

# การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการแอปพลิเคชันหมอพร้อม

## ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร

สันทราย แซ่ตัน<sup>1</sup>, รองศาสตราจารย์วัชรารักษ์ ชิวโศภิชู<sup>2</sup>

Sansai Seatan<sup>1</sup>, Watcharakorn Chewasopit<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมในเขตกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาระดับความสำคัญการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมในเขตกรุงเทพมหานคร (3) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร (4) เพื่อเปรียบเทียบการประเมินคุณภาพการบริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมของผู้ใช้บริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร และ (5) เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติอนุมานใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สถิติทดสอบหาค่าความแตกต่าง ค่าทีเทส (t- test) และค่าเอฟ (F- test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : One-way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 29 - 39 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย (1) ด้านการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (2) ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ส่วนด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี ไม่ส่งผล และผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการแอปพลิเคชันหมอพร้อม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการแอปพลิเคชันหมอพร้อม ส่วนระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการบริการแอปพลิเคชันหมอพร้อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** การยอมรับเทคโนโลยี, ผู้ใช้บริการ, คุณภาพการบริการ

1 นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2 อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## ABSTRACT

The objectives of this research were (1) to study the personal factors of Mor Prom application users in Bangkok, (2) to study the importance of technology acceptance of Mor Prom application users. in Bangkok (3) to study the service quality of the Mor Prom application of service users in Bangkok, (4) to compare the service quality assessment of the Mor Ready application of service users classified by personal factors in Bangkok, and (5) to study technology acceptance that affects quality. Mor Prom application service for service users in Bangkok A sample of 385 people. Statistics used in data analysis were frequency distribution, percentage, mean and standard deviation t-test and F-test or (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) and Multiple Regression Analysis

The results showed that Users of the Mor Prom application Most of them were female, aged 29 - 39 years old, with a bachelor's degree. Occupation: Employee of a private company with an average monthly income of 15,001 - 30,000 baht. The results of the analysis of factors affecting service quality consisted of (1) the perception that the system was easy to use (2) the attitude toward use. As for the perceived benefits from technology, it did not affect and the results of comparing factors affecting service quality of the Mor Prom application. Classified by personal factors, it was found that sex, age, differences did not affect the service quality of the Mor Prom application. As for the level of education, occupation and monthly income level, they are different, affecting the service quality of the Mor Prom application. Statistically significant at the 0.05 level.

**Keywords:** technology acceptance, service users, service quality.

## บทนำ

### ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบัน องค์กร หน่วยงานทุกภาคส่วนได้เห็นความจำเป็นทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงนำมาปรับใช้ในการดำเนินงาน ในการบริหารงาน และการจัดการ หรือแม้กระทั่งข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจ ซึ่งในหลายหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนนำมาปรับใช้ และมีกระบวนการจัดการที่ดีผ่านระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุดและเกิดการทำงานอย่างเต็มศักยภาพ

แอปพลิเคชัน “หมอพร้อม” เป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์ทางด้านสาธารณสุข “หมอพร้อม” เป็นแพลตฟอร์มที่นำมาใช้ในขั้นตอนการจองคิว นัดหมาย ติดตามอาการภายหลังการรับวัคซีนป้องกันโรคระบาดโควิด-19(COVID-19) ถูกพัฒนาขึ้นโดยกระทรวงสาธารณสุข เริ่มการใช้งานตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ.2564 ซึ่งสามารถใช้งานผ่าน 2 ช่องทาง ได้แก่ Line Official และแอปพลิเคชัน โดยมีระบบการทำงานรูปแบบเดียวกัน ซึ่งสรุปยอดผู้ใช้งาน “หมอพร้อม” ผ่าน แอปพลิเคชัน LINE OA มกราคม พ.ศ.2565 ครอบคลุม 77 จังหวัด พบว่าใช้ผ่านแอปพลิเคชันกว่า 20.3 ล้านคน หรือ 30.34% ส่วนการใช้งานผ่านไลน์กว่า 10 ล้านคน หรือ 15.32% จากเป้าหมายตามสิทธิการรักษาพยาบาล 67,182,339 คน โดยกรุงเทพมหานคร ใช้แอปพลิเคชันกว่า 4.4 ล้านคน ส่วนไลน์กว่า 2.1 ล้านคน จากจำนวนเป้าหมายตามสิทธิ 7,929,189 คน โดยประโยชน์และฟังก์ชันที่สำคัญของ แอปพลิเคชัน “หมอพร้อม” คือระบบส่งข้อความแจ้งเตือนก่อนการมารับวัคซีนตามนัดหมาย และการบันทึกข้อมูลประวัติการได้รับวัคซีน รวมถึงการส่งแบบประเมินอาการไม่พึงประสงค์ภายหลังการรับวัคซีน เพื่อประเมินผลและติดตามอาการผลข้างเคียง ทั้งนี้แอปพลิเคชัน หมอพร้อม ยังมีใบรับรองการฉีดวัคซีนแบบดิจิทัล (Smart Vaccine Certification) มีคิวอาร์โค้ดเชื่อมระบบฐานข้อมูล MOPH Immunization Center ของกระทรวงสาธารณสุข สำหรับผู้ที่ต้องการเดินทางไปยังต่างประเทศ มีเอกสารรับรอง International Health Certificate โดยกระทรวงสาธารณสุข เป็นต้น ฯลฯ.

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า แอปพลิเคชัน “หมอพร้อม” มีประโยชน์แก่ประชาชนทุกคนเป็นอย่างมาก ซึ่งถือเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์ เป็นเครื่องมือช่วยในการแก้ไขปัญหาสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19(COVID-19) ในการจัดสรรการรับวัคซีน การเข้าถึงวัคซีน และการจัดการระบบการรับวัคซีนป้องกันโรคระบาดโควิด-19(COVID-19) ได้อย่างเป็นระบบและสามารถรองรับจำนวนผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมากได้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการทำวิจัยเรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร”

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาระดับความสำคัญการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการแอปพลิเคชันหมอพร้อม ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อเปรียบเทียบการประเมินคุณภาพการบริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมของผู้ใช้บริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร
5. เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร

## สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะประเมินคุณภาพการบริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน
2. การยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อคุณภาพการบริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร

## ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา
  - 1.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ การยอมรับเทคโนโลยี ของ F.Davis และคณะ (1989) ซึ่งประกอบด้วย (1) การรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากแอปพลิเคชันหมอพร้อม (2) การรับรู้ว่าแอปพลิเคชันหมอพร้อมมีความง่ายต่อการใช้งาน (3) ทศนคติของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมที่มีต่อการใช้งาน
  - 1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการบริการ ประกอบด้วย (1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (2) มีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (3) การตอบสนองความต้องการต่อผู้บริการรวดเร็ว (4) การประกันคุณภาพหรือการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้บริการ และ(5) การเอาใจใส่ผู้บริการเป็นรายบุคคล ตามแนวคิดของ Parasuraman , Zeithaml & Berry (1990)
2. ขอบเขตด้านพื้นที่ในการศึกษา กรุงเทพมหานคร

3. ขอบเขตด้านประชากรการวิจัย ประชากรกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปเนื่องจากบรรลุนิติภาวะแล้ว ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (Infinite Population) จึงได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน อ้างอิงสูตรของคอแครน (W.G. Cochran, 1977) ได้กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 0.95 และค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05 โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาเก็บข้อมูล ระหว่างเดือนมิถุนายน 2566

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ผู้พัฒนาแอปพลิเคชันหมอพร้อมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถยกระดับคุณภาพการบริการได้
2. เพื่อให้ผู้พัฒนาแอปพลิเคชันและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำข้อมูลจากงานวิจัยนี้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงแอปพลิเคชันหมอพร้อม

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**การยอมรับเทคโนโลยี** Davis และคณะ (1989) ให้แนวคิด การยอมรับเทคโนโลยี (TAM) เป็นแบบจำลองเชิงโครงสร้างทฤษฎี Theory of Reasoned Action เพื่อศึกษาความตั้งใจในการใช้งานระบบเทคโนโลยีใหม่/นวัตกรรมของบุคคล มีองค์ประกอบ 3 ปัจจัย คือ (1) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (2) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ และ (3) ทศนคติ ซึ่งมีอิทธิพลต่อความตั้งใจและใช้งานจริงของเทคโนโลยีมากที่สุด

**คุณภาพการบริการ** Zeithaml, Parasuraman, and Berry (1990: 19) ให้แนวคิดเพื่อประเมินคุณภาพการบริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีองค์ประกอบ 5 มิติ ดังนี้ (1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (3) การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (4) การประกันคุณภาพหรือการสร้าง ความเชื่อมั่น และ (5) การรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ

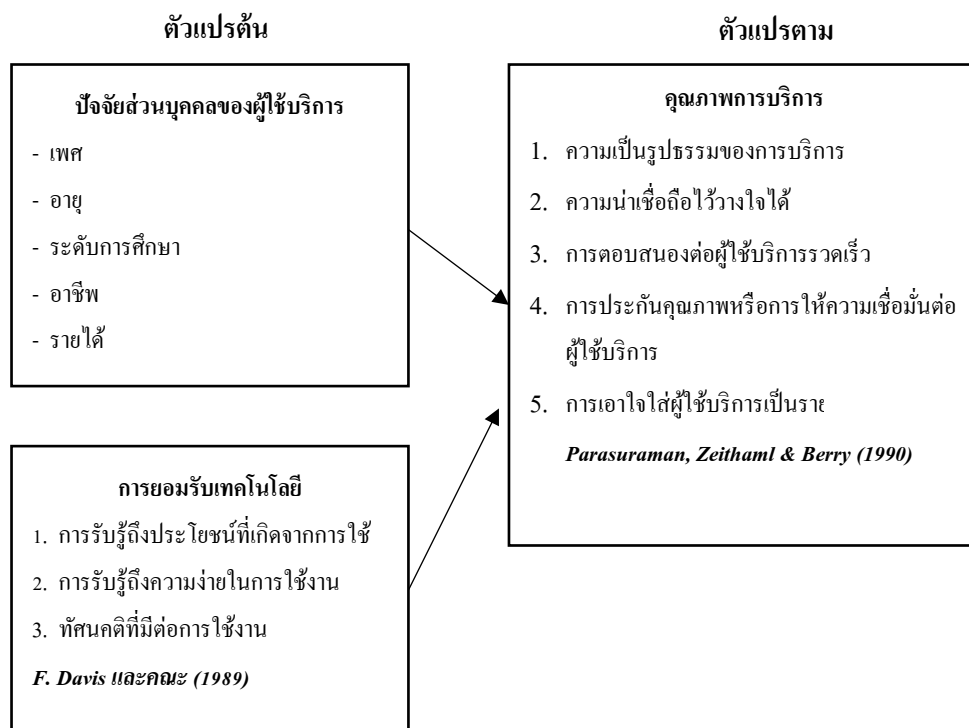
**แอปพลิเคชันหมอพร้อม** แพลตฟอร์มระบบบริหารจัดการวัคซีนโควิด 19 เพื่อทุกคนบนแผ่นดินไทยกระทรวงสาธารณสุขได้พัฒนาเซทบอท เพื่อเป็นเครื่องมือในการสื่อสารระหว่างกระทรวงสาธารณสุขกับประชาชน ผ่าน LINE Official Account ชื่อ Ministry of Public Health Connect :MOPH Connect เปิดใช้งานอย่างเป็นทางการเมื่อเดือนสิงหาคม 2561 บริการ 6 เมนูหลักประกอบด้วย การค้นหาที่ตั้ง โรงพยาบาล คลินิก และร้านขายยา ตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาลด้วยตัวเอง จองคิวล่วงหน้าก่อนไปโรงพยาบาล โทรฉุกเฉิน 1669 และส่งพิกัด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ชลธิดา แยมกลีบบัว (2565) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลการยอมรับเทคโนโลยีและความไว้วางใจของผู้ใช้บริการ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านทางระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) Lazada ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การใช้งานง่าย การรับรู้ประโยชน์ของการซื้อสินค้าออนไลน์ และการรับรู้ความเสี่ยง มีค่าความผันแปรของความไว้วางใจเท่ากับร้อยละ 61.4 โดยไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ จึงปฏิเสธสมมติฐาน

บุญยาพร ศรีจุลย์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งอาหารฟู้ดแพนด้า ในจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านการรับรู้ถึงความใช้งานง่าย และปัจจัยคุณภาพการบริการ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งอาหารฟู้ดแพนด้า ที่ระดับนัยสำคัญเกิน 0.05

ชรินทร์ เขียววัฒนา (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ QR Code ผ่านสมาร์ตโฟน กรณีศึกษา ลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่างกัน ซึ่งอายุและเพศ ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ QR Code

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

**ประชากรกลุ่มตัวอย่าง** คือ ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (Infinite Population) จึงได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน อ้างอิงสูตรของคอคแรน (W.G. Cochran, 1977) ได้กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 0.95 และค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05

**วิธีการสุ่มตัวอย่าง** ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการคัดเลือกแจกแบบสอบถามเฉพาะผู้ให้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อม ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยให้การแจกแบบสอบถามแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 3 ส่วน (1) ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล (2) การยอมรับเทคโนโลยี (3) คุณภาพการบริการ โดยใช้มาตรวัดตามวิธีของ ลิเคิร์ต (Likert อ้างอิงถึงใน ธานีทร์ ศิลป์จารุ, 2551)

**การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ** การหาความเที่ยงตรง (Validity) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องแล้วนำผลการตรวจสอบมาคำนวณหา ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence Index : IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญจะต้องประเมินด้วยคะแนน 3 ระดับ คือ

- 1 = สอดคล้อง
- 0 = ไม่แน่ใจ
- 1 = ไม่สอดคล้อง

ผลจากการพิจารณาค่า IOC ของผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ได้เท่ากับ 0.975 ซึ่งมากกว่า 0.5 หมายความว่า ข้อคำถามมีความเที่ยงตรงในเชิงเนื้อหา ครอบคลุมในแต่ละด้าน และครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ และทำการทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มประชากรที่ลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย จำนวน 30 ชุด นำมาคำนวณหาความเชื่อมั่นด้วย Cronbach's Alpha ได้ค่าเท่ากับ 0.975 ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูงกว่า (มาตรฐานคือ 0.70) จึงนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้

**การวิเคราะห์ข้อมูล** โดยการประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสเรียบร้อยแล้ว ทำการประมวลผลข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อวิเคราะห์เชิงพรรณนา และเชิงอนุมาน ตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานที่ตั้งไว้

## ผลการวิจัย

สรุปผลการวิเคราะห์ แบ่งเป็น 2 ส่วน 1) ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และ 2) ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 263 คน ร้อยละ 68.30 และเพศชาย จำนวน 122 คน ร้อยละ 31.70 มีอายุ 29 - 39 ปี จำนวน 185 คน ร้อยละ 48.00 และมีระดับการศึกษา อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 237 คน ร้อยละ 61.56 ส่วนใหญ่มีพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 209 คน ร้อยละ 54.30 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท จำนวน 148 คน ร้อยละ 38.44

การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน และด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ตามลำดับคุณภาพการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ด้านการประกันคุณภาพหรือการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการรวดเร็ว ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ

**ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1** ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อม ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะประเมินคุณภาพการบริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน พบว่า

- 1.1 เพศ แตกต่างกัน ประเมินคุณภาพการบริการไม่ต่างกัน
- 1.2 อายุ แตกต่างกัน ประเมินคุณภาพการบริการไม่ต่างกัน
- 1.3 ระดับการศึกษา แตกต่างกัน ประเมินคุณภาพการบริการต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
- 1.4 อาชีพ แตกต่างกัน ประเมินคุณภาพการบริการต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
- 1.5 รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน ประเมินคุณภาพการบริการต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2** เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร

2.1 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน (Pearson) พบว่า ภาพรวม การยอมรับเทคโนโลยีกับคุณภาพการบริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับสูง ( $r = .773$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 รายด้านการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งานกับการตอบสนองต่อผู้ให้บริการรวดเร็ว ได้ค่าสูงที่สุด อยู่ในระดับสูง ( $r = .745$ )

2.2 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมในเขต



กรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 มี 3 ตัวแปร คือ 1. การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Beta = 0.490, t = 10.106, Sig = 0.000) 2. ทักษะคนที่มีการใช้งาน (Beta = 0.352, t = 8.448, Sig = 0.000) ส่งผลต่อคุณภาพการบริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมในเขตกรุงเทพมหานคร และให้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) = .799 สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 63.8 (R<sup>2</sup> Adj = .635) อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

## อภิปรายผล

จากการศึกษา การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะประเมินคุณภาพการบริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพการบริการในภาพรวม และรายด้านจำนวน 5 ด้าน ที่ต่างกันทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการรวดเร็ว ด้านการประกันคุณภาพหรือการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล พบว่า อายุ ไม่แตกต่างซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปญญาพร ศรีจุลย์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งอาหารฟู้ดแพนด้า ในจังหวัดปทุมธานีและสอดคล้องกับงานวิจัยของมานพสงสุรินทร์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของฝ่ายโยธาสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวิลาสินี จงกลพีช (2563) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจเครื่องแก้ววิทยาศาสตร์ ภูมิศึกษา บริษัท เอ็น เค แลบบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งได้ผลแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วน ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่า แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของชุตินันท์ เชี่ยวพานิชย์ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการ Application Grab ของเจนเอเรชั่น C ในเขตกรุงเทพมหานคร แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของปญญาพร ศรีจุลย์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งอาหารฟู้ดแพนด้า ในจังหวัดปทุมธานี และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของปญญาพร ศรีจุลย์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งอาหารฟู้ดแพนด้า ซึ่งผลพบว่า ไม่แตกต่างกัน

2. สมมติฐานที่ 2 การยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อคุณภาพการบริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากถึง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน และด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า 1) ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและมากกว่าทุกด้าน แต่ไม่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชลธิดา เข้มกลีบบัว (2565) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลการยอมรับเทคโนโลยีและความไว้วางใจของผู้ใช้บริการ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านทางระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) Lazada และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของปณยาพร ศรีจุลย์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งอาหารฟู้ดแพนด้า พบว่าส่งผลต่อคุณภาพการบริการ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วน 2) ด้านการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชลธิดา เข้มกลีบบัว (2565) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลการยอมรับเทคโนโลยีและความไว้วางใจของผู้ใช้บริการ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านทางระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) Lazada และสอดคล้องกับงานวิจัยของปณยาพร ศรีจุลย์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งอาหารฟู้ดแพนด้า ในจังหวัดปทุมธานี

### ข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ได้สำรวจระดับคุณภาพการบริการแอปพลิเคชันหมอพร้อม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) พบว่าผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับเรื่องของคุณภาพปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล การพิสูจน์และการยืนยันตัวตน ความแม่นยำในการค้นหาพิกัดหน่วยบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการรวดเร็ว (Responsiveness) ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับเรื่องของคุณเสถียรของระบบการทำงานของแอปพลิเคชัน และการรับรองจำนวนผู้ให้บริการได้จำนวนมาก ระบบแชทบอต (Chatbot) ช่วยตอบคำถามปัญหาการใช้งาน 24 ชม. ด้านการประกันคุณภาพหรือการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่น เนื่องจากถูกพัฒนาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง คือ กระทรวงสาธารณสุข ทำให้แอปพลิเคชันหมอพร้อมได้รับการยอมรับเป็นอย่างมาก การประยุกต์ทฤษฎีของ F.Davis และคณะ (1989) ในการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งประกอบด้วย 1. การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน 2. ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน หลักของทฤษฎี 1. การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน การพัฒนาแอปพลิเคชัน

ให้มีรูปแบบสวยงามน่าใช้งาน และมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย ไม่ซับซ้อน สามารถรองรับการทำงานได้หลายช่องทาง รองรับทั้งระบบ iOS และ Android ทั้งนี้ต้องมีระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ประมวลผลรวดเร็ว มีการทำงานได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ 2. ทักษะที่มีต่อการใช้งาน หลังจากที่ผู้ใช้บริการได้ใช้งานแอปพลิเคชันแล้ว พบว่า แอปพลิเคชันมีฟังก์ชันการทำงานที่มีประโยชน์และครอบคลุมตรงความต้องการของผู้ใช้บริการ สามารถสร้างทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันให้แก่ผู้ใช้บริการ

### ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1) การศึกษาวิจัยการยอมรับเทคโนโลยี แอปพลิเคชันพร้อม มีลักษณะคล้ายคลึงกับแอปพลิเคชันอื่นๆ เช่น หมอชัย ไทยชน หรือ UDCH Application เพื่อได้มุมมองของการยอมรับเทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น 2) จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาวิจัยในครั้งถัดไป ผู้วิจัยหรือผู้สนใจควรศึกษากลุ่มตัวอย่างในต่างจังหวัด เนื่องจากประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลาย ด้านประสบการณ์ ด้านความรู้ และด้านสิ่งแวดล้อม 3) ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เนื่องจากต้องศึกษาในพื้นที่ต่างจังหวัด ซึ่งมีความหลากหลายด้าน สิ่งแวดล้อม เพื่อความสอดคล้องกับการยอมรับเทคโนโลยีของคนในพื้นที่ อาจใช้วิธีการสังเกตและการสัมภาษณ์รายบุคคลร่วมด้วย

### เอกสารอ้างอิง

- ชรินทร์ เขียวรัตน์ (2563). *ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ QR Code ผ่านสมาร์ตโฟน กรณีศึกษา ลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา*. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ชลธิดา เข้มกลีบบัว. (2565). *อิทธิพลการยอมรับเทคโนโลยีและความไว้วางใจของผู้ใช้บริการ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านทางระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) Lazada*. สารนิพนธ์ การจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชุตินันท์ เชี่ยวพานิชย์ (2563). *การยอมรับเทคโนโลยี และพฤติกรรมที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการ Application Grab ของเจนเนอเรชั่น C ในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2551). *การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. กรุงเทพฯ : วีอินเตอร์ พรินท์.

- ปุ่นยาพร ศรีจุลย์. (2564). การยอมรับการใช้เทคโนโลยีและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งอาหารฟู้ดแพนด้า ในจังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏจลัญญบุรี.
- มานพ สงสุรินทร์ (2561). คุณภาพในการให้บริการของฝ่ายโยธาสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกริก.
- วิลาสินี จงกลพีช (2563). คุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจเครื่องแก้ว วิทยาศาสตร์ ภูมิศึกษา บริษัท เอ็น เค แลบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2020). *Application “หมอพร้อม”* (Version 1.2.6 (206)) [Mobile application software]. Retrieved from <https://mohprompt.moph.go.th/mpc/mp-pf/mohpromptapp/>
- สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2020). *LINE Official Account*. สืบค้นเมื่อ 28 พฤษภาคม 2566, <https://page.line.me/?accountId=mophconnect>
- Davis, F. (1985). *A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: theory and results*. Unpublished Doctoral dissertation, MIT Sloan School of Management.
- Davis, F., Bagozzi, R., & Warshaw, P. (1989). *User Acceptance of Computer Technology: a Comparison of Two Theoretical Models*. *Management Science*, 982-1003.
- Davis, F. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. *MIS Quarterly*, 319-339.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L.L., (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. *Journal of Marketing*, Vol. 49, autumn, pp. 41-50
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L.L., (1988), *SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, Vol. 64, spring, pp. 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990), *The behavioral consequences of service quality*. *Journal of Marketing*, 60(2), pp. 31-46.