

ศึกษารูปแบบแพลตฟอร์มและแอปพลิเคชันที่ตอบสนองความต้องการ  
ของประชาชนและผู้สูงอายุกรณีเจ็บป่วย

กิกกมน ไมตรี

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพิษณุโลก

THE STUDY PLATFORMS AND APPLICATIONS THAT MEET THE NEEDS  
OF PEOPLE AND THE ELDERLY IN CASES OF ILLNESS

Kitkamon Maitree

Master's Student of Business Administration, Phitsanulok University

E-mail: kitkamon@hotmail.com

วันที่รับบทความ (Received) 17 เมษายน 2566

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 6 กรกฎาคม 2566

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 18 กรกฎาคม 2566

**บทคัดย่อ**

การวิจัยเรื่องศึกษารูปแบบแพลตฟอร์มและแอปพลิเคชันที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้สูงอายุกรณีเจ็บป่วย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบแพลตฟอร์มด้านสุขภาพตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้สูงอายุ กำหนดแนวทางพัฒนาแพลตฟอร์มด้านสุขภาพตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้สูงอายุ ทำการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง แบ่งเป็นกลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปี แต่ไม่เกิน 60 ปี จำนวน 300 คน และกลุ่มผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 100 คน พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อศึกษารูปแบบแพลตฟอร์มและแอปพลิเคชันที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้สูงอายุกรณีเจ็บป่วยในด้านส่วนบุคคล คือ ปัจจัยด้านเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อศึกษารูปแบบแพลตฟอร์มและแอปพลิเคชันที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้สูงอายุกรณีเจ็บป่วยในด้านพฤติกรรมกรณีเจ็บป่วย คือ อัตราเฉลี่ยการเจ็บป่วยต่อปี, อัตราเฉลี่ยค่าใช้จ่ายในการรับการรักษาต่อปี และสถานที่เข้ารับการรักษา

**คำสำคัญ:** แพลตฟอร์ม, สุขภาพ, เจ็บป่วย, ผู้สูงอายุ

**Abstract**

The research Study platforms and applications that meet the needs of people and the elderly in cases of illness have a purpose To study the health platform model to meet the needs of the people and the elderly. To determine guidelines for developing a health platform to meet the needs of the people and the elderly. by collecting a quantitative

questionnaire With a sample of 400 samples, divided into general people aged 20 years but not over 60 years, 300 people and 100 elderly people aged 61 years and over, it was found that the influencing factors studied the platform and application model. The level that responds to the needs of the people and the elderly in case of personal illness is gender, age, occupation, and monthly income. And The factors influencing the study of the platform and the application that respond to the needs of the people and the elderly in sick cases in terms of illness case behavior are the average rate of illness per year, the average cost of treatment per year and place of treatment.

**Keywords:** Platform, Health, Illness, Elderly

### ความสำคัญและที่มาของงานวิจัย

ปัญหาการเจ็บป่วยจากโรคติดต่อเป็นปัญหาด้านสาธารณสุขที่สำคัญทั่วโลก และทวีความรุนแรงมากขึ้น ที่มีบันทึกการเกิดโรคระบาดร้ายแรงที่สุดในประวัติศาสตร์ ซึ่งพบว่าในอดีตมีโรคระบาดที่รุนแรงคร่าชีวิตผู้คนนั้นเกิดขึ้นมาทั้งสิ้น 12 ครั้ง ประกอบด้วย โรคระบาด อันโทนิน Antonine Plague ค.ศ.165 ประมาณยอดผู้เสียชีวิตรวมทั้งหมดประมาณ 5 ล้านคน กาฬโรค The Black Death ค.ศ.1346-1353 ผู้เสียชีวิตทั้งหมดถึง 75-200 ล้านคน อหิวาตกโรค First Cholera Pandemic ค.ศ.1817 มีผู้เสียชีวิตรวมกว่า 1 ล้านคน การแพร่ระบาดของกาฬโรค ครั้งที่ 3 The Third Plague Pandemic ค.ศ.1855 คร่าชีวิตผู้คนไปถึง 15 ล้านคน ไข้หวัดใหญ่สเปน Spanish Flu ค.ศ.1918 มีจำนวนผู้เสียชีวิตรวมทั่วโลกถึง 50 ล้านคน ไข้หวัดใหญ่เอเชีย Asian flu ค.ศ.1957 มีผู้เสียชีวิตทั่วโลกประมาณ 1-4 ล้านคน และล่าสุดไวรัสโควิด 19 มีผู้เสียชีวิตทั่วโลกมากกว่า 6 ล้านคน (History.com Editors, 2022)

รายงานสถิติสุขภาพโลกขององค์การอนามัยโลก (WHO) ให้ข้อมูลด้านความก้าวหน้าด้านการเข้าถึงบริการสุขภาพขั้นพื้นฐานในหลายประเทศของโลก โดยเฉพาะความก้าวหน้าด้านหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เป็นหัวประเด็นหนึ่งที่แสดงให้เห็นสถานการณ์เข้าถึงบริการสุขภาพที่ดีขึ้นในช่วงสองทศวรรษที่ผ่านมา (World Health Statistics, 2022) ปัจจุบันเทคโนโลยีทางการแพทย์มีความเจริญก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น หลายสิ่งหลายอย่าง สามารถนำมาพัฒนา และสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อเอื้อประโยชน์ให้แก่แพทย์และผู้ป่วยได้มากขึ้น ส่งผลให้เกิดกระแสความก้าวหน้าของวงการแพทย์แผนปัจจุบันที่สามารถตอบสนองความต้องการของมนุษย์ในหลายรูปแบบ และได้ช่วยให้ผู้ประสบปัญหาในหลากหลายพื้นที่ สามารถบรรเทาความเจ็บปวดที่มีได้ แต่กระแสการทำหายทฤษฎีการแพทย์ปัจจุบัน มีให้พบเห็นอย่างต่อเนื่อง เช่น การหันกลับมาให้ความสนใจในภูมิปัญญาดั้งเดิมเกี่ยวกับการใช้สมุนไพร การทำโยคะ การฝังเข็ม หรือการใช้สมาธิบำบัด จึงส่งผลให้วงการแพทย์แผนปัจจุบันต้องหันกลับมาทบทวนบทบาทหน้าที่ ตลอดจนองค์ความรู้ที่ได้ก่อตัว และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่ง

จะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของมนุษย์ และพัฒนาอย่างถูกต้อง ถูกทิศทางหรือมีแนวคิดของทฤษฎีใหม่ทางการแพทย์เกิดขึ้นมา (สุภิเดช ภูมิฐาน, 2557)

จำนวนผู้ป่วยในประเทศไทยมีแนวโน้มสูงขึ้น จากสถิติในปี พ.ศ. 2555 มีผู้ป่วยประมาณ 12 ล้านคน และในปีล่าสุด พ.ศ.2563 มีผู้ป่วยประมาณ 21 ล้านคน มีผู้ป่วยเพิ่มขึ้นเกือบ 1 เท่าตัว ในระยะเวลา 9 ปี (กระทรวงสาธารณสุข, 2565) ขณะที่อายุเฉลี่ยของประชากรในประเทศไทยมีแนวโน้มอายุสูงขึ้นจาก 2 ปัจจัยคือ ประชากรมีอัตราการเจ็บป่วยสูงขึ้นจากโรคที่มีอัตราการติดง่ายขึ้น แต่วิทยาการแพทย์ในปัจจุบันมีความทันสมัยมากขึ้น สามารถรักษาผู้ป่วยให้หายได้สูงขึ้น ส่งผลให้อายุของประชากรมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างชัดเจน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2565)

ในยุคประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0) ต้องการพัฒนาให้เป็นศูนย์กลางอุตสาหกรรมดูแลสุขภาพ (health care industry center) ของโลก โดยมีการพัฒนาเทคโนโลยีสุขภาพ (Health-Tech) เนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีเกิดขึ้นอย่างมากมาย ทำให้ก้าวเข้าสู่สังคมแห่งการใช้ข้อมูลข่าวสารและการใช้เทคโนโลยี ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการสื่อสารที่ได้รับความนิยมต่อการใช้งาน เช่น การบริการของรัฐที่พึ่งพิงระบบคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือมากขึ้น ซึ่งปัจจุบันแพลตฟอร์มและแอปพลิเคชัน เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวัน มีแพลตฟอร์มและแอปพลิเคชัน ต่างๆ ที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อช่วยนำเสนอประสบการณ์ให้บริการดูแลสุขภาพ การค้นหาข้อมูลทางสุขภาพ รวมถึงการนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาระบบดูแลสุขภาพประชาชนทุกระดับจนสามารถเชื่อมประชาชนเข้ากับระบบบริการสุขภาพ ถือเป็นเพิ่มขึ้นของระดับการเข้าถึงบริการสุขภาพของประชาชน ทั้งมีการวิจัยค้นพบถึงการเป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุได้รับข้อมูลข่าวสารเพื่อการดูแลสุขภาพตนเองจาก สังคมออนไลน์ เช่น อินเทอร์เน็ต เฟสบุ๊ค ไลน์ ผ่านมือถือ ร้อยละ 92.4

ในต่างประเทศเริ่มมีการพัฒนาแพลตฟอร์มและแอปพลิเคชัน ที่สามารถตอบสนองต่อปัญหาข้างต้น กล่าวคือ มีการประยุกต์แพลตฟอร์มและแอปพลิเคชัน มาใช้ในการถ่ายทอดความรู้ ช่วยเหลือ และสนับสนุนผู้ดูแล ผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ หรือโทรศัพท์มือถือ ซึ่งทำให้ผู้ดูแลสามารถเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีความถูกต้อง และสามารถใช้อุปกรณ์ตัดสินใจได้ทันที (Davis, B. et.al, 2014; Dyer, et.al., 2012)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยเป็นผู้มีประสบการณ์พัฒนาแพลตฟอร์มและแอปพลิเคชัน จึงมองเห็นความสำคัญของการใช้แพลตฟอร์มและแอปพลิเคชัน ในการดูแลสุขภาพให้กับประชาชน และผู้สูงอายุ ในกรณีเจ็บป่วย ทั้งในเรื่องการสื่อสาร การเก็บข้อมูล การดูแลผู้ป่วยติดเตียง การรักษาผู้ป่วยทางไกล และผู้ที่ไม่สามารถเดินทางมาโรงพยาบาลได้ ตลอดจนผู้ป่วยที่เพิ่งออกจากโรงพยาบาล เป็นการพัฒนาขีดความสามารถลดข้อจำกัด และอุปสรรคการให้บริการด้านสุขภาพ ช่วยให้ประชาชนเข้าถึงการรักษาพยาบาลได้ในทุกพื้นที่ และพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึงและขยายศักยภาพการบริการของงานการแพทย์ในประเทศไทย

### วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบแพลตฟอร์มด้านสุขภาพตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้สูงอายุ
2. เพื่อกำหนดแนวทางพัฒนาแพลตฟอร์มด้านสุขภาพตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้สูงอายุ

### สมมติฐานของงานวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกันส่งผลต่อรูปแบบแพลตฟอร์มที่ตอบสนองความต้องการแตกต่างกัน
2. พฤติกรรมกรณีเจ็บป่วยแตกต่างกันส่งผลต่อรูปแบบแพลตฟอร์มที่ตอบสนองความต้องการแตกต่างกัน

### ขอบเขตของงานวิจัย

การพัฒนาแพลตฟอร์มด้านสุขภาพโดยเฉพาะ เป็นการใช้อ้างอิงตามความต้องการของประชาชนและผู้สูงอายุในประเทศไทย เพื่อนำมากำหนดแนวทางพัฒนาแพลตฟอร์มด้านสุขภาพตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้สูงอายุ โดยประชากรในการศึกษาวิจัย คือ กลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปี ขึ้นไปและกลุ่มผู้สูงอายุในประเทศไทย

ขอบเขตเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้มุ่งพัฒนาแพลตฟอร์มด้านสุขภาพด้านสุขภาพตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้สูงอายุ โดยการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้สูงอายุ ข้อมูลการแบ่งกลุ่มคนตามช่วงอายุ ข้อมูลเกี่ยวกับดิจิทัลแพลตฟอร์ม ข้อมูลเกี่ยวกับการออกแบบเว็บไซต์ ข้อมูลเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน และแนวคิดเกี่ยวกับบริการทางการแพทย์ มีแพทย์ที่ชำนาญ การตรวจรักษาของแพทย์

ขอบเขตด้านประชากร วิจัยเชิงปริมาณกลุ่มประชากรในประเทศไทยที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 39,697,069 คน และกลุ่มผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป มีจำนวน 11,686,174 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2565) เป็นการแจกแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์ แอปพลิเคชันต่าง ๆ โดยเป็นคำถามรูปแบบแพลตฟอร์ม รูปแบบเว็บไซต์ รูปแบบแอปพลิเคชันรูปแบบการบริการ

กลุ่มตัวอย่าง การศึกษาครั้งนี้ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้สูตรของ Yamane' (1970) จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 400 ตัวอย่าง จากจำนวนนี้ ทำการสุ่มตัวอย่าง โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยคำนึงถึงสัดส่วนองค์ประกอบของประชากร แบ่งเป็น ประชาชนทั่วไปที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปี แต่ไม่เกิน 60 ปี จำนวน 300 คน และผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 100 คน และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เนื่องจากการวิจัยเป็นการเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในแพลตฟอร์มแบบออนไลน์ ดังนั้นเพื่อให้สอดคล้องกับงานวิจัยและให้บรรลุวัตถุประสงค์ จึงใช้วิธีเก็บข้อมูลแบบออนไลน์

### ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดการพัฒนาแพลตฟอร์มและแอปพลิเคชันทางการแพทย์

พิมลอร ดันหัน (2559) การพัฒนาแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือสำหรับผู้สูงอายุ และการพัฒนาแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือสำหรับผู้สูงอายุมีอัตราความสนใจการใช้งานโทรศัพท์มือถือของผู้สูงอายุเพิ่ม

มากขึ้น แต่ยังมีอัตราการดาวน์โหลดแอปพลิเคชันมาใช้งานน้อยเพราะผู้สูงอายุมีข้อจำกัดในเรื่องการใช้งานอุปกรณ์เทคโนโลยีเพราะการเปลี่ยนทางด้านร่างกายทำให้มีข้อจำกัดมากขึ้น ทั้งปัญหาทางการมองเห็นการได้ยินการควบคุม กล้ามเนื้อ ประกอบกับแอปพลิเคชันที่ให้บริการยังไม่ตรงกับความต้องการใช้งาน และพฤติกรรมเลือกใช้งาน แอปพลิเคชันของผู้สูงอายุที่จะใช้งานตามกันในกลุ่มเพื่อน ต่างจากคนในกลุ่มอายุอื่นที่เลือกใช้งานแอปพลิเคชันตาม กระแสความนิยมของสังคม แนวทางการออกแบบเว็บไซต์ด้านสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุด้านสุขภาพให้เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ ประกอบด้วย การสมัครสมาชิกเว็บไซต์การเลือกอ่านข้อมูลการเลือกเปลี่ยนหน้าการปรับขนาดตัวอักษร การค้นหาข้อมูล การกลับไปยังหน้าหลักของเว็บ การเลือกดูแผนผังเว็บไซต์และการติดต่อผู้ดูแลเว็บไซต์ โดยควรมีข้อความอย่างย่อที่อธิบายการใช้งานของแต่ละเมนูเพื่อลดความสับสนในการใช้งานของผู้สูงอายุ (ทิพยา จินตโกวิท, 2562) การพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันเพื่อวิเคราะห์ความสามารถในการเข้าถึงบริการการแพทย์ฉุกเฉินสำหรับผู้สูงอายุในประเทศไทย สามารถวิเคราะห์การเข้าถึงบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน ที่สามารถครอบคลุมประชากรผู้สูงอายุ ณ ตำแหน่งนั้น ๆ ทำให้มีความสามารถในการเข้าถึงบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน และสามารถครอบคลุมประชากรผู้สูงอายุได้เป็นจำนวนมาก เว็บแอปพลิเคชันสามารถนำประยุกต์ใช้ประโยชน์ในการกำหนดเป็นแนวทางในการบริหารจัดการให้บริการผู้ป่วยฉุกเฉินอื่น ๆ ได้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและลดความสูญเสียที่อาจเกิดได้ในอนาคต (วิจิตร นาคแดง, 2564)

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ ประชาชนในประเทศไทย หมายถึง ประชาชนในประเทศไทยที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป ทั้งหมด 39,697,069 คน ผู้สูงอายุ หมายถึง ประชาชนในประเทศไทยที่มีอายุตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป ทั้งหมด 11,686,174 คน (ข้อมูล ณ 1 พฤศจิกายน 2565)

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ผู้วิจัยกำหนดหน่วยในการสุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษาวิจัย คือ ประชาชนทั่วไปและผู้สูงอายุในประเทศไทย ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 39,697,069 คนและผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป มีจำนวน 11,686,174 คน โดยมีวิธีการคำนวณ ดังนี้ การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้สูตรของ Yamane (1970) จำนวน 400 ตัวอย่าง

#### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามโดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องรวมทั้งกรอบแนวคิดการศึกษาวิจัย

รายละเอียดเนื้อหาของแบบสอบถามที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย 7 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน เป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรณีเจ็บป่วยของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เฉลี่ยการเจ็บป่วยต่อปี เฉลี่ยค่าใช้จ่ายในการรับการรักษาต่อปี สวัสดิการด้านสุขภาพ การหาข้อมูลการเจ็บป่วย สถานที่เข้ารับการรักษา โดยเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับแพลตฟอร์ม

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับเว็บไซต์

ตอนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน

ตอนที่ 6 เป็นคำถามเกี่ยวกับการบริการ

ตอนที่ 7 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมศึกษารูปแบบแพลตฟอร์มและแอปพลิเคชันที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้สูงอายุกรณีเจ็บป่วย เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open Ended Questionnaire) เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการพัฒนาต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในส่วนของคุณลักษณะข้อมูล สามารถจำแนกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากเอกสาร หนังสือ งานวิจัย บทความ สื่อสารสนเทศ ตลอดจนเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยทำการศึกษาเอกสาร (Documentary Research)

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมด้วยวิธีการสำรวจความต้องการของประชาชนในประเทศไทย โดยใช้ การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ด้วยแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่มีโครงสร้างแน่นอน

เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาข้อมูลรูปแบบแพลตฟอร์ม รูปแบบเว็บไซต์ รูปแบบแอปพลิเคชัน และรูปแบบการบริการ

2. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านทางช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ โดยให้ผู้ตอบกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self Questionnaires)

4. ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของคำตอบในระบบออนไลน์

5. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์สรุปผลศึกษารูปแบบแพลตฟอร์มและแอปพลิเคชันที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้สูงอายุกรณีเจ็บป่วย เพื่อพิจารณาความสอดคล้องและนำเสนอเป็นผลงานต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS for Windows (Statistical Product and Service Solutions) เพื่อให้เหมาะสม สอดคล้องกับข้อมูลที่รวบรวมการวิเคราะห์ความต้องการของประชาชนในการการพัฒนาแพลตฟอร์มข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติดังนี้

1. ค่าความถี่ร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

2. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) สำหรับหาระดับความต้องการของประชาชน

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับวัดการกระจายของข้อมูล

4. ค่า t-test และค่า F-test (One-way ANOVA) สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

## ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ศีรษะรูปแบบแพลตฟอร์มและแอปพลิเคชันที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้สูงอายุกรณีเจ็บป่วย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีการเก็บข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ตอนที่ 2 พฤติกรรมกรณีเจ็บป่วย ตอนที่ 3 แพลตฟอร์ม ตอนที่ 4 เว็บไซต์ ตอนที่ 5 แอปพลิเคชัน ตอนที่ 6 การบริการ ตอนที่ 7 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน แบ่งเป็น ผู้ที่มีอายุไม่เกิน 60 ปี จำนวน 300 คน และ ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 100 คน โดยวิธีการเก็บข้อมูลแบบออนไลน์

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57 มีอายุ 20 – 30 ปี สูงที่สุด จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 รองลงมา อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 อาชีพข้าราชการ / ข้าราชการบำนาญ / รัฐวิสาหกิจ สูงที่สุด จำนวน 155คน คิดเป็นร้อยละ 38.7 รองลงมา พนักงานเอกชน / เจ้าของกิจการ จำนวน 137 คนคิดเป็นร้อยละ 34.2 ระดับการศึกษาปริญญาตรี สูงที่สุด จำนวน 303 คน คิดเป็นร้อยละ 75.7 มีรายได้ต่อเดือนสูงที่สุด มากกว่า 20,000 บาทต่อเดือน จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.4 รองลงมา 10,001 – 20,000 บาทต่อเดือน จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36

เฉลี่ยการเจ็บป่วยต่อปี มากที่สุด 1-3 ครั้งต่อปี จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 81 เฉลี่ยค่าใช้จ่ายในการรับการรักษาต่อปี มากที่สุด ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 สวัสดิการด้านสุขภาพ มากที่สุด เบิกจ่ายสิทธิข้าราชการ จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 รองลงมา ประกันสังคม จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 การหาข้อมูลการเจ็บป่วย มากที่สุด หาข้อมูลในอินเทอร์เน็ตผ่านเว็บไซต์ จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.4 สถานที่เข้ารับการรักษา มากที่สุด โรงพยาบาลรัฐบาล จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29 รองลงมา โรงพยาบาลตามสิทธิ์ จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความเห็นด้วยต่อแพลตฟอร์มที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้สูงอายุ ในกรณีเจ็บป่วย พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.49 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.21 คือ อยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า การให้คุณค่าของชุมชนในแพลตฟอร์ม มากที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.85 อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง อันดับสองคือ คือ ใช้งานง่ายและดึงดูดผู้ใช้งานทันที มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.77 อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง อันดับสามคือ ดิจิทัลแพลตฟอร์มมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.72 อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง อันดับสี่คือ มีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.56 อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง อันดับห้าคือ การป้องกันความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้งาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.54 อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง อันดับหกคือ การอำนวยความสะดวกในการแลกเปลี่ยนข้อมูล มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.52 อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง อันดับเจ็ด คือ การปรับขนาดโดยไม่ทำให้ประสิทธิภาพการใช้งานลดลง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.31 อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง อันดับแปด คือ ข้อกำหนดและเงื่อนไขการใช้งานชัดเจน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.26 อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง น้อยที่สุด คือ การรับประกันทรัพย์สินทางปัญญา และความเป็นเจ้าของข้อมูล มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.89 อยู่ในระดับเห็นด้วย

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความเห็นด้วยต่อรูปแบบแพลตฟอร์มเว็บไซต์ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้สูงอายุ ในกรณีเจ็บป่วย พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.33 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.21 คือ อยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ใช้สามารถคาดเดาการใช้งานหน้าเว็บไซต์ได้ มากที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.82 อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง อันดับสองคือ คือ กำหนดเวลาอย่างเพียงพอเพื่อให้ผู้ใช้สามารถอ่านและใช้งานเนื้อหาได้ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.66 อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง อันดับสามคือ เนื้อหาเห็นหรือได้ยินเนื้อหาได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.55 อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง อันดับสี่คือ เพิ่มการรองรับเว็บไซต์ที่หลากหลายปัจจุบันและอนาคตได้ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.46 อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง อันดับห้าคือ สามารถเข้าถึงการใช้งานในหน้าเว็บได้ด้วยการใช้แป้นพิมพ์เพียงอย่างเดียว มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.39 อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง อันดับหกคือ แยกความแตกต่างของสีพื้นหน้าและพื้นหลัง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.14 อยู่ในระดับเห็นด้วย อันดับเจ็ด คือ นำเสนอเนื้อหาได้หลายรูปแบบ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.08 อยู่ในระดับเห็นด้วย อันดับแปด คือ ใช้รูปภาพทดแทนข้อความ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.97 อยู่ในระดับเห็นด้วย และ น้อยที่สุด คือ สามารถท่องหน้าเว็บ ค้นหาเนื้อหา และทราบว่าตนเองอยู่ตำแหน่งใดในเว็บไซต์ได้ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.95 อยู่ในระดับเห็นด้วย

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความเห็นด้วยต่อรูปแบบแพลตฟอร์มแอปพลิเคชัน ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้สูงอายุ ในกรณีเจ็บป่วย พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.33 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.25 คือ อยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ใช้สามารถคาดเดาการใช้งานหน้าแอปพลิเคชันได้มากที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.82 อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง อันดับสองคือ คือ สามารถเข้าถึงการใช้งานในหน้าแอปพลิเคชันได้ทุกระบบ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.56 อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง อันดับสามคือ เนื้อหาเห็นหรือได้ยินเนื้อหาได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.48 อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง อันดับสี่คือ ใช้รูปภาพทดแทนข้อความ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.44 อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง อันดับห้าคือ แยกความแตกต่างของสีพื้นหน้าและพื้นหลัง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.39 อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง อันดับหกคือ เพิ่มการรองรับแอปพลิเคชันที่หลากหลายปัจจุบันและอนาคตได้ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.24 อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง อันดับเจ็ด คือ นำเสนอเนื้อหาได้หลายรูปแบบ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.13 อยู่ในระดับเห็นด้วย อันดับแปด คือ กำหนดเวลาอย่างเพียงพอเพื่อให้ผู้ใช้สามารถอ่านและใช้งานเนื้อหาได้ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.06 อยู่ในระดับเห็นด้วย และ น้อยที่สุด คือ สามารถท่องหน้าแอปพลิเคชัน ค้นหาเนื้อหา และทราบว่าตนเองอยู่ตำแหน่งใดในแอปพลิเคชันได้ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.85 อยู่ในระดับเห็นด้วย

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความเห็นด้วยต่อรูปแบบการบริการบนแพลตฟอร์ม ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้สูงอายุ ในกรณีเจ็บป่วย พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.61 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.20 คือ อยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า การให้บริการอย่างเสมอภาค มากที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.95 อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง อันดับสองคือ คือ การยอมรับคุณภาพของบริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.86 อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง อันดับสามคือ ความสามารถของผู้ป่วยในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายบริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.79 อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง อันดับสี่คือ การ

ให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.72 อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง อันดับห้าคือ การเข้าถึงแหล่งบริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.67 อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง อันดับหกคือ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.63 อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง อันดับเจ็ด คือ การให้บริการที่ตรงเวลา มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.34 อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง อันดับแปด คือ การให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.30 อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง และ น้อยที่สุด คือ ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.25 อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

### สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

#### ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

สรุปภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57 ด้านอายุมีช่วง 20-30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.3 มีอาชีพ ข้าราชการ/ ข้าราชการบำนาญ/ รัฐวิสาหกิจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.7 ระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.7 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ มากกว่า 20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.4

#### ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมกรณีเจ็บป่วย

สรุปภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มีอัตราเฉลี่ยการเจ็บป่วย 1-3 ครั้งต่อปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 81 เฉลี่ยค่าใช้จ่ายในการรับการรักษา ต่ำกว่า 5,000 บาท ต่อปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.1 มีสวัสดิการด้านสุขภาพ เบิกจ่ายสิทธิข้าราชการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.2 วิธีการหาข้อมูลด้านการเจ็บป่วยโดยการหาข้อมูลในอินเทอร์เน็ตผ่านเว็บไซต์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.4 และเข้ารับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลรัฐบาล มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29

#### ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความเห็นด้วยต่อแพลตฟอร์มที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้สูงอายุ ในกรณีเจ็บป่วย

สรุปภาพรวม พบว่า ความคิดเห็นต่อแพลตฟอร์มที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้สูงอายุ ในกรณีเจ็บป่วย พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.49 คือ อยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า การให้คุณค่าของชุมชนในแพลตฟอร์ม มากที่สุด อันดับสอง คือ ใช้งานง่ายและดึงดูดผู้ใช้งานทันที อันดับสาม คือ ดิจิทัลแพลตฟอร์มมีความน่าเชื่อถือ อันดับสี่ คือ มีความปลอดภัย อันดับห้า คือ การป้องกันความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้งาน อันดับหก คือ การอำนวยความสะดวกในการแลกเปลี่ยนข้อมูล อันดับเจ็ด คือ การปรับขนาดโดยไม่ทำให้ประสิทธิภาพการใช้งานลดลง อันดับแปด คือ ข้อกำหนดและเงื่อนไขการใช้งานชัดเจน น้อยที่สุด คือ การรับประกันทรัพย์สินทางปัญญา และความเป็นเจ้าของข้อมูล

#### ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความเห็นด้วยต่อรูปแบบแพลตฟอร์มเว็บไซต์ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้สูงอายุ ในกรณีเจ็บป่วย

สรุปภาพรวม พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.33 คือ อยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ใช้สามารถคาดเดาการใช้งานหน้าเว็บไซต์ได้ มากที่สุด อันดับสองคือ คือ กำหนดเวลาอย่างเพียงพอเพื่อให้ผู้ใช้สามารถอ่านและใช้งานเนื้อหาได้ อันดับสาม คือ เนื้อหาเห็นหรือได้ยินเนื้อหาได้ชัดเจน อันดับสี่คือ เพิ่มการรองรับเว็บไซต์ที่หลากหลายปัจจุบันและอนาคตได้ อันดับห้า คือ สามารถเข้าถึงการใช้งานในหน้าเว็บได้ด้วยการใช้แป้นพิมพ์เพียงอย่างเดียว อันดับหก คือ แยกความแตกต่างของสีพื้นหน้าและพื้นหลัง อันดับเจ็ด คือ นำเสนอเนื้อหาได้หลายรูปแบบ อันดับแปด คือ ใช้รูปภาพทดแทนข้อความ และน้อยที่สุด คือ สามารถท่อนหน้าเว็บ ค้นหาเนื้อหา และทราบว่าตนเองอยู่ตำแหน่งใดในเว็บไซต์ได้

### ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านรูปแบบแพลตฟอร์มแอปพลิเคชันที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้สูงอายุ ในกรณีเจ็บป่วย

สรุปภาพรวม พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.33 คือ อยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ใช้สามารถคาดเดาการใช้งานหน้าแอปพลิเคชันได้มากที่สุด อันดับสอง คือ สามารถเข้าถึงการใช้งานในหน้าแอปพลิเคชันได้ทุกระบบ IOS แอนดรอย อันดับสาม คือ เนื้อหาเห็นหรือได้ยินเนื้อหาได้ชัดเจน อันดับสี่คือ ใช้รูปภาพทดแทนข้อความ อันดับห้า คือ แยกความแตกต่างของสีพื้นหน้าและพื้นหลัง อันดับหก คือ เพิ่มการรองรับแอปพลิเคชันที่หลากหลายปัจจุบันและอนาคตได้ อันดับเจ็ด คือ นำเสนอเนื้อหาได้หลายรูปแบบ อันดับแปด คือ กำหนดเวลาอย่างเพียงพอเพื่อให้ผู้ใช้สามารถอ่านและใช้งานเนื้อหาได้ และน้อยที่สุดสามารถท่องหน้าแอปพลิเคชัน ค้นหาเนื้อหา และทราบว่าตนเองอยู่ตำแหน่งใดในแอปพลิเคชันได้

### ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านรูปแบบการบริการบนแพลตฟอร์มที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้สูงอายุในกรณีเจ็บป่วย

สรุปภาพรวม พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.61 คือ อยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า การให้บริการอย่างเสมอภาค มากที่สุด อันดับสอง คือ การยอมรับคุณภาพของบริการ อันดับสาม คือ ความสามารถของผู้ป่วยในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายบริการ อันดับสี่ คือ การให้บริการอย่างเพียงพอ อันดับห้าคือ การเข้าถึงแหล่งบริการ อันดับหก คือ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง อันดับเจ็ด คือ การให้บริการที่ตรงเวลา อันดับแปด คือ การให้บริการอย่างก้าวหน้า และน้อยที่สุดความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ

จากการศึกษาศึกษารูปแบบแพลตฟอร์มและแอปพลิเคชันที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้สูงอายุกรณีเจ็บป่วย มีประเด็นสำคัญที่จะนำเสนอผลการวิจัยตามสมมติฐานการวิจัยดังต่อไปนี้

#### 1. ด้านปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อศึกษารูปแบบแพลตฟอร์มและแอปพลิเคชันที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้สูงอายุกรณีเจ็บป่วยในด้านส่วนบุคคล พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อการศึกษา รูปแบบแพลตฟอร์มและแอปพลิเคชันที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้สูงอายุกรณีเจ็บป่วยในด้านส่วนบุคคลไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ ชรัชต์ วิภชปริชากุล (2562) โดยการศึกษาพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเป่าดังของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลทำให้พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเป่าดังโดยรวมไม่ต่างกัน ด้วยในสภาวะปัจจุบัน มีแอปพลิเคชันเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมประชากรในประเทศ ภายหลังจากการเกิดขึ้นของแอปพลิเคชันจำนวนมาก จึงส่งผลให้เกิดการเรียนรู้ในทุกระดับการศึกษา ตั้งแต่ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี โดยการเรียนรู้นั้นเกิดขึ้นโดยอัตโนมัติจากการเปลี่ยนแปลงทางสภาพสังคมที่มีการปรับตัวเป็นสังคมดิจิทัลมากขึ้น จนแอปพลิเคชันได้กลายมาเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน ตั้งแต่ระบบการเงิน ระบบอุปโภค บริโภค การศึกษา ตลอดจนสวัสดิการแห่งรัฐจากภาครัฐ ดังนั้น ไม่ว่าจะคนในระดับการศึกษาใด ล้วนผ่านการใช้แอปพลิเคชันกันมาไม่มากก็น้อย ระดับการศึกษาจึงไม่มีผลต่อการใช้งานแอปพลิเคชันด้านสุขภาพทั้งผู้ที่อายุน้อยตลอดจนผู้สูงอายุในประเทศไทย

ปัจจัยด้านเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อศึกษารูปแบบแพลตฟอร์มและแอปพลิเคชันที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้สูงอายุกรณีเจ็บป่วยในด้านส่วนบุคคลแตกต่าง

กัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรางศิริ นิลสอน (2561) โดยการศึกษาการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีอายุ และอาชีพต่างกัน มีผลทำให้การตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันต่างกัน และผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มี ระดับการศึกษาต่างกัน มีผลทำให้การตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันไม่ต่างกัน ด้วยความต่างของอายุนั้น มีเรื่องของด้านร่างกายเข้ามาเกี่ยวข้อง ทั้ง ความเสื่อมสภาพ ตลอดจนความผิดปกติในร่างกายส่วนต่าง ๆ จึงส่งผลให้แอปพลิเคชัน จำเป็นต้องมีการพัฒนาให้ตอบสนองต่อความต่างของช่วงอายุ อาทิเช่น สำหรับคนที่อายุอยู่ในวัยทำงาน แอปพลิเคชันอาจจะมี ความซับซ้อนได้มาก เน้นความสวยงาม และฟังก์ชันที่หลากหลายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของช่วงอายุ วัยทำงาน และในผู้สูงอายุ แอปพลิเคชันจะต้องถูกออกแบบให้มีความซับซ้อนน้อยลง เน้นการใช้งานที่เรียบง่าย มีฟังก์ชันไม่มากเกินไป เน้นแต่ฟังก์ชันที่ใช้งาน ตลอดจนตัวอักษรที่ต้องมีขนาดใหญ่ มองเห็นได้อย่าง ชัดเจน เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถมองเห็นได้ง่าย รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ก็เป็นอีกสาเหตุหนึ่งซึ่งผลต่อการ เลือกใช้แอปพลิเคชัน เนื่องมาจากระดับรายได้นั้น ส่งผลถึงความต้องการการบริการที่แตกต่างกัน ผู้ที่มีรายได้ สูงจะมีความต้องการในด้านการบริการที่มากกว่า โดยสามารถชำระค่าบริการที่สูงกว่าได้ ตรงข้ามกับผู้ที่มี รายได้น้อย จะมีความสนใจในด้านความคุ้มค่าในการใช้งานมากกว่า สอดคล้องกับ จุฑารัตน์ เกียรติรัตศรี (2558) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสินค้าผ่านทางแอปพลิเคชันออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล พบว่า อาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางแอปพลิเคชันออนไลน์ ของ กลุ่มตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน ด้วยแต่ละอาชีพของประชากร รูปแบบการ ทำงานที่แตกต่างกัน รวมไปถึงสวัสดิการด้านสุขภาพที่แตกต่างกันออกไป อัตราการตอบสนองต่อการใช้ออปพลิเคชันด้านสุขภาพจึงมีความต่างกันออกไป บางแห่งมีสวัสดิการรักษาได้เพียงโรงพยาบาลของรัฐเท่านั้น แอปพลิเคชันที่เชื่อมโยงการรักษากับโรงพยาบาลเอกชนก็ไม่สามารถตอบสนองกับคนกลุ่มนี้ได้ อาชีพจึงเป็นอีกหนึ่ง ปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันด้านสุขภาพ

## 2. ปัจจัยด้านพฤติกรรมกรณีเจ็บป่วย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อศึกษารูปแบบแพลตฟอร์มและแอปพลิเคชันที่ตอบสนองความต้องการของ ประชาชนและผู้สูงอายุกรณีเจ็บป่วยในด้านพฤติกรรมกรณีเจ็บป่วย พบว่า สวัสดิการด้านสุขภาพ และการหา ข้อมูลการเจ็บป่วย ที่แตกต่างกัน มีผลทำให้การศึกษารูปแบบแพลตฟอร์มและแอปพลิเคชันที่ตอบสนองความ ต้องการของประชาชนและผู้สูงอายุกรณีเจ็บป่วยในด้านส่วนบุคคลไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ วรรณรัตน์ ชันจินา (2557) ศึกษาพฤติกรรมการใช้แหล่งข้อมูลทางออนไลน์ และพฤติกรรมเลือกซื้อสินค้าทางออนไลน์ ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออาหารคลีนผ่านทางออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยพฤติกรรม การใช้แหล่งข้อมูลทางออนไลน์ ด้านประเภทของข้อมูลที่ค้นหา วัตถุประสงค์ในการค้นหาข้อมูล และความถี่ใน การสืบค้น (ต่อสัปดาห์) ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจ ซื้ออาหารคลีนผ่านทางออนไลน์ของผู้บริโภคใน กรุงเทพมหานคร จากการศึกษาในปัจจุบัน แพลตฟอร์มสำหรับการค้นหาข้อมูลต่าง ๆ มีอยู่ในปริมาณมาก แต่ แพลตฟอร์มที่ได้รับความนิยมเชื่อถือและมีข้อมูลอยู่มากที่สุดคือแพลตฟอร์ม Google ซึ่งมีผู้ใช้งานมากที่สุดใน

โลก ดังนั้นการหาข้อมูลการเจ็บป่วย ไม่ว่าจะอยู่ในแพลตฟอร์มใด ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ยังคงใช้แพลตฟอร์ม Google ในการค้นหาข้อมูล ดังนั้น การหาข้อมูลด้านารเจ็บป่วยจึงไม่ได้ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญกับการเลือกใช้ แอปพลิเคชัน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อศึกษารูปแบบแพลตฟอร์มและแอปพลิเคชันที่ตอบสนองความต้องการของ ประชาชนและผู้สูงอายุกรณีเจ็บป่วยในด้านพฤติกรรมกรณีเจ็บป่วย พบว่า อัตราเฉลี่ยการเจ็บป่วยต่อปี อัตรา เฉลี่ยค่าใช้จ่ายในการรับการรักษาต่อปี และสถานที่เข้ารับการรักษา ที่แตกต่างกัน มีผลทำให้การศึกษารูปแบบ แพลตฟอร์มและแอปพลิเคชันที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้สูงอายุกรณีเจ็บป่วยในด้าน ส่วน บุคคลแตกต่างกัน สอดคล้องกับ สุรภี ฤทธิมาก (2560) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันไลน์ ฟู้ด (Line Food Application) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ประสมทางการตลาดด้าน ผลิตภัณฑ์และด้านราคามีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันไลน์ฟู้ด (Line Food Application) ของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร

จะเห็นได้ว่า ค่าใช้จ่ายมีผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชัน จากการที่สภาวะเศรษฐกิจภายในประเทศมี การชะลอตัวลง ประกอบกับค่าเงินเฟ้อสูงเป็นประวัติการณ์ และประเทศไทยพึ่งผ่านการระบาดครั้งใหญ่ของโรค โควิด 19 ทำให้ประชาชนทั่วทั้งประเทศจำเป็นต้องใช้เงินอย่างคุ้มค่าที่สุด ประกอบกับในปัจจุบันในทุกธุรกิจ เกิดแอปพลิเคชันมากมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในประเทศ ธุรกิจด้านสุขภาพเป็นอีก หนึ่งธุรกิจที่มีการแข่งขันกันในตลาดอย่างรุนแรง ราคาจึงถูกใช้เป็นหนึ่งในเครื่องมือในการดึงดูดผู้คนที่มาใช้ บริการ เฉพาะฉะนั้น ค่าใช้จ่ายในการเข้าใช้แอปพลิเคชัน จะส่งผลต่อไปยังโรงพยาบาลที่เข้ารับการรักษาจึง ส่งผลโดยตรงกับผู้ค้นหาตัวช่วยในการเข้ารับการรักษาพยาบาล หากแอปพลิเคชันสามารถทำการเชื่อมโยงการ ให้บริการด้านการรักษาพยาบาลกับโรงพยาบาลที่มีคุณภาพและราคาถูกกว่าแอปพลิเคชันอื่น จะเป็นตัวดึงดูด ประชาชนทุกช่วงวัยให้มาใช้บริการ

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาศึกษารูปแบบแพลตฟอร์มและแอปพลิเคชันที่ตอบสนองความต้องการของ ประชาชนและผู้สูงอายุกรณีเจ็บป่วย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านส่วนบุคคล ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อศึกษารูปแบบแพลตฟอร์มและแอปพลิเคชันที่ตอบสนอง ความต้องการของประชาชนและผู้สูงอายุกรณีเจ็บป่วย ผู้ประกอบการจะต้องวางกลยุทธ์ในการให้บริการของ แอปพลิเคชันที่ตอบสนองความหลากหลาย โดยแยกฟังก์ชันการให้บริการออกเป็นอย่างน้อย 2 รูปแบบ รูปแบบ ที่หนึ่ง สำหรับประชาชนที่มีอายุไม่เกิน 60 ปี สามารถใส่ความสวยงามและลูกเล่น ตลอดจนฟังก์ชันที่หลากหลาย เพื่อตอบสนองต่อความต้องการอย่างไม่มีขีดจำกัดของประชาชน รูปแบบที่สอง สำหรับผู้สูงอายุหรือผู้ที่มีความ บกพร่องทางด้านร่างกาย โดยการออกแบบจะต้องเป็นแบบเรียบง่าย ชัดเจน ตัวอักษรมีขนาดใหญ่ มีคำสั่งใช้ เสียงแทนการพิมพ์ มีระบบฉุกเฉิน สามารถดึงดูกลุ่มคนเข้ามาใช้บริการแอปพลิเคชันได้อย่างเป็นรูปธรรม

2. ด้านพฤติกรรมกรณีเจ็บป่วย ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อศึกษารูปแบบแพลตฟอร์มและแอปพลิเคชันที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้สูงอายุกรณีเจ็บป่วย ผู้ประกอบการต้องมีการติดต่อเชื่อมโยงโรงพยาบาลให้ครบทุกรูปแบบ ทั้งโรงพยาบาลของรัฐ โรงพยาบาลเอกชน โรงพยาบาลประจำตำบล สถานีอนามัย ฯลฯ เพื่อตอบสนองต่อสวัสดิการที่ประชากรมี เป็นทางเลือกในการเข้ารับการรักษาพยาบาล และส่งผลต่อค่าใช้จ่ายในการเข้ารับการรักษา และเป็นการสร้างเครือข่ายโรงพยาบาลที่จะสามารถครอบคลุมพื้นที่การให้บริการประชาชนทั้งประเทศ ตลอดจนขีดความสามารถในการรับผู้ป่วยกรณีเกิดโรคระบาด ที่มีประชาชนจำนวนมากเกิดการเจ็บป่วยพร้อมกัน ซึ่งในอดีตโรงพยาบาลไม่สามารถรองรับผู้ป่วยได้เพียงพอ แต่หากแอปพลิเคชันสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการผู้ป่วยให้สอดคล้องกับศักยภาพในการให้บริการรักษาพยาบาลของแต่ละโรงพยาบาล จะส่งผลให้แอปพลิเคชันมีความน่าดึงดูดในการเข้ามาใช้บริการ

### เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงสาธารณสุข. (2565). *สรุปรายงานการป่วย*. สืบค้นจาก [http://bps.moph.go.th/new\\_bps/healthdata](http://bps.moph.go.th/new_bps/healthdata)
- จุฑารัตน์ เกียรติศรีศรี. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสินค้าผ่านทางแอปพลิเคชันออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์)
- ชรัชต์ วิภชปรีชากุล (2562), *การศึกษาพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเป่าตังของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง)
- ทิพย์ จินตโกวิท (2562). แนวทางการออกแบบเว็บไซต์ด้านสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ. *วารสารวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรม พระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, 10(1), 217 – 226.
- ปรางศิริ นิลสอน (2561). *การตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. สืบค้นจาก <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/vlt15-2/6114993280.pdf>
- พิมลอร ดันหัน. (2559). แนวทางการพัฒนาแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือสำหรับผู้สูงอายุ. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*, 10(3), 55-62.
- วรรณรัตน์ ชันจินา. (2557). *พฤติกรรมการใช้แหล่งข้อมูลทางออนไลน์ และพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าทางออนไลน์ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออาหารคลีนผ่านทางออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร*. (การค้นคว้าอิสระ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ)
- วิจิตรา นาคแดง. (2654). *การพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันเพื่อวิเคราะห์ความสามารถในการเข้าถึงการบริการการแพทย์ฉุกเฉินสำหรับผู้สูงอายุในประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนเรศวร)
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2565). *สถิติประชากรศาสตร์ ประชากรและเคหะ*. สืบค้นจาก <http://statbbi.nso.go.th/staticreport/page/sector/th/01.aspx>

- สุริเดช ภูมิฐาน. (2557). *ความก้าวหน้าทางการแพทย์ที่มีผลต่อสุขภาพ*. สืบค้นจาก <https://sites.google.com/site/pondpk2557/khwam-kawhna-thangkar-phae-nth-thi-mi-phl-tx-sukhphaph>
- สุรณี ฤทธิ์มาก. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันไลน์ฟู้ด (Line Food Application) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง)
- Davis, B., Nies, M., Shehab, M. & Shenk, D. (2014). Developing a pilot e-mobile app for dementia caregiver support: Lessons learned. *Online Journal of Nursing Informatics*, 18(1), 1-10
- Dyer, E. A., Kansagara, D., McInnes, D. K., Freeman, M., & Woods, S. (2012). *Mobile Applications and Internet-based Approaches for Supporting Non-professional Caregivers: A Systematic Review*. Department of Veterans Affairs (US). Retrieved from <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23285508/>
- History.com Editors. (2022). *Pandemics That Changed History*. Retrieved from <https://www.history.com/topics/middle-ages/pandemics-timeline>
- Yamane, T. (1970). *Statistic: An Introductory Analysis*. (2<sup>nd</sup> ed). New York: Harper & Row.
- World Health Organization. (2022). *World Health Statistics 2022*. Retrieved from [https://cdn.who.int/media/docs/default-source/gho-documents/world-health-statistic-reports/worldhealthstatistics\\_2022.pdf?sfvrsn=6fbb4d17\\_3](https://cdn.who.int/media/docs/default-source/gho-documents/world-health-statistic-reports/worldhealthstatistics_2022.pdf?sfvrsn=6fbb4d17_3)