน้าที่
ในส่วนดังกล่าวได้...”

(ผู้ปฏิบัติงาน ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 เมษายน 2564)

จากคำให้สัมภาษณ์ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ณ หน่วยตรวจ
ผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ ในเรื่องทัศนคติเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร โดยแบ่งการวัดประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานไว้ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการ
ดำเนินงาน ตามแนวคิดของ Peterson and Plowman ซึ่งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นใน
แต่ละด้าน ดังนี้

1) ด้านคุณภาพของงาน สามารถช่วยลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน เช่น การเปลี่ยน
จากการเขียนใบยามาเป็นการพิมพ์ผ่านระบบ เป็นการลดความผิดพลาดในการจัดยาผิดเนื่องจาก
อ่านลายมือแพทย์ไม่ออก นอกจากนี้ยังช่วยให้คนไข้ไม่ผิดนัด เนื่องจากในแอปพลิเคชัน Rama App
มีการเตือนก่อนถึงวันนัดหมาย 1 วัน ช่วยให้คนไข้มาตรงวันและเวลาที่นัดหมายไว้ ทำให้คนไข้ไม่ผิด
นัดหมาย ไม่ขาดการรักษา ไม่ขาดยา ส่งผลให้การรักษามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดี

2) ด้านปริมาณงาน สามารถช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงปริมาณงานได้ ทำให้ช่วยในเรื่องการ
บริหารจัดการงานได้ เช่น เมื่อคนไข้ลงทะเบียนผ่านแอปพลิเคชันข้อมูลจะถูกส่งเข้าระบบ ผู้ปฏิบัติจะ
ทราบจำนวนคนไข้ที่ลงทะเบียนเพื่อจะมารับการตรวจในวันนั้นๆ เพื่อดำเนินการเตรียมเอกสารที่
คนไข้ต้องใช้ในการตรวจ แต่ผู้วิจัยมีความเห็นว่ายังมีประเด็นที่สำคัญเกี่ยวกับด้านปริมาณงานเพิ่มเติม
จากแนวคิดของ Peterson and Plowman คือ การลดภาระงาน เนื่องจากฟังก์ชันในแอปพลิเคชัน
Rama App สามารถช่วยลดภาระงานของผู้ปฏิบัติงานได้ เช่น การนัดหมาย การชำระเงิน
การคัดกรอง COVID-19 การเปลี่ยนที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์ เป็นต้น เนื่องจากคนไข้สามารถดำเนินการได้
ด้วยตนเองผ่านแอปพลิเคชัน จึงเป็นการช่วยลดภาระหน้าที่ในขั้นตอนหรือกระบวนการนั้นๆ
ของผู้ปฏิบัติงานได้

3) ด้านเวลา สามารถช่วยลดระยะเวลาในการใช้บริการที่โรงพยาบาลได้ เนื่องจาก
แอปพลิเคชันมีฟังก์ชันที่คนไข้สามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องรอคิวในขั้นตอนนั้นๆ เช่น
การลงทะเบียนผ่านแอปพลิเคชันมาก่อนถึงโรงพยาบาล เมื่อมาถึงยังหน่วยตรวจก็สามารถรับเอกสาร

แล้วไปรอตรวจหน้าห้องตรวจได้เลย ลดระยะเวลาในการรอรับเอกสารที่ใช้ในการตรวจ นอกจากนี้ก็มีฟังก์ชันชำระเงิน หากคนไข้ดำเนินการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันก็ไม่ต้องรอชำระเงินที่ฝ่ายการเงิน

4) ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน สามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ได้แก่ ค่ากระดาษ ค่าหมึก ค่าโทรศัพท์ ค่าตอบแทนผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากทางโรงพยาบาลจะไม่มีใบนัดหมายให้คนไข้ โดยจะให้คนไข้ดูข้อมูลการนัดหมายผ่านแอปพลิเคชัน ผู้ปฏิบัติงานจึงไม่ต้องโทรศัพท์ติดต่อเพื่อยืนยันนัดหมายกับคนไข้ ลดภาระงานในส่วนนั้นได้ ทางหน่วยตรวจจึงสามารถลดจำนวนผู้ปฏิบัติงานที่เคาน์เตอร์รับคนไข้ได้บางส่วน

5.3 ข้อดี-ข้อเสียของแอปพลิเคชัน Rama App

ในการศึกษาถึงประสิทธิภาพเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร: กรณีศึกษาแอปพลิเคชัน Rama App ของโรงพยาบาลรามารามาศี จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น มีการให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดี-ข้อเสียของแอปพลิเคชัน Rama App ซึ่งเป็นเสียงสะท้อนจากผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานให้เห็นถึงส่วนที่ดีและส่วนที่ยังเป็นจุดอ่อนของแอปพลิเคชัน สำหรับเป็นข้อมูลให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปพัฒนาและปรับปรุงแอปพลิเคชัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของแอปพลิเคชัน รวมถึงการให้บริการที่ตรงตามความต้องการของทั้งผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการ นำไปสู่การสร้างความพึงพอใจกับทั้งบุคลากรและผู้ให้บริการ ผู้วิจัยสรุปประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์ได้ดังนี้

ข้อดีของแอปพลิเคชัน Rama App

1) การนัดหมาย ทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามารามาศี มีความคิดเห็นตรงกันว่าฟังก์ชันการนัดหมายในแอปพลิเคชัน Rama App มีประโยชน์และข้อดีในหลายประการ กล่าวคือ เมื่อคนไข้สามารถดำเนินการนัดหมาย เลื่อนนัด ยกเลิกนัดได้ด้วยตนเองผ่านแอปพลิเคชัน ช่วยลดภาระงานของผู้ปฏิบัติงาน ลดค่าโทรศัพท์ในการติดต่อเกี่ยวกับการนัดหมายกับคนไข้ แก้ปัญหาการที่คนไข้ไม่สามารถโทรติดต่อกับหน่วยตรวจได้ และเพิ่มความสะดวกในการนัดหมายให้กับคนไข้

สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามารามาศี เกี่ยวกับข้อดีของการนัดหมายในแอปพลิเคชัน Rama App รายละเอียด คำให้สัมภาษณ์ ดังนี้

“...ข้อดี สามารถเลื่อนนัดได้ โดยที่คนไข้ไม่ต้องโทรศัพท์มาที่โรงพยาบาล เป็นการลดภาระของเจ้าหน้าที่ และลดค่าโทรศัพท์...”

(ผู้บริหาร ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามารามาศี

สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 22 เมษายน 2564)

“...ข้อดี คือ แอปพลิเคชันมีฟังก์ชันช่วยให้สะดวกมากขึ้นหลายฟังก์ชัน เช่น ดูนัด เลื่อนนัด ยกเลิกนัด เช็คอิน ทำเวชระเบียนใหม่ จ่ายเงิน ดูข่าวสาร ข้อมูลสุขภาพ เปลี่ยนแปลงที่อยู่...”

(ผู้ปฏิบัติงาน ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 เมษายน 2564)

2) การตรวจทางไกล (Telecare) เป็นข้อดีที่เห็นได้อย่างชัดเจนในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ตั้งแต่การแพร่ระบาดระลอกที่ 1 ตามที่รัฐบาลออกมาตรการล็อกดาวน์ ห้ามเดินทางออกนอกเคหสถาน ห้ามเดินทางข้ามจังหวัด ส่งผลให้คนไข้ไม่สามารถเดินทางมาพบแพทย์ที่โรงพยาบาลได้ แต่สำหรับคนไข้บางคนมีอาการของโรคยังไม่สงบ มีความจำเป็นต้องได้รับการรักษา รวมถึงต้องได้รับยาอย่างต่อเนื่อง ยกตัวอย่าง คนไข้โรคข้ออักเสบไม่ทราบสาเหตุในเด็กที่อาการของโรคยังไม่สงบ มีความจำเป็นต้องได้รับยาฉีดเข้าข้อ หรือยารับประทานอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดอาการปวดข้อ ข้ออักเสบ หากไม่ได้รับการรักษาหรือยาอย่างต่อเนื่องเพื่อลดความเสี่ยงในการเสียชีวิตและการเกิดภาวะทุพพลภาพ เป็นต้น การตรวจทางไกลจึงเป็นวิธีการที่ช่วยให้คนไข้ได้รับการรักษาและได้รับยาอย่างต่อเนื่อง โดยที่คนไข้ไม่ต้องเดินทางมารับการตรวจที่โรงพยาบาล เป็นการป้องกันและลดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้อีกด้วย

สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้บริหาร ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ เกี่ยวกับข้อดีของการตรวจทางไกลในแอปพลิเคชัน Rama App รายละเอียดคำให้สัมภาษณ์ ดังนี้

“...ข้อดี คือ พกไปได้ทุกที่ เนื่องจากส่วนใหญ่จะพกโทรศัพท์ไปตลอด สามารถลดการติดต่อคนไข้ได้ สามารถตรวจทางไกลได้ โดยที่คนไข้ไม่ต้องเสียเวลามาโรงพยาบาล และช่วยประหยัดทรัพยากร...”

(ผู้บริหาร ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 เมษายน 2564)

3) การชำระเงิน ผู้ใช้บริการสามารถดำเนินการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชัน Rama App โดยไม่ต้องรอคิวชำระที่ฝ่ายการเงิน นอกจากจะช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบายมากขึ้น ยังเป็นการช่วยลดความแออัดของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาล เพื่อลดความเสี่ยงในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ปฏิบัติงาน ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ เกี่ยวกับข้อดีของการชำระเงินในแอปพลิเคชัน Rama App รายละเอียดคำให้สัมภาษณ์ ดังนี้

“...ข้อดี สามารถจ่ายเงินผ่านแอปพลิเคชันได้ คนใช้ไม่ต้องไปรอจ่ายเงิน ลดความแออัด ยิ่งช่วงนี้มีโควิดด้วย...”

(ผู้ปฏิบัติงาน ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 เมษายน 2564)

4) แอปพลิเคชันช่วยลดระยะเวลาของทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการ เนื่องจากฟังก์ชันหลายๆ ฟังก์ชันในแอปพลิเคชัน Rama App สามารถดำเนินการผ่านแอปพลิเคชันได้ตั้งแต่ก่อนมาถึงโรงพยาบาลและเมื่อรับการตรวจเรียบร้อยแล้ว เช่น การลงทะเบียน (check in) คนใช้สามารถลงทะเบียนผ่านแอปพลิเคชันได้ตั้งแต่ก่อนถึงโรงพยาบาล เมื่อลงทะเบียนระบบจะแสดงรายชื่อทำให้ผู้ปฏิบัติรับทราบข้อมูลรายชื่อของผู้ลงทะเบียนรับการตรวจในวันนั้นๆ ผู้ปฏิบัติงานก็สามารถดำเนินการเตรียมเอกสาร เมื่อคนใช้มาถึงหน่วยตรวจก็สามารถรับเอกสารเพื่อไปรอรับการตรวจหน้าห้องตรวจได้เลยโดยไม่ต้องรอ การคัดกรอง COVID-19 ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) คนใช้ที่จะมารับการตรวจที่โรงพยาบาลรามาริบัติจะต้องผ่านการคัดกรอง COVID-19 ทุกคน หากคนใช้ดำเนินการผ่านแอปพลิเคชัน เมื่อมาถึงโรงพยาบาลก็จะลดเวลาในการดำเนินการขั้นตอนนี้ไปได้ การชำระเงินในแอปพลิเคชัน Rama App มีฟังก์ชันชำระเงินสำหรับคนใช้ที่มีความพร้อมและสามารถดำเนินการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันได้ก็เป็นการลดระยะเวลาในการใช้บริการที่โรงพยาบาลได้ เนื่องจากไม่ต้องรอชำระเงินที่ฝ่ายการเงิน จากตัวอย่างฟังก์ชันการให้บริการในแอปพลิเคชัน Rama App แสดงให้เห็นว่าฟังก์ชันการให้บริการช่วยลดระยะเวลาของทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการที่โรงพยาบาลได้

สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ปฏิบัติงาน ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ เกี่ยวกับข้อดีของการที่แอปพลิเคชันช่วยลดระยะเวลาของทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการ รายละเอียด คำให้สัมภาษณ์ ดังนี้

“...ข้อดี ลดระยะเวลาในการทำงาน คนใช้เตรียมตัวในการมารับการตรวจจากที่บ้านได้เลย เช่น การเช็คคิวมาก่อน และเจ้าหน้าที่ก็เตรียมเอกสารให้คนใช้ได้เลยทันทีที่คนใช้เช็คคิวผ่านแอปพลิเคชันและข้อมูลขึ้นในระบบ เหมือนต่างคนต่างทำหน้าที่ของตนเอง...”

(ผู้ปฏิบัติงาน ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 เมษายน 2564)

ข้อเสียของแอปพลิเคชัน Rama App

1) ตัวอักษรขนาดเล็กเกินไป มักจะเกิดปัญหาหากกับผู้ให้บริการ ผู้ปกครองที่มีอายุมาก หรือผู้ให้บริการที่มีปัญหาเรื่องสายตา ในบางครั้งผู้ให้บริการจะนำโทรศัพท์มาให้ผู้ปฏิบัติงานกดให้ ซึ่งเป็น

การเพิ่มภาระงานให้ผู้ปฏิบัติงาน หากแก้ไขให้ตัวอักษรขนาดใหญ่ขึ้นได้จะเป็นการเพิ่มความสะดวกให้ผู้ให้บริการและลดภาระงานที่ผู้ปฏิบัติงานได้อีกด้วย

2) รูปแบบของแอปพลิเคชันไม่น่าสนใจ ไม่ดึงดูดความสนใจ ผู้บริหาร ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น ให้ความคิดเห็นว่าควรเพิ่มรูปในแอปพลิเคชันให้มากขึ้น ลดตัวอักษรให้น้อยลง เนื่องจากคนไทยไม่ได้มีนิสัยรักการอ่าน เมื่อเห็นตัวหนังสือเยอะๆ ก็จะไม่อยากอ่าน หากเปลี่ยนมาเป็นรูปภาพประกอบในแอปพลิเคชันมากขึ้น คิดว่าจะสามารถดึงดูดความสนใจจากผู้ให้บริการได้มากขึ้น

จากข้อเสียทั้งในข้อ 1) และ 2) สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้บริหาร ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ เกี่ยวกับข้อเสียของขนาดตัวอักษรที่เล็กเกินไป และรูปแบบแอปพลิเคชันไม่ดึงดูดความสนใจ รายละเอียด คำให้สัมภาษณ์ ดังนี้

“...ข้อเสีย ตัวอักษรเล็กเกินไป รูปแบบของแอปพลิเคชันไม่ค่อยน่าสนใจและดึงดูดความสนใจ...”

(ผู้บริหาร ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 22 เมษายน 2564)

3) ข้อจำกัดเรื่องการเข้าระบบ เข้าดูข้อมูลได้ครั้งละ 1 คน ไม่สามารถเข้าดูข้อมูลพร้อมกันได้ สำหรับข้อจำกัดนี้จะเป็นปัญหามากกับครอบครัวที่ไม่ได้มีสมาชิกเป็นคนไข้ของโรงพยาบาลรามาริบัติเพียง 1 คน ซึ่งในการเข้าใช้งานแอปพลิเคชันจะต้องใส่ชื่อและรหัสผ่าน แต่ละคนก็แต่ละชื่อไม่ซ้ำกัน เมื่อในครอบครัวมีสมาชิกที่เป็นคนไข้ของโรงพยาบาลรามาริบัติหลายคน ส่วนใหญ่จะเกิดปัญหาการจำชื่อและรหัสผ่านเพื่อเข้าใช้งานแอปพลิเคชันไม่ได้ หรือแม้จะจำชื่อและรหัสผ่านเข้าใช้งานระบบได้ แต่คนไข้ก็รู้สึกว่าเป็นเรื่องยุ่งยากที่ต้องใส่ชื่อและรหัสผ่านใหม่ทุกครั้ง

สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ เกี่ยวกับข้อเสียของข้อจำกัดเรื่องการเข้าระบบ รายละเอียด คำให้สัมภาษณ์ ดังนี้

“...ข้อเสีย เรียกว่าข้อควรพัฒนามากกว่า คือ มีหลายสิ่งหลายอย่างที่เป็นข้อจำกัด เช่น การดูข้อมูลในแอปพลิเคชันจะสามารถดูข้อมูลได้ที่ละคน แต่ในครอบครัวอาจมีสมาชิกเป็นคนไข้ของโรงพยาบาลรามาริบัติมากกว่า 1 คน คนไข้จะไม่สะดวกเข้า username และ password หลายๆ อัน และในด้านการผูกกับใบ lab และใบ invoice ถ้าสามารถนำใบ lab เข้าในแอปพลิเคชันได้ คนไข้จะสามารถนำไปติดต่อการเงินและห้องเจาะเลือดได้เลย...”

(ผู้บริหาร ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 เมษายน 2564)

“...ข้อเสีย บางครอบครัวมีหลายคนที่เป็นคนไข้ของโรงพยาบาลรามาริบัติก็จะทำให้ยุ่งยากในการเข้ารับหัตถ์ใหม่ทุกครั้ง เนื่องจากแอปพลิเคชันสามารถเข้าได้ที่ละคน และในบางครั้งคนไข้ก็จะให้พยาบาลแก้ปัญหาให้ ก็จะเป็นการเพิ่มภาระงานให้พยาบาล...”

(ผู้ปฏิบัติงาน ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 เมษายน 2564)

4) แอปพลิเคชันยังไม่ครอบคลุมข้อมูลบางอย่าง เช่น ตารางปฏิบัติงานของแพทย์ เมื่อคนไข้เลื่อนนัดและดำเนินการนัดหมายใหม่ด้วยตนเองผ่านแอปพลิเคชัน โดยส่วนใหญ่คนไข้จะเลือกวันตามความสะดวก แต่ในบางครั้งที่คนไข้เลือกเป็นวันที่แพทย์ไม่ได้ปฏิบัติงาน เป็นผลให้คนไข้จะต้องเลือกวันใหม่ แต่หากมีตารางปฏิบัติงานของแพทย์ไว้ในแอปพลิเคชัน คนไข้จะสามารถตรวจสอบได้ว่าวันที่สะดวกมาพบแพทย์ แพทย์ผู้ตรวจปฏิบัติงานในวันนั้นๆ หรือไม่

สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ปฏิบัติงาน ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ เกี่ยวกับข้อเสียของความครอบคลุมข้อมูลในแอปพลิเคชัน รายละเอียดคำให้สัมภาษณ์ ดังนี้

“...ข้อเสีย แอปพลิเคชันยังไม่ครอบคลุมทุกอย่าง เช่น เวลาเลื่อนนัดคนไข้จะกดเลือกวันในแอปพลิเคชันเลย แต่วันที่คนไข้เลือกแพทย์ประจำที่คนไข้ตรวจอาจจะไม่ได้ตรวจในวันนั้น เนื่องจากในแอปพลิเคชันไม่มีตารางออกตรวจของแพทย์ ทำให้คนไข้ต้องทำนัดหมายใหม่อีกครั้ง...”

(ผู้ปฏิบัติงาน ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 เมษายน 2564)

5) ข้อจำกัดเกี่ยวกับฟังก์ชันชำระเงิน ที่ยังสามารถชำระผ่านธนาคารไทยพาณิชย์เท่านั้น การมีบริการให้ผู้ใช้บริการสามารถชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันได้เป็นการช่วยให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวก ไม่ต้องรอคิวชำระเงิน ลดความแออัดในโรงพยาบาลได้ แต่ ณ ปัจจุบันยังมีข้อจำกัด คือสามารถชำระผ่านบัญชีธนาคารไทยพาณิชย์เท่านั้น แต่ผู้ใช้บริการบางคนไม่มีบัญชีธนาคารไทยพาณิชย์ ทำให้ไม่สามารถใช้บริการฟังก์ชันนี้ในแอปพลิเคชันได้

จากคำให้สัมภาษณ์ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ เกี่ยวกับข้อดี-ข้อเสียของแอปพลิเคชัน Rama App ดังนี้ ข้อดีของแอปพลิเคชัน Rama App ได้แก่ 1) การนัดหมาย คนไข้สามารถนัดหมายได้ด้วยตนเองผ่านแอปพลิเคชัน 2) การตรวจทางไกล (Telecare) เป็นข้อดีที่เห็นได้อย่างชัดเจนของแอปพลิเคชันในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) คนไข้ไม่สามารถเดินทางมารับการรักษาที่โรงพยาบาลได้ การตรวจทางไกลทำให้คนไข้ได้รับการรักษาอย่างต่อเนื่อง ไม่ขาดยา ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพ 3) การชำระเงิน คนไข้สามารถชำระเงินผ่าน

แอปพลิเคชันได้ เป็นการช่วยลดระยะเวลาในการใช้บริการที่โรงพยาบาล อีกทั้งเป็นการลดความเสี่ยงในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้อีกด้วย และ 4) แอปพลิเคชันช่วยลดระยะเวลาของทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการ ฟังก์ชันหลายๆ ฟังก์ชันในแอปพลิเคชันคนไข้สามารถดำเนินการได้ด้วยตนเองตั้งแต่ก่อนมาถึงโรงพยาบาล จึงเป็นการช่วยลดระยะเวลาของทั้งผู้ปฏิบัติงานและคนไข้ได้ สำหรับข้อเสียของแอปพลิเคชัน Rama App ได้แก่ 1) ตัวอักษรขนาดเล็กเกินไป 2) รูปแบบของแอปพลิเคชันไม่น่าสนใจ ไม่ดึงดูดความสนใจ 3) ข้อจำกัดเรื่องการเข้าระบบ เข้าดูข้อมูลได้ครั้งละ 1 คน ไม่สามารถเข้าดูข้อมูลพร้อมกันได้ 4) แอปพลิเคชันยังไม่ครอบคลุมข้อมูลบางอย่าง เช่น ตารางปฏิบัติงานของแพทย์ และ 5) ข้อจำกัดเกี่ยวกับฟังก์ชันชำระเงิน ที่ยังสามารถชำระผ่านธนาคารไทยพาณิชย์เท่านั้น

5.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาแอปพลิเคชัน Rama App

จากข้อมูลเกี่ยวกับข้อดี-ข้อเสียของแอปพลิเคชัน Rama App ที่ได้นำเสนอข้อมูลในข้อที่ 5.3 ที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น ผู้วิจัยมีความเห็นว่าไม่ได้เป็นเพียงเสียงสะท้อนเกี่ยวกับการให้บริการของแอปพลิเคชันเท่านั้น แต่ยังนำไปสู่การเสนอแนะในส่วนที่ยังเป็นจุดอ่อนของแอปพลิเคชัน เพื่อให้เกิดการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในแอปพลิเคชันในอนาคต ผู้วิจัยจึงได้เลือกคำถามที่เกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาแอปพลิเคชัน Rama App เพื่อจะได้รับข้อมูลและรู้ถึงความคิดเห็นของทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น ทั้งนี้ได้สรุปรายละเอียด ดังนี้

1) ควรให้มีหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบหลักในการประชาสัมพันธ์ รวมถึงการแนะนำและแก้ไขปัญหาในการใช้งานแอปพลิเคชัน เนื่องจากในปัจจุบันก็ยังพบปัญหาในการใช้งานแอปพลิเคชัน ซึ่ง ณ ปัจจุบันหากผู้ใช้บริการมีปัญหาที่จะขอให้เจ้าหน้าที่ธุรการที่ประจำที่เคาน์เตอร์ในแผนกนั้นๆ หรือพยาบาลในหน่วยตรวจนั้นๆ ช่วยแก้ปัญหาให้ ถึงแม้ทั้งเจ้าหน้าที่ธุรการและพยาบาลสามารถช่วยแก้ปัญหาบางอย่างให้ได้ แต่ก็ไม่อาจแก้ปัญหาให้ได้ทั้งหมด อีกทั้งจะเสียเวลาในการแก้ปัญหา เนื่องจากไม่มีความถนัดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้นหากมีหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบหลักในการประชาสัมพันธ์ รวมถึงการแนะนำและแก้ไขปัญหาในการใช้งานแอปพลิเคชัน ที่ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในส่วนนี้ก็จะสามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้ใช้บริการได้ดีกว่า เมื่อสามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้ใช้บริการได้จะเป็นการสร้างความรู้สึที่ดีในการใช้แอปพลิเคชัน ไม่สร้างความคิดว่าแอปพลิเคชันใช้งานยาก ไม่อยากใช้งานแอปพลิเคชัน เป็นผลทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันมากขึ้น

สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้บริหาร ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามธิบดี ถึงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาแอปพลิเคชัน Rama App รายละเอียดคำให้สัมภาษณ์ ดังนี้

“...เนื่องจากในขณะนี้หากคนไข้เกิดปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันจะต้องเป็นพยาบาลที่แก้ไขปัญหาให้คนไข้ ซึ่งใช้เวลาในการแนะนำการใช้ค่อนข้างเยอะ ดังนั้นจึงควรให้มีหน่วยงานในการประชาสัมพันธ์ และอธิบายรายละเอียดขั้นตอนของการใช้แอปพลิเคชันทั้งหมด เพื่อช่วยรองรับหรือลดภาระงานสายวิชาชีพที่จะต้องมาทำงานในส่วนนี้ เพื่อเผยแพร่ให้คนไข้รับทราบข้อมูลและเข้าใจการใช้แอปพลิเคชันมากขึ้น หรือมีเวลาเรียนรู้การใช้แอปพลิเคชันมากขึ้น...”

(ผู้บริหาร ฅ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 เมษายน 2564)

2) ควรปรับปรุงในเรื่องของความเสถียรในการเข้าใช้งานแอปพลิเคชัน เนื่องจากในปัจจุบันยังมีผู้ใช้บริการมีปัญหาในการเข้าใช้งาน สำหรับผู้ใช้บริการในบางคนที่มีปัญหาการเข้าใช้งานนำไปสู่ความรู้สึกไม่อยากใช้งานแอปพลิเคชัน เนื่องจากมีความรู้สึกที่แอปพลิเคชันใช้งาน ไม่มีความเสถียรสร้างความยุ่งยากในการใช้บริการที่โรงพยาบาล หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถแก้ไขปัญหาคความเสถียรในการเข้าใช้งานแอปพลิเคชันได้ จะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของแอปพลิเคชัน รวมถึงเป็นการสร้างความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการมากขึ้นได้

สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ปฏิบัติงาน ฅ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ ถึงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาแอปพลิเคชัน Rama App รายละเอียดคำให้สัมภาษณ์ ดังนี้

“...ควรปรับปรุงในเรื่องของความเสถียร เนื่องจากยังมีคนไข้บ่นเรื่องการเข้าใช้แอปพลิเคชันในบางครั้งเข้าไม่ได้ และเรื่องคำที่ใช้ในแอปพลิเคชันในกรณีเลื่อนนัด เมื่อคนไข้เลื่อนนัดในระบบแล้วแต่ในระบบยังขึ้นว่ากำลังดำเนินการ แล้วถ้าคนไข้เปลี่ยนใจจะกลับไปนัดวันเดิมก็ไม่สามารถเลื่อนได้เนื่องจากระบบขึ้นว่ากำลังดำเนินการ...”

(ผู้ปฏิบัติงาน ฅ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 เมษายน 2564)

3) ควรเพิ่มบริการหรือข้อมูลอื่นๆ เช่น เพิ่มข้อมูลการปฏิบัติงานของแพทย์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการนัดหมายได้ตรงกับวันที่แพทย์ประจำปฏิบัติงาน เพิ่มข้อมูลการส่งตรวจเลือดในห้องปฏิบัติการ หากสามารถเพิ่มรายละเอียดดังกล่าวลงในแอปพลิเคชันได้ไม่เพียงแต่เพิ่มความสะดวกให้ผู้ใช้บริการ แต่ยังเป็นการลดทรัพยากร ลดค่าใช้จ่ายของโรงพยาบาลได้ เนื่องจากถ้ามีข้อมูลการส่งตรวจเลือดในห้องปฏิบัติการบนแอปพลิเคชัน เจ้าหน้าที่ก็ไม่ต้องปริ้นท์เอกสารให้คนไข้ เป็นการลดกระดาษ ลดหมึก ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานได้ และเพิ่มช่องทางการจ่ายเงินผ่านธนาคารอื่นๆ นอกจากธนาคารไทยพาณิชย์ เนื่องจากผู้ใช้บริการบางคนไม่มีบัญชีธนาคารไทยพาณิชย์ ก็จะไม่สามารถชำระเงินผ่าน

แอปพลิเคชันได้ หากแก้ปัญหาข้อจำกัดดังกล่าวได้ผู้ให้บริการที่มีบัญชีธนาคารอื่นๆ จะได้สามารถใช้บริการฟังก์ชันชำระเงินได้

สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ปฏิบัติงาน ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ ถึงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาแอปพลิเคชัน Rama App รายละเอียดคำให้สัมภาษณ์ ดังนี้

“...เสนอแนะเกี่ยวกับฟังก์ชันจ่ายเงิน ควรเพิ่มให้สามารถจ่ายผ่านธนาคารอื่นได้ด้วย เพราะในปัจจุบันสามารถจ่ายผ่านธนาคารไทยพาณิชย์เท่านั้น ควรเพิ่มตารางปฏิบัติงานของแพทย์เพื่อให้คนไข้ที่จะนัดหมายหรือเลื่อนนัดตรวจสอบตารางปฏิบัติงานของแพทย์ได้ว่าแพทย์ประจำตรวจในวันที่จะเลื่อนหรือไม่ และในการตรวจทางไกล (Telemed) ควรมีฟังก์ชันที่เห็นได้ชัดเจนและประชาสัมพันธ์เรื่องการตรวจทางไกลให้มากขึ้น...”

(ผู้ปฏิบัติงาน ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 เมษายน 2564)

จากคำให้สัมภาษณ์ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ เกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาแอปพลิเคชัน Rama App ดังนี้ 1) ควรให้มีหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบหลักในการประชาสัมพันธ์ รวมถึงการแนะนำและแก้ไขปัญหาในการใช้งานแอปพลิเคชัน 2) ควรปรับปรุงในเรื่องของความเสถียรในการเข้าใช้งานแอปพลิเคชัน 3) ควรเพิ่มบริการหรือข้อมูลอื่นๆ เช่น เพิ่มข้อมูลการปฏิบัติงานของแพทย์ เพิ่มข้อมูลการส่งตรวจเลือดในห้องปฏิบัติการ และเพิ่มช่องทางการจ่ายเงินผ่านธนาคารอื่นๆ นอกจากธนาคารไทยพาณิชย์

บทที่ 6

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

6.1 สรุปสาระสำคัญของการออกแบบการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพและความพึงพอใจเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการ
องค์การ: กรณีศึกษาแอปพลิเคชัน Rama App ของโรงพยาบาลรามารามาศิริ เกิดจากคำถามที่ว่า
เมื่อโรงพยาบาลรามาศิริมีการนำแอปพลิเคชัน Rama App มาใช้ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานดีขึ้นหรือไม่/อย่างไร และประกอบกับตั้งแต่มีการใช้แอปพลิเคชันดังกล่าวทางโรงพยาบาล
รามาศิริยังไม่มีการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างจริงจัง ผู้วิจัยจึงได้
ทำการศึกษาในเรื่องดังกล่าว เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาพัฒนาการทำงานและแอปพลิเคชันให้
มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็ก
และวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาศิริ เกี่ยวกับประสิทธิภาพของการนำแอปพลิเคชัน Rama App มาใช้ใน
องค์การ

2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น
โรงพยาบาลรามาศิริ เกี่ยวกับการนำแอปพลิเคชัน Rama App มาใช้ในองค์การ

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกการเลือกรูปแบบการวิจัยแบบผสมผสาน (ทั้งการวิจัยเชิง
ปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ) เนื่องจากผู้วิจัยต้องการศึกษาข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับประสิทธิภาพการ
ปฏิบัติงานในการนำแอปพลิเคชัน Rama App มาใช้ในองค์การ ควบคู่ไปกับศึกษาความพึงพอใจของ
ผู้ให้บริการในโรงพยาบาลรามาศิริ ต่อการนำแอปพลิเคชัน Rama App มาใช้ในองค์การ ซึ่งการวิจัย
เชิงปริมาณได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น
โรงพยาบาลรามาศิริ จำนวน 370 คน และสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพได้เก็บข้อมูลโดยการ
สัมภาษณ์ วิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลเป็นการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน
5 คน ซึ่งประกอบด้วย หัวหน้าฝ่ายการบริการศูนย์สุขภาพเด็กและวัยรุ่นรามาศิริ 1 คน หัวหน้า
หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น 1 คน พยาบาลที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป 1 คน และ
พยาบาลที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป 2 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์จากคำสำคัญที่ปรากฏ
ในคำสัมภาษณ์นำมาใช้ในการตีความ สำหรับแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอก
พิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาศิริ ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้
เฉลี่ย/เดือน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน Rama App ประกอบด้วย ระยะเวลาในการใช้แอปพลิเคชัน Rama App ความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชัน Rama App และการใช้ฟังก์ชันต่างๆ ในแอปพลิเคชัน Rama App

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์และด้านการใช้งานของแอปพลิเคชัน Rama App สำหรับคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ของแอปพลิเคชัน Rama App ประกอบด้วย 1) แอปพลิเคชันออกแบบได้สวยงาม ทันสมัย 2) สีของแอปพลิเคชันสวยงาม ดึงดูดความสนใจให้ใช้บริการ 3) ภาพของฟังก์ชันเลือกได้เหมาะสมกับเนื้อหาที่ต้องการนำเสนอ 4) ขนาดตัวหนังสือมีความเหมาะสม 5) รูปแบบตัวอักษรมีความเหมาะสม และ 6) ความพึงพอใจในภาพรวมต่อรูปลักษณ์ของแอปพลิเคชัน สำหรับคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านการใช้งานแอปพลิเคชัน Rama App ประกอบด้วย 1) ขั้นตอนการสมัครเข้าใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน 2) ฟังก์ชันต่างๆ ในแอปพลิเคชันใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก 3) การใช้งานแอปพลิเคชันเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการที่โรงพยาบาลรามาริบัติ 4) แอปพลิเคชันมีฟังก์ชันหลากหลายให้เลือกใช้ตามความต้องการ 5) ข้อมูลจากแอปพลิเคชันเชื่อถือได้ เพียงพอ และตรงตามความต้องการ 6) สามารถใช้งานแอปพลิเคชันได้ราบรื่นต่อเนื่อง ทุกที่ ทุกเวลา 7) ภาษาที่ใช้มีความถูกต้อง สื่อความหมายได้ชัดเจน 8) สามารถใช้แอปพลิเคชันได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ 9) ในภาพรวมแอปพลิเคชันมีประโยชน์ตรงตามความต้องการในการรับบริการที่โรงพยาบาลรามาริบัติ และ 10) ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อฟังก์ชันต่างๆ ในแอปพลิเคชัน Rama App ประกอบด้วยฟังก์ชันทั้งหมด 13 ฟังก์ชันในแอปพลิเคชัน Rama App ได้แก่ 1) เปลี่ยนที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์ 2) ทำประวัติผู้ป่วยใหม่ 3) คัดกรอง COVID-19 4) ขอทำนัดหมายใหม่ 5) รับรองสิทธิ 6) ชำระเงิน 7) แผนที่-แนะนำเส้นทาง 8) ปฏิทินของคุณ 9) เคล็ดลับสุขภาพ 10) เกี่ยวกับเรา 11) การใช้งาน 12) บริจาค และ 13) ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

สำหรับการวิเคราะห์ผลการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ จำนวน 370 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ผลการวิจัยด้วยการใช้โปรแกรมประมวลผลสำเร็จรูป SPSS โดยการวิเคราะห์ในรูปแบบสถิติเชิงพรรณนา แบ่งออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่ การวิเคราะห์ตัวแปรเดี่ยวและการวิเคราะห์ตัวแปรคู่ ซึ่งกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยใช้สถิติในการนำเสนอด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ เพื่ออธิบายข้อมูลภูมิหลังทางประชากรและสังคม และพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน Rama App ใช้สถิติในการนำเสนอโดยทำการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์และด้านการใช้งานของแอปพลิเคชัน Rama App และความพึงพอใจต่อฟังก์ชันต่างๆ ในแอปพลิเคชัน Rama App ใช้สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent

Sample T-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังของประชากรและสังคม ในปัจจัยด้านเพศ กับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App และใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางประชากรและสังคม ในปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App และพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน Rama App กับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้บริหารงาน ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ รวมทั้งหมด 5 คน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลการศึกษาในครั้งนี้

6.2 สรุปและอภิปรายผลการวิจัยเชิงปริมาณ

จากการศึกษาประสิทธิภาพและความพึงพอใจเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการ: กรณีศึกษาแอปพลิเคชัน Rama App ของโรงพยาบาลรามาริบัติ ผู้วิจัยได้เลือกการใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างคุณภาพและปริมาณ สำหรับผลการศึกษาเชิงปริมาณสามารถสรุปผลการศึกษาที่สำคัญได้ ดังนี้

6.2.1 ปัจจัยภูมิหลังทางประชากรและสังคม

การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อาชีพธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ย/เดือน 30,000 บาท แต่ไม่เกิน 50,000 บาท

6.2.2 พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน Rama App

ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน Rama App พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้แอปพลิเคชัน Rama App มานานมากกว่า 1 ปี โดยมีความถี่ในการใช้แอปพลิเคชันน้อยกว่า 5 ครั้ง/เดือน ซึ่งฟังก์ชันที่เคยใช้งานมากที่สุด ได้แก่ ฟังก์ชันคัดกรอง COVID-19 ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเนื่องจากในช่วงเก็บข้อมูลเป็นช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ผู้ที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลรามาริบัติทุกคนจะต้องผ่านการคัดกรอง COVID-19 อีกทั้งหากผู้ใช้บริการดำเนินการขั้นตอนการคัดกรอง COVID-19 ผ่านแอปพลิเคชัน Rama App จะเป็นการช่วยลดขั้นตอนและลดระยะเวลาการให้บริการที่โรงพยาบาลได้อีกด้วย สำหรับฟังก์ชันที่เคยใช้งานน้อยที่สุด ได้แก่ ฟังก์ชันข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเนื่องด้วยนิสัยของคนไทยส่วนใหญ่จะไม่แสดงความคิดเห็นในส่วนของการข้อเสนอแนะ สังเกตได้จากในการตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในส่วนที่เป็นข้อเสนอแนะผู้ตอบแบบสอบถามจะไม่เขียนข้อเสนอแนะ หรือในการประชุมต่างๆ เมื่อประธานในที่ประชุมเปิดโอกาสให้เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นมักจะไม่มีคนเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

จึงอนุมานได้ว่าเหตุผลที่กล่าวมาเป็นผลให้ฟังก์ชันข้อเสนอแนะในแอปพลิเคชัน Rama App เป็นฟังก์ชันที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้งานน้อยที่สุด

6.2.3 ความพึงพอใจด้านรูปลักษณะของแอปพลิเคชัน Rama App

ผลการศึกษาความพึงพอใจด้านรูปลักษณะและด้านการใช้งานของแอปพลิเคชัน Rama App พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านรูปลักษณะของแอปพลิเคชัน Rama App ทุกหัวข้ออยู่ในระดับมาก หัวข้อที่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ ภาพของฟังก์ชันเลือกได้เหมาะสมกับเนื้อหาที่ต้องการนำเสนอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 (S.D.=0.691) รองลงมา แอปพลิเคชันออกแบบได้สวยงาม ทันสมัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 (S.D.=0.538) และความพึงพอใจในภาพรวมต่อรูปลักษณะของแอปพลิเคชัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 (S.D.=0.572) และหัวข้อที่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ขนาดตัวหนังสือมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 (S.D.=0.741) สอดคล้องกับงานวิจัยของปฎิวัติ อาสาแสน (2563) เรื่อง แอปพลิเคชันสำหรับมารดาหลังคลอด แผนกสูติรีเวช โรงพยาบาลสุรินทร์ ผลการวิจัย พบว่ามีความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชันสำหรับมารดาหลังคลอด แผนกสูติรีเวช โรงพยาบาลสุรินทร์ ด้านประโยชน์/เนื้อหาอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 (S.D.=0.52) ด้านความสวยงามอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 (S.D.=0.57) ด้านความสะดวกต่อการใช้งานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 (S.D.=0.54) เมื่อพิจารณาในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 (S.D.=0.54)

จากผลการศึกษาความพึงพอใจด้านรูปลักษณะของแอปพลิเคชัน Rama App สามารถสรุปได้ว่า ภาพที่ใช้ประกอบในฟังก์ชันต่างๆ ในแอปพลิเคชัน Rama App สามารถสื่อความหมายถึงบริการในฟังก์ชันนั้นๆ ได้ดี ทำให้เมื่อผู้ใช้บริการเห็นภาพแล้วรู้ว่าฟังก์ชันนั้นให้บริการเกี่ยวกับอะไร เป็นส่วนช่วยให้ผู้ใช้บริการเลือกใช้ฟังก์ชันได้ตรงตามความต้องการได้ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจึงได้ให้คะแนนความพึงพอใจในหัวข้อดังกล่าวมากที่สุด สำหรับหัวข้อที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ขนาดตัวหนังสือมีความเหมาะสม เนื่องด้วยกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการให้ความคิดเห็นว่าขนาดตัวอักษรในแอปพลิเคชันมีขนาดเล็ก ทำให้เกิดปัญหากับผู้ใช้บริการที่มีปัญหาทางสายตาหรือผู้ปกครองอายุมากซึ่งพาบุตรหลานมาพบแพทย์

6.2.4 ความพึงพอใจด้านการใช้งานแอปพลิเคชัน Rama App

ผลการศึกษาความพึงพอใจด้านการใช้งานแอปพลิเคชัน Rama App พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการใช้งานแอปพลิเคชัน Rama App ทุกหัวข้ออยู่ในระดับมาก หัวข้อที่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 (S.D.=0.665) รองลงมา การใช้งานแอปพลิเคชันเพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการที่โรงพยาบาลรามาริบัติ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 (S.D.=0.706) และขั้นตอนการสมัครเข้าใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 (S.D.=0.623) สำหรับ

หัวข้อที่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ หัวข้อสามารถใช้งานแอปพลิเคชันได้ราบรื่นต่อเนื่อง ทุกที่ ทุกเวลา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 (S.D.=0.627) สอดคล้องกับงานวิจัยของจิตรพงษ์ เจริญจิตร และนิธิ ทะนนท์ (2559) เรื่อง การพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันในระบบงานตรวจสุขภาพ ผลการวิจัย พบว่าระบบที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 จากการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ และความพึงพอใจของผู้ใช้งานอยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 จากการประเมินจึงสรุปได้ว่า ระบบที่พัฒนาขึ้นสามารถนำไปใช้เป็นระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการจัดการระบบงานตรวจสุขภาพได้

จากผลการศึกษาความพึงพอใจด้านการใช้งานแอปพลิเคชัน Rama App สามารถสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน เนื่องจากในการใช้งานแอปพลิเคชันมีฟังก์ชันหลากหลายให้บริการ เป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการเมื่อดำเนินการผ่านแอปพลิเคชันแล้วช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาใช้บริการที่โรงพยาบาล เป็นประโยชน์อย่างมากกับสถานการณ์ในปัจจุบันที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สำหรับหัวข้อที่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ หัวข้อสามารถใช้งานแอปพลิเคชันได้ราบรื่นต่อเนื่อง ทุกที่ ทุกเวลา ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้สัมภาษณ์ ผู้ปฏิบัติงานว่ายังมีผู้ใช้บริการมีปัญหาเรื่องการเข้าใช้งาน ผู้ใช้บริการบางคนไม่สามารถเข้าใช้งานได้ ต้องเข้าซ้ำหลายครั้งจึงจะเข้าใช้งานได้

6.2.5 ความพึงพอใจต่อฟังก์ชันต่างๆ ในแอปพลิเคชัน Rama App

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อฟังก์ชันต่างๆ ในแอปพลิเคชัน Rama App พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อทุกฟังก์ชันในแอปพลิเคชัน Rama App ในระดับมาก ฟังก์ชันที่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ ฟังก์ชันคัดกรอง COVID-19 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 (S.D.=0.635) รองลงมา ฟังก์ชันเปลี่ยนที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 (S.D.=0.491) และฟังก์ชันทำประวัติผู้ป่วยใหม่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 (S.D.=0.616) ตามลำดับ และฟังก์ชันที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ฟังก์ชันแผนที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 (S.D.=0.559)

จากผลการศึกษาความพึงพอใจต่อฟังก์ชันต่างๆ ในแอปพลิเคชัน Rama App สามารถสรุปได้ว่า เนื่องจากช่วงเวลาที่เกี่ยวข้องข้อมูลเป็นช่วงเวลาที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ผู้ที่จะมาใช้บริการที่โรงพยาบาลทุกคนต้องผ่านการคัดกรอง COVID-19 การมีฟังก์ชันคัดกรอง COVID-19 เป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการ เนื่องจากสามารถดำเนินการมาก่อนได้ เมื่อมาถึงโรงพยาบาลก็สามารถข้ามขั้นตอนดังกล่าวได้ เป็นการลดระยะเวลา ลดความแออัด ลดความเสี่ยงในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของ COVID-19 ได้ ผู้ใช้บริการจึงพึงพอใจฟังก์ชันนี้มากที่สุด สำหรับฟังก์ชันแผนที่ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่หากไม่รู้ที่ตั้งของหน่วยตรวจ อาคาร สถานที่ภายในโรงพยาบาล ผู้ใช้บริการจะใช้วิธีการถามจากเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลมากกว่า และคิดว่าผู้ใช้บริการส่วนน้อยที่จะใช้ฟังก์ชันแผนที่ที่อยู่ในแอปพลิเคชัน ดังนั้นฟังก์ชันแผนที่จึงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด

6.2.6 ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางประชากรและสังคม พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน

Rama App กับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางประชากรและสังคม พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน Rama App กับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App ดังแสดงในตารางที่ 20

ตารางที่ 20 สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางประชากรและสังคม พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน Rama App กับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App

ภูมิหลังทางประชากรและสังคม และพฤติกรรมการใช้ แอปพลิเคชัน Rama App	ความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App	
	รูปลักษณะของแอปพลิเคชัน	การใช้งานแอปพลิเคชัน
เพศ	ไม่มีความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์
อายุ	มีความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์
ระดับการศึกษา	ไม่มีความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์
อาชีพ	มีความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์
รายได้เฉลี่ย/เดือน	ไม่มีความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์
ระยะเวลาในการใช้แอปพลิเคชัน	ไม่มีความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์
ความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชัน	มีความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์

หมายเหตุ: การทดสอบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในที่นี้กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 20 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางประชากรและสังคม พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน Rama App กับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App สามารถสรุปความสัมพันธ์ในแต่ละด้าน ดังนี้

1) เพศ

ผลการวิเคราะห์พบว่าเพศที่แตกต่างกันกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App ไม่มีความสัมพันธ์กันทั้งด้านรูปลักษณะและด้านการใช้งานแอปพลิเคชัน กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการทั้งเพศหญิงและชาย มีความพึงพอใจทั้งด้านรูปลักษณะและด้านการใช้งานแอปพลิเคชันไม่แตกต่างกัน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการทั้งเพศหญิงและชายมีความเห็นว่า ในภาพรวมด้านรูปลักษณะของแอปพลิเคชันมีความเหมาะสม สวยงาม ด้านการใช้งานแอปพลิเคชันครอบคลุมการให้บริการที่ตรงตามความต้องการ ใช้งานง่าย สะดวก จึงมีความพึงพอใจทั้งด้านรูปลักษณะและด้านการใช้งานแอปพลิเคชันไม่แตกต่างกัน

2) อายุ

ผลการวิเคราะห์พบว่าอายุที่แตกต่างกันกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App มีความสัมพันธ์กันทั้งในด้านรูปลักษณะและด้านการใช้งานแอปพลิเคชัน กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจทั้งด้านรูปลักษณะและด้านการใช้งานแอปพลิเคชันแตกต่างกัน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จัดอยู่ในช่วงเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) ซึ่งเป็นกลุ่มคนที่เติบโตท่ามกลางความเปลี่ยนแปลง ค่านิยมจะแตกต่างจากรุ่นปู่ย่าตายายกับรุ่นพ่อแม่ มีความเจริญของเทคโนโลยี ใช้อินเทอร์เน็ตในชีวิตประจำวัน ค้นเคยกับเทคโนโลยี มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความมั่นใจในตัวเองสูง กล้าแสดงออก สอดคล้องกับแนวคิดของ (Weingarten, M. R., 2009 อ้างถึงใน ปณิตธร เจริญชัยพฤกษ์, 2559) จากค่านิยม ความคิดเห็น และอุปนิสัยที่แตกต่างจากคนในช่วงเจนเนอเรชั่นอื่นๆ จึงเป็นเหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันความพึงพอใจทั้งด้านรูปลักษณะและด้านการใช้งานแอปพลิเคชันแตกต่างกัน

3) ระดับการศึกษา

ผลการวิเคราะห์พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App ไม่มีความสัมพันธ์กันในด้านรูปลักษณะ แต่มีความสัมพันธ์กันในการใช้งานแอปพลิเคชัน กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านรูปลักษณะไม่แตกต่างกัน แต่มีความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันแตกต่างกัน เนื่องด้วยกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี เป็นการศึกษาในระดับสูงผู้ที่จบการศึกษาในระดับสูงก็จะมีโอกาสเข้าถึงเทคโนโลยีมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ เมื่อได้เข้าถึงเทคโนโลยีก็จะรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี เมื่อโรงพยาบาลนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดทำแอปพลิเคชัน Rama App ผู้ใช้บริการจึงคาดหวังว่าแอปพลิเคชันจะเป็นตัวช่วยให้การรับบริการที่โรงพยาบาลสะดวก มีประสิทธิภาพมากขึ้นจากการใช้งานแอปพลิเคชัน และเมื่อเป็นไปตามความคาดหวังผู้ใช้บริการจึงเกิดความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน แต่สำหรับด้านรูปลักษณะที่มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันในกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่าจุดสำคัญของการใช้งานแอปพลิเคชันเป็นเรื่องของการบริการต่างๆ ในแอปพลิเคชันมากกว่ารูปลักษณะ เช่น ตัวหนังสือ รูปแบบ สีที่ใช้ในแอปพลิเคชัน เป็นต้น กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจึงมีความพึงพอใจในด้านรูปลักษณะไม่แตกต่างกัน

4) อาชีพ

ผลการวิเคราะห์พบว่าอาชีพที่แตกต่างกันกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App มีความสัมพันธ์กันทั้งในด้านรูปลักษณะและด้านการใช้งานแอปพลิเคชัน กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจทั้งด้านรูปลักษณะและด้านการใช้งานแอปพลิเคชันแตกต่างกัน แต่ละอาชีพมีโอกาสและความสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน ส่งผลให้รู้และเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศไม่เท่ากัน ทำให้เกิดความคาดหวังในเทคโนโลยี

สารสนเทศในระดับต่างๆ กัน จึงมีความพึงพอใจทั้งด้านรูปลักษณะและด้านการใช้งานแอปพลิเคชันแตกต่างกัน

5) รายได้เฉลี่ย/เดือน

ผลการวิเคราะห์พบว่ารายได้เฉลี่ย/เดือนที่แตกต่างกันกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App ไม่มีความสัมพันธ์กันในด้านรูปลักษณะ แต่มีความสัมพันธ์กันในการใช้งานแอปพลิเคชัน กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ย/เดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านรูปลักษณะไม่แตกต่างกัน แต่มีความพึงพอใจด้านการใช้งานแอปพลิเคชันแตกต่างกัน ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย/เดือนสูงย่อมมีความต้องการที่จะมีคุณภาพชีวิตที่ดี การนำแอปพลิเคชันมาใช้ในโรงพยาบาลเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการ ดังนั้นผู้ใช้บริการก็จะมีคามคาดหวังว่าการใช้แอปพลิเคชันจะช่วยให้การรับบริการที่โรงพยาบาลมีความสะดวก รวดเร็วมากขึ้น จึงเป็นผลให้กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ย/เดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านการใช้งานแอปพลิเคชันแตกต่างกัน

6) ระยะเวลาในการใช้แอปพลิเคชัน

ผลการวิเคราะห์พบว่าระยะเวลาในการใช้แอปพลิเคชันที่แตกต่างกันกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App ไม่มีความสัมพันธ์กันทั้งด้านรูปลักษณะและด้านการใช้งานแอปพลิเคชัน กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาในการใช้แอปพลิเคชันแตกต่างกัน มีความพึงพอใจทั้งด้านรูปลักษณะและด้านการใช้งานแอปพลิเคชันไม่แตกต่างกัน ในการศึกษาครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้แอปพลิเคชัน Rama App มานานมากกว่า 1 ปี น่าจะเป็นช่วงที่โรงพยาบาลพัฒนาจากแอปพลิเคชันเดิมมาเป็น Rama App ได้มีการพัฒนาให้แอปพลิเคชันใช้งานได้ง่ายขึ้น มีฟังก์ชันให้บริการที่หลากหลาย รูปแบบแอปพลิเคชันสวยงาม มีความทันสมัยมากขึ้น ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจทั้งในด้านรูปลักษณะและในการใช้งานแอปพลิเคชันไม่แตกต่างกัน

7) ความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชัน

ผลการวิเคราะห์พบว่าความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชันที่แตกต่างกันกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อแอปพลิเคชัน Rama App มีความสัมพันธ์กันทั้งในด้านรูปลักษณะและในการใช้งานแอปพลิเคชัน กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชันแตกต่างกัน มีความพึงพอใจทั้งด้านรูปลักษณะและในการใช้งานแอปพลิเคชันแตกต่างกัน เนื่องจากหากผู้ใช้บริการเข้าใช้งานแอปพลิเคชันบ่อยๆ อาจเกิดเป็นความเคยชินทั้งในด้านรูปลักษณะและในการใช้งาน แต่หากผู้ใช้บริการไม่ได้เข้าใช้งานแอปพลิเคชันบ่อยๆ เมื่อได้เข้าใช้งานอาจพบเห็นจุดที่ควรพัฒนาเพื่อให้แอปพลิเคชันมีบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น

6.3 สรุปและอภิปรายผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

จากการศึกษาประสิทธิภาพและความพึงพอใจเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการองค์การ: กรณีศึกษาแอปพลิเคชัน Rama App ของโรงพยาบาลรามารวมใจ ผู้วิจัยได้เลือกการใช้

รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างคุณภาพและปริมาณ สำหรับผลการศึกษาเชิงคุณภาพสามารถสรุปผลการศึกษาที่สำคัญได้ ดังนี้

6.3.1 ความสำคัญของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร

ผลการศึกษาจากการวิเคราะห์เนื้อหาโดยการนำเสียงที่ได้บันทึกมาถอดเทปและวิเคราะห์จากคำสำคัญที่ปรากฏในคำสัมภาษณ์ที่ได้จากการถอด ทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กรว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญ เนื่องจากเมื่อนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กรช่วยบริหารจัดการให้การปฏิบัติงานเป็นระบบมากขึ้น ส่งผลให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว อีกทั้งยังช่วยในเรื่องการจัดเก็บข้อมูล เพราะในการให้บริการของโรงพยาบาลข้อมูลของคนไข้ถือเป็นข้อมูลที่สำคัญมาก ดังนั้นการจัดเก็บข้อมูลถือเป็นเรื่องที่สำคัญมาก ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถช่วยในการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ เพื่อเป็นประโยชน์ทั้งในเรื่องการจัดเก็บข้อมูลของคนไข้และการสืบค้นข้อมูลของคนไข้สำหรับใช้ประกอบการวินิจฉัยหรือรักษาโรคของคนไข้ และอีกส่วนสำคัญของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร ได้แก่ เป็นการแบ่งเบาหรือลดภาระงานของผู้ปฏิบัติงาน ยกตัวอย่าง การนำแอปพลิเคชัน Rama App มาใช้ในโรงพยาบาลรามาริบัติ ฟังก์ชันหลายๆ ฟังก์ชันในแอปพลิเคชัน ผู้ใช้บริการสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเองผ่านแอปพลิเคชัน โดยเมื่อดำเนินการแล้วข้อมูลจะถูกส่งเข้าระบบผู้ปฏิบัติงานสามารถดูข้อมูลของผู้ใช้บริการผ่านระบบ เมื่อผู้ใช้บริการมาถึงยังหน่วยตรวจก็จะสามารถข้ามขั้นตอนดังกล่าวไปได้ เป็นการช่วยลดภาระงานของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงลดระยะเวลาการใช้บริการที่โรงพยาบาลได้อีกด้วย

6.3.2 ทศนคติเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร

การศึกษาถึงทัศนคติเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร ผู้วิจัยเลือกแนวคิดของ Peterson and Plowman ที่ได้อธิบายถึงแนวทางการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาและด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน สามารถสรุปผลการศึกษาในแต่ละด้าน ดังนี้

1) ด้านคุณภาพของงาน เมื่อมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร สามารถช่วยลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน เช่น การเปลี่ยนจากการเขียนใบยามาเป็นการพิมพ์ผ่านระบบเป็นการลดความผิดพลาดในการจัดยาผิดเนื่องจากอ่านลายมือแพทย์ไม่ออก นอกจากนี้ยังช่วยให้คนไข้ไม่ผิดนัด เนื่องจากในแอปพลิเคชัน Rama App มีฟังก์ชันนัดหมาย ซึ่งสามารถนัดหมาย เลื่อนนัด ยกเลิกนัดได้ เมื่อคนไข้ทำการนัดหมายแล้วก่อนถึงวันนัดหมาย 1 วัน แอปพลิเคชันจะมีการเตือนเป็นอีกบริการหนึ่งของแอปพลิเคชันที่ช่วยให้คนไข้มาตรงวันและเวลาที่นัดหมายไว้ ทำให้คนไข้ไม่ผิดนัดหมาย ไม่ขาดการรักษา ไม่ขาดยา ส่งผลให้การรักษามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดี สอดคล้องกับงานศึกษาของ นาดภา ไทยธวัช (2550 อ้างถึงใน ชาญชัย ประเสริฐสังข์, 2562) ที่ได้กล่าวถึง

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานว่าหมายถึงการที่องค์กรมีการควบคุมการทำงานให้มีมาตรฐาน และพนักงานปฏิบัติได้อย่างมีคุณภาพและส่งผลต่องานที่ออกมามีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับขององค์กรภายนอก

2) ด้านปริมาณงาน เมื่อมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร สามารถช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงปริมาณงานได้ ทำให้ช่วยในเรื่องการบริหารจัดการงานได้ เช่น เมื่อคนใช้ลงทะเบียนผ่านแอปพลิเคชันข้อมูลจะถูกส่งเข้าระบบ ผู้ปฏิบัติจะเห็นข้อมูลและทราบว่าจำนวนคนใช้ที่ลงทะเบียนเพื่อจะมารับการตรวจในวันนั้นๆ ผู้ปฏิบัติงานก็ดำเนินการเตรียมเอกสารที่คนใช้ต้องใช้ในการตรวจ เมื่อคนใช้มาถึงยังหน่วยตรวจก็สามารถรับเอกสารแล้วไปรอตรวจหน้าห้องตรวจได้เลย ลดระยะเวลาการรอเอกสาร เพิ่มความสะดวกให้คนใช้ด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson and Plowman (1989 อ้างถึงใน ญัฐภรณ์ เกตุชู, 2561) ในการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน (Quantity) คือ งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้และควรมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ แต่ผู้วิจัยมีความเห็นจากคำสัมภาษณ์ยังมีประเด็นที่สำคัญเกี่ยวกับด้านปริมาณงานเพิ่มเติมจากแนวคิดของ Peterson and Plowman คือ การลดภาระงาน การให้บริการของฟังก์ชันต่างๆ ในแอปพลิเคชัน Rama App สามารถช่วยลดภาระงานของผู้ปฏิบัติงานได้ เช่น การนัดหมาย การชำระเงิน การคัดกรอง COVID-19 การเปลี่ยนที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์ ทำประวัติผู้ป่วยใหม่ และการรับรองสิทธิ์ เนื่องจากคนใช้สามารถดำเนินการได้ด้วยตนเองผ่านแอปพลิเคชัน จึงเป็นการช่วยลดภาระหน้าที่ในขั้นตอนหรือกระบวนการนั้นๆ ของผู้ปฏิบัติงานได้

3) ด้านเวลา เมื่อมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร สามารถช่วยลดระยะเวลาในการใช้บริการที่โรงพยาบาลได้ เนื่องจากแอปพลิเคชันมีฟังก์ชันที่คนใช้สามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องรอคิวในขั้นตอนนั้นๆ จึงเป็นการช่วยลดระยะเวลาในการใช้บริการที่โรงพยาบาลได้ ยกตัวอย่าง การใช้แอปพลิเคชัน Rama App หากคนใช้ลงทะเบียนผ่านแอปพลิเคชันมาก่อนถึงโรงพยาบาล ข้อมูลถูกส่งผ่านเข้าระบบทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถจัดเตรียมเอกสารที่ใช้ในการตรวจเมื่อคนใช้มาถึงยังหน่วยตรวจก็สามารถรับเอกสารแล้วไปรอตรวจหน้าห้องตรวจได้เลย ไม่ต้องรอเอกสารเป็นการลดระยะเวลาในขั้นตอนนั้นๆ ได้ นอกจากนี้ก็มีฟังก์ชันชำระเงิน หากคนใช้ดำเนินการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันก็ไม่ต้องรอชำระเงินที่ฝ่ายการเงิน สอดคล้องกับแนวคิดของญัฐพล ขวลิขิต (2545 อ้างถึงใน อรอนงค์ ม่วงน้อย, 2554) กล่าวถึง การทำงานที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ได้แก่ การใช้แรงงานน้อยที่สุดหรือการใช้เวลาน้อยที่สุด เพื่อให้ได้ผลผลิตที่มีปริมาณมากที่สุด

4) ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน เมื่อมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร สามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ได้แก่ ค่ากระดาษ ค่าหมึก ค่าโทรศัพท์ ค่าตอบแทนผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากทางโรงพยาบาลจะไม่มีใบนัดหมายให้คนใช้ โดยจะให้คนใช้ดูข้อมูลการนัดหมายผ่าน

แอปพลิเคชัน อีกทั้งเนื่องจากคนไข้สามารถนัดหมาย เลื่อนนัด และยกเลิกนัดหมายผ่านแอปพลิเคชันได้ด้วยตนเอง ผู้ปฏิบัติงานจึงไม่ต้องโทรศัพท์ติดต่อเพื่อยืนยันนัดหมาย และเมื่อคนไข้สามารถดำเนินการบางขั้นตอนผ่านแอปพลิเคชันได้ด้วยตนเอง ทางหน่วยตรวจจึงสามารถลดจำนวนผู้ปฏิบัติงานที่เคาน์เตอร์รับคนไข้ได้บางส่วน จากเหตุผลที่กล่าวมาจึงแสดงให้เห็นว่าการนำแอปพลิเคชันมาใช้ในองค์การสามารถช่วยลดค่ากระดาษ ค่าหมึก ค่าโทรศัพท์ และค่าตอบแทนผู้ปฏิบัติงานได้ สอดคล้องกับแนวคิดของทิวาดี เมฆสุวรรณ (2538 อ้างถึงใน อรอนงค์ ม่วงน้อย, 2554) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่ดีได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา ซึ่งประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

6.3.3 ข้อดีและข้อเสียของแอปพลิเคชัน Rama App

ผลการศึกษาจากคำให้สัมภาษณ์ของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ เกี่ยวกับข้อดี-ข้อเสียของแอปพลิเคชัน Rama App สามารถสรุปได้ดังนี้

ข้อดีของแอปพลิเคชัน Rama App ได้แก่

1) การนัดหมาย คนไข้สามารถนัดหมายได้ด้วยตนเองผ่านแอปพลิเคชัน สำหรับฟังก์ชันนัดหมายมีประโยชน์ทั้งกับผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการ สำหรับผู้ปฏิบัติฟังก์ชันนี้ช่วยลดภาระงานในการรับโทรศัพท์ติดต่อเรื่องนัดหมายกับคนไข้ ทำให้มีเวลาไปปฏิบัติงานหรือพัฒนางานในส่วนอื่นๆ ได้ สำหรับผู้ใช้บริการฟังก์ชันนี้ช่วยให้เกิดความสะดวกสบาย เลือกว่านัดหมายได้ตามต้องการ เปลี่ยนวันนัดหมายได้ตามต้องการ รวมถึงยกเลิกนัดหมายได้ด้วยตนเองผ่านแอปพลิเคชัน นอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์กับโรงพยาบาลในการช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน คือ ค่าโทรศัพท์ และช่วยให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานมีเวลาไปปฏิบัติงานหรือพัฒนางานในส่วนอื่นๆ มากขึ้น

2) การตรวจทางไกล (Telecare) เป็นข้อดีที่เห็นได้อย่างชัดเจนของแอปพลิเคชันช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เนื่องจากคนไข้ไม่สามารถเดินทางมารับการรักษาที่โรงพยาบาลได้ แต่สำหรับในคนไข้บางรายที่อาการของโรคยังไม่สงบ ยังมีความจำเป็นต้องได้รับการตรวจ การตรวจทางไกลสามารถช่วยแก้ปัญหาได้ ทำให้คนไข้ได้รับการรักษาอย่างต่อเนื่อง ไม่ขาดยา ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพ โดยที่ไม่ต้องเดินทางมารับการตรวจที่โรงพยาบาล

3) การชำระเงิน คนไข้สามารถชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันได้ เป็นการช่วยลดระยะเวลาในการใช้บริการที่โรงพยาบาล เนื่องจากเมื่อคนไข้ได้รับการตรวจเรียบร้อยแล้ว สามารถชำระเงินผ่านแอปพลิเคชัน และไปรับยาถือเป็นอันเสร็จกระบวนการรับบริการที่โรงพยาบาล ไม่ต้องรอชำระเงินที่เคาน์เตอร์การเงิน เป็นการช่วยลดความเสี่ยง ลดความแออัดในโรงพยาบาลในสถานการณ์ที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้อีกด้วย

4) แอปพลิเคชันช่วยลดระยะเวลาของทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการ ฟังก์ชันหลายๆ ฟังก์ชันในแอปพลิเคชันคนไข้สามารถดำเนินการได้ด้วยตนเองตั้งแต่ก่อนมาถึงโรงพยาบาล ข้อมูลที่คนไข้ได้ดำเนินการจะถูกส่งเข้าระบบ เมื่อมาถึงโรงพยาบาลคนไข้เพียงแสดงหน้าจอแอปพลิเคชันให้ผู้ปฏิบัติงานก็จะสามารถข้ามขั้นตอนบางขั้นตอนไปได้ จึงเป็นการช่วยลดระยะเวลาของทั้งผู้ปฏิบัติงานและคนไข้ได้

ข้อเสียของแอปพลิเคชัน Rama App ได้แก่

1) ตัวอักษรขนาดเล็กเกินไป เป็นปัญหาสำหรับผู้ให้บริการที่มีปัญหาทางสายตา หรือผู้ปกครองที่มีอายุมากที่พาบุตรหลานมาพบแพทย์ ในบางครั้งอาจนำไปสู่ความรู้สึกที่ไม่ต้องการใช้แอปพลิเคชัน หากทางโรงพยาบาลแก้ไขข้อเสียในส่วนนี้ได้คิดว่าจะสร้างความรู้สึกที่ดีให้กับผู้ให้บริการมากขึ้น

2) รูปแบบของแอปพลิเคชันไม่น่าสนใจ ไม่ต้องดูความสนใจ ในผู้ให้บริการบางคนก็ให้ความสำคัญกับรูปแบบของแอปพลิเคชัน ว่ามีความน่าสนใจ ดึงดูดความสนใจหรือไม่ หากปรับปรุงพัฒนาให้แอปพลิเคชันมีรูปแบบที่น่าสนใจ ดึงดูดความสนใจให้มากขึ้น คิดว่าจะสามารถทำให้ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันมากขึ้น

3) ข้อจำกัดเรื่องการเข้าระบบ เข้าดูข้อมูลได้ครั้งละ 1 คน ไม่สามารถเข้าดูข้อมูลพร้อมกันได้ ข้อจำกัดดังกล่าวเป็นปัญหามาก เนื่องจากบางครอบครัวไม่ได้มีคนที่โรงพยาบาลรามาธิบดีเพียงคนเดียว ซึ่งในการเข้าใช้งานแอปพลิเคชันแต่ละครั้งจะต้องใส่ชื่อและรหัสของแต่ละคน บ่อยครั้งที่คนไข้จะแจ้งว่าลืมหัสด่วน ทำให้เกิดปัญหาในการเข้าใช้งาน ก็จะนำมาให้ผู้ปฏิบัติงานที่เคาน์เตอร์หรือพยาบาลแก้ปัญหาให้ เป็นการเพิ่มภาระงานให้ผู้ปฏิบัติงาน หากแก้ไขปัญหาค่าจำกัดนี้ได้จะช่วยเพิ่มความสะดวกให้กับผู้ให้บริการได้

4) แอปพลิเคชันยังไม่ครอบคลุมข้อมูลบางอย่าง เช่น ตารางปฏิบัติงานของแพทย์ จะเป็นปัญหาในกรณีที่คนไข้นัดหมายผ่านแอปพลิเคชัน แต่แพทย์ประจำไม่ได้ปฏิบัติงานในวันนั้นๆ เนื่องจากในแอปพลิเคชันยังไม่มีตารางปฏิบัติงานของแพทย์ ทำให้คนไข้ต้องทำการนัดหมายใหม่ หากสามารถเพิ่มข้อมูลตารางปฏิบัติงานของแพทย์ได้ คนไข้จะได้ตรวจสอบว่าวันที่สะดวกมาพบแพทย์ แพทย์ประจำปฏิบัติงานในวันนั้นๆ หรือไม่

5) ข้อจำกัดเกี่ยวกับฟังก์ชันชำระเงิน ที่ยังสามารถชำระผ่านธนาคารไทยพาณิชย์เท่านั้น ข้อจำกัดดังกล่าวจะเป็นปัญหากับผู้ให้บริการที่ไม่มีบัญชีธนาคารไทยพาณิชย์ ซึ่งคิดว่าน่าจะมีคนจำนวนหนึ่งที่ไม่มีบัญชีธนาคารไทยพาณิชย์ หากสามารถแก้ไขข้อจำกัดนี้ได้ สามารถให้ชำระผ่านได้ทุกธนาคารจะเป็นการอำนวยความสะดวก สร้างความเท่าเทียมให้ผู้ให้บริการทุกคนสามารถชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันได้

6.3.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาแอปพลิเคชัน Rama App

ผลการศึกษาจากคำให้สัมภาษณ์ของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอก พิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามคำแหง เกี่ยวกับการข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาแอปพลิเคชัน Rama App สามารถสรุปได้ดังนี้

1) ควรให้มีหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบหลักในการประชาสัมพันธ์ รวมถึงการแนะนำและแก้ไขปัญหาในการใช้งานแอปพลิเคชัน ในปัจจุบันจะเป็นหน้าที่ของผู้ปฏิบัติ พยาบาลในหน่วยตรวจนั้นๆ แต่เนื่องด้วยผู้ปฏิบัติงาน พยาบาลไม่ได้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ การมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศจะสามารถช่วยเหลือผู้ใช้บริการได้อย่างดี

2) ควรปรับปรุงในเรื่องของความเสถียรในการเข้าใช้งานแอปพลิเคชัน เนื่องจากในปัจจุบันยังมีผู้ใช้บริการมีปัญหาในการเข้าใช้งานแอปพลิเคชัน ต้องเข้าซ้ำๆ หลายครั้งจึงจะสามารถเข้าใช้งานได้ เป็นผลให้ผู้ให้บริการบางรายปฏิเสธการใช้แอปพลิเคชัน หากทางโรงพยาบาลแก้ปัญหาดังกล่าวได้ให้สามารถเข้าใช้งานได้ง่าย การใช้งานมีความเสถียรในทุกพื้นที่ จะเป็นการแก้ปัญหา รวมถึงสร้างความรู้สึกที่ดีในการใช้แอปพลิเคชันให้ผู้ใช้บริการได้

3) ควรเพิ่มบริการหรือข้อมูลอื่นๆ เช่น เพิ่มข้อมูลการปฏิบัติงานของแพทย์ เพิ่มข้อมูลการส่งตรวจเลือดในห้องปฏิบัติการ และเพิ่มช่องทางการจ่ายเงินผ่านธนาคารอื่นๆ นอกจากธนาคารไทยพาณิชย์ การเพิ่มบริการให้ครอบคลุมเป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการ หากโรงพยาบาลพัฒนาแอปพลิเคชันให้มีฟังก์ชันการให้บริการที่ครอบคลุมก็จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการ รวมถึงสามารถปรับปรุง พัฒนาให้แอปพลิเคชันมีประสิทธิภาพทัดเทียมกับแอปพลิเคชันของโรงพยาบาลอื่นๆ เช่น แอปพลิเคชัน BDMS Health Passport ของโรงพยาบาลกรุงเทพ เป็นทางเลือกใหม่ที่รวบรวมและเข้าถึงข้อมูลสุขภาพของคุณไว้ในที่เดียว เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า โดยสามารถค้นหาและนัดหมายแพทย์ เช็กประวัติการรักษา ตลอดจนอัปเดตโปรโมชันและรับสิทธิพิเศษต่างๆ มากมาย (โรงพยาบาลกรุงเทพ, 2564) Ram Application ของโรงพยาบาลรามคำแหง อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลรามคำแหง รวบรวมข่าวสารข้อมูลและสาระความรู้ทางสุขภาพ เทคโนโลยีในการรักษาพยาบาล อีกทั้งยังสามารถตรวจสอบคิว การนัดหมาย และข้อมูลสุขภาพต่างๆ ของคุณ ให้ได้รับข้อมูลอย่างครบถ้วนภายในแอปเดียว (โรงพยาบาลรามคำแหง, 2564) บำรุงราษฎร์แอปพลิเคชัน ของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการ สามารถเข้าถึงข้อมูลสุขภาพได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ทุกที่ทุกเวลา ทั้งจุดเด่นในด้านค้นหาแพทย์ง่ายขึ้น และเข้าถึงข้อมูลสุขภาพได้ง่ายขึ้น พร้อมสามารถจัดการนัดหมายด้วยตนเองได้อย่างง่ายดาย อีกทั้งยังสอดคล้องกับไลฟ์สไตล์วิถีใหม่ 'New Normal' ด้วยการพกบัตรสมาชิก Digital Loyalty Card ภายในแอปพลิเคชัน แทนการพกบัตรแบบเดิม การซื้อแพ็คเกจสุขภาพล่วงหน้าลดขั้นตอนการลงทะเบียนและชำระเงิน เมื่อรับบริการเสร็จสามารถกลับบ้านได้ทันที พร้อมมอบสิทธิ

ประโยชน์อื่น ๆ เฉพาะผู้ใช้งานผ่านแอปพลิเคชันเท่านั้น โดยบำรุงราษฎร์แอปพลิเคชัน พร้อมให้ดาวน์โหลดผ่านระบบปฏิบัติการทั้ง iOS และ Android (โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์, 2564)

6.4 ข้อจำกัดและอุปสรรคในการทำวิจัย

6.4.1 การวิจัยเชิงคุณภาพผู้วิจัยเลือกผู้ให้ข้อมูล จำนวน 5 คน ได้แก่ ผู้บริหารและ ผู้ปฏิบัติงาน ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ เนื่องจากผู้ให้ข้อมูล เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล การถามเพื่อให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน Rama App ผู้ให้ข้อมูลมีการสงวนท่าทีที่จะให้ข้อมูลในด้านลบ

6.4.2 ผู้ใช้บริการบางรายปฏิเสธการใช้แอปพลิเคชัน เนื่องจากเหตุผลต่างๆ กัน เช่น ผู้ใช้บริการบางรายไม่ได้ใช้โทรศัพท์ smartphome บางรายมีอายุมากไม่คุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยี บางรายมีปัญหาทางสายตา บางรายมีความเห็นว่ายุ่งยาก ต้องการจะใช้ระบบเดิม คือ ให้ออกบัตรนัด ให้เหมือนเดิม เป็นต้น ดังนั้นก็จะไม่สามารถเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้บริบาลดังกล่าวได้

6.5 ข้อเสนอแนะ

6.5.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย โรงพยาบาลควรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการเสนอแนะฟังก์ชันการให้บริการในแอปพลิเคชัน เป็นการสร้างการมีส่วนร่วม เพื่อให้แอปพลิเคชันมีฟังก์ชันที่ให้บริการได้ตรงตามความต้องการของทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้บริการ ส่งผลถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีของการดำเนินงานของโรงพยาบาล รวมถึงเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการใช้งานแอปพลิเคชัน และเพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชัน Rama App

6.5.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ โรงพยาบาลควรมีการประชาสัมพันธ์ แนะนำการใช้งาน และการแก้ปัญหาในการใช้งานแอปพลิเคชัน โดยมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ฝ่ายสารสนเทศ พร้อมทั้งตั้งเป็นจุดให้บริการเกี่ยวกับแอปพลิเคชันในทุกตึกที่มีการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ให้บริการ ไม่เกิดความรู้สึกว่าแอปพลิเคชันใช้งานยาก มีปัญหาเยอะ เพราะหากผู้ให้บริการเกิดความรู้สึกดังกล่าวอาจนำไปสู่การปฏิเสธการใช้แอปพลิเคชันได้

6.5.3 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ หากมีผู้สนใจศึกษาในหัวข้อที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือการใช้แอปพลิเคชัน ผู้วิจัยแนะนำว่าควรมีการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการที่มีการใช้แอปพลิเคชันจริงๆ ด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกครอบคลุมทั้งจากผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาแอปพลิเคชันให้มีประสิทธิภาพและมีการให้บริการที่ต้องตามความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กมลรัฐ อินทรทัศน์. (2550). เทคโนโลยีสารสนเทศและทฤษฎีการสื่อสาร. ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- เกียรติศรี สำราญเวชพร. (2540). ระบบสารสนเทศสำหรับพยาบาล ตอนที่ 4 : ระบบสารสนเทศในโรงพยาบาล (HIS : Hospital Information System). งามาริบัติพยาบาลสาร 3(1), 130-134.
- คทาวุธ ถวัลย์วิลาสวงศ์และคณะ. (2560). การพัฒนาแอปพลิเคชันในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเกาะแต้ว มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา].
- คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี. (2558). รายงานประจำปี 2558.
- คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี. (2564). งามาริบัติในข่าว. Retrieved 24 กุมภาพันธ์ from https://intra9.rama.mahidol.ac.th/news-clipping/rama_in_the_news/04jan2016-1110
- คมสัน จิตพินิจกุล. (2558). การศึกษาลักษณะความชอบของผู้ใช้ในระบบการทำงานในแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ].
- จริยา รongทอง และ อภิชาติ เหล็กดี. (2560). การพัฒนาแอปพลิเคชันเสริมการเรียนรู้สุศึกษาสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่2 บนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์. วารสารโครงการวิทยการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ 3(1).
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2543). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. In. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชลิศ ชีระชิตกุล. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสินค้าหรือบริการของผู้บริโภคต่อโฆษณาผ่านแอปพลิเคชัน LINE ในเขตกรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยกรุงเทพ].
- ชัชวาลย์ ทัดศิวิข. (2552). คุณภาพการให้บริการภาครัฐ : ความหมาย การวัด และการประยุกต์ในระบบบริหารภาครัฐไทย. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, 7(1), 105-146.
- ชาญชัย ประเสริฐสังข์. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะความเป็นมืออาชีพและประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีที่มีต่อความสำเร็จของบริษัทจดทะเบียน ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มหาวิทยาลัยศรีปทุม].
- ณัฐภรณ์ เกตุชู. (2561). ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สนามบินสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี วิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี].
- ณัฐศักดิ์ พงษ์สวัสดิ์. (2558). ความต้องการด้านเนื้อหาของผู้พิการทางสายตา เพื่อผลิตหนังสือเสียงบนแอปพลิเคชัน “Read for the Blind” มหาวิทยาลัยกรุงเทพ].
- ณิชนันท์ ปวงนิยม. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศทะเบียนทรัพย์สิน หน่วยงานสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่].
- ต่อทอง ทองหล่อ. (2562). พันธกรรมโทรศัพท์มือถือ. ริงค์ ปียอนด์ บุ๊คส์.

- ธนาคารไทยพาณิชย์. (2562). *Rama App User Manual Rama App-Application*. Retrieved 19 February from <https://www3.ra.mahidol.ac.th/mybox2/index.php/s/BK9bu7kx4fgk00e>
- ธัญพิสิษฐ์ วงศ์ทองศรี และเทพฤทธิ์ บัณฑิตวัฒนาวงศ์. (2557). ระบบเว็บฐานข้อมูลคลินิกทันตกรรม:กรณีศึกษาสูขนิภาคคลินิก มหาวิทยาลัยศรีปทุม].
- นันทวดี ปินป็นคง และ สุรเชษฐ์ อรุโณทอง. (2559). การประเมินตัวชี้วัดความพึงพอใจ: แนวทางการบริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชนด้านโรคเอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์สำหรับ 8 จังหวัดภาคเหนือ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 1 เชียงใหม่. วารสารสาธารณสุขล้านนา, 12(2).
- นันทินี ทิพย์ประไพ. (2558). ความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันของกลุ่มอาชีพพนักงานสำนักงานที่ส่งผลต่อการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนซ้ำในครั้งถัดไป มหาวิทยาลัยกรุงเทพ].
- นาตภา ไทยธวัช. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาบริษัท กระจกพีเอ็มเค – เซ็นทรัล จำกัด มหาวิทยาลัยธนบุรี].
- ปฎิวัติ อาสาแสน. (2563). แอปพลิเคชันสำหรับมารดาหลังคลอด แผนกสูติเวช โรงพยาบาลสุรินทร์ *Industrial Technology Journal* 5(1). (มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์)
- ปรกาการ กองแก้ว. (2546). การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภค ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของผู้ผลิตสุขภัณฑ์รายใหญ่ กรณีศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช].
- ปิ่นณธร เขียรชัยพฤกษ์. (2559). บทบาทของอาจารย์กับนักเรียน : Gen Y. วารสาร มจร การพัฒนาสังคม 1(1). (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)
- ฝ่ายบริหารทุนมนุษย์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี. (2564a). จำนวนบุคลากรคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี สถิติข้อมูลทรัพยากรบุคคล. Retrieved 19 กุมภาพันธ์ from <http://iprofile.rama.mahidol.ac.th:8080/RaHRMIS/HrMIS/index.jsp>
- ฝ่ายบริหารทุนมนุษย์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี. (2564b). สถิติข้อมูลทรัพยากรบุคคล <http://iprofile.rama.mahidol.ac.th:8080/RaHRMIS/HrMIS/index.jsp>
- ฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี. (2564). ข้อมูล *Rama Application*.
- พนิดา พานิชกุล. (2548). เทคโนโลยีสารสนเทศ. เคพีพี คอมพ์ แอนด์ คอนซัลท์.
- พรทิพย์ วงศ์สินอุดม. (2558). การพัฒนาแอปพลิเคชันบทเรียนบนคอมพิวเตอร์พกพา ร่วมกับการเรียนแบบเพื่อนช่วยเพื่อนที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ร่วมกันของนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 จังหวัดเพชรบุรี มหาวิทยาลัยศิลปากร].
- พรเทพ ด้านน้อย อุบลรัตน์ ศิริสุขโภาค และไพศาล สิมมาเลาเต่า. (2562). การพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันเพื่อให้บริการผู้ป่วยโรคเบาหวานและโรคความดันโลหิตสูง ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

- พรธิดา เทพประสิทธิ์ และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2561). ความสามารถในการพัฒนาตนเองที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านบุคลิกภาพแบบประนีประนอมของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร].
- พลธิสิทธิ์ อุทุม. (2559). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว มหาวิทยาลัยบูรพา].
- รัตน์สินี ออมสินสมบุรณ์. (2559). การศึกษาแนวทางการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชัน ประเภทการคมนาคมขนส่งทางบก มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].
- โรงพยาบาลกรุงเทพ. (2564). อุุ่นใจ เข้าถึงสุขภาพคุณ ด้วยแอป *BDMS Health Passport*. โรงพยาบาลกรุงเทพ. Retrieved 22 พฤษภาคม from <https://www.bangkokhospital.com/content/bdms-health-passport-application>
- โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์. (2564). บำรุงราษฎร์แอปพลิเคชัน. โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์. Retrieved 22 พฤษภาคม from <https://www.bumrungrad.com/th/blog-news/bumrungrad-application>
- โรงพยาบาลรามคำแหง. (2564). โรงพยาบาลรามคำแหงเปิดตัวแอปพลิเคชัน “*Ram Hospital*”. โรงพยาบาลรามคำแหง. Retrieved 22 พฤษภาคม from https://www.ram-hosp.co.th/news_detail/675
- วริสา แซ่ตั้ง. (2561). รูปแบบการนำเสนอวิดีโอผ่านเฟซบุ๊กที่มีผลต่อความตั้งใจในการดาวน์โหลดแอปพลิเคชันของธนาคารกสิกรไทย กรณีศึกษา : *K Plus* แอปพลิเคชัน มหาวิทยาลัยกรุงเทพ].
- วัชรชัย กุลหินตั้ง. (2560). ผลของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ (Line) ในการบริหารงานรักษาความปลอดภัย โรงพยาบาลมุกดาหาร. ชัยภูมิเวชสาร, 36(3).
- วิชญ์พล เกตุชัยโกศล. (2558). การศึกษาขนาดของปุ่มที่เหมาะสมในโมบายแอปพลิเคชันสำหรับผู้สูงอายุ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ].
- วิชาญ ม่วงใหม่. (2559). การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร].
- วิยะดา ไทยเกิด. (2557). ลักษณะการยอมรับนวัตกรรมที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจจองที่พักออนไลน์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการจองที่พักออนไลน์ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มหาวิทยาลัยกรุงเทพ].
- ศศิกาญจน์ สามัคคีพันธ์. (2556). ความคาดหวังและความพึงพอใจในประสิทธิภาพการทำงานตามสมรรถนะหลัก (*Core Competency*) ของพนักงานธนาคารออมสินภาค 3 มหาวิทยาลัยศิลปากร].
- สวียา สุรมณี และ รุ่งนภาพร ภูซาดา. (2558). การพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้บนแท็บเล็ต เรื่ององค์ประกอบของระบบสารสนเทศ สำหรับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4. วารสารวิชาการการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม, 2(1). (มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม)

- สาโรช ไศร์รักษ์. (2550). ความแตกต่างระหว่างเทคโนโลยีการศึกษา กับเทคโนโลยีสารสนเทศ วารสารวิชาการ
ศึกษาศาสตร์, 8(3).
- สุวิมล ผาบแก้ว และชนากร อูยพานิชย์. (2561). แอปพลิเคชันสำหรับนัดหมายผู้ป่วยทันตกรรมผ่านระบบปฏิบัติการ
แอนดรอยด์. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 1(2). (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา)
- แสงเดือน ยิ่งสัมพันธ์เจริญ. (2559). การศึกษาการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาระบบงานศาล
ยุติธรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].
- หน่วยคลังข้อมูล ฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี. (2564). การจัดการด้านข้อมูลและ
ฐานข้อมูลผู้ป่วย.
- อรอนงค์ ม่วงน้อย. (2554). ลักษณะของพนักงาน ระดับการจัดการความสูญเสียและประสิทธิภาพการทำงาน
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ].
- อัฐพล วุฒิศักตีสกุล. (2560). การสื่อสารการตลาดดิจิทัลกับการตัดสินใจใช้บริการขนส่งออนไลน์ (*Online
Messengers*) ผ่านแอปพลิเคชัน ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยกรุงเทพ].
- อุษคม เจียรจินดา. (2563). เทคโนโลยีสารสนเทศกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในเขต
กรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการสถาบันพัฒนาพระวิทยากร, 3(2). (มหาวิทยาลัยรามคำแหง)



ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

แบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการนำแอปพลิเคชัน Rama App มาใช้ในองค์การ
ของผู้ใช้บริการ ณ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลรามาริบัติ

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชัน Rama App ขอความกรุณาท่านอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามให้มากที่สุด ข้อมูลที่ให้จะไม่ส่งผลใดๆ กับผู้ตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้ แบบประเมินชุดนี้มีด้วยกัน 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน Rama App

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์และด้านการใช้งานของแอปพลิเคชัน Rama App

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อฟังก์ชันต่างๆ ในแอปพลิเคชัน Rama App

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1) เพศ ชาย หญิง
- 2) อายุ ปี
- 3) การศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส.
 ปริญญาตรี ปริญญาโท
 อื่นๆ โปรดระบุ.....
- 4) อาชีพ ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 พนักงานบริษัท ธุรกิจส่วนตัว
 นิสิต/นักศึกษา อื่นๆ โปรดระบุ.....
- 5) รายได้เฉลี่ย/เดือน ไม่มีรายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท
 5,001 – 10,000 บาท 10,001 – 20,000 บาท
 20,001 – 30,000 บาท 30,001 – 40,000 บาท
 40,001 – 50,000 บาท 50,001 – 60,000 บาท
 60,001 – 70,000 บาท 70,001 – 80,000 บาท
 80,001 – 90,000 บาท 90,001 – 100,000 บาท
 มากกว่า 100,000 บาท

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน Rama App

1) ใช้แอปพลิเคชัน Rama App มานานเท่าไร

- น้อยกว่า 1 เดือน 1 - 3 เดือน
 4 - 6 เดือน 7 - 9 เดือน
 10 - 12 เดือน มากกว่า 1 ปี

2) ความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชัน Rama App

- 1 - 3 ครั้ง / เดือน มากกว่า 3 ครั้ง / เดือน
 1 - 5 ครั้ง / 3 เดือน มากกว่า 5 ครั้ง / 3 เดือน
 1 - 5 ครั้ง / 6 เดือน มากกว่า 5 ครั้ง / 6 เดือน
 1 - 5 ครั้ง / 9 เดือน มากกว่า 5 ครั้ง / 9 เดือน
 1 - 5 ครั้ง / ปี มากกว่า 5 ครั้ง / ปี

3) ฟังก์ชันการใช้งานแอปพลิเคชัน Rama App ที่ท่านใช้งาน

ข้อที่	ฟังก์ชันในแอปพลิเคชัน Rama App	การใช้งาน	
		เคยใช้งาน	ไม่เคยใช้งาน
1	เปลี่ยนที่อยู่ / เบอร์โทรศัพท์		
2	ทำประวัติผู้ป่วยใหม่		
3	คัดกรอง COVID-19		
4	ขอทำนัดหมายใหม่		
5	รับรองสิทธิ		
6	ชำระเงิน		
7	แผนที่ - แนะนำเส้นทาง		
8	ปฏิทินของคุณ		
9	เคล็ดลับสุขภาพ		
10	เกี่ยวกับเรา - ช่องทางการติดต่อกับโรงพยาบาล		
11	การใช้งาน - แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน		
12	บริจาค - ช่องทางการบริจาค		
13	ข้อเสนอแนะ		

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์และด้านการใช้งานของแอปพลิเคชัน Rama App

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ในตารางระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง พึงพอใจมาก

ระดับ 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ไม่พึงพอใจเท่าที่ควร

ระดับ 1 หมายถึง ไม่พึงพอใจมากที่สุด/ควรปรับปรุง

ข้อที่	หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ด้านรูปลักษณ์ของแอปพลิเคชัน						
1	แอปพลิเคชันออกแบบได้สวยงาม ทันสมัย					
2	สีของแอปพลิเคชันสวยงาม ดึงดูดความสนใจให้ใช้บริการ					
3	ภาพของฟังก์ชันเลือกได้เหมาะสมกับเนื้อหาที่ต้องการนำเสนอ					
4	ขนาดตัวหนังสือมีความเหมาะสม					
5	รูปแบบตัวอักษรมีความเหมาะสม					
6	ความพึงพอใจในภาพรวมต่อรูปลักษณ์ของแอปพลิเคชัน					
ด้านการใช้งานแอปพลิเคชัน						
1	ขั้นตอนการสมัครเข้าใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน					
2	ฟังก์ชันต่างๆ ในแอปพลิเคชันใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก					
3	การใช้งานแอปพลิเคชันเพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการที่โรงพยาบาลรามาริบดี					
4	แอปพลิเคชันมีฟังก์ชันหลากหลายให้เลือกใช้ตามความต้องการ					
5	ข้อมูลจากแอปพลิเคชันเชื่อถือได้ เพียงพอ และตรงตามความต้องการ					
6	สามารถใช้งานแอปพลิเคชันได้ราบรื่นต่อเนื่อง ทุกที่ ทุกเวลา					
7	ภาษาที่ใช้มีความถูกต้อง สื่อความหมายได้ชัดเจน					
8	สามารถใช้แอปพลิเคชันได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่					
9	ในภาพรวมแอปพลิเคชันมีประโยชน์ตรงตามความต้องการในการรับบริการที่โรงพยาบาลรามาริบดี					
10	ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน					

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อฟังก์ชันต่างๆ ในแอปพลิเคชัน Rama App

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ในตารางระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง พึงพอใจมาก

ระดับ 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ไม่พึงพอใจเท่าที่ควร

ระดับ 1 หมายถึง ไม่พึงพอใจมากที่สุด/ควรปรับปรุง

ฟังก์ชันทั้งหมดที่ให้บริการในแอปพลิเคชัน Rama App ดังแสดงในภาพที่ 1

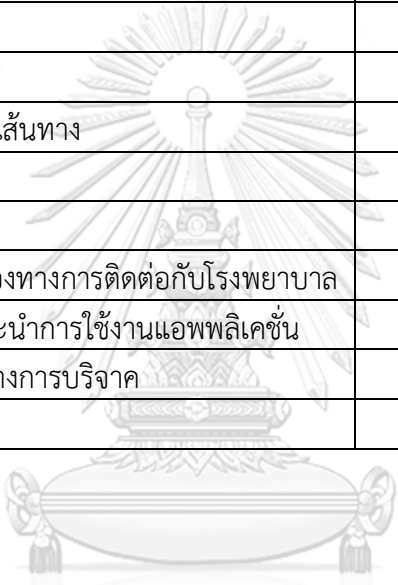
ภาพที่ 1 ฟังก์ชันทั้งหมดที่ให้บริการในแอปพลิเคชัน Rama App



ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อฟังก์ชันต่างๆ ในแอปพลิเคชัน Rama App (ต่อ)

ข้อที่	หัวข้อประเมิน/ฟังก์ชันต่างๆ ใน Rama App	ระดับความพึงพอใจ					ไม่สามารถประเมินได้ (ไม่เคยใช้งาน)
		5	4	3	2	1	
1	เปลี่ยนที่อยู่ / เบอร์โทรศัพท์						
2	ทำประวัติผู้ป่วยใหม่						
3	คัดกรอง COVID-19						
4	ขอทำนัดหมายใหม่						
5	รับรองสิทธิ						
6	ชำระเงิน						
7	แผนที่ - แนะนำเส้นทาง						
8	ปฏิทินของคุณ						
9	เคล็ดลับสุขภาพ						
10	เกี่ยวกับเรา - ช่องทางการติดต่อกับโรงพยาบาล						
11	การใช้งาน - แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน						
12	บริจาค - ช่องทางการบริจาค						
13	ข้อเสนอแนะ						

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ


 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 CHULALONGKORN UNIVERSITY

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวปารมี จารุพันธ์
วัน เดือน ปี เกิด	30 กันยายน 2525
สถานที่เกิด	จังหวัดนครศรีธรรมราช
ที่อยู่ปัจจุบัน	14 ถนนสระเรียง ตำบลในเมือง อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช 80000



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY