



การยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานแอปพลิเคชันหมอพร้อมของ กลุ่มผู้สูงอายุในเขตพระนคร

Acceptance of Technology for the Use of the MOHPROMT Application among the Elderly in Phra Nakhon District

นลินรัตน์ ยวเลิศรัตน์¹, ชาญชัย จิวจินดา²

วันรับ: 24 พฤษภาคม 2566 วันแก้ไข: 15 กรกฎาคม 2566 ยอมรับ: 3 สิงหาคม 2566

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัญหาและการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชันหมอพร้อมของผู้สูงอายุในเขตพระนคร และ 2) เพื่อเสนอแนะทางการพัฒนาการใช้งานแอปพลิเคชันหมอพร้อม เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการรวบรวมและศึกษาข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ใช้แบบแนวทางการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structure) เพื่อให้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลแสดงความคิดเห็นอิสระ โดยมีผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้สูงอายุในเขตพระนครที่ใช้งานแอปพลิเคชันหมอพร้อม จำนวน 5 คน พยาบาลในศูนย์บริการสาธารณสุขสุขุมชน จำนวน 3 คน และนักพัฒนา Mobile Application จำนวน 2 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชันหมอพร้อมของผู้สูงอายุในเขตพระนคร รับรู้ถึงประโยชน์ ความง่ายต่อการใช้งาน และใช้งานแอปพลิเคชันหมอพร้อมในการจัดการวัคซีน รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการใช้งานพบว่า ระบบที่ไม่เสถียรของแอปพลิเคชันหมอพร้อม เช่น ระบบค้าง ระบบล่ม ส่งผลให้เกิดอุปสรรคต่อการใช้งาน แต่ไม่ได้ทำให้ผู้สูงอายุเลิกใช้งานแอปพลิเคชันหมอพร้อม และยังคงใช้งานต่อไป เนื่องจากรับรู้ถึงประโยชน์และแอปพลิเคชันใช้งานง่าย ในช่วงเริ่มต้นการใช้งานผู้สูงอายุต้องการผู้คอยช่วยเหลือสนับสนุนวิธีการใช้งานและสอนวิธีใช้ เช่น บุตร หลาน และคนใกล้ชิด สำหรับแนวทางการพัฒนาการใช้งานแอปพลิเคชันหมอพร้อม พบว่า มีความต้องการระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ เสถียร มีความน่าเชื่อถือและปลอดภัยใช้งานง่าย สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุ มีการจัดการข้อมูลสุขภาพระดับบุคคล เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลสุขภาพของตนเองได้ มีระบบการนำเข้าข้อมูล

¹ นักศึกษาปริญญาโท, หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาผู้นำทางสังคม ธุรกิจและการเมือง, วิทยาลัยผู้นำและนวัตกรรมการสังคม, มหาวิทยาลัยรังสิต (ผู้ประพันธ์บทความ)

² ดร., อาจารย์ที่ปรึกษา, วิทยาลัยผู้นำและนวัตกรรมการสังคม มหาวิทยาลัยรังสิต



สุขภาพจากสถานบริการสาธารณสุขที่เข้ารับบริการเชื่อมโยงเป็นระบบข้อมูลสุขภาพอิเล็กทรอนิกส์

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี, แอปพลิเคชันหมอพร้อม, ผู้สูงอายุ

Abstract

This study aims 1) to study the problems and acceptance of the MOHPROMT application among the elderly in Phra Nakhon District, and 2) to propose the guidelines for the development of the MOHPROMT application. It was a qualitative study using in-depth interviews with interview guidelines of semi-structure for collecting and studying data from the sample to allow them to express their independent opinions. The main informants are 5 elderly in Phra Nakhon district who use the MOHPROMT application, 3 nurses in Community Public Health Service Center and 2 developers of mobile application. The study found that in terms of the problems and acceptance of the use of the MOHPROMT application, the elderly in Phra Nakhon recognize the benefits and ease of use, and they use the MOHPROMT application to manage the vaccine. According to the information concerning COVID-19 problems and obstacles to use the application, it was found that the unstable system of the MOHPROMT application, such as system freezes, system crashes, results in obstacles to use; however, it does not make the elderly stop using the MOHPROMT application and continue to use it because of the perceived benefits and easy usage. At the beginning of use, the elderly need helpers to support and teach how to use such as children, grandchildren and close people. In reference to the guidelines for the development of the MOHPROMT application, the results revealed that there should be a need for efficient, stable, reliable and secure information systems, easy usage and responding to the needs of the elderly. Moreover, there should be the management of health information at the individual level so that people could have access to their own health information. Furthermore, there should be a system for importing health data from public health facilities linked to the electronic health data system.



Keywords: Technology Acceptance, MOHPROMT Application, Elderly

1. บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีต่าง ๆ ได้มีการพัฒนาอย่างล้ำสมัยส่งผลให้เกิดความสะดวกต่อการใช้งานความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญต่อวิถีชีวิตและสังคมของมนุษย์ เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันได้บูรณาการเข้าสู่ระบบธุรกิจ อีกทั้งความก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทำให้มีการพัฒนาคิดค้นสิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่อการดำรงชีวิตเป็นอันมาก เทคโนโลยีได้เข้ามาเสริมปัจจัยพื้นฐานการดำรงชีวิตได้เป็นอย่างดี เทคโนโลยีทำให้การสร้างที่พักอาศัยมีคุณภาพมาตรฐาน สามารถผลิตสินค้าและให้บริการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์มากขึ้น เทคโนโลยีทำให้ระบบการผลิตสามารถผลิตสินค้าได้เป็นจำนวนมากมีราคาถูกลง สินค้าได้คุณภาพ เทคโนโลยีทำให้มีการติดต่อสื่อสารกันได้สะดวก การเดินทางเชื่อมโยงถึงกันทำให้ประชากรในโลกติดต่อรับฟังข่าวสารกันได้ตลอดเวลา ดังนั้นทำให้ผู้คนที่จะอยู่รอดและมีพัฒนาการต้องสามารถปรับตัวและจัดการกับเทคโนโลยีอย่างเหมาะสมไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสารกันได้ง่ายมากขึ้นและรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะโทรศัพท์มือถือที่เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำรงชีวิตในสังคมปัจจุบัน อีกทั้งปัญหาโรคเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่กระทบต่อชีวิตของผู้คนทั่วโลก หลายประเทศพยายามลดความเสี่ยงในการติดเชื้อ โดยขอความร่วมมือเว้นระยะห่างทางสังคม และหลายคนต้องกักตัวอยู่บ้าน ทำงานและเรียนที่บ้าน กลับเป็นแรงบีบให้พฤติกรรมหลายอย่างจำเป็นต้องเปลี่ยนไป การนำเทคโนโลยีมาใช้กลายเป็นสิ่งช่วยให้การดำเนินชีวิตสะดวกขึ้น พนักงานบริษัทสามารถทำงานได้จากที่บ้าน เช่นเดียวกับการเรียน ซื้บปั้ง ร้บชมคอนเสิร์ต หรือแม้การประกอบพิธีทางศาสนา ที่ต้องปรับเป็นรูปแบบออนไลน์ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นก็เพื่อให้ชีวิตดำเนินต่อไปได้อย่างปกติที่สุด เชื่อว่าเมื่อปรับตัวหลังจากผ่านพ้นวิกฤตครั้งนี้ไปแล้ว ทุกอย่างจะเป็นเรื่องปกติ สอดคล้องกับวิถีชีวิตรูปแบบใหม่ หรือ New Normal วิกฤตในหลายครั้งมักจะมีการคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ เสมอ วิกฤตโรคเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ก็เช่นกัน ภาคส่วนต่าง ๆ นำนวัตกรรม และเทคโนโลยี เข้ามาเป็นกำลังเสริม อีกทั้งเพื่อลดการแพร่ระบาดของโรค อำนวยความสะดวกในการดำเนินชีวิตได้อีกด้วย (วราภรณ์ เลหาะสัมพันธ์พร, 2563, น. 45-50)

แอปพลิเคชันหมอพร้อม คือ ระบบที่หน่วยงานรัฐบาลจัดทำขึ้นเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลสถานการณ์การระบาดของโรคเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างถูกต้อง โดยมี 2 แพลตฟอร์ม คือ LINE Official Account หมอพร้อม และแอปพลิเคชัน หมอพร้อม ซึ่งมีประโยชน์ คือ สามารถเลือกโรงพยาบาล และนัดเวลานัดวัคซีน ให้ข้อมูลอาการแพ้ ติดตามผลข้างเคียง และเตือนการฉีดเข็มที่ 2 (โสภณ เมฆธน, 2564) โดยข้อมูลการให้บริการวัคซีน COVID-19 ผ่านแอปพลิเคชันหมอพร้อมแก่กลุ่มเป้าหมาย ข้อมูล ณ วันที่ 24 มิ.ย. 2564 มีผู้ฉีดวัคซีนจำนวน 122,926 ราย ฉีดสะสม 8,546,892 ราย โดยเป็นเข็มที่หนึ่งเฉพาะวันที่ 24 มิ.ย. จำนวน 94,928 ราย ฉีดสะสม 6,123,493 ราย ส่วนเข็มที่สอง ฉีดวันที่ 24 มิ.ย. 27,998 ราย และฉีดสะสม 2,423,399 ภาพรวม ณ ขณะนี้ คิดเป็นสัดส่วนการรับ



วัคซีนตามกลุ่มเป้าหมาย แบ่งเป็นประชาชนทั่วไป 3.7 ล้านคน บุคลากรทางการแพทย์ 1.8 ล้านคน ผู้มีอายุ 60 ปีขึ้นไป 1.2 ล้านคน เจ้าหน้าที่ด่านหน้า 1 ล้าน และผู้มีโรคประจำตัวประมาณ 8 แสนคน ส่วนสัดส่วนการให้วัคซีนยี่ห้อซิโนแวค 68 % และแอสตราเซนเนกา 32 % ทั้งนี้ สามารถเข้าไปดูข้อมูลเหล่านี้ได้ผ่านช่องทาง Line OA คลิกที่ช่อง “รายงานการฉีดวัคซีน” ส่วนที่แอปพลิเคชันคลิกช่องทาง “Vaccination Progress” ทั้งนี้ ข้อมูลดังกล่าวยังอยู่ระหว่างทดสอบระบบ อาจมีการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะในแอปพลิเคชัน (โสภณ เมฆธน, 2564)



รูปที่ 1 ข้อมูลการให้บริการวัคซีน COVID-19 ผ่านแอปพลิเคชันหมอพร้อม
ที่มา : Hfocus, 2565

แอปพลิเคชันหมอพร้อมนั้นสามารถเลื่อนคิวได้ด้วยตัวเอง เนื่องมาจากระบบ MOPH Immunization Center (MOPH-IC) เป็นระบบฐานข้อมูลกลางของกระทรวงสาธารณสุข สำหรับจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการวัคซีนเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทั่วประเทศ เพื่อนำข้อมูลการให้บริการดังกล่าวใช้ในการติดตามอาการไม่พึงประสงค์ภายหลังได้รับการรับวัคซีน ข้อมูลจะส่งออกมาจากระบบสารสนเทศของโรงพยาบาลที่บันทึกการให้บริการวัคซีนเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มาเก็บไว้ที่ฐานข้อมูลส่วนกลางของกระทรวงสาธารณสุข ดังนั้นในการเข้าถึงข้อมูลและการใช้งานระบบ MOPH Immunization Center กระทรวงสาธารณสุข จึงได้กำหนดระดับสิทธิการใช้งานระบบ เพื่อการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นการป้องกันการเข้าถึงที่ไม่ได้รับ เพื่อให้แต่ละโรงพยาบาล



จัดระบบคิว ลงนัด เลื่อนนัด และแจ้งเตือนประชาชนที่จะมาฉีดวัคซีนได้ตามความเหมาะสม เนื่องจากที่ผ่านมาเมื่อมีการเลื่อนนัดด้วยเหตุจำเป็นในเรื่องการบริหารจัดการวัคซีนของแต่ละพื้นที่ แต่ไม่มีการแจ้งเตือนประชาชน ทำให้ประชาชนต้องไปรอนั้น จึงได้เปิดระบบให้ดำเนินการได้เองตามความเหมาะสม แต่อย่างไรก็ตามสิ่งสำคัญขอให้ยึดหลักฉีดวัคซีนให้แก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย 2 กลุ่มก่อนเป็นสำคัญ คือผู้ป่วย 7 กลุ่มโรคเรื้อรัง และผู้สูงอายุ 60 ปี เพราะทำนัดก่อนและเป็นกลุ่มเสี่ยงหากได้รับเชื้อ เพราะจะมีอาการรุนแรงและเสี่ยงเสียชีวิตได้ (หมอฟพร้อม, 2564)

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่ากลุ่มผู้สูงอายุ มีปริมาณที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษา การยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานแอปพลิเคชันหมอพร้อมของกลุ่มผู้สูงอายุในเขตพระนครโดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาปัญหาและการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันของกลุ่มผู้สูงอายุในเขตพระนคร ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้พัฒนาระบบแอปพลิเคชันให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายและพัฒนาสังคมผู้สูงอายุให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

2. คำถามการวิจัย

1. ปัญหาการใช้งานแอปพลิเคชันหมอพร้อมของผู้สูงอายุในเขตพระนครเป็นอย่างไร
2. การพัฒนาการใช้งานแอปพลิเคชันหมอพร้อมควรเป็นอย่างไร

3. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชันหมอพร้อมของผู้สูงอายุในเขตพระนคร
2. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการใช้งาน แอปพลิเคชันหมอพร้อมให้กับผู้เกี่ยวข้อง

4. ขอบเขตการวิจัยและวิธีการศึกษา

ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูล การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎี เอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์รายบุคคล (Individual Interviews) และเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ร่วมกับการสังเกตการณ์อย่างมีส่วนร่วม (Observation) 3 กลุ่มเป้าหมาย คือ 1) ผู้สูงอายุที่ใช้งานแอปพลิเคชันหมอพร้อมจริงที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน 2) พยาบาลในศูนย์บริการสาธารณสุขสุขุมชนเขตพระนคร จำนวน 3 คน ซึ่งเป็นผู้ใช้งานแอปพลิเคชันหมอพร้อมในระดับหน่วยบริการสาธารณสุขโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล/อำเภอ/เขต ตามสิทธิเข้าใช้งานของกระทรวงสาธารณสุขที่กำหนดให้สามารถเข้าถึงข้อมูลการให้บริการวัคซีน และสามารถเข้าถึงข้อมูลบริหารจัดการ (Dashboard Vaccine) ในพื้นที่รับผิดชอบของตนเอง และ 3) นักพัฒนา Mobile Application จำนวน 2



คน เพื่อทราบแนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชันหมอพร้อมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
ในฐานะนักพัฒนา Application ที่มีประสบการณ์

ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาวิเคราะห์จากเอกสาร หนังสือ ตำรา บทความทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ ได้แก่ บริบทของงานที่ศึกษา คือ ระบบการทำงานแอปพลิเคชันหมอพร้อม แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับโมบายแอปพลิเคชัน แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ เพื่อใช้เป็นกรอบคิดในงานวิจัย

ขอบเขตด้านพื้นที่ ผู้สูงอายุในเขตพระนคร และศูนย์บริการสาธารณสุขชุมชนเขตพระนคร

ขอบเขตด้านระยะเวลา ใช้เวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2565 ถึงเดือนกันยายน 2565

5. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีผู้ให้ข้อมูลหลัก แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) ผู้สูงอายุที่ใช้งานแอปพลิเคชันหมอพร้อมจริงที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน 2) พยาบาลในศูนย์บริการสาธารณสุขชุมชนเขตพระนคร จำนวน 3 คน และ 3) นักพัฒนา Mobile Application จำนวน 2 คน

5.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยเป็นผู้รวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง อาศัยแบบสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และใช้เครื่องบันทึกเสียงสำหรับรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ให้ได้ใจความที่ละเอียดครบถ้วนสมบูรณ์ ซึ่งสะดวกต่อการนำมาถอดความเพื่อใช้ในการศึกษาควบคู่ไปกับการจดบันทึก เพื่อบันทึกประเด็นที่น่าสนใจเพิ่มเติมนอกจากแนวคำถามที่เตรียมไว้

5.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาเอกสาร (Documentary Research) เป็นการมุ่งรวบรวมข้อมูลจากเอกสารชั้นต้นซึ่งเป็นข้อมูลที่ยังมิได้ผ่านการวิเคราะห์และสังเคราะห์ ข้อมูลส่วนนี้ได้จากการเก็บรวบรวมเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย เช่น เอกสารการประชุม รายงานผลการดำเนินงานต่างๆ ข้อมูลของหน่วยงาน เอกสารทางราชการ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่สืบค้นจากอินเทอร์เน็ต เป็นต้น จากนั้นใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เป็นการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการโดยมีแนวคำถามที่ได้พัฒนาขึ้นเป็นกรอบกว้าง ๆ ในการสัมภาษณ์หรือพูดคุยแลกเปลี่ยนระหว่างนักวิจัยและผู้ร่วมวิจัย การสัมภาษณ์เชิงลึกนี้เป็นแบบมีความสนใจเฉพาะหรือมุ่งเอาข้อมูลในจุดที่ผู้วิจัยต้องการตอบโจทยหรือปัญหาบางอย่างซึ่งมักจะเป็นข้อมูลที่มีความละเอียดและลึกซึ้งโดยมักเป็นเรื่องของความรู้สึกนึกคิด และใช้วิธีการสังเกตการณ์อย่างไม่มีส่วนร่วม

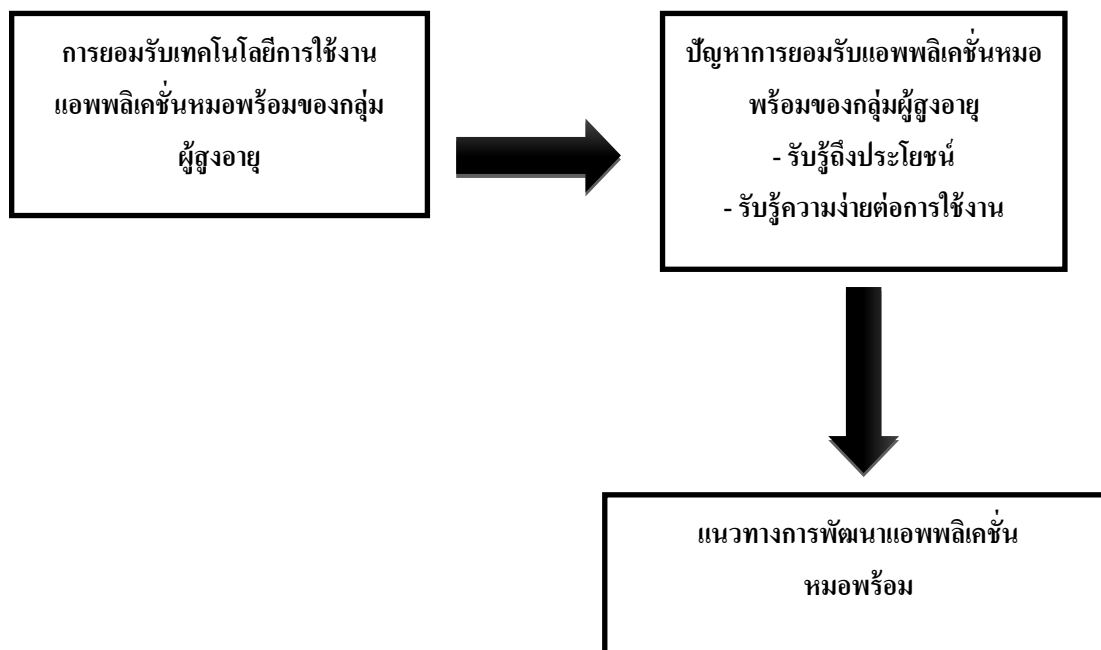
5.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาจึงนำข้อมูลจากการเก็บรวบรวมจากแหล่งข้อมูลที่เป็นเอกสาร และข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) นำข้อมูลที่ได้มาทำการ

วิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์มาเขียนเป็นรายงานสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

6. กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาปัญหาการใช้งานแอปพลิเคชันหมอพร้อมของผู้สูงอายุในเขตพระนครใช้แนวคิดการยอมรับเทคโนโลยีของเดวิส (Davis, 1989) ซึ่งการรับรู้ประโยชน์ หมายถึง ระดับความเชื่อของบุคคลที่มีโอกาสเป็นผู้ใช้งานระบบเทคโนโลยีว่าเทคโนโลยีดังกล่าวมีประโยชน์แก่ตนและมีแนวโน้มช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของตน ซึ่งการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน หมายถึง ระดับความเชื่อคาดหวังของผู้ที่จะใช้ระบบสารสนเทศว่า ระบบดังกล่าวเป็นระบบที่สามารถเรียนรู้ได้ง่ายไม่ต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการเรียนรู้ที่จะใช้ระบบหรือในการเข้าใจระบบ โดยเดวิส ได้นิยามการรับรู้ความง่าย ตามคำจำกัดความของคำว่า “ง่าย” และ “ปราศจากความยากหรือความพยายาม” จากการทบทวน แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสร้างเป็นกรอบคิดได้ดังนี้



รูปที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

7. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีในการทำงานเกิดจากปัจจัย ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน เนื่องจากการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Davis, 1989) และเชื่อมโยงกับทัศนคติต่อการใช้อินเทอร์เน็ตและทัศนคติที่มีต่อการใช้งานเทคโนโลยีของบุคคลใดบุคคลหนึ่งมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยี

ใน 3 ด้านคือ พฤติกรรม หัตถ์คนที่มีต่อเทคโนโลยี และการใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น (สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร, 2555) ซึ่ง ศศิพร เหมือนศรีชัย (2555) ได้ให้คำนิยามการยอมรับเทคโนโลยีไว้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการใช้งานและอยู่ร่วมกับเทคโนโลยีจากการที่ได้ใช้เทคโนโลยีทำให้เกิดประสบการณ์ความรู้ทักษะและความต้องการใช้งานเทคโนโลยี การยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นการนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้ให้เป็นไปได้โดยสิ่งที่ตามมา คือ ก่อให้เกิดการลงทุนกับการยอมรับ (เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล, 2554) เป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความ

เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล (2554) ได้ให้คำนิยามของการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นการนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้ให้เป็นไปโดยสิ่งที่ตามาคือก่อให้เกิดการลงทุนกับการยอมรับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Theory of Acceptance Model : TAM) เป็นทฤษฎีที่ได้พัฒนาขยายองค์ความรู้ มาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action : TRA) ของไอเซนและฟิชบายน์

มีจุดประสงค์เพื่อทำนายการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน (Davis, 1989) อธิบายว่าบุคคลหนึ่งจะมีการยอมรับเทคโนโลยีได้เกิดจากปัจจัยหลัก 2 ประการ ได้แก่ 1) การรับรู้ถึงประโยชน์ และ 2) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน เนื่องจากการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการยอมรับคอมพิวเตอร์และมีความเชื่อมโยงกับทัศนคติต่อการใช้คอมพิวเตอร์และการใช้งานคอมพิวเตอร์และทัศนคติที่มีต่อการใช้งานเทคโนโลยีของบุคคลใดบุคคลหนึ่งมีอิทธิพลต่อความ ตั้งใจใช้เทคโนโลยี

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง เป็นการนำเทคโนโลยีที่ยอมรับมาใช้งานซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตัวบุคคลหรือการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยีและการใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น นอกจากนี้การนำเทคโนโลยีมาใช้งานทำให้แต่ละบุคคลมีประสบการณ์ ความรู้ และทักษะการใช้งาน มาเพิ่มเติมในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามการยอมรับเทคโนโลยีไว้ว่า หมายถึง การยอมรับการทำความเข้าใจเทคโนโลยีและตัดสินใจที่จะยอมรับแล้วนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในธุรกิจออนไลน์ การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ความตั้งใจที่จะใช้ (Intention to Use) การรับรู้ถึงความเสี่ยง (Perceived Risk) ทัศนคติที่มีต่อการใช้ (Attitude toward Using) และการนำมาใช้งานจริง (Actual Use)

การรับรู้ประโยชน์

การรับรู้ (Perception) มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า "Perceptio" หรือ "Percipio" หมายความว่า การได้มา การเก็บรวบรวม การเข้าใจ หรือการตีความหมายเป็นกระบวนการแปลความหมายของสิ่งที่บุคคลประสบหรือความหมายจากสิ่งที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมต่าง ๆ รอบตัวของบุคคลนั้น เป็นกระบวนการที่บุคคลหนึ่งให้ความสนใจการเลือกรับ การรวบรวม การจัดระบบการแปลความหมาย และการสร้างความหมายแก่ข้อมูลที่ได้รับ (สุรัตน์ ตรีสกุล, 2550)

Davis (1989) อธิบายว่า การรับรู้ประโยชน์ หมายถึง ระดับความเชื่อของบุคคลที่มีโอกาสเป็นผู้ใช้งานระบบเทคโนโลยีว่าเทคโนโลยีดังกล่าวมีประโยชน์แก่ตน



และมีแนวโน้มช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของตนได้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Pender (1996) ซึ่งได้อธิบายว่าเป็นระดับความเชื่อของบุคคลหนึ่งจะได้รับประโยชน์ใดบ้างจากการแสดงพฤติกรรมหนึ่งหรือระดับความเชื่อของบุคคลหนึ่งว่าเมื่อกระทำพฤติกรรมหนึ่งแล้วจะทำให้ตนได้รับผลตอบแทนเชิงบวกจากการกระทำนั้น เช่น การใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ที่สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานหรือช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน

การรับรู้ความง่าย

การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceive Ease of Use) หมายถึง ระดับความเชื่อคาดหวังของผู้ที่จะใช้ระบบสารสนเทศว่า ระบบดังกล่าวเป็นระบบที่สามารถเรียนรู้ได้ง่ายไม่ต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการเรียนรู้ที่จะใช้ระบบหรือในการเข้าใจระบบ โดยเดวิส ได้นิยามการรับรู้ความง่าย ตามคำจำกัดความของคำว่า “ง่าย” และ “ปราศจากความยากหรือความพยายาม” (Davis, 1989)

นอกจากนี้ มีงานศึกษาจำนวนหนึ่งได้ทำการศึกษาประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี เช่น งานศึกษาของสุธาสิณี ตูลานนท์ (2562) ได้ศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุมีจุดมุ่งหมายของการศึกษา เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความเชื่อมั่น และความไว้วางใจ ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี และการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ศึกษาความเชื่อมั่นและความไว้วางใจที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ และศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษาพบว่า

1) ปัจจัยความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของผู้สูงอายุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ รองลงมา ด้านความไว้วางใจในการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์

2) ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน รองลงมา ด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ด้านการรับรู้ความไว้วางใจ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านการรับรู้ความเข้ากันได้ และด้านการรับรู้ทรัพยากรทางการเงิน

3) การตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ การเลือกสินค้าออนไลน์ที่ต้องการได้อย่างอิสระ รองลงมา การค้นหาสินค้าออนไลน์ได้อย่างสะดวก และการมีความสุขเมื่อตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์

และงานชิ้นต่อมาคือ งานศึกษาของเฉลิมศักดิ์ บุญประเสริฐ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ ผลการวิจัยพบว่า



ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุตั้งแต่ 66 ปี - 70 ปี สถานภาพหย่าร้าง/หม้าย ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเฉลี่ย 15,001 - 20,000 บาท พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ใช้งานทุกวัน ใช้เวลาน้อยกว่า 30 นาที ช่วงเวลาที่ใช้บ่อยที่สุด คือ ช่วงเวลา 15.01 น. - 21.00 น. โดยเรียนรู้การใช้งานจากลูกหลาน ฟังก์ชันที่ใช้มากที่สุดคือการสนทนาแบบข้อความ และวัตถุประสงค์หลักในการใช้งาน คือ การพูดคุยหรือสนทนากับเพื่อนสนิท ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ ได้แก่ ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ของแอปพลิเคชันไลน์ รองลงมาคือ ปัจจัยความบันเทิงในการใช้งานของแอปพลิเคชันไลน์ และปัจจัยความสะดวกสบายในการใช้งานของแอปพลิเคชันไลน์ ตามลำดับ จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจึงนำมาสู่การศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานแอปพลิเคชันหมอพร้อมของกลุ่มผู้สูงอายุในเขตพระนคร เพื่อศึกษาปัญหาและการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชันหมอพร้อมของผู้สูงอายุในเขตพระนคร และเสนอแนวทางการพัฒนาการใช้งานแอปพลิเคชันหมอพร้อมต่อไป

8. ผลการศึกษา

จากการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานแอปพลิเคชันหมอพร้อมของกลุ่มผู้สูงอายุในเขตพระนคร กล่าวถึง 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ 2) การรับรู้ความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชันหมอพร้อม 3) การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งานแอปพลิเคชันหมอพร้อม 4) การใช้งานจริงแอปพลิเคชันหมอพร้อม 5) ปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันหมอพร้อม 6) แนวทางการพัฒนาการใช้งานแอปพลิเคชันหมอพร้อม ซึ่งสรุปได้ดังนี้

8.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ เป็นผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมจริง จำนวน 5 คน พยาบาลในศูนย์บริการสาธารณสุขสุขุมชน จำนวน 3 คน และนักพัฒนาโมบายแอปพลิเคชัน จำนวน 2 คน ประกอบด้วย ผู้ให้สัมภาษณ์เพศชาย 4 คน และเพศหญิง 6 คน ด้านอายุของผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญสามารถแบ่งออกเป็น 2 ช่วงวัย คือ ผู้สูงอายุช่วงวัยต้น 60-69 ปี จำนวน 1 คน วัยกลาง 70 – 79 ปี จำนวน 3 คน และวัยตอนปลายอายุ 80 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 1 คน มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 1 คน อนุปริญญา จำนวน 1 คน และปริญญาตรี จำนวน 2 คน ในส่วนของอาชีพของผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่ได้ประกอบอาชีพ เป็นผู้เกษียณอายุและข้าราชการบำนาญ รองลงมา คือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว ผู้สูงอายุทั้งหมดอาศัยอยู่กับครอบครัว ประกอบด้วย คู่สมรสของตนเอง บุตร หลาน และญาติ เป็นต้น

ในส่วนของการสอบถามการใช้งานแอปพลิเคชันหมอพร้อมในช่วงสถานการณ์เชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) พบว่าผู้สูงอายุในเขตพระนคร จำนวน 5 คน มีประสบการณ์การใช้งานแอปพลิเคชันหมอพร้อม ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้งานในเรื่องการลงทะเบียนจองวัคซีน รองลงมา คือ การติดตามอาการหลังฉีดวัคซีน และใบรับรองการฉีดวัคซีน ตามลำดับ สำหรับประเด็นช่องทางที่ได้รับข้อมูลข่าวสาร



เกี่ยวกับแอปพลิเคชันหมอพร้อม พบว่า ผู้สูงอายุในเขตพระนคร ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแอปพลิเคชันหมอพร้อมมากที่สุด คือ ทวีผ่านการแถลงของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 รองลงมา คือ บุคคลในครอบครัว ได้แก่ บุตร หลาน คู่สมรส ญาติ ซึ่งเป็นผู้ใกล้ชิดกับผู้สูงอายุโดยตรง

8.2 การรับรู้ความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชันหมอพร้อม

การรับรู้ความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชันหมอพร้อมของผู้สูงอายุในเขตพระนคร พบว่า ผู้สูงอายุ รับรู้ความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชันหมอพร้อมในการลงทะเบียนวัคซีนและจัดการข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เช่น การเลื่อนวันนัดฉีดวัคซีน การติดตามอาการภายหลังการรับวัคซีน เป็นต้น ผู้สูงอายุรับรู้ความง่ายในการใช้งาน เป็นแอปพลิเคชันที่สะดวก รวดเร็ว แม้ว่าต้องเรียนรู้วิธีการใช้งานจากบุตร หลาน และคนใกล้ชิดในช่วงเริ่มต้น แต่เมื่อได้เรียนรู้ก็สามารถใช้งานแอปพลิเคชันหมอพร้อมได้ง่าย เนื่องจากไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก เมื่อเทียบกับเทคโนโลยีอื่นที่มีความซับซ้อน

8.3 การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งานแอปพลิเคชันหมอพร้อม

การรับรู้ประโยชน์ต่อการใช้งาน แบ่งออกเป็น 3 มิติ ทั้งด้านการออกแบบด้านคุณภาพของข้อมูล และความสะดวกในการใช้ ผู้สูงอายุเขตพระนคร รับรู้ประโยชน์ต่อการใช้งานด้านต่าง ๆ ของแอปพลิเคชันหมอพร้อม ได้แก่ ด้านการออกแบบ ด้านคุณภาพของข้อมูล และความสะดวกในการใช้ พบว่า

ด้านการออกแบบ แอปพลิเคชันหมอพร้อม ออกแบบการแสดงผลเป็นอย่างดี สอดรับกับการใช้งานบนโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน สีสนของแอปพลิเคชันมีความเหมาะสมต่อการใช้งาน มีตัวอักษรกำกับเมนูการใช้งาน แม้ตัวอักษรจะมีขนาดเล็ก แต่มีรูปภาพและสัญลักษณ์แทนความหมายตัวอักษรกำกับ ทำให้สามารถจดจำและใช้งานไม่ยาก

ด้านคุณภาพของข้อมูล แอปพลิเคชันหมอพร้อมมีความแม่นยำของข้อมูล ไม่พบข้อผิดพลาดในการแสดงผลข้อมูลส่วนบุคคลเมื่อใช้บริการระบบการจองวัคซีนและการเลื่อนนัดวัคซีน เมื่อรับรู้ถึงประโยชน์จึงเปิดใจใช้งานแอปพลิเคชันหมอพร้อม

ด้านความสะดวกในการใช้ หมอพร้อมเป็นแอปพลิเคชันที่สะดวกต่อการใช้งาน ลดภาระการเดินทางเพื่อเข้ารับบริการวัคซีนยังสถานบริการที่ภาครัฐและเอกชนจัดให้บริการแก่ประชาชน สะดวก ประหยัดเวลาและยุ่งยากซับซ้อนน้อยในการใช้งานระบบการจองวัคซีนและการเลื่อนวันนัด การไม่ต้องเดินทางไปต่อแถวฉีดวัคซีนตามสถานที่ต่าง ๆ ช่วยลดความเสี่ยงในการติดโรคเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นกลุ่มเสี่ยงที่ต้องเฝ้าระวังที่จะมีอาการรุนแรงหากมีการติดเชื้อดังกล่าว

8.4 การใช้งานจริงแอปพลิเคชันหมอพร้อม

การใช้งานจริงแอปพลิเคชันหมอพร้อม ได้แก่ ความยินดีที่จะใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมต่อไป แม้จะเผชิญกับปัญหาและอุปสรรค มีแนวโน้มที่จะพิจารณาเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อม คิดว่าจะใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมเมื่อได้รับข้อมูลข่าวสาร มีความตั้งใจที่จะใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อม

เมื่อมีโอกาส พบว่า การใช้งานจริงแอปพลิเคชันหมอพร้อมของผู้สูงอายุเขตพระนคร มีความยินดีที่จะใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมต่อไป แม้จะเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคในระบบลงทะเบียนจองวัคซีนที่มีความล่าช้าและระบบล่มบ่อยครั้ง แต่ก็รับรู้ถึงปัญหาและความต้องการของผู้คนว่ามีจำนวนมากที่ต้องการเข้าถึงบริการวัคซีนจากภาครัฐ แต่ความที่หมอพร้อมเป็นแอปพลิเคชันที่มีประโยชน์และง่ายต่อการใช้งาน ทำให้มีแนวโน้มที่จะพิจารณาเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมต่อไปเมื่อเทียบกับการใช้งานแอปพลิเคชันอื่นที่มีวัตถุประสงค์คล้ายคลึงกัน นอกจากนี้ฟังก์ชันการลงทะเบียนจองวัคซีนและการเลื่อนวันนัด พบว่าผู้สูงอายุซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีการใช้งานฟังก์ชันอื่นของแอปพลิเคชันหมอพร้อมร่วมด้วย เช่น ใ้รับรองการฉีดวัคซีน เพื่อแสดงข้อมูลการเข้ารับบริการวัคซีน นอกจากนี้ การเปิดรับข้อมูลข่าวสารการใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อม มีส่วนสำคัญต่อความสนใจและตัดสินใจใช้งานแอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่อง ส่วนใหญ่พบว่าผู้สูงอายุมักรับรู้ข่าวสารจากโทรทัศน์และบุคคลใกล้ชิดในครอบครัว ได้แก่ บุตร หลาน เป็นต้น

8.5 ปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันหมอพร้อม

ผู้สูงอายุจะรับรู้ความง่ายและรับรู้ถึงประโยชน์ต่อการใช้งานแอปพลิเคชันหมอพร้อม จนนำไปสู่การตัดสินใจใช้งานจริง แต่ปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันหมอพร้อม คือ ระบบการทำงานขาดความเสถียร ล่าช้า ทั้งในแง่ของการประมวลผลและแสดงข้อมูลสำคัญ ไม่สามารถรองรับความต้องการของประชาชนที่ต้องการเข้าสู่ระบบการลงทะเบียนนัดวัคซีนได้จำนวนมากส่งผลให้เกิดการล่ม ระบบค้างอยู่เสมอ จึงต้องใช้เวลานานกว่าจะลงทะเบียนจองวัคซีนสำเร็จ

ในส่วนของบุคลากรทางการแพทย์ ผู้ทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานข้อมูลระบบและแนะนำการใช้งานเบื้องต้นแอปพลิเคชันหมอพร้อม พบปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการใช้งาน คือ ระบบข้อมูลผิดพลาด เช่น การลงทะเบียนจองวัคซีนไม่ปรากฏชื่อ ไม่พบข้อมูลผู้ลงทะเบียนจองวัคซีนในสถานบริการ ทำให้ต้องสร้างระบบลงทะเบียนจองวัคซีนเป็นการเฉพาะ บางจังหวัดอาศัยความร่วมมือจากอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ลงทะเบียนจองวัคซีนให้กับประชาชน การที่ระบบขาดความเสถียรเป็นปัญหาเชิงระบบประการหนึ่งในแง่ของการติดต่อประสานงาน เกิดความล่าช้าและผิดพลาดขึ้น

8.6 แนวทางการพัฒนาการใช้งานแอปพลิเคชันหมอพร้อม

แนวทางการพัฒนาการใช้งานแอปพลิเคชันหมอพร้อม ในด้านการพัฒนาต่อยอด เพื่อการใช้ประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง ควรพัฒนาแพลตฟอร์ม “หมอพร้อม” ให้เป็นระบบระเบียบสุขภาพอิเล็กทรอนิกส์ส่วนบุคคล (Personal Health Record : PHR) ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับระบบการบริหารจัดการข้อมูลขนาดใหญ่มาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการ และเป็นระบบการจัดการข้อมูลสุขภาพระดับบุคคล ช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลสุขภาพของตนเองได้ ทั้งในรูปแบบการจดบันทึกข้อมูลด้วยตัวเอง ผ่านแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์สมาร์ทโฟนหรือการนำเข้าข้อมูลสุขภาพจากสถานบริการสาธารณสุขที่ประชาชนเคยไปรับการรักษาหรือไปรับบริการส่งเสริมสุขภาพอื่นๆ ผ่านรูปแบบของระบบข้อมูลสุขภาพอิเล็กทรอนิกส์

9. อภิปรายผลการศึกษา

9.1 ด้านปัญหาและการยอมรับการใช้งาน

ด้านปัญหาและการยอมรับการใช้งานในแอปพลิเคชันหมอพร้อม คุณภาพของระบบสารสนเทศ (Information System Quality) ที่เหมาะกับการใช้งาน ต้องตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน ดังนั้น คุณภาพของระบบสารสนเทศ พิจารณาได้จากประโยชน์ใช้สอย ความง่ายในการใช้งาน ความง่ายในการเข้าถึง ความมีเสถียรภาพ และเวลาในการตอบสนองของระบบสารสนเทศ (Systems Quality) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Davis, Bagozzi and Warshaw (1989) อธิบายว่า การรับรู้ประโยชน์ หมายถึง ระดับความเชื่อของบุคคลที่มีโอกาสเป็นผู้ใช้งานระบบเทคโนโลยีว่าเทคโนโลยีดังกล่าวมีประโยชน์แก่ตนและมีแนวโน้มช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของตนได้ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Pender (1996) ซึ่งได้อธิบายว่าเป็นระดับความเชื่อของบุคคลหนึ่งจะได้รับประโยชน์ใดบ้างจากการแสดงพฤติกรรมหนึ่งหรือระดับความเชื่อของบุคคลหนึ่งว่าเมื่อกระทำพฤติกรรมหนึ่งแล้วจะทำให้ตนได้รับผลตอบแทนเชิงบวกจากการกระทำนั้นเช่น การใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ที่สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน หรือช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน การใช้บริการแอปพลิเคชันปกติคนส่วนใหญ่เข้าใจถึงความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยตามความพึงพอใจในการใช้บริการต่างของแอปพลิเคชันและเกิดความเข้าใจจากการใช้บริการ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในการเข้าใช้งานมีความรวดเร็ว

ด้านปัญหาและการยอมรับการใช้งานในแอปพลิเคชันหมอพร้อม สอดคล้องกับงานวิจัยของ เมทินี จันทกรและ (2560) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพของระบบสารสนเทศ (Information System Quality) ไว้ว่าคุณภาพของ ระบบสารสนเทศที่เหมาะกับการใช้งาน ต้องตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน ดังนั้น คุณภาพของระบบสารสนเทศ พิจารณาได้จากประโยชน์ใช้สอย ความง่ายในการใช้งาน ความง่ายในการเข้าถึง ความมีเสถียรภาพและเวลาในการตอบสนองของระบบสารสนเทศ (Systems Quality) คุณภาพของระบบสารสนเทศ มีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานได้แก่ 1) การศึกษาความต้องการของผู้ใช้และวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของระบบ 2) ทบทวนวรรณกรรม รวบรวมวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล 3) ออกแบบ เลือกซอฟต์แวร์ และเขียนระบบ 4) จัดทำคู่มือใช้ระบบ 5) ทดสอบการทำงาน และปรับปรุงระบบ และ 6) เผยแพร่และการให้บริการ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของบัณฑิตา โนโซติ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพและการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงวัยหลังเกษียณในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีผลต่อความเต็มใจใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์พบว่า ประสิทธิภาพใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเต็มใจใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนผลการวิเคราะห์ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านอิทธิพลทางสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ด้านอิทธิพลทางสังคมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเต็มใจใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด

จากที่กล่าวมาข้างต้นแอปพลิเคชันหมอพร้อม ควรมีความสะดวกในใช้งาน และสามารถบอกถึงวิธีการดูแลที่ถูกต้องตามหลักการพยาบาลได้และตรงต่อความต้องการ

ของผู้ใช้ สามารถช่วยนำเสนอประสบการณ์ใหม่ในการสื่อสารกับผู้ใช้งาน ด้วยการพัฒนาที่ดีจะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างมาก กระบวนการของงานพัฒนาระบบ/โปรแกรม/แอปพลิเคชัน เป็นกระบวนการที่อธิบายถึงงานในการพัฒนา โดยในมาตรฐานทักษะในการสร้างต้องมีการวางแผนที่ดี เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปโดยราบรื่นในแต่ละขั้นตอน ซึ่งโดยทั่วไปแอปพลิเคชันที่ดี ควรประกอบไปด้วย 2 ส่วนคือ 1) ส่วนบริหารจัดการข้อมูลที่เครื่องแม่ข่าย และ 2) ส่วน Mobile Application กระบวนการของงานพัฒนาระบบนั้นสามารถแบ่งออกเป็นกิจกรรมพื้นฐานได้

9.2 ด้านการพัฒนา

ด้านการพัฒนาแอปพลิเคชันสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Davis et.al., 1989) การพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับผู้ดูแลผู้ป่วยเรื้อรังในชุมชน ซึ่งออกแบบเพื่อเสริมความมั่นใจในการดูแล การให้ข้อมูลและบริการต่างๆ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดูแล โดยให้คำแนะนำโดยพยาบาล และนักบำบัด ข้อมูลสำคัญต่างๆจะจัดทำขึ้นให้ง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูลสำคัญผ่านแอปพลิเคชันในโทรศัพท์ เพื่อให้กลุ่มผู้ดูแลที่พักอาศัยที่บ้าน ในชุมชน ซึ่งจะจัดทำให้ง่ายต่อการเข้าใจ สามารถเรียนรู้วิธีการใช้อย่างง่าย แอปพลิเคชันจะออกแบบให้มีความสามารถในการแสดงข้อมูลสำคัญที่ผู้ดูแลต้องการเสมือนการได้ปรึกษากับพยาบาล การบันทึกรูปภาพการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ตลอดจนการแจ้งเตือนเมื่อต้องให้การดูแลหรือให้การพยาบาลต่างๆ เช่น การเตือนการรับประทานยา การพลิกตะแคงตัว การนัดหมายติดตามอาการต่างๆ เป็นต้น

จากฐานเทคโนโลยีที่มี สู่การวิจัยและพัฒนาต่อยอด เพื่อการใช้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง ควรมีการพัฒนาแพลตฟอร์ม “หมอพร้อม” เพื่อให้เป็นระบบระเบียบสุขภาพอิเล็กทรอนิกส์ส่วนบุคคล (Personal Health Record : PHR) เป็นการนำเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับระบบการบริหารจัดการข้อมูลขนาดใหญ่มาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการ และเป็นระบบการจัดการข้อมูลสุขภาพระดับบุคคล ที่ช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลสุขภาพของตนเองได้ ทั้งในรูปแบบการจดบันทึกข้อมูลด้วยตัวเอง ผ่านแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์สมาร์ทโฟน หรือการนำเข้าข้อมูลสุขภาพจากสถานบริการสาธารณสุขที่ประชาชนเคยไปรับการรักษาหรือไปรับบริการส่งเสริมสุขภาพอื่นๆผ่านรูปแบบของระบบข้อมูลสุขภาพอิเล็กทรอนิกส์

หากประชาชนเข้าถึงข้อมูลสุขภาพของตนเองได้มากขึ้น เมื่อเจ็บป่วยก็จะมีส่วนร่วมในการรักษาพยาบาลมากขึ้น ลดการเดินทางไปโรงพยาบาล ส่งผลต่อการลดค่าใช้จ่ายในระบบสุขภาพในระยะยาว การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลสุขภาพของตนเองได้อย่างสะดวก และสถานบริการสาธารณสุขสามารถเชื่อมโยงข้อมูลการรักษากันได้ นับเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของการปฏิรูปประเทศด้านสาธารณสุขการใช้งานแอปพลิเคชันหมอพร้อม เพื่อการบันทึกข้อมูลสุขภาพส่วนบุคคล สามารถทำได้ โดย เริ่มต้นจากการลงทะเบียนเพื่อตรวจพิสูจน์และยืนยันตัวตน โดยมีระบบป้องกันการปลอมแปลงด้วยการใช้ AI เปรียบเทียบใบหน้า และแลกเปลี่ยนข้อมูลสุขภาพตามมาตรฐานสากล ซึ่งมีหน่วยงานรัฐในการรับผิดชอบข้อมูลและแอปพลิเคชัน ทั้งนี้การลงทะเบียนไม่เสียค่าใช้จ่าย สะดวก ลดความยุ่งยากและประหยัดเวลาก่อนเข้ารับบริการ โดยข้อมูลการรักษาทุกโรงพยาบาล จะทำให้แพทย์มีการวินิจฉัยโรคได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ซึ่งถ้าต้องไปใช้บริการที่สถานพยาบาล สามารถ



นำบัตรประชาชนไปยังหน่วยบริการพร้อม DID (Digital ID) ใกล้เคียงทั่วประเทศ โดยสามารถค้นหาหน่วยบริการพร้อมได้ในแอปพลิเคชัน

10. ข้อเสนอแนะ

1) รับรู้พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันพร้อมที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานแอปพลิเคชันพร้อมของกลุ่มผู้สูงอายุในเขตพระนคร หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปประยุกต์ใช้เพื่อวางแผนพัฒนาแอปพลิเคชันให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้งานของผู้สูงอายุ

2) เป็นแนวทางการวางแผนพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันพร้อมที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานแอปพลิเคชันพร้อมของกลุ่มผู้สูงอายุในเขตพระนคร ซึ่งได้นำเสนอในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยสังเคราะห์และนำเสนอข้อเสนอแนะให้หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ได้นำไปจัดทำกรวางแผนทางการพัฒนาการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานแอปพลิเคชันพร้อมของกลุ่มผู้สูงอายุในเขตพระนคร เพื่อเผยแพร่ให้หน่วยงานที่สนใจนำไปเป็นแนวทางของแอปพลิเคชันพร้อมให้ก้าวไปสู่ความทันสมัยเกิดประสิทธิผลสูงสุดและมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

- เฉลิมศักดิ์ บุญประเสริฐ. (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุกรุงเทพฯ* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- บัณฑิตา โนโซติ. (2564). *ประสบการณ์และการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงวัยหลังเกษียณ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีผลต่อความเต็มใจใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.
- เมทินี จันทรกระและ. (2558). *คุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.
- วรารณ เลหาะสัมพันธ์พร. (2563). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้แอปพลิเคชันฟู้ดแพนด้าเพื่อบริการรับส่งอาหาร ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- ศศิพร เหมือนศรีชัย. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ERP Software ของผู้ใช้งานด้านบัญชี* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- สิงห์ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555). *ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ* (Unpublished Doctoral dissertation). สถาบันพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, กรุงเทพมหานคร.



- สุธาสิณี ตูลานนท์. (2562). *การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยนเรศวร, พะเยา.
- สุรัตน์ ตรีสกุล. (2550). *หลักนิเทศศาสตร์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- โสภณ เมฆธน. (2564). *สถิติการใช้งานแอปพลิเคชันหมอพร้อม*. สืบค้น 29 ตุลาคม 2565, จาก <https://phdb.moph.go.th/main/index/detail/29174>
- หมอพร้อม. (2564). *ขั้นตอนการลงทะเบียนแอปพลิเคชันหมอพร้อม*. สืบค้น 29 ตุลาคม 2565, จาก <https://mohprompt.moph.go.th/mpc/mp-pf/mohpromptapp/>
- เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล. (2554). *ความตระหนักและการยอมรับการนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO14001) มาใช้ในองค์การภาครัฐ: ศึกษากรณีสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม* (Unpublished Master's thesis). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- Davis, F.D., Bagozzi, R., & Warshaw, P. (1989). User acceptance of computer technology A comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35(8), 982-1003.
- Hfocus. (2565). *การใช้งานแอปพลิเคชันหมอพร้อม*. สืบค้น 20 พฤศจิกายน 2565, จาก <https://www.hfocus.org/>
- Pender, N. (1996). *Health Promotion in Nursing Practice*. CT: Appleton and Lange.