

รูปแบบสมการโครงสร้างของปัจจัยการรับรู้ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้ระบบ
แอปพลิเคชันแพทย์ออนไลน์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร
The Structural Equation Modelling Program of Perceived Factors
toward to Use Online-medical Application Intention
of Bangkok Citizens

สุทธิชัย กระจำงโพธิ์¹ ธัญนันท์ บุญอยู่²

Sutthichai Kajangpho, Thanyanan Boonyoo

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยครั้งนี้ได้มุ่งศึกษาการรับรู้ความไว้วางใจที่เป็นปัจจัยคั่นกลางระหว่างการรับรู้ความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานสู่ความตั้งใจใช้ระบบแอปพลิเคชันแพทย์ออนไลน์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่ใช้ระบบแอปพลิเคชันแพทย์ออนไลน์ จำนวน 100 ตัวอย่าง ซึ่งได้พัฒนาแบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ การวิเคราะห์ด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการโครงสร้างด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความไว้วางใจเป็นปัจจัยคั่นกลางระหว่างการรับรู้ความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานสู่ความตั้งใจใช้ระบบ โดยมีค่าผลคูณของขอบเขตล่างเท่ากับ 0.134 และ 0.164 ตามลำดับ และมีค่าผลคูณของขอบเขตบนเท่ากับ 0.452 และ 0.412 ตามลำดับเช่นกัน ซึ่งจากผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า เมื่อประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่ใช้ระบบแอปพลิเคชันแพทย์ออนไลน์เกิดการรับรู้ได้ถึงความง่ายของขั้นตอนที่สามารถเรียนรู้การใช้งานของระบบได้ด้วยตนเอง และรับรู้ได้ว่า ระบบแอปพลิเคชันแพทย์ออนไลน์มีประโยชน์ที่สามารถทราบข้อมูลเบื้องต้นด้านสุขภาพของตนเอง อีกทั้งประชาชนที่ใช้ระบบแอปพลิเคชันเกิดความไว้วางใจในระบบก็จะส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครเกิดความตั้งใจใช้ระบบเพิ่มสูงขึ้น

คำสำคัญ (Keywords) : การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน; การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน; การรับรู้ความไว้วางใจ

Received: 2023-03-20 Revised: 2023-06-14 Accepted: 2023-06-20

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
Master of Business Administration Program, Business Administration, Graduate School, Southeast Asia University. Email: sutthichai.kaj@gmail.com

² หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
Master of Business Administration Program, Business Administration, Graduate School, Southeast Asia University. Email: thanyanan7@gmail.com

Abstract

The aims of this study were to investigate perceived trust as a mediated factor between perceived ease of use and perceived usefulness toward to Use Online-medical Application Intention of Bangkok Citizens. Samples in this study were 100 Bangkok citizens, using online medical applications. Purposive sampling was used as a research tool to randomize this study. A questionnaire was used as a research tool, statistically analyzed by percentage, means, standard deviation (SD), and structural equation modeling analysis with a statistical analysis program. Research findings revealed that perceived trust as a mediated factor between perceived ease of use and perceived usefulness toward the intention to use showed that multiplied rate of the lower boundary coefficient scale was at 0.134 and 0.164, and that of the rate of the upper boundary coefficient scale was at 0.452 and 0.412 respectively. Therefore, based on this research findings, it showed that when Bangkok citizens used the online-medical application system., they would have the perceived ease of use of steps to learn procedures of the system by themselves. Moreover, those citizens using the online application would have perceived trust in the system. This may encourage these Bangkok citizens to increase their intention to use the system.

Keywords: Perceived Ease of Use; Perceived Usefulness; Perceived Trust

บทนำ (Introduction)

ระบบแอปพลิเคชันแพทย์ออนไลน์ถือเป็นระบบที่มีการนำเทคโนโลยีทางการสื่อสารมาใช้ในด้านการดูแลสุขภาพและการรักษาด้านการแพทย์ โดยวิธีการใช้เครื่องมือทางการแพทย์ตรวจวัดสภาพทางสรีรวิทยาของผู้ป่วยแล้วนำระบบสื่อสารไร้สายมาเชื่อมต่อกับโทรศัพท์มือถือและจัดส่งไปยังโรงพยาบาล เพื่อจัดเก็บฐานข้อมูลและให้บริการกับผู้ป่วยที่อยู่ห่างไกลสามารถเข้ารับการตรวจรักษาและได้รับการวินิจฉัยจากแพทย์ผู้เชี่ยวชาญได้ทันที (วิภาวันย์ อรรถพรชัย และชวณกิจหิรัญกุล, 2564) ซึ่งในช่วงปี 2563 จากการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่ระบดแพร่กระจายจากคนสู่คน จากการใช้ชีวิต สัมผัส หรือคลุกคลีกับคนที่มิเชื่อในระยะประชิดที่ได้เกิดการแพร่กระจายในวงกว้าง โดยเฉพาะในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นพื้นที่ที่ได้รับความเสี่ยงสูงสุดและเป็นพื้นที่ที่มีประชากรมากสูงเป็นลำดับต้น ๆ ของประเทศไทย จึงทำให้รัฐบาลออกมาตรการเพื่อรับมือกับการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ด้วยการเข้ามาตรการปิดเมือง (Lockdown) จึงทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครนำไปสู่ยุคฐานวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ที่ได้นำระบบแอปพลิเคชันแพทย์ออนไลน์มาใช้เพื่อให้บริการระบบการตรวจรักษาทางการแพทย์เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ธานินทร์ สนธิรักษ์, 2564) อีกทั้งจากรายงานของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2564) พบว่า ผลการสำรวจประชาชนส่วนมากมีอัตราการเจ็บป่วยที่ไม่ต้องนอนพัก

รักษาในสถานพยาบาลเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 29.1 ในปี 2556 เป็นร้อยละ 30.1 ในปี 2560 และเมื่อพิจารณาตามลักษณะของการเจ็บป่วยเมื่อเทียบกับปี 2556 พบว่า ผู้ที่ป่วยโดยส่วนใหญ่เกิดจากการมีโรคเรื้อรังหรือโรคประจำตัวเพิ่มมากขึ้นจากร้อยละ 17.4 ในปี 2556 เป็นร้อยละ 18.6 ในปี 2560 และเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 20.3 ในปี 2564 ดังนั้นจากผลการสำรวจของอัตราการเจ็บป่วยข้างต้นที่มีอัตราการเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ภาครัฐหรือภาคเอกชนที่เป็นหน่วยงานในการให้บริการทางการแพทย์ควรจัดให้มีนโยบายสนับสนุนให้ประชาชนเกิดความตั้งใจใช้ระบบแอปพลิเคชันแพทย์ออนไลน์เพิ่มสูงขึ้น เพื่อลดอัตราความหนาแน่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางการแพทย์ที่ต้องใช้เวลาประมาณ 4-5 ชั่วโมงในการรอรับการรักษาในสถานพยาบาล และควรมุ่งเน้นพัฒนาระบบแอปพลิเคชันแพทย์ออนไลน์ให้เกิดความเชื่อมั่น ความน่าเชื่อถือ ง่ายและสะดวกต่อการใช้ระบบแอปพลิเคชันแพทย์ออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น (ธนธิป พัวพรพงษ์ และคณะ, 2564)

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่ระบาดในช่วงปี 2563 นั้นเป็นปัจจัยผลักดันให้เกิดการใช้ระบบแอปพลิเคชันแพทย์ออนไลน์เพิ่มมากขึ้น รวมไปถึงกลุ่มลูกค้าที่มีประวัติการรักษาอย่างต่อเนื่อง อาทิ กลุ่มผู้ป่วยโรคหัวใจ โรคความดันโลหิต โรคไต โรคเบาหวาน เป็นต้น ที่สามารถนัดพบแพทย์ได้โดยไม่ต้องไปที่โรงพยาบาล ซึ่งภายในกรุงเทพมหานครได้มีโรงพยาบาลมากกว่า 20 โรงพยาบาลที่รองรับระบบแอปพลิเคชันแพทย์ออนไลน์เปิดให้บริการทุกวัน แต่อย่างไรก็ตามก็ยังมีประชาชนส่วนมากยังเข้าไม่ถึงระบบแอปพลิเคชันแพทย์ออนไลน์เท่าที่ควร ดังนั้นจึงจำเป็นที่หน่วยงานภาครัฐและเอกชนควรจัดให้มีนโยบายสนับสนุนให้ประชาชนเกิดความตั้งใจใช้ระบบแอปพลิเคชันแพทย์ออนไลน์เพิ่มสูงขึ้น (เริงฤทธิ์ พลเหลือ, 2563) และจากจากการศึกษาของ Herzallah & Mukhtar (2016) กล่าวว่า การที่จะทำให้บุคคลเกิดความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้ระบบบริการนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่บุคคลจะต้องรับรู้ได้ถึงความสะดวกในการใช้งานในเชิงบวกและสร้างความไว้วางใจที่สามารถนำไปสู่ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการใช้ระบบบริการ โดยการรับรู้ความง่ายในการใช้งานจะเป็นระดับของผู้ใช้งานที่เชื่อว่า การใช้บริการใหม่นั้นง่าย สะดวกในการใช้งาน ซึ่งจะก่อให้เกิดความไว้วางใจที่เป็นความเต็มใจที่จะใช้บริการใหม่ด้วยความรู้สึกปลอดภัยและยอมรับกับความเสี่ยงได้ (Liu & Tai, 2016) โดยปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลต่อความตั้งใจที่ทำให้บุคคลเลือกใช้ระบบเทคโนโลยีต่าง ๆ สูงขึ้น (Chin & Ahmad, 2015) ทำนองเดียวกันการศึกษาของ Yendra (2017) ก็กล่าวว่า การรับรู้ถือเป็นความเชื่อหนึ่งของปัญญา เมื่อบุคคลรับรู้ได้ถึงความสะดวกในการใช้งานก็จะทำให้สามารถนำไปสู่การรับรู้ได้ถึงประโยชน์ที่เชื่อว่าระบบต่าง ๆ จะสามารถนำมาปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานได้จริง (Zogheib, 2019) โดยการรับรู้ถึงประโยชน์ได้แล้วยังส่งผลต่อให้เกิดความไว้วางใจและนำไปสู่ความตั้งใจที่จะใช้ระบบต่อไป (Wong & Mo, 2019)

ดังนั้นจากประเด็นปัญหาดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงประเด็นที่จะศึกษาถึงรูปแบบสมการโครงสร้างของปัจจัยการรับรู้ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้ระบบแอปพลิเคชันแพทย์ออนไลน์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร โดยมุ่งศึกษาหาประเด็นที่ว่า จะมีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความตั้งใจใช้ระบบแอปพลิเคชันแพทย์ออนไลน์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร และเพื่อเป็น

ประโยชน์ในการนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการวางแผนการทำงานทั้งของระบบแอปพลิเคชันแพทยออนไลน์ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผ่านแอปพลิเคชันแพทยออนไลน์ได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในกรุงเทพมหานคร และเป็นข้อมูลสำหรับโรงพยาบาลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแอปพลิเคชันแพทยออนไลน์ เช่น การดูแลและติดตามผู้ป่วย รวมไปถึงองค์กรที่มีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับการนำแอปพลิเคชันแพทยออนไลน์ไปใช้สนองความต้องการในด้านทางการแพทย์ เพื่อให้สามารถให้บริการได้สะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective)

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ว่า เพื่อศึกษาการรับรู้ความไว้วางใจที่เป็นปัจจัยคั่นกลางระหว่างการรับรู้ความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานสู่ความตั้งใจใช้ระบบแอปพลิเคชันแพทยออนไลน์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

สมมติฐานที่ 1 (H1) การรับรู้ความไว้วางใจเป็นปัจจัยคั่นกลางระหว่างการรับรู้ความง่ายในการใช้งานกับความตั้งใจใช้ระบบ

สมมติฐานที่ 2 (H2) การรับรู้ความไว้วางใจเป็นปัจจัยคั่นกลางระหว่างการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานกับความตั้งใจใช้ระบบ

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณที่ได้มุ่งศึกษาถึงรูปแบบสมการโครงสร้างของปัจจัยการรับรู้ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้ระบบแอปพลิเคชันแพทยออนไลน์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร โดยมีรายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาถึงรูปแบบสมการโครงสร้างของปัจจัยการรับรู้ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้ระบบแอปพลิเคชันแพทยออนไลน์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร โดยเป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณที่มีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 5,527,994 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2564) และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่ใช้ระบบแอปพลิเคชันแพทยออนไลน์ จำนวน 100 ตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้ทำการพิจารณาลักษณะข้อมูลจากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่ได้มุ่งศึกษาไว้ ซึ่งได้ใช้สถิติพื้นฐานและการวิเคราะห์ทางสถิติขั้นสูงด้วยการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model--SEM) และการกำหนดขนาด

ของกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ผู้วิจัยได้พิจารณาใช้วิธีที่ได้ขนาดตัวอย่างที่ดีที่สุด เพื่อจะได้ผลการคำนวณถูกต้องมากที่สุด โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของมนตรี พิริยะกุล (2553) ซึ่งได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ถ้า } \frac{\text{จำนวนตัวแปรสมการมาตรฐาน}}{\text{จำนวนตัวแปรแฝงอันดับที่ 1}} &\leq 2 \text{ กำหนดให้ขนาดตัวอย่าง } (n) \geq 200 \\ \text{ถ้า } \frac{\text{จำนวนตัวแปรสมการมาตรฐาน}}{\text{จำนวนตัวแปรแฝงอันดับที่ 1}} &> 3 \text{ กำหนดให้ขนาดตัวอย่าง } (n) \leq 100 \\ \text{ในที่นี้ } \frac{\text{จำนวนตัวแปรสมการมาตรฐาน}}{\text{จำนวนตัวแปรแฝงอันดับที่ 1}} &= \frac{30}{4} = 7.5 \end{aligned}$$

ดังนั้นจากการคำนวณพบว่า ขนาดตัวอย่าง $(n) = 100$ ตัวอย่าง และเพื่อให้งานวิจัยครั้งนี้เกิดความเชื่อมั่นสูงเกิดความคลาดเคลื่อนน้อยและได้กลุ่มตัวอย่างที่มีความเป็นตัวแทนที่ดีและเหมาะสม ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยนำแนวคิดของมนตรี พิริยะกุล (2553) ซึ่งเมื่อคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างแล้วได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 100 ตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้เลือกแผนการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เนื่องจากการกำหนดลักษณะของกลุ่มตัวอย่างอย่างชัดเจน คือ ประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่ใช้ระบบแอปพลิเคชันแพทยออนไลน์ จำนวน 100 ตัวอย่าง

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ประกอบด้วย 5 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ แผนกที่ใช้บริการที่เลือกใช้ผ่านแอปพลิเคชัน และอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร ส่วนที่ 2-5 แบบสอบถามประเมินการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ความไว้วางใจ และความตั้งใจใช้ระบบ โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของ Likert (1932) ที่ได้กำหนดระดับค่า คือ “ระดับคะแนน 1 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด” “ระดับคะแนน 2 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อย” “ระดับคะแนน 3 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง” “ระดับคะแนน 4 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมาก” “ระดับคะแนน 5 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด” ซึ่งการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยในครั้งนี้เพื่อให้ได้เครื่องมือที่มีคุณภาพ ผู้วิจัยได้ดำเนินการให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับตัวแปร ซึ่งงานวิจัยนี้ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ที่ 1.00 และได้ทำการตรวจสอบความเที่ยงเพื่อวัดความสอดคล้องภายในของคุณภาพโดยรวมกับประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่ใช้ระบบแอปพลิเคชันแพทยออนไลน์ ซึ่งเป็นประชากรที่เหลือจากการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคอยู่ระหว่าง 0.945-0.972 ซึ่งผ่านเกณฑ์ 0.70 ทุกค่า

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยนี้ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่ใช้ระบบแอปพลิเคชันแพทยออนไลน์ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งการเก็บข้อมูลผู้วิจัยได้ขอหนังสือจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ เพื่อประสานงานในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งก่อนดำเนินการเก็บข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการชี้แจงกับกลุ่มตัวอย่างและได้อธิบายพร้อมกับชี้แจงวัตถุประสงค์ ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนได้มีการแจ้งกับกลุ่มตัวอย่างให้ทราบถึงประโยชน์และสิทธิในการตอบรับหรือปฏิเสธการตอบแบบสอบถามการวิจัย เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้นไม่มีการเปิดเผยชื่อของกลุ่มตัวอย่างและเสนอผลโดยภาพรวม ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ตัวอย่าง

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่ใช้ระบบแอปพลิเคชันแพทยออนไลน์ด้วยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับของการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ความไว้วางใจ และความตั้งใจใช้ระบบด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และส่วนที่ 3 ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์สถิติอนุมานหรือสถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) เพื่อหาความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุและหาระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรทั้งทางตรงและทางอ้อม ด้วยตัวแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling-SEM) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยการแปลค่าเฉลี่ยมีเกณฑ์การแปลความหมายตามแนวคิดของ Best (1981) คือ “ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด” “ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย” “ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง” “ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก” “ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด”

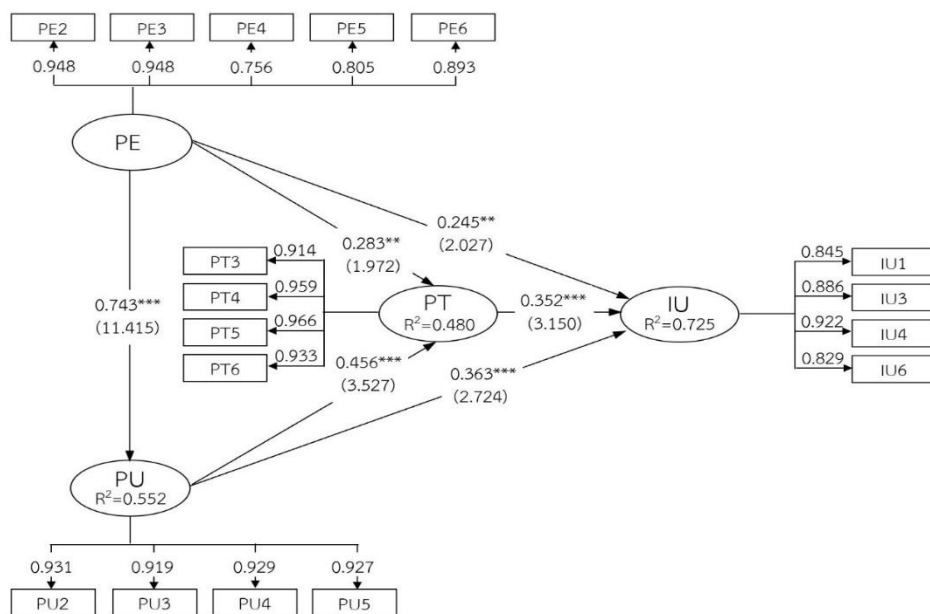
ผลการวิจัย (Research Results)

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษากับประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่ใช้ระบบแอปพลิเคชันแพทยออนไลน์ จำนวน 100 คน โดยส่วนใหญ่เป็นเพศชายถึงร้อยละ 52 มีอายุระหว่าง 25-36 ปี อยู่ที่ร้อยละ 36 มีสถานภาพโสดร้อยละ 59 โดยส่วนใหญ่ใช้บริการด้านสุขภาพทั่วไปถึงร้อยละ 55 และใช้บริการตรวจรักษาถึงร้อยละ 39 ซึ่งใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะในการสื่อสารในระบบถึงร้อยละ 39 ซึ่งจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สรุปผลได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ระดับของการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ความไว้วางใจ และความตั้งใจใช้ระบบของประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่ใช้ระบบแอปพลิเคชันแพทยออนไลน์ จำนวน 100 คน โดยการศึกษาวิจัยครั้ง พบว่า ประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่ใช้ระบบแอปพลิเคชันแพทยออนไลน์โดยส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นโดยรวมของ

การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ความไว้วางใจ และความตั้งใจใช้ระบบอยู่ในระดับมากทุกประเด็น ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06, 4.40, 4.42 และ 4.32 ตามลำดับ และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.573, 0.425, 0.417 และ 0.568 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง ซึ่งเป็นผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ความถดถอยของรูปแบบสมการโครงสร้างของปัจจัยการรับรู้ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้ระบบแอปพลิเคชันแพทย์ออนไลน์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร และผลการทดสอบสมมติฐาน โดยผลการวิเคราะห์ปรากฏได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงเส้นทางการความสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้าง

จากภาพที่ 1 แสดงเส้นทางการความสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้างที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ซึ่งผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างสามารถอธิบายได้ว่า 1) ปัจจัยที่มีผลโดยรวมต่อความตั้งใจใช้ระบบ (IU) พบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (PE) การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (PU) และการรับรู้ความไว้วางใจ (PT) มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจใช้ระบบ (IU) มีค่าเท่ากับ 0.245, 0.363 และ 0.352 ตามลำดับ ส่วนการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (PE) และการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (PU) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อตั้งใจใช้ระบบ (IU) โดยมีค่าเท่ากับ 0.488 และ 0.160 ตามลำดับ 2) ปัจจัยที่มีผลโดยรวมต่อการรับรู้ความไว้วางใจ (PT) พบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (PE) และการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (PU) มีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้ความไว้วางใจ (PT) มีค่าเท่ากับ 0.283 และ 0.456 ตามลำดับ ส่วนการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (PE) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการรับรู้ความไว้วางใจ (PT) โดยมีค่าเท่ากับ 0.339 และ 3) ปัจจัยที่มีผล

โดยรวมต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (PU) พบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (PE) มีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (PU) มีค่าเท่ากับ 0.743

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรคั่นกลาง (Mediation Variables) ซึ่งเป็นตัวแปรที่เข้ามาเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยที่ตัวแปรคั่นกลางจะอธิบายอิทธิพลทางอ้อมระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ซึ่งจะเป็นการศึกษาความสัมพันธ์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลที่ได้จะปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	Effect	Boot SE	Boot LLCI	Boot ULCI
H1 PE --> PT --> IU	0.288	0.080	0.134	0.452
H2 PU --> PT --> IU	0.278	0.063	0.164	0.412

จากตารางที่ 1 พบว่า 1) การรับรู้ความไว้วางใจเป็นปัจจัยคั่นกลางระหว่างการรับรู้ความง่ายในการใช้งานกับความตั้งใจใช้ระบบ โดยมีค่าผลคูณของสัมประสิทธิ์ขอบเขตล่าง (Boot LLCI) และขอบเขตบน (Boot ULCL) ที่ช่วงของความเชื่อมั่นไม่คลุม 0 แสดงว่า อิทธิพลของการรับรู้ความไว้วางใจเป็นปัจจัยคั่นกลางระหว่างการรับรู้ความง่ายในการใช้งานกับความตั้งใจใช้ระบบ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขอบเขตล่างเท่ากับ 0.134 และขอบเขตบนเท่ากับ 0.452 และ 2) การรับรู้ความไว้วางใจเป็นปัจจัยคั่นกลางระหว่างการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานกับความตั้งใจใช้ระบบ โดยมีค่าผลคูณของสัมประสิทธิ์ขอบเขตล่าง (Boot LLCI) และขอบเขตบน (Boot ULCL) ที่ช่วงของความเชื่อมั่นไม่คลุม 0 แสดงว่า อิทธิพลของการรับรู้ความไว้วางใจเป็นปัจจัยคั่นกลางระหว่างการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานกับความตั้งใจใช้ระบบ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขอบเขตล่างเท่ากับ 0.164 และขอบเขตบนเท่ากับ 0.412 ดังนั้นจากการแสดงผลดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า 1) การรับรู้ความไว้วางใจเป็นปัจจัยคั่นกลางระหว่างการรับรู้ความง่ายในการใช้งานกับความตั้งใจใช้ระบบ ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานที่ 1 (H1) ที่ว่า การรับรู้ความไว้วางใจเป็นปัจจัยคั่นกลางระหว่างการรับรู้ความง่ายในการใช้งานกับความตั้งใจใช้ระบบ และ 2) การรับรู้ความไว้วางใจเป็นปัจจัยคั่นกลางระหว่างการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานกับความตั้งใจใช้ระบบ ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานที่ 2 (H2) การรับรู้ความไว้วางใจเป็นปัจจัยคั่นกลางระหว่างการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานกับความตั้งใจใช้ระบบ

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่ว่า การรับรู้ความไว้วางใจที่เป็นปัจจัยคั่นกลางระหว่างการรับรู้ความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานสู่ความตั้งใจใช้ระบบ

แอปพลิเคชันแพทย์ออนไลน์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร โดยผลการวิจัยสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่พบว่า การรับรู้ความไว้วางใจเป็นปัจจัยคั่นกลางระหว่างการรับรู้ความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานสู่ความตั้งใจใช้ระบบ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ได้กำหนดไว้ ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนได้รับรู้ถึงระบบการใช้งานของแอปพลิเคชันแพทย์ออนไลน์ว่ามีความง่ายในการใช้งานและมีขั้นตอนที่สามารถเรียนรู้การใช้งานได้ด้วยตนเอง จึงทำให้รับรู้ได้ถึงประโยชน์ที่ได้นำแอปพลิเคชันแพทย์ออนไลน์มาใช้ในการดูแลสุขภาพ อีกทั้งเกิดความไว้วางใจในระบบที่สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครเกิดความตั้งใจใช้ระบบเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ Herzallah & Mukhtar (2016) ที่พบว่า เมื่อบุคคลรับรู้ได้ถึงความง่ายในการใช้งานก็จะสามารถสร้างความไว้วางใจที่นำไปสู่ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการใช้ระบบบริการ (Liu & Tai, 2016) โดยปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลต่อความตั้งใจที่ทำให้บุคคลเลือกใช้ระบบเทคโนโลยีต่าง ๆ สูงขึ้น (Chin & Ahmad, 2015) ทำนองเดียวกับการศึกษาของ Yendra (2017) ก็กล่าวว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานก็จะทำให้เกิดความสามารถนำไปสู่การรับรู้ได้ถึงประโยชน์ที่ได้นำมาใช้ปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานได้จริง (Zogheib, 2019) โดยการรับรู้ถึงประโยชน์ได้แล้วยังส่งผลต่อให้เกิดความไว้วางใจและนำไปสู่ความตั้งใจที่จะใช้ระบบต่อไปเช่นกัน (Wong & Mo, 2019)

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 แอปพลิเคชันแพทย์ออนไลน์ควรมีระบบการแจ้งข้อมูลทางการแพทย์อย่างต่อเนื่อง และควรลดขั้นตอนการเข้าถึงการใช้งานในแต่ละฟังก์ชันให้มีความชัดเจนเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้เกิดการเข้าถึงการใช้งานได้ง่ายกว่าเดิมและเกิดการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 แอปพลิเคชันแพทย์ออนไลน์ควรเพิ่มระบบการให้บริการในรูปแบบของการติดตามผู้ป่วยเพิ่มมากขึ้น เพื่อที่จะทำให้แพทย์สามารถติดตามอาการของผู้ป่วยได้อย่างใกล้ชิด และเพิ่มช่องทางให้เกิดความหลากหลายมากขึ้นในการเข้ารับการรักษา เพื่อทำให้ผู้ป่วยไม่ต้องเดินทางไปพบแพทย์ที่สถานพยาบาลทุกครั้ง

1.3 ควรเพิ่มระบบนโยบายความเป็นส่วนตัวเป็นส่วนตัวมากขึ้น เพื่อรักษาความปลอดภัยของข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการและทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไว้วางใจต่อการใช้ระบบในอัตราที่สูงขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาในส่วนที่เป็นประเด็นของความตั้งใจใช้ระบบแอปพลิเคชันแพทย์ออนไลน์แต่เฉพาะในบริบทของประชาชนที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษากับประชาชนที่อยู่ในเขตปริมณฑลหรือพื้นที่อื่น ๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาทำการเปรียบเทียบและนำไปปรับปรุงการใช้งานของระบบแอปพลิเคชันแพทย์ออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มสูงขึ้น

2.2 การวิจัยในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาในส่วนของการวิจัยเชิงปริมาณที่ทำการสำรวจ โดยอาศัยเครื่องมือวิจัยที่เป็นแบบสอบถามปลายปิด ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ที่เป็นข้อคำถามแบบเปิดกว้าง เพื่อให้ผลที่ได้เกิดความหลากหลายและสามารถนำมาพัฒนาระบบการใช้งานของแอปพลิเคชันแพทย์ออนไลน์ที่ทำให้ประชาชนเกิดความตั้งใจใช้บริการที่สูงขึ้น

เอกสารอ้างอิง (References)

- ธนาธิป พัวพรพงษ์, สุชาติ บุญอยู่, จันทนา วัฒนกาญจนะ, ยรนนท์ บุษเกตุ และธนภัทร ไล้ประเสริฐ. (2564). ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินของผู้ใช้บริการธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*, 23(2), 51-61.
- ธานินทร์ สนธิรักษ์. (2564). การสื่อสารการแพทย์ออนไลน์ในยุค Covid-19. *วารสารกรมการแพทย์*, 46(1), 252-255.
- มนตรี พิริยะกุล. (2553). *ตัวแบบเส้นทางกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิภาวณีย์ อรรถพรชัย และชวณ กิจหิรัญกุล. (2564). การประยุกต์ใช้ระบบการแพทย์ทางไกลเพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินทางไกลในชนบท. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 7(3), 258-271.
- เริงฤทธิ์ พลเหลือ. (2563). ปัจจัยความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้งานแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สถิติแห่งชาติ. (2564). *การสำรวจอนามัยและสวัสดิการ พ.ศ. 2564*. สืบค้น 1 ธันวาคม 2565, จาก http://www.nso.go.th/sites/2014en/Survey/social/SocialSecurity/health_and_welfare/2021/fullreport2021.pdf.
- สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2564). *จำนวนราษฎรทั่วราชอาณาจักร ตามหลักฐานการทะเบียนราษฎร ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2564*. สืบค้น 1 ธันวาคม 2565, จาก https://stat.bora.dopa.go.th/stat/pk/pk_64.pdf.
- Best, J. W. (1981). *Research in education*. (4th ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Chin, L. P., & Ahmad, Z. A. (2015). Perceived enjoyment and Malaysian consumers' intention to use a single platform e-payment. *SHS Web of Conferences*, 18, 1-9.
- Fornell, C., & Larcker, D. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis*. (6th ed.). New Jersey: Prentice Hall.

- Herzallah, F., & Mukhtar, M. (2016). The impact of perceived usefulness, ease of use and trust on managers' acceptance of e-commerce services in small and medium-size enterprises (SMEs) in Palestine. *International Journal on Advance Science Engineering Information Technology*, 6, 922-929.
- Likert, R. A. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 140, 5-53.
- Liu, G. S., & Tai, P. T. (2016). A study of factors affecting the intention to use mobile payment services in Vietnam. *Economics World*, 4(6), 249-273.
- Wong, W. H., & Mo, W. Y. (2019). A study of consumer intention of mobile payment in Hong Kong, based on perceived risk, perceived trust, perceived security and technological acceptance model. *Journal of Advanced Management Science*, 7(2), 33-38.
- Yendra, C., Brasit, N., Jusni, E., & Nursyamsi, I. (2017). An analysis on factors that influence customers' intention to use internet banking in Jayapura city. *Scientific Research Journal*, 5(8), 29-37.
- Zogheib, B. (2019). Using structural equation modelling to study the influence of perceived usefulness and perceived compatibility on students' attitudes towards using iPad. *Innovations, Technologies and Research in Education*, 4, 53-66.