

การศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล ในการสร้างแอปพลิเคชัน  
การให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่  
Behavior Study and Demand for Patients Service of Hospitals That Affecting  
the Create of Application Medical Servicers for Hospitals in  
Chiang Mai Province

อริสา ศิริวัฒน์นคร<sup>\*1</sup> , วรลักษณ์ หิมะกลัส<sup>2</sup> และกัญญ์สุดา นิมอนุสสรณ์<sup>3</sup>

Arisa Siriwatthanason , Woraluck Himakalasa and Kunsuda Nimanussornkul

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลภาครัฐ และโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อศึกษารูปแบบแอปพลิเคชัน หรือเครื่องมือที่เหมาะสมในมุมมองของผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการในโรงพยาบาล 10 แห่ง ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ตัวอย่าง และทำการแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสังกัดภาครัฐ จำนวน 200 ตัวอย่าง และโรงพยาบาลเอกชน จำนวน 200 ตัวอย่าง นอกจากนี้ในการศึกษายังใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารโรงพยาบาลในการแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะความต้องการใช้แอปพลิเคชันเพื่อใช้เป็นตัวช่วยในการให้บริการทางการแพทย์

ผลการศึกษาโดยภาพรวมด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลภาครัฐและโรงพยาบาลเอกชนมีความต้องการด้านความสะดวกสบายในการเข้าพบแพทย์มากที่สุด ซึ่งได้แก่ การได้รับบริการที่รวดเร็วในการรอคิวเพื่อตรวจรักษา เพื่อรอรับยา รองลงมาคือ สามารถนัดพบแพทย์ในการรักษาโรคเฉพาะทาง ซึ่งมีความเชี่ยวชาญโดยตรง และควรเพิ่มระบบการชำระเงินค่ารักษาพยาบาลให้สามารถเลือกชำระได้หลากหลายช่องทาง และสามารถรับบริการผ่านช่องทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาลได้ ผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์โดยภาพรวม พบว่า โรงพยาบาลประสบปัญหาด้านการให้บริการทางการแพทย์ ผู้ใช้บริการจำนวนมากมารับบริการ แพทย์ พยาบาล บุคลากร และอุปกรณ์เครื่องมือแพทย์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ มีความล่าช้าในการให้บริการมาก ซึ่งมีความคิดเห็นรวมกันคือ ควรมีการพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาล โดยการ

---

\* Corresponding author .E-mail: Arisa\_@cmu.ac.th

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (ภาคพิเศษ) คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

<sup>3</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พัฒนาแอปพลิเคชันของโรงพยาบาลเพื่อเป็นเครื่องมือในการช่วยบริหารจัดการผู้ใช้บริการ เพื่อเพิ่มความสะดวกในการลงทะเบียนผู้ป่วย การจองคิว เพื่อนัดพบแพทย์ มีระบบการชำระเงินและบริการรับยาได้รวดเร็วยิ่งขึ้น แต่ควรมีการป้องกันความปลอดภัยของแอปพลิเคชันโดยมีระบบการป้องกันโดยใช้รหัสผ่าน หากมีการนำไปใช้และพัฒนาจริงจะเกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ และโรงพยาบาลซึ่งเป็นผู้ให้บริการในการพัฒนานวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยีเพื่อการบริหารจัดการโรงพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

**คำสำคัญ :** 1) ผู้ใช้บริการโรงพยาบาล 2) ผู้ให้บริการโรงพยาบาล 3) บริการทางการแพทย์  
4) พฤติกรรมการใช้บริการ 5) แอปพลิเคชัน

## ABSTRACT

This Independent Study was conducted to find out patient behaviors (users) amongst private and government hospitals in Chiang Mai Province. Also, appropriate medical service applications, or tools, could be designed by using information from this study, regarding to user's perspectives and service provider (private and government hospitals). Primary data were collected by choosing the participants from 10 hospitals (samples), within Chiang Mai Province; using 400 questionnaires as a research tool. Samples were divided into 2 sections; government hospital sample and private hospital sample, 200 samples each. In addition to that, descriptive statistics analysis was applied, having an in-depth interview with hospital executives; sharing comments and suggestions for designing an appropriate medical service application to offer effective medical services for users.

The study revealed that patients require 1) convenience for accessing / to have a medical checkup as first priority, followed by 2) medical specialist/professionals, 3) speed of service time; queuing, checking up, receiving medicine, and different alternatives for payment system, and 4) there should be online medical services (through hospital website). In terms of in-depth interview, service and operation issues were found; a great number of patients more than service carrying capacity. This obviously has caused by insufficient number of doctors, nurses, personnel and medical tools/aids/devices. Eventually, patients could not receive early responses from hospitals.

All statements showed that medical service applications should be developed, to facilitate and meet user's requirements; convenience (registration, reservation for medical checkup, payment system, and effective service for dispensing system). Furthermore, there should be more safety system provided, such as using password. These statements are crucial

for designing future applications and technology innovation development; useful and more effective for users and hospitals.

Keywords : 1) Hospital patients 2) Hospital provider 3) medical service 4) patient behaviors 5) applications

### ที่มาและความสำคัญ

การให้บริการของโรงพยาบาลเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญที่ทุกคนต้องการ แต่ด้วยจำนวนประชากรที่มากขึ้น ปริมาณโรคใหม่ที่เพิ่มขึ้น ประกอบกับคนไทยในยุคปัจจุบันอายุยืนกว่าในอดีต ส่วนใหญ่การเสียชีวิตในยุคปัจจุบันมาจากโรคต่างๆ ที่มีลักษณะเป็นโรคติดต่อไม่เรื้อรัง (NCDs) ได้แก่ โรคมะเร็ง โรคเบาหวาน โรคไต โรคความดันโลหิตสูง โรคหลอดเลือดหัวใจ โรคหลอดเลือดสมอง โรคอ้วน โรคปวดศีรษะไมเกรน โรคกรดไหลย้อน ฯลฯ ซึ่งเกิดจากวิถีการดำเนินชีวิตของมนุษย์ที่เปลี่ยนไปจากเดิมทั้งพฤติกรรมและการบริโภค จึงทำให้เกิดของปัญหาโรคร้ายเหล่านี้ซึ่งนับวันจะทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น (Mgrouline, 2561) รวมถึงการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging society) ของสังคมไทย ทำให้ความต้องการใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพมากยิ่งขึ้น

สถิติในปี 2561 พบว่ามีจำนวนผู้ป่วยที่ใช้บริการโรงพยาบาลภาครัฐ สูงถึง 77.36 ล้านคนแยกเป็นผู้ป่วยนอก 71.83 ล้านคน (ร้อยละ 92.8) และเป็นผู้ป่วยใน 5.53 ล้านคน (ร้อยละ 7.14) ซึ่งรัฐบาลให้การดูแลค่าใช้จ่ายแตกต่างกัน ทำให้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าหรือบัตรทองเป็นส่วนสำคัญในการใช้สิทธิรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลภาครัฐส่งผลกระทบต่อจำนวนผู้ใช้บริการเพิ่มสูงมากขึ้นจนถึงต้องใช้คำว่า “แออัดอย่างยิ่ง” ด้วยข้อจำกัดในหลายๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นปริมาณผู้ป่วยที่มีจำนวนมาก งบประมาณที่มีอย่างจำกัด ทำให้โรงพยาบาลรัฐให้บริการได้ไม่ทั่วถึง ไม่ว่าจะเป็นการเข้ารับการรักษา ประเภทผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก ทำให้ผู้ป่วยต้องรอคิวนาน มีเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ไม่เพียงพอ อีกทั้งการเบิกจ่ายของภาครัฐเป็นไปอย่างล่าช้า ทำให้เกิดปัญหาด้านคุณภาพและการบริการรักษา จากปัญหาข้างต้นจึงทำให้สถานพยาบาลเอกชนได้มีการขยายเพิ่มมากขึ้นเพื่อแบ่งเบาภาระของโรงพยาบาลรัฐขณะเดียวกันผู้ป่วยก็ได้รับการรักษาในระยะเวลาที่รวดเร็วขึ้น ผู้ใช้บริการที่ต้องการหลบเลี่ยงความแออัดของโรงพยาบาลรัฐบาล จึงไปใช้บริการในโรงพยาบาลเอกชนมากยิ่งขึ้น ซึ่งส่งผลดีกับทางโรงพยาบาลภาครัฐคือลดความแออัดได้จริงแต่ส่งผลต่อรายได้ของโรงพยาบาลภาครัฐลดลง เนื่องจากผู้ใช้บริการเลือกโรงพยาบาลเอกชน ส่วนโรงพยาบาลเอกชนมีการแข่งขันกันสูงในด้านการให้บริการ แต่จะมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง ปัจจุบันพบว่าโรงพยาบาลหลายแห่งเริ่มมีการนำเทคโนโลยีต่างๆ มาช่วยในการให้บริการ

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นพบได้ว่ามีโรงพยาบาลหลายแห่ง ได้มีการหาแนวทางในการแก้ไขโดยการพัฒนาแอปพลิเคชันของโรงพยาบาลเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการบริการทางการแพทย์ เช่น Rama App เป็นแอปพลิเคชันของโรงพยาบาลรามาศิริ ได้ให้ความสะดวกสบายในการลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ สามารถนัดหมายเพื่อตรวจรักษา สามารถถามตอบขอคำปรึกษา และสามารถชำระเงินออนไลน์ และยังมีอีกหลายโรงพยาบาลที่

มีการพัฒนาการให้บริการเช่นเดียวกับโรงพยาบาลรามาริบัติ เช่นโรงพยาบาลกรุงเทพ โดยใช้ชื่อ My B+ โรงพยาบาลจุฬาฯใช้ชื่อว่า Chula Care เป็นต้น สาเหตุหลักที่ทำให้เกิดการพัฒนาแอปพลิเคชันคือเพื่อลดขั้นตอนและลดต้นทุนต่างๆในการให้บริการทางการแพทย์ และเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล เพิ่มความสะดวกสบาย ลดปัญหาความแออัดในสถานพยาบาล มีระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวัน เพื่อสร้างความสอดคล้องกับยุคแห่งเทคโนโลยีบนระบบมือถือเชื่อมโยงด้วยอินเทอร์เน็ตจึงทำให้โรงพยาบาลภาครัฐและโรงพยาบาลเอกชนได้มีการพัฒนาแอปพลิเคชันดังกล่าวผ่านระบบออนไลน์บนมือถือ ซึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ โรงพยาบาลที่มีการนำแอปพลิเคชันมาใช้ คือ โรงพยาบาลลานนา และโรงพยาบาลราม แต่มีข้อแตกต่างคือ ไม่สามารถลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ เป็นการเข้าสู่การใช้งานโดยต้องมีเลขที่ประจำตัวผู้ป่วย และไม่มีระบบการชำระเงินออนไลน์

ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลในการสร้างแอปพลิเคชันการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางประกอบในการสร้างและพัฒนาแอปพลิเคชันของโรงพยาบาลให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการและมีความสอดคล้องเหมาะสมกับผู้ให้บริการของโรงพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเพิ่มความสะดวกสบาย และเพื่อความรวดเร็วในการรับบริการต่างๆ ของโรงพยาบาล เช่น การจองคิวเพื่อพบแพทย์ การรับยา การชำระค่ารักษาพยาบาล และบริการอื่นๆ ผ่านแอปพลิเคชันรูปแบบใหม่ อีกทั้งเพื่อช่วยในการประหยัดต้นทุนค่าใช้จ่ายในส่วนของการให้บริการ และเพื่อลดขั้นตอนการบริการที่ยุงยากของโรงพยาบาล ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้เร็วที่สุด ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และเกิดประโยชน์ต่อผู้ให้บริการรวมทั้งโรงพยาบาลซึ่งเป็นผู้ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นนวัตกรรมการให้บริการทางการแพทย์ในยุคปัจจุบัน

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลภาครัฐ และโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ ในส่วนนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมความพึงพอใจทางด้านสุขภาพต่อการรับบริการทางการแพทย์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการทางการแพทย์ให้มีความสอดคล้องกับการให้บริการของโรงพยาบาลในยุคปัจจุบัน

2. เพื่อศึกษารูปแบบแอปพลิเคชัน หรือเครื่องมือที่เหมาะสมในมุมมองของผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดเชียงใหม่ ในส่วนนี้เป็นการศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลโดยตรง ซึ่งมีโรงพยาบาลบางแห่งมีการนำแอปพลิเคชันมาใช้ในการให้บริการ แต่โรงพยาบาลส่วนใหญ่ยังไม่มีการพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อมาใช้ในการให้บริการทางการแพทย์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนา และสร้างแอปพลิเคชันที่เหมาะสมต่อการให้บริการของโรงพยาบาลต่อไป

## วิธีการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการผสมผสานระหว่างการศึกษาเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ ตามวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อทำการศึกษาด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาเกี่ยวกับระดับความสำคัญของการใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ และโรงพยาบาลเอกชนที่มีผลต่อการสร้างแอปพลิเคชันด้านการให้บริการทางการแพทย์ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ ในส่วนนี้ได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างโรงพยาบาลภาครัฐ และโรงพยาบาลเอกชน โดยทำการแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลภาครัฐและโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ และการศึกษาเกี่ยวกับระดับความสำคัญของการใช้บริการโรงพยาบาลภาครัฐ และโรงพยาบาลเอกชน ที่มีผลต่อการสร้างแอปพลิเคชันด้านการให้บริการทางการแพทย์ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ซึ่งแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (Depth Interview) ผู้บริหารโรงพยาบาล โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้บริหารโรงพยาบาล 10 แห่ง ในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นการสัมภาษณ์ที่ไม่มีการกำหนดกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคำถามและลำดับขั้นตอนของการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้าเป็นการพูดคุยสนทนาตามธรรมชาติ (Naturalistic Inquiry)

## ผลการศึกษา

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการโรงพยาบาลภาครัฐและโรงพยาบาลเอกชน โดยการนำข้อมูลผู้ใช้บริการโรงพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าในปี 2563 มีผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาลจำนวน 1,304,973 ราย เป็นผู้ป่วยนอก 635,855 ราย คิดเป็นร้อยละ 49 ผู้ใช้บริการทั่วไป 669,118 ราย ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 51 จึงเป็นการเก็บแบบสอบถามจากผู้ใช้บริการโรงพยาบาล จำนวน 400 ตัวอย่าง มีรายละเอียดดังนี้

### 1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการโรงพยาบาล

1.1 พบว่าเพศของกลุ่มตัวอย่างที่เข้าใช้บริการโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชนคล้ายกันโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.25 เพศชาย ร้อยละ 47.75 ของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 อายุของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน โดยภาพรวมคล้ายกัน พบว่าอายุของกลุ่มตัวอย่างอยู่ระหว่างอายุ 51-60 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.75 ช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 7.25 ของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 สถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชนคล้ายกัน พบว่ามีสถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 51.75 และสถานภาพน้อยที่สุดคือ สถานภาพแยกกันอยู่ ร้อยละ 3.50 ของกลุ่มตัวอย่าง

1.4 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการโรงพยาบาล รัฐและโรงพยาบาลเอกชนคล้ายกัน โดยภาพรวมส่วนใหญ่จบการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60.00 และระดับการศึกษาที่น้อยที่สุดคือ มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 3.25 ของกลุ่มตัวอย่าง

1.5 ภูมิภาคที่อาศัยปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชนคล้ายกัน โดยภาพรวมมีภูมิลำเนาปัจจุบันอยู่จังหวัดเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 74.00 รองลงมาคือ เชียงราย คิดเป็นร้อยละ 7.00 กลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุด คือกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 0.25

1.6 รายได้ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการภาพรวมพบว่า มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.50 ซึ่งโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชนแตกต่างกัน โรงพยาบาลเอกชนส่วนใหญ่มีรายได้ มากกว่า 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.00 โรงพยาบาลภาครัฐ มีรายได้ประมาณ 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.50

1.7 อาชีพของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชนคล้ายกัน ซึ่งโดยภาพรวมพบว่า ประกอบอาชีพเป็นพนักงานเอกชนบริษัท คิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมาคือ ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 27.00 ของกลุ่มตัวอย่าง และกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพน้อยที่สุดคือ ว่างเกษียณ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25

## 2. พฤติกรรมผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลรัฐ และโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อพัฒนาระบบแอปพลิเคชันในการให้บริการทางการแพทย์ ตารางที่ 2.1

พฤติกรรมผู้ใช้บริการโรงพยาบาล	โรงพยาบาลภาครัฐ		โรงพยาบาลเอกชน		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. การใช้บริการโรงพยาบาลผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต หรือผ่านแอปพลิเคชัน						
- เคย	94	47.00	103	51.50	197	49.25
- ไม่เคย	106	53.00	97	48.50	203	50.75
2. ทางเลือกในการใช้บริการ						
- ด้านสุขภาพคลินิก	46	23.00	68	34.00	114	28.50
- โรงพยาบาลภาครัฐ	91	45.50	51	25.50	142	35.50
- สถานีอนามัย	22	11.00	2	1.00	24	6.00
- โรงพยาบาลเอกชน	29	14.50	78	39.00	107	26.75
- อื่นๆ ร้านขายยาทั่วไป	12	6.00	1	0.50	13	3.25
3. ประเภทของบริการ						
- ตรวจสอบสุขภาพประจำปี	113	56.50	92	61.50	205	51.25
- ตรวจโรคทั่วไป	76	38.00	88	28.50	164	41.00

พฤติกรรมผู้ใช้บริการโรงพยาบาล	โรงพยาบาลภาครัฐ		โรงพยาบาลเอกชน		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- ตรวจรักษาอาการต่อเนื่อง	7	3.50	13	6.50	20	5.00
- ตรวจโรคเฉพาะทาง เช่น ตา หู คอ จมูก ผิวหนัง กระดูก	4	2.00	7	3.50	11	2.75
4. ระยะเวลาเฉลี่ย						
- ไม่เกิน 30 นาที	0	0.00	1	0.50	1	0.25
- 31-60 นาที	5	2.50	11	5.50	16	4.00
- 61-90 นาที	10	5.00	15	7.50	25	6.25
- 91-120 นาที	117	58.50	125	62.50	242	60.50
- มากกว่า 120 นาที	68	34.00	48	24.00	116	29.00
5. เหตุผลที่เลือกใช้บริการ						
- เดินทางสะดวก	150	75.00	200	100.00	350	87.50
- มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ	144	72.00	177	88.50	321	80.25
- ชื่อเสียงของโรงพยาบาล	64	32.00	95	47.50	159	39.70
- ยาเวชภัณฑ์และเครื่องมือแพทย์ที่ ทันสมัย	52	26.00	96	48.00	148	37.00

ที่มา : จากการสำรวจ

## 2. พฤติกรรมผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลรัฐ และโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อพัฒนาระบบแอปพลิเคชันในการให้บริการทางการแพทย์ ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

พฤติกรรมผู้ใช้บริการโรงพยาบาล	โรงพยาบาลภาครัฐ		โรงพยาบาลเอกชน		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- บริการดีและรวดเร็ว	156	78.00	128	64.00	284	71.00
- ค่ารักษาพยาบาลถูก	179	89.50	97	48.50	276	69.00
- เคยมีประวัติผู้ป่วยเก่า	56	28.00	130	65.00	186	46.50
- สิทธิที่ระบุในบัตรประกันสุขภาพ/บัตร ทอง/บัตรประกันสังคม	45	22.50	19	9.50	64	16.00
6. จำนวนในการรักษาพยาบาล						
- พบแพทย์ 1 ครั้ง	140	70.00	189	94.50	329	82.25
- พบแพทย์ 2 ครั้ง	49	24.50	10	5.00	59	14.75
- พบแพทย์ 3 ครั้ง	9	4.50	1	0.50	10	2.50
- พบแพทย์ 4 ครั้ง	2	1.00	0	0.00	2	0.50

พฤติกรรมผู้ใช้บริการโรงพยาบาล	โรงพยาบาลภาครัฐ		โรงพยาบาลเอกชน		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
7. รูปแบบการจ่ายค่ารักษาพยาบาล						
- จ่ายเงินเอง	103	51.50	155	77.50	258	64.50
- สวัสดิการข้าราชการ	24	12.00	11	5.50	35	8.75
- ประกันสังคม	63	31.50	17	8.50	90	22.50
- สวัสดิการรัฐวิสาหกิจและเอกชน	8	4.00	10	5.00	8	2.00
- บริษัทประกันชีวิต	2	1.00	7	3.50	9	2.25
8. รูปแบบวิธีการชำระค่าพยาบาล						
- บัตรเครดิต	22	11.00	50	25.00	72	18.00
- บัตรเดบิต	7	3.50	0	0.00	7	1.75
- บริษัทประกันชีวิต	41	20.50	96	48.00	137	34.25
- เงินสด	200	100.00	151	75.50	351	87.75
- ได้รับสิทธิ์การรักษาฟรี	83	41.50	35	17.50	118	29.50
9. ค่ารักษาพยาบาลต่อครั้ง						
- ไม่เกิน 5,000 บาท	103	51.50	30	15.00	133	33.25
- 5,001-30,000 บาท	42	21.00	18	9.00	60	15.00
- 30,001-50,000 บาท	33	16.50	31	15.50	64	16.00
- 50,001-100,000 บาท	15	7.50	61	30.50	76	19.00
- มากกว่า 100,000	7	3.50	60	30.00	67	16.75

ที่มา : จากการสำรวจ

## 2. พฤติกรรมผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลรัฐ และโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อพัฒนาระบบแอปพลิเคชันในการให้บริการทางการแพทย์ ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

พฤติกรรมผู้ใช้บริการโรงพยาบาล	โรงพยาบาลภาครัฐ		โรงพยาบาลเอกชน		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
10. การใช้บริการมากกว่า 6 ชั่วโมง						
- เคย	70	35.00	47	23.50	117	29.25
- ไม่เคย	130	65.00	153	76.50	283	70.75
11. ช่องทางในการติดต่อครั้งต่อไป						
- เว็บไซต์ของโรงพยาบาล	188	94.00	186	93.00	374	93.50
- Facebook ของโรงพยาบาล	50	25.00	200	100.00	250	62.50
- ผ่านทางไลน์	47	23.50	95	47.50	142	35.50
- ผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ	165	82.50	200	100.00	365	91.25
- โทรศัพท์	27	13.50	13	6.50	40	10.00

ที่มา : จากการสำรวจ



จากตาราง 2.1 เป็นการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการโรงพยาบาลภาครัฐ และโรงพยาบาลเอกชน โดยภาพรวมพบว่ามีความถี่ในการใช้บริการผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตหรือผ่านทางแอปพลิเคชันแตกต่างกันเพียงเล็กน้อย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการผ่านช่องทางเทคโนโลยีดังกล่าว คิดเป็นร้อยละ 49.25 และไม่เคย คิดเป็นร้อยละ 50.75 ส่วนทางเลือกในการใช้บริการทางด้านสุขภาพ ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการผ่านทางโรงพยาบาลรัฐเป็นลำดับแรก คิดเป็นร้อยละ 35.50 เนื่องด้วยมีการใช้สิทธิสวัสดิการรักษากรุณาผ่านโรงพยาบาลภาครัฐ พบว่าประเภทของการเลือกใช้บริการส่วนใหญ่เป็นการตรวจสุขภาพประจำปี คิดเป็นร้อยละ 51.25 คิดเป็นร้อยละ 41.00 ซึ่งระยะเวลาในการเข้ารับบริการมากที่สุดคือ 91-120 นาที คิดเป็นร้อยละ 60.50 เหตุผลที่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลมากที่สุด คือ สามารถเดินทางได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 87.50 โดยในรอบ 12 เดือน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบแพทย์มากที่สุด คือ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 82.25 ด้านรูปแบบการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ส่วนใหญ่ชำระเอง คิดเป็นร้อยละ 64.50 รองลงมาคือใช้สิทธิประกันสังคม คิดเป็นร้อยละ 22.50 โดยส่วนใหญ่ชำระค่ารักษาพยาบาลด้วยเงินสด คิดเป็นร้อยละ 87.75 มีการใช้บริการในโรงพยาบาลมากกว่า 6 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 29.25 และไม่เคย คิดเป็นร้อยละ 70.75 ตามลำดับ และพบว่าในครั้งต่อไปกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการเลือกใช้บริการผ่านทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาลมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.50 รองลงมาเลือกใช้บริการผ่านทางแอปพลิเคชันของโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 91.25 ซึ่งบางโรงพยาบาลมีการใช้แอปพลิเคชันแต่บางโรงพยาบาลยังไม่มีการพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อมาใช้ในการให้บริการ จึงได้ทำการศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ และเป็นประโยชน์ต่อโรงพยาบาลเป็นอย่างดี

### 3. ประเภทของรายการในแอปพลิเคชันที่เหมาะสมกับการบริหารจัดการของโรงพยาบาลภาครัฐและโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาประเภทของรายการในแอปพลิเคชันที่เหมาะสมกับการบริหารจัดการโรงพยาบาลภาครัฐ และโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ (ตามตารางที่ 3.1)

ตารางที่ 3.1 ค่าคะแนนและระดับความสำคัญของประเภทรายการในแอปพลิเคชันที่เหมาะสมของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการโรงพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่

ประเภทของรายการ ในแอปพลิเคชัน	โรงพยาบาลภาครัฐ		โรงพยาบาลเอกชน		รวม	
	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
1. สามารถติดต่อแพทย์เพื่อปรึกษาปัญหาสุขภาพ	4.58	มากที่สุด	4.88	มากที่สุด	4.73	มากที่สุด
2. ค้นหารายชื่อแพทย์และนัดหมายการตรวจได้	4.53	มากที่สุด	4.92	มากที่สุด	4.72	มากที่สุด
3. สามารถลงทะเบียนผู้ป่วยและจองคิวรับบริการ	4.40	มาก	4.88	มากที่สุด	4.64	มากที่สุด
4. เปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลผู้ใช้บริการด้วยตนเอง	4.02	มาก	4.67	มากที่สุด	4.35	มาก

ประเภทของรายการ ในแอปพลิเคชัน	โรงพยาบาลภาครัฐ		โรงพยาบาลเอกชน		รวม	
	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความ สำคัญ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความ สำคัญ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความ สำคัญ
5. ระบบจองบริการห้องพักรักษาผู้ป่วยและญาติ	4.22	มาก	4.89	มากที่สุด	4.55	มากที่สุด
6. แพ็กเกจ และโปรโมชั่น	4.00	มาก	4.76	มากที่สุด	4.38	มาก
7. แสดงสถานที่ตั้งเพื่อเดินทางไปโรงพยาบาล สะดวก	4.34	มาก	4.84	มากที่สุด	4.59	มากที่สุด
8. สามารถเรียกรถพยาบาลฉุกเฉิน Ambulance	4.44	มาก	4.91	มากที่สุด	4.68	มากที่สุด
9. เลือกบริการทางการแพทย์ได้	4.32	มาก	4.98	มากที่สุด	4.65	มากที่สุด
10. ระบบการคัดกรองอาการผู้ป่วยเพื่อพบแพทย์ เฉพาะทาง	4.45	มาก	4.88	มากที่สุด	4.66	มากที่สุด
11. สามารถค้นหาข้อมูลศูนย์และคลินิกที่ให้บริการ	4.29	มาก	4.64	มากที่สุด	4.46	มาก
12. มีโปรแกรมประกันสุขภาพและสิทธิพิเศษต่างๆ	4.07	มาก	4.59	มากที่สุด	4.33	มาก
13. ช่องทางในการรับข่าวสารสุขภาพ	4.04	มาก	4.74	มากที่สุด	4.39	มาก
14. ลดต้นทุนการใช้กระดาษของโรงพยาบาล	4.16	มาก	4.77	มากที่สุด	4.47	มาก
15. มีการชี้แจงรายละเอียดการรักษาพยาบาล	4.35	มาก	4.91	มากที่สุด	4.63	มากที่สุด
16. แจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่างชัดเจน ล่วงหน้า	4.39	มาก	4.93	มากที่สุด	4.66	มากที่สุด
17. สามารถเลือกสิทธิในการรักษาพยาบาลได้	4.38	มาก	4.92	มากที่สุด	4.65	มากที่สุด
19. บริการกล่องข้อความแนะนำติชมโรงพยาบาล	4.14	มาก	4.81	มากที่สุด	4.47	มาก
20. คู่มือการใช้งานแอปพลิเคชันโรงพยาบาล	4.46	มาก	4.58	มากที่สุด	4.52	มากที่สุด
รวม	4.29	มาก	4.81	มากที่สุด	4.55	มากที่สุด

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 3.1 วิเคราะห์ได้ว่าโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนาเทคโนโลยีการให้บริการทางการแพทย์โดยการพัฒนาเครื่องมือหรือแอปพลิเคชันเพื่อให้บริการทั้งโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชนมีค่าเฉลี่ยโดยรวมมากที่สุดเท่ากับ 4.55 ค่าเฉลี่ยมากที่สุดของโรงพยาบาลภาครัฐ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และโรงพยาบาลเอกชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81

กลุ่มตัวอย่างดังกล่าวมีระดับความต้องการแตกต่างกันได้อย่างชัดเจนในส่วนของ การแสดงความ คิดเห็น ซึ่งกลุ่มตัวอย่างโรงพยาบาลภาครัฐมีความต้องการเรื่องการติดต่อพบแพทย์เพื่อปรึกษาปัญหาสุขภาพ มากที่สุด เนื่องจากการเข้ารับรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลภาครัฐเป็นไปได้ช้า โดยเฉพาะกว่าจะได้พบแพทย์ใช้ ระยะเวลาในการรอคอยนานตั้งแต่เข้ารับบริการจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ จึงเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้ มีความต้องการมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างโรงพยาบาลภาครัฐส่วนมาก โดยรวมจากการสอบถามระดับความ ต้องการใช้บริการที่มีผลต่อการสร้างแอปพลิเคชัน รองลงมาคือสามารถติดต่อแพทย์เพื่อปรึกษาปัญหาสุขภาพ สามารถค้นหารายชื่อแพทย์และนัดหมายการตรวจได้ มีคู่มือการใช้งานแอปพลิเคชันโรงพยาบาล ส่วน โรงพยาบาลเอกชนมีความต้องการมากที่สุดคือ การเลือกบริการทางการแพทย์เพื่อเจาะจงแพทย์ผู้ชำนาญการ

เฉพาะทางด้านการรักษา สามารถเข้าถึงการรักษาได้โดยตรง เป็นการลดขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการรักษา โดยรวมจากการสอบถามระดับความต้องการใช้บริการที่มีผลต่อการสร้างแอปพลิเคชัน มีการแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่างชัดเจนล่วงหน้า ตามลำดับ

#### 4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาพบว่าควรปรับปรุงการให้บริการเบื้องต้นโดยการพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อให้บริการทางการแพทย์ และควรมีระบบการลงทะเบียนผู้ป่วยด้วยตนเอง สามารถกรอกประวัติหรือแก้ไขประวัติได้ มีช่องทางการติดต่อจังหวัง และนัดพบแพทย์ผ่านทางแอปพลิเคชัน หรือผ่านทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาล และสามารถชำระค่ารักษาพยาบาล ได้หลายช่องทาง เช่น การชำระผ่านระบบออนไลน์ Mobile Banking , Prompt-Pay , QR-Code บัตรเครดิต เป็นต้น และควรมีระบบการป้องกันที่ปลอดภัย ควรมีระบบการจองห้องพักผู้ป่วย และตรวจสอบการรักษาพยาบาลผ่านทางแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ของโรงพยาบาลได้ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยให้บริการ และมีกล่องแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางแอปพลิเคชันหรือผ่านทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาล

#### 5. ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารโรงพยาบาล

พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้บริหารโรงพยาบาลต้องการให้มีการแก้ไขปัญหาการให้บริการทางการแพทย์ ซึ่งเป็นการพัฒนาเทคโนโลยีทางด้านสุขภาพ โดยการสร้างระบบแอปพลิเคชันบนมือถือ เพื่อให้บริการแก่ผู้ป่วยหรือผู้ใช้บริการโรงพยาบาล ซึ่งมีความคิดเห็นคล้ายกันมากที่สุดคือ ระบบสามารถจองคิวนัดหมายเพื่อพบแพทย์ในการตรวจรักษาพยาบาลได้ รองลงมาคือสามารถเข้าถึงแพทย์ได้รวดเร็ว ลดปัญหาการรอพบแพทย์ซึ่งสอดคล้องกับการบริหารคิว รวมทั้งควรมีระบบแจ้งเตือนเมื่อมีการนัดพบแพทย์ล่วงหน้า มีการแจ้งค่ารักษาพยาบาลแต่ละประเภท และมีระบบการชำระเงินออนไลน์ ทั้งนี้ควรมีคู่มือและวิธีการใช้งาน และมีระบบป้องกันความปลอดภัยด้านการใช้งานแอปพลิเคชันของโรงพยาบาล เพื่อให้ผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการในส่วนโรงพยาบาลต่างได้รับประโยชน์ร่วมกัน

#### สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลในการสร้างแอปพลิเคชันการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณในการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้บริการและศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลที่มีผลต่อการพัฒนาแอปพลิเคชันผู้ใช้บริการโรงพยาบาลภาครัฐและโรงพยาบาลเอกชน โดยการนำข้อมูลผู้ใช้บริการโรงพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งในปี 2563 พบว่ามีจำนวน 1,304,973 ราย เป็นผู้ป่วยนอก 635,855 ราย

คิดเป็นร้อยละ 49 ผู้ใช้บริการทั่วไป 699,118 ราย คิดเป็นร้อยละ 51 จึงเป็นการเก็บแบบสอบถามสุ่มอย่าง สะดวกจากผู้ใช้บริการโรงพยาบาล จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยภาพรวมพบว่ามีความต้องการให้โรงพยาบาล พัฒนาเทคโนโลยีการให้บริการทางการแพทย์โดยการพัฒนาเครื่องมือหรือแอปพลิเคชันเพื่อให้บริการทั้ง โรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน เป็นการลดขั้นตอนในการรักษาพยาบาล เพิ่มความสะดวกสบาย และ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการรักษาพยาบาล

ด้านประเภทของรายการในแอปพลิเคชันที่เหมาะสมกับการบริหารจัดการของโรงพยาบาลภาครัฐ ของกลุ่มตัวอย่างในจังหวัดเชียงใหม่ โดยการประเมินระดับความต้องการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล ซึ่งส่วนใหญ่พบว่าผู้บริโภคมมีความต้องการมากที่สุดคือ การที่ผู้บริโภคมสามารถติดต่อแพทย์ เพื่อขอคำปรึกษา ปัญหาด้านสุขภาพ และสามารถนัดหมายแพทย์เฉพาะทางเพื่อทำการรักษาได้เพื่อตรวจรักษาสุขภาพได้ สามารถลงทะเบียนผู้ป่วยได้ด้วยตนเอง มีระบบการจองคิว สามารถเลือกใช้สิทธิในการรักษาพยาบาลได้ มี ระบบการชำระเงินค่ารักษาพยาบาลผ่านทางแอปพลิเคชัน และได้รับความปลอดภัย ด้านประเภทของรายการ ในแอปพลิเคชันที่เหมาะสมกับการบริหารจัดการของโรงพยาบาลเอกชนของกลุ่มตัวอย่างในจังหวัดเชียงใหม่ โดยการประเมินระดับความต้องการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล พบว่าผู้บริโภคมมีความต้องการมากที่สุดคือ สามารถเลือกบริการทางการแพทย์ได้ รองลงมาคือ การแจ้งอัตราค่ารักษาพยาบาล สามารถเลือกสิทธิในการ รักษาพยาบาล สามารถค้นหารายชื่อแพทย์และนัดหมายเพื่อจองคิวในการรักษาพยาบาล ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคมโรงพยาบาลภาครัฐและโรงพยาบาลเอกชน มีความ ต้องการให้ทางโรงพยาบาลพัฒนาเทคโนโลยีการให้บริการทางการแพทย์ โดยการสร้างแอปพลิเคชันของ โรงพยาบาลเพื่อผู้บริโภคมได้รับความสะดวก สบาย และสามารถเข้าถึงการรักษาพยาบาลได้เร็วมากยิ่งขึ้น บางโรงพยาบาลที่มีแอปพลิเคชันให้บริการแต่ยังไม่ได้ได้รับความนิยม และมีการใช้งานน้อยควรปรับปรุงด้านเมนู การใช้งานและรูปแบบสีสนแอปพลิเคชันที่ควรดึงดูดผู้ใช้งาน ควรใช้งานง่ายมีเมนูตรงตามต้องการในการใช้งาน ส่วนโรงพยาบาลที่ยังไม่มีการพัฒนาแอปพลิเคชันพบว่าผู้บริโภคมมีความต้องการเครื่องมือ ที่ช่วยในการเพิ่มความสะดวกสบายในการใช้บริการทางการแพทย์ ซึ่งมีความสนใจระบบการลงทะเบียนผู้ป่วยด้วย ตนเอง สามารถรอกประวัติหรือแก้ไขประวัติการลงทะเบียนเพื่อติดต่อจองคิว และนัดเวลาเพื่อพบแพทย์ผ่าน ทางแอปพลิเคชัน หรือผ่านทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาลได้ เพื่อแก้ไขปัญหาการรอคิวเพื่อพบแพทย์ไม่ให้อรอนาน เกินไป ควรมีการพัฒนาและเพิ่มช่องทางการชำระค่ารักษาพยาบาล ค่ายาเวชภัณฑ์ต่างๆ ได้หลายช่องทาง เช่น การ ชำระผ่านระบบออนไลน์ Mobile Banking , Prompt-Pay , QR-Code บัตรเครดิต เป็นต้น และมีระบบ การป้องกันที่ปลอดภัย สามารถเลือกการแบ่งจ่ายหรือ ผ่อนชำระได้ สามารถตรวจเช็คสิทธิและเลือกใช้สิทธิใน การรักษาพยาบาลได้ เช่น สิทธิพิเศษในการรักษาฟรี สิทธิประกันสังคม หรือสิทธิประกันหลักสุขภาพถ้วนหน้า การเลือกใช้บริการประกันชีวิต เป็นต้น ผ่านทางแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ของโรงพยาบาล และควรมีระบบการ จองห้องพักผู้ป่วย ผ่านช่องทางต่างและสามารถตรวจเช็คสถานะห้องว่างหรือไม่ ห้องพิเศษ มีแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอมีอุปกรณ์เครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัยมีคุณภาพในการใช้งาน และควรมีบริการด้าน ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสุขภาพ และเรื่องโรคร้ายต่างๆ ผ่านแอปพลิเคชันหรือผ่านทางเว็บไซต์โรงพยาบาล

## ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการโรงพยาบาลภาครัฐและโรงพยาบาลเอกชนมีความต้องการให้มีการพัฒนาเทคโนโลยีในการใช้แอปพลิเคชันของโรงพยาบาล แต่อาจมีข้อจำกัดในการใช้ระบบแอปพลิเคชัน ซึ่งต้องคำนึงถึงผู้สูงอายุ และเด็ก ควรมีคู่มือและมีระบบการป้องกันการรักษาความปลอดภัยของระบบดังกล่าว

2. จากการศึกษาพฤติกรรมกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ติดต่อผ่านทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาล ดังนั้นหากโรงพยาบาลมีการใช้แอปพลิเคชันสามารถประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาล

3. จากการศึกษาพบว่าเทคโนโลยีดิจิทัลได้เข้ามามีบทบาทในความสัมพันธ์ระหว่างผู้ป่วยซึ่งเป็นผู้ใช้บริการ ทำให้หลายโรงพยาบาลให้ความสำคัญที่ต้องเร่งปรับการพัฒนาการให้บริการทางการแพทย์ แต่ทั้งนี้ควรได้รับการสนับสนุนจากกระทรวงสาธารณสุขในการพัฒนาแอปพลิเคชันที่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการของหน่วยงานโรงพยาบาลภาครัฐและโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งในส่วนนี้โรงพยาบาลภาครัฐจะขาดแคลนด้านงบประมาณในด้านการสร้างแอปพลิเคชัน ส่วนโรงพยาบาลเอกชนเริ่มมีการพัฒนาและนำมาใช้แล้ว

4. หน่วยงานองค์กรในส่วนภาครัฐและเอกชนหรือองค์กรธุรกิจในอุตสาหกรรมโรงพยาบาลสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและต่อยอดการปรับปรุงการให้บริการทางการแพทย์ได้ แต่การนำระบบแอปพลิเคชันมาใช้ไม่ใช่เป็นแนวทางในการช่วยแก้ไขปัญหาได้ทั้งหมด ซึ่งอาจพบปัญหาด้านการใช้งานระบบดังกล่าว จึงควรมีการนำร่องการใช้งานโดยทำการทดสอบการใช้งานจากกลุ่มตัวอย่างโรงพยาบาลภาครัฐและโรงพยาบาลเอกชนก่อน เพื่อประเมินประสิทธิภาพการใช้งานว่าสามารถส่งต่อไปใช้งานกับทุกโรงพยาบาลได้หรือไม่ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการรวมทั้งโรงพยาบาลที่ให้บริการ

5. จากผลการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลภาครัฐและโรงพยาบาลเอกชนทำให้ทราบความต้องการของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ เพียงบางส่วนซึ่งยังไม่สามารถชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้แอปพลิเคชัน เนื่องจากยังไม่ได้มีการพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อทดสอบการใช้งานจริง ซึ่งหากมีการศึกษางานวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาความต้องการมีหรือไม่มีแอปพลิเคชัน เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ model ทาง econometrics จะทำให้ทราบปัจจัยและความต้องการในการใช้แอปพลิเคชันมากยิ่งขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

กนก เรืองนาม.(2558). “การศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการระหว่างโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาล

เอกชน” JOURNAL OF NAKHONRATCHASIM.A COLLEGE Vol.9 No.2 July –December 2015

(75 หน้า) มหาวิทยาลัยปทุมธานีชื่อวารสาร: วารสารวิทยาลัย

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. 2562. *หน่วยบริการสุขภาพของรัฐและหน่วยบริการสุขภาพของเอกชน*. สืบค้นจาก

<https://www.dbd.go.th/>

download/document\_file/Statistic/2562/T26/T26.pdf

รศวันต์ อาริมิตร. (2561). แอปพลิเคชันคุณลูกเช็คพัฒนาการเด็ก *KhunLook*. เพื่อส่งเสริมสุขภาพ  
พัฒนาการเด็กปีที่ 2. สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. 2561: ครั้งที่ 34 กรุงเทพมหานคร

สมชาย สุขสิริเสรีกุล.(2551). *เศรษฐศาสตร์สุขภาพ*. กรุงเทพฯ:

บริษัทแอกทีฟ พรินท์ จำกัด.

สำนักงานสถิติจังหวัดเชียงใหม่. (2562). *สถิติจำนวนประชากรจังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2562*. สืบค้นจาก

<http://chiangmai.nso.go.th>

สำนักงานสถิติกระทรวงสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่. (2563). *สถิติผู้ใช้บริการโรงพยาบาลในพื้นที่จังหวัด*

*เชียงใหม่ พ.ศ. 2563*. สืบค้นจาก [https://www.chiangmaihealth.go.th/cmpho\\_web/](https://www.chiangmaihealth.go.th/cmpho_web/)