

การศึกษา คุณภาพของระบบสารสนเทศ การยอมรับเทคโนโลยี และนวัตกรรมทาง
การแพทย์ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์
ของประชากร ในเขตกรุงเทพมหานคร

THE INFORMATION SYSTEMS QUALITY TECHNOLOGY ACCEPTANCE AND
MEDICAL INNOVATIONS AFFECTING DECISION TO USE ONLINE DOCTOR
CONSULTATION APPLICATION OF POPULATION
IN BANGKOK

คนอง อินทร์โชติ

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Knong Inchot

Email:knonginchoj@gmail.com

MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM IN ACCOUNTING

RAMKHAMHAENG UNIVERSITY

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพของระบบสารสนเทศ การยอมรับเทคโนโลยี และนวัตกรรมทาง
การแพทย์ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ ของประชากร ใน
เขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอป
พลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ ของประชากร ในเขตกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผล
ต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ ของประชากร ในเขต
กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ
ด้านการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์
ของประชากร ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชากร ในเขต

กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ใช้หลักการคำนวณของ Cohen โดยใช้โปรแกรม G*Power ที่สร้างจากสูตรของ Cohen ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญหรือสะดวก (Convenience Sampling)

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ ของประชากร ในเขตกรุงเทพมหานคร ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศด้านการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ ของประชากร ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านการรับรู้การใช้งานง่าย และด้านความเพลิดเพลิน ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ ของประชากร ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพของระบบสารสนเทศ, การยอมรับเทคโนโลยี, การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์

Abstract

Research subject quality of information systems technology adoption and medical innovations Affects the decision to use the online consultation application of the population in Bangkok. The objectives were: (1) to study the factors affecting the decision to use the online consultation service application of the population in Bangkok (2) to study the factors affecting the decision to use the consulting application service. Online doctors of the population in Bangkok Classified by personal factors (3) to study the quality factors of information systems in terms of technology acceptance affecting the decision to use the online consultation application of the population in Bangkok. The sample group used in this research was a population of 400 people in Bangkok, using Cohen's computational principle using G*Power program created from Cohen's formula using Convenience Sampling.

The study indicated that Personal factors include Age and average monthly income The difference affects the decision to use the online consulting application of the population in Bangkok with a statistically significant difference 0.05 As for the quality factor of the information system in terms of technology acceptance, it affected the decision to use the online consulting application of the population in Bangkok in 6 aspects, namely, the quality of the data. system quality quality of service benefit perception Perception aspect, ease of use and enjoyment Affects the decision to use the online consultation application of the population in Bangkok. statistically significant 0.05

Keywords: quality of information system, technology acceptance, decision to use online consultation application

บทนำ

สุขภาพเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาคุณภาพชีวิต ปัญหาสุขภาพจึงเป็นปัญหาสำคัญระดับประเทศ การแก้ไขปัญหาสุขภาพ ไม่ใช่หน้าที่ของบุคลากรทางสาธารณสุขเท่านั้น แต่ยังรวมถึงศักยภาพของประชาชนที่จะดูแล สุขภาพของตนเอง เฝ้าระวังและควบคุมปัจจัยที่มีผลกระทบต่อสุขภาพอย่างรู้เท่าทัน และต่อเนื่อง ทิศทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560 – 2564) เกี่ยวกับการพัฒนา ด้านสุขภาพ โดยส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการแพทย์เพื่อรองรับการขยายตัวของประชากร

องค์การอนามัยโลกได้กำหนดค่าเฉลี่ยแพทย์ 1 คน ต่อจำนวนประชากร 439 คน แต่ประเทศไทยมีค่าเฉลี่ยแพทย์ 1 คน ต่อจำนวนประชากร 2,065 คน ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยถึง 4.7 เท่า และในหลายประเทศทั่วโลกก็ประสบปัญหาเช่นเดียวกัน จนทำให้ทั่วโลกกำลังมีการวางแผนพัฒนาระบบบริการแพทย์ออนไลน์ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ในรูปแบบของแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ เพื่อนำเทคโนโลยีโทรคมนาคมและการสื่อสารเข้ามาช่วยในการแก้ปัญหาในการเข้าถึงบริการด้านสาธารณสุข

ในปัจจุบันกระแสของคำว่า Internet of Things (IoT) ได้เป็นที่กล่าวถึงอย่างกว้างขวาง และเริ่มมีการพัฒนาอุปกรณ์ต่างๆ ให้สามารถทำงานบนแนวคิดของ Internet of Things เพิ่มมากขึ้น โดยมีการนำมาประยุกต์ใช้งานในด้านต่างๆ มากขึ้น เช่น การประยุกต์ใช้งานใน Smart City การประยุกต์ใช้งานในอุตสาหกรรม และเกษตรกรรม รวมไปถึง การเฝ้าระวังและการเตือนภัยต่อสุขภาพของมนุษย์

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจเรื่อง คุณภาพของระบบสารสนเทศด้านการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ ของประชากร ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อทราบถึงข้อมูลและนำผลการวิเคราะห์ที่ได้ ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ ของประชากร ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ ของประชากร ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศด้านการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ ของประชากร ในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ทั้งหมด จำนวน 400 คน สํารวจโดยใช้แบบสอบถาม
2. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เริ่มดำเนินการวิจัยในช่วงเดือน เมษายน – พฤษภาคม 2564
3. ขอบเขตด้านตัวแปร ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ส่วนตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ ของประชากร ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ทำให้การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ การยอมรับเทคโนโลยีต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ ต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. รับรู้ถึงการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์

2. ผลของการวิจัยในครั้งนี้ สามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ และปรับปรุงคุณภาพของระบบสารสนเทศ และเทคโนโลยีการให้บริการแอปพลิเคชัน ให้ สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค

3. ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำมาเป็นแนวทางให้ผู้ที่ต้องการศึกษาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของระบบสารสนเทศ และการยอมรับเทคโนโลยีนำข้อมูลไปประกอบ ประยุกต์หรืออ้างอิงในงานและเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาต่อไป

การทบทวนวรรณกรรม

คุณภาพของระบบสารสนเทศ

เมทีนี จันทรกระแจะ (2560) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพของระบบสารสนเทศ (Information System Quality) ไว้ว่า คุณภาพของ ระบบสารสนเทศที่เหมาะสมกับการใช้งาน ต้องตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน ดังนั้น คุณภาพของระบบ สารสนเทศ พิจารณาได้จากประโยชน์ใช้สอย ความง่ายในการใช้งาน ความง่ายในการเข้าถึง ความมี เสถียรภาพและเวลาในการตอบสนองของระบบสารสนเทศ (Systems Quality) คุณภาพของระบบ สารสนเทศ มีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งาน

จันทรจิรา นพคุณธรรมชาติ และอรพรรณ คงมาลัย (2558) กล่าวว่าไว้ว่า คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ หมายถึง ปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการประมวลผลในระบบหรือสิ่งทีสารสนเทศมอบให้

การยอมรับเทคโนโลยี

เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล (2554) ได้ให้คำนิยามของการยอมรับเทคโนโลยีว่า เป็นการนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้ให้เป็นไปได้โดยสิ่งที่ตามมา คือ ก่อให้เกิดการลงทุนกับการยอมรับ

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Theory of Acceptance Model : TAM) เป็นทฤษฎีที่ได้พัฒนาขยายองค์ความรู้ มาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action : TRA) ของไอเซนและพิชบายน์มีจุดประสงค์เพื่อทำนาย การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน (Davis, 1989)อธิบายว่าบุคคลหนึ่งจะมีการยอมรับเทคโนโลยีได้เกิดจากปัจจัยหลัก 2 ประการได้แก่ 1) การรับรู้ถึงประโยชน์ และ 2) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน เนื่องจากการรับรู้ประโยชน์ และการ รับรู้ความง่ายในการใช้งานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมยอมรับคอมพิวเตอร์ และมีความเชื่อมโยงกับทัศนคติต่อการ ใช้ คอมพิวเตอร์และการทำงานคอมพิวเตอร์ และทัศนคติที่มีต่อการใช้งานเทคโนโลยีของบุคคลใดบุคคลหนึ่งมีอิทธิพลต่อความ ตั้งใจใช้เทคโนโลยี

กรอบแนวคิดการวิจัย

1.ตัวแปรอิสระประกอบด้วย

- ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และรายได้เฉลี่ย
- ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี คือ ด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านการรับรู้ความง่าย ด้าน

ความเพลิดเพลิน

- ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ คือ ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของการบริการ

2.ตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ ของประชากร ในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง(non – experimental design) มีการเก็บข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง(cross sectional studies) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม(questionnaire) การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยขอความอนุเคราะห์ ให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษางานวิจัย ทั้ง 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องของภาษาและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม พบว่าค่า IOC สูงสุดเท่ากับ 1 และค่า IOC ต่ำสุดเท่ากับ 0.66 ซึ่งค่า IOC ของข้อคำถามทุกข้อมีค่ามากกว่า 0.5 แสดงว่าข้อคำถามทุกข้อครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการวัดและนำไปทดลองใช้ (try-out)กับประชากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน และหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.977 แสดงว่าข้อคำถามมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์ที่ดีและสามารถนำไปเก็บข้อมูลได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

1.สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านการยอมรับเทคโนโลยี และระดับการ

ตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ ของประชากร ในเขตกรุงเทพมหานคร ในรูปแบบตารางที่

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

2.1 การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ ของประชากร ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบ t-Test

2.2 การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ ของประชากร ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านการยอมรับเทคโนโลยี และการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ ของประชากร ในเขตกรุงเทพมหานคร จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงโครงสร้างด้วยวิธี Factor Analysis ในการหาจำนวนขององค์ประกอบ (Factor) ที่เกิดจากข้อคำถามต่างๆ และกำหนดค่าในโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณหาค่าน้ำหนักของข้อคำถามแต่ละองค์ประกอบโดยให้ Eigenvalue มีค่าเท่ากับ 1 เป็นค่าที่ต่ำที่สุดในการควบคุมจำนวนองค์ประกอบ ผู้วิจัยได้พิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของข้อคำถามต่าง ๆ ว่ามีค่ามากที่สุดอยู่ที่องค์ประกอบใด ก็จะจัดให้อยู่องค์ประกอบนั้น แต่มีข้อแม้ว่าค่า Factor Loading ของแต่ละข้อคำถามควรจะมีค่าตั้งแต่ 0.3 ขึ้นไป เพื่อแสดงว่าตัวแปรนั้นมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง

สรุปผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.3 อายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.8 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 73.3 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 53.3 มีรายได้ 25,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.5 โดยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี โดยภาพรวม อยู่ในระดับคะแนนมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.542 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทั้งด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านการรับรู้การใช้งานง่าย ด้านความเพลิดเพลิน อยู่ในระดับคะแนนมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน

1.1 ด้านการรับรู้ประโยชน์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อการใช้แอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์จะช่วยให้คุณได้รับคำปรึกษาจากแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ การใช้แอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์จะช่วย

ให้ท่านประหยัดเวลา และการใช้แอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์จะช่วยให้ท่านประหยัดค่าใช้จ่าย

1.2 ด้านการรับรู้การใช้งานง่าย โดยภาพรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์มีความง่ายในการดาวน์โหลดและการสมัครใช้บริการ เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ แอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์มีฟังก์ชันการใช้งานที่ง่าย และแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์สามารถคุยกับกับแพทย์ผู้เชี่ยวชาญได้ง่าย

1.2 ด้านความเพลิดเพลิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ทำให้ท่านเพลิดเพลินไปกับการดูแลสุขภาพของตนเอง เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ แอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์มีข้อมูลบทความด้านการดูแลสุขภาพจากแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ และแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์มีผลิตภัณฑ์และโปรโมชั่นด้านสุขภาพมากมาย

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศในภาพรวมอยู่ใน ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.540 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้งด้านคุณภาพของการให้บริการ ด้านด้านคุณภาพของข้อมูล และด้านคุณภาพของระบบ อยู่ในระดับคะแนนมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน

2.1 ด้านคุณภาพของข้อมูล โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์มีคุณภาพในด้านข้อมูลที่ได้รับ เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ แอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์มีคุณภาพด้านข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์มีคุณภาพด้านข้อมูลค่าใช้จ่ายและการชำระรายการที่เกี่ยวข้อง

2.2 ด้านคุณภาพของระบบ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ใช้งานได้อย่างต่อเนื่องไม่เกิดปัญหาขัดข้องระหว่างใช้งาน เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ แอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์มีระบบการแจ้งเตือนเมื่อถึงเวลานัดพบแพทย์ และแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์มีระบบป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล

2.3 ด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์มีบริการช่วยตอบคำถามและแนะนำการใช้งาน เมื่อท่านมีปัญหาในการใช้งานแอปพลิเคชัน เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ แอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์แพทย์ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษา และแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์มีระบบชำระเงินหลายช่องทาง

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.521 เมื่อ

พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หากแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์มีการให้บริการร่วมกับประกันชีวิตและการจัดส่งยาท่านจะตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ หากท่านใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์แล้วท่านจะกลับมาใช้งานซ้ำอีก และท่านมีการศึกษาข้อมูลจากสื่อต่างๆ เช่น สื่อสังคมออนไลน์ นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ก่อนที่จะตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ อยู่ในระดับคะแนนมากทั้ง 2 ข้อ

4. ผลการเปรียบเทียบ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ ของประชากร ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถสรุปการวิจัยได้ดังนี้

4.1 ประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกัน ทำให้การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ โดยภาพรวม ไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 ประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน ทำให้การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

4.3 ประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ โดยภาพรวม ไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.4 ประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอาชีพต่างกัน ทำให้การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ โดยภาพรวม ไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.5 ประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ โดยภาพรวม ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ ของประชากร ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวแปรได้แก่ ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านการรับรู้การใช้งานง่าย และด้านความเพลิดเพลิน สามารถพยากรณ์การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ ของประชากร ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตัวแปรทั้ง 6 ตัวแปร สามารถอธิบายความแปรปรวนการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ ของประชากร ในเขตกรุงเทพมหานคร มีประสิทธิผลได้ร้อยละ 81.1 หรือมีอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 81.1 และมีค่าความ

คลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ที่ ± 0.43 โดยตัวแปรด้านคุณภาพของการให้บริการ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ ของประชากร ในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด รองลงมาคือด้านการรับรู้การใช้งานง่าย ซึ่งสามารถสร้างสมการถดถอย ได้ดังนี้

การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ ของประชากร ในเขตกรุงเทพมหานคร = $1.011 + 0.624$ (คุณภาพของข้อมูล) + 0.670 (คุณภาพของระบบ) + -2.548 (คุณภาพของการให้บริการ) + 2.277 (การรับรู้ประโยชน์) + 0.558 (การรับรู้การใช้งานง่าย) + 0.71 (ความเพิลิดเพิลิน) + 0.379

อภิปรายผลการศึกษา

ผลการวิจัยการศึกษาคุณภาพของระบบสารสนเทศ การยอมรับเทคโนโลยี และนวัตกรรมทางการแพทย์ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ ของประชากร ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ ของประชากร ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า หากแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์มีการให้บริการร่วมกับประกันชีวิตและการจัดส่งยาท่านจะตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า หากการใช้แอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ มีการให้บริการที่ครบวงจรและครอบคลุมเหมือนกับการเข้าไปรับบริการที่โรงพยาบาล จะทำให้แอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์มีการใช้งานอย่างกว้างขวาง ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริรัตน์ วงศ์ประกรณ์กุล (2563) ศึกษาเรื่อง ยุคใหม่ของการดูแลสุขภาพด้วยระบบนิเวศทางธุรกิจและเทเลเฮลท์ผลการศึกษพบว่า การแพทย์ทางไกล (ทั้ง Telehealth และ Telemedicine) อาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร เพื่อได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวินิจฉัย การรักษา และการป้องกันโรค รวมถึงการศึกษาวิจัยและการ เรียนรู้อย่างต่อเนื่องของบุคลากรทางการแพทย์ หากนำแนวคิด ระบบนิเวศทางธุรกิจมาผนวกปรับเปลี่ยนรูปแบบ โรงพยาบาล เดิมให้เปลี่ยนมาเป็น “ระบบนิเวศทางธุรกิจของระบบ สุขภาพ” ซึ่งเป็นรูปแบบการให้บริการการดูแลสุขภาพด้าน สุขภาพที่ราคาไม่แพงแต่เพิ่มคุณภาพการดูแลสุขภาพและช่วยให้ ประชาชนเข้าถึงบริการได้รวดเร็ว ยึดหลัก “Patient-centric” ข้อดีของระบบนิเวศทางธุรกิจของ

ระบบสุขภาพคือ ประโยชน์ จากการแพทย์ทางไกลและประโยชน์จากการสร้างเครือข่าย พันธมิตรเชิงกลยุทธ์

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ ของ ประชากร ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลสามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน ทำให้การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ แตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า อายุมีความสำคัญในการใช้เทคโนโลยี ซึ่งผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ตรงกับแนวคิดของ ภัทรนาฏ จันทรัตน์ (2562) อายุ หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลและการดำเนินชีวิตที่ต่างกัน ซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อการบริโภคสินค้าที่แตกต่างกัน โดยผู้ผลิตสามารถใช้ประโยชน์จากอายุที่แตกต่างกันในแบ่งส่วนตลาด กลุ่มเป้าหมาย เพื่อผลิตสินค้าให้ตรงกับช่วงวัยนั้นๆ

2.2 ประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ แตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า รายได้ เป็นอีกปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ เพราะประชากรส่วนใหญ่จะมองในส่วนของรายจ่ายเป็นหลัก ซึ่งผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ นพคุณ เลียงประสิทธิ์ (2559) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านเดี่ยวในอำเภอละงู จังหวัดสตูลสอดคล้องกับ ศิริวัฒน์ เหมือนโพธิ์ (2560) วิจัยเรื่องกระบวนการตัดสินใจซื้อกล้องวงจรปิดของผู้บริโภคในเขต กรุงเทพมหานคร

3. ปัจจัย คุณภาพของระบบสารสนเทศ การยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ ของประชากร ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 คุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของข้อมูล ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ ของประชากร ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.5 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ให้บริการไม่การละเลยการให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการ ให้มีความถูกต้องครบถ้วน เพราะเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการนำข้อมูลมาประกอบการตัดสินใจ จึง เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ซึ่งผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนพงศ์ กำหนดชุตระกุล และนิธนา ฐานิธรนกร (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการบอกต่อการจัดอันดับและการวิจารณ์สินค้า คุณภาพของข้อมูลและการ บริการที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จ

ของผู้ประกอบการขายเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านทางสังคมออนไลน์พาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ (S-commerce) ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพของข้อมูล ด้าน ความครบถ้วนของข้อมูล ด้าน การจัดข้อมูล และด้านความบันเทิงส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการขายเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านทางสังคมออนไลน์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (S-commerce) ในเขต กรุงเทพมหานคร

3.2 คุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ ของประชากร ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.5 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่าคุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบจะเป็นตัวช่วยให้การใช้งานของผู้ใช้บริการได้ไหลลื่นไม่ติดขัด ค้นหาข้อมูลได้ง่ายขึ้น ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐชยา รักประกอบกิจ และนิธนา ฐานิธรนกร (2559) ที่ศึกษาองค์ประกอบของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และความไว้วางใจในการซื้อสินค้าที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าแบรนด์เนมผ่านเว็บไซต์ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพของเว็บไซต์ ด้านระบบและด้านบริการไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสมัครงานออนไลน์ (E-job) ของ ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร

3.3 คุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ ของประชากร ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.5 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า คุณภาพของการบริการนั้นไม่ จะเป็นการให้บริการในรูปแบบออนไลน์หรือแบบซึ่งหน้ามีความสำคัญเป็นอย่างมากที่จะช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์สูงสุดในการใช้บริการ ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ เมทินี จันทร์กระแจะ (2560) จากงานวิจัยเรื่อง คุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชน ในกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้าน คุณภาพของการบริการส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนใน กรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เนื่องจากคุณภาพการบริการจะเกี่ยวเนื่องถึงการให้บริการของพนักงาน อาทิ การทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ ความสามารถในการแก้ปัญหาระบบ การตอบคำถามและ แก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน เป็นต้น ซึ่งถ้าพนักงานสามารถให้บริการและแก้ปัญหาให้กับ ผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพจะสามารถสร้างทัศนคติที่ดีในการบริการจนนำไปสู่การตัดสินใจใช้ บริการต่อไป

3.4 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ ของประชากร ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.5 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่าก่อนที่ผู้ใช้บริการจะตัดสินใจใช้บริการใช้สินค้าหรือบริการอย่างใดอย่างหนึ่งนั้นการรับรู้ถึงประโยชน์ในสิ่งๆนั้นต้องตอบสนองต่อความ

ต้องการของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งผลการศึกษาค้างนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรพรรณ คงมาลัยและวสันต์ จากงานวิจัยเรื่อง ใจวงศ์ (2560) จากงานวิจัยเรื่อง การยอมรับและการนำระบบโทรเวชกรรมเข้าไปใช้กับกระบวนการสาธารณสุขในพื้นที่ห่างไกล กรณีศึกษา โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเขียงของจังหวัดเขียงราย ผลการศึกษาพบว่าการที่บุคลากร จะเกิดการยอมรับการใช้งานระบบโทรเวชกรรมนั้นจะต้อง เกิดความรู้สึกว่า ระบบโทรเวชกรรมมีประโยชน์ โดบปัจจัย ด้านบุคลากรและการรับรู้ว่าการใช้งานที่ง่ายสามารถ ที่จะอธิบายถึงการรับรู้ประโยชน์ได้ถึง 82% กล่าวได้ว่า หากบุคลากรเกิดความเชี่ยวชาญในการใช้งานระบบจนรู้สึกว่าการใช้งานเป็นสิ่งที่ง่ายก็จะเห็นประโยชน์ของระบบโทร เวชกรรมส่งผลทำให้เกิดการยอมรับการใช้งานในที่สุด

3.5 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้การใช้งานง่าย ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ ของประชากร ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.5 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการที่จะใช้บริการสินค้าหรือบริการต้องมีความง่ายในการใช้งานมีขั้นตอนที่น้อยและไม่ยุ่งยาก ซึ่งผลการศึกษาค้างนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกวรินทร์ ละเอียดคตินันท์ และนิคณา ฐานิตธนากร (2559) ที่ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคทางออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจ ซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ด้านความง่ายในการใช้งานส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขต กรุงเทพมหานคร

3.6 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านความเพลิดเพลิน ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ ของประชากร ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเป็นเพราะผู้ให้บริการมีความสุขที่ได้ดูแลสภาพตัวเองซึ่งสามารถทำได้ง่ายไม่ว่าจะอยู่ที่ใด ซึ่งผลการศึกษาค้างนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธันยา ศิริลาภพานิช (2558) ความพึงพอใจ ความเพลิดเพลิน สิ่งเร้าทางสภาวะแวดล้อม และการยอมรับเทคโนโลยี ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างต่อเนื่องของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความเพลิดเพลินส่งผล ต่อความตั้งใจในการใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างต่อเนื่องของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ระดับ นัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะผู้บริโภคมีความรู้สึกว่าการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์นั้นมีความสนุกสนาน ผู้บริโภคได้รับความสุขจากการใช้งานและมี ความเพลิดเพลินไปกับการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งเมื่อผู้บริโภคมีความเพลิดเพลินไปกับการใช้งาน ผู้บริโภคจึงมีความตั้งใจในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์อย่างต่อเนื่องต่อไป

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัยสำหรับการพัฒนาแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ ให้สอดคล้องกับความต้องการใช้งาน อีกทั้งใช้เป็นแนวทางพัฒนาระบบการจัดการด้านสุขภาพ ต่อไปในอนาคต ดังต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ประชากรที่มีอายุต่างกัน ทำให้การตัดสินใจใช้แอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ ในภาพรวมมีความแตกต่างกัน จะเห็นได้ว่าการพัฒนาแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ ควรให้ความสำคัญกับ ทุกช่วงอายุโดยอาจจะพัฒนาให้มีฟังก์ชันการใช้งานที่รองรับทุกช่วงอายุ

2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ประชากรที่มีรายได้ต่างกัน ทำให้การตัดสินใจใช้แอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ ในภาพรวมมีความแตกต่างกัน จะเห็นได้ว่าการพัฒนาแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ ควรคำนึงถึงราคาค่าบริการที่สามารถเข้าถึงได้ อาจแบ่งตามรูปแบบการให้บริการที่ชัดเจน

ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยี

จากการศึกษา พบว่า คุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของข้อมูลด้านคุณภาพของระบบ คุณภาพของการบริการ และการยอมรับเทคโนโลยี ด้าน การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้การใช้งานง่าย ความเพลิดเพลิน ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ ในภาพรวมมีความแตกต่างกัน จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในทุกๆด้าน โดยเฉพาะในส่วนของคุณภาพของระบบ และคุณภาพของการบริการ โดยเฉพาะการ พัฒนาและปรับปรุงเกี่ยวกับคุณภาพระบบโครงสร้าง โดยเพิ่มการมีฟังก์ชันการทำงานที่ง่ายและ เหมาะสม สามารถค้นหาข้อมูลได้ง่าย อีกทั้งควรพัฒนาประสิทธิภาพของระบบให้มีความเสถียรภาพ ในด้านการบริการควรมีเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบที่มีความน่าเชื่อถือ สามารถแก้ปัญหาทางด้านระบบงาน ได้ตามระยะเวลาที่กำหนดหรือในทันทีที่ต้องการ รวมทั้งการที่เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบมีความรู้เกี่ยวกับ การใช้งานระบบเป็นอย่างดี เอาใจใส่ใจ เต็มใจให้ความช่วยเหลือ และอธิบายให้ผู้ใช้เข้าใจเมื่อผู้ใช้ระบบไม่เข้าใจการใช้งาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพของระบบสารสนเทศ การยอมรับเทคโนโลยี และนวัตกรรมทางการแพทย์ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากกับคุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ และคุณภาพของการบริการ ดังนั้น ใน การศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษา

เกี่ยวกับคุณภาพของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพระบบและคุณภาพของการบริการ ให้ครบทั้ง โครงสร้าง ในเชิงผสมผสาน ทั้งการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

เอกสารอ้างอิง

ชญารัตน์ เอนี่มวัฒนา. (2559). กลยุทธ์ปากต่อปากที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์

ภัณฑอาหารเสริมนำเข้าจากต่างประเทศของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร.

ธัญญา ศิริลาภพานิช และนิศนา ฐานิตชนกร. (2559). ความพึงพอใจ ความเพติดเพติน

สิ่งเร้า และการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่าง ต่อเนื่องของ ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. ใน การประชุมวิชาการระดับชาติปัญญา กิวัฒน์ ครั้งที่ 6. นนทบุรี: สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์.

พิชญ์ปิยา เฟื่องผ่อง และ นิศนา ฐานิตชนกร. (2559). การยอมรับเทคโนโลยี ความ

ไว้วางใจ การเน้นราคาประหยัด และความแปลกใหม่ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อตัวเครื่องบิน ออนไลน์ของสาย การบินต้นทุนต่ำของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร.

นพคุณ เลียงประสิทธิ์. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านเดี่ยวในอำเภอละงู

จังหวัดสตูล. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ,มหาวิทยาลัยสงขลานคริ นทร์.

ศิริวัฒน์ เหมือนโพธิ์.(2560). วิจัยเรื่องกระบวนการตัดสินใจซื้อกล้องวงจรปิดของ

ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร.

สุกฤตา ศิริรัตน์รุ่งเรือง และนิศนา ฐานิตชนกร. (2559). เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก

อิทธิพลจากสังคม การรับรู้ถึงประโยชน์ ความไว้วางใจขั้นต้น และทัศนคติต่อการ ใช้ บริการผ่าน โทรศัพท์มือถือที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน Grab Taxi ของผู้ใช้งานมือ ถือสมาร์ตโฟนในกรุงเทพมหานคร.

อัครเดช ปิ่นสุข และนิศนา ฐานิตชนกร. (2559). การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้า ที่ส่งผล ต่อความพึง พอใจ (E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบ แอปพลิเคชันของ ผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร.

Ajzen, I. (2010). Understanding attitudes and predicting social behaviour. New Jersey:

Prentice-Hall.

Chen, J.V., Chen, Y., & Capistrano, E.P.S. (2013). Process quality and collaboration

- quality on B2B e-commerce. *Industrial Management & Data Systems*, 113(6), 908–926.
- Cohen, J. (1962). The statistical power of abnormal-social psychological Research: A Review. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 65(3), 145-153.
- Cohen, J. (1977). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. New York: Academic.
- Delone, W.H., & McLean, E.R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Information System*, 19(4), 9–30.
- Howell, D.C. (2010). *Statistical methods for psychology* (7th ed.). Belmont: Wadsworth, Cengage Learning.
- Kotler, P. (2009). *Marketing management* (12th ed.). Upper Saddle River: Pearson Prentice Hall.