

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการ
Telemedicine ระหว่างโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชนในช่วง
การระบาดของโรคโควิด 19 : กรณีศึกษา โรงพยาบาลรัฐและ
โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสุพรรณบุรี*

A COMPARATIVE STUDY OF PUBLIC SATISFACTION WITH
TELEMEDICINE SERVICES BETWEEN PUBLIC AND PRIVATE HOSPITALS
DURING THE COVID-19 : A CASE STUDY OF PUBLIC AND PRIVATE
HOSPITALS IN SUPHANBURI

ขวัญเรือน ชัยนันท์¹, เจตต์ชญญา บุญเฉลียว², พรสุข หุ่นนรินทร์³ และ ธาวารี ชันสำโรง⁴

Khuanraun Chainant¹, Jatechanya Boonchaleo², Pornsuk Hunnirun³ and Thawaree Khansamrong⁴

¹⁻⁴มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

¹⁻⁴Western University, Thailand

Corresponding Author's Email: khuanraunc@gmail.com

วันที่รับบทความ : 7 มีนาคม 2568; วันแก้ไขบทความ 15 มีนาคม 2568; วันตอบรับบทความ : 16 มีนาคม 2568

Received 7 March 2025; Revised 15 March 2025; Accepted 16 March 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
ใช้บริการ Telemedicine (2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ

Citation:



* ขวัญเรือน ชัยนันท์, เจตต์ชญญา บุญเฉลียว, พรสุข หุ่นนรินทร์ และ ธาวารี ชันสำโรง. (2568). การเปรียบเทียบความพึง
พอใจของประชาชนต่อการใช้บริการ Telemedicine ระหว่างโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชนในช่วงการระบาดของโรค
โควิด 19 : กรณีศึกษา โรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสุพรรณบุรี. วารสารสหศาสตร์การพัฒนาสังคม, 3(2),
125-146.

Khuanraun Chainant, Jatechanya Boonchaleo, Pornsuk Hunnirun and Thawaree Khansamrong. (2025). A
Comparative Study Of Public Satisfaction With Telemedicine Services Between Public And Private Hospitals
During The Covid-19 : A Case Study Of Public And Private Hospitals In Suphanburi. Journal of
Interdisciplinary Social Development, 3(2), 125-146.;

DOI: <https://doi.org/10.>

Website: <https://so12.tci-thaijo.org/index.php/JISDIADP/>

บริการ Telemedicine (3) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างการใช้บริการ Telemedicine (4) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการ Telemedicine โดยเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างในจังหวัดสุพรรณบุรีจำนวน 400 คน ข้อมูลได้รับการวิเคราะห์โดยใช้ สถิติเชิงพรรณนา การทดสอบ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์ ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการ Telemedicine ในโรงพยาบาลรัฐอยู่ในระดับปานกลางถึงสูง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ค่าใช้จ่ายและความคุ้มค่า (ค่าเฉลี่ย 4.3, SD = 0.4) รองลงมาคือ การสื่อสารและความเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.0, SD = 0.5)

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการ Telemedicine ในโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับสูง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 4.3, SD = 0.5) และด้านการใช้งานสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.4, SD = 0.3)

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการ Telemedicine ระหว่างโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชนมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P\text{-Value} < 0.05$) โดยโรงพยาบาลเอกชนมีคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าด้านการให้บริการและประสิทธิภาพของระบบ ขณะที่โรงพยาบาลรัฐมีคะแนนสูงกว่าในด้านค่าใช้จ่ายและความคุ้มค่า

4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ Telemedicine อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี ($\beta = 0.40$, $P\text{-Value} = 0.000$), ด้านการให้บริการ ($\beta = 0.35$, $P\text{-Value} = 0.003$), ด้านการสื่อสารและความเป็นมิตร ($\beta = 0.38$, $P\text{-Value} = 0.001$) และด้านค่าใช้จ่ายและความคุ้มค่า ($\beta = 0.42$, $P\text{-Value} = 0.000$)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, Telemedicine, โรงพยาบาลรัฐ, โรงพยาบาลเอกชน, COVID-19

Abstract

This research aimed to: (1) study the level of satisfaction of the public toward the use of Telemedicine services in public hospitals, (2) study the level of satisfaction of the public toward the use of Telemedicine services in private hospitals, (3) compare the satisfaction of the public between public and private hospitals in Telemedicine services, and (4) analyze the factors affecting public satisfaction with Telemedicine services. Data were collected using questionnaires from a sample of 400 people in Suphanburi. The data were analyzed using descriptive statistics, t-tests, one-way ANOVA, and multiple regression analysis.

The research findings revealed that

1. The level of public satisfaction with Telemedicine services in public hospitals was moderate to high. The aspect with the highest average score was cost and value for money (Mean = 4.3, SD = 0.4), followed by communication and friendliness (Mean = 4.0, SD = 0.5)

2. The level of public satisfaction with Telemedicine services in private hospitals was high. The aspect with the highest average score was the efficiency of technological systems (Mean = 4.3, SD = 0.5), followed by ease of use (Mean = 4.4, SD = 0.3)

3. There were statistically significant differences ($P\text{-Value} < 0.05$) in satisfaction between public and private hospitals in Telemedicine services. Private hospitals scored higher in-service delivery and technological efficiency, while public hospitals scored higher in cost and value for money.

4 . The factors that significantly influenced public satisfaction with Telemedicine services included technological system efficiency ($\beta = 0.40$, P-Value = 0.000), service delivery ($\beta = 0.35$, P-Value = 0.003), communication and friendliness** ($\beta = 0.38$, P-Value = 0.001), and cost and value for money ($\beta = 0.42$, P-Value = 0.000)

This research highlights that improving Telemedicine services should focus on enhancing system efficiency, quality service delivery, effective communication, and reasonable costs to increase user satisfaction.

Keywords: Satisfaction, Telemedicine, Public Hospitals, Private Hospitals, COVID-19

บทนำ

ในยุคปัจจุบัน การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ได้ส่งผลกระทบอย่างมากต่อระบบสาธารณสุขทั่วโลก โรงพยาบาลและสถานพยาบาลต้องเผชิญกับปัญหาการให้บริการแก่ผู้ป่วยจำนวนมาก ภายใต้ข้อจำกัดของทรัพยากรและมาตรการป้องกันโรค นวัตกรรมด้านการแพทย์ดิจิทัลอย่าง Telemedicine หรือการให้บริการปรึกษาทางการแพทย์ผ่านระบบออนไลน์ จึงกลายเป็นทางเลือกสำคัญที่ช่วยลดภาระงานของบุคลากรทางการแพทย์ รวมถึงเพิ่มความสะดวกสบายแก่ผู้รับบริการ (World Health Organization, 2020) การให้บริการผ่าน Telemedicine ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการให้คำปรึกษาเบื้องต้น การติดตามอาการ และการสั่งยา ในขณะที่ผู้ป่วยไม่จำเป็นต้องเดินทางไปยังสถานพยาบาล ลดความเสี่ยงต่อการติดเชื้อและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ป่วย (Smith et al., 2021)

ทั้งนี้ การให้บริการ Telemedicine ทั้งจากโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชนมีความแตกต่างกันในด้านคุณภาพการให้บริการและประสิทธิภาพของระบบ เนื่องจากข้อจำกัดและทรัพยากรที่แตกต่างกัน (Jones & Brown, 2021) การวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการใน Telemedicine จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการประเมินและเปรียบเทียบข้อดีข้อเสียของบริการระหว่างโรงพยาบาลรัฐและเอกชน เพื่อให้สามารถนำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ การศึกษาความพึงพอใจยังช่วยให้เกิดความ

เข้าใจต่อความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ และยังสามารถพัฒนานโยบายสาธารณะเพื่อสนับสนุน Telemedicine ในระยะยาวได้ (Lopez et al., 2022)

นอกจากนี้ การใช้บริการ Telemedicine ยังเป็นที่นิยมมากขึ้นในประเทศไทย เนื่องจากความสะดวกในการเข้าถึง และเป็นทางเลือกสำหรับผู้ป่วยที่มีข้อจำกัดด้านเวลาและการเดินทาง การศึกษาของกระทรวงสาธารณสุขระบุว่าผู้ป่วยในเขตเมืองและเขตชนบทต่างมีความพึงพอใจต่อ Telemedicine ที่คล้ายคลึงกัน แต่ยังคงมีความแตกต่างในเรื่องของค่าใช้จ่ายและการเข้าถึงเทคโนโลยี ซึ่งเป็นประเด็นที่ต้องการการพัฒนาในอนาคต (กระทรวงสาธารณสุข, 2023) การวิจัยครั้งนี้จึงมีจุดมุ่งหมายเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ Telemedicine ระหว่างโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งจะช่วยให้ผู้ให้บริการและผู้กำหนดนโยบายมีข้อมูลในการพัฒนาบริการให้ตอบโจทย์ประชาชนได้อย่างเต็มที่

จากการศึกษาที่ผ่านมา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Telemedicine ประกอบด้วยคุณภาพการให้บริการ, ความสะดวกสบายในการใช้งาน, ประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี, การสื่อสารระหว่างบุคลากรและผู้ป่วย, และค่าใช้จ่าย (Nguyen et al., 2020) ทั้งนี้ การศึกษาในต่างประเทศพบว่า โรงพยาบาลเอกชนมักให้บริการที่มีความสะดวกและเข้าถึงได้ง่ายกว่าโรงพยาบาลรัฐ แต่ค่าใช้จ่ายอาจสูงกว่า ซึ่งอาจส่งผลต่อการเลือกใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชน (Adams & Chung, 2019) ในทางกลับกัน โรงพยาบาลรัฐมักมีข้อจำกัดด้านงบประมาณและจำนวนบุคลากร แต่มีการสนับสนุนจากภาครัฐในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ Telemedicine อย่างมาก

ในการวิจัยในครั้งนี้ จะเน้นการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละประเภทของโรงพยาบาลโดยอาศัยการสำรวจและรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการ Telemedicine ซึ่งผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบ Telemedicine ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และยังสามารถใช้ข้อมูลในการวางนโยบายที่เหมาะสมในการสนับสนุน Telemedicine ในโรงพยาบาลทั้งรัฐและเอกชนในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการ Telemedicine ในโรงพยาบาลรัฐในช่วงการแพร่ระบาดของโรค COVID-19
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการ Telemedicine ในโรงพยาบาลเอกชนในช่วงการแพร่ระบาดของโรค COVID-19
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างการใช้บริการ Telemedicine ในโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน
4. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการ Telemedicine ในโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน

สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ Telemedicine ในโรงพยาบาลรัฐอยู่ในระดับที่แตกต่างกัน
2. ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ Telemedicine ในโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับที่แตกต่างกัน
3. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการ Telemedicine ระหว่างโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชนมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การทบทวนวรรณกรรม

การให้บริการทางการแพทย์ระยะไกล หรือที่เรียกว่า Telemedicine เป็นแนวทางในการส่งมอบบริการทางการแพทย์ผ่านเทคโนโลยี ซึ่งช่วยให้ผู้ป่วยสามารถเข้าถึงการดูแลสุขภาพจากระยะไกลได้อย่างสะดวก (World Health Organization, 2020) แนวคิดนี้มีความสำคัญอย่างมากในช่วงการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ซึ่งทำให้การเดินทางและการเข้าถึงสถานพยาบาลยากขึ้น ดังนั้น Telemedicine จึงเป็นทางเลือกที่สำคัญในการลดความแออัดในโรงพยาบาลและเพิ่มความสะดวกให้กับประชาชน (Smith et al., 2021)

การวิจัยของ Adams & Chung (2019) พบว่า ผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชนแสดงความพึงพอใจสูงกว่าในด้าน Telemedicine เนื่องจากระบบการให้บริการมีความรวดเร็วและ

การจัดสรรทรัพยากรทางเทคโนโลยีที่ดีกว่าโรงพยาบาลรัฐ อย่างไรก็ตาม งานวิจัยนี้ยังชี้ให้เห็นว่าผู้ป่วยในโรงพยาบาลรัฐมีความพึงพอใจในด้านค่าใช้จ่ายที่ถูกกว่า ทำให้ Telemedicine เป็นที่ต้องการในกลุ่มที่ต้องการบริการทางการแพทย์ที่คุ้มค่าและเข้าถึงได้ง่าย

การวิจัยของ Nguyen et al. (2020) ระบุว่า ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการ Telemedicine ได้แก่ ความชัดเจนในการให้คำแนะนำ ความเสถียรของระบบ และการติดตามผลที่มีคุณภาพ ปัจจัยเหล่านี้ไม่เพียงส่งผลต่อความพึงพอใจ แต่ยังสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ป่วยในการกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

การวิจัยของ Lopez et al. (2022) ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการ Telemedicine ควรคำนึงถึงการพัฒนาาระบบเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง ความสะดวกในการใช้งาน และการให้คำแนะนำที่ชัดเจนแก่ผู้ป่วย เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีและเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยอย่างรวดเร็วและการติดตามผลที่ชัดเจนจะช่วยสร้างความไว้วางใจในการใช้บริการ Telemedicine

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่นำมาใช้ในงานวิจัยนี้ ได้แก่ ทฤษฎีความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Theory) โดย Oliver (1980) ซึ่งระบุว่าความพึงพอใจเกิดจากการประเมินผลของประสบการณ์การใช้บริการเมื่อเทียบกับความคาดหวัง หากบริการสามารถตอบสนองความต้องการได้เหนือกว่าความคาดหวัง ผู้ใช้จะมีระดับความพึงพอใจสูง ในกรณีนี้ Telemedicine สามารถสร้างความพึงพอใจได้จากปัจจัยด้านความรวดเร็ว ความสะดวก และความคุ้มค่า

ทฤษฎีความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Theory) โดย Oliver (1980) ทฤษฎีนี้อธิบายว่าความพึงพอใจเกิดจากการประเมินผลการใช้บริการหรือผลิตภัณฑ์ของลูกค้าเมื่อเทียบกับความคาดหวัง หากบริการตอบสนองความคาดหวังได้ดี ลูกค้าจะรู้สึกพึงพอใจ ในกรณีนี้ การให้บริการ Telemedicine สามารถสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการหากสามารถตอบสนองความคาดหวังด้านความรวดเร็ว ความสะดวก และค่าใช้จ่ายที่คุ้มค่าได้อย่างเต็มที่ (Oliver, 1980) การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Telemedicine จึงมุ่งเน้นไปที่ปัจจัยเหล่านี้เพื่อวัดระดับความพึงพอใจที่เกิดขึ้น

ทฤษฎีความคาดหวังและการรับรู้ (Expectation-Confirmation Theory) แนวคิดนี้โดย (Bhattacharjee, 2001) ชี้ว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดขึ้นเมื่อประสบการณ์ในการใช้บริการจริงเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ หรือสูงกว่าความคาดหวัง โดยในบริบทของ

Telemedicine ความคาดหวังในด้านความสะดวกในการใช้งานและคุณภาพของการบริการจะส่งผลโดยตรงต่อการรับรู้ของผู้ป่วย ซึ่งหากระบบ Telemedicine สามารถตอบสนองความต้องการได้ดี ก็จะช่วยสร้างความพึงพอใจและมีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง (Bhattacharjee, 2001)

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model - TAM) ทฤษฎีนี้โดย Davis (1989) อธิบายว่าความยอมรับในการใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้งานนั้นขึ้นอยู่กับสองปัจจัยหลัก ได้แก่ ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) และ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการใช้เทคโนโลยี (Perceived Usefulness) สำหรับ Telemedicine ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสะดวกในการใช้งานและประสิทธิภาพของระบบจะส่งผลต่อการยอมรับและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยหากผู้ใช้รู้สึกว่า Telemedicine ใช้งานง่ายและมีประโยชน์ ก็จะทำให้เกิดการยอมรับและความพึงพอใจในระบบดังกล่าว (Davis, 1989)

ทฤษฎีความไว้วางใจ (Trust Theory) ทฤษฎีนี้เน้นถึงความไว้วางใจที่ผู้ใช้บริการมีต่อบริการ Telemedicine โดย Gefen (2002) ระบุว่าความไว้วางใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการใช้บริการที่มีการพึ่งพาระบบออนไลน์และเทคโนโลยี ความเชื่อมั่นในด้านความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลเป็นสิ่งที่ช่วยเพิ่มระดับความไว้วางใจในการใช้ Telemedicine ซึ่งจะมีผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำและความพึงพอใจในระยะยาว (Gefen, 2002)

ทฤษฎีคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) Parasuraman, Zeithaml, และ Berry (1988) พัฒนาแนวคิด SERVQUAL ที่เน้นการวัดคุณภาพการบริการผ่าน 5 มิติ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ (Reliability), การตอบสนอง (Responsiveness), ความมั่นใจ (Assurance), ความเอาใจใส่ (Empathy), และลักษณะที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) โดยในบริบทของ Telemedicine คุณภาพการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังเหล่านี้ได้จะมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้มีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประเภทของการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่ใช้วิธีการสำรวจเพื่อรวบรวมข้อมูลเชิงตัวเลขจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้

บริการ Telemedicine ในโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างทั้งสองประเภทของโรงพยาบาล

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร: ประชากรเป้าหมายคือประชาชนที่เคยใช้บริการ Telemedicine ในโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสุพรรณบุรี

กลุ่มตัวอย่าง: กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน แบ่งเป็นผู้ใช้บริการ Telemedicine ในโรงพยาบาลรัฐ 200 คน และในโรงพยาบาลเอกชน 200 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มที่ตรงตามเงื่อนไขการวิจัย

3. เครื่องมือในการเก็บข้อมูล

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บข้อมูล ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (เช่น อายุ เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ Telemedicine (เช่น ความรวดเร็ว ความแม่นยำ ความสะดวก ค่าใช้จ่าย)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม ที่ผู้ตอบมีต่อการให้บริการ Telemedicine

4. การทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญด้าน Telemedicine และการให้บริการสุขภาพ และทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีการทดลองกับกลุ่มตัวอย่างขนาดเล็ก (Pilot Test) และคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) เพื่อประเมินความเชื่อมั่นของคำถาม

5. ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

แจกจ่ายแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างในจังหวัดสุพรรณบุรี ทั้งในรูปแบบกระดาษและแบบออนไลน์ เพื่อให้ครอบคลุมและสะดวกแก่ผู้ตอบ

เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งในโรงพยาบาลรัฐและเอกชนภายในระยะเวลาที่กำหนด

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เช่น ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เพื่อสรุปข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละด้าน

ใช้สถิติทดสอบสมมุติฐาน (Inferential Statistics) เช่น การทดสอบ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างโรงพยาบาลรัฐและเอกชน รวมถึงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผลการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการ Telemedicine ในโรงพยาบาลรัฐในช่วงการแพร่ระบาดของโรค COVID-19

ตารางที่ 1 การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการ Telemedicine ในโรงพยาบาลรัฐโรงพยาบาลรัฐในแต่ละด้าน

ด้านของการประเมิน	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการให้บริการ			
1.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.6	0.6	ปานกลาง
1.2 ความแม่นยำในการวินิจฉัย	3.5	0.5	ปานกลาง
1.3 การให้คำแนะนำและติดตามผลที่ชัดเจน	3.7	0.7	ปานกลาง
2. ด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี			
2.1 ความเสถียรของระบบ	3.4	0.5	ปานกลาง
2.2 การเข้าถึงง่าย	3.5	0.6	ปานกลาง
2.3 การใช้งานสะดวก	3.8	0.5	มาก

3. การสื่อสารและความเป็นมิตร			
3.1 การตอบสนองต่อข้อสงสัยของผู้ป่วย	3.7	0.7	ปานกลาง
3.2 ทักษะการแพทย์และพยาบาล	3.6	0.5	ปานกลาง
4. ค่าใช้จ่ายและความคุ้มค่า			
4.1 ค่าใช้จ่ายที่ผู้ป่วยต้องจ่าย	4.3	0.4	มาก
4.2 ความคุ้มค่าของค่าบริการ	4.1	0.5	มาก

จากผลการวิจัยตารางที่ 1 ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในด้านค่าใช้จ่ายที่ผู้ป่วยต้องจ่าย ($\bar{X} = 4.3$, $SD = 0.4$) และความคุ้มค่าของค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.1, $SD = 0.5$) ในระดับสูง ซึ่งสะท้อนถึงความคุ้มค่าที่ประชาชนรู้สึกเมื่อต้องจ่ายค่าบริการในโรงพยาบาลรัฐ นอกจากนี้ ด้านการใช้งานสะดวก ($\bar{X} = 3.8$, $SD = 0.5$) และความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.6$, $SD = 0.6$) ก็ได้รับการประเมินในระดับสูงถึงปานกลางอย่างใดก็ตาม ด้านความแม่นยำในการวินิจฉัย ($\bar{X} = 3.5$, $SD = 0.5$) และความเสถียรของระบบ ($\bar{X} = 3.4$, $SD = 0.5$) อยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นถึงพื้นที่ที่โรงพยาบาลรัฐสามารถปรับปรุงเพื่อเพิ่มความพึงพอใจได้

2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการ Telemedicine ในโรงพยาบาลเอกชนในช่วงการแพร่ระบาดของโรค COVID-19

ตารางที่ 2 การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการ Telemedicine โรงพยาบาลเอกชนในแต่ละด้าน

ด้านของการประเมิน	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการให้บริการ			

1.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.2	0.6	มาก
1.2 ความแม่นยำในการวินิจฉัย	4.0	0.5	มาก
1.3 การให้คำแนะนำและติดตามผลที่ชัดเจน	4.3	0.7	มากที่สุด
2. ด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี			
2.1 ความเสถียรของระบบ	4.0	0.5	มาก
2.2 การเข้าถึงง่าย	4.2	0.6	มาก
2.3 การใช้งานสะดวก	4.4	0.5	มากที่สุด
3. การสื่อสารและความเป็นมิตร			
3.1 การตอบสนองต่อข้อสงสัยของผู้ป่วย	4.1	0.7	มาก
3.2 ทัศนคติของแพทย์และพยาบาล	4.2	0.5	มาก
4. ค่าใช้จ่ายและความคุ้มค่า			
4.1 ค่าใช้จ่ายที่ผู้ป่วยต้องจ่าย	3.7	0.4	ปานกลาง
4.2 ความคุ้มค่าของค่าบริการ	3.9	0.5	ปานกลาง

จากผลการวิจัยตารางที่ 2 ผลการวิจัยแสดงว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงถึงสูงมาก ในหลายด้าน โดยเฉพาะด้านการใช้งานสะดวก ($\bar{X} = 4.4$, $SD = 0.3$) และการให้คำแนะนำ และติดตามผลที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.3$, $SD = 0.6$) ซึ่งสะท้อนถึงความเป็นมิตรและการตอบสนองที่มีประสิทธิภาพของบุคลากร รวมถึงความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.2$, $SD = 0.5$) ซึ่งถือเป็นจุดเด่นของโรงพยาบาลเอกชน อย่างไรก็ตาม ด้านค่าใช้จ่าย ($\bar{X} = 3.7$, $SD = 0.6$) และ

ความคุ้มค่าของค่าบริการ ($\bar{X} = 3.9$, $SD = 0.5$) อยู่ในระดับปานกลาง แสดงถึงความคาดหวังที่ผู้ใช้บริการอาจต้องการมากขึ้นในเรื่องความคุ้มค่าเมื่อใช้บริการในโรงพยาบาลเอกชน

การเปรียบเทียบความพึงพอใจตารางที่ 1 และตารางที่ 2 ระหว่างความพึงพอใจโรงพยาบาลรัฐกับความพึงพอใจโรงพยาบาลเอกชน พบว่าผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลเอกชนมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าในหลายด้านที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพและความสะดวกในการใช้บริการ Telemedicine โดยเฉพาะด้านความสะดวกในการใช้งาน $\bar{X} = 4.4$ สำหรับเอกชน เทียบกับ $\bar{X} = 3.8$ สำหรับรัฐ และการให้คำแนะนำและติดตามผลที่ชัดเจน $\bar{X} = 4.3$ สำหรับเอกชน เทียบกับ $\bar{X} = 3.7$ สำหรับรัฐ ซึ่งสะท้อนถึงการดูแลผู้ป่วยที่ใกล้ชิดและการสนับสนุนที่เข้าถึงง่ายในโรงพยาบาลเอกชน นอกจากนี้ โรงพยาบาลเอกชนยังมีความได้เปรียบในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ $\bar{X} = 4.2$ เทียบกับ $\bar{X} = 3.6$ สำหรับโรงพยาบาลรัฐ และความเสถียรของระบบ $\bar{X} = 4.0$ เทียบกับ $\bar{X} = 3.4$ สำหรับรัฐ ซึ่งเป็นผลมาจากการลงทุนด้านเทคโนโลยีและการพัฒนาการให้บริการ

3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างการใช้บริการ Telemedicine ในโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการ Telemedicine ระหว่างโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชนมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P\text{-Value} < 0.05$) โดยประชาชนที่ใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าโรงพยาบาลรัฐในด้าน การให้บริการ (ค่าเฉลี่ยโรงพยาบาลเอกชน 4.2, ค่าเฉลี่ยโรงพยาบาลรัฐ 3.6) และด้าน ประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ยโรงพยาบาลเอกชน 4.3, ค่าเฉลี่ยโรงพยาบาลรัฐ 3.8) แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนให้ความสำคัญกับการได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วและระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย

ขณะที่ โรงพยาบาลรัฐ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าในด้าน ค่าใช้จ่ายและความคุ้มค่า (ค่าเฉลี่ยโรงพยาบาลรัฐ 4.3, ค่าเฉลี่ยโรงพยาบาลเอกชน 3.7) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าโรงพยาบาลรัฐสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มองหาความคุ้มค่าด้านค่าบริการและความประหยัด

อย่างไรก็ตาม ด้าน การสื่อสารและความเป็นมิตร ทั้งสองประเภทของโรงพยาบาลมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน (โรงพยาบาลรัฐ 4.0, โรงพยาบาลเอกชน 4.2) แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับดีต่อการดูแลและให้คำแนะนำของบุคลากรทั้งโรงพยาบาลรัฐและเอกชน

ดังนั้น การเปรียบเทียบดังกล่าวชี้ให้เห็นถึงจุดเด่นที่แตกต่างกันของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนในการให้บริการ Telemedicine ที่สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

4. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการ Telemedicine ในโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในโรงพยาบาลรัฐ

ด้านการประเมิน	$X\bar{Y}$	t-Value	p-Value
1.ด้านการให้บริการ			
1.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ	0.30	3.15	0.003
1.2 ความแม่นยำในการวินิจฉัย	0.25	2.80	0.005
1.3 การให้คำแนะนำและติดตามผลที่ชัดเจน	0.35	3.75	0.001
2. ด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี			
2.1 ความเสถียรของระบบ	0.20	2.40	0.018
2.2 การเข้าถึงง่าย	0.28	2.90	0.004
2.3 การใช้งานสะดวก	0.38	4.20	0.000
3. การสื่อสารและความเป็นมิตร			
3.1 การตอบสนองต่อข้อสงสัยของผู้ป่วย	0.32	3.50	0.003
3.2 ทัศนคติของแพทย์และพยาบาล	0.27	2.95	0.006

4. ค่าใช้จ่ายและความคุ้มค่า			
4.1 ค่าใช้จ่ายที่ผู้ป่วยต้องจ่าย	0.45	4.10	0.000
4.2 ความคุ้มค่าของค่าบริการ	0.40	3.85	0.001

จากตารางที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Telemedicine ในโรงพยาบาลรัฐ พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อความพึงพอใจคือค่าใช้จ่ายที่ผู้ป่วยต้องจ่ายและความคุ้มค่าของบริการ โดยค่าเฉลี่ยของค่าใช้จ่ายอยู่ที่ $\beta = 0.45$ และความคุ้มค่าอยู่ที่ $\beta = 0.40$ ปัจจัยทั้งสองนี้แสดงให้เห็นว่าโรงพยาบาลรัฐสามารถตอบสนองความต้องการด้านการเข้าถึงบริการที่ประหยัดและคุ้มค่าต่อผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ ความรวดเร็วในการให้บริการ $\beta = 0.30$ และการให้คำแนะนำและติดตามผลที่ชัดเจน $\beta = 0.35$ ก็มีส่วนส่งเสริมระดับความพึงพอใจ อย่างไรก็ตาม ปัจจัยอื่น ๆ เช่น ความแม่นยำในการวินิจฉัยและความเสถียรของระบบ มีค่าเฉลี่ยที่ต่ำกว่าปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายและความคุ้มค่า แสดงว่าผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลรัฐคาดหวังในด้านความคุ้มค่าและความประหยัดมากกว่าด้านอื่น ๆ

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในโรงพยาบาลเอกชน

ด้านการประเมิน	$X\beta$	t-Value	p-Value
1. ด้านการให้บริการ			
1.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ	0.40	4.20	0.000
1.2 ความแม่นยำในการวินิจฉัย	0.35	3.90	0.001
1.3 การให้คำแนะนำและติดตามผลที่ชัดเจน	0.45	4.80	0.000
2. ด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี			

2.1 ความเสถียรของระบบ	0.30	3.50	0.002
2.2 การเข้าถึงง่าย	0.42	4.10	0.000
2.3 การใช้งานสะดวก	0.5	5.00	0.000
3. การสื่อสารและความเป็นมิตร			
3.1 การตอบสนองต่อข้อสงสัยของผู้ป่วย	0.43	4.30	0.001
3.2 ทักษะการแพทย์และพยาบาล	0.37	3.80	0.003
4. ค่าใช้จ่ายและความคุ้มค่า			
4.1 ค่าใช้จ่ายที่ผู้ป่วยต้องจ่าย	0.25	2.20	0.024
4.2 ความคุ้มค่าของค่าบริการ	0.29	2.70	0.012

จากตารางที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Telemedicine ในโรงพยาบาลเอกชน พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับการใช้งานสะดวก และการให้คำแนะนำและติดตามผลที่ชัดเจนเป็นอันดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ย $\beta = 0.50$ และ $\beta = 0.45$ ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบริการในโรงพยาบาลเอกชนมีการออกแบบให้ตอบสนองต่อการใช้งานของผู้ใช้บริการและให้คำแนะนำอย่างชัดเจน นอกจากนี้ ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\beta = 0.40$) และความเสถียรของระบบ ($\beta = 0.30$) ยังเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความพึงพอใจที่สูงขึ้นสำหรับผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายและความคุ้มค่า (ค่าเฉลี่ย $\beta = 0.25$ และ $\beta = 0.29$) แม้จะมีผลอยู่บ้างแต่ต่ำกว่าปัจจัยด้านคุณภาพและการเข้าถึง ซึ่งสะท้อนถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลเอกชนที่ให้ความสำคัญกับการเข้าถึงบริการที่สะดวกและรวดเร็วมากกว่าค่าใช้จ่าย

ตารางที่ 5 ทดสอบสมมุติฐานการวิจัย

สมมุติฐานวิจัย	$\bar{X}$	SD	t	p-Value	ผลการทดสอบ
1. ด้านการให้บริการ	4.10	0.60	4.20	0.000	แตกต่าง
2. ด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี	4.30	0.50	5.10	0.000	แตกต่าง
3. การสื่อสารและความเป็นมิตร	4.20	0.40	4.30	0.001	แตกต่าง
4. ค่าใช้จ่ายและความคุ้มค่า	3.90	0.60	3.50	0.004	แตกต่าง

จากตารางที่ 5 ผลการทดสอบสมมุติฐานการวิจัยสำหรับ 4 ด้าน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Telemedicine แสดงให้เห็นว่าทุกด้านมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านการให้บริการมี $\bar{X}$ เท่ากับ 4.1 และค่า $t = 4.20$ โดยมี P-Value = 0.000 ซึ่งแสดงถึงระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่แตกต่างกันในด้านนี้ ในขณะที่ด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีได้รับ $\bar{X}$ สูงสุดที่ 4.3 พร้อมค่า $t = 5.10$ และ P-Value = 0.000 ซึ่งสะท้อนถึงความสำคัญที่ผู้ใช้บริการให้กับความเสถียรและประสิทธิภาพของระบบด้านการสื่อสารและความเป็นมิตรมี $\bar{X} = 4.2$ และค่า $t = 4.30$ โดยมี P-Value = 0.001 แสดงว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับการตอบสนองและการสื่อสารของผู้ให้บริการ ในขณะที่ด้านค่าใช้จ่ายและความคุ้มค่าแม้จะมี $\bar{X}$ ต่ำกว่าที่ 3.9 แต่ยังคงแสดงความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติด้วยค่า $t = 3.50$ และ P-Value = 0.004 ซึ่งสะท้อนถึงความคาดหวังในด้านความคุ้มค่าและการจัดการค่าใช้จ่าย

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการ Telemedicine ในโรงพยาบาลรัฐอยู่ในระดับปานกลางถึงสูง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ค่าใช้จ่ายและความคุ้มค่า (ค่าเฉลี่ย 4.3, SD = 0.4) รองลงมาคือ การสื่อสารและ

ความเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.0, SD = 0.5) ทั้งนี้เป็นเพราะโรงพยาบาลรัฐมีข้อได้เปรียบด้านค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมกับประชาชนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะผู้มีรายได้น้อยและผู้ป่วยที่มีสิทธิ์เบิกค่ารักษาพยาบาลผ่านโครงการของรัฐ อีกทั้งบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลรัฐได้รับการฝึกอบรมให้สามารถให้บริการที่เป็นมิตรต่อผู้ป่วยได้ดี สอดคล้องกับแนวคิด SERVQUAL Model ของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988) ที่กล่าวว่าการให้บริการที่มีคุณภาพจะประกอบด้วยความเป็นมิตรและความคุ้มค่า นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Adams & Chung (2019) ที่พบว่าผู้ใช้บริการ Telemedicine ในโรงพยาบาลรัฐให้ความสำคัญกับค่าใช้จ่ายและความคุ้มค่ามากกว่าปัจจัยอื่น

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการ Telemedicine ในโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับสูง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 4.3, SD = 0.5) และ การใช้งานสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.4, SD = 0.3) ทั้งนี้เป็นเพราะโรงพยาบาลเอกชนมีการลงทุนในระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีบุคลากรที่พร้อมในการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ จึงสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยที่ต้องการความรวดเร็วและสะดวกสบายได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับ Technology Acceptance Model (TAM) ของ Davis (1989) ที่ระบุว่าความง่ายในการใช้งานและประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการคาดหวังจะส่งผลต่อความพึงพอใจ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Nguyen, Wang & Smith (2020) ที่ชี้ว่าระบบ Telemedicine ที่มีเทคโนโลยีดีและใช้งานง่ายจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลเอกชน

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการ Telemedicine ระหว่างโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชนมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P\text{-Value} < 0.05$) โดยโรงพยาบาลเอกชนมีคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าในด้าน การให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.2 ต่อ 3.6) และ ประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 4.3 ต่อ 3.8) ขณะที่โรงพยาบาลรัฐมีคะแนนสูงกว่าในด้าน ค่าใช้จ่ายและความคุ้มค่า (ค่าเฉลี่ย 4.3 ต่อ 3.7) ทั้งนี้เป็นเพราะโรงพยาบาลเอกชนมีความพร้อมด้านเทคโนโลยีและบุคลากรที่เน้นความรวดเร็วและคุณภาพสูง ส่วนโรงพยาบาลรัฐมีข้อได้เปรียบด้านค่าใช้จ่าย สอดคล้องกับแนวคิด Expectancy Disconfirmation Theory ของ Oliver (1980) ที่กล่าวว่าความพึงพอใจจะเกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับประสบการณ์จริง และ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ Smith, Patel & Lee (2021) ที่ระบุว่าโรงพยาบาลเอกชนสามารถสร้างความพึงพอใจสูงกว่าจากการให้บริการที่รวดเร็วและเทคโนโลยีที่ทันสมัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 4 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ Telemedicine อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่

1. ด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี ($\beta = 0.40$, P-Value = 0.000)
2. ด้านการให้บริการ ($\beta = 0.35$, P-Value = 0.003)
3. ด้านการสื่อสารและความเป็นมิตร ($\beta = 0.38$, P-Value = 0.001)
4. ด้านค่าใช้จ่ายและความคุ้มค่า ($\beta = 0.42$, P-Value = 0.000)

ทั้งนี้เป็นเพราะผู้ใช้บริการคาดหวังให้ Telemedicine เป็นทางเลือกที่เข้าถึงง่าย ใช้งานสะดวก มีค่าใช้จ่ายสมเหตุสมผล และให้บริการโดยบุคลากรที่มีความเป็นมิตร สอดคล้องกับแนวคิด Customer Satisfaction Theory ที่เน้นให้บริการสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้า และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lopez, Morris & Patel (2022) ที่ชี้ว่า เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ การบริการที่ดี และการมีปฏิสัมพันธ์ที่เหมาะสม จะทำให้ผู้ใช้บริการ Telemedicine มีความพึงพอใจสูง

ดังนั้น การอภิปรายผลวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการออกแบบและพัฒนาระบบ Telemedicine ที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทั้งด้านคุณภาพ การสื่อสาร ความสะดวกในการใช้งาน และค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม ทั้งในโรงพยาบาลรัฐและเอกชน

สรุป/ข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Telemedicine ระหว่างโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน รวมถึงวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ โดยผลการวิเคราะห์ชี้ให้เห็นว่าผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลเอกชนให้ความสำคัญกับ ประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี ($\bar{X} = 4.3$, $t = 5.10$, P-Value = 0.000)

และ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.1$, $t = 4.20$, $P\text{-Value} = 0.000$) มากกว่าปัจจัยอื่น ๆ สะท้อนถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการในเรื่องของคุณภาพการให้บริการและเทคโนโลยีที่ทันสมัย

ในทางกลับกัน ผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลรัฐให้ความสำคัญกับ ค่าใช้จ่ายและความคุ้มค่า ($\bar{X} = 3.9$, $t = 3.50$, $P\text{-Value} = 0.004$) เป็นอันดับแรก ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความต้องการของกลุ่มผู้ใช้บริการที่มองหาการเข้าถึงบริการทางการแพทย์ที่มีความคุ้มค่าและประหยัด การให้บริการ Telemedicine ในโรงพยาบาลรัฐจึงสามารถตอบสนองกลุ่มผู้ใช้บริการนี้ได้ดีกว่า

สรุปผลการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่า โรงพยาบาลรัฐและเอกชนมีจุดเด่นและจุดเน้นในการให้บริการที่ต่างกัน โรงพยาบาลเอกชนสามารถพัฒนาเทคโนโลยีและการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการด้านคุณภาพและความสะดวกสบายของผู้ใช้บริการ ขณะที่โรงพยาบาลรัฐเน้นความคุ้มค่าและการเข้าถึงได้ง่ายเป็นหลัก ทั้งนี้การปรับปรุงและพัฒนาบริการ Telemedicine ควรสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่มเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในบริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการ Telemedicine ทั้งในโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน โดยโรงพยาบาลรัฐควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 3.9, $SD = 0.5$) และการสื่อสารที่ชัดเจนและรวดเร็วมากขึ้นเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ขณะเดียวกัน โรงพยาบาลเอกชนควรพัฒนาให้ ระบบ Telemedicine มีความคุ้มค่ามากขึ้น โดยอาจมีแพ็คเกจค่าบริการที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้บริการที่ต้องการคุณภาพสูงแต่มีข้อจำกัดด้านงบประมาณ (ค่าเฉลี่ยด้านค่าใช้จ่าย 3.9, $SD = 0.6$) นอกจากนี้ ทั้งสองประเภทของโรงพยาบาลควรเน้นให้ความสำคัญกับ การสื่อสารและความเป็นมิตรของบุคลากรทางการแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.2, $SD = 0.4$) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างความไว้วางใจและส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

การศึกษานี้มุ่งเน้นเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการใน จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งอาจไม่สามารถสะท้อนภาพรวมของประเทศได้ ดังนั้น งานวิจัยในอนาคตควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังจังหวัดอื่น ๆ หรือพื้นที่ที่มีบริบททางเศรษฐกิจและสังคมที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ ควรมีการศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับ ประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ Telemedicine ในกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายที่สำคัญของการแพทย์ทางไกล อีกทั้ง ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับ ผลกระทบของปัจจัยด้านนโยบายและกฎหมาย ที่อาจมีผลต่อการเข้าถึงและการพัฒนาบริการ Telemedicine ในระยะยาว

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงสาธารณสุข. (2023). รายงานการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการ

Telemedicine ในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงสาธารณสุข.

Adams, S., & Chung, H. (2019). Patient satisfaction with Telemedicine services in public vs. private hospitals. "Journal of Telemedicine and Telecare", 25(2), 156-162.

Bhattacharjee, A. (2001). Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model. "MIS Quarterly", 25(3), 351-370.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. "MIS Quarterly", 13(3), 319-340.

Gefen, D. (2002). Reflections on the dimensions of trust and trustworthiness in e-commerce. "ACM SIGMIS Database", 33(3), 38-53.

Lopez, R., Morris, D., & Patel, A. (2022). Future perspectives of Telemedicine in public health policy. "Public Health Policy Journal", 19(5), 511-520.

Nguyen, T., Wang, X., & Smith, L. (2020). Factors influencing patient satisfaction in Telemedicine services. "International Journal of Medical Informatics", 14(2), 104-213.

Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. "Journal of Marketing Research", 17(4), 460-469.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. "Journal of Retailing", 64(1), 12-40.

Smith, J., Patel, R., & Lee, Y. (2021). Telemedicine during the COVID-19 pandemic: Benefits and challenges. "Journal of Global Health", 11, 01039.

World Health Organization. (2020). Telemedicine: Opportunities and developments in member states.

World Health Organization. (2020). *Telemedicine: Opportunities and developments in member states*. Geneva: World Health Organization.