

การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทันตกรรมทางไกล (Teledentistry)
ของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย

A Study on the Level of Satisfaction among Users of Teledentistry Services at
the Dental Department, Si Satchanalai Hospital.

ชินสุข ตันเจริญ*

Chuensuk Tunjaroen*

โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย

Si satchanalai Hospital

*Corresponding Author, e-mail: chuensuktjt@gmail.com

Received: 12/12/2025 Revised: 27/04/2026 Accepted: 24/05/2026

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทันตกรรมทางไกล (Teledentistry) ของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย จังหวัดสุโขทัย เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา กลุ่มตัวอย่างคือผู้รับบริการทันตกรรมทางไกลที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 30 ราย คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทันตกรรมทางไกลโดยรวมในระดับสูง ($\bar{X} = 4.54$, $SD = 0.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านคุณภาพของการสื่อสารและการให้คำปรึกษามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.63$, $SD = 0.38$) รองลงมาคือด้านความสะดวกในการเข้าถึงบริการ ($\bar{X} = 4.58$, $SD = 0.40$) และด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.52$, $SD = 0.41$) ตามลำดับ ขณะที่ด้านความเหมาะสมของเทคโนโลยีและระบบที่ใช้มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น แต่ยังคงอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.44$, $SD = 0.47$) สรุปได้ว่า ผู้รับบริการทันตกรรมทางไกล (Teledentistry) ของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ซึ่งสามารถเพิ่มการเข้าถึงบริการ ลดข้อจำกัดด้านการเดินทาง และสนับสนุนการดูแลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาระบบบริการทันตกรรมทางไกลในระดับปฐมภูมิได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: ทันตกรรมทางไกล, ความพึงพอใจของผู้รับบริการ, บริการทันตกรรม, การเข้าถึงบริการ, ระบบบริการปฐมภูมิ

Abstract

This study aimed to examine the level of satisfaction among users of teledentistry services at the Dental Department of Si Satchanalai Hospital, Sukhothai Province. A descriptive research design was employed. The sample consisted of 30 teledentistry service users aged 18 years and older, selected through purposive sampling. Data were collected using a five-point rating scale satisfaction questionnaire. Data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The findings showed that the participants' overall satisfaction with teledentistry services was at a high level ($\bar{X} = 4.54$, $SD = 0.37$). When considered by dimension, the quality of communication and consultation had the highest mean score ($\bar{X} = 4.63$, $SD = 0.38$). This was followed by convenience of access to services ($\bar{X} = 4.58$, $SD = 0.40$) and the service delivery process ($\bar{X} = 4.52$, $SD = 0.41$), respectively. Although the appropriateness of the technology and systems used had the lowest mean score compared to the other dimensions, it remained at a high level ($\bar{X} = 4.44$, $SD = 0.47$). In conclusion, users of teledentistry services at the Dental Department of Si Satchanalai Hospital had a high level of satisfaction. The service enhances access to care, reduces travel-related barriers, and supports continuous patient management. These findings suggest that teledentistry can be effectively utilized to develop and strengthen dental service delivery within the primary health care system.

Keywords: Teledentistry, Patient satisfaction, Dental services, Access to care, Primary care system

บทนำ

สุขภาพช่องปากเป็นองค์ประกอบหนึ่งของสุขภาพองค์รวมที่มีความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในทุกช่วงวัย ตั้งแต่วัยเด็ก วัยทำงาน จนถึงผู้สูงอายุ โดยเฉพาะในกลุ่มประชากรที่มีข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการทันตกรรม เช่น ผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกล ผู้มีรายได้น้อย หรือผู้ที่มีปัญหาด้านการเคลื่อนไหว ซึ่งยังคงพบความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการสุขภาพช่องปากในระดับที่น่าเป็นห่วง โดยเฉพาะในกลุ่มเปราะบาง เช่น เด็ก ผู้สูงอายุ และผู้มีรายได้น้อย ซึ่งมักประสบปัญหาด้านสุขภาพช่องปากในระดับที่สูงกว่ากลุ่มประชากรทั่วไปอย่างมีนัยสำคัญ โดยจากรายงานการสำรวจสภาวะสุขภาพช่องปากแห่งชาติ ครั้งที่ 9 พ.ศ. 2566 พบว่า เด็กก่อนวัยเรียนมีความชุกของโรคฟันผุสูงถึงร้อยละ 38-45 และมีฟันผุที่ไม่ได้รับการรักษาสูงถึงร้อยละ 46.1-70.4 ขณะที่ผู้สูงอายุมีจำนวนฟันผุเฉลี่ยเหลือเพียง 11.7 ซี่ และมีภาวะเหงือกอักเสบสูงถึงร้อยละ 81.0 ซึ่งสูงกว่าค่าเฉลี่ยของประชากรทั่วไปในวัยทำงานที่มีการสูญเสียฟันเฉลี่ยประมาณ 3.5 ซี่ ต่อคนอย่างชัดเจน สะท้อนให้เห็นถึงความเหลื่อมล้ำด้านสุขภาพช่องปากในกลุ่มเปราะบาง¹

จากรายงานการสำรวจสภาวะสุขภาพช่องปากแห่งชาติ ครั้งที่ 9 พ.ศ. 2566 โดยกรมอนามัย พบว่า กลุ่มเด็กก่อนวัยเรียนมีอัตราการเกิดฟันผุระยะเริ่มต้นสูงถึงร้อยละ 38-45 และมีฟันผุที่ไม่ได้รับการรักษาสูงถึงร้อยละ 46.1-70.4 ขณะที่กลุ่มวัยเรียนและวัยทำงานยังคงมีความชุกของโรคฟันผุและเหงือกอักเสบ

ในระดับสูง โดยเด็กวัยเรียนอายุ 12 ปี พบอัตราการเกิดโรคฟันผุร้อยละ 49.7 และเหงือกอักเสบร้อยละ 80.2 ส่วนกลุ่มวัยทำงานพบการสูญเสียฟันเฉลี่ย 3.5 ซี่ต่อคน มีเหงือกอักเสบร้อยละ 81.0 และมีฟันผุที่ไม่ได้รับการรักษาร้อยละ 52.9 เฉลี่ย 1.6 ซี่ต่อคน สำหรับกลุ่มผู้สูงอายุอายุ 60–85 ปี พบว่ามีจำนวนฟันผุเฉลี่ยลดลงเหลือเพียง 11.7 ซี่ในช่วงอายุตอนปลาย และมีแนวโน้มเกิดภาวะเหงือกอักเสบ โรคปริทันต์ และภาวะน้ำลายน้อยเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง¹ นอกจากนี้ ยังพบว่าสัดส่วนประชาชนที่เคยเข้ารับบริการทันตกรรมในรอบปีที่ผ่านมา มีแนวโน้มลดลงอย่างชัดเจน โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุ ซึ่งอัตราการเข้ารับบริการลดลงจากร้อยละ 42.3 เหลือเพียงร้อยละ 33.4 สาเหตุสำคัญมาจากข้อจำกัดด้านสิทธิประโยชน์ ระยะเวลาการรอคอยที่ยาวนาน และการที่หน่วยบริการมีคิวเต็ม แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนในการพัฒนาระบบบริการทันตกรรมให้สามารถเข้าถึงได้อย่างครอบคลุมและเท่าเทียมมากยิ่งขึ้น¹

โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย จังหวัดสุโขทัย เป็นโรงพยาบาลระดับอำเภอที่ให้บริการประชากรกว่า 90,000 คน ครอบคลุมพื้นที่ขนาดใหญ่กว่า 1,500 ตารางกิโลเมตร ซึ่งหลายพื้นที่มีลักษณะภูมิประเทศห่างไกล และเข้าถึงได้ยาก แผนกทันตกรรมของโรงพยาบาลมีภาระงานเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยจำนวนผู้รับบริการเพิ่มจาก 12,215 รายในปีงบประมาณ 2565 เป็น 13,735 รายในปี 2566 และเพิ่มสูงถึง 19,024 รายในปี 2567 หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 55.7 ภายในระยะเวลาเพียง 2 ปี โดยเฉพาะในช่วงเข้าพบว่าผู้รับบริการบางส่วนไม่สามารถเข้ารับบริการได้ในวันเดียวกัน เนื่องจากข้อจำกัดด้านระบบนัดหมายและระยะเวลาการให้บริการ ทั้งนี้ ในปี 2567 ยังพบผู้ป่วยจำนวน 39 รายเข้ารับบริการด้วยอาการปวดบวม ทำให้ถึงภาระงานด้านการดูแลผู้ป่วยฉุกเฉินทางทันตกรรมที่เพิ่มขึ้น²

ทั้งนี้กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดให้การส่งเสริมระบบบริการทันตกรรมทางไกล (Teledentistry) เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบสุขภาพปฐมภูมิ โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มการเข้าถึงบริการสุขภาพช่องปากในกลุ่มประชากรเปราะบางและพื้นที่ห่างไกล ลดความเหลื่อมล้ำในการรับบริการสุขภาพ และเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามดูแลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง ผ่านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร³ และกรมอนามัยได้จัดทำคู่มือแนวทางการจัดบริการทันตกรรมทางไกลผ่านแพลตฟอร์มหมอพร้อม เพื่อใช้เป็นกรอบการดำเนินงานของหน่วยบริการทันตกรรมให้เป็นไปตามมาตรฐานด้านคุณภาพความปลอดภัย และจริยธรรมวิชาชีพ รวมถึงสอดคล้องกับแนวทางการให้บริการทางไกลของทันตแพทยสภา^{4,5} โดยการให้บริการทันตกรรมทางไกลสามารถใช้ในการให้คำปรึกษา การติดตามอาการหลังการรักษา และการดูแลผู้ป่วยที่ไม่ซับซ้อน ซึ่งช่วยลดความแออัดของสถานพยาบาล และเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงบริการของผู้ป่วย⁶ ดังนั้นแผนกทันตกรรมของโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัยจึงได้ริเริ่มนำระบบบริการทันตกรรมทางไกล (Teledentistry) มาใช้ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2568 โดยอาศัยระบบเวชระเบียนอิเล็กทรอนิกส์ HOSxP ร่วมกับแอปพลิเคชัน “หมอพร้อม” เพื่อให้บริการคำปรึกษา นัดหมาย และติดตามอาการผู้ป่วยผ่านช่องทางออนไลน์ โดยผู้ป่วยไม่จำเป็นต้องเดินทางมาที่โรงพยาบาล พบว่ามีผู้ป่วยเข้ารับบริการทันตกรรมทางไกลจำนวน 33 ราย ส่วนใหญ่เป็นการติดตามหลังทำการหัตถการ เช่น การผ่าฟันคุด การอุดฟันลึก การรักษาโรคฟัน การถอนฟันยาก และการใส่ฟันปลอม ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดภาวะแทรกซ้อนหลังการรักษา การใช้ระบบทันตกรรมทางไกลช่วยให้ผู้ป่วยสามารถติดต่อสื่อสารกับทันตแพทย์และรับคำแนะนำได้อย่างรวดเร็ว ลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และช่วยให้หน่วยบริการสามารถติดตามอาการและคัดกรองผู้ป่วยที่จำเป็นต้องเข้ารับบริการซ้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพ²

ดังนั้น การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทันตกรรมทางไกล (Teledentistry) ของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย จึงมีความสำคัญในการประเมินคุณภาพการให้บริการ และใช้เป็นข้อมูล

เชิงประจักษ์ในการพัฒนาระบบบริการให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และสามารถขยายผลการให้บริการทันตกรรมทางไกลเชื่อมโยงกับหน่วยบริการสุขภาพปฐมภูมิในพื้นที่ต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทันตกรรมทางไกล (Teledentistry) ของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการให้บริการ 2) ด้านคุณภาพของการสื่อสารและการให้คำปรึกษา 3) ด้านความสะดวกในการเข้าถึงบริการ 4) ด้านความเหมาะสมของระบบเทคโนโลยีและแพลตฟอร์มที่ใช้ 5) ด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการ

นิยามศัพท์

ผู้รับบริการทันตกรรมทางไกล หมายถึง ผู้ป่วยของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ได้รับการทันตกรรมทางไกลผ่านแอปพลิเคชัน “หมอพร้อม” อย่างน้อย 1 ครั้ง ในช่วงระยะเวลาการศึกษา และยินยอมเข้าร่วมการวิจัย

บริการทันตกรรมทางไกล (Teledentistry) หมายถึง การให้บริการด้านทันตกรรมของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยใช้แอปพลิเคชัน “หมอพร้อม” ร่วมกับระบบ HOSxP เพื่อให้บริการในรูปแบบการให้คำปรึกษา การนัดหมาย และการติดตามอาการหลังการรักษา โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องเดินทางมารับบริการที่สถานพยาบาล และอยู่ภายใต้การดูแลของทันตบุคลากรตามมาตรฐานวิชาชีพ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติเชิงบวกที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับบริการตรงตามที่คาดหวังไว้ หรือได้รับมากกว่าที่คาดหวัง ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการทันตกรรมทางไกลของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย จำนวน 5 ด้านหลัก ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการให้บริการ 2) ด้านคุณภาพของการสื่อสารและการให้คำปรึกษา 3) ด้านความสะดวกในการเข้าถึงบริการ 4) ด้านความเหมาะสมของเทคโนโลยีและระบบที่ใช้ 5) ด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการ

กระบวนการให้บริการ (Service Process) หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการทันตกรรมทางไกลของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย ตั้งแต่การนัดหมาย การยืนยันตัวตน การให้บริการผ่านระบบออนไลน์ การติดตามอาการ และการให้คำแนะนำหลังการรักษา ซึ่งถูกประเมินผ่านแบบสอบถามในมิติของความชัดเจน ความรวดเร็ว และความเหมาะสมของขั้นตอน

คุณภาพของการสื่อสารและการให้คำปรึกษา หมายถึง การรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการสื่อสารและการให้คำปรึกษาของทันตบุคลากรผ่านระบบทันตกรรมทางไกลร่วมกับระบบหมอพร้อม ครอบคลุมความชัดเจนในการอธิบายอาการและแนวทางการดูแล ความสามารถในการตอบคำถามและข้อสงสัย การใช้ภาษาที่สุภาพ เหมาะสม และเข้าใจง่าย การให้คำปรึกษาอย่างเป็นมิตรและสร้างความมั่นใจ ประสิทธิภาพของการสื่อสารผ่านระบบโดยไม่ติดขัดด้านเทคนิคหรือคุณภาพเสียงและภาพ ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้คำปรึกษา รวมถึงความมั่นใจของผู้รับบริการต่อคำแนะนำหรือการวินิจฉัย และสามารถในการปฏิบัติตามคำแนะนำภายหลังได้รับคำปรึกษา

ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ หมายถึง การรับรู้ของผู้รับบริการต่อความสะดวกในการเข้ารับบริการทันตกรรมทางไกลร่วมกับระบบหมอพร้อม ครอบคลุมความสามารถในการรับบริการจากสถานที่ที่สะดวก เช่น บ้านหรือพื้นที่ใกล้ตัว การลดค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการเดินทางไปโรงพยาบาล ความง่ายและความสะดวกของระบบนัดหมาย ความยืดหยุ่นของช่วงเวลาให้บริการ ความสามารถในการใช้บริการได้ในพื้นที่

ที่มีข้อจำกัดด้านการเดินทางหรืออยู่ห่างไกลจากสถานบริการ รวมถึงการทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึง การดูแลสุขภาพช่องปากได้มากขึ้น

ความเหมาะสมของเทคโนโลยีและระบบที่ใช้ หมายถึง การรับรู้ของผู้รับบริการต่อความเสถียร ความง่าย ความชัดเจน คุณภาพการเชื่อมต่อ ความสะดวกในการใช้งานผ่านอุปกรณ์ทั่วไป ความราบรื่น ทางเทคนิค และความปลอดภัยของระบบทันตกรรมทางไกลร่วมกับระบบหมอพร้อม

ระเบียบวิธีวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อการให้บริการทันตกรรมทางไกล (Teledentistry) ของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาล ศรีสัชชาลัย **ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

ขอบเขตด้านประชากร ผู้รับบริการแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลศรีสัชชาลัย จังหวัดสุโขทัย ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป และมีปัญหาสุขภาพช่องปากซึ่งต้องได้รับการติดตามอาการหลังการรักษา ได้แก่ การถอน ฟันยาก การผ่าฟันคุด ปัญหาโรคปริทันต์ หรือหัตถการอื่นที่มีความเสี่ยงเกิดภาวะแทรกซ้อน และต้องสามารถใช้แอปพลิเคชัน “หมอพร้อม” ในการรับบริการทันตกรรมทางไกล (Teledentistry) ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม – 30 กันยายน พ.ศ. 2568

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการทันตกรรมทางไกล (Teledentistry) แผนกทันตกรรม โรงพยาบาล ศรีสัชชาลัย ซึ่งเข้าเกณฑ์ตามนิยามของประชากรข้างต้น และให้ความยินยอมในการเข้าร่วมวิจัย จำนวน 30 ราย โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

การสุ่มตัวอย่าง สุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 30 ราย จากข้อมูลย้อนหลังระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ถึงมิถุนายน พ.ศ. 2568 พบว่ามีผู้รับบริการที่ต้องติดตามผ่านระบบ บริการทันตกรรมทางไกล (Teledentistry) จำนวน 33 ราย หรือเฉลี่ย 6.6 รายต่อเดือน คาดว่าในช่วงเดือน กรกฎาคม-กันยายน 2568 จะมีผู้เข้าเกณฑ์ใหม่ประมาณ 20 ราย อย่างไรก็ตาม เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพและรองรับกรณีข้อมูลสูญหาย (Missing data) ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่าง เป็นจำนวน 30 ราย โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เนื่องจากการศึกษานี้มุ่งเน้น เฉพาะผู้รับบริการที่มีประสบการณ์ใช้บริการทันตกรรมทางไกลผ่านแอปพลิเคชัน “หมอพร้อม” และเป็นกลุ่ม ที่ต้องได้รับการติดตามอาการหลังการรักษาทางทันตกรรม เช่น การผ่าฟันคุด การถอนฟันยาก หรือหัตถการ ที่มีความเสี่ยงต่อภาวะแทรกซ้อน การเลือกกลุ่มตัวอย่างลักษณะดังกล่าวช่วยให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่ตรงกับ วัตถุประสงค์ของการวิจัย และสามารถสะท้อนคุณภาพของบริการทันตกรรมทางไกลได้อย่างเหมาะสม ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้การคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจงจากผู้รับบริการที่มีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์และยินยอมเข้า ร่วมการวิจัย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนประสบการณ์การใช้บริการทันตกรรมทางไกลโดยตรงจากผู้เข้าเกณฑ์ และยินยอมเข้าร่วมการวิจัยในช่วงเวลาดังกล่าว

เกณฑ์การคัดเข้า

- 1.เป็นผู้รับบริการแผนกทันตกรรมของโรงพยาบาลศรีสัชชาลัย จังหวัดสุโขทัย อายุ 18 ปีขึ้นไป ระหว่างเดือนกรกฎาคม – กันยายน พ.ศ. 2568
2. มีปัญหาสุขภาพช่องปากที่ต้องติดตามอาการหลังการรับบริการ เช่น ถอนฟันยาก ผ่าฟันคุด ปัญหา โรคปริทันต์ อดฟันลึก หรือหัตถการอื่นที่มีความเสี่ยง

3. ได้รับการบริการทันตกรรมทางไกล (Teledentistry) ผ่านแอปพลิเคชัน "หมอพร้อม" อย่างน้อย 1 ครั้ง
 4. สามารถใช้สมาร์ทโฟนหรืออุปกรณ์ดิจิทัลในการติดต่อสื่อสารออนไลน์
 5. ผู้ป่วยที่ไม่มีความบกพร่องทางการได้ยินหรือการสื่อสารที่อาจเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการทันตกรรมทางไกล (Teledentistry)
 6. มีความสนใจในการเข้าร่วมการวิจัยและลงนามในหนังสือแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมการวิจัย
- เกณฑ์การคัดออก
1. ผู้ป่วยที่มีภาวะแทรกซ้อนรุนแรง
 2. ผู้ป่วยที่ไม่สามารถอ่านหนังสือได้และไม่มีผู้ดูแลที่สามารถช่วยเหลือในการอ่านเอกสารให้ความรู้
 3. ผู้ป่วยที่อาศัยในพื้นที่ที่ไม่มีสัญญาณโทรศัพท์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการรับบริการทันตกรรมทางไกล (Teledentistry) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและแนวทางการให้บริการทันตกรรมทางไกล แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

2.1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วย เป็นแบบสอบถามที่ใช้เก็บข้อมูลพื้นฐานของผู้ป่วย ประกอบด้วยข้อมูล 11 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะทางที่เดินทางมาโรงพยาบาล ความสามารถในการเดินทางมารับบริการด้วยตนเอง พาหนะที่ใช้เป็นประจำ การรู้จักแอปพลิเคชันหมอพร้อม การรู้จักระบบบริการทันตกรรมทางไกล ประสบการณ์การรับบริการทันตกรรมทางไกล และประเภทบริการทันตกรรมทางไกลที่ใช้ โดยเป็นคำถามแบบเลือกตอบ

2.2 แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการทันตกรรมทางไกล (Teledentistry) แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลศรีสัชชาลัย จำนวน 35 ข้อ เป็นแบบประเมินความพึงพอใจ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการให้บริการ 8 ข้อ 2) ด้านคุณภาพของการสื่อสารและการให้คำปรึกษา 8 ข้อ 3) ด้านความสะดวกในการเข้าถึงบริการ 6 ข้อ 4) ด้านความเหมาะสมของเทคโนโลยีและระบบที่ใช้ 7 ข้อ 5) ด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการ 6 ข้อ เป็นคำถามแบบ มาตราวัด (Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้ 5 คะแนน = พึงพอใจมาก 4 คะแนน = พึงพอใจ 3 คะแนน = ปานกลาง 2 คะแนน = ไม่พึงพอใจ 1 คะแนน = ไม่พึงพอใจอย่างมาก

โดยแบ่งระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจออกเป็น 3 ระดับ โดยอ้างอิงจากแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลของบุญธรรม กิจปรีดาภิรุต⁷ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ 4.34 – 5.00 หมายถึง ระดับสูง

ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ 2.67 – 4.33 หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ 1.00 – 2.66 หมายถึง ระดับต่ำ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (validity) เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้านความตรงของเนื้อหา (Content validity) โดยที่ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ตรวจสอบความถูกต้องนำข้อเสนอแนะต่าง ๆ เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยต่อไป ค่า IOC เท่ากับ 0.898 การตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability) โดยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการสอดคล้องกับแนวปฏิบัติปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญแล้วนำไปทดลองใช้กับผู้ป่วยแผนกทันตกรรม ณ โรงพยาบาลศรีมหาสาร จำนวน 10 คน การกำหนดขนาดกลุ่มทดลองจำนวน 10 ราย ในครั้งนี้สอดคล้องกับ แนวปฏิบัติของการทดสอบเครื่องมือในระยะเบื้องต้น (pilot testing) ซึ่งมุ่งเน้นการ

ปรับปรุงคุณภาพของเครื่องมือมากกว่าการประมาณค่าทางสถิติในระดับประชากร ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นด้วยค่า Cronbach's Alpha Coefficient เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถามในเบื้องต้น แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ค่าเที่ยง (Reliability) โดยใช้ค่า Cronbach's Alpha Coefficient ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามด้านกระบวนการให้บริการ เท่ากับ 0.88 ด้านคุณภาพของการสื่อสารและการให้คำปรึกษา เท่ากับ 0.87 ด้านความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เท่ากับ 0.93 ด้านความเหมาะสมของเทคโนโลยีและระบบ เท่ากับ 0.87 ด้านความพึงพอใจโดยรวม เท่ากับ 0.85

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการเขียนโครงการวิจัย เพื่อการขอจริยธรรมการวิจัยจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุโขทัย
2. ผู้วิจัยทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการทำวิจัย
3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลขั้นตอนการประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการทันตกรรมทางไกล (Teledentistry) แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการหลังจากกลุ่มตัวอย่างได้รับบริการทันตกรรมทางไกลผ่านแอปพลิเคชัน “หมอพร้อม” และระบบ HOSxP ตามขั้นตอนบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัยเรียบร้อยแล้ว โดยผู้เก็บรวบรวมข้อมูลคือผู้วิจัยร่วมกับเจ้าหน้าที่แผนกทันตกรรมที่ได้รับการชี้แจงแนวทางการเก็บข้อมูล วัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการอธิบายแบบสอบถาม และหลักการพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่างก่อนดำเนินการเก็บข้อมูล
4. หลังสิ้นสุดการให้บริการและการติดตามอาการตามแผนการรักษา เจ้าหน้าที่จะตรวจสอบรายชื่อผู้รับบริการที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์คัดเข้า จากนั้นผู้วิจัยหรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย ขั้นตอนการตอบแบบสอบถาม ระยะเวลาที่ใช้ สิทธิในการตอบรับหรือปฏิเสธการเข้าร่วมวิจัย และการรักษาความลับของข้อมูล เมื่อผู้รับบริการยินยอมเข้าร่วมการวิจัย จึงให้ลงนามในหนังสือแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมวิจัยก่อนตอบแบบสอบถาม
5. การเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการรับบริการทันตกรรมทางไกล โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ในกรณีที่ผู้รับบริการมีข้อสงสัยเกี่ยวกับความหมายของข้อคำถาม ผู้เก็บข้อมูลจะชี้แจงเฉพาะวิธีการตอบและความหมายของคำถามโดยไม่ชี้นำคำตอบ ใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามประมาณ 10-15 นาทีต่อราย ดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม - 30 กันยายน พ.ศ. 2568

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) แจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการทันตกรรมทางไกล (Teledentistry) แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านกระบวนการให้บริการ 2) ด้านคุณภาพของการสื่อสารและการให้คำปรึกษา 3) ด้านความสะดวกในการเข้าถึงบริการ 4) ด้านความเหมาะสมของระบบเทคโนโลยีและแพลตฟอร์มที่ใช้ 5) ด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) แจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทันตกรรมทางไกล (Teledentistry) ของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลศรีสะเกษ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาจากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.00 และมีอายุอยู่ในช่วง 40-49 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาคือกลุ่มอายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.67 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการหรือพนักงานของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 30.00 และมีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 33.33 ส่วนใหญ่เดินทางมาโรงพยาบาลในระยะทาง 11-20 กิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ 30.00 และสามารถเดินทางมารับบริการทันตกรรมได้ด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 63.33 โดยพาหนะที่ใช้ในการเดินทางเป็นประจำมากที่สุดคือรถจักรยานยนต์ คิดเป็นร้อยละ 43.33 ส่วนใหญ่รู้จักแอปพลิเคชันหมอพร้อม คิดเป็นร้อยละ 73.33 และรู้จักระบบบริการทันตกรรมทางไกล คิดเป็นร้อยละ 66.67 เคยรับบริการทันตกรรมทางไกลมาก่อน ร้อยละ 60.00 สำหรับลักษณะการใช้บริการทันตกรรมทางไกลในครั้งนี้ พบว่าส่วนใหญ่ใช้บริการเพื่อการติดตามอาการหลังการรักษา คิดเป็นร้อยละ 46.67 รองลงมาคือการปรึกษาหรือขอคำแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 36.67 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (n = 30)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	12	40.00
หญิง	18	60.00
อายุ (ปี)		
ต่ำกว่า 30 ปี	6	20.00
30-39 ปี	8	26.67
40-49 ปี	9	30.00
50 ปีขึ้นไป	7	23.33
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	9	30.00
พนักงานเอกชน/รัฐวิสาหกิจ	7	23.33
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	6	20.00
เกษตรกร	5	16.67
อื่น ๆ	3	10.00
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	6	20.00
มัธยมศึกษา	10	33.33
ปวช./ปวส.	7	23.33
ปริญญาตรีขึ้นไป	7	23.33
ระยะทางที่เดินทางมาโรงพยาบาล		
ไม่เกิน 10 กิโลเมตร	8	26.67
11-20 กิโลเมตร	9	30.00
21-30 กิโลเมตร	7	23.33
มากกว่า 30 กิโลเมตร	6	20.00

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สามารถเดินทางมารับบริการด้วยตนเอง		
ได้	19	63.33
ไม่ได้	11	36.67
พาหนะที่ใช้เป็นประจำในการเดินทาง		
รถจักรยานยนต์	13	43.33
รถยนต์ส่วนตัว	9	30.00
รถประจำทาง/รถรับจ้าง	6	20.00
อื่น ๆ	2	6.67
รู้จักแอปพลิเคชันหมอพร้อม		
รู้จัก	22	73.33
ไม่รู้จัก	8	26.67
รู้จักระบบบริการทันตกรรมทางไกล		
รู้จัก	20	66.67
ไม่รู้จัก	10	33.33
เคยรับบริการทันตกรรมทางไกลมาก่อน		
เคย	18	60.00
ไม่เคย	12	40.00
ลักษณะบริการทันตกรรมทางไกลที่ใช้		
ติดตามอาการหลังการรักษา	14	46.67
ปรึกษา/ขอคำแนะนำ	11	36.67
อื่น ๆ	5	16.67

2. การศึกษาความพึงพอใจต่อการรับบริการทันตกรรมทางไกล (Teledentistry) แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลศรีสขนาลัย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการทันตกรรมทางไกลมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูง (Mean = 4.54, SD = 0.37) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านคุณภาพของการสื่อสารและการให้คำปรึกษามีค่าเฉลี่ยสูงสุด (Mean = 4.63, SD = 0.38) รองลงมาคือด้านความสะดวกในการเข้าถึงบริการ (Mean = 4.58, SD = 0.40) และด้านกระบวนการให้บริการ (Mean = 4.52, SD = 0.41) ตามลำดับ ขณะที่ด้านความเหมาะสมของเทคโนโลยีและระบบที่ใช้มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น แต่ยังคงอยู่ในระดับสูง (Mean = 4.44, SD = 0.47) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการทันตกรรมทางไกล (Teledentistry) แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลศรีสขนาลัย (n=30)

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	SD	ระดับ
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.52	0.41	สูง
ด้านคุณภาพของการสื่อสารและการให้คำปรึกษา	4.63	0.38	สูง
ด้านความสะดวกในการเข้าถึงบริการ	4.58	0.40	สูง
ด้านความเหมาะสมของเทคโนโลยีและระบบ	4.44	0.47	สูง
ด้านความพึงพอใจโดยรวม	4.54	0.37	สูง

อภิปรายผล

ผลการศึกษาครั้งนี้พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทันตกรรมทางไกล (Teledentistry) โดยรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งแสดงให้เห็นว่ารูปแบบการให้บริการทันตกรรมทางไกลของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลศรีสขนาลัย สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม ทั้งในด้านกระบวนการให้บริการ คุณภาพการสื่อสาร ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ และความเหมาะสมของเทคโนโลยีที่ใช้ ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับแนวทางการจัดบริการทันตกรรมทางไกลผ่านแพลตฟอร์มหมอพร้อมของกรมอนามัยและนโยบายการพัฒนาระบบบริการสุขภาพ ในระดับปฐมภูมิของกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งมุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มการเข้าถึงบริการลดความเหลื่อมล้ำ และเสริมประสิทธิภาพของระบบบริการสุขภาพในบริบทพื้นที่^{3,4} และสอดคล้องกับการศึกษาของ ภัทรพร เมฆพัฒน์⁸ ศึกษาผลของการใช้โปรแกรมการให้บริการผ่านระบบทันตกรรมทางไกลต่อความร่วมมือในการดูแลสุขภาพช่องปากของผู้ป่วยโรคเรื้อรัง จังหวัดสุโขทัย พบว่า ผู้ป่วยโรคเรื้อรังในกลุ่มทดลองมีความพึงพอใจต่อการให้บริการผ่านระบบทันตกรรมทางไกล อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดทุกด้าน แสดงถึงผู้ป่วยมีทัศนคติที่ดีต่อรูปแบบบริการ ดังกล่าว ปัจจัยที่อาจมีส่วนสำคัญ ได้แก่ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการโดยไม่ต้องเดินทางมาทุกครั้ง การลดภาระเวลาและค่าใช้จ่าย ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในบริบทพื้นที่ชนบท นอกจากนี้ การสื่อสารผ่านวิดีโอและข้อความที่มีความชัดเจนต่อเนื่องช่วยให้ผู้ป่วยเข้าใจวิธีการดูแลสุขภาพช่องปาก สามารถสอบถามข้อสงสัยได้เมื่อเกิดปัญหา และรู้สึกว่าได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิด แม้บริการจะอยู่ในรูปแบบออนไลน์ ผลลัพธ์นี้สอดคล้องกับการศึกษาของ Kruse⁹ ที่รายงานว่าบริการ telehealth สามารถเพิ่มการมีส่วนร่วมของผู้ป่วยและสร้างความพึงพอใจต่อการบริการด้านสุขภาพ

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่าด้านคุณภาพของการสื่อสารและการให้คำปรึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด แสดงให้เห็นว่าการสื่อสารที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และมีความเป็นมิตรของทันตบุคลากรมีความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการให้บริการทางไกลที่ผู้รับบริการไม่สามารถพบผู้ให้บริการโดยตรง ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของกัญญวีย์ ศรีสวัสดิ์พงษ์ ที่พบว่าคุณภาพการสื่อสาร ทัศนคติของผู้ให้บริการ และการให้ข้อมูลที่ชัดเจน มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทันตกรรมอย่างมีนัยสำคัญ¹⁰ รวมถึงสอดคล้องกับการศึกษาของอัครณี ภักดีวงศ์ กล่าวว่าการศึกษาศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) งานบริการผู้ป่วยนอก งานบริการผู้ป่วยในและงานบริการในชุมชนประจำปีงบประมาณ 2561 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลในระดับสูง โดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการของบุคลากร ความสุภาพ การให้คำแนะนำ และความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ขณะที่ประเด็นที่ควรพัฒนา คือ ระยะเวลาการรอคอย ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ และระบบการจัดการบริการบางส่วน งานวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการและการสื่อสารของบุคลากรทางสุขภาพเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ¹¹ ซึ่งสามารถนำมาเชื่อมโยงกับการศึกษาความพึงพอใจต่อระบบทันตกรรมทางไกล (Teledentistry) ในการศึกษาครั้งนี้ได้ โดยเฉพาะในด้านคุณภาพการสื่อสาร ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ และการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

นอกจากนี้ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพผ่านระบบทันตกรรมทางไกลยังช่วยลดช่องว่างระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ป่วยที่ต้องได้รับการติดตามอาการหลังการรักษา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของภัทรพร เมฆพัฒน์⁸ พบว่า ผลของโปรแกรมการให้บริการทันตกรรมทางไกล

ผ่านแพลตฟอร์มหมอฟร้อมต่อความร่วมมือในการดูแลสุขภาพช่องปาก การเข้ารับบริการตามแผนการรักษา และความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังในจังหวัดสุโขทัย พบว่าผู้ป่วยในกลุ่มทดลองมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทันตกรรมทางไกลอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดการดูแลสุขภาพแบบมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People-Centered Care) ตามกรอบแนวคิดด้านการพัฒนาระบบสุขภาพด้วยเทคโนโลยี ดิจิทัลของกระทรวงสาธารณสุขและองค์การอนามัยโลก ที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการและการใช้เทคโนโลยีเพื่อเสริมการดูแลอย่างต่อเนื่อง^{3,12}

ผลการศึกษาด้านกระบวนการให้บริการและด้านความสะดวกในการเข้าถึงบริการที่อยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่าการให้บริการทันตกรรมทางไกลสามารถลดข้อจำกัดด้านการเดินทาง ระยะเวลา และค่าใช้จ่ายของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งในบริบทของพื้นที่ชนบทหรือพื้นที่ห่างไกล ทั้งนี้ สอดคล้องกับรายงานการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการทันตกรรมของ สำนักงานสถิติแห่งชาติ ที่ระบุว่า ปัจจัยด้านระยะทางและความไม่สะดวกในการเดินทางเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการเข้าถึงบริการทันตกรรมของประชาชน¹³

การที่ผู้รับบริการส่วนหนึ่งเลือกใช้บริการทันตกรรมทางไกลเพื่อการติดตามอาการหลังการรักษา มาเสริมระบบบริการทันตกรรมแบบดั้งเดิม โดยช่วยลดความแออัดในสถานพยาบาล เพิ่มความต่อเนื่องในการดูแลผู้ป่วย และการคัดกรองภาวะแทรกซ้อนหลังการรักษาได้อย่างทันทั่วถึง ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของ นันทมนัส แยมบุตร และคณะ ที่ระบุว่าทันตกรรมทางไกลมีศักยภาพในการสนับสนุนการติดตามอาการ การให้คำปรึกษา และการส่งเสริมสุขภาพช่องปากในระยะยาว¹⁴

ในด้านความเหมาะสมของเทคโนโลยีและระบบที่ใช้ แม้ว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจะต่ำกว่าด้านอื่นเล็กน้อย แต่ยังคงอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่าระบบบริการทันตกรรมทางไกลผ่านแพลตฟอร์มหมอฟร้อมมีความเสถียรและมีความปลอดภัยในระดับที่ผู้รับบริการยอมรับได้ อย่างไรก็ตาม ความแตกต่างด้านทักษะดิจิทัล ความคุ้นเคยกับเทคโนโลยี และความพร้อมของอุปกรณ์สื่อสารของผู้รับบริการบางกลุ่ม อาจส่งผลต่อการใช้งานของระบบ ประเด็นดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นัฐยา พานิชย์ดี ซึ่งศึกษาการพัฒนา ระบบบริการแพทย์ทางไกลคลินิกเฉพาะโรค (Telemedicine) โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ และพบว่าความพร้อมด้านเทคโนโลยีและทักษะการใช้ระบบของผู้รับบริการเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของการให้บริการทางไกล¹⁵

การศึกษานี้มีข้อจำกัดด้านจำนวนกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากระบบทันตกรรมทางไกล (Teledentistry) ของโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัยยังอยู่ในระยะเริ่มต้นของการให้บริการ จึงมีผู้เข้ารับบริการในช่วงเวลาศึกษาจำนวนไม่มาก ส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างมีเพียง 30 ราย ซึ่งอาจยังไม่สามารถอ้างอิงผลไปยังประชากรในวงกว้างได้ทั้งหมด นอกจากนี้ พื้นที่ศึกษาเป็นพื้นที่ห่างไกลและบางพื้นที่มีข้อจำกัดด้านสัญญาณอินเทอร์เน็ต รวมถึงทักษะการใช้เทคโนโลยีของผู้รับบริการบางส่วน อาจส่งผลต่อการใช้งานระบบและการตอบแบบสอบถาม อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างอย่างชัดเจน เลือกเฉพาะผู้ที่ใช้บริการจริง และมีการอธิบายขั้นตอนการใช้งานระบบผ่านแอปพลิเคชัน “หมอฟร้อม” ก่อนเข้ารับบริการ เพื่อช่วยลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูล ทั้งนี้ แม้จะมีข้อจำกัดดังกล่าว แต่ผลการศึกษา ยังคงแสดงให้เห็นถึงประโยชน์และความเหมาะสมของการนำระบบทันตกรรมทางไกล (Teledentistry) มาใช้ในพื้นที่ห่างไกล เพื่อเพิ่มการเข้าถึงบริการและลดภาระการเดินทางของผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บทสรุป

การศึกษาครั้งนี้สรุปได้ว่า ผู้รับบริการทันตกรรมทางไกลของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลศรีสัชชาลัย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะด้านคุณภาพของการสื่อสารและการให้คำปรึกษา ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าการให้บริการทันตกรรมทางไกลผ่านแพลตฟอร์มหมอพร้อมเป็นรูปแบบบริการที่มีศักยภาพ สามารถเพิ่มการเข้าถึงบริการ ลดข้อจำกัดด้านการเดินทาง และสนับสนุนการพัฒนาระบบสุขภาพปฐมภูมิได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้

1. ควรพัฒนาทักษะการสื่อสารและการให้คำปรึกษาของทันตบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อคงไว้ซึ่งระดับความพึงพอใจที่สูงของผู้รับบริการ
2. ควรปรับปรุงและพัฒนาความเสถียรของระบบเทคโนโลยีและแพลตฟอร์มให้เหมาะสมกับผู้รับบริการทุกกลุ่ม โดยเฉพาะผู้ที่มีทักษะด้านดิจิทัลจำกัด
3. ควรบูรณาการบริการทันตกรรมทางไกลเข้ากับระบบบริการปฐมภูมิและการติดตามผู้ป่วยเรื้อรัง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ขึ้น และครอบคลุมหลายหน่วยบริการ เพื่อเพิ่มความหลากหลายของกลุ่มตัวอย่าง
2. ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยใช้การวิเคราะห์เชิงอนุมานเชิงเปรียบเทียบ 2 กลุ่ม
3. ควรเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างและศึกษาในหลายพื้นที่ และควรสนับสนุนการขยายรูปแบบบริการทันตกรรมทางไกลไปยังหน่วยบริการสุขภาพระดับอำเภอและตำบล
4. รวมทั้งอาจมีการศึกษาแบบการวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed methods) โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกควบคู่กับการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อให้เข้าใจประสบการณ์และความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างครอบคลุมยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

1. กรมอนามัย. รายงานผลการสำรวจสถานะสุขภาพช่องปากแห่งชาติ ครั้งที่ 9 ประเทศไทย พ.ศ. 2566. นนทบุรี: สำนักทันตสาธารณสุข กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข; 2567.
2. โรงพยาบาลศรีสัชชาลัย. รายงานสถิติผู้รับบริการแผนกทันตกรรม ปีงบประมาณ 2565–2567 และข้อมูลการให้บริการทันตกรรมทางไกล (Teledentistry) เดือนกุมภาพันธ์–มิถุนายน 2568. สุโขทัย: แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลศรีสัชชาลัย; 2568.
3. กระทรวงสาธารณสุข. นโยบายด้านการส่งเสริมบริการทันตกรรมในระบบสุขภาพปฐมภูมิ พ.ศ. 2568. นนทบุรี: สำนักทันตสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข; 2568.
4. กรมอนามัย. คู่มือแนวทางการจัดบริการทันตกรรมทางไกล (Teledentistry) ผ่านแพลตฟอร์มหมอพร้อม. นนทบุรี: สำนักทันตสาธารณสุข กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข; 2566.
5. ทันตแพทยสภา. ประกาศทันตแพทยสภา เรื่อง แนวทางการให้บริการทางไกล (Teledentistry) และคลินิกออนไลน์. กรุงเทพมหานคร: ทันตแพทยสภา; 2564.

6. Estai, M., Kanagasalingam, Y., Mehdizadeh, M., Vignarajan, J., Norman, R., Huang, B., et al. A systematic review of the research evidence for the benefits of teledentistry. J Telemed Telecare. 2017;24(3):147–56. <https://doi.org/10.1177/1357633X16689433>
7. บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ: สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท์; 2553.
8. ภัทรพร เมฆพัฒน์. ผลของการใช้โปรแกรมการให้บริการผ่านระบบทันตกรรมทางไกล ต่อความร่วมมือในการดูแลสุขภาพช่องปากของผู้ป่วยโรคเรื้อรัง จังหวัดสุโขทัย. วารสารสิ่งแวดล้อมศึกษา การแพทย์และสุขภาพ. 2568;10(4):1231–1241.
9. Kruse CS, Krowski N, Rodriguez B, Tran L, Vela J, Brooks M. Telehealth and patient satisfaction: a systematic review and narrative analysis. BMJ Open. 2017;7(8):e016242. doi:10.1136/bmjopen-2017-016242
10. กัญญวัลย์ ศรีสวัสดิพงษ์. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการทันตกรรมของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น. วารสารอนามัยสิ่งแวดล้อมและสุขภาพชุมชน. 2567;9(2):789–96.
11. อัครณี ภักดีวงษ์. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) งานบริการผู้ป่วยนอก งานบริการผู้ป่วยใน และงานบริการในชุมชน ประจำปีงบประมาณ 2561 [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาสถิติ]. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร; 2561.
12. World Health Organization. WHO guideline: recommendations on digital interventions for health system strengthening. Geneva: World Health Organization; 2019.
13. สำนักงานสถิติแห่งชาติ. รายงานการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการทันตกรรมของประชาชน พ.ศ. 2566. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานสถิติแห่งชาติ; 2566.
14. นันทมนัส แยมบุตร, นพวรรณ โพชนุกูล, พูลพฤกษ์ โสภารัตน์, พชรวรรณ สุขมารินทร์. ทันตกรรมทางไกลเพื่อพัฒนาระบบบริการทันตสุขภาพ. วารสารการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม. 2564;44(2):11-23.
15. นัฐยา พานิชย์ดี. การพัฒนาระบบบริการแพทย์ทางไกลคลินิกเฉพาะโรค (Telemedicine) โรงพยาบาลกาฬสินธุ์. วารสารวิชาการทางการแพทย์พยาบาลและวิทยาศาสตร์สุขภาพ. 2566;3(2):127-42.