

อิทธิพลกลุ่มอ้างอิง คุณภาพระบบ คุณภาพการบริการ และค่านิยม ส่งผลต่อการตัดสินใจ
ใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก
ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Influence Subject Norm System Quality Service Quality and Value
Affects Decision Making to Use Telemedicine Application from
Thai Traditional and Alternative Medicine Centers of Working-age
People in Bangkok Metropolitan Region

ธมลวรรณ ฟองเงิน
สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Thamonwan Fongngurn
E-mail: 6614154030@rumail.ru.ac.th
Faculty of Business Administration Program in Accounting
Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาอิทธิพลกลุ่มอ้างอิง คุณภาพระบบ คุณภาพการบริการ และค่านิยม ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มอ้างอิง คุณภาพระบบ คุณภาพการบริการ และค่านิยม โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพเป็นข้าราชการหรือรัฐบาล และรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท กลุ่มอ้างอิง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) คุณภาพระบบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความง่ายในการเข้าถึง ($\bar{X} = 4.17$) คุณภาพการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.30$) ค่านิยม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านค่านิยมส่วนบุคคล ($\bar{X} = 4.16$) และการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน ทำให้การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 (2) กลุ่มอ้างอิง มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) คุณภาพระบบ ด้านความง่าย

ในการใช้งาน และด้านความง่ายในการเข้าถึง มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (4) คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (5) ค่านิยม ด้านค่านิยมส่วนบุคคล และด้านค่านิยมทางสังคม มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การตัดสินใจใช้บริการ, แอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์

Abstract

The purpose of this study is to examine Influence information exposure from reviewers, 5A marketing strategies and attitude affect decision to use coffee shop services consumers in Bangkok Metropolitan Region, factors include demographic factors, information exposure from reviewers, 5A marketing strategies and attitude. The 400 samples were drawn from consumers in Bangkok Metropolitan Region. Data were analyzed by using the frequency, percentage, mean, and standard deviation and collected data from questionnaires with T-Test, F-Test (One way ANOVA), and Multiple Regression Analysis.

The study indicated the most consumers in Bangkok Metropolitan Region of the respondents were female, aged under 30 years, received Bachelor's Degree, civil servant or state enterprise employee and received monthly income of 10,001 - 20,000 baht Subjective norm was at high level ($\bar{X}$ = 3.72). System quality were at high level ($\bar{X}$ = 4.12). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was convenience of access ($\bar{X}$ = 4.17). Service quality were at highest level ($\bar{X}$ = 4.26). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was reliabilities ($\bar{X}$ = 4.30). Values were at high level ($\bar{X}$ = 4.14). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was personal values ($\bar{X}$ = 4.16). The decision making to use telemedicine application from Thai Traditional and Alternative Medicine Centers of working-age people in Bangkok Metropolitan Region was rated at a high level ($\bar{X}$ = 4.18).

The results of hypothesis test show that (1) working-age people in Bangkok Metropolitan Region with different age, education, occupation and income had different overall decision making to use telemedicine application from Thai Traditional and Alternative Medicine Centers at statistical significance of 0.05 levels. (2) System quality; convenience of access, ease of use, in addition, service quality; assurance, empathy, and also found that values; personal values, social value, include, subjective norm had effect the decision making to use telemedicine application from Thai Traditional and Alternative Medicine Centers of working-age people in Bangkok Metropolitan Region at statistical significance of 0.05 levels.

Keyword: Decision Making to Use, Telemedicine Application

บทนำ

การแพทย์ในประเทศไทยมีรากฐานมาตั้งแต่สมัยสุโขทัย โดยใช้แพทย์แผนโบราณและสมุนไพรจากธรรมชาติ ในการรักษาโรค องค์ความรู้เหล่านี้ถ่ายทอดผ่านตำรายาไทย โดยเฉพาะในราชสำนักสมัยอยุธยา มีการระบาดของโรค ร้ายแรง ทำให้เกิดการอพยพและผสมผสานแนวทางการแพทย์อินเดียและจีนร่วมกับสมุนไพรไทย การเปลี่ยนแปลง สำคัญเกิดในสมัยรัชกาลที่ 3 ซึ่งเริ่มนำการแพทย์แผนปัจจุบันแบบตะวันตกเข้ามาใช้ และในรัชกาลที่ 5 ได้มีการจัดตั้ง ระบบราชการด้านการแพทย์ นำระบบแพทย์ทหารมาใช้ พร้อมตั้ง “กองมิตติจัดการโรงพยาบาล” ซึ่งนำไปสู่การก่อตั้ง โรงพยาบาลศิริราชในปี พ.ศ. 2431 ถือเป็นโรงพยาบาลสมัยใหม่แห่งแรกของไทย จากนั้นหน่วยงานด้านการแพทย์ พัฒนาเป็นกรมพยาบาล และต่อมายอดสู่กระทรวงสาธารณสุขในปัจจุบัน (แพทย์สภา, 2562) ปัจจุบันอัตราการเจ็บป่วย และการเข้ารับบริการทางการแพทย์ของคนไทยเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติปี พ.ศ. 2566 พบว่า อัตราการเจ็บป่วยที่ไม่ต้องนอนโรงพยาบาลเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 27.8 ในปี พ.ศ. 2564 เป็นร้อยละ 28.2 ในปี พ.ศ. 2566 โดยผู้ป่วยส่วนใหญ่เป็นผู้มีโรคประจำตัว และผู้มีอาการเล็กน้อยทั่วไป เช่น อ่อนเพลีย หรือ ไข้หวัด วิธีการรักษาส่วนใหญ่คือซื้อยารับประทานเอง รองลงมาคือการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลตามสิทธิที่มีอยู่ แต่ ยังมีบางส่วนที่ไม่ใช้สิทธิ เพราะอาการไม่รุนแรง หรือไม่สะดวกเนื่องจากต้องรอนานหรือสถานพยาบาลปิดเฉพาะเวลา ราชการ ข้อมูลเหล่านี้สะท้อนถึงพฤติกรรมสุขภาพของประชาชน และช่วยในการวางนโยบายพัฒนาระบบสาธารณสุข ให้มีประสิทธิภาพและเข้าถึงได้มากขึ้นในอนาคต (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2566)

ในปี พ.ศ.2564–2567 การใช้บริการการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยในปี พ.ศ. 2564 มีผู้ใช้บริการ 20.3 ล้านครั้ง และเพิ่มขึ้นต่อเนื่องเป็น 24.6 ล้านครั้ง ในปี 2565 และ 27.1 ล้านครั้ง ในปี 2566 แม้ว่าจำนวนผู้ป่วยนอกจะลดลงก็ตาม ในปี 2567 จำนวนผู้ใช้บริการลดลงเล็กน้อยมาอยู่ที่ 25.1 ล้านครั้ง แต่ สัดส่วนยังคงสูงที่ร้อยละ 19.06 สะท้อนความนิยมที่เพิ่มขึ้นของการแพทย์แผนไทยในระบบบริการสุขภาพ (กรมการ แพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก, 2568) จากข้อมูลรายงานในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 การใช้บริการ ทางการแพทย์ลดลง เนื่องจากระบบสาธารณสุขหยุดชะงักและประชาชนเข้าถึงการรักษาได้ยาก กรมการแพทย์แผน ไทยและการแพทย์ทางเลือกจึงตระหนักถึงผลกระทบทั้งระยะสั้นและระยะยาวรวมถึงปัญหาข่าวปลอมเกี่ยวกับการใช้ สมุนไพร เช่น ภัยูชา และฟ้าทะลายโจร ซึ่งทำให้เกิดความสับสน และเกิดปัญหาขาดแคลน เพื่อรับมือกับ สถานการณ์จึงได้จัดทำโครงการ “หมอแผนไทยสู้ภัยโควิด” โดยพัฒนาแพลตฟอร์ม DTAM Telemedicine ให้บริการ แพทย์แผนไทยทางไกลแบบครบวงจรผ่านระบบออนไลน์ ครอบคลุมการนัดพบแพทย์ รับคำปรึกษา ตรวจรักษา ติดตามอาการ และจัดส่งยาไปถึงบ้าน ช่วยลดความเสี่ยงในการแพร่ระบาดและเพิ่มการเข้าถึงบริการสุขภาพ ถือเป็น ต้นแบบสำคัญในการผสมผสานองค์ความรู้ดั้งเดิมกับเทคโนโลยีเพื่อพัฒนาระบบทางการแพทย์ (กรมการแพทย์แผนไทย และการแพทย์ทางเลือก, 2565) ประกอบกับการสำรวจการใช้อินเทอร์เน็ตในช่วงปี พ.ศ. 2563 – 2567 พบว่า แนวโน้มยังคงเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง โดยมีสัดส่วนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มจากร้อยละ 77.8 ในปี พ.ศ. 2563 เป็นร้อยละ 89.7 ในปี พ.ศ. 2567 การเพิ่มขึ้นของการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตดังกล่าวมีส่วนสำคัญต่อการขยายตัวของบริการทางการแพทย์ ผ่านระบบดิจิทัล ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงโอกาสในการพัฒนาระบบบริการสุขภาพที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการ ของประชาชนได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (สำนักงานสถิติ, 2567) ประชาชนมีการใช้งานอินเทอร์เน็ต เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี สะท้อนให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในชีวิตประจำวัน รวมถึงด้านบริการสุขภาพ กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกได้เล็งเห็นถึงโอกาสในการพัฒนาแนวทาง ใหม่ในการให้บริการทางการแพทย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับผู้ป่วยที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกลหรือไม่สะดวกในการเดินทาง ไปยังสถานพยาบาล จึงได้ดำเนินการพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับการให้คำปรึกษาแพทย์ทางไกลภายใต้ชื่อ DTAM Telemedicine ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มที่ช่วยให้ผู้ป่วยสามารถนัดพบและปรึกษาแพทย์ได้ผ่านทางโทรศัพท์มือถือหรือ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไปโรงพยาบาล ภายใต้ระบบนี้ แพทย์จะให้คำแนะนำและจัดยาตาม ใบสั่งแพทย์ พร้อมจัดส่งไปยังผู้ป่วยตามที่อยู่ที่ได้แจ้งไว้ ซึ่งช่วยลดภาระในการเดินทาง ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย รวมถึงลดความเสี่ยงต่อการติดเชื้อทั้งสำหรับผู้รับบริการและบุคลากรทางการแพทย์ นอกจากนี้ แอปพลิเคชัน DTAM Telemedicine ยังมีระบบติดตามผลการรักษาและให้ข้อมูลสุขภาพที่ถูกต้อง รวดเร็ว และแม่นยำ จึงถือเป็นอีกหนึ่ง ทางเลือกที่ตอบโจทย์ความต้องการด้านบริการสุขภาพในยุคดิจิทัล และช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนได้

อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคณวิทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคณวิทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาระดับการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคณวิทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษากลุ่มอ้างอิง คุณภาพระบบ คุณภาพการบริการ และค่านิยม ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคณวิทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ขอบเขตงานวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ คณวิทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก ซึ่งไม่สามารถรู้จำนวนประชากรที่แน่นอนได้ จึงได้ใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน
2. การศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับอิทธิพลกลุ่มอ้างอิง คุณภาพระบบ คุณภาพการบริการ และค่านิยม ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคณวิทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยทางผู้วิจัยจะทำการศึกษาถึงตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มอ้างอิง คุณภาพระบบ คุณภาพการบริการ และค่านิยม ตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคณวิทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันทำให้การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคณวิทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 กลุ่มอ้างอิงมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคณวิทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพระบบมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคณวิทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานที่ 4 คุณภาพการบริการมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคณวิทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานที่ 5 ค่านิยมมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคณวิทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคณวิทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และทำให้ทราบถึงกลุ่มอ้างอิง คุณภาพระบบ คุณภาพการบริการ และค่านิยม ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคณวิทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2. ผลการจากศึกษาที่ได้เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่พัฒนาแอปพลิเคชัน สามารถนำข้อมูลจากผลการวิจัยนี้ไปประเมินคุณภาพระบบการให้บริการ และช่วยในการวางแผนการพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อปรับปรุงคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลที่ดีให้แก่องค์กร

แนวคิดและทฤษฎี

1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการ

การตัดสินใจเป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการคิดอย่างมีเหตุผล ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเลือกแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมกับสถานการณ์ โดยมุ่งหวังให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ผ่านกระบวนการพิจารณาอย่างเป็นระบบ ซึ่งประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ (1) การรับรู้ถึงปัญหา (2) การแสวงหาข้อมูล (3) การประเมินทางเลือก (4) การตัดสินใจซื้อ และ (5) พฤติกรรมหลังการซื้อ แสดงให้เห็นถึงกระบวนการตัดสินใจซื้อที่ผู้บริโภคต้องนำมาพิจารณาตามลำดับขั้นตอนก่อนการตัดสินใจซื้อหรือเลือกใช้บริการ (Kotler & Keller, 2012)

2.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง

กลุ่มอ้างอิง (Reference groups) คือกลุ่มที่บุคคลเข้าไปเกี่ยวข้องด้วย โดยกลุ่มนี้จะมีอิทธิพลต่อความคิดเห็น ทศนคติ และค่านิยมของบุคคลในกลุ่มอ้างอิง กลุ่มอ้างอิงแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ กลุ่มปฐมภูมิ (Primary groups) เป็นกลุ่มที่มีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดสนิทสนมเป็นการส่วนตัว รักใคร่กัน ได้แก่ ครอบครัว เพื่อนบ้าน และเพื่อนสนิท และกลุ่มทุติยภูมิ คือกลุ่มที่มีความสัมพันธ์แบบเป็นทางการ ไม่มีความอบอุ่นเหมือนกลุ่มปฐมภูมิ ได้แก่ กลุ่มบุคคลชั้นนำในสังคม เพื่อนร่วมสถาบัน และเพื่อนร่วมอาชีพ บุคคลกลุ่มต่าง ๆ ในสังคม กลุ่มอ้างอิงจะมีอิทธิพลต่อบุคคลในกลุ่มทางด้านการเลือกพฤติกรรมและการดำรงชีวิต รวมทั้งทัศนคติและแนวคิดของบุคคล (Kotler, 1977)

3.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพระบบ

คุณภาพของระบบ (System Quality) หมายถึง ความสามารถของระบบสารสนเทศในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมีเสถียรภาพ ใช้งานง่าย และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ที่เหมาะสมซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้ใช้และมีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานระบบอย่างต่อเนื่อง (Seddon & Kiew, 1996) โดยสามารถพิจารณาคุณภาพระบบได้ใน 5 มิติ (1) ความง่ายในการใช้งาน (Ease of Use) (2) ความปลอดภัยในการใช้งาน (Security) (3) ความมีเสถียรภาพ (Reliability) (4) ความเร็วในการตอบสนอง (Response Times) (5) ความสะดวกในการเข้าถึง (Convenience of Access) (Delone & McLean, 2003)

4.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ ดังนี้ (1) การไม่สามารถถูกแบ่งแยกการให้บริการ (2) ไม่สามารถจับต้องได้ (3) ความไม่คงเส้นคงวา (4) จะเก็บไว้ไม่ได้ ถ้าไม่มีผู้มาใช้บริการ (Kotler, 1997) โดยที่การบริการที่มีคุณภาพมีความสำคัญต่อภาคธุรกิจที่อยู่ในระดับการแข่งขันกับยี่ห้อและเศรษฐกิจโลก ดังนั้น บริษัทหรือองค์กรที่อยู่ในธุรกิจบริการจึงต้องพยายามกำหนดคุณภาพการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้ดีที่สุดเพื่อดำรงอยู่ในธุรกิจ (Ghobadian et al., 1994) จึงต้องอาศัยเครื่องมือประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่าตัวแบบ “SERVQUAL” สามารถแบ่งออกได้เป็น 5 มิติหลัก คือ (1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) (2) ความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) (3) การตอบสนองต่อผู้บริการ (Assurance) (4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และ (5) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) (Parasuraman et al., 1988)

5.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับค่านิยม

ค่านิยมเป็นความเชื่อหรือความรู้สึกเกี่ยวกับสิ่งที่มีคุณค่าซึ่งส่งผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล โดยแต่ละคนจะมีค่านิยมแตกต่างกันไปตามประสบการณ์การเรียนรู้ตามวัฒนธรรมและตามสภาพแวดล้อมทางสังคมซึ่งได้แบ่งค่านิยมนี้ออกเป็น 2 แบบ ดังนี้ (ภฤชนา วงษาสันต์, 2542) (1) ค่านิยมส่วนบุคคล เป็นระบบของความเชื่อที่มีความมั่นคงและถาวร ซึ่งทำหน้าที่ชี้นำพฤติกรรมและทัศนคติของบุคคลค่านิยมเหล่านี้สะท้อนถึงสิ่งที่บุคคลเห็นว่ามันสำคัญและมีคุณค่าและเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการตัดสินใจ (Rokeach, 1973) (2) ค่านิยมทางสังคมที่เกิดขึ้นจากการที่ผู้บริโภครับรู้ถึงความสามารถหรือประโยชน์ของผลิตภัณฑ์ซึ่งผลิตภัณฑ์เหล่านั้นมีบทบาทในการเสริมสร้างภาพลักษณ์หรือสถานะทางสังคมของผู้บริโภค (Peng & Liang 2013)

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การออกแบบการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำ หรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม แบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก ซึ่งไม่สามารถรู้จำนวนประชากรที่แน่นอนได้ ผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenient Sampling) เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงได้จากสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร โดยการเปิดตารางหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) เพื่อกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างเพื่อการศึกษา ซึ่งการเปิดตารางหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จะเปิดตารางที่ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.05 หรือคิดเป็นค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยผลจากการเปิดตารางหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

3. เครื่องมือใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามนั้นเป็นเครื่องมือหลักที่นำมาเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทางผู้วิจัยก็ได้มีการศึกษาหาความรู้ ค้นคว้าทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ เอกสารทางวิชาการ รวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะนำความรู้ที่ได้มานั้นไปกำหนดกรอบแนวความคิดของงานวิจัย ที่ผู้วิจัยศึกษา ซึ่งแสดงให้เห็นตัวแปรที่เกี่ยวข้อง โดยตัวแปรที่ได้มานั้นจะช่วยพัฒนาการสร้งแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 6 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มบุคคลหรือบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 4 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพระบบ เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพระบบ ซึ่งประกอบด้วย ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง ด้านความง่ายในการเข้าถึง และด้านความมีเสถียรภาพของระบบ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 25 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ซึ่งประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 15 ข้อ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับค่านิยม เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับค่านิยม ซึ่งประกอบด้วย ด้านค่านิยมส่วนบุคคล และด้านค่านิยมทางสังคม มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 10 ข้อ

ส่วนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับ ระดับการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ

4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้มีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้มีการนำแบบสอบถามมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สามารถสรุปเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มอ้างอิง คุณภาพระบบ คุณภาพการบริการ ค่านิยม และการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก

2. นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรตาม ทำขึ้นเพื่อให้ความหมายของตัวแปรต่างๆ
3. นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถามที่มีความครอบคลุม และสัมพันธ์กับนิยามศัพท์ของตัวแปร
4. จัดทำร่างแบบสอบถาม
5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาว่าแบบสอบถามมีการใช้ภาษาและลักษณะของข้อความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการวิจัย

5.การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยดำเนินการการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความน่าเชื่อถือ ก่อนนำแบบสอบถามไปดำเนินการวิจัยใช้งานจริง โดยนำร่างแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นไปนำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญและนักวิชาการทำการตรวจสอบคุณภาพของความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา เพื่อหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด (Item Objective Congruence--IOC) ในการพิจารณาความเห็นของผู้เชี่ยวชาญจากการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ในทุกข้อคำถามมีการนำเกณฑ์การแปลความหมายของ Rovinelli and Hambleton (1977) โดยค่าดัชนีความสอดคล้องที่ได้ครั้งนี้อยู่ระหว่าง 1.00 โดยถือว่าผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่ยอมรับได้ 0.50

2. ผู้วิจัยได้มีการจัดทำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทางผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย จำนวน 30 คน เพื่อทำการตรวจสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) (Cronbach, 1974) กลุ่มอ้างอิง โดยภาพรวม เท่ากับ 0.832 คุณภาพระบบ โดยภาพรวม เท่ากับ 0.902 ด้านความง่ายในการใช้งานเท่ากับ 0.856 ด้านความปลอดภัยในการใช้งานเท่ากับ 0.925 ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองเท่ากับ 0.854 ด้านความง่ายในการเข้าถึงเท่ากับ 0.921 และด้านความมีเสถียรภาพของระบบเท่ากับ 0.922 คุณภาพการบริการ โดยภาพรวม เท่ากับ 0.959 ด้านความเป็นรูปธรรมเท่ากับ 0.841 ด้านความน่าเชื่อถือเท่ากับ 0.903 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าเท่ากับ 0.905 ด้านการให้ความมั่นใจเท่ากับ 0.883 และด้านการดูแลเอาใจใส่เท่ากับ 0.854 ค่าความนิยม โดยภาพรวม เท่ากับ 0.903 ด้านค่านิยมส่วนบุคคลเท่ากับ 0.840 และด้านค่านิยมทางสังคมเท่ากับ 0.815 และค่าความเชื่อมั่นของการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของศูนย์ทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เท่ากับ 0.917

3. เมื่อผู้วิจัยนำข้อบกพร่องมาปรับปรุง แก้ไข โดยขอคำปรึกษาและความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง จนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ จึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการแก้ไขและผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษามาดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 400 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือ กลุ่มที่ตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของศูนย์ทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยการสุ่มแบบบังเอิญหรือแบบสะดวก ซึ่งหลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลครบ 400 ชุด จะดำเนินการในขั้นตอนต่อไป คือ การนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์คำนวณผลโดยผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

7. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้นำมาทำการประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้
 - 1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน
 - 1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ กลุ่มอ้างอิง คุณภาพระบบ คุณภาพการบริการ ค่านิยม และการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์
2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาระดับการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามเพศ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบ t-test

2.2 เพื่อศึกษาระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

2.3 เพื่อศึกษากลุ่มอ้างอิง คุณภาพระบบ คุณภาพการบริการ และค่านิยมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย อิทธิพลกลุ่มอ้างอิง คุณภาพระบบ คุณภาพการบริการ และค่านิยม ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่เลือกใช้บริการร้านกาแฟ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพข้าราชการหรือรัฐบาล และรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท

ผลการวิเคราะห์กลุ่มอ้างอิงของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก

ผลการวิเคราะห์คุณภาพระบบของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ความง่ายในการเข้าถึง ความมีเสถียรภาพของระบบ ความง่ายในการใช้งาน ความปลอดภัยในการใช้งาน และความรวดเร็วในการตอบสนอง

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ความน่าเชื่อถือ การให้ความมั่นใจ ความเป็นรูปธรรม การตอบสนองต่อลูกค้า และการดูแลเอาใจใส่

ผลการวิเคราะห์ค่านิยมของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลโดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านค่านิยมส่วนบุคคล และด้านค่านิยมทางสังคม

ผลการเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน สามารถสรุปได้ว่า คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีเพศต่างกัน ทำให้การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกไม่ต่างกัน และคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน ทำให้การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์กลุ่มอ้างอิง ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถสรุปได้ว่า กลุ่มอ้างอิง โดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลการวิเคราะห์คุณภาพระบบ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถสรุปได้ว่า

คุณภาพระบบ ด้านความง่ายในการเข้าถึง และด้านความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และคุณภาพระบบ ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง และด้านความมีเสถียรภาพของระบบ ไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลการวิเคราะห์ค่านิยม ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถสรุปได้ว่า ค่านิยม ด้านค่านิยมส่วนบุคคล และด้านค่านิยมทางสังคม มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

บทสรุปและอภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ระดับการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ การเปรียบเทียบการบริการผ่านแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกก่อนตัดสินใจเลือกใช้บริการ อาจเป็นเพราะคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีชีวิตที่เร่งรีบต้องแข่งขันกับเวลาซึ่งบางครั้งอาการเจ็บป่วยเพียงเล็กน้อยอาจไม่สะดวกในการเข้าไปรับการรักษาที่สถานพยาบาล ประกอบกับปัจจุบันระบบของเทคโนโลยีมีคุณภาพและทันสมัย จึงได้เข้ามามีบทบาททางการแพทย์มากขึ้นทำให้ผู้คนหันมาสนใจปรึกษาแพทย์ผ่านช่องทางออนไลน์ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ คุณภาพระบบของแอปพลิเคชันมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพรรณิ ทับทอง (2567) ทำการศึกษาอิทธิพลการสร้างภาพลักษณ์ คุณภาพการบริการ กลุ่มอ้างอิง และค่านิยมส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการนวดไทยจากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในจังหวัดนนทบุรี พบว่าระดับการตัดสินใจใช้บริการนวดไทยจากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในจังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก

2. ผลการศึกษาการตัดสินใจใช้บริการบริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีเพศต่างกัน ทำให้การตัดสินใจใช้บริการใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกไม่ต่างกัน แสดงว่าเพศไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก ดังนั้น ไม่ว่าเพศชายหรือเพศหญิงมีการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกโดยภาพรวมที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ รุ่งรัตน์ ไชยเทพ (2564) ได้ศึกษาอิทธิพลการสร้างภาพลักษณ์ คุณภาพการบริการส่งผลกระทบต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์การตรวจเงินแผ่นดิน จำกัด โดยพบว่า เพศต่างกัน ทำให้การตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์การตรวจเงินแผ่นดิน จำกัด ไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน ทำให้การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกต่างกัน ซึ่งคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแต่ละช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพราะปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อพฤติกรรม ความต้องการ และความสามารถในการเข้าถึงบริการแตกต่างกันไป ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ พิชกรณ์ บรรจุงาม (2564) ได้ศึกษาอิทธิพลช่องทางในการรับรู้ข่าวสาร คุณค่าตราสินค้า คุณภาพบริการ และนวัตกรรมส่งผลกระทบต่อตัดสินใจใช้บริการตู้ฝากเหรียญ ธนาคารไทยพาณิชย์ของลูกค้าในกรุงเทพมหานคร อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน ทำการตัดสินใจเลือกใช้บริการโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลการศึกษากลุ่มอ้างอิงที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถสรุปได้ดังนี้

กลุ่มอ้างอิง มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลให้ความสำคัญต่อกลุ่มอ้างอิง เช่น เพื่อนร่วมงาน ครอบครัว หรือบุคคลใกล้ชิด มีบทบาทในการแนะนำหรือแบ่งปันประสบการณ์ ช่วยเพิ่มความมั่นใจ ลดความลังเล และทำให้กล้าลองใช้บริการมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งนภา ชัยธนฤทธิ์ (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจซื้ออาหารคลีนทางช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมีอิทธิพลที่ทำให้ผู้บริโภคเลือกสั่งเมนูอาหารคลีนทางช่องทางออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลการศึกษาคุณภาพระบบ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถสรุปได้ดังนี้

4.1 คุณภาพระบบ ด้านความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลให้ความสำคัญต่อความง่ายในการใช้งาน ในระดับมาก เนื่องจากแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ต้องมีความง่ายในการใช้งานโดยพบว่าผู้ใช้บริการด้านนี้มักจะอยู่ในสภาวะที่ต้องการความช่วยเหลือ หรือมีข้อจำกัดทางด้านร่างกายและเวลา ดังนั้น การที่แอปพลิเคชันสามารถใช้งานได้ง่าย สะดวก และไม่ซับซ้อน จะช่วยในการเข้าถึงบริการได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญจนพร ลิ้มผ่องใส (2562) ทำการศึกษาทัศนคติการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน และคุณภาพการให้บริการ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการบริษัทขนส่งอาหารออนไลน์ของร้านอาหารในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการบริษัทขนส่งอาหารออนไลน์ของร้านอาหารในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 คุณภาพระบบ ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน ไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความคุ้นเคยกับการใช้งานแอปพลิเคชันที่พัฒนาขึ้นโดยหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือ ซึ่งมักให้ความสำคัญกับมาตรการด้านความปลอดภัยในการใช้งานอย่างต่อเนื่อง เช่น การยืนยันตัวตนก่อนเข้าใช้ระบบ เพื่อเพิ่มความมั่นใจและความปลอดภัยในการใช้งานและปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เรืองฤทธิ์ พลเหลือ (2563) ปัจจัยความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจเลือกใช้งานแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ (Telemedicine Application) โดยพบว่า ตัวแปรคุณภาพระบบ ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ (Telemedicine Application) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.3 คุณภาพระบบ ด้านความเร็วในการตอบสนอง ไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานของแอปพลิเคชัน

ต่าง ๆ อยู่ในระดับหนึ่ง จึงตระหนักว่าความล่าช้าในการตอบสนองของแอปพลิเคชันอาจไม่ได้เกิดจากระบบของแอปพลิเคชันโดยตรงเสมอไป แต่อาจเกิดจากปัจจัยภายนอก เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ไม่เสถียรในพื้นที่ใช้งาน ซึ่งส่งผลให้แอปพลิเคชันทำงานได้ช้าลงตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เรืองฤทธิ์ พลเหลือ (2563) ทำการศึกษาปัจจัยความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้งานแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ (Telemedicine Application) โดยพบว่า ตัวแปรคุณภาพระบบ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ (Telemedicine Application) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.4 คุณภาพระบบ ด้านความง่ายในการเข้าถึง มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของหน่วยงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ต้องการความสะดวก และง่ายต่อการเข้าถึงแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก ไม่ว่าจะผ่านสมาร์ทโฟน เว็บไซต์ หรืออุปกรณ์อื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตรดินทร์ ชุ่มชิต และ ศิวพงศ์ ธีรอำพน (2565) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง โดยพบว่า ทักษะการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นช่องทางที่ท่านสามารถเข้าถึงธนาคารได้ง่ายขึ้น มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.5 คุณภาพระบบ ด้านความมีเสถียรภาพของระบบ ไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของหน่วยงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ให้ความสำคัญต่อคุณภาพระบบที่มีการทำงานได้อย่างราบรื่นไม่ติดขัดระหว่างการใช้งาน อาจเนื่องมาจากเป็นระบบงานที่ออกแบบมาอย่างมีมาตรฐานจากกระทรวงสาธารณสุขและพัฒนารูปแบบการให้บริการอย่าง ทำให้เกิดความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการและลดความเสี่ยงจากการสูญเสียข้อมูล ทำให้เกิด ความพึงพอใจที่ได้รับบริการจากระบบที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพระบบ ที่กล่าวว่าตัววัดความสำเร็จของคุณภาพระบบ ต้องครอบคลุมประกอบทั้ง 5 โดยที่คุณภาพระบบจะถูกวัดด้วย ความง่ายในการใช้งาน ความปลอดภัยในการใช้งาน ความมีเสถียรภาพ ความเร็วในการตอบสนอง และความสะดวกในการเข้าถึง (Delone & McLean, 2003)

5. ผลการศึกษาคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของหน่วยงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถสรุปได้ดังนี้

5.1 คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรม ไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของหน่วยงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า อาจเป็นเพราะคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มองว่าการให้บริการผ่านแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก เป็นการบริการแบบไร้ตัวตน ความเป็นรูปธรรมอาจมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการน้อยกว่ามิติอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เรืองฤทธิ์ พลเหลือ (2563) ทำการศึกษาปัจจัยความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้งานแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ (Telemedicine Application) โดยพบว่า ตัวแปรคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรม ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ (Telemedicine Application) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 คุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของหน่วยงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า อาจเป็นเพราะคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เคยมีประสบการณ์เกี่ยวกับการรับบริการปรึกษาแพทย์ผ่านช่องทางออนไลน์มาก่อนในช่วงโควิด 19 อีกทั้ง ลักษณะของหน่วยงานที่เป็นหน่วยงานของรัฐ ประกอบกับบุคลากรที่เป็นผู้ให้บริการก็เป็นบุคลากรของรัฐจึงมีความน่าเชื่อถืออยู่แล้ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เรืองฤทธิ์ พลเหลือ (2563) ทำการศึกษาปัจจัยความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้งานแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ (Telemedicine Application) โดยพบว่า คุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ (Telemedicine Application) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.3 คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการคาดหวังว่าการบริการจากหน่วยงานของรัฐต้องมีการบริการที่สุภาพอยู่แล้ว โดยเฉพาะการให้คำปรึกษาเชิงวิชาชีพ ผู้ใช้งานอาจมองว่าอภัยาคัยดี คือสิ่งพื้นฐานที่ควรจะมีต่อผู้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เรืองฤทธิ์ พลเหลือ (2563) ทำการศึกษาปัจจัยความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้งานแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ (Telemedicine Application) โดยพบว่า คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ (Telemedicine Application) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.4 คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับความเชื่อถือได้ของผู้ให้คำปรึกษา โดยเฉพาะในบริการทางการแพทย์ซึ่งมีความละเอียดอ่อนและเกี่ยวข้องกับสุขภาพโดยตรง การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน รวมถึงการรับรองตัวตนและความเชี่ยวชาญของบุคลากร ล้วนเป็นองค์ประกอบที่ช่วยเสริมสร้างความมั่นใจ และส่งผลต่อความไว้วางใจในการตัดสินใจใช้บริการในที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัทธภรณ์ บรรจงงาม (2564) ได้ศึกษาอิทธิพลช่องทางในการรับรู้ข่าวสาร คุณค่าตราสินค้า คุณภาพบริการ และนวัตกรรมส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการตู้ฝากเหรียญธนาคารไทยพาณิชย์ของลูกค้ายในกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการตู้ฝากเหรียญ ธนาคารไทยพาณิชย์ของลูกค้ายในกรุงเทพมหานคร

5.5 คุณภาพการบริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า เนื่องจากผู้ใช้บริการต้องการได้รับการปฏิบัติอย่างเข้าอกเข้าใจ และเป็นรายบุคคล แม้ว่าจะเป็นบริการผ่านช่องทางออนไลน์ก็ตาม ความใส่ใจของบุคลากรในการรับฟัง ให้คำแนะนำอย่างอ่อนโยน ช่วยสร้างความมั่นใจ และลดความกังวลของผู้ใช้บริการ จึงส่งผลให้เกิดความรู้สึกว่าผู้ใช้บริการมีความเข้าใจผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เรืองฤทธิ์ พลเหลือ (2563) ทำการศึกษาปัจจัยความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้งานแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ (Telemedicine Application) โดยพบว่า คุณภาพการบริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ (Telemedicine Application)

6. ผลการศึกษาค่านิยมที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถสรุปได้ดังนี้

6.1 ค่านิยมส่วนบุคคล และค่านิยมทางสังคม มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลให้ความสำคัญต่อความง่ายในการใช้งาน ในระดับมากมีความเห็นว่า ค่านิยมเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่หล่อหลอมแนวคิด ทักษะคิด และพฤติกรรมของบุคคลในการดำเนินชีวิตในสังคมสมัยใหม่ที่มีค่านิยมที่เปิดกว้างและยอมรับเทคโนโลยีมากขึ้น บุคคลที่มีค่านิยมต่างย่อมมีแนวโน้มในการตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่างกัน รวมถึงการตัดสินใจเลือกใช้เทคโนโลยีด้านสุขภาพ เช่น แอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์ ที่มักจะมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสถานพยาบาลหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง หรือมีการรื้อวเกี่ยวกับการรับบริการ ทำให้ผู้คนมักจะไว้วางใจและกล้าที่จะลองใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ เนื่องจากเห็นว่าเทคโนโลยีสามารถช่วยอำนวยความสะดวกและเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงบริการทางการแพทย์ ซึ่งเป็นเครื่องมือทางการแพทย์รูปแบบใหม่ที่เข้ามามีบทบาทในยุคดิจิทัล และผู้ที่ให้ความสำคัญกับสุขภาพมักจะเห็นคุณค่าในการเข้าถึงบริการทางการแพทย์อย่างสะดวก รวดเร็ว และต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพรรณิ ทับทอง (2567) ที่ได้ศึกษา อิทธิพลการสร้างภาพลักษณ์ คุณภาพบริการ กลุ่มอ้างอิง และค่านิยมส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการนวดไทยจากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในจังหวัดนนทบุรี โดยพบว่า ค่านิยมส่วนบุคคล มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการนวดไทยจากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในจังหวัดนนทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มอ้างอิง คุณภาพระบบ คุณภาพการบริการ และค่านิยม มิใช่เป็นสิ่งที่ถาวรและสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอตามสภาพแวดล้อมและกาลเวลา และควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างและครอบคลุมมากขึ้น เช่น คนวัยทำงานในจังหวัดอื่นที่ห่างไกลจากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก เพื่อให้ทราบถึงระดับการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์จากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในจังหวัดอื่นว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ ดังนั้น การวิจัยซ้ำในเรื่องนี้จึงเป็นสิ่งที่น่ากระทำ โดยมีระยะเวลาห่างกันพอสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ต่อหน่วยงานที่พัฒนาแอปพลิเคชัน สามารถนำข้อมูลจากผลการวิจัยนี้ไปประเมินคุณภาพระบบการให้บริการ และช่วยในการวางแผนการพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อปรับปรุงคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลที่ดีให้แก่องค์กรให้บรรลุเป้าหมาย

เอกสารอ้างอิง

- กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก. (2565). *PMQA 4.0 กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก ปี พ.ศ. 2566*. สืบค้นเมื่อ 20 กันยายน 2568. จาก https://psdg.dtam.moph.go.th/images/PMQA_/2566PMQA/66-PMQA_40_final.pdf
- กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก. (2568). *รายงานการสาธารณสุขไทย ด้านการแพทย์แผนไทย การแพทย์พื้นบ้าน และการแพทย์ทางเลือก พ.ศ. 2564 – 2567*. สืบค้นเมื่อ 21 กันยายน 2568. จาก https://www.dtam.moph.go.th/wp-content/uploads/dtam-nn/book/2025/health_profile_publish_2568.pdf
- กฤษฎา วงษาสันต์. (2542). *การพัฒนาค่านิยม*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัญจนพร ลิ้มผ่องใส. (2562). *ทัศนคติ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน และคุณภาพการให้บริการ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการบริษัทขนส่งอาหารออนไลน์ ของร้านอาหารในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. การค้นคว้าอิสระระดับมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ฉัตรดินทร์ ชุ่มชิต และ ศิวพงศ์ ธีรอำพน. (2565). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิง*. คณะเศรษฐศาสตร์. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พัชรภรณ์ บรรจงาม. (2564). *อิทธิพลช่องทางในการรับรู้ข่าวสาร คุณค่าตราสินค้า คุณภาพบริการ และนวัตกรรมส่งผลกระทบต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการตู้ฝากเหรียญธนาคารไทยพาณิชย์ของลูกค้าในกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระ, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- แพทยสภา. (2562). *ประวัติศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุขไทย*. สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2568, จาก <https://history.tmc.or.th/>.
- รุ่งนภา ชัยธนฤทธิ์. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจซื้ออาหารคลีนทางช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- รุ่งรัตน์ ชัยเทพ. (2564). *อิทธิพลการสร้างภาพลักษณ์ คุณภาพการบริการส่งผลกระทบต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์การตรวจเงินแผ่นดิน จำกัด*. การค้นคว้าอิสระระดับมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เริงฤทธิ์ พลเหลือ. (2563). *ปัจจัยความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจเลือกใช้งานแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ (Telemedicine Application)*. การค้นคว้าอิสระระดับมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สำนักงานสถิติ. (2566). *สรุปผลที่สำคัญการสำรวจการมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2566*. สืบค้นเมื่อ 22 กันยายน 2568. สืบค้นจาก https://www.nso.go.th/nsoweb/storage/survey_detail/2024/20240426085756_92752.pdf
- สำนักงานสถิติ. (2567). *สรุปผลที่สำคัญการสำรวจการมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2567*. สืบค้นเมื่อ 22 กันยายน 2568. สืบค้นจาก https://www.nso.go.th/nsoweb/storage/survey_detail/2025/20250526084212_43801.pdf

- สุพรรณิ ทับทอง. (2567). อิทธิพลการสร้างภาพลักษณ์ คุณภาพบริการ กลุ่มอ้างอิง และค่านิยม ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการนวดไทยจากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในจังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of psychology testing*. New York: Harper & Row.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). *The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten Year Update*. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Ghobadian, A., Speller, S., & Jones, M. (1994). *Service quality: Concepts and models*. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 11(9), 144-150.
- Kotler, P. (1977). *Marketing management analysis, planning, implementation and control*. (9th ed.). New Jersey: A Simon & Schuster Company.
- Kotler, P. (197). *Marketing management analysis, planning, implementation and control*. (9th ed.). New Jersey: A Simon & Schuster Company.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rovenelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). *On the use content specialists in the assessment of criterion-reference test item validity*. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49-60.
- Peng, S., & Liang, H. (2013). *Social values and consumer behavior: The influence of social identity on product perception and choice*. *Journal of Consumer Research*, 40(5), 854–869.
- Rokeach, M. (1973). *The nature of human values*. New York, NY: Free Press.
- Peng, S., & Liang, H. (2013). *Social values and consumer behavior: The influence of social identity on product perception and choice*. *Journal of Consumer Research*, 40(5), 854–869.
- Rovenelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). *On the use content specialists in the assessment of criterion-reference test item validity*. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49-60.
- Seddon, P. B., & Kiew, M. Y. (1996). *A partial test and development of the DeLone and McLean model of IS success*. *Australasian Journal of Information Systems*, 4(1), 90–109.
<https://doi.org/10.3127/ajis.v4i1.379>.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd Ed). New York: Harper and Row Publications.