

นิพนธ์ต้นฉบับ

Original Article

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ การใช้ระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉิน

ชนนิกานต์ จารุพุดพิพงศ์

สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ

ติดต่อผู้เขียน: ชนนิกานต์ จารุพุดพิพงศ์ email: pinktaka.ja@gmail.com

วันรับ: 30 ม.ค. 2566

วันแก้ไข: 24 ก.พ. 2566

วันตอบรับ: 28 ก.พ. 2566

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (knowledge-based system for emergency medicine - KMIS) โดยวิธีดำเนินการวิจัยประกอบด้วย 2 ขั้นตอน ได้แก่ (1) การศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อหาปัจจัยในเบื้องต้น และ (2) วิเคราะห์และสรุปผลการวิจัย ทั้งนี้จากการทบทวนวรรณกรรมสามารถสรุปกรอบแนวคิดการวิจัย ในการวัดปัจจัย เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ (1) ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย คุณภาพข้อมูล คุณภาพระบบ และคุณภาพการให้บริการ และ (2) ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี นำไปสู่การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน จนเกิดการยอมรับการใช้ จากนั้นนำไปพัฒนาเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณ มีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ซึ่งวิธีการสุ่มตัวอย่างเก็บจากแบบสอบถามเป็นหลัก จำนวน 200 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (exploratory factor analysis: EFA) พบว่า ชุดตัวแปรที่ศึกษาสามารถวิเคราะห์องค์ประกอบได้ 4 องค์ประกอบ ประกอบด้วย ด้านคุณภาพข้อมูลและการเข้าถึงระบบ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน และด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย multiple linear regression ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉินโดยเรียงลำดับตามปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และปัจจัยการให้บริการ ตามลำดับ

คำสำคัญ: การยอมรับ; ระบบคลังความรู้; การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน; การรับรู้ประโยชน์; การแพทย์ฉุกเฉิน

บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทมากขึ้นในชีวิตประจำวันและการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ รวมถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้จัดเก็บเป็นคลังความรู้ ซึ่ง

ในโลกยุคสังคมเศรษฐกิจ คลังความรู้ (knowledge-based) เป็นสิ่งที่ทุกสังคมจะต้องมีและสามารถนำความรู้มาสร้างนวัตกรรมสำหรับใช้เป็นพลังขับเคลื่อนในการพัฒนาสังคม ซึ่งความรู้และนวัตกรรมที่สร้างขึ้นจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม⁽¹⁾ โดยผ่านการนำสารสนเทศ

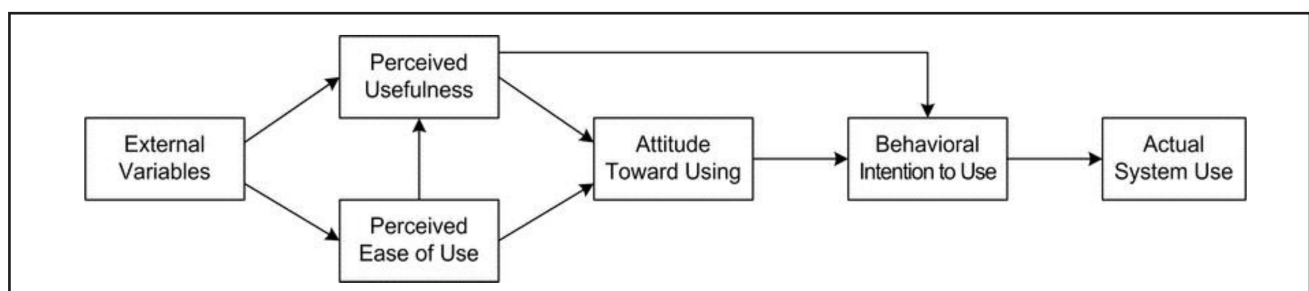
ต่างๆ มาใช้ เช่น เว็บไซต์ หรือเว็บแอปพลิเคชัน เป็นต้น สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ (สพฉ.) จัดตั้งตาม พ.ร.บ. การแพทย์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2551 เป็นหน่วยงานรับผิดชอบและประสานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน รวมทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานด้านการแพทย์-ฉุกเฉินร่วมกัน และมีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา 15(3) จัดให้มีระบบปฏิบัติการฉุกเฉิน รวมถึงการบริหารจัดการและการพัฒนาระบบสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติการฉุกเฉิน⁽²⁾ โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบการแพทย์ฉุกเฉินบนฐานความรู้และบูรณาการการทำงานร่วมกันของทุกภาคส่วน ซึ่งสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ ได้มีเว็บไซต์ระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉิน หรือ KMIS (knowledge management information system) ที่เปิดใช้งานตั้งแต่ปี 2558 มีเนื้อหาและข้อมูลอัปเดตลงในระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉินอย่างต่อเนื่อง โดยแบ่งตามประเภทสื่อความรู้ออกเป็น 3 ประเภท คือ หนังสือไฟล์ และวิดีโอ

มีการใช้งานระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉินเพื่ออ่านหนังสือ อ่านไฟล์ ดูวิดีโอ และดาวน์โหลด ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมาเพียง 7,198 ครั้ง เมื่อเฉลี่ยรายปีมีการใช้งานเพียง 1,440 ครั้งต่อปี จากข้อมูลที่กล่าวมามีผู้เข้ามาใช้งานระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉินในจำนวนน้อย โดยใช้ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model -TAM) ของ Davis FD และคณะ⁽³⁾ เป็นทฤษฎีที่มีจุดประสงค์เพื่อเป็น

แบบแผนในการทำนายการยอมรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ TAM โดยใช้ Theory of Reasoned Action (TRA)⁽⁴⁾ เป็นแนวคิดพื้นฐาน เน้นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับหรือตัดสินใจที่จะใช้เทคโนโลยี หรือนวัตกรรมใหม่ ปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมของผู้ใช้ได้แก่ “การรับรู้ถึงประโยชน์” (perceived usefulness - PU) และ “การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน” (perceived ease of use - PEOU) “ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยี” (behavioral intention to use) “ตัวแปรภายนอก” (external variables) “ทัศนคติต่อการใช้” (attitude toward using) และ “การใช้ระบบจริง” (actual system use) ดังภาพที่ 1 ซึ่งอธิบายได้ว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) มีอิทธิพลมาจากการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (PEOU) โดย PU และ PEOU จะเป็นตัวทำนายทัศนคติต่อการใช้นอกจากนั้น ทัศนคติต่อการใช้และการรับรู้ถึงประโยชน์เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้ โดยความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยี (behavioral intention to use) เป็นตัวทำนายการใช้ระบบจริง (actual system use) ดังนั้น ในการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยจึงศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีจากสองปัจจัยดังนี้

1) การรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) เป็นตัวแปรหลักที่สำคัญของ TAM หมายถึง ระดับที่บุคคลยอมรับว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จะเพิ่มสมรรถภาพและประสิทธิภาพในการทำงานให้มากขึ้น การที่บุคคลรับรู้ว่าการใช้เทคโนโลยีที่นำมาใช้นั้นก่อให้เกิดประโยชน์ มีคุณค่ากับ

ภาพที่ 1 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี⁽³⁾



งาน และทำให้งานมีคุณภาพดีขึ้น ในทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีถือว่าการรับรู้ถึงประโยชน์ เป็นปัจจัยสำคัญที่แสดงถึงการยอมรับหรือความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี และการใช้เทคโนโลยีอันเนื่องมาจากการรับรู้ถึงประโยชน์ มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยี และการรับรู้ถึงประโยชน์ มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการใช้ระบบจริง

2) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (PEOU) เป็นตัวแปรหลัก TAM อีกตัวแปรหนึ่ง หมายถึง ระดับที่ผู้คาดการณ์หวังต่อเทคโนโลยีว่าต้องมีความง่ายในการใช้งาน และไม่ต้องมีความพยายามมากในการใช้งาน เทคโนโลยีที่ใช้งานง่ายและสะดวกไม่ซับซ้อน มีความผลต่อการยอมรับจากผู้ใช้งาน และแนวคิดและทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (updated D&M IS Success Model) ของ DeLone WH และ McLean ER⁽⁵⁾ ซึ่งได้พัฒนาแบบจำลองเดิม พบว่าปัจจัยที่กำหนดความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูล (information quality) ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (system quality) และปัจจัยด้านคุณภาพบริการ (service quality) ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบ (usage) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (user satisfaction) และผลประโยชน์สุทธิ (net benefit) (ภาพที่ 2) โดยได้ศึกษาปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศจาก 3 ปัจจัย ดังนี้

1) คุณภาพของข้อมูล (information quality) ที่ได้จากการประมวลผลของระบบส่งผลให้เกิดคุณภาพของข้อมูล ประกอบด้วย ความถูกต้อง ความเกี่ยวเนื่อง ความ

ครบถ้วนของข้อมูล ความสัมพันธ์ของข้อมูล ความง่ายในการทำความเข้าใจของข้อมูล ความแม่นยำ ความรัดกุม ความทันต่อเวลา รูปแบบของสารสนเทศ และความทันสมัยของสารสนเทศ ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของระบบข้อมูล

2) คุณภาพระบบ (system quality) หมายถึง ระบบมีความยืดหยุ่น ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ความมีเสถียรภาพ ความปลอดภัย และความรวดเร็วในการตอบสนองซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพระบบ

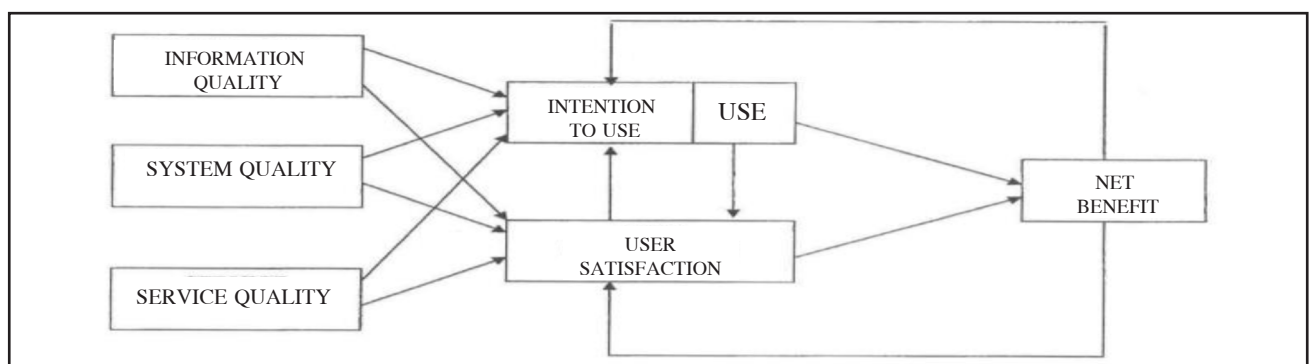
3) คุณภาพบริการ (service quality) หมายถึง การให้บริการที่ผู้ใช้บริการได้รับ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน การให้บริการจากผู้มีหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยของระบบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ความน่าเชื่อถือ ด้านความเอาใจใส่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการ

การวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (KMIS) ทั้งนี้เพื่อนำผลลัพธ์จากการวิจัยไปใช้ในการพัฒนารวมถึงปรับปรุงระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉินให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

วิธีการศึกษา

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบ-

ภาพที่ 2 ทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ⁽⁵⁾



สอบถาม เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (KMIS) ซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำขึ้น เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนพฤษภาคม-มิถุนายน พ.ศ. 2563

การกำหนดขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมกับหลักการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (multiple regression analysis) จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้มีขนาดไม่ต่ำกว่า 10 ตัวอย่างต่อการศึกษาตัวแปร 1 ตัว ซึ่งจากแบบสอบถามที่ได้พัฒนาขึ้น ประกอบด้วยปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ คือ คุณภาพข้อมูล คุณภาพระบบ และคุณภาพการให้บริการ จำนวน 18 ตัวแปร จึงควรมีก่อนกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 180 ตัวอย่าง และตัวแปรด้านการปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน จำนวน 10 ตัวแปร จึงควรมีก่อนกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 100 ตัวอย่าง ดังนั้นเพื่อให้ครอบคลุมกรอบการวิจัย จึงใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดไม่น้อยกว่า 180 ตัวอย่าง และเพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูลหรือได้รับข้อมูลตอบกลับไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ จึงทำการแจกแบบสอบถามออนไลน์เพิ่มร้อยละ 10

การทดสอบเครื่องมือจากแบบสอบถามผู้วิจัยทำการทดสอบความตรง (validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปปรึกษากับผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องทางภาษา และความครอบคลุมของเนื้อหา (content validity) แล้วนำไปปรับปรุงคำถามตามที่คุณผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะ แล้วส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาอีกครั้ง จนเป็นที่ยอมรับว่ามีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาแล้วจึงนำไปใช้ในการวิจัย และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ทำการปรับปรุงหลังจากทดสอบความถูกต้องของเนื้อหาตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญและแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง 30 คน เพื่อทดสอบความน่าเชื่อถือ โดยใช้สูตร Cronbach' alpha ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของข้อมูลใน

แบบสอบถามจากการหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach' alpha ของแต่ละปัจจัยอยู่ในช่วง 0.836- 0.977 และค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามเท่ากับ 0.976 โดยกำหนดระดับความน่าเชื่อถือของคำถามต้องได้ alpha ไม่ต่ำกว่า 0.7 สรุปได้ว่าแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีค่าความเชื่อมั่นของข้อมูลสูงกว่าที่กำหนดไว้ ดังนั้นพิจารณาได้ว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงตรงที่ดีเพียงพอสามารถนำไปใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและแจกแบบสอบถามออนไลน์ เนื่องจากเป็นวิธีที่สะดวกรวดเร็วในการเก็บข้อมูลจำนวนมากในระยะเวลาจำกัดได้

การพัฒนาแบบสอบถาม ในส่วนที่ 1 ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉิน และส่วนที่ 2 ประกอบด้วยข้อคำถาม 30 ข้อ เกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ KMIS และส่วนที่ 3 ประกอบด้วยข้อคำถามข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง 5 ข้อ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา แสดงลักษณะทั่วไปของข้อมูล ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภท หน่วยงาน และข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งาน ได้แก่ ระยะเวลาที่เคยใช้งาน ความถี่ในการเข้าใช้งาน วัตถุประสงค์ในการใช้งาน โดยนำเสนอในรูปแบบดังนี้ ค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (inferential statistics) ประกอบด้วย การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (exploratory factor analysis: EFA) เพื่อศึกษาองค์ประกอบรวมที่จะสามารถอธิบายความสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างตัวแปรต่างๆ วิเคราะห์ multiple regression เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กับตัวแปรตาม คือ การยอมรับการใช้งาน KMIS ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 อายุระหว่าง 21–30 ปี ร้อยละ 37.5 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 55.0 ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ ร้อยละ 52.0 และจากหน่วยงานโรงพยาบาล ร้อยละ 37.0

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (KMIS) ระยะเวลาที่เคยใช้ไม่เกิน 6 เดือน ร้อยละ 52.5 ใช้ระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉิน จำนวน 1–5 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 77.5 วัตถุประสงค์ที่ใช้เพื่อความรู้ ความสนใจ ร้อยละ 41.5

การข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ KMIS ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อข้อมูลในระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉิน มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.19: เห็นด้วยมาก) รองลงมาคือ ข้อมูลในระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉิน มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.12: เห็นด้วยมาก)

ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉิน มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.01: เห็นด้วยมาก) รองลงมา คือ ระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉิน มีรูปแบบที่ดึงดูดใจในการใช้งาน (เช่น รูปแบบสี ลักษณะสวยงาม เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 3.93: เห็นด้วยมาก)

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อผู้ดูแลระบบให้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ

และเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.03: เห็นด้วยมาก) รองลงมา คือ ผู้ดูแลระบบ ให้บริการด้วยความเต็มใจและใส่ใจ (service mind) (ค่าเฉลี่ย 3.96: เห็นด้วยมาก)

ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อการใช่ ระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉิน โดยรวมเป็นระบบที่มีประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 4.26: เห็นด้วยมากที่สุด) รองลงมา การใช้ระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉิน สามารถนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.20: เห็นด้วยมาก) ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉิน สามารถเข้าใช้งานบ่อยครั้งตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.90: เห็นด้วยมาก) รองลงมา คือ การใช้งานระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉิน โดยรวมเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.86: เห็นด้วยมาก) ปัจจัยการยอมรับการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อการใช้ระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉิน อย่างต่อเนื่องในอนาคต (ค่าเฉลี่ย 4.14: เห็นด้วยมาก)

การวิเคราะห์ความเหมาะสมของตัวแปรอิสระ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ปัจจัยองค์ประกอบเชิงสำรวจ (exploratory factor analysis: EFA) ซึ่งเป็นเทคนิคและเครื่องมือที่ช่วยในการวิเคราะห์องค์ประกอบของกลุ่มปัจจัยของตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันไว้ในกลุ่มเดียวกัน และตัดตัวแปรหรือปัจจัยที่ไม่สำคัญออก ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (correlation) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระใน 2 ปัจจัยหลัก คือ ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศและปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี (ตารางที่ 1) เมื่อทำการทดสอบหาความสัมพันธ์ดังกล่าวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าตัวแปร

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยองค์ประกอบเชิงสำรวจ (exploratory factor analysis: EFA)

Component	KMO	Total variance explained	p-value
ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ	0.94	73.19	<0.01
ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี	0.93	81.90	<0.01

อิสระหลายตัวในปัจจัยหลัก มีความสัมพันธ์กันอย่างน้อย
 นัยสำคัญ ซึ่งจะส่งผลต่อการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิง
 เส้น ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรอิสระจาก 2 ปัจจัยหลักมาวิเคราะห์
 และสกัดตัวแปรอิสระที่มีความเหมาะสมในการทดสอบ
 ด้วยวิธีวิเคราะห์ปัจจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยความสำเร็จของระบบ
 สารสนเทศ ก่อนทำการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจประกอบ
 ด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ คุณภาพข้อมูล คุณภาพระบบ
 คุณภาพการให้บริการ หลังทำการวิเคราะห์ปัจจัยเชิง
 สำรวจพบว่าลดลงเหลือ 2 องค์ประกอบ (ตารางที่ 2) ซึ่ง

ตารางที่ 2 ค่า rotated component matrix ของกลุ่มตัวแปรด้านปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ^a

ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ	Component	
	1	2
1. ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูลและการเข้าถึงระบบ		
คุณภาพข้อมูล		
1) ข้อมูลที่ได้รับจากระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉิน มีความครบถ้วน สมบูรณ์	0.78	0.36
2) ข้อมูลที่ได้รับจากระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉิน อยู่ในรูปแบบที่ง่ายต่อการใช้งาน	0.74	0.37
3) ข้อมูลในระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉินมีความถูกต้อง	0.76	0.30
4) ข้อมูลในระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉินมีความน่าเชื่อถือ	0.76	0.28
5) ข้อมูลในระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉินมีการอัปเดตข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ	0.75	0.41
6) ข้อมูลที่ได้รับจากระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉิน มีการอัปเดตข้อมูลทันต่อการใช้	0.76	0.37
คุณภาพระบบ		
7) ระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉิน มีความปลอดภัย	0.68	0.45
8) ระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉิน มีความเสถียรในการใช้งาน (เช่น การเชื่อมต่อไม่หลุดระหว่างการสืบค้นข้อมูล เป็นต้น)	0.72	0.37
9) ระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉิน สามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว	0.73	0.44
10) ระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉิน สามารถเชื่อมต่อการใช้งานได้อย่างรวดเร็ว (เช่น การดาวน์โหลดเปลี่ยนหน้า เป็นต้น)	0.67	0.33
11) ระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉิน มีรูปแบบที่ดึงดูดใจในการใช้งาน (เช่น รูปแบบสี ลักษณะสวยงาม เป็นต้น)	0.59	0.58
12) ระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉิน มีการจัดรูปแบบในการเข้าถึงระบบได้ง่าย (เช่น ขั้นตอนของการสืบค้นสามารถทำแค่เพียง 1-2 หน้า เป็นต้น)	0.62	0.55
2. ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ		
1) ผู้ดูแลระบบ ให้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้	0.40	0.82
2) ผู้ดูแลระบบ มีความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้งาน	0.38	0.82
3) ผู้ดูแลระบบ มีการติดตามผลการแก้ไขปัญหาจากข้อซักถาม	0.37	0.87
4) ผู้ดูแลระบบ แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว (เช่น ระบบล่ม เป็นต้น)	0.41	0.80
5) ผู้ดูแลระบบ ให้บริการด้วยความเต็มใจและใส่ใจ (service mind)	0.38	0.85
6) ผู้ดูแลระบบ สามารถตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหาได้ทันที	0.40	0.81

Extraction method: principal component analysis.

Rotation method: Varimax with Kaiser normalization.

a. Rotation converged in 3 iterations.

พิจารณาจาก rotated component matrix ที่ค่า component loading มากกว่า 0.5 คุณภาพข้อมูล คุณภาพระบบ จึงถูกยุบรวมเป็น 1 องค์ประกอบ คือ (1) คุณภาพข้อมูล และการเข้าถึงระบบ (2) คุณภาพการให้บริการ โดยพิจารณาจากค่าของ KMO เท่ากับ 0.94 ซึ่งเป็นค่าที่เข้าสู่ค่า 1 แสดงว่าตัวแปรมีความเหมาะสม สามารถใช้วิธีการวิเคราะห์ปัจจัยด้วยการแบ่งกลุ่มตัวแปรได้ total variance explained เท่ากับร้อยละ 73.19 ซึ่งสามารถอธิบายข้อมูลได้มากกว่า 2 ใน 3 หรือร้อยละ 65 ขึ้นไป และเมื่อทดสอบ Bartlett's Test of Sphericity มีค่านัยสำคัญทางสถิติต่ำกว่า 0.01 แสดงให้เห็นถึงความมีนัยสำคัญที่ทางสถิติของทุกตัวแปร (ตารางที่ 1)

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ก่อนทำการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน หลังทำการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจพบว่า

ทั้ง 2 องค์ประกอบมีความเหมาะสมจาก rotated component matrix มีค่า component loading มากกว่า 0.5 (ตารางที่ 3) โดยพิจารณาจากค่าของ KMO เท่ากับ 0.93 ซึ่งเป็นค่าที่เข้าสู่ค่า 1 แสดงว่าตัวแปรมีความเหมาะสม สามารถใช้วิธีการวิเคราะห์ปัจจัยด้วยการแบ่งกลุ่มตัวแปรได้ total variance explained เท่ากับร้อยละ 81.90 ซึ่งสามารถอธิบายข้อมูลได้มากกว่า 2 ใน 3 หรือร้อยละ 65 ขึ้นไป และเมื่อทดสอบ Bartlett's Test of Sphericity มีค่านัยสำคัญที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นถึงความมีนัยสำคัญที่ทางสถิติของทุกตัวแปร (ตารางที่ 1)

จากผลการวิจัยพบว่า KMO (Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy) โดยวิธีการหมุนแกนด้วยวิธี rotated component matrix ทุกตัวไม่น้อยกว่า 0.5 ค่า total variance explained มากกว่าร้อยละ 65 และค่า significant มีค่าน้อยกว่า 0.05 ทุกตัว จึงสรุปได้ว่าตัวแปรมีความเหมาะสม สามารถใช้วิธีการวิเคราะห์ปัจจัยด้วย

ตารางที่ 3 ค่า rotated component matrix ของกลุ่มตัวแปรด้านปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี^a

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี	Component	
	1	2
การรับรู้ประโยชน์จากประสบการณ์การใช้ระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉิน		
1) ท่านรู้สึกว่าได้พัฒนาความรู้	0.85	0.33
2) ท่านรู้สึกว่าจะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้มากขึ้น	0.88	0.31
3) ท่านรู้สึกว่าจะสามารถนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง	0.87	0.34
4) ท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น	0.83	0.40
5) โดยรวมท่านรู้สึกว่าเป็นระบบที่มีประโยชน์	0.84	0.34
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานจากประสบการณ์การใช้ระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉิน		
1) ท่านรู้สึกว่าการเรียนรู้ได้ง่าย ทำความเข้าใจได้เอง	0.35	0.81
2) ท่านรู้สึกว่าเป็นขั้นตอนที่ใช้งานง่ายและสะดวกในการใช้	0.29	0.85
3) ท่านรู้สึกว่าจะไม่ต้องใช้ความพยายามมาก	0.27	0.84
4) ท่านรู้สึกว่าจะสามารถเข้าใช้งานบ่อยครั้งตามความต้องการ	0.42	0.79
5) โดยรวมท่านรู้สึกว่าระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน	0.36	0.82

Extraction method: principal component analysis.

Rotation method: Varimax with Kaiser normalization.

a. Rotation converged in 3 iterations.

การแบ่งกลุ่มตัวแปรได้ และผลการวิเคราะห์สามารถจัดองค์ประกอบใหม่ ดังนี้ คือ จากเดิมคือ คุณภาพข้อมูล คุณภาพระบบ ถูกยุบรวมเหลือ 1 องค์ประกอบ เป็นคุณภาพข้อมูลและการเข้าถึงระบบ คุณภาพการให้บริการ การรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ดังภาพที่ 3

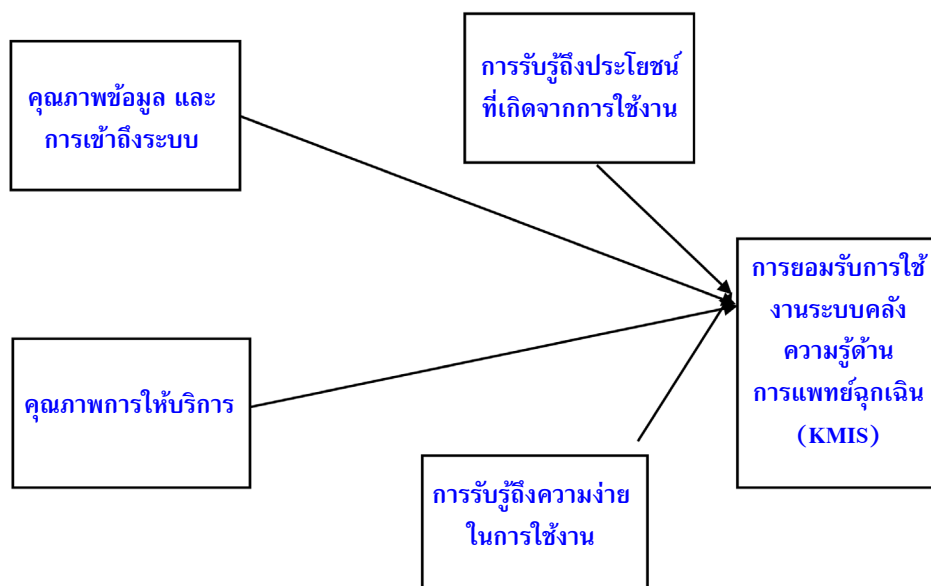
จากโมเดลงานวิจัยหลังผ่านวิเคราะห์ปัจจัยองค์ประกอบเชิงสำรวจ (exploratory factor analysis: EFA) พบว่า การพัฒนาระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉิน โดยคำนึงถึง องค์ประกอบทั้ง 4 องค์ประกอบ ได้แก่ คุณภาพข้อมูลและการเข้าถึงระบบ คุณภาพการให้บริการ การรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน นำไปสู่การกำหนดสมมติฐาน เพื่อนำไปวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (multiple linear regression) ซึ่งเมื่อได้ปัจจัยใหม่ ผู้วิจัยจึงได้บันทึกคะแนนปัจจัยหรือ factor score ของแต่ละปัจจัยสำหรับนำไปใช้ในการวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ คือ คุณภาพข้อมูลและการเข้าถึงระบบ คุณภาพการให้บริการ และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี คือ การรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ถึงความ

ง่ายในการใช้งาน โดยใช้ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วจำนวน 200 ชุด และกำหนดระดับนัยสำคัญไว้ที่ระดับ 0.05 ใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณด้วยวิธี stepwise ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยด้วยการพิจารณาค่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่า ค่า R-square หรือค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย มีค่าเท่ากับ 0.69 (ตารางที่ 4) ซึ่งหมายความว่า ตัวแปรทั้ง 4 ปัจจัย สามารถอธิบายการยอมรับการใช้งานระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (KMIS) ได้ ร้อยละ 69 โดยส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 31 นั้นเกิดจากอิทธิพลของปัจจัยอื่นๆ พบว่าค่า p-value น้อยกว่า 0.01 หมายความว่าอย่างน้อย 1 ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉิน ดังตารางที่ 5

เมื่อพิจารณาความเป็นอิสระกันของตัวแปรอิสระ จะเห็นได้ว่าตัวแปรอิสระทุกตัวไม่เกิดปัญหา multi-collinearity เนื่องจากค่า tolerance ทุกตัวแปร มีค่ามากกว่า 0.1 และมีค่า VIF ไม่เกิน 10 (ตารางที่ 6) แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน และสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (KMIS) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ภาพที่ 3 โมเดลงานวิจัยหลังผ่านกระบวนการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ



ตารางที่ 4 ตัวแบบที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (model summary)

Model	R	R square	Adjusted R square	Standard error of the estimate
3	0.83c	0.69	0.69	0.56

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแบบ (ANOVA)

Model	Sum of squares	df	Mean square	F	p-value
3 Regression	138.04	3	46.01	147.93	0.01d
Residual	60.96	196	0.31		
Total	199.00	199			

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉิน

Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t	p-value	Collinearity statistics	
	B	standard error				Tolerance	VIF
Constant (ค่าคงที่)	3.146E-16	0.04		0.00	1.00		
การรับรู้ประโยชน์	0.47	0.06	0.47	7.55	<0.01	0.40	2.50
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	0.29	0.06	0.29	5.09	<0.01	0.47	2.13
คุณภาพการให้บริการ	0.16	0.06	0.16	2.72	<0.01	0.46	2.17

ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ

วิจารณ์

งานวิจัยนี้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (KMIS) เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม โดยตัวแปรอิสระแบ่งได้เป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ (1) คุณภาพข้อมูลและการเข้าถึงระบบ (2) คุณภาพการให้บริการ (3) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน (4) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ตัวแปรตาม (dependent variables) คือ การยอมรับการใช้งานระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉิน ผลจากการวิเคราะห์ปัจจัย

องค์ประกอบเชิงสำรวจ (exploratory factor analysis) พบว่า การพัฒนาระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (KMIS) โดยคำนึงถึง 4 องค์ประกอบ ได้แก่ คุณภาพข้อมูลและการเข้าถึงระบบ คุณภาพการให้บริการ การรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน นำไปสู่การวิเคราะห์ multiple linear regression

องค์ประกอบของปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ สามารถจัดกลุ่มข้อคำถามที่เหมาะสมได้ 2 องค์ประกอบ ดังนี้

(1) ด้านคุณภาพข้อมูลและการเข้าถึงระบบ

องค์ประกอบด้านคุณภาพข้อมูลและการเข้าถึงระบบทุกข้อคำถามอยู่ในปัจจัยเดียว สามารถแบ่งกลุ่มคำถามได้ 1 องค์ประกอบ โดยสรุปองค์ประกอบสำคัญของปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ ความสมบูรณ์ของข้อมูล

ความทันเวลาของข้อมูล ความถูกต้องของข้อมูล ความรวดเร็วของระบบ ความน่าเชื่อถือของระบบ รูปแบบของระบบ ตามลำดับ สอดคล้องกับทฤษฎีของ DeLone WH และ McLean ER⁽⁵⁾ ที่ว่า ปัจจัยกำหนดความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบ (usage) ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูล (information quality) และคุณภาพระบบ (system quality) ประกอบด้วย ความสมบูรณ์ของข้อมูล คือข้อมูลเพียงพอในการนำไปใช้ปฏิบัติงาน ความถูกต้องของข้อมูลคือข้อมูลมีความถูกต้องเชื่อถือได้ ความทันเวลา คือข้อมูลมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงที่ทันสมัยตลอดเวลา ทันต่อความต้องการของผู้ใช้งาน ความรวดเร็ว คือความสามารถในการตอบสนองของเทคโนโลยีทันต่อความต้องการ ความน่าเชื่อถือคือระบบที่มีความเสถียรและประสิทธิภาพ สร้างความไว้วางใจให้กับผู้ใช้งาน และรูปแบบของระบบคือมีความเป็นเอกลักษณ์มีความเฉพาะตัว

(2) ด้านคุณภาพการบริการ

องค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการ ทุกข้อคำถามอยู่ในปัจจัยเดียว และสามารถแบ่งกลุ่มคำถามได้ 1 องค์ประกอบ โดยสามารถสรุปองค์ประกอบสำคัญของปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ การรับประกันของการบริการ (assurance) รองลงมา การตอบสนองของการบริการ (responsiveness) และความไว้วางใจของการบริการ (service reliability) สอดคล้องกับทฤษฎีของ DeLone WH และ McLean ER⁽⁵⁾ พบว่า ปัจจัยที่สำคัญในการกำหนดความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบ (usage) ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ คือ การให้บริการที่ผู้ใช้บริการได้รับ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน การให้บริการจากผู้มีหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยของระบบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ความน่าเชื่อถือด้านความเอาใจใส่ ประกอบด้วย การรับประกัน คือ ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ การตอบสนอง คือ ผู้ให้บริการตอบสนองอย่างเต็มใจและให้การช่วยเหลือเป็นอย่างดีเมื่อผู้ใช้งาน

ต้องการ ความพร้อมของการให้บริการด้วยความเต็มใจ สามารถตอบสนองผู้ใช้งานได้ทันทั่วทั้งที่ ความน่าเชื่อถือของการบริการ คือ ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ที่จำเป็นในการให้บริการและสามารถให้บริการได้ถูกต้อง มีภาพลักษณ์หรือความไว้วางใจในการบริการต่อผู้ใช้บริการ

องค์ประกอบของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสามารถจัดกลุ่มข้อคำถามที่เหมาะสม ได้ 2 องค์ประกอบ ได้แก่

1) ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน

องค์ประกอบด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน ทุกข้อคำถามอยู่ในปัจจัยเดียว ไม่สามารถแยกกลุ่มได้ และสามารถแบ่งกลุ่มคำถามได้ 1 องค์ประกอบ สอดคล้องกับทฤษฎีของ Davis และคณะ⁽³⁾ พบว่า ปัจจัยที่กำหนดการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับหรือตัดสินใจที่จะใช้เทคโนโลยี คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ (perceived usefulness – PU) ซึ่งเป็นตัวแปรหลักที่สำคัญของ TAM (Technology Acceptance Model) คือ ระดับที่บุคคลยอมรับว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จะเพิ่มสมรรถภาพและประสิทธิภาพในการทำงานให้มากขึ้น การที่บุคคลรับรู้ว่าการใช้เทคโนโลยีที่นำมาใช้นั้นก่อให้เกิดประโยชน์ มีคุณค่ากับงาน และทำให้งานมีคุณภาพดีขึ้น ในทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีถือว่าการรับรู้ถึงประโยชน์เป็นปัจจัยสำคัญที่แสดงถึงการยอมรับหรือความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี และการใช้เทคโนโลยีอันเนื่องมาจากการรับรู้ถึงประโยชน์ มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยี

2) ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน

องค์ประกอบด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ทุกข้อคำถามอยู่ในปัจจัยเดียว สามารถแบ่งกลุ่มคำถามได้ 1 องค์ประกอบ สอดคล้องกับทฤษฎีของ Davis FD และคณะ⁽³⁾ พบว่า ปัจจัยที่กำหนดการยอมรับเทคโนโลยี คือ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเป็นตัวแปรหลัก TAM อีกตัวแปรหนึ่ง คือ ระดับที่ผู้ใช้คาดหวังต่อเทคโนโลยีว่าต้องมีความง่ายในการใช้งาน และไม่ต้องใช้ความพยายามมากในการใช้งาน เทคโนโลยีที่ใช้งานง่าย

และสะดวกไม่ซับซ้อน มีความผลต่อการยอมรับจากผู้ใช้งาน

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (KMIS) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉิน คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องจากการทบทวน แนวคิด ทฤษฎี แบบจำลอง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (KMIS) สอดคล้องกับงานวิจัยของธนวรรณ สำนักกลาง⁽⁶⁾ พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์มีผลต่อการยอมรับการใช้งาน โดยการรับรู้ประโยชน์ เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดและมีอิทธิพลต่อการทำให้เกิดการยอมรับการใช้งาน แสดงให้เห็นว่าผู้บริโภคจะเกิดการยอมรับการใช้งานเมื่อผู้ใช้บริการเห็นถึงประโยชน์ที่แท้จริงของการทำธุรกรรมทางการเงินรูปแบบ M-Banking เช่นเดียวกับการศึกษาของพรศรี ลีลาพัฒน์วงศ์ และทิพวรรณ ปิ่นวชิชกุล⁽⁷⁾ พบว่า การรับรู้ประโยชน์ มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานมากที่สุด รวมถึงสอดคล้องกับของวสุธิดา นุริตมนต์ และทรงวิทย์ เจริญกิจธนาภ⁽⁸⁾ พบว่า การรับรู้ประโยชน์ มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีและความตั้งใจใช้งาน โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวก และสอดคล้องกับการศึกษาของวรรณิกา จิตตินรากร⁽⁹⁾ พบว่า การรับรู้ประโยชน์ ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าจากบริษัทขายตรงทางออนไลน์ สอดคล้องกับของศศิจันทร์ ปัญจทวี⁽¹⁰⁾ พบว่า การรับรู้ประโยชน์ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ สอดคล้องกับการศึกษาของณัฐนันท์ พิธิวัตโชติกุล⁽¹¹⁾ พบว่า ผู้ซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ตั้งใจจะซื้อสินค้าออนไลน์ เมื่อรู้วาระบบนั้นมีประโยชน์ และการศึกษาของชาญชัย อรรถผาติ⁽¹²⁾ พบว่า ผู้ทำบัญชีเลือกใช้งานระบบบัญชีออนไลน์โดยเทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวติ้ง เมื่อรับรู้การได้ประโยชน์จากการใช้งานของผู้ทำบัญชี สอดคล้อง

กับการศึกษาของศรุตดา สายบัวต่อ และกนกกาญจน์ เสน่ห์ นมะหุต⁽¹³⁾ ผลการศึกษาได้ค้นพบข้อสำคัญว่าการรับรู้ประโยชน์เป็นปัจจัยหลักที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากที่สุดของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี โดยผู้ใช้รับรู้ประโยชน์จากการใช้แอปพลิเคชันเพื่อสุขภาพ จึงทำให้เกิดความไว้วางใจในการใช้บริการสมาร์ตแอปพลิเคชันเพื่อสุขภาพมากขึ้น

ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (KMIS) สอดคล้องกับพรศรี ลีลาพัฒน์วงศ์ และทิพวรรณ ปิ่นวชิชกุล⁽⁷⁾ ที่พบว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้งาน และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน รวมถึงการศึกษาของวสุธิดา นุริตมนต์ และทรงวิทย์ เจริญกิจธนาภ⁽⁸⁾ พบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีและความตั้งใจใช้งานโดยมีความสัมพันธ์เชิงบวก สอดคล้องกับการศึกษาของณัฐนันท์ พิธิวัตโชติกุล⁽¹¹⁾ ที่พบว่า ผู้ซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ตั้งใจจะซื้อสินค้าออนไลน์ เมื่อรู้วาระบบนั้นใช้งานง่าย และการศึกษาของชาญชัย อรรถผาติ⁽¹²⁾ ที่พบว่า หากต้องการให้ผู้ทำบัญชีเลือกใช้งานระบบบัญชีออนไลน์โดยเทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวติ้ง เมื่อรับรู้ความง่ายในการใช้งานของผู้ทำบัญชี รวมถึงการศึกษาของกรณษา แสนละเอียด และคณะ⁽¹⁴⁾ ได้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มความตั้งใจในการใช้บริการซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ของกลุ่มเบบี้บูมเมอร์ในกรุงเทพมหานคร พบว่าการรับรู้ความง่าย มีอิทธิพลต่อแนวโน้มความตั้งใจในการใช้บริการซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ และสอดคล้องกับการศึกษาของวรรณิกา จิตตินรากร พบว่าการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าจากบริษัทขายตรงผ่านทางออนไลน์

ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการมีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (KMIS) สอดคล้องกับการศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีการ

ทำธุรกรรมทางการเงิน รูปแบบ M-Banking ของ ธนวรรณ สำนักกลาง⁽⁶⁾ ที่พบว่า ปัจจัยคุณภาพของการ ให้บริการเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการยอมรับการใช้งาน โดย คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จะตอบข้อซักถาม/ ข้อสงสัยได้อย่างตรงความต้องการของผู้ใช้บริการ และ สอดคล้องกับการศึกษาของธนภรณ์ แสงโชติ และอัญญา ดิษฐานนท์⁽¹⁵⁾ เรื่อง การยอมรับเทคโนโลยี MyMo Mobile Banking บริบทธนาคารออมสิน พบว่า คุณภาพ ของการให้บริการที่ประกอบด้วย การตอบสนองต่อลูกค้า และความเชื่อถือไว้วางใจ นำไปสู่แนวทางที่เหมาะสมใน การกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการยอมรับการใช้เทคโนโลยี MyMo Mobile Banking มากขึ้นสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน แอปพลิเคชัน Mobile Banking ของผู้ให้บริการใน กรุงเทพมหานคร ของศุภิสรา คุณรัตน์⁽¹⁶⁾ พบว่าคุณภาพ การบริการอิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลต่อการยอมรับ เทคโนโลยีทางการเงินแอปพลิเคชัน Mobile Banking ของผู้ให้บริการในกรุงเทพมหานคร และสอดคล้องกับ

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน เว็บไซต์อินเทอร์เน็ต การไฟฟ้าฝ่ายผลิต (กฟผ.) ของ ปรางค์ชิต แสงเสวตร⁽¹⁷⁾ พบว่า คุณภาพการบริการส่งผล เชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินเทอร์เน็ต กฟผ. รวมถึงสอดคล้องกับการศึกษาของอัครเดช ปิ่นสุข ⁽¹⁸⁾ เรื่องการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพ บริการอิเล็กทรอนิกส์ และส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้ำที่มีผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชัน ของผู้ให้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัย คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับการยอมรับ เทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้อเสนอแนะ

1) ข้อเสนอแนะด้านบริหาร การพัฒนาระบบคลัง ความรู้ด้านการแพทย์ (KMIS) ควบคู่กับการให้ความรู้ โดยเน้นเรื่องของประโยชน์กับความง่ายของการใช้งาน รวมถึงการให้บริการของผู้ดูแลระบบ ผู้วิจัยจึงขอเสนอ

ตารางที่ 7 กลยุทธ์และแผนพัฒนาระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉิน

1) กลยุทธ์การพัฒนาเทคโนโลยีระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉินด้านการพัฒนาข้อมูล/ความรู้ที่ตอบสนองความต้องการ และประโยชน์ของผู้ใช้บริการ

แผนพัฒนา: ข้อมูล/ความรู้ที่ตอบสนองความต้องการและประโยชน์ของผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์ของกิจกรรม เพื่อพัฒนาปรับปรุงเนื้อหาข้อมูลในระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉิน ให้มีความครบถ้วน ถูกต้อง และทันต่อเวลา รวมถึงตอบสนองความต้องการและประโยชน์ของผู้ใช้บริการ โดยสามารถ ตอบโจทย์ผู้ใช้อย่างสูงสุด

ลักษณะการดำเนินงาน สำรวจความต้องการที่แท้จริงด้านข้อมูลของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน ในกลุ่มผู้ปฏิบัติการฉุกเฉินและผู้ที่ เกี่ยวข้องกับการแพทย์ฉุกเฉิน เพื่อนำผลมาพัฒนาปรับปรุงแก้ไข

2) กลยุทธ์การพัฒนาเทคโนโลยีระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉิน ด้านการพัฒนาระบบให้มีความง่ายในการใช้งาน

แผนพัฒนา: การพัฒนาระบบให้มีความง่ายในการใช้งาน

วัตถุประสงค์ของกิจกรรม เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉินให้มีความง่ายในการใช้งาน สะดวก ไม่ ซับซ้อน เข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้ง่ายโดยผู้ให้บริการไม่ต้องใช้ความพยายามมากเกินไปในการเข้าถึง ข้อมูล

ลักษณะการดำเนินงาน จัดตั้งทีมพัฒนาระบบสารสนเทศคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉินโดยเฉพาะ และมีการจัดอบรมใน การต่อยอดเทคโนโลยีและองค์ความรู้ให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

ตารางที่ 7 กลยุทธ์และแผนพัฒนาระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ (ต่อ)

3) กลยุทธ์การพัฒนาเทคโนโลยีระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉิน ด้านการให้บริการ

วัตถุประสงค์ของกิจกรรม เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีความน่าเชื่อถือ และสามารถตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัยได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

ลักษณะการดำเนินงาน

1. จัดอบรมผู้ดูแลระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉิน ทุก 6 เดือน ในการพัฒนาศักยภาพของการให้บริการและทักษะการให้บริการแก่ผู้ดูแลระบบ ให้เกิดทัศนคติที่ดีในการให้บริการ
2. การจัดจ้างออกแบบและพัฒนาคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉิน ใน ข้อกำหนด (TOR) ควรระบุให้จัดทำคู่มือสำหรับผู้ดูแลระบบคลังความรู้และให้คำปรึกษาผู้ดูแลระบบเป็นเวลา 3-6 เดือน
2. จัดทำแนวทาง/คู่มือในการให้บริการ (เช่น ปัญหาที่พบบ่อย แนวทางแก้ไข Q&A เป็นต้น)

กลยุทธ์การพัฒนา และแผนการพัฒนา ดังแสดงในตารางที่ 7

2) ข้อเสนอแนะด้านวิชาการ งานวิจัยครั้งนี้เป็นการขยายองค์ความรู้ แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ และแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี ดังนั้นงานวิจัยในอนาคตควรศึกษาเพิ่มเติมในปัจจัยอื่นๆ เพื่อปรับปรุงกรอบการวิจัยให้กว้างขึ้น ที่สามารถนำมาพยากรณ์การยอมรับการใช้ระบบคลังความรู้ เช่น ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ปัจจัยความตั้งใจในการใช้งานระบบ ปัจจัยด้านทัศนคติ เป็นต้น และควรศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นการใช้งานเว็บไซต์หลักของสถาบันฯ หรือหน่วยงาน Application เพื่อให้ครอบคลุมแหล่งความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉิน ควรมีการศึกษาในเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ในการพัฒนาระบบคลังความรู้ด้านการแพทย์ฉุกเฉินตามกรอบปัจจัยต่างๆ

เอกสารอ้างอิง

1. วิจารณ์ พานิช. การจัดการความรู้ [อินเทอร์เน็ต]. 2562 [สืบค้นเมื่อ 31 ม.ค. 2563]. แหล่งข้อมูล: <https://www.eg.mahidol.ac.th/qa/km/filekm01.pdf>
2. สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ. พระราชบัญญัติการแพทย์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2551. นนทบุรี: สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ; 2555.

3. Davis FD, Bagozzi RP, Warshaw PR. User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. Management Science [Internet]. 1989 [cited 2020 Feb 26];35(8):982-1003. Available from: <https://doi.org/10.1287/mnsc.35.8.982>
4. Fishbein M, Ajzen I. Belief, attitude, intentions and behaviour: an introduction to theory and research. Boston, MA: Addison-Wesley; 1975.
5. DeLone WH, McLean ER. The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. J Manag Inf Syst [Internet]. 2003 [cited 2020 Mar 1];19(4):9-30. Available from: <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
6. อนุวรรณ สำนวนกลาง. การยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงิน รูปแบบ M-Banking [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; 2559. 128 หน้า.
7. พรศรี ลีลาพัฒน์วงศ์, ทิพวรรณ ปิ่นวิชยกุล. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี: กรณีศึกษายานยนต์ไฟฟ้าประเภทยานยนต์ส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน (รยง. 1). วารสารวิจัยและพัฒนา มจร [อินเทอร์เน็ต]. 2562 [สืบค้นเมื่อ 12 มี.ค. 2563];42(2):129-44. แหล่งข้อมูล: https://digital.lib.kmutt.ac.th/journal/loadfile.php?A_ID=915

8. วสุธิดา นุริตมนต์, ทรงวิทย์ เจริญกิจธนาภ. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีและความตั้งใจใช้บริการชำระเงินของผู้บริโภครุ่นใหม่ ด้วยโปรแกรมประยุกต์คิวอาร์โค้ดผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟน. วารสารวิชาการ-นวัตกรรมสื่อสารสังคม [อินเทอร์เน็ต]. 2561 [สืบค้นเมื่อ 12 มี.ค. 2563];6(2):40-50. แหล่งข้อมูล: <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jcosci/article/view/169393>
9. วรณิกา จิตตินารกร. การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าจากบริษัทขายตรงผ่านช่องทางออนไลน์ [การค้นคว้าปริญญา-บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัย-กรุงเทพ; 2561, 53 หน้า.
10. ศศิจันทร์ ปัญจทวี. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่ [การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหา-บัณฑิต]. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่; 2560. 88 หน้า.
11. ณัฐรณันท์ พิธิวัตโชติกุล. การยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์-มือถือ การตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร [การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. กรุงเทพ-มหานคร: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ; 2558. 140 หน้า.
12. ชาญชัย อรรถผาติ. ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติในการยอมรับในเทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวติ้ง เพื่อประยุกต์ใช้ในการให้บริการระบบบัญชีออนไลน์ สำหรับวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในมุมมองของผู้ทำบัญชี [วิทยานิพนธ์ปริญญา-บัณฑิตร]. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธุรกิจ-บัณฑิต; 2557. 76 หน้า.
13. ศรุตสา สายบัวต่อ, กนกกาญจน์ แสนหัด. รูปแบบการยอมรับพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการสมาร์-แทปพลิเคชันเพื่อสุขภาพของ Gen X. วารสารบริหารธุรกิจ-ศรีนครินทร์วิโรฒ, [อินเทอร์เน็ต]. 2562 [สืบค้นเมื่อ 12 มี.ค. 2563];10(2):78-91. แหล่งข้อมูล: <https://opac01.rbru.ac.th/multim/journal/04977.pdf>
14. กรณษา แสนละเอียด, พีรภาว ทีวีสุข, ศรีไพร คักด้รุ่ง-พงศากุล. การยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มความตั้งใจในการใช้บริการซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ของกลุ่มเบบี้บูมเมอร์ในกรุงเทพมหานคร. วารสารปัญญาภิวัฒน์ [อินเทอร์เน็ต]. 2560 [สืบค้นเมื่อ 12 มี.ค. 2563];9(3):3-15. แหล่งข้อมูล: <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/pimjournal/article/view/107023>
15. ธนภรณ์ แสงโชติ, อัญญา ดิษฐานนท์. การยอมรับเทคโนโลยี MyMo Mobile Banking บริบทธนาคารออมสิน. วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต [อินเทอร์เน็ต]. 2560 [สืบค้นเมื่อ 18 ก.ค. 2563];15(3):47-64. แหล่งข้อมูล: <http://www.graduate.dusit.ac.th/journal/index.php/sdujournal/article/view/590>
16. ศุภิสรา คุณรัตน์. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินแอปพลิเคชัน Mobile Banking ของผู้ให้บริการในกรุงเทพมหานคร [การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ-มหาบัณฑิต]. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต; 2561. 92หน้า.
17. ปรางค์ชิต แสงเสวตร. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินเทอร์เน็ต กฟผ. [การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. กรุงเทพมหานคร: มหา-วิทยาลัยธรรมศาสตร์; 2560. 73 หน้า
18. อัครเดช ปิ่นสุข. การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ และส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าที่มีผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. [การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ; 2557. 114 หน้า

Abstract

Factors Affecting Adoption of Knowledge-Based System for Emergency Medicine (KMIS)

Chonnikant Jarupruttipong

National Institute for Emergency Medicine, Thailand

Journal of Emergency Medical Services of Thailand 2023;3(1):79-93.

This research was aimed to analyze factors associated with the success of information system, the technology acceptance, and the factors affecting adoption of knowledge-based system for emergency medicine (KMIS). The research method consisted of 2 steps: (1) study and review of literature to obtain preliminary factors, and (2) analysis and conclusion of research results. Based on literature review, the conceptual framework of the research could be summarized to measure factors which were divided into two groups: (1) information system success factors; information quality, system quality, and service quality; and (2) the technology acceptance factors leading to the perception on the usefulness and perceived ease of the utilization. A quantitative research was subsequently developed which applied purposive sampling method to collect data from 200 KMIS users through online questionnaire. The data were statistically analyzed by using exploratory factor analysis: EFA. It was found that the study variables were able to analyze four major components: information quality and system access, service quality, perceived usefulness, and perceived ease of use. Multiple linear regression analysis revealed that the factors affecting adoption of KMIS, sorted by the most to the least, included the perceived usefulness, perceived ease of use, and the service availability, respectively.

Keywords: adoption; knowledge base system; perceived ease of use; perceived usefulness; emergency medicine

Corresponding author: Chonnikant Jarupruttipong, email: pinktaka.ja@gmail.com