

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้งานแอปพลิเคชันศิริราชคอนเนค อย่างต่อเนื่องและความตั้งใจที่จะแนะนำต่อ

ชนิดา กิจชัยเจริญพร*

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

*Correspondence: chanida.kit@mahidol.ac.th

doi: 10.14456/jisb.2025.12

วันที่รับบทความ: 29 ต.ค. 2568

วันแก้ไขบทความ: 7 ธ.ค. 2568

วันที่รับบทความ: 24 ธ.ค. 2568

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่อง (Continuance Intention) ของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน ศิริราชคอนเนค ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มบริการสุขภาพออนไลน์ของโรงพยาบาลศิริราช งานวิจัยเชิงสำรวจนี้ได้บูรณาการแนวคิดจาก คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service Quality) (ประสิทธิภาพ, ความพร้อมของระบบ, ความน่าเชื่อถือ, ความเป็นส่วนตัว) และ แบบจำลองการยืนยันความคาดหวัง (ECM) (การรับรู้ประโยชน์, การยืนยันความคาดหวัง, ความพึงพอใจ) รวมถึงปัจจัยเพิ่มเติมคือ การรับรู้ระยะเวลาารอคอย และ ความตั้งใจที่จะแนะนำเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งาน 210 คน โดยใช้แบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ แล้ววิเคราะห์อิทธิพลทางตรงและทางอ้อมด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ประโยชน์, การยืนยันความคาดหวัง, ความน่าเชื่อถือ, ความเป็นส่วนตัว, และการรับรู้ระยะเวลาารอคอย ส่งผลเชิงบวกต่อ ความพึงพอใจ โดยที่ ประสิทธิภาพ และ ความพร้อมของระบบ ไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจ นอกจากนี้ การยืนยันความคาดหวัง ยังส่งผลต่อ การรับรู้ประโยชน์ และ ความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่องส่งผลต่อความตั้งใจที่จะแนะนำ ผลการวิจัยนี้เป็นประโยชน์ต่อการจัดลำดับความสำคัญในการพัฒนาแอปพลิเคชันสุขภาพในอนาคต

คำสำคัญ: แอปพลิเคชันศิริราชคอนเนค; โรงพยาบาลศิริราช; ความตั้งใจที่จะแนะนำ; แบบจำลองการยืนยันความคาดหวัง; การรับรู้ระยะเวลาารอคอย

Citation

Kitchaicharoenporn, C. (2025). Factors Influencing Grab Application Continued Usage Intention and Intention to Subscribe to Grabunlimited [ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้งานแอปพลิเคชันศิริราชคอนเนคอย่างต่อเนื่องและความตั้งใจที่จะแนะนำต่อ]. *Journal of Information Systems in Business*, 11(2). 98-127.

Factors Influencing the Continuous Usage Intention of The Siriraj Connect Application and the intention to recommend

Chanida Kitchaicharoenporn *

Faculty of Medicine Siriraj Hospital, Mahidol University.

***Correspondence:** chanida.kit@mahidol.ac.th

doi: 10.14456/jisb.2025.12

Abstract

The objective of this research was to investigate the factors influencing Continuance Intention among users of the Siriraj Connect application, an online healthcare service platform provided by Siriraj Hospital. This survey-based study integrated constructs from E-Service Quality (Efficiency, System Availability, Reliability, Privacy) and the Expectation-Confirmation Model (ECM) (Perceived Usefulness, Confirmation, Satisfaction), along with additional factors: Perceived Waiting Time and Intention to Recommend. Data was collected from 210 Siriraj Connect users via an electronic questionnaire. Direct and indirect influences were analyzed using Multiple Regression Analysis. The results revealed that Perceived Usefulness, Confirmation, Reliability, Privacy, and Perceived Waiting Time positively influenced Satisfaction. However, Efficiency and System Availability did not significantly affect Satisfaction. Furthermore, Confirmation positively influenced Perceived Usefulness, and Continuance Intention influenced Intention to Recommend. These findings are valuable for prioritizing the future development of healthcare applications.

Keywords: Siriraj Connect, Siriraj Hospital, Intention to Recommend, Expectation-Confirmation Model, Perceived Waiting Time

1. บทนำ

เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการใช้ชีวิตประจำวันของทุกคน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีด้านสุขภาพ มีการดำเนินการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดูแลสุขภาพจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา จากการเปรียบเทียบภาพรวมของนโยบายด้านสุขภาพดิจิทัลในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ประเทศไทยได้เริ่มใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อปรับปรุงและส่งเสริมการให้บริการด้านสุขภาพ เทคโนโลยีเหล่านี้มีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ การเข้าถึง ความปลอดภัย และการปรับให้เข้ากับความต้องการของแต่ละบุคคล อย่างไรก็ตาม การใช้เทคโนโลยีเหล่านี้ควรเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายระยะยาวและยั่งยืน ไม่ใช่เพียงแค่การแก้ไขชั่วคราวเท่านั้น โดยเฉพาะในช่วงการระบาดของโควิด-19 ที่ผ่านมานี้ ซึ่งได้ชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการมีนโยบายสุขภาพดิจิทัลที่พร้อมสำหรับการรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลยังช่วยลดต้นทุนในการดูแลสุขภาพและสนับสนุนการปฏิรูประบบสุขภาพให้ดียิ่งขึ้นได้อีกด้วย (Bangkokpost, 2021)

โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นโรงเรียนแพทย์และโรงพยาบาลรัฐที่ใหญ่ที่สุดในประเทศ มีจำนวนเตียงมากกว่า 2,000 เตียง รองรับผู้ป่วยนอกจากหน่วยบริการกว่าวันละ 15,000 คน จากข้อมูล ณ ปี พ.ศ. 2565 โรงพยาบาลศิริราช มีโครงการพัฒนา Smart Hospital ซึ่งร่วมกับพันธมิตรทั้งภาครัฐและเอกชน โดยได้รับสนับสนุนงบประมาณจาก สำนักงานกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เพื่อสร้างต้นแบบ “โรงพยาบาลอัจฉริยะ (Smart Hospital)” ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีระบบคลาวด์บนเครือข่าย 5G (5G Cloud) และระบบปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาประยุกต์ใช้ในการป้องกัน รักษา และฟื้นฟูสุขภาพ เพื่อเพิ่มคุณภาพการรักษายาบาล สร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ โดยมุ่งหวังที่จะดูแลผู้ป่วยให้ได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพที่สุดและเกิดปัญหาน้อยที่สุด ไม่ว่าจะเป็นปัญหาจากการรักษายาบาล การรอคอย ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เพิ่มความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการ ลดค่าใช้จ่ายในการมาพบแพทย์ การนำเทคโนโลยีมาส่งเสริมให้เกิดการนำนวัตกรรมดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการโรงพยาบาลศิริราชปูพื้นฐานและพัฒนาระบบการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่คนไข้ เริ่มจากแอปพลิเคชันศิริราชคอนเนค (Siriraj Connect) แพลตฟอร์มที่เชื่อมโยงข้อมูลการให้บริการสุขภาพในรูปแบบออนไลน์ สามารถแจ้งเตือนวันนัดหมายล่วงหน้า ลงทะเบียนเพื่อยืนยันเวลานัดก่อนเข้าพบแพทย์ แจ้งเตือนคิวตรวจแบบเรียลไทม์ เช็กคิวเจาะเลือด และรับยา และชำระเงินได้จากแอปพลิเคชันเดียว รวมถึงการให้คำปรึกษาทางไกล (Telemedicine) กับคนไข้ที่ไม่สะดวกมาที่โรงพยาบาลด้วย จากนั้นจึงร่วมกับพันธมิตรทั้งภาครัฐและเอกชน ในการนำเทคโนโลยีระบบคลาวด์บนเครือข่าย 5G (5G Cloud) และระบบปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาประยุกต์ใช้ในการป้องกัน รักษา และฟื้นฟูสุขภาพ เพื่อเพิ่มคุณภาพการรักษายาบาล สร้างประสบการณ์ที่ดีในการมาใช้บริการ (คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล, 2565) พร้อมทั้งให้ผู้รับบริการสามารถจัดการเรื่องสุขภาพของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยวัตถุประสงค์ของแอปพลิเคชันศิริราชคอนเนค เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ป่วยและบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลศิริราช โดยแอปพลิเคชันนี้ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อให้บริการต่าง ๆ ผ่านระบบดิจิทัล

เมื่อปี 2561 คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล (2561) โรงพยาบาลศิริราชเปิดตัวการใช้แอปพลิเคชันศิริราชคอนเนค ซึ่งมีผู้ที่เข้ามาใช้งานแอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่อง แต่จำนวนผู้ใช้งานแอปพลิเคชันยังมีจำนวนต่ำ จากการสำรวจจากผู้ป่วยนอกพบว่า ผู้ป่วยจำนวนมากยังคงมารอหน้าห้องตรวจอย่างหนาแน่นจนถึงคิวจริง เนื่องจากผู้ป่วยไม่ทราบว่าจะได้พบแพทย์เวลาใดอย่างชัดเจน ทำให้ไม่มีที่นั่งรอสำหรับผู้ป่วยที่ใกล้ถึงเวลาตรวจ และเกิดความแออัด แม้ว่าการรอคิวในแอปพลิเคชันจะช่วยให้ผู้ป่วยสามารถไปทำกิจกรรมอื่น ๆ หรือนั่งรอภายนอกได้ก็ตาม ปัญหาที่ชี้ให้เห็นว่าการประชาสัมพันธ์และการสร้างแรงจูงใจในการใช้แอปพลิเคชันด้านอื่น ๆ ยังไม่เป็นผลสำเร็จเท่าที่ควร จึงต้องการให้ผู้ป่วยหรือผู้ใช้งานมาใช้แอปพลิเคชันศิริราชคอนเนค เพื่อที่ผู้ป่วยหรือผู้ใช้งานสามารถนั่งรอคิวตรวจด้านนอกหรือสามารถไปทำกิจกรรมอื่น ๆ ได้

การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งเน้นศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของโรงพยาบาลศิริราชอย่างต่อเนื่อง โดยการตรวจสอบและวิเคราะห์ปัจจัยเหล่านี้สามารถช่วยให้โรงพยาบาลศิริราชปรับปรุงและพัฒนาบริการดิจิทัลเพื่อเพิ่มการยอมรับและความพึงพอใจของผู้ใช้ ซึ่งจะนำไปสู่การใช้งานแอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่อง เป็นการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงบวกของ การยืนยันความคาดหวัง (Confirmation) ที่มีต่อ การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) และ ความพึงพอใจ (Satisfaction) ของผู้ใช้งาน รวมถึงศึกษาอิทธิพลของ การรับรู้ประโยชน์ ที่มีต่อ ความพึงพอใจ และ ความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่อง (Continuance Intention) เพื่อให้เข้าใจถึงบทบาทของความรู้สึกด้านประโยชน์ที่ได้รับหลังการใช้งานและเพื่อตรวจสอบอิทธิพลของมิติด้าน คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service Quality) ซึ่งประกอบด้วย ประสิทธิภาพ (Efficiency), ความน่าเชื่อถือ (Reliability), ความเป็นส่วนตัว (Privacy) และ ความพร้อมของระบบ (System Availability) ที่มีต่อ ความพึงพอใจ และรวมถึงการวิเคราะห์อิทธิพลของ การรับรู้ระยะเวลาการรอคอย (Perceived Waiting Time) เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับการบริการที่รวดเร็วและลดเวลาการรอคอย จึงต้องการศึกษาปัจจัยอะไรที่ทำให้ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันใช้งานอย่างต่อเนื่องเพื่อที่จะนำไปพัฒนาแอปพลิเคชันของโรงพยาบาลศิริราชหรือโรงพยาบาลอื่น ๆ ให้มีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน

2. ทฤษฎีและงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดด้านโมบายเฮลท์ (mHealth)

โมบายเฮลท์ (mHealth) เป็นการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารไร้สายและอุปกรณ์เคลื่อนที่ เช่น สมาร์ทโฟน (Smartphone), นาฬิกาอัจฉริยะ (Smartwatch), หรืออุปกรณ์พกพาอื่น ๆ ที่สามารถส่ง จัดเก็บ ประมวลผล และเรียกค้นข้อมูล ถูกนำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแลกเปลี่ยนข้อมูลและการสื่อสารระหว่างผู้ป่วยและบุคลากรทางการแพทย์ ซึ่งมีประโยชน์หลายด้าน เช่น เพิ่มการเข้าถึงข้อมูลสุขภาพ ปรับปรุงการกระจายบริการทางการแพทย์ อำนวยความสะดวกในการรวบรวมข้อมูลและติดตามสุขภาพ รวมถึงการให้บริการวินิจฉัยทางไกล นอกจากนี้ยังช่วยให้การดูแลสุขภาพเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกลที่ขาดการเข้าถึงบริการทางการแพทย์ การติดตามสุขภาพจากระยะไกลยังช่วยในการจัดการโรคและสนับสนุนการรักษาสุขภาพอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Gleason, 2015) และจากงานวิจัย Alalwan et al. (2018) ได้ให้ความหมายโมบายเฮลท์ (mHealth) เป็นระบบที่ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีมือถือ เช่น โทรศัพท์มือถือและแท็บเล็ต เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการสุขภาพ การดูแล และการป้องกันได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ รวมทั้งช่วยให้ผู้ป่วยประหยัดเวลาและลดค่าใช้จ่ายทางการแพทย์ ช่วยให้ผู้ใช้สามารถดูแลสุขภาพตนเองได้ดีขึ้นผ่านการรับข้อมูลจากอุปกรณ์พกพา ประโยชน์หลักของโมบายเฮลท์ (mHealth) คือการเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลสุขภาพ ปรับปรุงการกระจายบริการทางการแพทย์ อำนวยความสะดวกในการรวบรวมข้อมูลและติดตามสุขภาพ รวมถึงการให้บริการวินิจฉัยทางไกล ซึ่งช่วยให้การดูแลสุขภาพรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกลและยังช่วยให้ผู้ป่วยประหยัดเวลาและลดค่าใช้จ่ายทางการแพทย์ และส่งเสริมให้ผู้ใช้สามารถดูแลสุขภาพตนเองได้ดีขึ้น (Meng et al., 2020)

2.1.1 แอปพลิเคชันศิริราชคอนเนค

แอปพลิเคชันศิริราชคอนเนค เป็นแอปพลิเคชันที่พัฒนาโดยโรงพยาบาลศิริราช เพื่อให้บริการด้าน สุขภาพแก่ผู้ป่วยและประชาชนทั่วไป โดยมีฟังก์ชันการใช้งานที่หลากหลาย เช่น การนัดหมายแพทย์ การเข้าถึงข้อมูลสุขภาพ และการชำระเงินออนไลน์ โดยวัตถุประสงค์หลักของ แอปพลิเคชันศิริราชคอนเนค คือการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ป่วยและบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลศิริราช โดยแอปพลิเคชันนี้ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อให้บริการต่าง ๆ ผ่านระบบดิจิทัล ซึ่งการใช้งานแอปพลิเคชันนี้จัดอยู่ในบริบทของ โมบายเฮลท์ (mHealth) ที่ต้องการการประเมินคุณภาพบริการและความต่อเนื่องในการใช้งาน

2.2 แนวคิดเกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service Quality)

คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service Quality) คือการประเมินคุณภาพโดยรวมของบริการที่จัดทำผ่านแพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์เพื่อทำนายความพึงพอใจของผู้ใช้งาน จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service Quality) สามารถแบ่งการประเมินคุณภาพได้หลายประเภท Parasuraman et al. (2005) ได้ศึกษาพัฒนาและทดสอบเครื่องมือที่ใช้สำหรับประเมินคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ โดยแบ่งออกเป็น 7 ด้าน และแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม โดยเน้นไปที่การให้บริการผ่านเว็บไซต์ที่ลูกค้าสามารถซื้อสินค้าออนไลน์

กลุ่มที่ 1 E-S-QUAL เป็นการวัดคุณภาพอิเล็กทรอนิกส์ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านประสิทธิภาพในการใช้งาน (Efficiency) 2. ด้านการทำให้บรรลุเป้าหมาย (Fulfillment) 3. ด้านความพร้อมของระบบ (System Availability) 4. ด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy)

กลุ่มที่ 2 E-RecS-QUAL เป็นการวัดคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์หลังการขาย ใช้วัดในกรณี ที่ลูกค้าพบปัญหาจากการใช้งาน เกี่ยวข้องกับลูกค้าที่พบปัญหาหรือประสบการณ์ที่ไม่ปกติระหว่างการใช้งานเว็บไซต์ เช่น การคืนสินค้าหรือการรับบริการเมื่อเกิดปัญหา แบ่งการวัดการวัดคุณภาพออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ (Responsiveness) 2. ด้านการชดเชย (Compensation) 3. ด้านการติดต่อกับผู้ให้บริการ (Contact)

Meesala and Paul (2018) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และความภักดีของผู้ป่วยต่อโรงพยาบาล โดยเน้นที่ปัจจัยหลักของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลในประเทศกำลังพัฒนา โดยใช้แบบจำลอง SERVQUAL ที่ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ (1) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) (2) การตอบสนอง (Responsiveness) (3) การสร้างความเชื่อมั่น (Assurance) (4) การเอาใจใส่ (Empathy) (5) ความเป็นรูปธรรม (Tangibility) นอกจากนี้งานวิจัยของ Ali (2019) ได้วัดคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-service quality) และผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มหาวิทยาลัยบาห์เรน โดยได้พัฒนารูปแบบการวิจัยขึ้นมาเพื่อทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ การวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้แก่ (1) การออกแบบเว็บไซต์ (Web Design) (2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) (3) การตอบสนอง (Responsiveness) (4) เนื้อหาเว็บไซต์ (Content) (5) ความเป็นส่วนตัว (Privacy) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของนักศึกษา และงานวิจัยของ Blut et al. (2015) เป็นการทบทวนเชิงวิเคราะห์เชิงปริมาณ (meta-analysis) โดยมีวัตถุประสงค์ในการทำความเข้าใจคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-service quality) ผ่านการทบทวนงานวิจัยต่าง ๆ ที่มีอยู่ในปัจจุบัน ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ความตั้งใจในการซื้อซ้ำ (Repurchase Intention) และการบอกต่อ (Word-of-Mouth) งานวิจัยได้พัฒนารอบแนวคิดตามทฤษฎี means-ends-chain ที่ช่วยให้เข้าใจถึงโมเดลต่าง ๆ ที่ใช้ในการวัด e-service quality และผลกระทบที่ตามมา โดยกรอบแนวคิดแบ่งคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ (1) การออกแบบเว็บไซต์ (Website Design) รวมถึงคุณภาพของข้อมูล การจัดการเว็บไซต์ การใช้งานที่ง่าย และความสะดวกในการสั่งซื้อ (2) การปฏิบัติตามคำสั่งซื้อ (Fulfillment) การจัดส่งสินค้าตรงตามเวลา ความถูกต้องของคำสั่งซื้อ และคุณภาพของสินค้าที่ได้รับ (3) การบริการลูกค้า (Customer Service) ระดับการบริการและนโยบายการคืนสินค้า (4) ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว (Security & Privacy) การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและการทำธุรกรรม คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service Quality) มีความสำคัญ เพื่อประเมินปัจจัยทางเทคนิคและการบริการที่ผู้ใช้รับรู้ ซึ่งเป็นตัวขับเคลื่อนหลักที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและประสบการณ์ของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน การวัดคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นสิ่งในการระบุจุดแข็งและจุดที่ต้องปรับปรุง

งานวิจัยนี้ได้เลือกพิจารณาปัจจัยที่สำคัญจากทฤษฎีคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์จากทฤษฎีของ Parasuraman et al. (2005) และ Meesala and Paul (2018) ซึ่งมีความสอดคล้องกับบริบทของงานวิจัย มีปัจจัยดังนี้ ประสิทธิภาพในการใช้งาน (Efficiency), ความพร้อมของระบบ (System Availability), ความน่าเชื่อถือ (Reliability), ความเป็นส่วนตัว (Privacy) เนื่องจากงานวิจัยของ Parasuraman et al. (2005) มีการเป็นการวัดคุณภาพอิเล็กทรอนิกส์ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) (2) ด้านการทำให้บรรลุเป้าหมาย (Fulfillment)

(3) ด้านความพร้อมของระบบ (System Availability) (4) ด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy) ที่ไม่นำปัจจัยด้านการทำให้บรรลุเป้าหมาย (Fulfillment) เนื่องจากด้านการทำให้บรรลุเป้าหมาย (Fulfillment) คือความสามารถของเว็บไซต์ในการส่งมอบคำสัญญา เช่น การส่งสินค้าตามกำหนด การมีสินค้าในสต็อกที่สามารถสั่งซื้อได้จริง และการให้ข้อมูลสินค้าที่ถูกต้องครบถ้วน เป็นการใช้งานด้าน E-commerce ซึ่งปัจจัยนี้ไม่เข้ากับบริบทของแอปพลิเคชันศิริราชคอนเนค และที่นำปัจจัยความน่าเชื่อถือ (Reliability) เข้ามาเนื่องจากความน่าเชื่อถือความสามารถในการให้บริการที่ถูกต้อง แม่นยำ เช่น การให้บริการที่ตรงตามเวลาที่กำหนด การจัดการปัญหาของผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเข้ากับบริบทของแอปพลิเคชันศิริราชคอนเนค

งานวิจัยนี้ได้เลือกปัจจัยหลักที่สอดคล้องกับบริบทของแอปพลิเคชันสุขภาพจากทฤษฎีของ Parasuraman et al. (2005) และ Meesala and Paul (2018) เพื่อเป็นตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

2.2.1 ประสิทธิภาพ (Efficiency) Parasuraman et al. (2005) และจากงานวิจัย Leonnard (2019) ได้อธิบายประสิทธิภาพในการใช้งานเป็นความง่ายและความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลบนเว็บไซต์ พอร์ทัล และสื่อสังคมออนไลน์ของมหาวิทยาลัยมีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้งานทางออนไลน์ของมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนในประเทศอินโดนีเซีย นอกจากนี้งานวิจัยของ Sheu and Chang (2022) กล่าวว่าประสิทธิภาพในการใช้งานเป็นความสะดวกและความรวดเร็วในการเข้าถึงสินค้า การค้นหาข้อมูล และการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์ เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการสร้างความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าต่อแอปพลิเคชันข้อปปีในได้หวัน

2.2.2 ความพร้อมของระบบ (System Availability) จากงานวิจัย Parasuraman et al. (2005) อธิบายความพร้อมในการใช้งานและความถูกต้องของการทำงานทางเทคนิคของเว็บไซต์ ความเสถียรของระบบ ความไม่ขัดข้องในการใช้งาน และความสามารถในการทำงานได้อย่างถูกต้องของเว็บไซต์ ซึ่งส่งผลสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้า และงานวิจัยของ San et al. (2020) ความพร้อมในการใช้งานและความถูกต้องของการทำงานทางเทคนิคของเว็บไซต์ ความเสถียรของระบบ ความไม่ขัดข้องในการใช้งาน และความสามารถในการทำงานได้อย่างถูกต้องของเว็บไซต์ ซึ่งส่งผลสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้า

2.2.3 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความน่าเชื่อถือ คือ ความสามารถของโรงพยาบาลหรือผู้ให้บริการทางสุขภาพในการปฏิบัติตามที่สัญญาหรือที่คาดหวังไว้อย่างถูกต้องและเชื่อถือได้ ความน่าเชื่อถือในบริบทของการให้บริการสุขภาพหมายถึงการให้บริการที่มีความแม่นยำ ตรงต่อเวลา และเชื่อถือได้ ผู้ป่วยสามารถมั่นใจได้ว่าบริการที่ได้รับจะเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด และจะได้รับการดูแลอย่างดีไม่มีความผิดพลาด จากการวิจัยพบว่าความน่าเชื่อถือของบริการมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้ป่วย เมื่อโรงพยาบาลสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ ผู้ป่วยจะมีแนวโน้มที่จะรู้สึกพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีกครั้งในอนาคต (Meesala & Paul, 2018) และงานวิจัยของ Ali, 2019 กล่าวว่าสการสร้างความมั่นใจว่าผู้ใช้จะได้รับบริการที่เชื่อถือได้ ถูกต้องแม่นยำและตรงต่อเวลา ทำให้เห็นว่าความน่าเชื่อถือมีผลเชิงบวกโดยตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้าและความน่าเชื่อถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถทำนายความพึงพอใจของลูกค้าได้และเป็นปัจจัยที่สำคัญในการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า

2.2.4 ความเป็นส่วนตัว (Privacy) ความเป็นส่วนตัว คือ การรักษาความปลอดภัย การรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งาน เว็บไซต์สามารถรักษาความปลอดภัยและปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า การไม่เผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้ให้กับบุคคลที่สามหรือเว็บไซต์อื่น รวมถึงการป้องกันข้อมูลบัตรเครดิตและรายละเอียดที่อาจใช้ในการทำธุรกรรมออนไลน์ (Parasuraman et al., 2005) และจากงานวิจัยของ Andi (2019) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง มิติของคุณภาพการให้บริการออนไลน์ (E-Service Quality) ซึ่งประกอบด้วยความปลอดภัยข้อมูล (Privacy), การออกแบบเว็บไซต์ (Web Design), การชดเชย (Compensation) กับความพึงพอใจทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Satisfaction) และ ความภักดีทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Loyalty) โดยใช้ บูคาลาปาก ดอทคอม (Bukalapak.com) เป็นการศึกษาแพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซในประเทศอินโดนีเซีย โดยความเป็นส่วนตัวเป็นความสามารถของเว็บไซต์หรือแพลตฟอร์มในการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลและความปลอดภัยในการทำธุรกรรมของ

ผู้ใช้งาน ผู้ใช้ที่รับรู้ว่าแพลตฟอร์มมีการรักษาความปลอดภัยข้อมูลที่ดี จะเกิดความพึงพอใจและเชื่อมั่นในการใช้บริการมากขึ้น

2.3 แบบจำลองการยืนยันความคาดหวัง (Expectation – Confirmation Model: ECM)

แบบจำลองการยืนยันความคาดหวัง (Expectation-Confirmation Model: ECM) เป็นแบบจำลองที่พัฒนาโดย Bhattacherjee (2001) อธิบายและทำนายพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีต่อเนื่องหลังจากการใช้งานครั้งแรก แบบจำลองนี้มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีการยืนยันความคาดหวัง (Expectation Confirmation Theory: ECT) ที่ใช้ในการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในสาขาการตลาด นำมาประยุกต์ให้เหมาะกับบริบทของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Limayem and Cheung (2008) ใช้แบบจำลองการยืนยันความคาดหวังเพื่อศึกษาความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการเรียนรู้ออนไลน์ (Internet-based Learning Technologies: IBLT) โดยพบว่าความพึงพอใจมีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจใช้งานเทคโนโลยีการเรียนรู้ออนไลน์อย่างต่อเนื่อง งานวิจัยของ Wu et al. (2024) ที่ศึกษาความต่อเนื่องในการใช้แอปพลิเคชันสุขภาพเคลื่อนที่ (MHAs) ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขชุมชน พบว่า ประเภทของสถาบันสุขภาพ (เช่น โรงพยาบาลหรือคลินิก) มีบทบาทในการกำหนดความแตกต่างในการใช้แอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการยืนยันความคาดหวังและความพึงพอใจ และเนื่องจากแอปพลิเคชันศิริราชคอนแอมป์พลิเคชันที่ผู้ใช้ได้ใช้งานมาแล้ว แบบจำลองการยืนยันความคาดหวัง (Expectation-Confirmation Model: ECM) จึงเหมาะสมที่สุดในการอธิบายว่า ประสบการณ์จริงของผู้ใช้ (Confirmation) และ การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) หลังการใช้งาน ส่งผลต่อ ความพึงพอใจ (Satisfaction) และนำไปสู่ ความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่อง (Continuance Intention) ได้อย่างไร (Bhattacherjee, 2001)

2.3.1 การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) การรับรู้ประโยชน์เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบบริการสุขภาพผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mHealth) ผู้ใช้งานที่สามารถรับรู้ถึงประโยชน์ในแง่ของความสะดวกสบาย ประสิทธิภาพ และการลดเวลาในการรับบริการ จะมีแนวโน้มที่จะนำระบบเหล่านี้มาใช้ในชีวิตประจำวันมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Song et al. (2021) ได้ศึกษาพัฒนาและทดสอบโมเดลที่อธิบายถึงความสำเร็จในการใช้บริการสุขภาพผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mHealth) อย่างต่อเนื่องของผู้ป่วยในการจัดการโรคเรื้อรังด้วยตนเอง โมเดลความต่อเนื่องของระบบสารสนเทศ (IS Continuance Model) และ โมเดลความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model) ความเชื่อของผู้ใช้งานว่าการใช้บริการสุขภาพผ่านมือถือจะให้ประโยชน์และมีประสิทธิภาพในการจัดการโรคเรื้อรังทำให้เพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ซึ่งส่งผลทางอ้อมไปยังความตั้งใจที่จะใช้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Alalwan et al. (2018) ในงานวิจัยนี้การรับรู้ประโยชน์เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบบริการสุขภาพผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mHealth) ผู้ใช้งานที่สามารถรับรู้ถึงประโยชน์ในแง่ของความสะดวกสบาย ประสิทธิภาพ และการลดเวลาในการรับบริการ จะมีแนวโน้มที่จะนำระบบเหล่านี้มาใช้ในชีวิตประจำวันมากขึ้น

2.3.2 การยืนยันความคาดหวัง (Confirmation) งานวิจัย Akter et al. (2013) ยืนยันความคาดหวังช่วยให้ประสบการณ์การใช้งานจริงสอดคล้องกับหรือดีกว่าที่ผู้ใช้งานคาดหวังไว้ ส่งผลให้ผู้ใช้งานรับรู้ว่าการบริการสุขภาพผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mHealth) มีประโยชน์และช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้านสุขภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัย Hsiao and Chen (2019) เมื่อประสบการณ์การใช้งานระบบงานบริการสุขภาพผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mHealth) สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้งานของบุคลากรทางการแพทย์จะรับรู้ระบบดังกล่าวมีประโยชน์และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น ช่วยให้การดูแลผู้ป่วยมีความแม่นยำและรวดเร็วขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัย Nie et al. (2023) ความรู้สึกของผู้ใช้งานเมื่อเปรียบเทียบประสบการณ์หลังการใช้งานกับความคาดหวังที่มีไว้ก่อนใช้งานบริการ หากประสบการณ์การใช้งานตรงหรือดีกว่าที่คาดหวังไว้ ผู้ใช้งานจะรับรู้ถึงประโยชน์และเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการสุขภาพผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mHealth) มากยิ่งขึ้น

2.3.3 ความพึงพอใจ (Satisfaction) งานวิจัยของ Tian and Wu (2022) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่เกิดขึ้นจากการประสบการณ์จริงของการใช้งานระบบบริการสุขภาพผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mHealth) ซึ่งสอดคล้องกับความคาดหวังหรือดีกว่าความคาดหวังเดิมผู้ใช้ที่รู้สึกพึงพอใจกับประสบการณ์การใช้งานบริการสุขภาพผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mHealth) จะมีแนวโน้มที่จะใช้งานบริการนี้อย่างต่อเนื่องในอนาคต และจากงานวิจัยของ Tian and Wu (2022) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่เกิดขึ้นจากการประสบการณ์จริงของการใช้งานระบบบริการสุขภาพผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mHealth) ซึ่งสอดคล้องกับความคาดหวังหรือดีกว่าความคาดหวังเดิมผู้ใช้ที่รู้สึกพึงพอใจกับประสบการณ์การใช้งานบริการสุขภาพผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mHealth) จะมีแนวโน้มที่จะใช้งานบริการนี้อย่างต่อเนื่องในอนาคต

2.3.4 ความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่อง (Continuance Intention) งานวิจัยของ Gupta et al. (2021) ในการใช้อุปกรณ์สวมใส่อัจฉริยะ smart fitness wearables ความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่องจะถูกกำหนดโดยความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการใช้งานและผลลัพธ์ด้านสุขภาพที่ได้รับจากการใช้งานอุปกรณ์ และจากงานวิจัยของ Jiang and Lau (2023) ผู้ใช้ที่มีความตั้งใจจะใช้งานบริการสุขภาพผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mHealth) อย่างต่อเนื่องมีแนวโน้มที่จะแนะนำบริการนี้ให้กับผู้อื่นมากขึ้น เพราะมีความมั่นใจและความพึงพอใจกับการใช้บริการ ซึ่งช่วยในการเสริมสร้างความเชื่อถือให้กับผู้ใช้งานใหม่ สอดคล้องกับงานวิจัย Hartono et al. (2021) ความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่องเป็นสภาวะทางจิตใจที่สะท้อนถึงความตั้งใจของผู้ใช้ในการใช้งานแอปพลิเคชันโทรเวชกรรมผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile Telemedicine) อย่างต่อเนื่อง ถ้าใช้งานต่อหรือจะหยุดใช้งานหรือเปลี่ยนไปใช้บริการอื่นเมื่อผู้ใช้งานมีประสบการณ์ที่ดีจากการใช้งาน จะมีแนวโน้มสูงที่จะแนะนำแอปพลิเคชันนี้ให้กับคนรอบข้าง เช่น ครอบครัวหรือเพื่อน

2.3.5 การรับรู้ระยะเวลาการรอคอย (Perceived Waiting Time) งานวิจัยของ Feng et al. (2016) ได้ศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการรับรู้เวลาในการรอของผู้โดยสารและผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารในเรื่องเวลาในการรอ ในเมืองฮาร์บิน ประเทศจีน การรับรู้เวลาในการรอมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร การจัดการสภาพแวดล้อมในการรอ การให้ข้อมูลแบบเรียลไทม์ และการส่งเสริมพฤติกรรมมารยาทที่ดีสามารถช่วยลดการรับรู้ว่าเวลารอนาน และเพิ่มความพึงพอใจของผู้โดยสาร และจากงานวิจัยของ Li (2010) ศึกษาผลกระทบของการรอก่อนต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในสวนสนุกในเมืองเซินเจิ้น ประเทศจีน โดยใช้ตัวอย่างจากนักท่องเที่ยว ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้เวลาในการรอ (Perceived Waiting Time) ข้อมูลการรอ (Waiting Information) และสภาพแวดล้อมการรอ (Waiting Environment) มีผลสำคัญต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

2.3.6 ความตั้งใจที่จะแนะนำ (Intention to Recommend) งานวิจัยของ Olaru et al. (2008) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณค่าของลูกค้า ความตั้งใจที่จะซื้อซ้ำ และความตั้งใจที่จะแนะนำบริการในอุตสาหกรรมการวิจัยและพัฒนา (R&D) ของออสเตเลียพบว่าความตั้งใจที่จะแนะนำผู้อื่นได้รับอิทธิพลจากการประเมินคุณค่าของลูกค้า โดยลูกค้าที่รู้สึกว่าบริการมี “คุณค่าคุ้มค่า” จะมีแนวโน้มซื้อซ้ำและแนะนำบริการให้ผู้อื่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Hartono et al. (2021) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานต่อเนื่องของผู้ใช้แอปพลิเคชันโทรเวชกรรมผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile Telemedicine) และความตั้งใจที่จะแนะนำแอปพลิเคชันนี้ให้กับผู้อื่น ความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่องมีผลโดยตรงต่อความตั้งใจที่จะแนะนำแอปพลิเคชันนี้ให้กับผู้อื่น โดยเฉพาะในช่วงสถานการณ์การระบาดของโควิด-19 แอปพลิเคชันนี้ช่วยอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการทางการแพทย์

3. สมมติฐานการวิจัยและกรอบแนวคิดการวิจัย

3.1 สมมติฐานการวิจัย

3.1.1 ความสัมพันธ์ระหว่างการยืนยันความคาดหวังและการรับรู้ประโยชน์

งานวิจัยของ Nie et al. (2023) ศึกษาการตรวจสอบปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานบริการสุขภาพผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mHealth) ต่อเนื่องในระยะยาว พบว่าการยืนยันความคาดหวัง ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้

ประโยชน์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Akter et al. (2013) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานบริการสุขภาพผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mHealth) อย่างต่อเนื่องในกลุ่มประชากรที่อยู่ในฐานล่างของปิรามิดเศรษฐกิจ (BOP) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้มีรายได้น้อย พบว่าการยืนยันความคาดหวัง ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ และงานวิจัยของ Gu et al. (2018) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานบริการสุขภาพผ่านอินเทอร์เน็ตบนมือถือ (Mobile Internet-Based Health Services - MIHS) อย่างต่อเนื่องจากผู้ใช้งาน (ผู้ป่วย) ของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่ให้บริการสุขภาพออนไลน์ พบว่าการยืนยันความคาดหวังส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ของผู้ป่วย นอกจากนี้ Hsiao and Chen (2019) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานอย่างต่อเนื่อง (continuance) ของระบบบริการสุขภาพผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mHealth) และประสิทธิภาพในการใช้งานจากมุมมองของบุคลากรทางการแพทย์ พบว่าการยืนยันความคาดหวังส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ของบุคลากรทางการแพทย์ จึงนำไปสู่สมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การยืนยันความคาดหวังส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้ แอปพลิเคชันศิริราชคอนเนค

3.1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประโยชน์และความพึงพอใจ

งานวิจัยของ Akter et al. (2013) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานบริการสุขภาพผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mHealth) อย่างต่อเนื่องในกลุ่มประชากรที่อยู่ในฐานล่างของปิรามิดเศรษฐกิจ (BOP) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้มีรายได้น้อย พบว่าการรับรู้ประโยชน์ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hsiao and Chen (2019) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความภักดีต่อโรงพยาบาล (hospital loyalty) ความเป็นประโยชน์การรับรู้ของแอปพลิเคชันบนมือถือ ความง่ายในการใช้งาน และความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน ในโรงพยาบาลทางตอนเหนือของไต้หวันพบว่าการรับรู้ประโยชน์ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ และงานวิจัยของ Gu et al. (2018) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานบริการสุขภาพผ่านอินเทอร์เน็ตบนมือถือ (Mobile Internet-Based Health Services - MIHS) อย่างต่อเนื่องจากผู้ใช้งาน (ผู้ป่วย) ของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่ให้บริการสุขภาพออนไลน์ พบว่าการรับรู้ประโยชน์ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ป่วย นอกจากนี้งานวิจัยของ Song et al. (2021) ทำการพัฒนาและทดสอบโมเดลเชิงทฤษฎีเพื่อวัดความสำเร็จในการใช้บริการสุขภาพผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mHealth) อย่างต่อเนื่องในการจัดการโรคเรื้อรังพบว่าการรับรู้ประโยชน์ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ จึงนำไปสู่สมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ประโยชน์ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันศิริราชคอนเนค

3.1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างการยืนยันความคาดหวังและความพึงพอใจ

งานวิจัยของ Nie et al. (2023) ศึกษาการตรวจสอบปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานบริการสุขภาพผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mHealth) ต่อเนื่องในระยะยาว พบว่าการยืนยันความคาดหวังที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Akter et al. (2013) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานบริการสุขภาพผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mHealth) อย่างต่อเนื่องในกลุ่มประชากรที่อยู่ในฐานล่างของปิรามิดเศรษฐกิจ (BOP) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้มีรายได้น้อย พบว่าการยืนยันความคาดหวังส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ และงานวิจัยของ Gu et al. (2018) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานบริการสุขภาพผ่านอินเทอร์เน็ตบนมือถือ (Mobile Internet-Based Health Services - MIHS) อย่างต่อเนื่องจากผู้ใช้งาน (ผู้ป่วย) ของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่ให้บริการสุขภาพออนไลน์ พบว่าการยืนยันความคาดหวังที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ป่วย นอกจากนี้งานวิจัยของ Hsiao and Chen (2019) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานอย่างต่อเนื่อง (continuance) ของบริการสุขภาพผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mHealth) และประสิทธิภาพในการใช้งานจากมุมมองของบุคลากรทางการแพทย์พบว่าการยืนยันความคาดหวังที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ จึงนำไปสู่สมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 3 การยืนยันความคาดหวังส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้ แอปพลิเคชันศิริราชคอนเนค

3.1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประโยชน์และความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่อง

งานวิจัยของ Nie et al. (2023) ศึกษาการตรวจสอบปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานบริการสุขภาพผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mHealth) ต่อเนื่องในระยะยาว พบว่าการรับรู้ประโยชน์ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้งานอย่าง

ต่อเนื่อง สอดคล้องงานวิจัยของ Song et al. (2021) ทดสอบโมเดลเชิงทฤษฎีเพื่อวัดความสำเร็จในการใช้งานบริการสุขภาพผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mHealth) อย่างต่อเนื่องในการจัดการโรคเรื้อรังพบว่า การรับรู้ประโยชน์ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่อง และงานวิจัยของ Gu et al. (2018) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานบริการสุขภาพผ่านอินเทอร์เน็ตบนมือถือ (Mobile Internet-Based Health Services - MIHS) อย่างต่อเนื่อง จากผู้ใช้งาน (ผู้ป่วย) ของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่ให้บริการสุขภาพออนไลน์ พบว่าการรับรู้ประโยชน์ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่องของผู้ป่วย นอกจากนี้งานวิจัย Hsiao and Chen (2019) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานอย่างต่อเนื่อง (continuance) ของระบบบริการสุขภาพผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mHealth) และประสิทธิภาพในการใช้งานจากมุมมองของบุคลากรทางการแพทย์ พบว่าการรับรู้ประโยชน์ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่องของบุคลากรทางการแพทย์ จึงนำไปสู่สมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้ประโยชน์ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่องในการใช้ แอปพลิเคชันศิริราชคอนเนค

3.1.5 ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพและความพึงพอใจ

งานวิจัยของ Leonnard (2019) ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service Quality) ความไว้วางใจทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Trust) ความพึงพอใจทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Satisfaction) และความภักดี (Loyalty) ในบริบทของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ในกรุงจาการ์ตา ประเทศอินโดนีเซีย พบว่าประสิทธิภาพของแอปพลิเคชันส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sheu and Chang (2022) ศึกษาปัจจัยของคุณภาพบริการ (Service Quality Dimensions) ต่อความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าของแพลตฟอร์ม ช้อปปีพบว่าประสิทธิภาพประสิทธิภาพของแอปพลิเคชันส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ นอกจากนี้งานวิจัย San et al. (2020) ศึกษาผลกระทบของคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service Quality) ต่อความพึงพอใจของลูกค้าในตลาดออนไลน์ของประเทศมาเลเซีย โดยใช้โมเดลการวัดคุณภาพอิเล็กทรอนิกส์ (E-S-QUAL) เพื่อวัดคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าประสิทธิภาพของตลาดออนไลน์ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ จึงนำไปสู่สมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 5 ประสิทธิภาพของแอปพลิเคชันส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันศิริราชคอนเนค

3.1.6 ความสัมพันธ์ระหว่างความน่าเชื่อถือและความพึงพอใจ

งานวิจัยของ Meesala and Paul (2018) ศึกษาปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภค และความจงรักภักดีของผู้ป่วยในโรงพยาบาล โดยเน้นศึกษาบริบทของประเทศกำลังพัฒนา เช่น อินเดีย พบว่าความน่าเชื่อถือส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ป่วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ali et al. (2017) ศึกษาการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์กับความพึงพอใจของลูกค้า และการตั้งใจใช้บริการต่อไปในระบบการจัดเก็บภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-taxation) ของคณะกรรมการสรรพากรกลาง (FBR) ในประเทศปากีสถาน พบว่าความน่าเชื่อถือมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า นอกจากนี้งานวิจัย Ali (2019) ศึกษาการวัดคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-service) และผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยบาห์เรน พบว่าความน่าเชื่อถือมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา จึงนำไปสู่สมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 6 ความน่าเชื่อถือส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันศิริราชคอนเนค

3.1.7 ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นส่วนตัวและความพึงพอใจ

งานวิจัยของ Ali (2019) ศึกษาการวัดคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-service) และผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยบาห์เรน พบว่าความเป็นส่วนตัว เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยสามารถรักษาความปลอดภัยและปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการได้ โดยมีการปกป้องข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษาไม่ให้ถูกนำไปใช้อย่างไม่เหมาะสมหรือถูกเปิดเผยโดยไม่ได้รับอนุญาต ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของนักศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัย Andi (2019) ที่ศึกษาบทบาทของความพึงพอใจในการเป็นตัวกลางระหว่างคุณภาพการบริการทาง

อิเล็กทรอนิกส์ (e-Service Quality) กับความภักดีของลูกค้า (e-Loyalty) บนแพลตฟอร์มบุคาลาปาก ดอทคอม (Bukalapak.com) ในประเทศอินโดนีเซีย พบว่าความเป็นส่วนตัวส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ นอกจากนี้งานวิจัยของ San et al. (2020) ศึกษาผลกระทบของคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service Quality) ต่อความพึงพอใจของลูกค้าในตลาดออนไลน์ของประเทศมาเลเซีย โดยใช้โมเดลการวัดคุณภาพอิเล็กทรอนิกส์ (E-S-QUAL) เพื่อประเมินคุณภาพบริการ พบว่าความเป็นส่วนตัวในการรักษาส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ จึงนำไปสู่สมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 7 ความเป็นส่วนตัวส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันศิริราชคอนเนค

3.1.8 ความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมของระบบและความพึงพอใจ

งานวิจัย San et al. (2020) ศึกษาผลกระทบของคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service Quality) ต่อความพึงพอใจของลูกค้าในตลาดออนไลน์ของประเทศมาเลเซีย โดยใช้โมเดลการวัดคุณภาพอิเล็กทรอนิกส์ (E-S-QUAL) เพื่อวัดคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าความพร้อมของระบบส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sheu and Chang (2022) ศึกษาปัจจัยของคุณภาพบริการ (Service Quality Dimensions) ต่อความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าของแพลตฟอร์มช้อปปิ้งพบว่าความพร้อมของระบบส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ นอกจากนี้งานวิจัย Ali et al. (2021) ศึกษาผลกระทบของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของลูกค้าของแพลตฟอร์มการประชุมออนไลน์จากผู้ใช้งานแพลตฟอร์มการประชุมออนไลน์ในภูมิภาคเคอร์ดิสถาน ประเทศอิรัก พบว่าความพร้อมของระบบส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานจึงนำไปสู่สมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 8 ความพร้อมของระบบส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้ แอปพลิเคชันศิริราชคอนเนค

3.1.9 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่อง

งานวิจัยของ Nie et al. (2023) ที่ศึกษาการตรวจสอบปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานบริการสุขภาพผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mHealth) ต่อเนื่องในระยะยาว พบว่าความพึงพอใจส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องงานวิจัย Tian and Wu (2022) ที่วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการสุขภาพผ่านมือถืออย่างต่อเนื่องของผู้สูงอายุที่มีโรคเรื้อรัง โดยใช้กรอบทฤษฎี ECM-ISC และ UTAUT พบว่าความพึงพอใจส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการสุขภาพผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mHealth) อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้งานวิจัย Song et al. (2021) พัฒนาและทดสอบโมเดลเชิงทฤษฎีเพื่อวัดความสำเร็จในการใช้งานบริการสุขภาพผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mHealth) อย่างต่อเนื่องในการจัดการโรคเรื้อรังพบว่าความพึงพอใจส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการสุขภาพผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mHealth) อย่างต่อเนื่อง จึงนำไปสู่สมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 9 ความพึงพอใจส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่องในการใช้แอปพลิเคชันศิริราชคอนเนค

3.1.10 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ว่าจะใช้เวลารอคอยและความพึงพอใจ

งานวิจัยของ Hussain et al. (2019) ศึกษาการวัดความพึงพอใจของผู้ป่วยในแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ในโรงพยาบาลรัฐบาลที่ปากีสถาน เพื่อประเมินผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ป่วย พบว่าการรับรู้ระยะเวลารอคอยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ป่วย สอดคล้องกับงานวิจัย Li (2010) ศึกษาผลกระทบของเวลารอคอยต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในสวนสนุก ในสวนสนุกแฮปปี้ วาลเลย์ (Happy Valley) ประเทศจีน พบว่าการรับรู้ระยะเวลารอคอยส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ Feng et al. (2016) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้เวลาในการรอคอยและผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารในการรอคอยรถโดยสารในเมืองฮาร์บิน ประเทศจีน พบว่าการรับรู้ระยะเวลาการรอคอยส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร และงานวิจัยของ Lahap et al. (2018) ศึกษาผลของระยะเวลาการรอคอยที่ลูกค้ารับรู้ ต่อความพึงพอใจของลูกค้าในบริบทของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดในมาเลเซีย พบว่าการรับรู้ระยะเวลาการรอคอยส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าได้ จึงนำไปสู่สมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 10 การรับรู้ว่าจะใช้เวลารอคอยจากการใช้งานแอปส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันศิริราชคอนเนค

3.1.11 ความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่องและความตั้งใจที่จะแนะนำ

งานวิจัยของ Jiang and Lau (2023) ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสุขภาพผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mHealth) หลังจากการใช้งานในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 พบว่ามีความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่องส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะแนะนำแพลตฟอร์มนี้ให้กับเพื่อนและญาติสอดคล้องกับงานวิจัย Hartono et al. (2021) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานต่อเนื่องของแอปพลิเคชันเทเลเมดิซีนบนมือถือ และความตั้งใจที่จะแนะนำให้ผู้อื่นใช้ พบว่าความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่องส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะแนะนำเทเลเมดิซีนบนมือถือ นอกจากนี้ Khayer et al. (2023) ศึกษาการวิเคราะห์ระบบชำระเงินผ่านมือถือที่ใช้แอปพลิเคชัน พบว่าความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่องส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะแนะนำระบบให้กับผู้อื่นใช้บริการนี้ จึงนำไปสู่สมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 11 ความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่องส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะแนะนำในการใช้ แอปพลิเคชันศิริราชคอนเนค

3.2 กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยจากแบบจำลองความคาดหวังและการยอมรับการใช้งานต่อเนื่อง (Expectation – Confirmation Model: ECM) ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) การยืนยันความคาดหวัง (Confirmation) ความพึงพอใจ (Satisfaction) ความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่อง (Continuance Intention) และแนวคิดคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service Quality) ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความเป็นส่วนตัว (Privacy) ความพร้อมของระบบ (System Availability) และประสิทธิภาพ (Efficiency) แสดงได้ดังภาพที่ 1

4. วิธีกรวิจัย

การออกแบบงานวิจัย งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือสำหรับรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ จากกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์ทางสถิติในการทดสอบสมมติฐาน

กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ คือ บุคคลที่เคยใช้แอปพลิเคชันศิริราชคอนเนคของโรงพยาบาลศิริราช และมีอายุมากกว่าหรือเท่ากับ 18 ปี โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางช่องทางออนไลน์ เช่น Facebook , Line เป็นต้น เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการวิเคราะห์ค่าอำนาจในการทดสอบ (Power Analysis) สำหรับคำนวณกลุ่มตัวอย่างเพื่อทำการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป G*Power Version 3.1 เป็นเครื่องมือในการคำนวณ และทำการกำหนดตามสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งมีการกำหนดค่าพารามิเตอร์ที่เกี่ยวข้องดังนี้

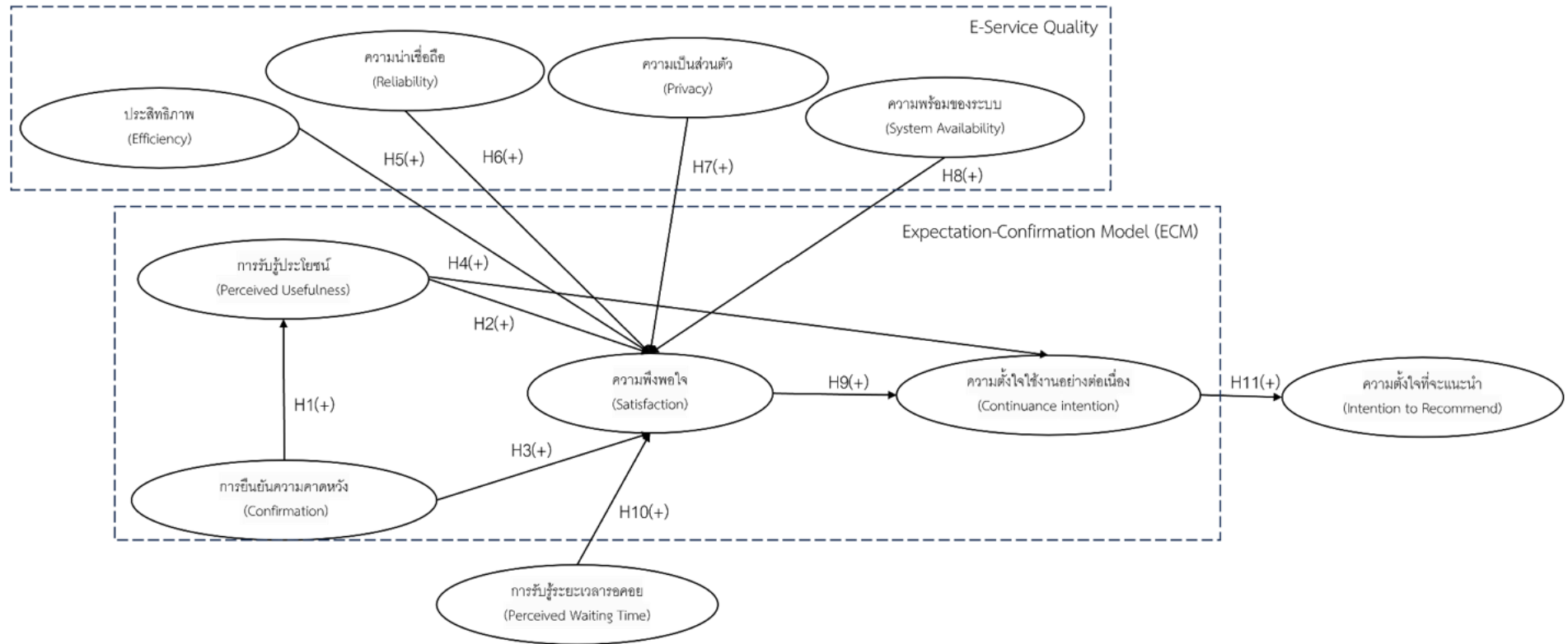
ค่าขนาดของอิทธิพล (Effect Size - f^2) เป็นค่าสถิติที่ใช้บอกขนาดความต่าง เมื่อผลการทดสอบสมมติฐานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกำหนดที่ระดับกลาง 0.15

ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Level of Significant - α) หรือ ความน่าจะเป็นของความคลาดเคลื่อนในการทดสอบ (Error Probability) โดยกำหนดที่ระดับ 0.05 ($\alpha = 0.05$) เท่ากับระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ค่าอำนาจการทดสอบ (Power of Test - $1-\beta$) โดยกำหนดให้ผลต่างของความผิดพลาดเท่ากับ 0.05 และค่าความน่าจะเป็นในการตัดสินใจที่ถูกต้อง = 0.95 ($1-\beta = 0.95$) จำนวนตัวแปร (Number of Predictor) = 10 ตัวแปร

ผลจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 172 คน เพื่อป้องกันความผิดพลาดในกรณีตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วน ผู้วิจัยจึงเพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างขึ้นร้อยละ 20 ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ 206 คน โดยผู้วิจัยจัดเก็บแบบสอบถาม จำนวน 206 คน

ดำเนินการวิเคราะห์ความตรงและความเที่ยงเพื่อให้ได้คำถามที่ชัดเจนและครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย จากนั้นทำการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) เพื่อดูความสัมพันธ์และการจัดกลุ่มของตัวแปร และกำหนดน้ำหนักตัวแปรด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) หากค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรต่ำกว่า 0.5 ผู้วิจัยจะพิจารณาตัดคำถามนั้นออก อีกทั้งผู้วิจัยวิเคราะห์ผลจากแบบสอบถามเบื้องต้นจำนวน 30 ชุด โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach's Alpha) เพื่อวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของคำถามในแต่ละตัวแปร ก่อนการนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง ค่าสัมประสิทธิ์จะมีค่าระหว่าง 0 ถึง 1 ซึ่งในงานวิจัยนี้ค่าที่ยอมรับได้ต้องมากกว่า 0.7



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัยของการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานแอปพลิเคชันศิริราชคอนเนคอย่างต่อเนื่อง

การวิเคราะห์ข้อมูลประมวลผลทางสถิติด้วยการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อบรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งใช้ในการนำเสนอข้อมูลสำหรับแบบสอบถามในส่วนที่ 1 คำถามคัดกรองกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย และส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และมีการสอบทานข้อมูล โดยตรวจสอบข้อมูลที่ขาดหายไป (Missing Data) และวิเคราะห์การแจกแจงแบบปกติ (Normality Test) เพื่อทดสอบการกระจายข้อมูลของตัวแปรแต่ละตัว (Univariate Outlier) โดยตรวจสอบค่าความเบ้ (Skewness) ที่มีค่ามากกว่า +3 หรือน้อยกว่า -3 เป็นเกณฑ์ในการพิจารณา โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่มีมากกว่า 1 ตัว กับตัวแปรตาม 1 ตัว เพื่ออธิบายอิทธิพลที่เกิดขึ้นกับตัวแปรตาม และใช้ในการพยากรณ์ค่าตัวแปรตามจากตัวแปรอิสระ โดยงานวิจัยนี้ใช้ค่า p-value ที่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 เป็นเกณฑ์ในการกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance Level)

แบบสอบถามในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อจัดเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการส่งแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ แอปพลิเคชันไลน์ (LINE) และเฟซบุ๊ก (Facebook) และที่หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช

5. ผลการวิจัย และอภิปรายผล

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยมีคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รวมทั้งความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชันศิริราชคอนเนค พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 210 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.05 มีช่วงอายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 26 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 40 มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.24

วัตถุประสงค์ในการใช้งานแอปพลิเคชันศิริราชคอนเนค 3 อันดับ (สามารถเลือกตอบได้หลายตัวเลือก) คือ ดูการแจ้งเตือนนัดหมาย คิดเป็นร้อยละ 100 ดูการแจ้งเตือนคิวเข้าห้องตรวจ คิดเป็นร้อยละ 99.05 ดูการแจ้งเตือนคิวการรับยา คิดเป็นร้อยละ 94.29 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแอปพลิเคชันศิริราชคอนเนค ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญจำนวนมากที่สุด 3 อันดับ คือ เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลศิริราช เช่น แพทย์ พยาบาล เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 42.38 การติดประกาศภายในโรงพยาบาลศิริราช คิดเป็นร้อยละ 40.95 เว็บไซต์ของโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 31.90 การใช้งานในแอปพลิเคชันศิริราชคอนเนคที่านต้องการให้ปรับปรุงและพัฒนา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญจำนวนมากที่สุด 3 อันดับ คือ เพิ่มช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่ผ่านแอปพลิเคชัน คิดเป็นร้อยละ 97.14 การจัดเรียงเมนูให้ค้นหาและใช้งานสะดวกยิ่งขึ้น คิดเป็นร้อยละ 56.19 เพิ่มการเชื่อมโยงข้อมูลกับแอปพลิเคชันหรือระบบอื่น เช่น หมอพร้อม หรือแอปประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 29.52

5.2 การทดสอบเครื่องมือโดยใช้ค่าน้ำหนักขององค์ประกอบ (Factor Loading)

จากตารางที่ 1 ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการตรวจสอบเพื่อประเมินคุณภาพของเครื่องมือวัด โดยผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คำนำน้าหนักองค์ประกอบ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาชและ
ค่าความแปรปรวนของเครื่องมือวัดที่ใช้ในแต่ละปัจจัย

ตัววัด	Mean	Std Deviation	Factor Loading
การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) (Cronbach's alpha = 0.788)			
PU1 ท่านรู้สึกว่าการแอปพลิเคชันศิริราชคอนเนคเป็นประโยชน์ต่อท่านในการมาโรงพยาบาล	4.44	0.602	0.796
PU2 ท่านรู้สึกว่าการแอปพลิเคชันศิริราชคอนเนคมีความหลากหลายในการให้บริการ เช่น การนัดหมายพบแพทย์หรือแจ้งการนัดครั้งต่อไป การบริการโทรเวชกรรมทางไกล (Telemedicine), ชำระค่าบริการได้หลากหลายวิธี, สามารถตรวจสอบขั้นตอนการเข้ารับบริการได้ชัดเจนขึ้น	4.52	0.588	0.771
PU3 ท่านรู้สึกว่าการแอปพลิเคชันศิริราชคอนเนคเป็นการปรับปรุงบริการที่มีอยู่เดิม เช่น การลดขั้นตอนในด้านต่าง ๆ การใช้บุคคลเรียกคิวรับยา การใช้บุคคลเรียกชำระเงิน	4.47	0.620	0.744
PU4 ท่านรู้สึกว่าการแอปพลิเคชันศิริราชคอนเนคช่วยให้การมาโรงพยาบาลของท่านถูกต้องตามวันนัดและสะดวกขึ้น	4.54	0.604	0.729
การยืนยันความคาดหวัง (Confirmation) (Cronbach's alpha = 0.778)			
CF1 ท่านคิดว่าการให้บริการของแอปพลิเคชันศิริราชคอนเนคเป็นไปตามที่ท่านคาดหวัง	4.41	0.614	0.790
CF2 ท่านคิดว่าประสบการณ์ของท่านในการใช้แอปพลิเคชันศิริราชคอนเนคดีกว่าที่ท่านคาดหวังไว้	4.34	0.583	0.803
CF3 ท่านคิดว่าประโยชน์ที่ท่านได้จากการใช้แอปพลิเคชันศิริราชคอนเนคเป็นไปตามที่ท่านคาดหวังไว้	4.40	0.666	0.675
CF4 ท่านคิดจากประสบการณ์ของท่าน การใช้งานแอปพลิเคชันศิริราชคอนเนคดีกว่าที่ท่านคาดหวังไว้ทำให้ท่านมาโรงพยาบาลได้ตรงตามวันนัดหมาย	4.39	0.595	0.746
ความพึงพอใจ (Satisfaction) (Cronbach's alpha = 0.800)			
ST1 ท่านรู้สึกพึงพอใจกับการบริการของแอปพลิเคชันศิริราชคอนเนค	4.43	0.601	0.722
ST2 ท่านรู้สึกดีเมื่อใช้การแอปพลิเคชันศิริราชคอนเนคในการมาโรงพยาบาล	4.47	0.620	0.748
ST3 ท่านพึงพอใจกับการใช้งานแอปพลิเคชันศิริราชคอนเนคจากประสบการณ์การใช้งานที่ผ่านมา	4.47	0.572	0.734
ST4 ท่านคิดว่าตัดสินใจถูกต้องที่ใช้บริการของแอปพลิเคชันศิริราชคอนเนคในการมาโรงพยาบาล	4.49	0.581	0.802
ความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่อง (Continuance Intention) (Cronbach's alpha = 0.784)			
CI1 ท่านมีความตั้งใจที่จะใช้แอปพลิเคชันศิริราชคอนเนคต่อไปเมื่อต้องมาพบแพทย์ในโรงพยาบาล	4.39	0.633	0.769
CI2 ท่านจะใช้แอปพลิเคชันศิริราชคอนเนคต่อไปในอีก 5 ปี	4.31	0.608	0.825

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาชและค่าความแปรปรวนของเครื่องมือวัดที่ใช้ในแต่ละปัจจัย (ต่อ)

ตัววัด	Mean	Std Deviation	Factor Loading
CI3 ท่านจะไม่เลิกใช้งานแอปพลิเคชันศิริราชคอนเนคในการมาโรงพยาบาลศิริราช	4.29	0.631	0.839
ความตั้งใจที่จะแนะนำ (Intention to Recommend) (Cronbach's alpha = 0.811)			
IR1 ท่านอยากจะพูดอะไรเชิงบวกเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชันศิริราชคอนเนค	4.26	0.613	0.806
IR2 ท่านอยากจะแนะนำแอปพลิเคชันศิริราชคอนเนคให้กับผู้อื่น	4.24	0.678	0.806
IR3 ท่านจะสนับสนุนให้เพื่อนและญาติใช้แอปพลิเคชันศิริราชคอนเนค	4.29	0.696	0.801
IR4 ท่านจะแนะนำแอปพลิเคชันศิริราชคอนเนคหากมีผู้อื่นมาขอคำแนะนำจากท่าน	4.22	0.725	0.790
ประสิทธิภาพ (Efficiency) (Cronbach's alpha = 0.701)			
EF1 ท่านสามารถใช้เวลาในการเข้าใช้งานแอปพลิเคชันศิริราชคอนเนคได้อย่างรวดเร็ว	4.11	0.740	0.676
EF2 ท่านคิดว่าแอปพลิเคชันศิริราชคอนเนคแสดงผลลัพธ์ข้อมูลในแต่ละขั้นตอนได้อย่างรวดเร็ว	4.11	0.714	0.774
EF3 ท่านสามารถทำความเข้าใจการใช้งานแอปพลิเคชันศิริราชคอนเนคได้อย่างรวดเร็ว	4.20	0.722	0.661
EF4 ท่านสามารถค้นหาในสิ่งที่ท่านต้องการในแอปพลิเคชันศิริราชคอนเนคได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง เช่น การนัดหมายครั้งถัดไป สถานที่นัดหมาย สถานที่รับยา เป็นต้น	4.19	0.718	0.733
ความน่าเชื่อถือ (Reliability) (Cronbach's alpha = 0.750)			
RE1 ท่านคิดว่าแอปพลิเคชันศิริราชคอนเนคปกป้องข้อมูลหรือระบบให้สามารถเข้าถึงได้เฉพาะผู้ที่มีสิทธิ์เท่านั้น เช่น การใช้การเข้ารหัสงานแอปพลิเคชัน มีการควบคุมการเข้าถึง	4.33	0.687	0.842
RE2 ท่านคิดว่าแอปพลิเคชันศิริราชคอนเนคมีความถูกต้องและแม่นยำในการแสดงข้อมูล เช่น ตารางการนัดหมาย หมายเลขคิวการรับบริการ เป็นต้น	4.33	0.701	0.800
RE3 ท่านคิดว่าแอปพลิเคชันศิริราชคอนเนคมีระบบรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม	4.26	0.642	0.756
ความเป็นส่วนตัว (Privacy) (Cronbach's alpha = 0.719)			
PC1 ท่านคิดว่าแอปพลิเคชันศิริราชคอนเนคมีการรักษาความปลอดภัย สามารถ ปกป้องข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับท่าน เช่น ประวัติการรักษา, สิทธิการรักษา มีการเข้ารหัสก่อนเข้าใช้งานแอปพลิเคชันและมีการขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลของท่านก่อน	4.39	0.641	0.719
PC2 ท่านคิดว่าแอปพลิเคชันศิริราชคอนเนคไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของท่านไปยังแหล่งอื่นโดยไม่ได้รับความยินยอม	4.45	0.603	0.661

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาชและค่าความแปรปรวนของเครื่องมือวัดที่ใช้ในแต่ละปัจจัย (ต่อ)

ตัววัด	Mean	Std Deviation	Factor Loading
PC3 ท่านคิดว่าแอปพลิเคชันศิริราชคอนเนคจะไม่แบ่งปันข้อมูลส่วนบุคคลของท่านให้กับบุคคลอื่น เช่น การขายข้อมูลของท่านให้กับผู้ไม่หวังดี มิฉฉาชีพ	4.43	0.616	0.745
PC4 ท่านคิดว่าแอปพลิเคชันศิริราชคอนเนคปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันของท่าน เช่น การเลื่อนการนัดหมาย	4.44	0.641	0.778
ความพร้อมของระบบ (System Availability) (Cronbach's alpha = 0.825)			
SA1 ท่านรู้สึกว่แอปพลิเคชันศิริราชคอนเนคสามารถเปิดการใช้งานใช้หน้าแอปพลิเคชันและดำเนินการได้ทันที			
SA2 ท่านรู้สึกว่แอปพลิเคชันศิริราชคอนเนคไม่พบข้อผิดพลาดระหว่างการใช้งาน	3.64	0.924	0.824
SA3 ท่านรู้สึกว่แอปพลิเคชันศิริราชคอนเนคไม่ค้างระหว่างที่ท่านใช้งาน	3.38	1.136	0.860
SA4 ท่านสามารถเข้าถึงการใช้งานแอปพลิเคชันศิริราชคอนเนคได้ตลอดเวลา	3.90	0.711	0.704
การรับรู้ระยะเวลารอคอย (Perceived Waiting Time) (Cronbach's alpha = 0.719)			
PWT1 ท่านรู้สึกว่ระยะเวลาในการรอคิวลดลง เมื่อท่านใช้แอปพลิเคชันศิริราชคอนเนค	4.26	0.651	0.775
PWT2 ท่านรู้สึกว่ระยะเวลาในการรอคิวลดลง เมื่อแอปพลิเคชันศิริราชคอนเนคมีการแจ้งเตือนท่านเป็นระยะ ๆ เช่น การแจ้งเตือนเมื่อใกล้ถึงคิวตรวจ การแจ้งเตือนเมื่อถึงคิวชำระเงิน	4.29	0.682	0.764
PWT3 ท่านรู้สึกว่ระยะเวลาในการรอคิวลดลง เมื่อแอปพลิเคชันศิริราชคอนเนค มีการแจ้งจำนวนคิวในการรอที่ชัดเจน	4.35	0.641	0.784

5.2 การทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

5.2.1 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Regression Analysis)

5.2.1.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่องและความตั้งใจที่จะแนะนำ ผลของการวิเคราะห์การถดถอย พบว่า ตัวแปรอิสระ คือ ความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่อง และตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจที่จะแนะนำ เมื่อพิจารณาที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $p = 0.000$ ($F_{1, 208} = 19.301$) โดยตัวแปรความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่องในการใช้เป็นตัวกำหนดความผันแปรของตัวแปรความตั้งใจที่จะแนะนำโดยมีค่าความผันแปรของตัวแปรตาม ($\text{Adjusted } R^2$) เป็นร้อยละ 22.10 ($\text{Adjusted } R^2 = 0.221$, $F_{1, 208}$) และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (Beta) เท่ากับ 0.291 เมื่อวิเคราะห์รายละเอียด ของตัวแปรอิสระพบว่า ความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่องในการใช้ส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจที่จะแนะนำ

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ผลทางสถิติความแปรปรวนของความสัมพันธะระหว่างปัจจัยความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่องที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะแนะนำ

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	5.233	1	5.233	19.301	0.000
Residual	56.391	208	0.271		
Total	61.624	209			

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ผลทางสถิติของความสัมพันธะระหว่างปัจจัยความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่องที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะแนะนำ

Variable	ความตั้งใจที่จะแนะนำ (IR)				
	B	SE B	β	T	Sig.
ความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่อง (CI)	0.303	0.069	0.291	4.393	0.000**

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

5.2.1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการยืนยันความคาดหวังและการรับรู้ประโยชน์ ผลของการวิเคราะห์การถดถอยพบว่า ตัวแปรอิสระ คือ การยืนยันความคาดหวัง และตัวแปรตาม คือ การรับรู้ประโยชน์ เมื่อพิจารณาที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $p = 0.000$ ($F_{1, 124} = 19.387$) โดยตัวแปรการยืนยันความคาดหวังในการใช้เป็นตัวกำหนดความผันแปรของตัวแปรการรับรู้ประโยชน์ โดยมีค่าความผันแปรของตัวแปรตาม (Adjusted $R^2 = 0.232$, $F_{1, 208}$) เป็นร้อยละ 23.20 และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (Beta) เท่ากับ 0.292 เมื่อวิเคราะห์รายละเอียด ของตัวแปรอิสระพบว่า การยืนยันความคาดหวัง ในการใช้ส่งผลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ผลทางสถิติความแปรปรวนของความสัมพันธะระหว่างปัจจัยการยืนยันความคาดหวังที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	3.969	1	3.969	19.387	0.000
Residual	42.586	208	0.205		
Total	46.555	209			

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ผลทางสถิติของความสัมพันธะระหว่างการยืนยันความคาดหวังที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์

Variable	ความตั้งใจที่จะแนะนำ (IR)				
	B	SE B	β	T	Sig.
การยืนยันความคาดหวัง (CF)	0.289	0.066	0.292	4.403	0.000**

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

5.2.2 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

5.2.2.1 ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจ และการรับรู้ประโยชน์ต่อความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่อง ผลของการวิเคราะห์การถดถอย พบว่า ตัวแปรอิสระ คือ ความพึงพอใจ และการรับรู้ประโยชน์ และตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่อง เมื่อพิจารณาที่ระดับนัยสำคัญ $p = 0.000$ ($F2, 207$) = 13.710 โดยตัวแปรความพึงพอใจ และการรับรู้ประโยชน์ เป็นตัวกำหนดความผันแปรของตัวแปรความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่องที่ระดับนัยสำคัญ p เท่ากับ 0.000 และ 0.807 ตามลำดับ มีค่าความผันแปรของตัวแปรตาม (Adjusted R^2) เป็นร้อยละ 20.80 (Adjusted $R^2 = 0.208$, $F2, 207$) และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (Beta) เท่ากับ 0.336 และ 0.017 ตามลำดับ เมื่อวิเคราะห์รายละเอียดของตัวแปรอิสระพบว่า ความพึงพอใจ ส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่อง และปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ผลทางสถิติความแปรปรวนของความสัมพันธระหว่างปัจจัยความพึงพอใจ และการรับรู้ประโยชน์ต่อความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่อง

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	6.661	2	3.331	13.710	0.000
Residual	50.287	207	0.243		
Total	56.948	209			

ตารางที่ 7 การวิเคราะห์ผลทางสถิติของความสัมพันธระหว่างปัจจัยความพึงพอใจ และการรับรู้ประโยชน์ต่อความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่อง

Variable	ความตั้งใจที่จะแนะนำ (IR)				
	B	SE B	β	T	Sig.
ความพึงพอใจ (ST)	0.374	0.077	0.336	4.846	0.000**
การรับรู้ประโยชน์ (PU)	0.019	0.077	0.017	0.244	0.807

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

5.2.2.2 ความสัมพันธ์ของการรับรู้ระยะเวลารอคอย การรับรู้ประโยชน์ การยืนยันความคาดหวัง ประสิทธิภาพ ความน่าเชื่อถือ ความเป็นส่วนตัว และความพร้อมของระบบ ต่อความพึงพอใจ ผลของการวิเคราะห์การถดถอยพบว่า ตัวแปรอิสระ คือ การรับรู้ระยะเวลารอคอย การรับรู้ประโยชน์ การยืนยันความคาดหวัง ประสิทธิภาพ ความน่าเชื่อถือ ความเป็นส่วนตัว และความพร้อมของระบบ และตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจ เมื่อพิจารณาที่ระดับนัยสำคัญ $p = 0.000$ ($F7, 202$) = 10.263 โดยตัวแปรการรับรู้ระยะเวลารอคอย การรับรู้ประโยชน์ การยืนยันความคาดหวัง ความน่าเชื่อถือ และความเป็นส่วนตัวเป็นตัวกำหนดความผันแปรของตัวแปรความพึงพอใจ ที่ระดับนัยสำคัญ p เท่ากับ 0.011 0.001 0.044 0.040 และ 0.026 ตามลำดับ มีค่าความผันแปรของตัวแปรตาม (Adjusted R^2) เป็นร้อยละ 23.70 (Adjusted $R^2 = 0.237$, $F7, 202$) และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (Beta) เท่ากับ 0.164 0.223 0.138 0.136 และ 0.142 ตามลำดับ ส่วนตัวแปรประสิทธิภาพและความพร้อมของระบบ ไม่สามารถเป็นตัวกำหนด ความผันแปรของตัวแปรความพึงพอใจ เนื่องจากมีระดับนัยสำคัญ p เท่ากับ 0.241 และ 0.938 ตามลำดับ (มากกว่า 0.05 ที่เป็นตัวกำหนดนัยสำคัญทางสถิติ) และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (Beta) เท่ากับ 0.079 และ 0.005 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์ผลทางสถิติความแปรปรวนของการรับรู้ระยะเวลารอคอย การรับรู้ประโยชน์ การยืนยันความคาดหวัง ประสิทธิภาพ ความน่าเชื่อถือ ความเป็นส่วนตัว และความพร้อมของระบบ ต่อความพึงพอใจ

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	12.063	7	1.723	10.263	0.000
Residual	33.919	202	0.168		
Total	45.982	209			

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์ผลทางสถิติของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการรับรู้ระยะเวลารอคอย การรับรู้ประโยชน์ การยืนยันความคาดหวัง ประสิทธิภาพ ความน่าเชื่อถือ ความเป็นส่วนตัว และความพร้อมของระบบ ต่อความพึงพอใจ

Variable	ความตั้งใจที่จะแนะนำ (IR)				
	B	SE B	β	T	Sig.
การรับรู้ระยะเวลารอคอย (PWT)	0.146	0.057	0.164	2.553	0.011*
การรับรู้ประโยชน์ (PU)	0.222	0.064	0.223	3.473	0.001**
การยืนยันความคาดหวัง (CF)	0.136	0.067	0.138	2.026	0.044*
ประสิทธิภาพ (EF)	0.070	0.060	0.079	1.175	0.241
ความน่าเชื่อถือ (RE)	0.115	0.056	0.136	2.066	0.040*
ความเป็นส่วนตัว (PC)	0.145	0.065	0.142	2.241	0.026*
ความพร้อมของระบบ (SA)	0.003	0.042	0.005	0.078	0.938

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

5.2.3 ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย แสดงตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

ลำดับ	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
H1	การยืนยันความคาดหวังส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้แอปพลิเคชันศิริราชคอนเนค	สนับสนุน
H2	การรับรู้ประโยชน์ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้ แอปพลิเคชันศิริราชคอนเนค	สนับสนุน
H3	การยืนยันความคาดหวังส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันศิริราชคอนเนค	สนับสนุน
H4	การรับรู้ประโยชน์ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่องในการใช้แอปพลิเคชันศิริราชคอนเนค	ไม่สนับสนุน
H5	ประสิทธิภาพของแอปพลิเคชันส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้ แอปพลิเคชันศิริราชคอนเนค	ไม่สนับสนุน
H6	ความน่าเชื่อถือส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้ แอปพลิเคชันศิริราชคอนเนค	สนับสนุน
H7	ความเป็นส่วนตัวส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันศิริราชคอนเนค	สนับสนุน

ตารางที่ 9 ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย (ต่อ)

ลำดับ	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
H8	ความพร้อมของระบบส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้ แอปพลิเคชันศิริราชคอนเนค	ไม่สนับสนุน
H9	ความพึงพอใจส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่องในการใช้แอปพลิเคชันศิริราชคอนเนค	สนับสนุน
H10	การรับรู้ระยะเวลาการคอยจากการใช้งานแอปส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันศิริราชคอนเนค	สนับสนุน
H11	ความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่องส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะแนะนำในการใช้แอปพลิเคชันศิริราชคอนเนค	สนับสนุน

5.2.3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างการยืนยันความคาดหวังและการรับรู้ประโยชน์ ผลการทดสอบสอดคล้องกับงานวิจัยของ Nie et al. (2023) ระบุว่า การยืนยันความคาดหวังสามารถส่งเสริมการรับรู้ประโยชน์ของบริการสุขภาพผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mHealth) ในระยะยาว ขณะที่งานวิจัยของ Akter et al. (2013) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานบริการสุขภาพผ่านมือถือ (mHealth) อย่างต่อเนื่องในส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้มีรายได้น้อย พบว่าการยืนยันความคาดหวังช่วยเพิ่มการรับรู้ประโยชน์ในการใช้บริการสุขภาพผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mHealth) นอกจากนี้ Hsiao and Chen (2019) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานอย่างต่อเนื่อง (continuance) ของบริการสุขภาพผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mHealth) มองจากมุมมองการทางการแพทย์พบว่า การยืนยันความคาดหวังส่งอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ของผู้ใช้งานบริการสุขภาพผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mHealth) เช่นกัน

5.2.3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประโยชน์และความพึงพอใจ ผลการทดสอบสอดคล้องกับงานวิจัยของ Akter et al. (2013) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานบริการสุขภาพผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mHealth) อย่างต่อเนื่องในส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้มีรายได้น้อย พบว่าการรับรู้ประโยชน์ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสุขภาพผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mHealth) นอกจากนี้งานวิจัยของ Gu et al. (2018) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานบริการสุขภาพผ่านอินเทอร์เน็ตบนมือถือ (Mobile Internet-Based Health Services - MIHS) อย่างต่อเนื่อง เก็บข้อมูลจากผู้ป่วยของโรงพยาบาลที่มีบริการสุขภาพออนไลน์ผ่านมือถือ ก็ยืนยันว่าการรับรู้ประโยชน์ช่วยเสริมความพึงพอใจของผู้ใช้งานบริการสุขภาพบนมือถือเช่นกัน พบว่าการรับรู้ประโยชน์ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ป่วย

5.2.3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างการยืนยันความคาดหวังและความพึงพอใจ ผลการทดสอบสอดคล้องกับงานวิจัยของ Nie et al. (2023) ศึกษาการตรวจสอบปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานบริการสุขภาพผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mHealth) ต่อเนื่องในระยะยาว แสดงให้เห็นว่าการยืนยันความคาดหวังช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการใช้งาน บริการสุขภาพผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mHealth) ระยะยาว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Akter et al. (2013) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานบริการสุขภาพผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mHealth) อย่างต่อเนื่องในส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้มีรายได้น้อย พบว่าการยืนยันความคาดหวังส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ และงานวิจัยของ Gu et al. (2018) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานบริการสุขภาพผ่านอินเทอร์เน็ตบนมือถือ (Mobile Internet-Based Health Services - MIHS) อย่างต่อเนื่อง เก็บข้อมูลจากผู้ป่วยของโรงพยาบาลที่มีบริการสุขภาพออนไลน์ผ่านมือถือ ก็ยืนยันว่าการยืนยันความคาดหวังเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

5.2.3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประโยชน์และความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่อง ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานแอปพลิเคชันศิริราชคอนเนคไม่ได้ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lew et al. (2019) ศึกษาว่าปัจจัยด้านความสามารถใช้งานใดที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่องของระบบการเรียนรู้ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์บนเทคโนโลยีการเรียนรู้ผ่านระบบคลาวด์

(Cloud e-learning) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยในประเทศมาเลเซีย พบว่าการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) ไม่ได้ส่งผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจที่จะใช้งานการเรียนรู้ผ่านระบบคลาวด์ (Cloud e-learning) อย่างต่อเนื่องในนักศึกษาไอที ในบริบทของแอปพลิเคชันศิริราชคอนเนคต์ผู้ใช้งานส่วนใหญ่ใช้งานแอปพลิเคชันเพื่อกิจกรรมเฉพาะ เช่น การตรวจสอบวันนัดหมาย การดูคิวเข้ารับบริการทางการแพทย์ หรือคิวรับยา ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ดำเนินการในลักษณะเป็นประจำและใช้เวลาสั้น จึงอาจไม่ได้พิจารณาเชิงลึกกว่าแอปพลิเคชันมีประโยชน์อย่างไรต่อกระบวนการดูแลสุขภาพของตนเอง ส่งผลให้การรับรู้ประโยชน์ไม่ปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการตัดสินใจกลับมาใช้งานแอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่อง ผู้ใช้งานที่มีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยี มีแนวโน้มใช้งานแอปพลิเคชันศิริราชคอนเนคต์อย่างต่อเนื่องด้วยเหตุผลด้านความเคยชิน ความมั่นใจในการใช้งาน และความสะดวกสบาย มากกว่าการประเมินว่าแอปพลิเคชันนั้นมีประโยชน์ในทางการใช้งาน แม้ผู้ใช้จะเข้าใจว่าแอปมีประโยชน์ในภาพรวม แต่หากระบบมีข้อจำกัด เช่น ข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือต้องใช้หลายขั้นตอนในการเข้าถึงบริการบางประเภท ก็อาจทำให้ผู้ใช้ไม่รู้สึกว่าการใช้แอปพลิเคชันศิริราชคอนเนคต์มีประโยชน์เพียงพอที่จะใช้งานอย่างต่อเนื่อง

5.2.3.5 ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพและความพึงพอใจ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยแสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้ใช้งานไม่ได้ให้ความสำคัญกับมิติประสิทธิภาพ ในการส่งผลต่อความพึงพอใจ เนื่องจากแบบสอบถามในข้อคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพ มีคะแนนค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของปัจจัยด้านประสิทธิภาพที่ค่อนข้างต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Herington and Weaven (2009) ศึกษาคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-service quality) ของธนาคารที่ให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าอย่างไร พบว่า ประสิทธิภาพเป็นมิติที่ลูกค้าให้ความสำคัญและธนาคารทำได้ค่อนข้างดี แต่ผลการวิเคราะห์ไม่พบความสัมพันธ์เชิงสถิติโดยตรงกับระดับความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามองว่าประสิทธิภาพเป็นมาตรฐานพื้นฐานที่คาดหวัง การทำได้ตามมาตรฐาน จึงไม่ได้ก่อให้เกิดความประทับใจในเชิงบวก

5.2.3.6 ความสัมพันธ์ระหว่างความน่าเชื่อถือและความพึงพอใจ ผลการทดสอบสอดคล้องกับงานวิจัยของ Meesala and Paul (2018) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภค และความจงรักภักดีของผู้ป่วยในโรงพยาบาล พบว่าปัจจัยความน่าเชื่อถือส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยในบริบทโรงพยาบาลประเทศกำลังพัฒนา (เช่น อินเดีย) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ali et al. (2017) ที่พบว่าความน่าเชื่อถือเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ในระบบ e-taxation ของปากีสถาน

5.2.3.7 ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นส่วนตัวและความพึงพอใจ ผลการทดสอบสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ali (2019) พบว่าความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลมีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในบริบท คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ e-service เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยสามารถรักษาความปลอดภัยและปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการได้ โดยมีการปกป้องข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษาไม่ให้ถูกนำไปใช้อย่างไม่เหมาะสมหรือถูกเปิดเผยโดยไม่ได้รับอนุญาต สอดคล้องกับงานวิจัย Andi (2019) พบว่าความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บนแพลตฟอร์ม Bukalapak.com ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า

5.2.3.8 ความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมของระบบและความพึงพอใจ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยแสดงให้เห็นว่าความพร้อมของระบบไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้ใช้งานไม่ได้ให้ความสำคัญกับมิติความพร้อมของระบบในการส่งผลต่อความพึงพอใจ เนื่องจากการศึกษานี้ กลุ่มผู้ใช้งานส่วนใหญ่ อายุ 26 -35 ปี มีความคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีแอปพลิเคชัน และจากแบบสอบถามในข้อคำถามเกี่ยวกับความพร้อมของระบบ มีคะแนนค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของปัจจัยความพร้อมของระบบค่อนข้างต่ำ โดยผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mahadevan and Joshi (2022) ศึกษาเพื่อประเมินผลกระทบของมิติคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-service quality) ต่อความพึงพอใจของลูกค้าและความภักดีของลูกค้าในบริบทของตลาดเครื่องแต่งกายออนไลน์ในประเทศอินเดีย พบว่าความพร้อมของระบบไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า อาจเนื่องมาจากผู้บริโภคในกลุ่มอายุที่

ศึกษา ซึ่งเป็นผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตที่มีความคุ้นเคยอยู่แล้ว ไม่ได้ให้ความสำคัญกับความสะดวกสบายถึงระดับที่กระตุ้นความพึงพอใจ

5.2.3.9 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่อง ผลการทดสอบสอดคล้องกับงานวิจัยของ Nie et al. (2023) พบว่าความพึงพอใจส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานบริการสุขภาพผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mHealth) ต่อเนื่องในระยะยาว สอดคล้องงานวิจัย Tian and Wu (2022) ที่วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการสุขภาพผ่านมือถืออย่างต่อเนื่องของผู้สูงอายุที่มีโรคเรื้อรัง โดยใช้กรอบทฤษฎี ECM-ISC และ UTAUT พบว่าความพึงพอใจส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการสุขภาพผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mHealth) อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้งานวิจัย Song et al. (2021) พัฒนาและทดสอบโมเดลเชิงทฤษฎีเพื่อวัดความสำเร็จในการใช้งานบริการสุขภาพผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mHealth) อย่างต่อเนื่องในการจัดการโรคเรื้อรังพบว่าความพึงพอใจส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการ mHealth อย่างต่อเนื่อง

5.2.3.10 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ระยะเวลาการรอคอยและความพึงพอใจ ผลการทดสอบสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hussain et al. (2019) พบว่า ผู้ป่วยในแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ของโรงพยาบาลรัฐบาลปากีสถานรับรู้ระยะเวลาการรอคอยทำให้ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ป่วย สอดคล้องกับงานวิจัย Li (2010) พบว่าการรับรู้ระยะเวลาการรอคอยส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในสวนสนุก ในสวนสนุกแฮปปี้ วาลเลย์ (Happy Valley) ประเทศจีน นอกจากนี้ Feng et al. (2016) พบว่าการรับรู้ระยะเวลาการรอคอยส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารในการรอคอยรถโดยสารในเมืองฮาร์บิน ประเทศจีน และงานวิจัยของ Lahap et al. (2018) ศึกษาผลของระยะเวลาการรอคอยที่ลูกค้ารับรู้ต่อความพึงพอใจพบว่าการรับรู้ระยะเวลาการรอคอยส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าได้ในบริบทของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดในมาเลเซีย

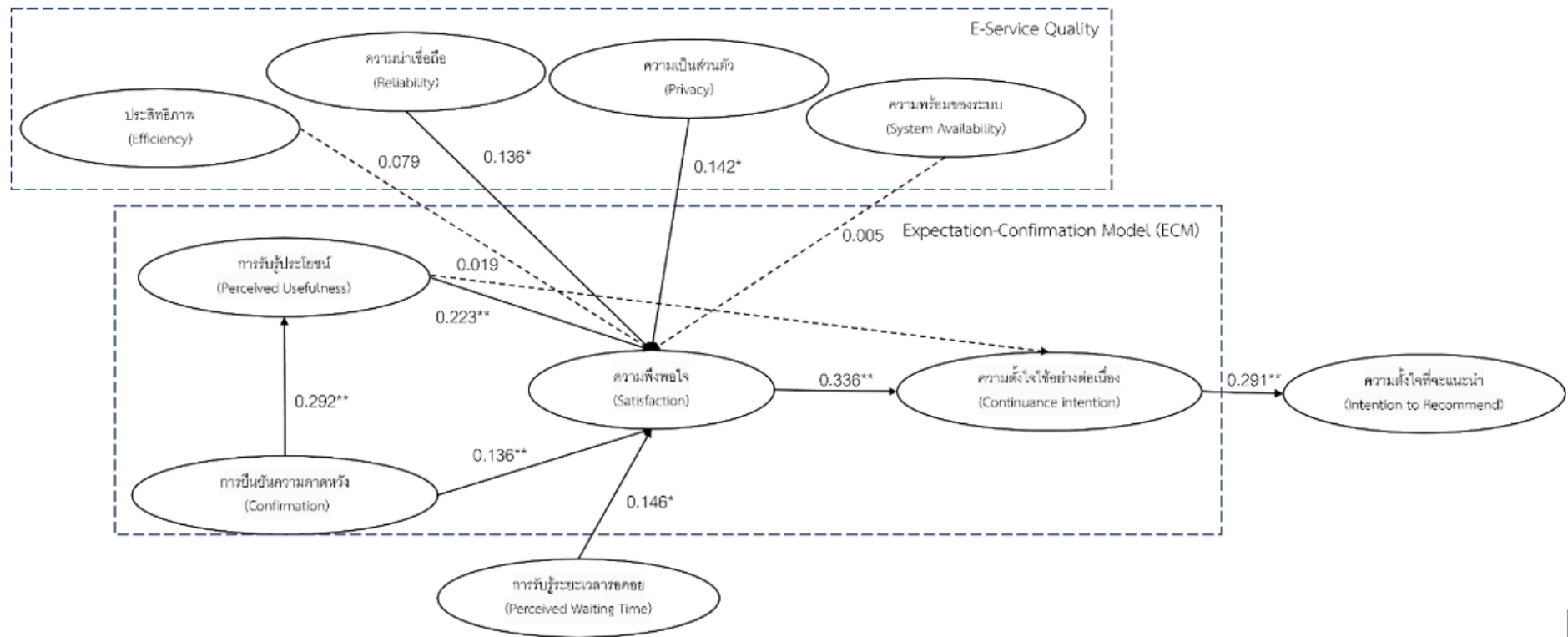
5.2.3.11 ความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่องและความตั้งใจที่จะแนะนำ ผลการทดสอบสอดคล้องกับงานวิจัยของ Jiang and Lau (2023) พบว่าผู้ที่มีความตั้งใจใช้งานบริการสุขภาพผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mHealth) ต่อไปอย่างต่อเนื่องหลังช่วง โควิด-19 ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะแนะนำคนรอบข้างใช้บริการนี้ สอดคล้องกับงานวิจัย Hartono et al. (2021) พบว่าความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่องส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะแนะนำแอปพลิเคชันโทรเวชกรรมผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile Telemedicine) ให้ผู้อื่นใช้ นอกจากนี้ Khayer et al. (2023) เมื่อผู้ใช้มีความตั้งใจใช้งานแอปพลิเคชันต่อเนื่องยิ่งอยากแนะนำให้ผู้อื่นได้ลองใช้

6. สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้งานแอปพลิเคชันศิริราชคอนเนคอย่างต่อเนื่อง โดยใช้แบบจำลองการยืนยันความคาดหวัง (Expectation – Confirmation Model: ECM) ประกอบด้วย การรับรู้ประโยชน์ การยืนยันความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่อง และแนวคิดเกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service Quality) ประกอบด้วย ประสิทธิภาพ ความน่าเชื่อถือ ความเป็นส่วนตัว ความพร้อมของระบบ ซึ่งเป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในลักษณะของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้งานแอปพลิเคชันศิริราชคอนเนค โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ผลทางสถิติตามกระบวนการวิจัยด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อทดสอบสมมติฐานของการวิจัย โดยมีจำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 210 ชุด

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้งานแอปพลิเคชันศิริราชคอนเนคอย่างต่อเนื่อง ผลการวิเคราะห์ทางสถิติเกี่ยวกับปัจจัยในแบบจำลองความคาดหวังและการยอมรับการใช้งานต่อเนื่อง (Expectation – Confirmation Model: ECM) พบว่า ปัจจัยการยืนยันความคาดหวัง และความพึงพอใจ ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชันศิริราชคอนเนค ส่วนปัจจัยที่ไม่ได้ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชันศิริราชคอนเนค ได้แก่ ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ ส่วนปัจจัยในแนวคิดเกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service

Quality) ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ เพียง 2 ปัจจัย ได้แก่ ความน่าเชื่อถือและความเป็นส่วนตัว ส่วนปัจจัยที่ไม่ได้ส่งผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ ประสิทธิภาพและความพร้อมของระบบ นอกจากนี้ปัจจัยการรับรู้ระยะเวลารอคอยส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันศิริราชคอนเนค และปัจจัยความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่องส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะแนะนำในการใช้แอปพลิเคชันศิริราชคอนเนคให้กับผู้อื่น



* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

ภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์กรอบแนวคิดการวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้งานแอปพลิเคชันศิริราชคอนเนคอย่างต่อเนื่อง

ข้อจำกัดของงานวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่จำกัดในการใช้แอปพลิเคชันโรงพยาบาลศิริราช งานวิจัยมุ่งเน้นไปที่ผู้ใช้งานแอปพลิเคชันศิริราชคอนเนคซึ่งเป็นแอปเฉพาะของโรงพยาบาลศิริราช ทำให้ผลการศึกษาสามารถสะท้อนในบริบทเฉพาะโรงพยาบาลศิริราชเท่านั้น แต่หากนำไปประยุกต์ใช้หรือเปรียบเทียบกับแอปพลิเคชันด้านสุขภาพในหน่วยงานอื่น (ทั้งรัฐและเอกชน) อาจต้องปรับหรือคำนึงถึงความแตกต่างในด้านกระบวนการให้บริการ ทรัพยากร และผู้ใช้งานที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งงานวิจัยนี้ไม่ได้วัดระดับความคาดหวังของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันศิริราชคอนเนคก่อนเริ่มใช้งานจริง ซึ่งความคาดหวังนี้ถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญตามกรอบแนวคิดของแบบจำลองการยืนยันความคาดหวัง (ECM) ทำให้ไม่สามารถเปรียบเทียบได้ชัดเจนว่าผู้ใช้คาดหวังอะไร และสิ่งที่ได้รับจริงตรงกับที่คาดหวังหรือไม่ จึงอาจทำให้การอธิบายความพึงพอใจของผู้ใช้งานไม่ครอบคลุมทั้งหมด นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นเฉพาะผู้ที่ยังใช้งานแอปอยู่ จึงอาจไม่สะท้อนมุมมองของผู้ที่เลิกใช้งานไปแล้ว หรือคนที่ไม่เคยใช้งานมาก่อน ซึ่งอาจมีความคิดเห็นและประสบการณ์ที่แตกต่างออกไป ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ในแบบจำลองการยืนยันความคาดหวัง (ECM) และปัจจัยประสิทธิภาพและความพร้อมของระบบของแนวคิดคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service Quality) ที่ไม่สนับสนุนสมมติฐานในงานวิจัยนี้ ถ้ามีการศึกษาในบริบทของโรงพยาบาลอื่น ๆ ที่มีแอปพลิเคชันของโรงพยาบาลอาจให้ผลการวิจัยที่แตกต่างตามบริบทของโรงพยาบาลต่าง ๆ การพิจารณาปัจจัยเพิ่มเติม แม้ว่าการวิจัยนี้จะผสมแนวคิดคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service Quality) และ แบบจำลองการยืนยันความคาดหวัง (ECM) พร้อมเพิ่มปัจจัยการรับรู้ระยะเวลารอคอยและความตั้งใจที่จะแนะนำ แต่ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจมีบทบาท เช่น ทักษะด้านเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ ซึ่งงานนี้ไม่ได้ครอบคลุมทั้งหมด

งานวิจัยในอนาคตควรออกแบบให้มีการสำรวจความคาดหวังของผู้ใช้งานให้ชัดเจน โดยเฉพาะผ่านวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์หรือลงพื้นที่พูดคุยกับผู้ใช้งาน เพื่อให้เข้าใจผู้ใช้ต้องการอะไรจากแอปพลิเคชัน และคาดหวังให้แอปมีคุณสมบัติอะไรบ้าง และหากเป็นไปได้ ควรใช้วิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed Methods) คือการนำข้อมูลจากการพูดคุยไปพัฒนาเป็นแบบสอบถาม แล้วนำไปสำรวจในวงกว้าง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ลึกและครอบคลุมยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยให้สามารถพัฒนาแอปพลิเคชันให้ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้ได้ดียิ่งขึ้นในอนาคตและอาจจะทำการศึกษาแอปพลิเคชันอื่น ๆ ของโรงพยาบาลหรือหน่วยงานด้านสุขภาพอื่นเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างในบริบท เช่น โรงพยาบาลเอกชนที่มีโครงสร้างการบริการและกลุ่มผู้ใช้งานต่างออกไป การศึกษาในระยะยาว แทนการเก็บข้อมูลช่วงเวลาสั้น ๆ อาจเก็บข้อมูลผู้ใช้งานเป็นระยะต่อเนื่อง เช่น ก่อนใช้แอปฯ ช่วงใช้งานเริ่มต้น และหลังใช้งานไประยะหนึ่ง เพื่อดูการเติบโตของความพึงพอใจ การรับรู้ประโยชน์ และแนวโน้มการแนะนำการใช้แอปพลิเคชัน รวมถึงปัจจัยที่อาจเปลี่ยนแปลงตามช่วงเวลา เพื่อให้ได้ข้อมูลสามด้านที่เชื่อมโยงกัน การวิจัยเชิงสังเกตในบริบทต่าง ๆ เช่น การใช้แอปพลิเคชันในโรงพยาบาลรัฐเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลเอกชน จะช่วยให้เห็นว่า บริบทด้านบริการและสภาพแวดล้อมมีผลต่อพฤติกรรมการใช้และระดับความพึงพอใจอย่างไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลเชิงลึกที่มีค่าในการปรับปรุงคุณสมบัติและขั้นตอนการทำงานของแอปพลิเคชันให้ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างแท้จริงยิ่งขึ้นในอนาคต โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อนำมาใช้ร่วมกับการศึกษาในระยะยาว จะทำให้สามารถสังเกต การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการใช้งาน ตั้งแต่ช่วงแรกไปจนถึงการใช้งานต่อเนื่อง ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้การรับรู้ประโยชน์ที่แท้จริงของแอปพลิเคชัน ได้อย่างชัดเจน

บรรณานุกรม

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. (12 ตุลาคม 2565). 'ศิริราช' ขยับสู่ Smart Hospital ยกระดับการรักษาและบริการ.

สืบค้น 20 พฤศจิกายน 2567. จาก https://www.si.mahidol.ac.th/th/hotnewsdetail.asp?hn_id=2824

Akter, S., Ray, P., & D'Ambra, J. (2013). Continuance of mHealth services at the bottom of the pyramid:

The roles of service quality and trust. *Electronic Markets*, 23(1), 29–47. from

<https://doi.org/10.1007/s12525-012-0091-5>

- Alalwan, A., Baabdullah, A. M., Rana, N. P., Dwivedi, Y. K., Hudaib, F., & Shammout, A. (2018). Examining the factors affecting behavioural intention to adopt mobile health in Jordan. In M. Themistocleous, V. Morabito, & I. Pappas (Eds.), *Proceedings of the 17th IFIP WG 6.11 Conference on e-Business, e-Services, and e-Society: Challenges and Opportunities in the Digital Era* (pp. 459–467). Springer International Publishing.
- Ali, H. (2019). Measurement of e-services quality: An empirical study of University of Bahrain. *Education and Information Technologies*, 24(3), 1907–1924. from <https://doi.org/10.1007/s10639-018-9775-6>
- Ali, M., Asmi, F., Rahman, M. M., Malik, N., & Ahmad, M. S. (2017). Evaluation of e-service quality through customer satisfaction: A case study of FBR e-taxation. *Open Journal of Social Sciences*, 5(9), 175–195. From <https://doi.org/10.4236/jss.2017.59013>
- Andi, H. (2019). The mediating role of e-satisfaction on the effect of e-service quality dimensions on e-loyalty: A lesson from Bukalapak.com Indonesia. *Humanities*, 7(4), 199–208. <https://doi.org/10.18488/journal.73.2019.74.199.208>
- Bangkokpost. (26 April 2021). *The future of digital healthcare - Preparedness in Asia-Pacific and Thailand amid today's Covid-19 pandemic*. Retrieved 20 November 2024, from <https://www.bangkokpost.com/business/2104431/the-future-of-digital-healthcarepreparedness-in-asia-pacific-and-thailand-amid-todays-covid-19-pandemic>
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model. *MIS Quarterly*, 25(3), 351–370. from <https://doi.org/10.2307/3250921>
- Blut, M., Chowdhry, N., Mittal, V., & Brock, C. (2015). E-service quality: A meta-analytic review. *Journal of Retailing*, 91(4), 679–700.
- Feng, S., Wu, H., Sun, X., & Li, Z. (2016). Factors on perceived waiting time and implications on passengers' satisfaction with waiting time. *PROMET—Traffic & Transportation*, 28(2), 155–163. from <https://doi.org/10.7307/ptt.v28i2.1726>
- Gleason, A. W. (2015). mHealth—Opportunities for transforming global health care and barriers to adoption. *Journal of Electronic Resources in Medical Libraries*, 12(2), 114–125. from <https://doi.org/10.1080/15424065.2015.1035565>
- Gu, D., Yang, X., Li, X., Jain, H. K., & Liang, C. (2018). Understanding the role of mobile internet-based health services on patient satisfaction and word-of-mouth. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(9), Article 1972. from <https://doi.org/10.3390/ijerph15091972>
- Gupta, A., Dhiman, N., Yousaf, A., & Arora, N. (2021). Social comparison and continuance intention of smart fitness wearables: An extended expectation confirmation theory perspective. *Behaviour & Information Technology*, 40(13), 1341–1354. from <https://doi.org/10.1080/0144929X.2020.1748715>

- Hartono, I. K., Della, T. K., & Kawi, Y. A. (2021, July). Determinants factor affecting user continuance usage and intention to recommend of mobile telemedicine. In A. R. R. Nuryanto, A. L. Abdullah, & F. D. S. Ramdhani (Eds.), *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science: Vol. 794(1), Proceedings of the International Conference on Environmental Ecology of Food Security (ICEFS 2020)* (p. 012079). IOP Publishing. from <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1755-1315/794/1/012079/meta>
- Hsiao, J. L., & Chen, R. F. (2019). Understanding determinants of health care professionals' perspectives on mobile health continuance and performance. *JMIR Medical Informatics*, 7(1), e12350. from <https://doi.org/10.2196/12350>
- Herington, C., & Weaven, S. (2009). E-retailing by banks: E-service quality and its importance to customer satisfaction. *European Journal of Marketing*, 43(9/10), 1220–1231.
- Hussain, A., Asif, M., Jameel, A., & Hwang, J. (2019). Measuring OPD Patient Satisfaction with Different Service Delivery Aspects at Public Hospitals in Pakistan. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(13), 2340. from <https://doi.org/10.3390/ijerph16132340>
- Jiang, Y., & Alexis Kai-Hon Lau. (2023). Understanding Post-Adoption Behavioral Intentions of Mobile Health Service Users: An Empirical Study during COVID-19. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(5), 3907–3907. from <https://doi.org/10.3390/ijerph20053907>
- Khayer, A., Talukder, M. S., Bao, Y., & Hossain, M. N. (2023). Application-based mobile payment systems: Continuance intention and intention to recommend. *International Journal of Mobile Communications*, 21(1), 19–53. from <https://doi.org/10.1504/IJMC.2023.127374>
- Lahap, J., Azlan, R. I., Bahri, K. A., Said, N. M., Abdullah, D., & Zain, R. A. (2018). The effect of perceived waiting time on customer's satisfaction: A focus on fast food restaurant. *International Journal of Supply Chain Management*, 7(5), 259–266. from https://www.researchgate.net/publication/330998471_The_effect_of_perceived_waiting_time_on_customer's_satisfaction_A_focus_on_fast_food_restaurant
- Leonnard, L. (2019). Exploring The Relationship among E-Service Quality, E-Trust, E-Satisfaction and Loyalty at Higher Education Institutions. *Journal on Efficiency and Responsibility in Education and Science*, 12(4), 103–110. from <https://doi.org/10.7160/eriesj.2019.120401>
- Lew, S. L., Lau, S. H., & Leow, M. C. (2019). Usability factors predicting continuance of intention to use cloud e-learning application. *Heliyon*, 5(6), e01788.
- Li, W. L. (2010, December). Impact of waiting time on tourists' satisfaction in a theme park: An empirical investigation. In *Proceedings of the 2010 IEEE International Conference on Industrial Engineering and Engineering Management* (pp. 434–437). IEEE. from <https://doi.org/10.1109/IEEM.2010.5674481>
- Limayem, M., & Cheung, C. M. (2008). Understanding information systems continuance: The case of Internet-based learning technologies. *Information & Management*, 45(4), 227–232. from <https://doi.org/10.1016/j.im.2008.02.005>
- Mahadevan, K., & Joshi, S. (2022). Impact of e-service quality dimensions on customer satisfaction and loyalty in online apparel shopping in India. *Indian Journal of Marketing*, 52(12), 20–38.

- Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 261–269. from <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>
- Meng, F., Guo, X., Peng, Z., Zhang, X., & Vogel, D. (2020). A 2020 perspective on “the routine use of mobile health services in the presence of health consciousness”. *Electronic Commerce Research and Applications*, 40, 100931. from <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2019.100847>
- Nie, L., Oldenburg, B., Cao, Y., & Ren, W. (2023). Continuous usage intention of mobile health services: Model construction and validation. *BMC Health Services Research*, 23(1), 442. from <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09393-9>
- Olaru, D., Purchase, S., & Peterson, N. (2008). From customer value to repurchase intentions and recommendations. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 23(8), 554–565. from <https://doi.org/10.1108/08858620810913362>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). ES-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. from <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- San, W. H., Von, W. Y., & Qureshi, M. I. (2020). The impact of e-service quality on customer satisfaction in Malaysia. *Journal of Marketing and Information Systems*, 3(1), 46–62. from <https://doi.org/10.31580/jmis.v3i1.1452>
- Sheu, P. L., & Chang, S. C. (2022). Relationship of service quality dimensions, customer satisfaction and loyalty in e-commerce: A case study of the Shopee App. *Applied Economics*, 54(40), 4597–4607. from <https://doi.org/10.1080/00036846.2021.1980198>
- Song, T., Deng, N., Cui, T., Qian, S., Liu, F., Guan, Y., & Yu, P. (2021). Measuring success of patients' continuous use of mobile health services for self-management of chronic conditions: Model development and validation. *Journal of Medical Internet Research*, 23(7), e26670. from <https://doi.org/10.2196/26670>
- Tian, X. F., & Wu, R. Z. (2022). Determinants of the mobile health continuance intention of elders with chronic diseases: An integrated framework of ECM-ISC and UTAUT. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(16), 9980. from <https://doi.org/10.3390/ijerph19169980>
- Wu, T., Fan, B., Cai, X., Li, R., Wang, Q., & Deng, Z. (2024). Community health workers' continuance of mobile health applications: An extended expectation confirmation model. *Information & Management*, 61(6), 104008. from <https://doi.org/10.1016/j.im.2024.104008>