



วารสาร นาคบุตรปริทรรศน์

Nakkhabut Paritat Journal

ISSN 3027-7779 (Online)

ปีที่ 17 ฉบับที่ 3 กันยายน - ธันวาคม 2568 Vol. 17 No. 3 September - December 2025

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช 1 หมู่ 4 ต.ท่าจั่ว อ.เมือง จ.นครศรีธรรมราช 80280
Research and development institute Nakhon Si Thammarat Rajabhat University 1 Moo 4, Tha Ngio, Mueang, Nakhon Si Thammarat 80280

Received: May 7, 2025

Revised: December 19, 2025

Accepted: December 26, 2025

การศึกษาความคิดเห็นและการยอมรับโรงพยาบาลเสมือนจริง ของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลในภาคใต้ของประเทศไทย

Opinions and Acceptance of Virtual Hospitals
Among Hospital Service Users in Southern Thailand

อรจิตร ไชยลิขิต*

ณปภัช จันทรเมือง

ศศิปปกรณ์ สาริษา

เปมิกา แซ่เตียว

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

*ผู้ประสานงานหลัก (Corresponding Author) E-mail: orajit_cha@nstru.ac.th

Orajit Chailikit*

Napaphach Chanmuang

Sasinpakorn Sarikha

Paemika Saetiauw

Faculty of Industrial Technology, Nakhon Si Thammarat Rajabhat University

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นและการยอมรับโรงพยาบาลเสมือนจริงของผู้ใช้บริการในภาคใต้ของประเทศไทย ในฐานะทางเลือกบริการสุขภาพในยุคดิจิทัล เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ จากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ใช้บริการโรงพยาบาลในพื้นที่ภาคใต้ของประเทศไทยจำนวน 400 คน จากโรงพยาบาล 13 แห่ง ใน 4 จังหวัดภาคใต้ ใช้วิธีการได้ตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นโดยรวมต่อการใช้บริการโรงพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นเชิงลบต่อความแออัดและระยะเวลารอรับบริการในระดับมาก ขณะที่มีความคิดเห็นเชิงบวกสูงสุดต่อความปลอดภัยและความสะดวกสบายของสถานที่รับบริการ สำหรับการยอมรับต่อโรงพยาบาลเสมือนจริง พบว่าประชาชนให้ความสำคัญในแง่ผลดีในระดับมากที่สุด ได้แก่ การไม่ต้องเสียเวลาเดินทางและการลดความเสี่ยงต่อการติดเชื้อ ส่วนผลเสียคือ ข้อจำกัดในการตรวจอาการซับซ้อนที่ต้องอาศัยการสัมผัสโดยตรง และการไม่สามารถรักษาอาการฉุกเฉินได้ อย่างไรก็ตาม ร้อยละ 80 ของผู้บริการรับรู้ถึงประโยชน์ของโรงพยาบาลเสมือนจริง มีการยอมรับการใช้บริการโรงพยาบาลเสมือนจริง เพราะช่วยลดความแออัดในโรงพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยควรพัฒนาระบบให้ครอบคลุมกลุ่มประชากรที่มีข้อจำกัดในการเข้าถึงเทคโนโลยี ควรมีการคัดแยกประเภทผู้ป่วยที่เหมาะสมกับการใช้บริการโรงพยาบาลเสมือนจริง โดยพิจารณาถึงระดับความเร่งด่วนของอาการป่วย และเพิ่มความพร้อมด้านเทคโนโลยีการสื่อสารให้ครอบคลุม

คำสำคัญ: ผู้ใช้บริการโรงพยาบาล; ความคิดเห็น; การยอมรับ; โรงพยาบาลเสมือนจริง

Abstract

This study investigates the opinions and acceptance of virtual hospitals as an alternative healthcare service among service users in Southern Thailand in the digital era. The study employed a survey research methodology; data were collected from a purposive sample of 400 hospital users across 13 hospitals in four southern provinces of Thailand, and analyzed using descriptive statistics. The findings indicate that overall opinions regarding the use of hospital services are at a moderate level. Negative perceptions regarding crowding and the waiting time for services were at a high level. While the most positive opinions were expressed regarding the safety and comfort of the service venue. Regarding the acceptance of virtual hospitals, the public placed the highest level of importance on perceived benefits, namely the elimination of travel time and the reduction of infection risk. The primary disadvantages are the limited capacity to assess complex symptoms that require direct physical examination and the inability to manage emergency conditions. However, 80% of service users recognize the benefits of virtual hospitals and accept their use, as they can effectively reduce hospital overcrowding. The system should be developed to include populations with limited access to technology, and an appropriate patient triage process should be implemented to identify those suitable for virtual hospital services, taking symptom urgency into account, while expanding the availability of communication technologies to ensure broad coverage. However, they perceive drawbacks in the limitations for examining complex symptoms that require physical contact and the inability to handle emergencies. Crucially, 80% of service users acknowledged the benefits and expressed acceptance of virtual hospitals, believing they can effectively reduce crowding in physical hospitals. The research



suggests that future development of virtual hospital systems should focus on inclusive access for populations with technological limitations, establish appropriate patient triage based on symptom urgency, and enhance the readiness and coverage of communication technology.

Keywords: Hospital Service Users; Opinions; Acceptance; Virtual Hospitals

บทนำ

ในยุคปัจจุบันที่เทคโนโลยีดิจิทัลได้กลายเป็นกลไกขับเคลื่อนสำคัญในทุกมิติของการดำเนินชีวิต ระบบบริการสาธารณสุขของไทยได้เผชิญกับการเปลี่ยนผ่านครั้งใหญ่เพื่อตอบสนองต่อพลวัตของสังคมและเทคโนโลยี รัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เร่งผลักดันการพัฒนาระบบสุขภาพให้มีความสะดวก เข้าถึงง่าย และมีคุณภาพ ตามกรอบของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561–2580) (Ministry of Public Health, 2016) ที่มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้เพื่อสร้างความทั่วถึงและเป็นธรรมในการบริการสุขภาพ นอกจากนี้ ยุทธศาสตร์ของกระทรวงสาธารณสุขในช่วงปี พ.ศ. 2564–2568 ยังได้ตอกย้ำความสำคัญของ “ระบบบริการสุขภาพในโลกยุคดิจิทัล” เพื่อให้เกิดบริการทางการแพทย์ที่มีความยืดหยุ่นและครอบคลุมทุกกลุ่มประชากร การนำเทคโนโลยีมาปรับปรุงการทำงานและคุณภาพการให้บริการจึงถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพและลดภาระงานของบุคลากร (Srisakunwan & Petison, 2020) ปัจจุบัน โรงพยาบาลขนาดใหญ่หลายแห่งจึงมีการปรับตัวอย่างชัดเจนในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ เช่น โรงพยาบาลรามาธิบดีที่มีการนำแอปพลิเคชัน Rama App มาให้บริการด้านการนัดหมายและการชำระเงิน ซึ่งได้รับความนิยมอย่างสูงและมีผลการศึกษาที่ชี้ให้เห็นว่าเทคโนโลยีดังกล่าวสามารถลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ลดระยะเวลาในการใช้บริการที่โรงพยาบาล และลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานได้อย่างมีนัยสำคัญ (Jaruphan, 2020) รวมถึงการสื่อสารสุขภาพผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งช่วยเพิ่มการมีปฏิสัมพันธ์ สร้างความเชื่อมั่น และดึงดูดผู้เข้ารับบริการหน้าใหม่ (Oudtha & Akraudom, 2017)

จากความสำเร็จของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดังกล่าว “โรงพยาบาลเสมือนจริง (Virtual Hospital)” จึงกลายเป็นอีกหนึ่งแนวทางสำคัญที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของกระทรวงสาธารณสุขที่ต้องการให้เกิดระบบบริการสุขภาพในโลกยุคดิจิทัล (Department of Medical Services, 2023) แนวคิดนี้เริ่มเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางมากขึ้นภายหลังการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่ทำให้เกิดความจำเป็นเร่งด่วนในการปรับรูปแบบการบริการเป็นระบบออนไลน์เพื่อลดความเสี่ยง อย่างไรก็ตาม แม้บริการในรูปแบบใหม่นี้จะมอบความสะดวกและรวดเร็ว แต่ยังคงมีอุปสรรคสำคัญที่ต้องเผชิญในด้านความพร้อมของระบบและทัศนคติของผู้รับบริการ งานวิจัยหลายชิ้นชี้ให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการจำนวนมากยังคงไม่เคยใช้บริการ Telemedicine หรือ ไม่ทราบวิธีการใช้งาน แม้จะมีความต้องการใช้บริการเนื่องจากความสะดวกสบาย (Promaue, 2020) ในขณะเดียวกัน การศึกษายังพบว่า คุณภาพบริการดิจิทัลมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ (Sripawatakul, Puriwat & Hoonsoapon, 2023) ซึ่งหมายความว่าความสำเร็จของการนำโรงพยาบาลเสมือนจริงมาใช้ขึ้นอยู่กับความรู้ถึงประโยชน์ ข้อดี ข้อเสีย และความง่ายในการใช้งานของผู้บริโภค (Srisakunwan & Petison, 2020)

สำหรับ บริบทของภาคใต้ของประเทศไทย ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีความหลากหลายทางสังคม ภูมิประเทศ และมีข้อจำกัดด้านโครงสร้างพื้นฐาน เทคโนโลยี และระดับการรับรู้ของประชาชน ทำให้ประชาชนจำนวนมากไม่น้อยยังคงพึ่งพาระบบบริการสุขภาพแบบดั้งเดิม นอกจากนี้ ปัญหาความแออัด การขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์ และความสะดวกในการเดินทางมายังสถานพยาบาล ยังคงเป็นประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อ ความคิดเห็นในการใช้บริการโรงพยาบาลในพื้นที่ จากสถานการณ์และปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น การวิจัยนี้จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการ ประเมินความพร้อม ความเข้าใจ และการยอมรับ ของประชาชนในพื้นที่ภาคใต้ต่อบริการสุขภาพรูปแบบใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา



ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลในปัจจุบัน และความคิดเห็นต่อการนำระบบโรงพยาบาลเสมือนจริงมาใช้ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษานี้จะเป็นฐานข้อมูลเชิงประจักษ์ที่มีคุณค่าต่อผู้กำหนดนโยบายและผู้บริหารโรงพยาบาลในพื้นที่ภาคใต้ เพื่อนำไปใช้วางแผน พัฒนานโยบาย และปรับปรุงรูปแบบการให้บริการให้ สอดคล้องกับความต้องการ และบริบทเฉพาะของแต่ละพื้นที่ อย่างแท้จริง อันจะนำไปสู่ระบบบริการสุขภาพดิจิทัลที่มีคุณภาพ ยั่งยืน และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความคิดเห็นและการยอมรับโรงพยาบาลเสมือนจริงของผู้ใช้บริการในภาคใต้ของประเทศไทย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

บทความนี้มีประชากรในงานวิจัยคือผู้ให้บริการโรงพยาบาลในภาคใต้ โดยจำนวนประชากรทั้งหมดในภาคใต้ ประมาณ 9.9 ล้านคน (ครอบคลุม 14 จังหวัด) (Department of Provincial Administration, 2023) โดยกลุ่มตัวอย่าง เป็นประชาชนที่เคยใช้บริการโรงพยาบาลในภาคใต้จำนวน 400 คน ใช้หลักการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ ที่ความคลาดเคลื่อน 5 % จากโรงพยาบาลจำนวน 13 แห่ง ครอบคลุม 4 จังหวัดในภาคใต้ประกอบด้วย จังหวัด นครศรีธรรมราช จำนวน 3 โรงพยาบาล จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 4 โรงพยาบาล จังหวัดพัทลุง จำนวน 3 โรงพยาบาล และจังหวัดตรัง จำนวน 3 โรงพยาบาล โดยการได้ตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) พิจารณาจากผู้ที่มี ประสบการณ์ตรงในการใช้บริการโรงพยาบาลและรู้จักโรงพยาบาลเสมือนจริงรวมทั้งมีความสามารถในการตอบ แบบสอบถามออนไลน์และยินดีให้ข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire)

การสร้างเครื่องมือและการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือแบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งถูกออกแบบและแบ่งออกเป็น 3 ส่วนหลัก เพื่อให้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ส่วนที่ 1 มุ่งเน้นไปที่การเก็บข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และพื้นที่ที่เข้ารับบริการ เพื่อให้ทราบถึงลักษณะทางประชากรของ กลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่ 2 เน้นการวัด ความคิดเห็นในการใช้บริการโรงพยาบาล โดยสอบถามทั้งในมิติเชิงบวกและเชิงลบ เพื่อให้ได้ภาพรวมของประสบการณ์การให้บริการที่สมบูรณ์ และส่วนสุดท้ายคือ ส่วนที่ 3 ถูกออกแบบมาเพื่อรวบรวม ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับโรงพยาบาลเสมือนจริง (Virtual Hospital) โดยเฉพาะ เจาะจงในด้านข้อดี ข้อเสีย รวมถึงข้อเสนอแนะต่างๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาแนวคิดดังกล่าวเพื่อให้มั่นใจ ในคุณภาพของเครื่องมือ แบบสอบถามนี้จึงผ่านกระบวนการตรวจสอบที่เข้มงวด โดยได้รับการตรวจสอบ ความตรง เชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน นอกจากนี้ ยังมีการประเมิน ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ด้วยวิธีการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ซึ่งผลการตรวจสอบยืนยันว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือในระดับสูง โดยได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยเผยแพร่แบบสอบถามโดยขอความร่วมมือจากผู้ให้บริการโรงพยาบาลที่เป็นกลุ่ม ตัวอย่างเฉพาะที่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีได้ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 2 เดือนระหว่างเดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ.2568

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และ



เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ตามแนวคิดของ (Srisa-ard, 2017)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นและการยอมรับโรงพยาบาลเสมือนจริงของผู้ใช้บริการในภาคใต้ของประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนจำนวน 400 คน ที่เคยใช้บริการโรงพยาบาลในภาคใต้ โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้หญิงร้อยละ 69 ผู้ชายร้อยละ 27 อื่น ๆ ร้อยละ 4 มีอาชีพเป็นพนักงานของรัฐร้อยละ 25 ธุรกิจส่วนตัวร้อยละ 20 นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 15 พนักงานบริษัทร้อยละ 12 รับจ้างทั่วไปร้อยละ 10 เกษตรกรร้อยละ 8 อื่น ๆ ร้อยละ 10 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีเหตุผลของการมารับบริการที่โรงพยาบาลด้วยเหตุผล การมารับบริการของโรงพยาบาลส่วนใหญ่ ร้อยละ 78 เพราะการเดินทางมายังโรงพยาบาลสะดวกเนื่องจากเป็นโรงพยาบาลใกล้บ้าน มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ อยู่ในพื้นที่สิทธิการรักษาพยาบาล และ ค่ารักษาพยาบาลไม่สูง ในส่วนผลการวิจัยของความคิดเห็นต่อการใช้บริการโรงพยาบาล แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการโรงพยาบาล

ความคิดเห็นในการเข้ารับบริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับที่แปลผล
ความคิดเห็นในการเข้ารับบริการเชิงลบ			
ความแออัดของการรับบริการ	3.69	0.79	มาก
ความรวดเร็วในการรับบริการ	3.01	0.56	ปานกลาง
ระยะเวลาระหว่างรอรับบริการ	3.73	0.76	มาก
ความคิดเห็นโดยรวมในการเข้ารับบริการเชิงลบ	3.48	0.70	ปานกลาง
ความคิดเห็นในการเข้ารับบริการเชิงบวก			
สถานที่รับบริการทำให้รู้สึกปลอดภัย	3.76	0.76	มาก
สถานที่รับบริการทำให้ท่านรู้สึกสะดวก สบาย	3.99	0.66	มาก
ได้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ระหว่างการรอใช้บริการที่โรงพยาบาล	3.97	0.49	มาก
ความคิดเห็นโดยรวมในการเข้ารับบริการเชิงบวก	3.91	0.64	มาก
ความคิดเห็นในการใช้บริการในภาพรวม	3.21	0.56	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นในการใช้บริการโรงพยาบาลเชิงลบอยู่ในระดับปานกลาง และความคิดเห็นของผู้รับบริการในเชิงบวกในระดับมากคือ รู้สึกปลอดภัย รู้สึกสะดวก สบาย และได้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ระหว่างการรอใช้บริการที่โรงพยาบาล รายการที่แสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการในเชิงลบในระดับมากคือ ความแออัดของการรับบริการ ระยะเวลาระหว่างรอรับบริการ และความรวดเร็วในการรับบริการอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ในส่วนการยอมรับของผู้ใช้บริการต่อโรงพยาบาลเสมือนจริงด้านผลดีและผลเสียแสดงดังตารางที่ 2 และตารางที่ 3 ตามลำดับ



ตารางที่ 2 การยอมรับโรงพยาบาลเสมือนจริงของผู้ใช้บริการในด้านผลดี

การยอมรับของผู้ใช้บริการต่อโรงพยาบาลเสมือนจริงด้านผลดี	โรงพยาบาลในจังหวัด				$\bar{X}$	SD	ระดับการยอมรับ
	นครศรีฯ	สุราษฎร์ธานี	พัทลุง	ตรัง			
ไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง	4.67	4.54	4.62	4.62	4.61	0.62	มากที่สุด
ไม่ต้องเสี่ยงต่อเชื้อโรค	4.65	4.52	4.53	4.44	4.54	0.59	มากที่สุด
ทำให้รู้สึกปลอดภัย	4.29	4.25	4.26	4.20	4.25	0.63	มาก
ใช้เวลาในการรอการรักษาไม่นาน	4.14	4.21	4.25	4.22	4.21	0.59	มาก
สามารถสื่อสารกับแพทย์ได้ด้วยความสะดวกใจ	4.17	4.16	4.19	4.21	4.18	0.59	มาก
มีอิสระในการศึกษาอ่านข้อมูลที่เป็นประโยชน์	4.17	4.16	4.21	4.19	4.18	0.58	มาก
สามารถรักษาอาการป่วยที่ไม่รุนแรง	4.21	4.18	4.11	4.20	4.19	0.51	มาก
รวม	4.33	4.29	4.31	4.30	4.31	0.59	มาก

จากตารางที่ 2 การยอมรับโรงพยาบาลเสมือนจริงด้านผลดีคือ ไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง ไม่ต้องเสี่ยงต่อเชื้อโรค ในระดับมากที่สุด และใช้เวลาในการรอการรักษาไม่นาน สามารถสื่อสารกับแพทย์ได้ด้วยความสะดวกใจ มีอิสระในการศึกษาอ่านข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และสามารถรักษาอาการป่วยที่ไม่รุนแรง อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการยอมรับในเรื่องการรับรู้ประโยชน์ของโรงพยาบาลเสมือนจริง ทั้งนี้เมื่อแสดงผลการยอมรับของการยอมรับของผู้ใช้บริการต่อโรงพยาบาลเสมือนจริงด้านผลดีในโรงพยาบาลแต่ละจังหวัดมีผลการยอมรับในระดับเดียวกัน สอดคล้องกับการยอมรับของผู้ใช้บริการต่อโรงพยาบาลเสมือนจริงโดยรวม

ตารางที่ 3 การยอมรับโรงพยาบาลเสมือนจริงของผู้ใช้บริการในด้านด้านข้อเสีย

การยอมรับของผู้ใช้บริการต่อโรงพยาบาลเสมือนจริงด้านข้อเสีย	$\bar{X}$	SD	ระดับการใช้บริการ
ไม่สามารถตรวจอาการป่วยที่มีความซับซ้อนต่อการวินิจฉัยโรค	4.57	0.76	มากที่สุด
เนื่องจากหมอไม่ได้สัมผัสผู้ป่วยโดยตรง			
ไม่สามารถรักษาอาการป่วยฉุกเฉินได้	4.87	0.66	มากที่สุด
รวม	4.72	0.71	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 การยอมรับโรงพยาบาลเสมือนจริงของผู้ใช้บริการด้านผลเสียคือ ไม่สามารถตรวจอาการป่วยที่มีความซับซ้อนต่อการวินิจฉัยโรค เนื่องจากหมอไม่ได้สัมผัสผู้ป่วยโดยตรง และไม่สามารถรักษาอาการป่วยฉุกเฉินได้ ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อโรงพยาบาลเสมือนจริง ร้อยละ 80 ของผู้ให้บริการ รับรู้ถึงประโยชน์ของโรงพยาบาลเสมือนจริง ในประเด็นช่วยลดความแออัดในโรงพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ควรพัฒนาระบบให้ครอบคลุมกลุ่มประชากรที่มีข้อจำกัดในการเข้าถึงเทคโนโลยี ควรมีการคัดแยกประเภทผู้ป่วยที่เหมาะสมกับการใช้บริการเสมือนจริง เพิ่มความพร้อมด้านเทคโนโลยีการสื่อสารให้ครอบคลุม และพิจารณาระดับความเร่งด่วนของอาการป่วยอย่างรอบคอบ จากผลการศึกษาครั้งนี้สะท้อนให้เห็นถึงแนวโน้มการยอมรับของผู้ใช้บริการต่อบริการสุขภาพในรูปแบบดิจิทัลที่เพิ่มมากขึ้น แต่ยังมีข้อจำกัดด้านการเข้าถึงและการใช้งานที่ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของประชาชนในพื้นที่ภาคใต้ และเพื่อยกระดับคุณภาพของระบบบริการสุขภาพในระยะยาว



การอภิปรายผล

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการโรงพยาบาลในพื้นที่ภาคใต้สะท้อนถึงการรับรู้ที่อยู่ใน ระดับปานกลาง โดยชี้ให้เห็นทั้งจุดแข็งและจุดอ่อนของระบบอย่างชัดเจน จุดแข็งที่โดดเด่นคือ ความคิดเห็นเชิงบวกสูงสุดต่อความปลอดภัยของสถานที่รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายด้าน Patient Safety ของกระทรวงสาธารณสุข (2564–2568) ผลลัพธ์นี้สนับสนุน ทฤษฎีการลดความเสี่ยงที่รับรู้ (Perceived Risk Reduction Theory) โดยแสดงให้เห็นว่า มาตรการด้านความปลอดภัยที่เข้มงวดช่วยสร้างความเชื่อมั่นและลดความกังวลของผู้ใช้บริการลงได้ อย่างไรก็ตาม ความคิดเห็นในเชิงลบโดยรวมคือ ความแออัดและระยะเวลาการรับบริการที่ยาวนาน ซึ่งเป็นปัญหาเชิงโครงสร้างที่สะท้อนถึง ความไร้ประสิทธิภาพเชิงระบบ (Perceived System Inefficiency) ปัญหานี้สอดคล้องกับแนวคิด Procedural Justice ใน Service Justice Theory ที่ระบุว่า การรอคอยที่ไม่สมเหตุสมผลทำให้ผู้ป่วยรู้สึกว่าไม่ได้รับการเคารพและไม่ยุติธรรม (Colquitt, 2001) ที่น่าสนใจคือ ผู้ใช้บริการเริ่มมีทัศนคติเชิงบวกที่ชัดเจนต่อ "โรงพยาบาลเสมือนจริง" โดยรับรู้ถึงประโยชน์ในระดับสูงในการลดความเสี่ยงและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง แนวโน้มนี้เป็นไปตาม ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) โดยผู้ใช้บริการเห็น ความรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) ซึ่งเป็นแรงผลักดันสำคัญในการเปลี่ยนผ่านบริการไปสู่ดิจิทัล (Davis, 1989) แต่ความสำเร็จยังขึ้นอยู่กับ การจัดการ ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล (Digital Divide) ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญในพื้นที่ภาคใต้ เนื่องจากการขาดทักษะและโครงสร้างพื้นฐานอินเทอร์เน็ตที่ไม่ทั่วถึง การเผชิญหน้ากับปัญหานี้จะขัดแย้งกับ ทฤษฎีการแพร่กระจายของนวัตกรรม (Diffusion of Innovations Theory) (Rogers, 2003) ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการสุขภาพ ดังนั้น ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายจึงต้องมุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อแก้ไขปัญหาความแออัดในการใช้บริการในโรงพยาบาล ควบคู่ไปกับการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล และการเสริมสร้างทักษะการใช้บริการสุขภาพออนไลน์ เพื่อให้แน่ใจว่า นวัตกรรมอย่างโรงพยาบาลเสมือนจริงจะสามารถยกระดับระบบบริการสุขภาพไทยได้อย่างครอบคลุมและเท่าเทียม สำหรับผู้ใช้บริการทุกคน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ควรส่งเสริมการให้ความรู้และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับโรงพยาบาลเสมือนจริงในกลุ่มประชาชนทั่วไป โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกลหรือผู้ที่มีข้อจำกัดด้านเทคโนโลยี พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี เช่น การขยายเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และการจัดหาอุปกรณ์พื้นฐานให้โรงพยาบาลและประชาชนในพื้นที่ชนบท วางระบบคัดกรองผู้ป่วยที่เหมาะสมกับการรับบริการเสมือนจริง โดยมีแนวทางหรือเกณฑ์ที่ชัดเจน และเพิ่มความเชื่อมั่นในระบบความปลอดภัยของข้อมูลผู้ป่วย และมาตรฐานการรักษาแบบออนไลน์

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ควรใช้ข้อมูลจากการวิจัยเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการขยายบริการโรงพยาบาลเสมือนจริง ให้ครอบคลุมและเท่าเทียมนำไปพัฒนาหลักสูตรอบรมความรู้ด้านสุขภาพดิจิทัลแก่ประชาชนกลุ่มเปราะบางและบุคลากรสาธารณสุขและใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการออกแบบระบบบริการสุขภาพออนไลน์ที่ตอบโจทย์ผู้ใช้บริการจริงในพื้นที่ต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งถัดไป

ศึกษาความต้องการและอุปสรรคในการใช้โรงพยาบาลเสมือนจริงของกลุ่มประชากรเฉพาะ เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้มีรายได้น้อย หรือวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อจำกัดระหว่างโรงพยาบาลในเขตเมืองและเขตชนบท เพื่อพัฒนานโยบายเชิงพื้นที่ (Area-based Policy)



References

- Colquitt, J. A. (2001). On the dimensionality of organizational justice: A construct validation of a measure. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 386–400.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Department of Medical Services. (2023). *Guidelines for the development of a virtual hospital service system*, Department of Medical Services, Bangkok: Ministry of Public Health. (in Thai)
- Department of Provincial Administration. (2023). Official statistics registration systems 2023 (Data set). Bangkok: Ministry of Interior. (in Thai)
- Jaruphan, P. (2020). *Efficiency and satisfaction regarding the implementation of information technology in organizations: A case study of Rama App of Ramathibodi Hospital*. (Master of thesis). Chulalongkorn University, Faculty of Political Science, Department of Public Administration. (in Thai)
- Ministry of Public Health. (2016). *20-Year National Strategic Plan (Public Health). Office of Policy and Strategy, Office of the Permanent Secretary*. Bangkok: Ministry of Public Health. (in Thai)
- Oudtha, I., & Akraudom, A. (2017). Online health communication strategies through the Facebook fanpage of Phayathai Hospital. *Journal of Technical Education Rajamangala University of Technology Thanyaburi*, 5(2), 145-156. (in Thai)
- Promae, P. (2020). The study of attitudes and behaviors of Thai people towards telemedicine (Independent study). Thammasat University, Thammasat University Institutional Repository. (in Thai)
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations*. (5th ed.). New York: Free Press.
- Sripawatakul, N., Puriwat, W., & Hoonsoon, D. (2023). The impact of digital service quality on customer engagement: A case study of telemedicine in Thailand. *Journal of Business and Technology*, 11(2), 25-45. (in Thai)
- Srisa-ard, B. (2017). *Introduction to research*. (10th ed.). Bangkok: Suwiriyan. (in Thai)
- Srisakunwan, S., & Petison, P. (2020). A study of pre-implementation process management for RFID technology in healthcare (hospital): A conceptual paper. *Suthiparithat Journal*, 31(100), 171–189. (in Thai)

ผู้เขียน

อาจารย์อรจิตร ไชยลิขิต

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

เลขที่ 1 หมู่ที่ 4 ตำบลท่าจั่ว อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช 80280

E-mail: orajit_cha@nstru.ac.th



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณภัช จันทร์เมือง

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
เลขที่ 1 หมู่ที่ 4 ตำบลท่าจั่ว อำเภอมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช 80280
E-mail: napaphach_cha@nstru.ac.th

อาจารย์ว่าที่ร้อยตรี ดร.ศศิปรกรณ์ สาริษา

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
เลขที่ 1 หมู่ที่ 4 ตำบลท่าจั่ว อำเภอมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช 80280
E-mail: warakorn_sar@nstru.ac.th

อาจารย์เปมิกา แซ่เตียว

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
เลขที่ 1 หมู่ที่ 4 ตำบลท่าจั่ว อำเภอมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช 80280
E-mail: paemika_sae@nstru.ac.th

