

## การตระหนักถึงข้อมูลสารสนเทศในการใช้เว็บไซต์สุขภาพในบริบทของประเทศไทย

ธัญลักษณ์ รัตน์ปัญญาพร\*

บริษัท กรุงไทยธุรกิจอิสซิ่ง จำกัด

\*Correspondence: thanyalak.rp@gmail.com

doi: xxxxx

### บทคัดย่อ

ปัจจุบันเว็บไซต์สุขภาพถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการให้บริการสารสนเทศด้านสุขภาพที่หน่วยงานหรือองค์กรต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสารสนเทศด้านสุขภาพในการรักษาโรคนำมาใช้งาน แต่เนื่องจากปัจจุบันเป็นยุคเทคโนโลยี Web 2.0 ที่ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตสามารถสร้าง แบ่งปัน แสดงความคิดเห็น และโต้ตอบข้อมูลได้โดยง่าย ซึ่งทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยต่อการนำสารสนเทศมาใช้งาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการใช้งานที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ กล่าวคือ หากเว็บไซต์มีการให้บริการข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ขาดคุณภาพ ย่อมทำให้ผู้ใช้ปฏิบัติเกิดความเสียดังชีวิต ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา การตระหนักถึงการสารสนเทศด้านสุขภาพบนเว็บไซต์สุขภาพ โดยวัตถุประสงค์หลักในการวิจัยคือ เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานเว็บไซต์สุขภาพ งานวิจัยนี้ได้พัฒนารอบงานวิจัยมาจากแนวความคิด The inter-organizational systems (IOS) ในการแลกเปลี่ยนข้อมูล และมีการประยุกต์ใช้แนวความคิดการตระหนักถึงการดูแลสุขภาพและคุณภาพชีวิตตามแบบแผนความเชื่อด้านสุขภาพ (Health Belief Model) เข้ากับทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model) งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานเว็บไซต์สุขภาพ โดยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ที่มีประสบการณ์การใช้งานเว็บไซต์สุขภาพในการรักษาโรค จำนวน 405 ชุด มาวิเคราะห์ผลทางสถิติ โดยผลวิจัยที่ได้แสดงให้เห็นว่าการรับรู้คุณภาพของสารสนเทศของผู้ใช้งานเว็บไซต์มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจที่จะใช้งานเว็บไซต์สุขภาพ และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจที่จะใช้งานเว็บไซต์ โดยมีการรับรู้ความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งานสารสนเทศบนเว็บไซต์ และการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานเว็บไซต์สุขภาพเป็นตัวกลางที่ส่งผลให้เกิดความตั้งใจที่จะใช้งานเว็บไซต์สุขภาพ นอกจากนี้การตระหนักถึงการดูแลสุขภาพ มีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานเว็บไซต์สุขภาพ

**คำสำคัญ:** คุณภาพของสารสนเทศบนเว็บไซต์สุขภาพ, ความตั้งใจที่จะใช้งานเว็บไซต์สุขภาพ

## **Consumers' Awareness on Health Information-Seeking Behavior in Thailand: A Health Consumer Perspective**

**Thanyalak Ratpanyaporn\***

Krung Thai Leasing Co., Ltd.

\*Correspondence: thanyalak.rp@gmail.com

doi: xxxxx

### **Abstract**

The Internet has become an important channel for disseminating information tied to the practice of healthcare. Importantly, Web-based health information can reside within a wide variety of resources online. As its availability grows, so does the population of individuals consuming health information on the Web. The internet is an open source environment. The proliferation of user-generated content is viewed as a by-product of the so-called "Web 2.0" environment. The essential premise is that given efficient means of information sharing and participation, collective benefits will emerge from aggregated individual contributions.

Despite the fact that the Internet health information has begun to play an increasingly important role in human's health in modern life, some disadvantages have been identified. These include internet information overload, dissemination of misleading information and information divide because of disparities in computer access and usage. Others worry that the Internet contains incomplete and inaccurate information. Some information may be outdated, and some information may not be validated by the sponsor of the website having commercial interests in providing information, or not quality controlled, which may directly harm patients by misdirecting a treatment decision. The aims of this study are to understand the factors affecting consumers' intention to use of disease information on the Internet. To explain the consumers' awareness on health information-seeking behavior in Thailand, we used the technology acceptance model (TAM) by adding antecedents and mediating variables: health consciousness, perceived information quality as antecedents and perceived risk as mediating. Testing of the research model was accomplished via a field experience involving 405 online users who had searched for health information on the Web. Overall, the results largely support the proposed model, the intention to use health information on the internet is affected by perceived information quality, perceived usefulness is positively affected by health consciousness but negatively affected by perceived risk and perceived risk is negatively affected by perceived information quality.

**Keywords:** Perceived information quality, Health consciousness, Perceived risk, Perceived usefulness and Intention to use

## 1. บทนำ

สารสนเทศด้านสุขภาพบนเว็บไซต์ได้เข้ามามีบทบาทที่สำคัญกับการดำรงชีวิตในยุคปัจจุบัน การตระหนักถึงสารสนเทศสุขภาพบนเว็บไซต์จึงเป็นสิ่งจำเป็น ซึ่งประกอบไปด้วยการตระหนักถึงได้รับสารสนเทศที่มีมากเกินความจำเป็น และการแพร่กระจายของข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง เนื่องจากแต่ละบุคคลจะเลือกเข้าถึงสารสนเทศด้านสุขภาพที่แตกต่างกัน (Boyer et al., 1998) ผู้ค้นหาข้อมูลสุขภาพบนเว็บไซต์จำนวนมากมีความกังวลเกี่ยวกับข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง และข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ บางข้อมูลอาจล้าสมัยไปแล้ว และบางข้อมูลไม่ได้รับการตรวจสอบยืนยันจากผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพ หรือไม่มีการรับรองคุณภาพ ซึ่งอาจส่งผลเสียโดยตรงต่อคนไข้หรือผู้ป่วยจากการรักษาที่ผิดวิธี (Cline and Haynes, 2001) อย่างไรก็ตาม งานวิจัยอื่นๆ ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการนำสารสนเทศด้านสุขภาพบนอินเทอร์เน็ตมาใช้ซึ่งส่งผลต่อความเข้าใจถึงโรค และข้อมูลทางสุขภาพ โดยข้อมูลสุขภาพสามารถช่วยในการรักษาอาการของแต่ละบุคคลด้วยตนเองได้เพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังช่วยเพิ่มการตัดสินใจเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมเพื่อการรักษาสุขภาพของแต่ละบุคคล (Eysenbach and Köhler, 2002) งานวิจัยชิ้นนี้มุ่งศึกษาผู้ที่ค้นหาสารสนเทศด้านสุขภาพบนอินเทอร์เน็ตหรือเว็บไซต์สุขภาพที่เกี่ยวข้องกับการรักษาโรคมากกว่าผู้ที่ค้นหาข้อมูลที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพที่ดี เพื่อช่วยให้เข้าใจถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพในการรักษาโรค โดยงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่จะเป็นการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของเว็บไซต์ต่อความตั้งใจที่จะใช้งานเว็บไซต์สุขภาพ ดังนั้น งานวิจัยชิ้นนี้จึงศึกษาตัวแปรด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้สารสนเทศด้านสุขภาพออนไลน์ในการรักษาโรคและอาการของโรค โดยเป็นประโยชน์ต่อผู้จัดทำเว็บไซต์ที่เป็นหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ สามารถพัฒนาเว็บไซต์เพื่อให้ผู้ที่ป่วยหรือมีอาการของโรคสามารถเข้าถึงเว็บไซต์ที่เป็นแหล่งข้อมูลด้านการรักษาสุขภาพที่มีความน่าเชื่อถือ อีกทั้งยังเป็นประโยชน์สำหรับผู้ป่วยที่เป็นโรคต่างๆ ที่สามารถเข้าถึงแหล่งสารสนเทศเพื่อการรักษาโรคได้อย่างปลอดภัย

ดังนั้นวัตถุประสงค์ของงานวิจัย เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานเว็บไซต์สุขภาพ ผลของปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ใช้งานเว็บไซต์สุขภาพต่อความตั้งใจที่จะใช้งานเว็บไซต์สุขภาพอ้างอิงจากแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี อิทธิพลของคุณภาพสารสนเทศที่มีผลต่อความเสียหายจากการใช้งานสารสนเทศอิทธิพลของคุณภาพสารสนเทศและประโยชน์ของสารสนเทศบนเว็บไซต์สุขภาพ ที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานเว็บไซต์สุขภาพ อิทธิพลของความเสียหายจากการใช้งานสารสนเทศ และการตระหนักถึงการดูแลสุขภาพ ที่มีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานเว็บไซต์สุขภาพ

## 2. ทบทวนวรรณกรรม

### 2.1 การรับรู้คุณภาพของสารสนเทศ (Perceived information quality)

การรับรู้คุณภาพของสารสนเทศ (Perceived information quality) คือการกระทำที่ผู้ใช้งานกระทำกับผลลัพธ์ที่ได้จากการได้รับข้อมูล เมื่อเปรียบเทียบกับความต้องการข้อมูลของผู้ใช้งาน (Nicolau and McKnight, 2006) ประกอบด้วย การเข้าถึงได้ง่ายของข้อมูล ความเกี่ยวข้องกัน ความทันต่อเหตุการณ์ ความเข้าใจง่าย ปริมาณของข้อมูลมีความเหมาะสม มีเป้าหมายชัดเจน มีความปลอดภัย มีความสมบูรณ์ไม่มีข้อผิดพลาด และสารสนเทศมีความกระชับได้ใจความ

### 2.2 การตระหนักถึงการดูแลสุขภาพ (Health Consciousness)

การตระหนักถึงการดูแลสุขภาพและคุณภาพชีวิต (Health Consciousness) คือการตระหนักและการให้ความสำคัญกับดูแลสุขภาพเพื่อสุขภาพที่ดี และเป็นแรงจูงใจที่ทำให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาหรือการดูแลสุขภาพสุขภาพและคุณภาพของชีวิต (Michaelidou and Hassan, 2008) ผู้ป่วยจะมีความสนใจต่อสุขภาพเพิ่มมากขึ้นซึ่งส่งอิทธิพลทางบวกต่อคุณค่าของข้อมูลที่

ได้จากค้นหาข้อมูลด้านสุขภาพ และค้นหาช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลสุขภาพที่มีความสะดวกรวดเร็ว (Sillence et al., 2007)

### 2.3 การรับรู้ถึงความเสี่ยง (Perceived Risk)

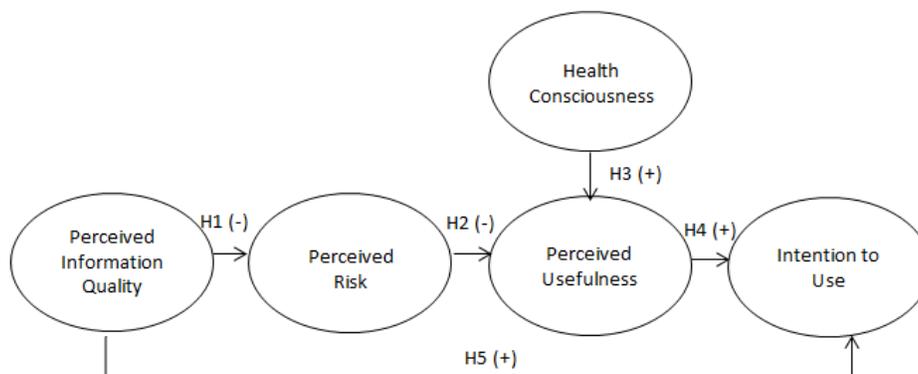
การรับรู้ถึงความเสี่ยง (Perceived Risk) เป็นการรับรู้ของแต่ละบุคคลถึงความไม่แน่นอนเกี่ยวกับผลสืบเนื่องจากการกระทำหรือการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ตามงานวิจัยของ (Mun et al., 2013) ที่ศึกษาเรื่องการรับรู้ความเสี่ยงของสารสนเทศบน web-based health information การรับรู้ความเสี่ยงเป็นการรับรู้ถึง ความร้ายแรงและความไม่แน่นอนของผลลัพธ์ที่อาจเกิดขึ้นในการใช้สินค้าและบริการนั้นๆ (Featherman and Pavlou, 2003)

### 2.4 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model)

แบบจำลองการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (TAM) พัฒนาขึ้นโดย Davis (1989) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ ที่อธิบายถึงการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีของผู้ใช้งานเทคโนโลยีและคอมพิวเตอร์ รวมทั้งความสามารถในการใช้งาน Hardware และ Software โดยปัญหาและอุปสรรคส่วนใหญ่ที่เกิดจากการใช้งานเทคโนโลยีที่เกิดประโยชน์ต่ำกว่าการใช้งานจริง โดยทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นพื้นฐานในการศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ตามหลักทฤษฎีทางจิตวิทยาทางสังคม (Fishbein and Ajzen, 1975) แบบจำลองการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (TAM) ได้มีการพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่องและได้มีการเพิ่มตัวแปรด้านพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าไปในแบบจำลองซึ่งพบว่าตัวแปรดังกล่าวได้รับอิทธิพลทางตรงจากการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ จากงานวิจัยของ Davis et al. (1989) ได้กล่าวว่าการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับของแต่ละบุคคลจะส่งผลทางตรงต่อความตั้งใจที่จะใช้งานโดยไม่จำเป็นต้องผ่านตัวแปรทัศนคติต่อการใช้งาน

## 3. กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้ตั้งอยู่บนสมมติฐานที่ว่าผู้ใช้งานสารสนเทศด้านสุขภาพ จะมีการใช้งานสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตเพื่อการรักษาโรคและอาการของโรค ซึ่งต้องการพิจารณาทั้งด้านเทคโนโลยีที่ใช้งาน และพฤติกรรมการใช้งาน อย่างไรก็ตามการนำแบบจำลอง TAM มาใช้งานเพียงอย่างเดียวยังไม่ครอบคลุมรายละเอียดทั้งหมดเกี่ยวกับการผู้ใช้งานสารสนเทศด้านสุขภาพบนอินเทอร์เน็ตเพื่อการรักษาโรคและอาการของโรค เช่น การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ และความตั้งใจที่จะใช้งาน ผู้วิจัยจึงได้มีการพัฒนากรอบแนวคิดงานวิจัยจากแนวคิด The inter-organizational systems (IOS) ในการแลกเปลี่ยนข้อมูล (Nicolaou and McKnight, 2006) เพื่อทำการศึกษาถึงการรับรู้คุณภาพของสารสนเทศ และมีการประยุกต์ใช้แนวความคิดการตระหนักถึงการดูแลสุขภาพและคุณภาพชีวิตตามแบบแผนความเชื่อด้านสุขภาพ (Health Belief Model) เข้ากับทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model) (Yun and Park, 2010) ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของงานวิจัย

#### 4. วิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมกลุ่มตัวอย่างผู้ที่เคยมีประสบการณ์ในการใช้งานเว็บไซต์สุขภาพ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ไม่จำกัดอายุ เพศ อาชีพ และการศึกษา ใช้วิธีวิเคราะห์โดยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) ผู้วิจัยมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาโดยการนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการพัฒนาเว็บไซต์และผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของข้อคำถาม รวมถึงการให้คำแนะนำถึงความเหมาะสมของข้อคำถาม เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย

#### 5. ผลการศึกษา

##### 5.1 การรับรู้คุณภาพของสารสนเทศ (Perceived information quality)

การรับรู้คุณภาพของสารสนเทศส่งผลในทางตรงกันข้ามกับการรับรู้ความเสี่ยงของสารสนเทศบนเว็บไซต์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ  $p = 0.000$  สอดคล้องกับผลการวิจัยในอดีตของ (Nicolaou and McKnight, 2006) ที่กล่าวว่า คุณภาพของสารสนเทศจะต้องประกอบไปด้วย ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล ข้อมูลมีความทันสมัย ความเกี่ยวข้องกัน ความสามารถในการเข้าใจได้ ความแพร่หลาย ความหลากหลายของข้อมูล ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลได้ ความสามารถในการตีความหมายของข้อมูลได้ถูกต้อง และความครบถ้วนของข้อมูล โดยการรับรู้ความเสี่ยงของสารสนเทศบนเว็บไซต์สุขภาพจะลดลงเมื่อสารสนเทศมีความเชื่อถือได้ การรับรู้คุณภาพของสารสนเทศส่งผลในทางบวกกับความตั้งใจที่จะใช้งานเว็บไซต์สุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ  $p = 0.000$  สอดคล้องกับผลการวิจัยในอดีตเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพของสารสนเทศในการแลกเปลี่ยนข้อมูลของ (Nicolaou and McKnight, 2006) ที่กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพของสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะใช้งานเว็บไซต์สุขภาพ

##### 5.2 การรับรู้ถึงความเสี่ยง (Perceived Risk)

การรับรู้ถึงความเสี่ยงส่งผลในทางตรงกันข้ามกับการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับผ่านเว็บไซต์สุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ  $p = 0.000$  โดยสอดคล้องกับผลการวิจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีของ (Rose and Fogarty, 2006) ที่กล่าวว่า ผู้ใช้บริการเทคโนโลยี Self-Service ของธนาคารรู้สึกมีความเสี่ยงมากกว่าการใช้บริการแบบดั้งเดิม ในด้านความมั่นคงทางด้านการเงินและการบริการ โดยการรับรู้ความเสี่ยงที่เพิ่มขึ้นจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ลดน้อยลง และยัง

สอดคล้องกับงานวิจัยของ (Featherman and Pavlou, 2003) ที่กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยงส่งผลในทางตรงกันข้ามกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีของ TAM คือการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยี

## 5.2 การตระหนักถึงการดูแลสุขภาพและคุณภาพชีวิต (Health Consciousness)

การตระหนักถึงการดูแลสุขภาพและคุณภาพชีวิตส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับผ่านเว็บไซต์สุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ  $p = 0.000$  โดยสอดคล้องกับผลการวิจัยเกี่ยวกับการค้นหาสารสนเทศบนเว็บไซต์ของ (Yun and Park, 2010) ที่กล่าวว่า การตระหนักถึงการดูแลสุขภาพส่งผลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานเว็บไซต์สุขภาพ

## 5.3 การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness)

การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับในการใช้งานเว็บไซต์สุขภาพส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานเว็บไซต์สุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ  $p = 0.000$  ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยเกี่ยวกับการยอมรับการใช้งานบนอินเทอร์เน็ตของธนาคารของ Lee (2008) ที่กล่าวว่า เมื่อบุคคลรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานอินเทอร์เน็ตแบบพกพา ก็จะส่งผลต่อแนวโน้มที่จะใช้งานเพิ่มมากขึ้น และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Rose & Fogarty, 2006) ที่พบว่า การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน Self-Service ของธนาคารมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะใช้งานเทคโนโลยี

จากผลการวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การรับรู้คุณภาพของสารสนเทศ เป็นตัวแปรที่กำหนดการรับรู้ความเสี่ยง นอกจากนี้ตัวแปรอิสระจำนวน 2 ตัวแปร ได้แก่ การรับรู้ความเสี่ยง และการตระหนักถึงการดูแลสุขภาพและคุณภาพชีวิต เป็นตัวแปรที่กำหนดการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานเว็บไซต์สุขภาพ โดยที่การตระหนักถึงการดูแลสุขภาพและคุณภาพชีวิตเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด และสำหรับตัวแปรอิสระจำนวน 2 ตัวแปรลำดับถัดมา ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานเว็บไซต์สุขภาพ และการรับรู้คุณภาพของสารสนเทศ เป็นตัวแปรที่กำหนดความตั้งใจที่จะใช้งานเว็บไซต์สุขภาพ โดยการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานเว็บไซต์สุขภาพมากที่สุด ซึ่งสามารถสร้างตัวแบบของผลการวิจัยได้ดังรายละเอียดที่แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ตารางแสดงสัมประสิทธิ์ทางตรง (DE) ทางอ้อม (IE) ระหว่างความสัมพันธ์เชิงเหตุผลตามแบบจำลองการตระหนักถึงข้อมูลสารสนเทศในการใช้เว็บไซต์สุขภาพ ในบริบทของประเทศไทย

Dependent Variable	Independent Variable	R-square	Path Coefficients		
			F	DE	IE
IU	PIQ	0.561	257.04**	0.263	0.057026

หมายเหตุ: \*\*ตัวแปรอิสระมีผลต่อตัวแปรตามที่มีระดับนัยสำคัญ  $P < 0.01$

ผลการวิเคราะห์โดยพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในแบบจำลองตามตารางที่ 4.13 โดยพิจารณาความสัมพันธ์ทางตรง (Direct Effect) และทางอ้อม (Indirect Effect) พบว่าความตั้งใจที่จะใช้งานเว็บไซต์สุขภาพได้รับอิทธิพลทางตรง (DE = 0.26) มาจากการรับรู้คุณภาพสารสนเทศบนเว็บไซต์สุขภาพมากกว่าอิทธิพลทางอ้อม (IE = 0.05)

## 6. อภิปรายและสรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้เกิดขึ้นจากการที่ผู้วิจัยเห็นว่าในปัจจุบันอินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีบทบาทที่สำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์ และเป็นช่องทางสำคัญในการค้นหาข้อมูลสารสนเทศต่างๆ เว็บไซต์สุขภาพจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการให้บริการสารสนเทศด้านสุขภาพที่หน่วยงานหรือองค์กรต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการให้สารสนเทศด้านสุขภาพในการรักษาโรคนำมาใช้ งาน แต่เนื่องจากปัจจุบันเป็นยุคเทคโนโลยี Web 2.0 ที่ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตสามารถสร้าง แบ่งปัน แสดงความคิดเห็น และโต้ตอบข้อมูลได้โดยง่าย ซึ่งทำให้ผู้ใช้งานเกิดความไม่ปลอดภัยต่อการนำสารสนเทศมาใช้ งาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการใช้ งานที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ กล่าวคือ หากเว็บไซต์มีการให้บริการข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ขาดคุณภาพ ย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความเสียหายต่อชีวิต ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา การตระหนักถึงการให้สารสนเทศด้านสุขภาพบนเว็บไซต์สุขภาพ โดยวัตถุประสงค์หลักในการวิจัยคือ เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานเว็บไซต์สุขภาพ และทัศนคติของผู้ใช้งานเว็บไซต์สุขภาพ

งานวิจัยชิ้นนี้ได้พัฒนารอบงานวิจัยมาจากแนวความคิด The inter-organizational systems (IOS) ในการแลกเปลี่ยนข้อมูล (Nicolau & McKnight, 2006) และมีการประยุกต์ใช้แนวความคิดการตระหนักถึงการดูแลสุขภาพและคุณภาพชีวิตตามแบบแผนความเชื่อด้านสุขภาพ (Health Belief Model) เข้ากับทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model) (Yun & Park, 2010) โดยทำการศึกษาปัจจัย 5 กลุ่มหลัก ได้แก่ 1) การรับรู้คุณภาพของสารสนเทศบนเว็บไซต์สุขภาพ 2) การตระหนักถึงการดูแลสุขภาพและคุณภาพชีวิต 3) การรับรู้ความเสี่ยงจากการใช้งานสารสนเทศด้านสุขภาพบนเว็บไซต์ 4) การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานเว็บไซต์สุขภาพ 5) ความตั้งใจที่จะใช้งานเว็บไซต์สุขภาพ

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากการสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อหาปัจจัยต่างๆที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานเว็บไซต์สุขภาพ โดยทำการเก็บข้อมูลด้วยการพัฒนาแบบสอบถามและนำไปแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างผู้ที่เคยมีประสบการณ์การใช้งานเว็บไซต์สุขภาพในการรักษาโรค จากนั้นนำแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 405 ชุด มาวิเคราะห์ผลทางสถิติ โดยมีการประเมินความเที่ยงของเครื่องมือ การจัดกลุ่มความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วย Factor Analysis และการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามด้วย Linear Regression Analysis รวมทั้งการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหลายตัวและตัวแปรตาม เพื่อนำไปพยากรณ์ค่าของตัวแปรตามด้วย Multiple Regression Analysis โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ในมุมมองของผู้ใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์สุขภาพ ผู้ใช้งานสารสนเทศบนเว็บไซต์สุขภาพมีความตั้งใจในการรักษาสุขภาพ โดยใช้เว็บไซต์สุขภาพเป็นช่องทางในการรักษา นั้น ผู้ใช้งานสารสนเทศจะพิจารณาถึงคุณภาพของสารสนเทศบนเว็บไซต์สุขภาพ การตระหนักถึงการดูแลสุขภาพและคุณภาพชีวิต อีกทั้งยังพิจารณาถึงความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งานสารสนเทศด้านสุขภาพบนเว็บไซต์ และความสามารถในการใช้งานเว็บไซต์ หากผู้ใช้งานสารสนเทศบนเว็บไซต์สุขภาพมีความรู้ที่ง่ายและสะดวกในการใช้งาน จะส่งผลให้ผู้ใช้งานสารสนเทศบนเว็บไซต์สุขภาพมีความตั้งใจที่จะใช้งานเว็บไซต์สุขภาพในการรักษาสุขภาพ สำหรับในมุมมองของหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการให้สารสนเทศด้านสุขภาพในการรักษาโรค อาจนำผลงานวิจัยนี้ไปพิจารณาปรับปรุงคุณภาพของสารสนเทศบนเว็บไซต์สุขภาพ รวมทั้งตระหนักถึงการให้บริการสารสนเทศที่ปราศจากความเสี่ยงในการให้ผู้ใช้งานนำไปปฏิบัติตาม เพื่อประโยชน์ต่อทั้งผู้ที่ป่วยเป็นโรค และ แพทย์หรือพยาบาลในการให้บริการได้อย่างปลอดภัย และยังเกิดความน่าเชื่อถือต่อผู้ใช้บริการอีกด้วย

## 6.1 การนำผลการวิจัยมาใช้ประโยชน์

ปัจจุบันเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในการดูแลรักษาสุขภาพ อย่างไรก็ตาม การตระหนักถึงสารสนเทศด้านสุขภาพบนเว็บไซต์สุขภาพเป็นสิ่งสำคัญต่อการนำสารสนเทศด้านสุขภาพบนเว็บไซต์มาใช้ งาน อีกทั้งในปัจจุบันเป็นยุคเทคโนโลยี Web 2.0 ผู้ใช้งานแต่ละบุคคลสามารถสร้างเนื้อหาข้อมูลขึ้นเอง (Flanagin & Metzger, 2008) จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริโภคควรตระหนักถึงการนำสารสนเทศบนเว็บไซต์สุขภาพมาใช้ งาน เนื่องจากหากผู้บริโภคนำสารสนเทศที่ไม่ถูกต้องมาทำการปฏิบัติอาจส่งผลเสียร้ายแรงต่อร่างกายได้ ซึ่งนำไปสู่การตัดสินใจว่าจะใช้ งานสารสนเทศด้านสุขภาพบนเว็บไซต์หรือไม่ ทำให้ผู้วิจัยเลือกทำการวิจัยในเรื่องดังกล่าว ผลที่ได้รับจากการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การรับรู้คุณภาพของสารสนเทศของผู้ใช้งานเว็บไซต์ ส่งผลต่อการรับรู้ความเสี่ยงที่ลดน้อยลงจากการนำสารสนเทศบนเว็บไซต์สุขภาพมาใช้ งาน อีกทั้งการรับรู้ความเสี่ยงของสารสนเทศบนเว็บไซต์สุขภาพที่ลดลงจะส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มสูงขึ้น และหากผู้ใช้งานสารสนเทศมีการตระหนักถึงการดูแลสุขภาพส่งผลให้เกิดการรับรู้ประโยชน์ในการเว็บไซต์สุขภาพมากขึ้น นอกจากนี้ การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ และการรับรู้คุณภาพของสารสนเทศบนเว็บไซต์ส่งผลให้ผู้ใช้งานมีความตั้งใจที่จะใช้ งานเว็บไซต์สุขภาพเพิ่มขึ้น ซึ่งสามารถสรุปประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัยได้ดังนี้

## 6.2 ประโยชน์ในทางทฤษฎี

ผลของงานวิจัยทำให้เกิดการสร้างกรอบแนวคิดที่ใช้ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ งานเว็บไซต์สุขภาพ โดยการพัฒนาต่อจากกรอบแนวคิดงานวิจัยของ (Rose & Fogarty, 2006) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี Self-Service การให้บริการด้วยตนเองของธนาคาร โดยในงานวิจัยนี้ได้พัฒนากรอบแนวคิดการรับรู้คุณภาพของสารสนเทศบนเว็บไซต์ ที่ส่งผลทางอ้อมผ่านการรับรู้ความเสี่ยงของสารสนเทศบนเว็บไซต์ การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ งานเว็บไซต์สุขภาพไปยังความตั้งใจที่จะใช้ งานเว็บไซต์สุขภาพ และส่งผลทางตรงต่อความตั้งใจที่จะใช้ งานเว็บไซต์สุขภาพ ซึ่งพัฒนามาจากกรอบแนวคิด The inter-organizational systems (IOS) ในการแลกเปลี่ยนข้อมูล (Nicolaou & McKnight, 2006) และมีการประยุกต์ใช้ แนวความคิดการตระหนักถึงการดูแลสุขภาพและคุณภาพชีวิตตามแบบแผนความเชื่อด้านสุขภาพ (Health Belief Model) เข้ากับทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model) (Yun & Park, 2010) ทำให้เกิดกรอบแนวความคิดใหม่ในการศึกษาถึงการตระหนักถึงข้อมูลสารสนเทศในการใช้ เว็บไซต์สุขภาพ นอกจากนี้การรับรู้คุณภาพของสารสนเทศบนเว็บไซต์สุขภาพเป็นปัจจัยใหม่ของงานวิจัยนี้ ซึ่งงานวิจัยในอดีตมีการศึกษาถึงการค้นหาสารสนเทศเกี่ยวกับโรคบนอินเทอร์เน็ตของประเทศเกาหลี โดยพิจารณาปัจจัยด้านพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศเกี่ยวกับโรคบนอินเทอร์เน็ต อย่างไรก็ตามยังไม่ได้มีการศึกษาถึงการรับรู้คุณภาพของสารสนเทศบนเว็บไซต์ อีกทั้งผลของงานวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการศึกษาเพิ่มเติม เพื่อต่อยอดงานวิจัยในอนาคตได้ เช่น ศึกษาเพิ่มเติมในปัจจัยอื่นๆ ที่ยังไม่ได้ทำการศึกษาในงานวิจัยนี้

## 6.3 ประโยชน์ในทางปฏิบัติ

จากผลการวิจัยทำให้ผู้จัดทำเว็บไซต์ที่เป็นหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการให้สารสนเทศด้านสุขภาพในการรักษาโรค ตระหนักถึงการให้บริการสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการรักษาสุขภาพ และการรักษาโรคที่มีคุณภาพเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากเป้าหมายหลักของการให้บริการสารสนเทศเพื่อการรักษาสุขภาพ คือประสิทธิภาพในการรักษาสุขภาพ และการรักษาโรคด้วยตนเองของผู้ป่วยได้ดีขึ้น ดังนั้น หากเว็บไซต์ประกอบด้วยสารสนเทศที่มีคุณภาพ ไม่มีความเสี่ยงในการนำสารสนเทศมาปฏิบัติ ประกอบกับเป็นสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ ย่อมส่งผลให้ผู้ใช้งานเว็บไซต์มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้คุณภาพของสารสนเทศ และการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะใช้ งานเว็บไซต์สุขภาพเพิ่มสูงขึ้น ทั้งนี้การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ งานเว็บไซต์สุขภาพส่งผลมากที่สุด มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย =

0.596 ที่ระดับ  $p = 0.000$  โดยให้บุคคลผู้ใช้งานเว็บไซต์รับรู้ถึงประโยชน์ในการปฏิบัติตามเพื่อการรักษาสุขภาพที่ดี รวมถึงการทำให้ผู้ใช้งานมั่นใจและเกิดความเชื่อถือในการนำสารสนเทศด้านสุขภาพบนเว็บไซต์มาปฏิบัติตาม การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานเว็บไซต์สุขภาพ ช่วยให้ผู้ใช้เป็นโรคสามารถประเมินความเป็นไปได้ที่อาจเกิดขึ้นจากการรักษา และยังช่วยให้หน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้สารสนเทศด้านสุขภาพในการรักษาโรค แพทย์ หรือพยาบาลสามารถช่วยเหลือผู้ป่วยเพื่อการปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้อีกด้วย

นอกจากนี้ผลการวิจัยทำให้หน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้สารสนเทศด้านสุขภาพในการรักษาโรคให้ความสำคัญกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการให้บริการสารสนเทศเพื่อการดูแลสุขภาพ เนื่องจากมีผู้ใช้งานบางส่วนกังวลต่อการปฏิบัติตามคำแนะนำจากเว็บไซต์ ซึ่งจากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้งานสารสนเทศเกี่ยวกับสุขภาพจะรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มมากขึ้น เมื่อผู้ใช้งานมีการตระหนักถึงการดูแลสุขภาพของตนเอง และความเสี่ยงจากการปฏิบัติตามมีน้อยหรือปราศจากความเสี่ยงเลยในการปฏิบัติ โดยการตระหนักถึงการดูแลสุขภาพมีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย = 0.479 ที่ระดับ  $p = 0.000$  ขณะที่การรับรู้ความเสี่ยง มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย = -0.222 ที่ระดับ  $p = 0.000$  ซึ่งการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจะส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานเว็บไซต์สุขภาพ และยอมส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จในการให้บริการสารสนเทศด้านสุขภาพในการรักษาโรคด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์ต่อไป

## บรรณานุกรม

- Boyer, C., Selby, M., Scherrer, J. R., and Appel, R. (1998). The health on the net code of conduct for medical and health websites. *Computers in biology and medicine*, 28(5), 603-610.
- Cline, R. J., and Haynes, K. M. (2001). Consumer health information seeking on the Internet: the state of the art. *Health education research*, 16(6), 671-692.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, 319-340.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., and Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models. *Management science*, 35(8), 982-1003.
- Eysenbach, G., and Köhler, C. (2002). How do consumers search for and appraise health information on the world wide web? Qualitative study using focus groups, usability tests, and in-depth interviews. *Bmj*, 324(7337), 573-577.
- Featherman, M. S., and Pavlou, P. A. (2003). Predicting e-services adoption: a perceived risk facets perspective. *International journal of human-computer studies*, 59(4), 451-474.
- Fishbein, M., and Ajzen, I. (1975). Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research.
- Flanagin, A. J., and Metzger, M. J. (2008). The credibility of volunteered geographic information. *GeoJournal*, 72(3-4), 137-148.
- Michaelidou, N., and Hassan, L. M. (2008). The role of health consciousness, food safety concern and ethical identity on attitudes and intentions towards organic food. *International Journal of Consumer Studies*, 32(2), 163-170.

- Mun, Y. Y., Yoon, J. J., Davis, J. M., and Lee, T. (2013). Untangling the antecedents of initial trust in Web-based health information: The roles of argument quality, source expertise, and user perceptions of information quality and risk. *Decision Support Systems*, 55(1), 284-295.
- Nicolaou, A. I., and McKnight, D. H. (2006). Perceived information quality in data exchanges: Effects on risk, trust, and intention to use. *Information Systems Research*, 17(4), 332-351.
- Rose, J., and Fogarty, G. J. (2006). Determinants of perceived usefulness and perceived ease of use in the technology acceptance model: senior consumers' adoption of self-service banking technologies. Paper presented at the Proceedings of the 2nd Biennial Conference of the Academy of World Business, Marketing and Management Development: Business Across Borders in the 21st Century.
- Sillence, E., Briggs, P., Harris, P., and Fishwick, L. (2007). Going online for health advice: changes in usage and trust practices over the last five years. *Interacting with computers*, 19(3), 397-406.
- Yun, E. K., and Park, H. (2010). Consumers' disease information-seeking behaviour on the Internet in Korea. *Journal of clinical nursing*, 19(19-20), 2860-2868.