ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีเภสัชกรรมทางไกลในการซื้อยาจากร้านขายยาของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครฯ

FACTOR INFLUENCING THE INTENTION TO USE TELEPHARMACY SERVICE FROM THE DRUG STORE IN BANGKOK

ใจเอก ชลชีวะ[1] จรัชวรรณ จันทรัตน์[2] และ อัณณ์ณิชา ธัญญะชัยรัตน์[3]

[1]นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

[2,3]อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

Chai-ek Choncheewa[1], Jaratchwahn Jantarat[2] and Aannicha Thunyachairat[3]

[1]Master of Business Administration Program, Business School University of the Thai Chamber of Commerce

[2,3]Instructor in Business School University of the Thai Chamber of Commerce

*Corresponding author e-mail: aannicha_thu@utcc.ac.th

Received: February 16, 2024
Revised: April 01, 2024
Accepted: May 14, 2024

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัย คือ 1) เพื่อศึกษาความคาดหวังด้านประสิทธิภาพที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจการใช้บริการเภสัชกรรมทางไกล 2) เพื่อศึกษาความคาดหวังด้านความพยายามที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจการใช้บริการเภสัช 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลทางสังคมที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจการใช้บริการเภสัชกรรมทางไกล 4) เพื่อศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจการใช้บริการเภสัชกรรมทางไกล และ 5) เพื่อศึกษาเงื่อนไขการอำนวยความสะดวกที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจการใช้บริการเภสัชกรรมทางไกล ประชากรและกลุ่มตัวอย่างคือ ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่สนใจใช้บริการเภสัชกรรมทางไกล จำนวน 413 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenient Sampling) และการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่แบบสอบถามความคิดเห็นผ่านช่องทางออนไลน์ แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยการวิเคราะห์เชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการเภสัชกรรมทางไกล ได้แก่ การรับรู้ความเสี่ยง ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก และความคาดหวังด้านความพยายาม ตามลำดับที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: เภสัชกรรมทางไกล การยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ความตั้งใจใช้เทคโนโลยี

ABSTRACT

The aims of this research were to study factors including 1) perceived efficacy, 2) effort expectancy, 3) social influence, 4) perceived risks, and 5) facilitating conditions affecting the behavioral intention of technology acceptance to use telepharmacy service from drug stores in Bangkok. The data were collected from the population in Bangkok who had the intention to use telepharmacy through online social media and offline questionnaires from cooperated and

consented drug stores in Bangkok. A sample group of 413 people was recruited and analyzed using the multiple regression analysis. It was found that the factors which strongly affected the behavioral intention to use telepharmacy were perceived risks, perceived efficacy, facilitating conditions, and effort expectancy respectively at a statistically significant level of 0.05.

Keywords: Telepharmacy, Unified Theory of Acceptance and Use of Technology; (UTAUT), Behavioral intention

บทนำ

การบริการเภสัชกรรมทางไกลคือการบริบาลทางเภสัชกรรมและการให้บริการที่เกี่ยวเนื่องต่อผู้ป่วยหรือผู้รับบริการโดยผู้ประกอบวิชาชีพเภสัชกรรมสามารถสื่อสารกับผู้ป่วยหรือผู้รับบริการได้ด้วยเทคโนโลยีการสื่อสาร (Telecommunication) รวมทั้งการส่งมอบยาโดยเภสัชกรต้องทำตามมาตรฐานและขั้นตอนการให้บริการเภสัชกรรมทางไกล (สภาเภสัชกรรม, 2563, 5) การบริการเภสัชกรรมทางไกลมีประโยชน์ต่อผู้ป่วยที่ไม่สามารถเข้าถึงการบริการทางเภสัชกรรมได้ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล ผู้ที่ต้องการประหยัดเงินและเวลาในการเดินทางของผู้ป่วย สามารถติดตามและประเมินการใช้ยาของผู้ป่วยได้อย่างต่อเนื่อง ลดข้อผิดพลาดจากการใช้ยาของผู้ป่วย อย่างไรก็ตามอาจมีข้อเสียบางประการ เช่น ความเสี่ยงด้านข้อมูลส่วนบุคคล ความผิดพลาดในการประเมินอาการและจ่ายยาแก่ผู้ป่วย (Baldoni et al., 2019, 10) สำหรับในประเทศไทยมีผู้ให้บริการเภสัชกรรมทางไกลหลายราย อาทิเช่น แอปพลิเคชัน Raksa, All pharmasee และแอปพลิเคชันร้านยากรุงเทพ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีหลายร้านที่ให้บริการเภสัชกรรมทางไกลผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น ร้านยาศิริเวชเภสัช ที่มีช่องทางให้บริการเภสัชกรรมทางไกลผ่านเฟสบุ๊คและไลน์โดยปัจจุบันแอปพลิเคชัน Raksa เป็นผู้ให้บริการอันดับหนึ่งของประเทศไทยมีผู้ลงทะเบียนใช้งานระบบสูงถึง 700,000 คน (วรัณญา สิทธิมั่นคง, 2563, 35)

จากแบบสำรวจทัศนคติและปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเภสัชกรรมทางไกล พบว่า มีทั้งผู้ป่วยที่เลือกและไม่เลือกใช้บริการเภสัชกรรมออนไลน์ ปัจจัยที่ผู้ป่วยเลือกใช้บริการทางเภสัชกรรม เช่น การประหยัดเงิน การประหยัดเวลาของคนไข้ การลดโอกาสในการเกิดโรคติดต่อ ความสะดวกสบาย ของผู้ป่วยที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล ผู้ป่วยสามารถขอคำแนะนำหรือรับบริการจากเภสัชกรได้ตลอดเวลา การลดข้อผิดพลาดจากการใช้ยาเนื่องจากเภสัชกรสามารถติดตามการใช้ยาได้อย่างต่อเนื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเภสัชกรรมทางไกลมากที่สุด คือ เหตุผลด้านการประหยัดเงินประหยัดเวลาและการลดโอกาสเกิดโรคติดต่อตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่ผู้ป่วยไม่เลือกใช้บริการเภสัชกรรมทางไกล เช่น ความต้องการพบเภสัชกรแบบต่อหน้า (face to face) ปัญหาด้านการเข้าถึงเครือข่ายอินเตอร์เน็ต ความรู้สึกสบายใจ ความกังวลด้านข้อมูลส่วนบุคคลและการอยู่ในพื้นที่ที่ง่ายต่อการเข้าถึงบริการทางเภสัชกรรมอยู่แล้ว เป็นต้น โดยเหตุผลที่ผู้ป่วยไม่ต้องการการบริการเภสัชกรรมทางไกลมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านความต้องการปรึกษาเภสัชกรแบบต่อหน้า การมีปัญหาด้านการเข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ความรู้สึกสบายใจ เป็นต้น (Moulaei et al., 2022, 198) จากงานวิจัยดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเมื่อมีการนำเทคโนโลยีใหม่อาจมีปัญหาการไม่ยอมรับการใช้เทคโนโลยีจากผู้ใช้งานบางส่วนจากในหลาย ๆ ปัจจัย ดังนั้นการศึกษาปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ ความคาดหวังด้านความพยายาม

อิทธิพลทางสังคม การรับรู้ความเสี่ยงและเงื่อนไขการอำนวยความสะดวกต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมหรือความตั้งใจที่จะใช้งาน ซึ่งนำไปสู่การยอมรับและใช้งานเชิงพฤติกรรม จึงมีประโยชน์ต่อผู้ให้บริการเพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการประเมิน ปรับปรุงและเตรียมความพร้อมของระบบหรือเทคโนโลยีใหม่ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน (ณัฐพร ไชยยากูลวัฒน์, 2560, 115) ประกอบกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสาร ทำให้เกิดอุตสาหกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และมีแนวโน้มที่เติบโตอย่างต่อเนื่อง ในทางเภสัชกรรมมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีด้านการติดต่อสื่อสารเพื่อเพิ่มการเข้าถึงบริการทางเภสัชกรรมกับผู้ป่วยหรือเข้าถึงกลุ่มลูกค้าที่อยู่ห่างไกล ดังนั้นการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการเภสัชกรรมทางไกลในการซื้อยาจากร้านขายยาของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครฯ จะช่วยให้เข้าใจความต้องการของผู้บริโภคและสามารถนำข้อมูลมาประยุกต์ใช้ เพื่อพัฒนาบริการเพิ่มยอดขายและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับผู้ค้าอื่นในอุตสาหกรรมได้

จากการทบทวนวรรณกรรมจากโมเดล UTAUT จากงานวิจัยของ Napitupulu, Yacub, Kusuma (2021) และ Venkatesh et al., (2003) ได้ประยุกต์ใช้ UTAUT เพื่อศึกษาอิทธิพลด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการยอมรับการใช้บริการสุขภาพทางไกล (Telehealth) โดยศึกษาผลของความคาดหวัง ด้านประสิทธิภาพ ความคาดหวังด้านความพยายาม เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก รวมถึงผลของความเห็นจากแพทย์และความกังวลจากการใช้คอมพิวเตอร์ต่อความตั้งใจใช้บริการสุขภาพทางไกล พบว่า ทฤษฎีดังกล่าวสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการอธิบายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการยอมรับและใช้เทคโนโลยีได้ งานวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาผลของตัวแปรต้นได้แก่ ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ ความคาดหวังด้านความพยายาม อิทธิพลทางสังคม การรับรู้ความเสี่ยงและเงื่อนไขการอำนวยความสะดวกที่มีผลต่อตัวแปรตาม คือความตั้งใจใช้บริการเภสัชกรรมทางไกลในการซื้อยาจากร้านขายยาของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังด้านประสิทธิภาพที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจการใช้บริการเภสัชกรรมทางไกลในการซื้อยาจากร้านขายยาของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาความคาดหวังด้านความพยายามที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจการใช้บริการเภสัชกรรมทางไกลในการซื้อยาจากร้านขายยาของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อศึกษาอิทธิพลทางสังคมที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้บริการเภสัชกรรมทางไกล ในการซื้อยาจากร้านขายยาของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร

4. เพื่อศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้บริการเภสัชกรรมทางไกลในการซื้อยาจากร้านขายยาของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร

5. เพื่อศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้บริการเภสัชกรรมทางไกล ในการซื้อยาจากร้านขายยาของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาเงื่อนไขการอำนวยความสะดวกที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้บริการเภสัชกรรมทางไกลในการซื้อจากร้านขายยาของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยต้องการศึกษาปัจจัย ได้แก่ ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ ความคาดหวังด้านความพยายาม อิทธิพลทางสังคม การรับรู้ ความเสี่ยงและเงื่อนไขการอำนวยความสะดวกที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเภสัชกรรมทางไกลในการซื้อยาจากร้านขายยาของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร โดยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่สนใจใช้บริการเภสัชกรรมทางไกล โดยคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรโดยวิธีของ Cochran (1953) ต้องการกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน เพื่อความสะดวกจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น โดยแบ่งตามเขตการปกครองของกรุงเทพมหานคร เป็นสามเขต ได้แก่ กรุงเทพชั้นใน 21 เขต กรุงเทพ ชั้นกลาง 18 เขต และกรุงเทพชั้นนอก 11 เขต รวม 50 เขต จากนั้นกำหนดโควตาให้แต่ละเขต โดยเขตกรุงเทพชั้นใน 21 เขต คิดเป็นร้อยละ 42 จำนวนตัวอย่างที่เก็บ 162 คน กรุงเทพชั้นกลาง 18 เขต คิดเป็นร้อยละ 36 จำนวนตัวอย่างที่เก็บ 144 คน และกรุงเทพชั้นนอก 11 เขต คิดเป็นร้อยละ 22 จำนวนตัวอย่างที่เก็บ 88 คน

2. ด้านเนื้อหา ประกอบด้วย

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน

2) แนวคิดปัจจัยด้านความคาดหวัง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพยายาม ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านการรับรู้ความเสี่ยง และด้านเงื่อนไขการอำนวยความสะดวกแนวคิดความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยี

3. ด้านตัวแปร ประกอบด้วย

1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ ความคาดหวังด้านความพยายาม ความคาดหวังด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านการรับรู้ความเสี่ยง และด้านเงื่อนไขการอำนวยความสะดวก

2) ตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความตั้งใจใช้เทคโนโลยีเภสัชกรรมทางไกล

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาการดำเนินงานวิจัย เดือนมกราคม-เมษายน 2566

โดยมีสมมติฐานการวิจัยดังนี้

ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ ด้านความพยายาม ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านการรับรู้ความเสี่ยง และด้านเงื่อนไขการอำนวยความสะดวกที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการเภสัชกรรมทางไกลในการซื้อยาจากร้านขายยาของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยศึกษาทฤษฎีเอกสารบทความตำรารวมถึงการรวบรวมวรรณกรรมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับแนวคิดการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีถูกพัฒนาโดย Venkatesh และคณะในปี 2003 เป็นการสร้างแบบจำลองแสดงความสัมพันธ์โดยการผสานทฤษฎีและแบบจำลอง 8 รูปแบบเพื่ออธิบายการยอมรับและใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้งาน ทฤษฎี UTAUT จะพิจารณาตัวแปรหลัก 5 ตัวได้แก่ ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ ความคาดหวังด้านความพยายามอิทธิพลทางสังคมและเงื่อนไขอำนวยความสะดวกที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจหรือความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้งานเทคโนโลยีที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างจากการทบทวนวรรณกรรม แบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจใช้บริการเภสัชกรรมทางไกลในการซื้อยาเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ย เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นปัจจัยความคาดหวังทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ ความคาดหวังด้านความพยายามอิทธิพลทางสังคม การรับรู้ความเสี่ยง และเงื่อนไข

อำนวยความสะดวกเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ตามแบบมาตราวัดแบบลิเคิร์ท (Likert's Scale)

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นความตั้งใจใช้เทคโนโลยีเภสัชกรรมทางไกลในการซื้อยาจากร้านขายยาของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับตามแบบมาตราวัดแบบลิเคิร์ท (Likert's Scale)

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. การศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดและทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of technology; UTAUT)

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจการใช้บริการเภสัชกรรมทางไกลในการซื้อยา และความคิดเห็นปัจจัยในความคาดหวัง และความคิดเห็นความตั้งใจใช้เทคโนโลยีเภสัชกรรมทางไกลในการซื้อยาจากร้านขายยาของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร และหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item-Objective Congruence)

3. นำแบบสอบถามไปทำการทดลองใช้ (Try out) จำนวน 30 ชุด เพื่อหาความค่าเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha-cofficient) หากได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 0.7 ขึ้นไป แสดงว่าแบบสอบถามนั้นมีความน่าเชื่อถือ โดยตัวแปรอิสระที่นำมาศึกษาในสมการทุกตัวมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบราคมากกว่า 0.7 โดยปัจจัยความคาดหวังด้านประสิทธิภาพทั้งหมด 5 คำถาม มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา 0.836 ปัจจัยความคาดหวังด้านความพยายามทั้งหมด 5 คำถาม มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา 0.718 ปัจจัยอิทธิพลทางสังคมทั้งหมด 5 คำถามมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา 0.703 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงทั้งหมด 5 คำถาม มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา 0.786 ปัจจัยเงื่อนไขการอำนวยความสะดวกทั้งหมด 5 คำถาม มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา 0.742 และข้อคำถามของตัวแปรตามความตั้งใจใช้บริการเภสัชกรรมทางไกล ทั้งหมด 4 คำถาม มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา 0.868 โดยข้อสอบถามทั้งหมดรวม 29 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟารวม 0.892 จึงสรุปได้ว่า เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยนี้ มีความน่าเชื่อถือจึงนำแบบสอบถามดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เมื่อแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องในเชิงเนื้อหา ผู้วิจัยได้ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียทั้งหมด จำนวน 425 คน และได้ทำการคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ที่สุดจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 413 ชุด จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปและการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

หลังจากคัดกรองผู้ที่ไม่สนใจใช้บริการเภสัชกรรมทางไกลและผู้ที่ไม่ได้อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร คงเหลือแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 413 ชุด แบ่งเป็นกรุงเทพชั้นนอก จำนวน 173 ชุด กรุงเทพชั้นกลาง จำนวน 152 ชุด และกรุงเทพชั้นใน จำนวน 88 ชุด ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 มีอายุ 20-29 ปี จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 62 ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 66.3 มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 38 และมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 88.9

ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามประเมินความคิดเห็นปัจจัยความคาดหวังทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ ความคาดหวังด้านความพยายาม

อิทธิพลทางสังคม การรับรู้ความเสี่ยง และเงื่อนไขอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ด้วยวิธีกำหนดค่าน้ำหนักการประเมิน 5 ระดับตามวิธี ของลิเคิร์ท ได้ผลดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นปัจจัยความคาดหวังทั้ง 4 ด้านต่อความตั้งใจใช้บริการเภสัชกรรมทางไกลในการซื้อยาของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครฯ

ตัวแปรอิสระ	ข้อคำถามที่ได้ระดับความคิดเห็นสูงสุด	$\bar{x}$	S.D.
ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ	การใช้บริการเภสัชกรรมทางไกลในการซื้อยาช่วยให้ประหยัดเวลาได้	4.367	0.603
ความคาดหวังด้านความพยายาม	คุณคาดหวังว่าผู้ให้บริการเภสัชกรรมทางไกลจะมีคำแนะนำวิธีการใช้งานที่ชัดเจน	4.354	0.555
อิทธิพลทางสังคม	หากบุคคลที่มีความสำคัญกับคุณแนะนำให้คุณทดลองใช้บริการเภสัชกรรมทางไกลคุณจะลองใช้บริการเภสัชกรรมทางไกลในการซื้อยา	3.878	0.667
การรับรู้ความเสี่ยง	คุณคิดว่ามีความเป็นไปได้ต่ำที่จะเกิดข้อผิดพลาดกับการให้บริการเภสัชกรรมทางไกลในการซื้อยา	3.756	0.700
เงื่อนไขอำนวยความสะดวก	คุณมีโทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์อื่นที่จำเป็นในการใช้บริการเภสัชกรรมทางไกล	4.242	0.574

ปัจจัยความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวม 4.367 อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยมากที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังว่าการใช้บริการเภสัชกรรมทางไกลจะช่วยให้ประหยัดเวลาได้มากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยความคิดเห็น 4.43

ปัจจัยความคาดหวังด้านความพยายามมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวม 4.354 อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยมากที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังว่าผู้ให้บริการเภสัชกรรมทางไกลจะมีคำแนะนำการใช้งานที่ชัดเจนมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยความคิดเห็น 4.48

ปัจจัยอิทธิพลทางสังคม มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น รวม 3.878 อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าหากมีบุคคลที่มีความสำคัญแนะนำให้ทดลองใช้บริการเภสัชกรรมทางไกล ผู้ตอบแบบสอบถามจะทดลองใช้บริการเภสัชกรรมทางไกลมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยความคิดเห็น 4.21

ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงใช้ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่ำที่สุดในการประเมินเพื่อประเมิน (Reverse worded item) โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวม 3.756 อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความกังวลเกี่ยวกับข้อผิดพลาดจากการใช้บริการเภสัชกรรมทางไกลมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยความคิดเห็น 4.14

ปัจจัยเงื่อนไขการอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวม 4.242 อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยมากที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าการมีอุปกรณ์ที่จำเป็น เช่น โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ จะทำให้เอื้อต่อการใช้งานเภสัชกรรมทางไกลมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยความคิดเห็น 4.53

งานวิจัยนี้ใช้วิธีทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple linear regression) โดยทดสอบสมมติฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีเภสัชกรรมทางไกล

ในการซื้อยาจากร้านยาของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครฯ ได้แก่ ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ ความคาดหวังด้านความพยายาม อิทธิพลทางสังคม การรับรู้ความเสี่ยง และเงื่อนไขการอำนวยความสะดวก เป็นตัวแปรต้นที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจใช้เทคโนโลยีเภสัชกรรมทางไกลในการซื้อยาจากร้านขายยาของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครฯ จากแบบสอบถาม จำนวน 413 ชุด ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 วิเคราะห์สมมุติฐานสมการถดถอยของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีเภสัชกรรมทางไกลในการซื้อยาจากร้านยาของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครฯโดยตั้งสมมุติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยความคาดหวังด้านประสิทธิภาพมีอิทธิพลในด้านบวกต่อความตั้งใจใช้บริการเภสัชกรรมทางไกลในการซื้อยาจากร้านขายยาของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยความคาดหวังด้านความพยายามมีอิทธิพลในด้านบวกต่อความตั้งใจใช้บริการเภสัชกรรมทางไกลในการซื้อยาจากร้านขายยาของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยอิทธิพลทางสังคมมีอิทธิพลในด้านบวกต่อความตั้งใจใช้บริการเภสัชกรรมทางไกลในการซื้อยาจากร้านขายยาของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครฯ

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลในด้านบวกต่อความตั้งใจใช้บริการเภสัชกรรมทางไกลในการซื้อยาจากร้านขายยาของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยเงื่อนไขการอำนวยความสะดวกมีอิทธิพลในด้านบวกต่อความตั้งใจใช้บริการเภสัชกรรมทางไกลในการซื้อยาจากร้านขายยาของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร

โดยผลการทดสอบสมมติฐานจะแสดงไว้ในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ตารางผลของตัวแปรอิสระต่อความตั้งใจใช้บริการเภสัชกรรมทางไกลในการซื้อยาของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐาน	ตัวแปรอิสระ	beta	Sig.	ผลการศึกษา
H1	ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ (PE)	0.202	0.000*	Supported
H2	ความคาดหวังด้านความพยายาม (EE)	0.110	0.032*	Supported
H3	อิทธิพลทางสังคม (SI)	0.075	0.073*	Not supported
H4	การรับรู้ความเสี่ยง (PR)	0.348	0.000*	Supported
H5	เงื่อนไขอำนวยความสะดวก (FC)	0.177	0.000*	Supported

R square = 0.508, significant at p-value ($p < 0.05$)

จากตารางที่ 2 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการเภสัชกรรมทางไกลเรียงจากค่าความมีอิทธิพลมากได้แก่ ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง (Beta = 0.348) ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ (Beta = 0.202) เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (Beta = 0.177) และความคาดหวังด้านความพยายาม (Beta = 0.110) ตามลำดับ ปัจจัยที่ไม่มีอิทธิต่อความตั้งใจใช้บริการเภสัชกรรมทางไกล คือ ปัจจัยอิทธิพลทางสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่า R square เท่ากับ 0.508

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการเภสัชกรรมทางไกลในการซื้อยาจากร้านยาของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร เรียงลำดับจากระดับความมีอิทธิพลมาก ได้แก่ การรับรู้ความเสี่ยง ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก และความคาดหวังด้านความพยายาม ตามลำดับ ปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการเภสัชกรรมทางไกลในการซื้อยาจากร้านยาของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครฯ ได้แก่ ปัจจัยอิทธิพลทางสังคม เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้นำกระแส จึงทำให้อิทธิพลความคิดเห็นจากบุคคลอื่น ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเภสัชกรรมทางไกล

จากผลการศึกษาปัจจัยความคาดหวังด้านประสิทธิภาพมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการเภสัชกรรมทางไกลสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรัณญา สิทธิมั่นคง (2563) ซึ่งศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและความตั้งใจใช้โทรเวชทางไกล (Telemedicine) ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพมีผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีโทรเวชทางไกล เนื่องจากผู้ป่วยเชื่อว่า การใช้โทรเวชทางไกลจะสามารถช่วยให้ประหยัดเวลาได้ ทำให้สามารถใช้เวลาจากการรอคิวเพื่อรับการรักษาหรือการเดินทางไปทำกิจวัตรอื่น ๆ ได้ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Kamal et al., (2020) ซึ่งศึกษาการยอมรับการใช้โทรเวชทางไกลของประชาชนในประเทศปากีสถาน พบว่า ปัจจัยความคาดหวังด้านประสิทธิภาพเป็นปัจจัยที่สำคัญของประเทศกำลังพัฒนาที่จะทำให้เกิดการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยี

จากผลการศึกษาปัจจัยความคาดหวังด้านความพยายามมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการเภสัชกรรมทางไกลเช่นเดียวกับงานวิจัยของ วรัณญา สิทธิมั่นคง (2563) พบว่า ปัจจัยความคาดหวังด้านความพยายาม มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้โทรเวชทางไกล ในกรุงเทพมหานครฯ โดยผู้วิจัยได้ให้ความเห็นไว้ว่า หากผู้ใช้งานสามารถเข้าใจและรับรู้ว่าเทคโนโลยีดังกล่าวใช้งานอยู่ในระดับที่ง่ายมากเท่าไหร่จะช่วยลดความพยายามและความยากลำบากในการใช้งานได้และเมื่อการใช้งานเทคโนโลยีใช้ความพยายามน้อยจะมีแนวโน้มส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดความตั้งใจใช้ในเทคโนโลยีดังกล่าวที่เพิ่มขึ้น เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ Napitupulu et al., (2021) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและใช้บริการสุขภาพทางไกล (Telehealth) ในช่วงการระบาดของโควิด-19 ของประชาชนชาวอินโดนีเซีย พบว่า ปัจจัยความคาดหวังด้านความพยายามมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการสุขภาพทางไกลโดยมีอิทธิพลต่อความตั้งใจมากกว่าความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ

จากผลการศึกษาปัจจัยอิทธิพลทางสังคมไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการเภสัชกรรมทางไกล ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ Kamal et al., (2020) เนื่องจากวัฒนาการอยู่ร่วมกันเป็นแบบชุมชนร่วม (joint family) ในปากีสถานทำให้อิทธิพลของผู้นำชุมชนหรือบุคลากรทางการแพทย์ที่ทำงานอยู่ในชุมชนมีบทบาทอย่างมากต่อความตั้งใจใช้โทรเวชทางไกล ประชาชนมักยอมรับและใช้เทคโนโลยีตามคำแนะนำของผู้นำชุมชนหรือบุคลากรทางการแพทย์ในชุมชน อย่างไรก็ตามจากงานวิจัยของ Napitupulu et al., (2021) และกัญญาณัฐ เนตรสถิตย์ (2566) พบว่ามีผลการศึกษาที่สอดคล้องกับงานวิจัยนี้โดยพบว่าอิทธิพลทางสังคมไม่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการสุขภาพทางไกลเนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 92 มีอายุ 17-27 ปี และจบการศึกษาระดับปริญญาตรีที่ร้อยละ 54 ซึ่งจัดเป็นกลุ่มจัดเป็นประชากรกลุ่มผู้นำกระแส (early adopter) โดยประชากรกลุ่มผู้นำกระแสมักมีอายุน้อยและมีการศึกษาสูง บุคลิกภาพของกลุ่มผู้นำกระแส มักชอบทดลองหรือตัดสินใจด้วยตนเอง โดยให้ค่าน้ำหนักกับความเห็นของบุคคลอื่นน้อย ดังนั้นอิทธิพลทางสังคม จึงไม่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการสุขภาพทางไกล โดยกลุ่มตัวอย่างของการศึกษานี้

มีความสอดคล้องกับงานวิจัยดังกล่าวโดยมีประชากรช่วงอายุ 20-29 ปี ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ที่จำนวนร้อยละ 62 และจบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 66.3 จึงเป็นไปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามจากงานวิจัยนี้ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้นำกระแส ดังนั้นอิทธิพลทางสังคมจึงไม่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเภสัชกรรมทางไกล

จากผลการศึกษาปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการเภสัชกรรมทางไกล ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ Kamal et al., (2020) พบว่าปัจจัยการยอมรับความเสี่ยงมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญกับความตั้งใจใช้บริการโทรเวชทางไกลของชาวปากีสถาน เนื่องจากประชาชนในประเทศกำลังพัฒนาบางส่วนมีขีดจำกัดด้านเทคโนโลยีทำให้เกิดความกังวลด้านความปลอดภัยและความเสี่ยงเมื่อต้องใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ วรัณญา สิทธิมั่นคง (2563) พบว่า ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครฯ และปริมณฑลมีแนวโน้มที่จะใช้โทรเวชทางไกลหากผู้บริโภคเห็นว่าการใช้งานมีความปลอดภัยและข้อมูลระหว่างที่ใช้งานจะถูกเก็บเป็นความลับ

จากผลการศึกษาปัจจัยเงื่อนไขการอำนวยความสะดวกมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการเภสัชกรรมทางไกลสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรัณญา สิทธิมั่นคง (2563) โดยผลของเงื่อนไขอำนวยความสะดวก มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้โทรเวชทางไกลซึ่งผู้บริโภคมีแนวโน้มที่จะใช้โทรเวชทางไกล หากผู้บริโภคเห็นว่าทรัพยากรและความรู้ที่ผู้บริโภคมีอยู่แล้วสามารถใช้งานเทคโนโลยีดังกล่าวได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Napitupulu et al., (2021) ซึ่งพบว่า เงื่อนไขการอำนวยความสะดวกมีอิทธิพลต่อการยอมรับและใช้บริการสุขภาพทางไกลของประชากรชาวอินโดนีเซีย โดยหากมีการอำนวยความสะดวกในการช่วยเหลือการใช้งานทางด้านเทคนิคที่มีปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่เข้าใจ จะทำให้เกิดการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีสุขภาพทางไกลมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ผู้ให้บริการเภสัชกรรมทางไกลสามารถนำผลการศึกษาได้มาวางแผน กำหนดกลยุทธ์เพื่อพัฒนาและส่งมอบบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคยุคใหม่ ได้ดังนี้

1. ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความกังวลเกี่ยวกับความเสี่ยงจากข้อผิดพลาดจากการใช้บริการเภสัชกรรมทางไกลมากที่สุด ผู้ให้บริการจึงควรสร้างความมั่นใจในการรับบริการด้วยการสร้างระบบตรวจสอบติดตามและประเมินการใช้ยาหลังการขายอย่างต่อเนื่อง เช่น การโทรติดตามผลการรักษาและอาการข้างเคียงหรือประเมินความพึงพอใจ รวมทั้งอาจมีการเพิ่มประกันชีวิตในกรณีเกิดข้อผิดพลาดจากการรับบริการหรือผลข้างเคียงรุนแรงจากการใช้ยา

2. ปัจจัยความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับประโยชน์ด้านการประหยัดเวลามากที่สุด ผู้ให้บริการจึงควรสร้างการรับรู้ ถึงประโยชน์ด้านการประหยัดเวลาเมื่อใช้บริการเภสัชกรรมทางไกล รวมถึงอาจมีการรีวิวจากผู้ที่เคยใช้งานแล้วเพื่อสร้างการพิจารณาและสร้างการตัดสินใจซื้อด้วยโปรโมชั่นทดลองใช้ฟรี

3. ปัจจัยเงื่อนไขการอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการใช้บริการมากที่สุด ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องทำระบบให้สามารถใช้งานได้ในหลากหลายอุปกรณ์ ทั้งมือถือ คอมพิวเตอร์ ไอแพด และแทปเลต รวมถึงสามารถใช้งานได้ในหลายระบบปฏิบัติการ นอกจากนี้ยังอาจพัฒนาตู้เพื่อให้บริการเภสัชกรรมทางไกลโดยเฉพาะ โดยภายในมีอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการรับบริการโดยติดตั้งตามแหล่งชุมชนหรือคอนโดมิเนียม นอกจากนี้ยังอาจมีการให้บริการผ่าน Call center เพื่อให้บริการสำหรับผู้ที่ไม่สะดวกรับบริการด้วยแอพพลิเคชั่น

4. ปัจจัยความคาดหวังด้านความพยายาม ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้มีการอธิบายวิธีใช้งานที่เข้าใจง่ายมากที่สุดดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรพัฒนาสื่อในหลากหลายรูปแบบทั้ง infographic สื่อเสียง วิดีโอคลิปสั้น เพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลายและทำให้กระชับและเข้าใจได้ง่าย รวมถึงพัฒนารูปแบบการใช้งานให้ใช้งานได้ง่ายเช่นสามารถปรับแต่ง User interface เองได้บางส่วน ตั้งค่า Favorite หรือสร้าง shortcut เองได้ รวมทั้งอาจมี Call center ให้บริการตอบคำถามและข้อสงสัยในการใช้งาน

เอกสารอ้างอิง

กัญญาณัฐ เนตรสถิตย์. (2566). **การศึกษาปัจจัยของการตรวจรักษาด้วยช่องทางโทรเวชกรรม (Telemedicine) ของภาคเอกชน โดยการเลือกใช้บริการใน Generation Y.** การค้นคว้าอิสระปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

ณัฐพร ไชยยากูลวัฒน์. (2560). **การประยุกต์ทฤษฎีรวมการยอมรับและใช้เทคโนโลยีเพื่อเข้าใจการยอมรับชุมชนการลงทุนเสมือนของนักลงทุนรายย่อย.** การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

วรัณญา สิทธิมั่นคง. (2563). **การยอมรับเทคโนโลยีและความตั้งใจใช้ Telemedicine ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.** การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สภาเภสัชกรรม. (2563). **ประกาศสภาเภสัชกรรม ที่ 56/2563 เรื่อง การกำหนดมาตรฐานและขั้นตอนการให้บริการเภสัชกรรมทางไกล (Telepharmacy).** ค้นเมื่อ เมษายน 1, 2566, จาก https://www.pharmacycouncil.org/index.php?option=content_detail&men uid=68&itemid=1846&catid=0

Baldoni, S., Amenta, F., Ricci, G. (2019). Telepharmacy Services: Present Status and Future Perspectives: A Review. **Medicina, 55 (327),** 1-12.

Davis, F.D. (1989). Perceived Usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information Technology. **MIS Quarterly, 13 (3),** 319-339.

Dwivedi, Y.K., Rana, N.P., Janssen, M., et al. (2017). An empirical validation of a unified model of electronic government adoption (umega). **Government information quarterly, 34 (2),** 211-230.

Kamal, S.A., Shafiq, M., Kakria, P. (2020). Investigating acceptance of telemedicine services through an extended technology acceptance model (TAM). **Technology in society, 60 (101212),** 1-10.

Limwilairatana, K. (2021). **A study of Thais' attitudes toward telepharmacy. Master thesis.** Faculty of Commerce and Accountancy, Graduate School, Thammasat University.

Moore, G. C, Benbasat, I. (1991). Development of an instrument to measure the perceptions of adopting an information technology innovation. **Information systems research, 2 (3),** 192-222.

Moulaei, K., Shanbehzadeh, M., Bahadinbeigyl, K & Kazemi-Arpanahi, H. (2022). Survey of the patients ‘perspectives and preferences in adopting telepharmacy versus in-person visits to the pharmacy: a feasibility study during the COVID-19 pandemic. **BMC Medical Informatics and Decision Making, 22 (99),** 1-10.

Napitupulu, D., Yacub, R., Putra, A.H.P.K. (2021). Factor influencing telehealth acceptance during covid-19 outbreak extending UTAUT model. **International Journal of intelligent engineering & Systems, 14 (3),** 267-281.

Thompson. R.L., Higgins, C.A., Howell, J.M. (1991). Personal computing: toward a conceptual model of utilization. **MIS Quarterly, 15 (1),** 124-143.

Venkatesh, V., Morris, M.G., Davis, G.B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: toward a unified view. **MIS Quarterly, 27 (3),** 425-478.