

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการเหตุผลความเป็นมาและความสำคัญ

จากการที่อัตราการเกิดของประชากรทั่วโลกมีแนวโน้มลดลง บวกกับการที่ประชากรมีอายุยืนยาวขึ้นเนื่องจากการรักษาพยาบาลมีประสิทธิภาพมากขึ้น และประชากรที่เกิดในยุค Baby Boomers (พ.ศ. 2489 – 2507) ได้เข้าสู่วัยสูงอายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้หลายๆ ประเทศเกิดการเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างสังคมที่สำคัญ นั่นคือ การเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของประชากรสูงอายุ

สำหรับในประเทศไทยนั้น จำนวนผู้สูงอายุมีตัวเลขเทียบเท่ากับประเทศที่พัฒนาแล้วหลายประเทศ ซึ่งถือว่าอัตราการเติบโตเป็นอันดับ 3 ในทวีปเอเชีย รองมาจากประเทศเกาหลีใต้ และประเทศญี่ปุ่น โดยประเทศไทยได้เข้าสู่สังคมสูงวัยมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 ซึ่งในปี พ.ศ. 2564 นี้ ประเทศไทยจะเข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์เป็นประเทศที่ 2 ของอาเซียน รองจากสิงคโปร์ โดยจำนวนประชากรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จะมีจำนวนไม่น้อยกว่า 13 ล้านคน หรือร้อยละ 20 ของประชากรทั้งหมด และแนวโน้มในอีก 20 ปีข้างหน้า ประเทศไทยจะมีจำนวนผู้สูงอายุจำนวน 20 ล้านคน

ประเทศไทยแบ่งผู้สูงอายุเป็น 3 กลุ่ม คือ 1)กลุ่มติดสังคม มีจำนวนถึงร้อยละ 96 ซึ่งจะเป็นผู้สูงอายุที่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ดี สุขภาพดี ไม่มีโรคเรื้อรัง หรือมีโรคเรื้อรังแต่ควบคุมได้ สามารถใช้ชีวิตในสังคมได้อย่างอิสระ 2)กลุ่มติดบ้าน มีร้อยละ 3 ส่วนใหญ่จะสามารถช่วยเหลือตนเองได้ หรือต้องการความช่วยเหลือบางส่วน และ 3)กลุ่มติดเตียง มีร้อยละ 1 กลุ่มนี้เป็นผู้สูงอายุที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองในการทำกิจกรรมประจำวันได้ ต้องการความช่วยเหลือจากผู้อื่น ซึ่งกลุ่มติดบ้านและติดเตียง จำเป็นจะต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษจากผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญเฉพาะทาง เพื่อหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดปัญหาด้านสุขภาพกาย และจิตใจตามมา

ปัจจุบันจึงได้มีธุรกิจการดูแลผู้สูงอายุเปิดให้บริการเป็นจำนวนมาก โดยหลักๆ ที่เห็นกันจะเป็น 1)สถานดูแลผู้สูงอายุเฉพาะเวลากลางวัน หรือ Day Care จะเป็นสถานที่รับฝากผู้สูงอายุช่วงกลางวันที่ถูกหลานออกไปทำงาน แล้วไม่ต้องการให้ผู้สูงอายุอยู่ตามลำพัง ซึ่งจะไม่มีการพักค้างคืน ผู้ใช้บริการเป็นผู้สูงอายุที่ดูแลตัวเองได้ ไม่จำเป็นต้องใช้อุปกรณ์และบุคลากรทางการแพทย์ในการเป็นผู้ให้บริการ 2)ธุรกิจสถานบริการดูแลผู้สูงอายุระยะยาว จะจัดให้มีการพำนักระยะยาวโดยเน้นประเภทหอสังหาริมทรัพย์ในรูปแบบบ้านหรือที่พักระยะยาว เน้น

ผู้สูงอายุที่ต้องการใช้ชีวิตหลังเกษียณ 3) สถานบริการผู้สูงอายุ เป็นสถานที่ที่ดูแลผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่องในหลายระดับ ตั้งแต่การดูแลกลุ่มพึ่งพิง ไปจนถึงการดูแล 24 ชั่วโมง เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุที่มีโรคเรื้อรังและจำเป็นต้องมีการดูแลอย่างใกล้ชิดสม่ำเสมอ 4) โครงการอสังหาริมทรัพย์สำหรับผู้สูงอายุ ปัจจุบันจะมีหลากหลายรูปแบบและหลายราคา โคนเป็นการขายสิทธิในการเข้าอยู่อาศัยตลอดชีวิต มีการออกแบบสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม รวมถึงมีการบริการทางการแพทย์เป็นประจำทุกวัน แต่ทั้งหมดที่กล่าวมานี้ ก็ยังมีผู้สูงอายุจำนวนไม่น้อยที่ไม่อยากไปใช้ชีวิตที่อื่น ยังคงอยากอยู่ที่บ้านที่คุ้นเคยกับครอบครัวและลูกหลาน รวมถึงกลุ่มลูกหลานบางส่วนที่ยังเกิดความไม่ไว้วางใจที่จะต้องนำผู้สูงอายุไปฝากไว้ยังสถานที่ต่าง ๆ ทั้งในเรื่องของการดูแล การบริการ จึงเป็นที่มาของโครงการนี้ในการพัฒนาแอปพลิเคชันจัดหาผู้ดูแลผู้สูงอายุ เพื่อมาดูแลที่บ้าน

จากความเป็นมา และความสำคัญของปัญหาข้างต้น จะเห็นได้ว่ากลุ่มผู้สูงอายุที่เพิ่มปริมาณมากขึ้น อาจจะไม่เพียงพอต่อธุรกิจการดูแลผู้สูงอายุที่ดำเนินกิจการในปัจจุบัน และบางส่วนยังไม่กล้าที่จะใช้บริการ ดังนั้นผู้จัดทำจึงเล็งเห็นความสำคัญของปัญหาเหล่านี้ นำมาพัฒนา จัดทำแอปพลิเคชันจัดหาผู้ดูแลผู้สูงอายุ ให้สะดวกเพียงแค่มือถือสมาร์ทโฟน โดยทำการพัฒนาระบบตอบกลับอัตโนมัติผ่านช่องทาง Line Chatbot และพัฒนาเว็บไซต์ ให้ผู้ใช้สามารถทำการจอง เลือกวัน เลือกผู้ให้บริการ รวมถึงการชำระเงิน ซึ่งเหมาะกับชีวิตประจำวันอันรีบเร่งในทุกวันนี้ โดยผู้สูงอายุเองก็ยังสามารถพักผ่อนอยู่ที่บ้านได้ คนในครอบครัวก็สามารถใช้ชีวิตประจำวันได้ปกติ เพราะเราจะจัดหาผู้เชี่ยวชาญไม่ว่าจะเป็นพยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล หรือผู้ดูแลผู้สูงอายุที่ผ่านการฝึกอบรมมาอย่างดี อีกทั้งตั้งแอปพลิเคชันยังสามารถแจ้งรายละเอียดการทำงาน รวมถึงข้อมูลด้านสุขภาพของผู้สูงอายุมาอย่างต่อเนื่องได้อีกด้วย ดังนั้นแอปพลิเคชันนี้จึงจะก้าวมาแก้ปัญหาสำคัญต่อการเข้าสู่สังคมสูงอายุในอนาคตอันใกล้อย่างแน่นอน

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาระบบเว็บแอปพลิเคชัน สำหรับบริการจัดหาผู้ดูแลผู้สูงอายุ

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ได้ระบบเว็บแอปพลิเคชัน สำหรับบริการจัดหาผู้ดูแลผู้สูงอายุ

1.4 ขอบเขต และเครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาระบบ

1.4.1 Web Application

1.4.1.1 ลูกค้า

- 1) สามารถลงทะเบียนเพื่อใช้บริการได้
- 2) สามารถเข้าสู่ระบบได้ผ่าน Line Login
- 3) สามารถแก้ไขข้อมูลส่วนตัวได้
- 4) สามารถจองผู้ดูแลผู้สูงอายุได้
- 5) สามารถใช้ Google Map เพื่อระบุตำแหน่งผู้สูงอายุได้
- 6) สามารถดูรายการผู้สูงอายุของตัวเองได้
- 7) สามารถจัดการข้อมูลผู้สูงอายุได้
- 8) สามารถดูรายการจองผู้ดูแลผู้สูงอายุของตัวเองได้
- 9) สามารถดูข้อมูลและสถานะการจองผู้ดูแลผู้สูงอายุได้
- 10) สามารถดูรายละเอียดค่าใช้จ่ายค่าบริการต่างๆ ได้
- 11) สามารถชำระเงินได้ผ่านช่องทาง QR-Code ได้
- 12) สามารถอัปโหลดสลิปเพื่อยืนยันการชำระเงินได้
- 13) สามารถดูข้อมูลผู้ดูแลผู้สูงอายุได้
- 14) สามารถให้คะแนนการให้บริการได้
- 15) สามารถร้องเรียนการให้บริการได้

1.4.1.2 แอดมิน

- 1) สามารถเข้าสู่ระบบได้
- 2) ส่วนการแชท
 - สามารถดูรายการห้องแชทได้
 - สามารถดูประวัติการแชทได้
 - สามารถแชทกับลูกค้าได้
 - สามารถสลับโหมดการแชทระหว่าง Bot กับ Admin ในแต่ละห้องแชทได้
- 3) ส่วนจัดการหน้าหาเว็บ
 - สามารถเพิ่ม ลบ แก้ไขข้อมูลเนื้อหาภายในเว็บได้
 - สามารถแก้ไขข้อมูลค่าบริการได้
 - สามารถแก้ไขข้อมูลบัญชีรับเงินได้

- 4) ส่วนจัดการข้อมูลลูกค้า
 - สามารถดูข้อมูลลูกค้าได้
- 5) ส่วนจัดการข้อมูลผู้สูงอายุ
 - สามารถดูข้อมูลผู้สูงอายุได้
 - สามารถแก้ไขข้อมูลผู้สูงอายุได้
- 6) ส่วนจัดการข้อมูลผู้ดูแลผู้สูงอายุ
 - สามารถดูข้อมูลผู้ดูแลผู้สูงอายุได้
 - สามารถเพิ่ม ลบ แก้ไขผู้ดูแลผู้สูงอายุได้
- 7) ส่วนจัดการข้อมูลแอดมิน
 - สามารถดูข้อมูลแอดมินได้
 - สามารถเพิ่ม ลบ แก้ไขข้อมูลแอดมินได้
 - สามารถแก้ไขสิทธิ์เข้าถึงของแอดมินได้
- 8) ส่วนข้อมูลการให้บริการ
 - สามารถดูรายการจองผู้ดูแลผู้สูงอายุได้
 - สามารถค้นหาข้อมูลการจองผู้ดูแลผู้สูงอายุได้
 - สามารถดูข้อมูลการแจ้งชำระค่าบริการได้
 - สามารถจัดการสถานะการจองผู้ดูแลผู้สูงอายุได้
 - สามารถมอบหมายงานให้ผู้ดูแลผู้สูงอายุได้
 - สามารถดูรายการผลการตอบแบบสอบถามการให้บริการได้
 - สามารถดูรายการเรื่องร้องเรียนการให้บริการได้
 - สามารถออกรายงานสรุปข้อมูลการจองผู้ดูแลในแต่ละรายการได้

1.4.2 Line Chat

1.4.2.1 ลูกค้

- 1) สามารถขอแชทกับแอดมินได้
- 2) สามารถสอบถามข้อมูลบริการได้
- 3) สามารถทำเรื่องขอใช้บริการจองผู้ดูแลผู้สูงอายุได้
- 4) สามารถรับแจ้งเตือนข้อมูลสถานะการจองผู้ดูแลได้
- 5) สามารถรับแจ้งเตือนใบเสร็จรับเงินได้
- 6) สามารถรับแจ้งเตือนข้อมูลผู้ดูแลผู้สูงอายุได้

1.4.2.2 ผู้ดูแลผู้สูงอายุ

- 1) สามารถรับแจ้งเตือนเมื่อมีการหมอบหมายงานดูแลผู้สูงอายุได้
- 2) สามารถดูข้อมูลรายละเอียดงานดูแลผู้สูงอายุได้
- 3) สามารถยืนยันการรับงานดูแลผู้สูงอายุได้
- 4) สามารถยกเลิกการรับงานดูแลผู้สูงอายุได้

1.4.1.5 แอดมิน

- 1) สามารถรับแจ้งเตือนได้ผ่าน Line Notify

1.4.3 เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาระบบ

1.4.2.1 Hardware

- เครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก MSI PS63 Modern

1.4.2.2 Software

- 1) Visual Studio Code
- 2) Firebase Emulator
- 3) Postman
- 4) Google Dialog flow
- 5) LINE Office Account Manager
- 6) Draw.io

1.4.2.3 ภาษาที่ใช้ในการพัฒนาระบบ

- 1) HTML
- 2) CSS
- 3) TypeScript
- 4) JavaScript

1.5 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
- บริษัท เอเอ็กซ์ไอ จำกัด

