

RESEARCH AND INNOVATIVE PILOT OF HEALTH PROMOTING HOSPITAL FOR RAMPHAN SUBDISTRICT, THA MAI DISTRICT, CHANTHABURI PROVINCE

Manuscript Submission Data: 2022, May 29

Article Editing Date: 2022, July 4

Article Accepted Date: 2022, July 30

Sasinapa Boonpitak*

Pratchaporn Setsathien*

Kritsana Chantasit*

ABSTRACT

Service model innovation or innovative health service system is an innovation that develops the health service system to be flexible, convenient, fast, and suitable for users who benefit the most. The first step in developing innovative health services is analyzing the need for health service innovations of the target group in order to identify the factors influencing the need to be used for planning the development of innovative health services. According to research findings, the need for innovative health service systems for Ramphan Sub-district. Health Promoting Hospital, reported by a total of 400 samples, was found to have the following demand factors: The users had internet access available and had online health needs. There was a need for a follow-up system for Alzheimer's patients, digital technology knowledge, an online queuing service system, online communication consulting via Facebook, Line group, and access services that are easy to access and use. The users had a believe in the attitude of use. The influence affecting the use was family. Based on the information on the aforementioned needs, a guideline with the stakeholders was formulated to develop three development plans: 1) a development of an innovative health service system, 2) a development of an innovative program to promote the elderly in Alzheimer's disease, and 3) a development of an innovative digital technology in knowledge management. Action plans included 1) preparing an application (Mobile Application), 2) preparing an online queue card registration system, 3) designing a program to develop a tracking program for the elderly with Alzheimer's disease using GPS, and 4) providing health consulting services to the public on the website, making health education videos through YouTube channels and promoting accessibility. Creating innovative health services through network participation to meet community service needs is an important tool in improving the quality of life of Thai people to be able to take care of their own health stably and sustainably.

Keywords: Development, Innovative Health Service System, Sub-district Health Promoting Hospital.

* Logistics Engineering, Faculty of Industrial Technology, Rambhai Barni Rajabhat University at Chanthaburi
Corresponding author. e-Mail: sasinapa.b@rbru.ac.th

การพัฒนาระบบบริการสุขภาพเชิงนวัตกรรม สำหรับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลลำพัน อำเภอลำใหม่ จังหวัดจันทบุรี

วันที่ได้รับต้นฉบับบทความ: 29 เมษายน 2565
วันที่แก้ไขปรับปรุงบทความ: 4 กรกฎาคม 2565
วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ: 30 กรกฎาคม 2565

ศศิณภา บุญพิทักษ์*
ปรัชภรณ์ เศรษฐเสถียร*
กฤษฎะ จันทสิทธิ์*

บทคัดย่อ

ระบบบริการสุขภาพเชิงนวัตกรรม เป็นนวัตกรรมที่พัฒนาระบบบริการสุขภาพให้คล่องตัว สะดวกรวดเร็ว ช่วยในการแก้ไขปัญหาในระบบในการให้บริการสำหรับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลลำพัน อำเภอลำใหม่ จังหวัดจันทบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความต้องการการบริการสุขภาพของผู้รับบริการ และกำหนดแนวทางการให้บริการสุขภาพและระบบการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลลำพัน โดยได้ทำการเก็บข้อมูลกับประชาชนในตำบลลำพัน (กลุ่มตัวอย่าง) จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยความต้องการการบริการสุขภาพของผู้รับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงบรรยาย พบว่าปัจจัยความต้องการดังนี้ ผู้ใช้บริการมีอินเทอร์เน็ตที่พร้อมใช้งาน และมีความต้องการทางด้านสุขภาพทางออนไลน์ โดยมีความต้องการระบบติดตามผู้ป่วย อัลไซเมอร์, ความรู้ทางเทคโนโลยีดิจิทัล, ระบบบริการจัดคิวทางออนไลน์, ต้องการรับปรึกษาการสื่อสารทางออนไลน์ โดยผ่านช่องทางเฟซบุ๊ก, กลุ่มไลน์, ต้องการเข้าถึงบริการที่ใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก ผู้ใช้งานมีทัศนคติที่เชื่อมั่นในการใช้งาน, อิทธิพลที่มีผลต่อการใช้งาน คือ ครอบครัว จากข้อมูลความต้องการดังกล่าวได้หาแนวทางกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจัดทำแผนพัฒนาใน 3 ส่วนด้วยกัน ได้แก่ 1) พัฒนาระบบบริการสุขภาพเชิงนวัตกรรม 2) พัฒนานวัตกรรมโปรแกรมการส่งเสริมกลุ่มผู้สูงอายุในโรคอัลไซเมอร์ และ 3) พัฒนานวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการความรู้ แผนการดำเนินการ 1) จัดทำแอปพลิเคชัน 2) จัดทำระบบลงทะเบียนจัดคิวทางออนไลน์ 3) ออกแบบโปรแกรมพัฒนาติดตามกลุ่มผู้สูงอายุผู้ป่วยโรคอัลไซเมอร์ด้วยระบบจีพีเอส และ 4) จัดทำบริการคำปรึกษาด้านสุขภาพแก่ประชาชนทางเว็บไซต์, จัดทำวิดีโอการให้ความรู้สุขภาพผ่านช่องทางยูทูบ และส่งเสริมการเข้าถึงการใช้งาน การสร้างนวัตกรรมบริการสุขภาพโดยการมีส่วนร่วมของเครือข่ายเพื่อตอบสนองความต้องการการใช้บริการของชุมชน เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนชาวไทยให้สามารถดูแลสุขภาพตนเองได้อย่างมั่นคง และยั่งยืนต่อไป

คำสำคัญ: การพัฒนา, ระบบบริการสุขภาพเชิงนวัตกรรม, โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

* สาขาวิชาวิศวกรรมโลจิสติกส์ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จังหวัดจันทบุรี

Corresponding author. e-Mail: sasinapa.b@rbru.ac.th

บทนำ

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลลำพันให้บริการทางสาธารณสุข เป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับชุมชน จึงเป็นสถานที่ที่ชุมชนเข้าถึงได้ง่าย ซึ่งโรงพยาบาลนี้มีภารกิจหลัก คือ การส่งเสริม ป้องกัน พิษ และรักษา โดยการปฐมพยาบาลเบื้องต้น การฝากครรภ์ การให้บริการสร้างเสริมภูมิคุ้มกัน เช่น การฉีดวัคซีนในเด็ก การดูแลโภชนาการ งานอนามัย การคุ้มครองผู้บริโภค การคัดกรองภาวะผิดปกติ การบำบัดรักษา รวมถึงการฟื้นฟูสมรรถภาพการดูแล ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยติดเตียง และบริการอื่น ๆ ให้แก่ชุมชน ปัจจุบันยังขาดแคลนในเรื่องการบริหารทรัพยากร ด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่เข้ามาบริหารจัดการ ในด้านระบบการบริการ เช่น ระบบการคัดกรอง ระบบนัดหมาย กระบวนการเข้ารับการศึกษา กระบวนการติดตาม กระบวนการส่งเสริมความรู้ทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัล จึงทำให้ การบริการนั้นล่าช้าและการเข้าถึงข้อมูลความรู้การส่งเสริมสุขภาพได้ยาก ดังนั้นการจัดการนวัตกรรมในครั้งนี้ต้องการ พัฒนาระบบการบริการเพื่อส่งเสริมให้ผู้ป่วยสามารถพบแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้ โดยไม่ต้องไปโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบลลำพัน เพื่อช่วยในการบริการที่รวดเร็ว และเข้าถึงข้อมูลความรู้ได้ง่ายโดยไม่ต้องเดินทางมายัง โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลลำพัน โดยการให้สังคมเข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างสุขภาพที่ดีมากขึ้น เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ประชาชน ให้สามารถพึ่งตนเองได้ ตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดว่า คนไทยสามารถดูแลสุขภาพ ของตนเอง ครอบครัว สภาวะแวดล้อม และสังคมได้ (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2560) แสดงว่าคนไทยจำเป็นต้องรู้และเข้าใจเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุข นวัตกรรมจึงเป็นกระบวนการในการดัดแปลง เทคโนโลยีให้ประชาชนเข้าถึงบริการสุขภาพที่หลากหลายมากขึ้นและทันยุคทันสมัย (คนอง อินทร์โชติ, 2564) นอกจากนี้ เกศรินทร์ ไหลงาม และสิตานนท์ เกษภูพิพัฒน์ (2561) ได้ทำวิจัยเกี่ยวกับนวัตกรรมสุขภาพระดับอำเภอ จังหวัด ชัยนาท โดยการประเมินผลการพัฒนาเครือข่ายบริการ ผลพบว่ามีการกำหนดโครงสร้างที่เกี่ยวข้องกับระบบข้อมูล สารสนเทศ เพื่อติดตามงาน จึงเล็งเห็นว่า ถ้ามีกระบวนการในการพัฒนาในกลุ่มการบริการสุขภาพด้วยนวัตกรรม จะทำให้เกิดการพัฒนาทั้งบุคลากร งานบริการสุขภาพที่เป็นรูปธรรมมากขึ้น ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงทำการศึกษาเพื่อ พัฒนาระบบบริการสุขภาพเชิงนวัตกรรม ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลลำพัน เพื่อสร้างเป็นต้นแบบให้กับ ชุมชนตำบลลำพัน และสามารถเกิดประโยชน์ต่อโรงพยาบาลในตำบล ประชาชน และผู้ที่เกี่ยวข้องให้เกิดการพัฒนา ทั้งในการเข้าถึงการบริการ รวมถึงระบบบริการสุขภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจความต้องการการบริการสุขภาพของผู้รับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลลำพัน อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อกำหนดแนวทางการให้บริการสุขภาพและระบบการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลลำพัน อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นประชาชนในตำบลลำพัน อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม

2. การกำหนดจำนวนตัวอย่าง ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยการคำนวณสูตรการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) โดยกำหนดให้มีความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 ค่าที่คำนวณได้จากสูตรมีจำนวนประชากรเท่ากับ 3,586 คน ดังนั้นจำนวนตัวอย่างขั้นต่ำที่ผู้วิจัยต้องเก็บข้อมูลเป็นจำนวน 400 ตัวอย่าง เมื่อเก็บข้อมูลจริงผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลได้ 400 ตัวอย่าง และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (quota sampling) โดยเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 10 ตำบล

3. เครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยความต้องการเข้าถึงการบริการสุขภาพทางออนไลน์ มี 5 ด้าน ประกอบด้วยด้านความต้องการทางด้านบริการสุขภาพทางออนไลน์ ด้านการรับรู้ความง่ายการใช้งาน ด้านอิทธิพลทางสังคมที่มีผลต่อการใช้บริการสุขภาพทางออนไลน์ ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน และด้านทัศนคติที่มีผลต่อการใช้บริการสุขภาพทางออนไลน์ โดยแบบสอบถามและข้อคำถามผู้วิจัยสร้างขึ้นเองตามคำนิยามเฉพาะ มีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (rating scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (likert's scale) มี 5 ระดับเรียงจากน้อยไปหามาก ส่วนการตรวจสอบคุณภาพด้วยการหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) เมื่อได้รับแบบสอบถามตอบกลับครบ 30 ชุดแล้ว ด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Chronbach's alpha coefficient) โดยใช้เกณฑ์ของ กัลยา วานิชปัญญา (2557) กำหนดควรมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคมากกว่า .70 ($\alpha = .70$) โดยแบบสอบถามนี้มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดแสดงว่า เป็นแบบสอบถามที่มีคุณภาพ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงบรรยาย (descriptive statistic) ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (mean: $\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation: SD) ใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยผู้วิจัยใช้เกณฑ์ของ สุทิน ชนะบุญ (2560) ซึ่งกำหนดช่วงไว้ดังนี้ คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.50-5.00 อยู่ในระดับมากที่สุด ช่วงคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.49-3.50 อยู่ในระดับมาก ช่วงคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.49-2.50 อยู่ในระดับปานกลาง ช่วงคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.49-1.50 อยู่ในระดับน้อย ช่วงคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.49-0.00 อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

1. สรุปผลสำรวจความต้องการการบริการสุขภาพของผู้รับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลลำพัน อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ดังแสดงในตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยความต้องการผู้ใช้บริการเทคโนโลยีและระบบบริการสุขภาพเชิงนวัตกรรม ปัจจัยที่มีผลมากที่สุด คือ 1) ปัจจัยสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ 4.55 (มีผลมากที่สุด) 2) ความต้องการทางด้านบริการสุขภาพทางออนไลน์ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ 3.67 (มีผลมาก) 3) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ 3.65 (มีผลมาก) 4) ทัศนคติที่มีผลต่อการใช้บริการสุขภาพทางออนไลน์ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ 3.15 (มีผลปานกลาง) และ 5) อิทธิพลทางสังคมที่มีผลต่อการใช้บริการ

สุขภาพทางออนไลน์ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.15 (มีผลปานกลาง) ตามลำดับ ข้อมูลที่ได้ดังกล่าวนำไปวิเคราะห์กำหนดแนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีการให้บริการเชิงนวัตกรรมของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลต่อไป

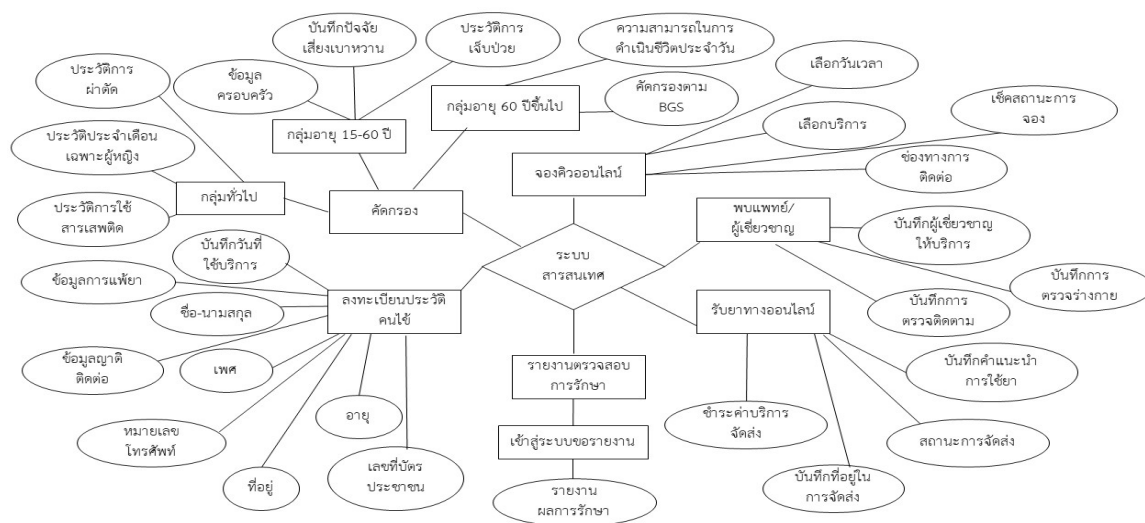
2. ผลการกำหนดแนวทางการให้บริการสุขภาพและระบบการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล รำพัน อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม โดยคณะผู้วิจัยศึกษาปัจจัยความต้องการของผู้ใช้บริการพบว่าผู้ใช้บริการมีความต้องการดังนี้ 1) ต้องการรับบริการการลงทะเบียนจัดบัตรคิวออนไลน์และนัดหมายเพื่อลดเวลาการรอคอยในการบริการ 2) ต้องการได้รับการบริการจากแพทย์ที่มีความชำนาญในการแนะนำด้านสุขภาพทางออนไลน์ 3) ต้องการคำปรึกษาด้านสุขภาพหรือแนะนำการดูแลสุขภาพทางแอปพลิเคชัน (mobile application) 4) ระบบการติดตามผู้ป่วยโรคอัลไซเมอร์ การกำหนดแผนการพัฒนามี 3 แผนด้วยกัน คือ 1) พัฒนาระบบบริการสุขภาพเชิงนวัตกรรมเน้นการบริการสุขภาพทางออนไลน์ 2) พัฒนานวัตกรรมโปรแกรมการส่งเสริมกลุ่มผู้สูงอายุในโรคอัลไซเมอร์ เน้นการติดตามผู้ป่วยด้วยระบบ GPS และ 3) พัฒนานวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการความรู้ เน้นการจัดทำสื่อทางออนไลน์เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงในความรู้ข้อมูลการดูแลสุขภาพด้วยตนเอง

ตารางที่ 1 แสดงผลวิเคราะห์ปัจจัยความต้องการผู้ใช้บริการเทคโนโลยีระบบบริการสุขภาพเชิงนวัตกรรม

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
1. ความต้องการทางด้านบริการสุขภาพทางออนไลน์	3.67	1.21	มาก
1.1 ประเภทของการสื่อสารทางออนไลน์	3.26	1.31	ปานกลาง
1.1.1 ท่านต้องการรับคำปรึกษาด้านสุขภาพหรือแนะนำการดูแลสุขภาพทางไลน์ (Line Group)	3.40	1.41	ปานกลาง
1.1.2 ท่านต้องการรับคำปรึกษาด้านสุขภาพหรือแนะนำการดูแลสุขภาพทางเฟซบุ๊ก (Facebook)	3.42	1.38	ปานกลาง
1.1.3 ท่านต้องการรับคำปรึกษาด้านสุขภาพหรือแนะนำการดูแลสุขภาพทางแอปพลิเคชัน (Mobile Application)	3.20	1.36	ปานกลาง
1.1.4 ท่านต้องการรับคำปรึกษาด้านสุขภาพหรือแนะนำการดูแลสุขภาพทางเว็บไซต์ (Website)	2.74	1.45	ปานกลาง
1.1.5 ท่านต้องการรับคำปรึกษาด้านสุขภาพหรือแนะนำการดูแลสุขภาพทางยูทูบ (YouTube)	3.02	1.33	ปานกลาง
1.1.6 ท่านต้องการให้ศูนย์เป็นวิทยากรในการให้บริการในการแนะนำข้อมูล	2.42	1.20	น้อย
1.2 ความต้องการด้านบริการทางออนไลน์	3.79	1.40	มาก
1.2.1 ท่านต้องการระบบบริการลงทะเบียนจัดบัตรคิวออนไลน์และนัดหมายเพื่อลดเวลาการรอคอยในการบริการ	4.12	1.49	มาก
1.2.2 ท่านต้องการข้อมูลระบบประวัติสุขภาพผู้ป่วยอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนเพื่อสามารถเข้าถึงและบริหารจัดการสุขภาพของตนเอง	3.40	1.43	ปานกลาง
1.2.3 ท่านต้องการรับบริการตรวจเช็คสุขภาพ	3.50	1.37	ปานกลาง
1.2.4 ท่านต้องการรับบริการส่งเสริมความรู้ทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลทางออนไลน์	4.19	1.32	มาก
1.2.5 ท่านต้องการรับบริการสำหรับเรียกใช้บริการฉุกเฉินทางการแพทย์	3.77	1.39	มาก
1.2.6 ท่านต้องการระบบการติดตามผู้ป่วยโรคอัลไซเมอร์	4.29	1.44	มาก
1.2.7 ท่านต้องการระบบบริการที่ท่านสามารถบันทึกข้อมูลลงไปได้ด้วยตนเอง	3.31	1.40	ปานกลาง
1.2.8 ท่านต้องการรับบริการการติดตามทางออนไลน์	3.77	1.38	มาก

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
1.3 ความต้องการข้อมูลจากบุคลากรสาธารณสุข	3.32	1.30	ปานกลาง
1.3.1 ท่านต้องการได้รับการบริการจากแพทย์ที่มีความชำนาญการในการวิเคราะห์การรักษาทางออนไลน์	3.33	1.33	ปานกลาง
1.3.2 ท่านต้องการได้รับการบริการจากแพทย์ที่มีความชำนาญการในการแนะนำด้านสุขภาพทางออนไลน์	3.35	1.30	ปานกลาง
1.3.3 ท่านต้องการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีความชำนาญการในการแนะนำด้านสุขภาพทางออนไลน์	3.29	1.26	ปานกลาง
1.4 ความต้องการเจ้าหน้าที่สนับสนุนการใช้งาน	3.13	1.35	ปานกลาง
1.4.1 ต้องการเจ้าหน้าที่คอยแนะนำการใช้โปรแกรมระบบบริการสุขภาพทางออนไลน์ผ่านโทรศัพท์ หรือข้อความการสนทนา	3.36	1.35	ปานกลาง
1.4.2 ต้องการเจ้าหน้าที่คอยแนะนำการใช้โปรแกรมระบบบริการสุขภาพทางออนไลน์ช่วยเหลือผู้ใช้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	2.73	1.37	ปานกลาง
1.4.3 ต้องการเจ้าหน้าที่ติดตามผลกับผู้ใช้บริการเพื่อประเมินความพึงพอใจของระบบการบริการทางออนไลน์	3.29	1.32	ปานกลาง
1.5 ความเสถียรของระบบปฏิบัติการ	3.04	1.23	ปานกลาง
1.5.1 ระบบปฏิบัติการควรใช้งานได้อย่างต่อเนื่องไม่เกิดปัญหาขัดข้องต่อการใช้งาน	3.00	0.75	ปานกลาง
1.5.2 ระบบปฏิบัติการสามารถรองรับผู้ใช้บริการจำนวนมากในช่วงเวลาเดียวกัน	3.11	1.32	ปานกลาง
1.5.3 ระบบปฏิบัติการสามารถแสดงผลได้อย่างรวดเร็ว	3.00	1.31	ปานกลาง
2. การรับรู้ความง่ายการใช้งาน	3.65	1.34	มาก
2.1 การใช้บริการสุขภาพทางออนไลน์สามารถใช้งานได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ท่านต้องการรับคำปรึกษาด้านสุขภาพหรือแนะนำการดูแลสุขภาพทางไลน์ (Line Group)	3.90	1.35	มาก
2.2 การใช้บริการสุขภาพทางออนไลน์ค้นหาข้อมูลทางการแพทย์ได้อย่างรวดเร็ว	3.28	1.30	ปานกลาง
2.3 การใช้บริการสุขภาพทางออนไลน์ช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	3.77	1.38	มาก
3. อิทธิพลทางสังคมที่มีผลต่อการใช้บริการสุขภาพทางออนไลน์	2.98	1.32	น้อย
3.1 ครอบครัว	3.41	1.40	ปานกลาง
3.2 เพื่อน	3.26	1.40	ปานกลาง
3.3 ชุมชนตำบลลำพัน	2.94	1.34	ปานกลาง
3.4 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ	3.25	1.29	ปานกลาง
3.5 influencer/Celebrity/Net idol/Blogger	2.02	1.18	น้อย
3.6 อื่น ๆ (ระบุ)	-	-	-
4. สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน	4.56	1.47	มากที่สุด
4.1 ท่านมีอุปกรณ์ที่พร้อมใช้งานการให้บริการสุขภาพทางออนไลน์	4.57	1.44	มากที่สุด
4.2 ท่านมีอินเทอร์เน็ตที่พร้อมใช้งานการให้บริการสุขภาพทางออนไลน์ได้ทุกเมื่อ	4.67	1.48	มากที่สุด
4.3 ท่านมีบุคคลที่พร้อมช่วยเหลือการเข้าใช้งานการให้บริการสุขภาพทางออนไลน์ได้ทุกเมื่อ	4.50	1.47	มาก
4.4 ท่านมีสถานที่ที่เหมาะสมการเข้าใช้งานการให้บริการสุขภาพทางออนไลน์	4.49	1.47	มาก
5. ทักษะที่มีผลต่อการใช้บริการสุขภาพทางออนไลน์	3.15	1.36	มาก
5.1 ท่านพอใจที่จะเลือกใช้บริการสุขภาพทางออนไลน์	3.32	1.38	ปานกลาง
5.2 ท่านมีความเชื่อมั่นที่จะเลือกใช้บริการสุขภาพทางออนไลน์	3.35	1.37	ปานกลาง
5.3 ท่านมีความรู้สึกลดภัยที่จะเลือกใช้บริการสุขภาพทางออนไลน์	3.27	1.36	ปานกลาง
5.4 ท่านมีความรู้สึกริเริ่มที่จะเลือกใช้บริการสุขภาพทางออนไลน์	3.18	1.37	ปานกลาง
5.5 ท่านมีความรู้สึกกังวลที่จะเลือกใช้บริการสุขภาพทางออนไลน์	2.65	1.34	ปานกลาง

คณะผู้วิจัยจึงเสนอแนวทางการจัดทำแอปพลิเคชันการให้บริการทางออนไลน์ แสดงดังภาพที่ 2 ซึ่งมี 6 ขั้นตอนด้วยกัน ขั้นตอนที่ 1 ลงทะเบียนประวัติคนไข้ เพราะผู้ใช้บริการจะมีรายละเอียดข้อมูล ในการกรอกข้อมูล ดังต่อไปนี้ วันที่เข้ามาใช้บริการ, ชื่อ-นามสกุล, เพศ, อายุ, เลขที่บัตรประชาชน, ที่อยู่, หมายเลขโทรศัพท์, ข้อมูล การแพทย์, ข้อมูลญาติติดต่อ ขั้นตอนที่ 2 คัดกรอง แบ่งผู้ใช้บริการเป็น 3 กลุ่มด้วยกัน คือ 1) กลุ่มทั่วไป ต้องบันทึก ข้อมูลประวัติการผ่าตัด, บันทึกประวัติประจำเดือนเฉพาะผู้หญิง, ประวัติการใช้สารเสพติด 2) กลุ่มอายุ 15-60 ปี บันทึกข้อมูลปัจจัยเสี่ยงเบาหวาน, ประวัติการเจ็บป่วย, ข้อมูลครอบครัว 3) กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป บันทึกข้อมูลความสามารถในการใช้ชีวิตประจำวันคัดกรองตามหลัก BGS ขั้นตอนที่ 3 จองคิวออนไลน์ เลือกรับบริการ คือ ต้องการรักษา, ต้องการปรึกษา, ต้องการรับยา, เลือกวันเวลาในการเข้ารับบริการขั้นตอนนี้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกวันเวลาที่ตนเองสะดวกเข้ารับบริการก่อนล่วงหน้า, เช็คสถานการณ์จอง, ช่องทางการติดต่อ ขั้นตอนที่ 4 พบแพทย์/ผู้เชี่ยวชาญ เป็นการบันทึกข้อมูลการรักษาหรือการให้คำปรึกษาจากวันและเวลาที่ผู้ใช้บริการเลือกไว้ ดังนั้นผู้เชี่ยวชาญ อาจจะเปิด กล้องในการสนทนาผ่านแอปพลิเคชัน ผู้เชี่ยวชาญก็จะบันทึกการให้บริการ, บันทึกการตรวจร่างกาย, บันทึก ตรวจติดตามเพื่อนัดหมายในครั้งต่อไป ขั้นตอนที่ 5 รับยาทางออนไลน์ บันทึกคำแนะนำการให้ยา รายละเอียดข้อมูล ของยา และแผนการให้ยา, สถานการณ์จัดส่ง, บันทึกที่อยู่ในการจัดส่ง, ชำระค่าบริการจัดส่ง ขั้นตอนที่ 6 รายงาน ตรวจสอบการรักษา การให้บริการทางออนไลน์การให้ความรู้ทางการแพทย์ข้อมูลจะเกี่ยวข้องการให้ความรู้ในการ ส่งเสริมการดูแลสุขภาพ ป้องกัน และฟื้นฟูในการให้คำแนะนำ และระบบการติดตามผู้ป่วยโรคอัลไซเมอร์ จะเน้น ติดตัวเครื่องกับกลุ่มผู้ป่วยใช้แท็บเล็ตขนาดเล็ก มาติดตั้งให้กับผู้สูงอายุที่ป่วยเป็นโรคสมองเสื่อมทำงานร่วมกับ แอปพลิเคชันผ่านทางโทรศัพท์มือถือหรือสมาร์ตโฟน เพื่อใช้ในการติดตามความเคลื่อนไหวของผู้ป่วยโรคสมองเสื่อม



ภาพที่ 1 ออกแบบข้อมูลแอปพลิเคชันระบบการบริการสุขภาพทางออนไลน์
ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลลำพัน วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ER Diagram

อภิปรายผล

ตามวัตถุประสงค์ที่ 1 การสำรวจความต้องการการบริการสุขภาพของผู้รับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลลำพัน อำเภอกำแพง จังหวัดจันทบุรี สมมติฐานการวิจัยการหาปัจจัยความต้องการผู้ใช้บริการเทคโนโลยีระบบบริการสุขภาพเชิงนวัตกรรมของผู้ใช้บริการในตำบลลำพัน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยผู้ใช้บริการมีความต้องการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้งานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ภัทรพร ยุบลพันธ์ (2558) การรับรู้คุณภาพของบริการจำเป็นต้องทำความเข้าใจของผู้รับบริการในความต้องการใช้ว่ามีความพร้อมมากแค่ไหนและปัจจัยใดที่ส่งผลมากที่สุดในการความต้องการและจะนำไปสู่การยอมรับการใช้งาน จึงต้องตอบสนองในสิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง อันจะนำไปสู่การสร้างความสำเร็จและตอบสนองในความต้องการนั้น เป็นการลดช่องว่างความสัมพันธ์และความขัดแย้งในระบบบริการสุขภาพและตามวัตถุประสงค์ที่ 2 กำหนดแนวทางการให้บริการสุขภาพและระบบการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลลำพัน อำเภอกำแพง จังหวัดจันทบุรี จะช่วยทำให้เกิดการคิดค้นนวัตกรรมที่เหมาะสมกับสภาพปัญหาและบริบทพื้นที่ของชุมชนที่แตกต่างกันแต่จะเกิดประโยชน์สูงสุดและการยอมรับในพื้นที่นั้น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย (ธาดาธิเบศร์ ภูทอง และนันทมน มั่งสูงเนิน, 2560) การกำหนดนโยบายการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศสุขภาพ และนักพัฒนาระบบจะต้องทำความเข้าใจกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการยอมรับการบริการสุขภาพทางออนไลน์ โดยเฉพาะปัจจัยความต้องการทางด้านบริการสุขภาพทางออนไลน์ เพื่อพัฒนารูปแบบบริการสุขภาพผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ และมีฟังก์ชันที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย และใช้แนวทางในการส่งเสริมการใช้งานในการให้บริการทางการแพทย์ที่เหมาะสมกับชุมชนให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ข้อเสนอแนะ

1. ถ้าแอปพลิเคชันเสร็จสมบูรณ์ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลลำพันควรมีการวางแผนการประชาสัมพันธ์ส่งเสริม และสร้างความเข้าใจในการใช้แอปพลิเคชันที่มาร่วมกับการบริการในรูปแบบใหม่
2. ในอนาคตควรประเมินติดตามประสิทธิภาพหลังการใช้แอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงเพิ่มเติมไป

บรรณานุกรม

- กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (2560). *10 ตัวชี้วัดสุขภาพคนไทย* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: https://hss.moph.go.th/fileupload_doc_slider/2016-12-08--465.pdf. [25563, 25 พฤศจิกายน].
- กัลยา วาณิชบัญชา. (2557). *การวิเคราะห์สมการโครงสร้างด้วย AMOS*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกสรินทร์ ไหลงาม และสิตานนท์ เกษภูพิพัฒน์. (2561). นวัตกรรมระบบสุขภาพระดับอำเภอ บริการสุขภาพระดับอำเภอ จังหวัดชัยนาท. *วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*, 13(2), หน้า 108-115.

- คนอง อินทร์โชติ. (2564). *การศึกษา คุณภาพของระบบสารสนเทศ การยอมรับเทคโนโลยี และนวัตกรรมทาง การแพทย์ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ของประชากร ในเขต กรุงเทพมหานคร* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/sun18/6214070076.pdf> [2565, 12 มกราคม].
- ธาดาธิเบศร์ ภูทอง และนันทมน มั่งสูงเนิน. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการยอมรับบริการสุขภาพ ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้สูงอายุ. *Veridian E-Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, 10(3), หน้า 548-563.
- ภัทรพร ยุกบลพันธ์. (2558). การรับรู้คุณภาพบริการสุขภาพของผู้รับบริการต่อโรงพยาบาลเอกชน. *วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*, 26(3), หน้า 94-103.
- สุทิน ชนะบุญ. (2560). *บทที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: https://kkpho.moph.go.th/kkpho/attachments/article/3791/6_1การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน.pdf. [2565, 12 มกราคม].
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.