



## บทคัดย่อ

---

รายงานวิจัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ โครงการรูปแบบเทคโนโลยีฉลาดและระบบนิเวศชุมชนครบวงจร เพื่อสังคมสูงวัยสุขภาพดี (โครงการมณี) ระยะที่ 1 เป็นการศึกษาพฤติกรรมของผู้สูงอายุในชุมชนเมืองกึ่งชนบท และชุมชนเมือง โดยการศึกษาพฤติกรรมการใช้ชีวิต พฤติกรรมการรับการรักษาที่สถานบริการทางการแพทย์ ประสบการณ์ที่ผู้สูงอายุได้รับจากแต่ละกิจกรรม สภาพแวดล้อมที่อาจส่งผลต่อการตัดสินใจทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง รวมถึงการที่ผู้สูงอายุมีปฏิสัมพันธ์กับผู้คนในชุมชน เพื่อเข้าใจแรงจูงใจ จุดมุ่งหมาย ปัญหาและอุปสรรค และสามารถให้คำแนะนำการเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ พบว่า ปัญหาด้านสุขภาพ การเจ็บป่วย สภาพแวดล้อม และประสบการณ์ในอดีต มีส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมและการตัดสินใจของผู้สูงอายุ

ผลสรุปงานวิจัยจะนำเสนอผ่านรูปแบบพฤติกรรมผู้สูงอายุในชุมชน (Persona) เป็นตัวแทนจำลองกลุ่มผู้สูงอายุแต่ละประเภท แผนที่ความสัมพันธ์ผู้เกี่ยวข้อง (Stakeholder Map) แผนที่กิจวัตรประจำวัน (A Day in the Life) และแผนผังประสบการณ์ (Journey Map) ของทั้งการใช้ชีวิตประจำวันและการรับการรักษาที่สถานบริการทางการแพทย์ ภายในเอกสารรูปแบบพฤติกรรมผู้สูงอายุในชุมชนประกอบด้วย คำพูดแทนตัวตน ข้อมูลพื้นฐาน ชีวประวัติ การใช้เทคโนโลยี พฤติกรรม กิจวัตรประจำวัน ชีวิตประจำวัน โรคประจำตัว การรับบริการทางการแพทย์ จุดมุ่งหมาย และอุปสรรค พบว่า ปัญหาด้านสุขภาพ การเจ็บป่วย สภาพแวดล้อม และประสบการณ์ในอดีต มีส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมและการตัดสินใจของผู้สูงอายุ

จากปัญหาที่พบสามารถสรุปออกมาเป็น 5 ปัญหาหลักได้ดังนี้ ปัญหาผู้สูงอายุไม่สามารถทำกิจกรรมที่เคยทำในช่วงที่แข็งแรง ผู้สูงอายุเจ็บป่วยเรื้อรังจากการมีโรคประจำตัว ปัญหาผู้สูงอายุต้องรอคิวที่โรงพยาบาล ปัญหาผู้สูงอายุรู้สึกเบื่อหน่ายในสภาพแวดล้อมที่จำเจ และ ปัญหาผู้สูงอายุรู้สึกว่าเหวและเบื่อหน่ายในบ้านพักคนชรา การให้ข้อเสนอแนะจำคำนี้ถึงวัตถุประสงค์หลักดังนี้ เพื่อให้ผู้สูงอายุแข็งแรงขึ้นจากการได้รับข้อมูลที่เหมาะกับสุขภาพ ผู้สูงอายุทราบว่าต้องปฏิบัติตัวอย่างไรจึงเหมาะกับสภาพร่างกาย และ ผู้สูงอายุได้รับการรักษาที่ทันทั่วถึงและเหมาะสมเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน

**คำสำคัญ:** ผู้สูงอายุ, รูปแบบพฤติกรรมผู้สูงอายุในชุมชน, แผนที่ประสบการณ์, ปัญหา, ข้อเสนอแนะ



## Abstract

---

This research report, is apart of Smart Health in Smart Home, MANEE community, is a social behaviors field research and potential development road map of smart village of Thailand. The research has focused on senior citizens living in suburban and urban area in order to comprehend their daily life behaviors, medical service behaviors, and experience that they got from each activity. The research aims to understand their motivations, goals, frustrations and including social relationship between them and the others in the community in order to provide advice on choosing the right technology for the elderly.

The research result was analyzed and summarized to Personas, the characters that represent the elderly behavior patterns, Stakeholder Map, A Day in the Life and Journey Maps. Persona includes the main quotes, personal information, biography, technology expertise, behaviors, sequence of daily routine activities, medical problems, medical service behaviors, goals and frustrations. The research found that health issue, environment, and past experience affect elderly decision making.

The problems were summarized into 5 main problems as elderly could not do some activities as before, elderly endured suffering from their congenital disease, elderly had to wait a long queue tediously at a hospital, elderly tired in a monotonous environment, elderly in nursing house has felt lonely. Giving recommendation will think over following purposes: elderly get healthier by getting useful and appreciate health information, elderly know how they should do when they get some health problems, and ,lastly, elderly get timely and appropriate treatment in an emergency.

**Keywords:** Elderly, Personas, Journey Maps, Problems, Recommendations