

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง "ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์ของผู้อ่านเว็บไซต์สุขภาพ" เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจแบบวัดผลเพียงครั้งเดียว (One-Shot Case Study) โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้อ่านเว็บไซต์สุขภาพ
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรม的开อ่านเว็บไซต์สุขภาพของผู้อ่านเว็บไซต์สุขภาพ
3. เพื่อศึกษาความคาดหวังในการใช้ประโยชน์จากการเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพ
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากการเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพ
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการใช้ประโยชน์กับพฤติกรรม的开อ่านเว็บไซต์สุขภาพ
6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม的开อ่านเว็บไซต์สุขภาพกับความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากการเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพ

ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบในการศึกษาและเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามในแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ ทฤษฎีการเปิดรับข่าวสาร ทฤษฎีการสื่อสาร โดยมีคอมพิวเตอร์เป็นสื่อกลาง (Computer-Mediated Communication) ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ ทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อ แนวคิดการส่งเสริมสุขภาพ (Health Promotion) และแนวคิดการดูแลสุขภาพด้วยตนเอง โดยใช้แบบสอบถามชนิดให้กลุ่มตัวอย่างกรอกคำตอบเอง (Self Administered Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2549 จากกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยในกรุงเทพมหานคร และเคยเข้าอ่านเว็บไซต์สุขภาพ จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ขั้นตอนแรกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบระดับชั้น (Stratified Random Sampling) เพื่อให้ได้สัดส่วนของเขตการปกครองแต่ละกลุ่มเขต และจะใช้วิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับฉลากให้ได้จำนวนเขตที่เป็นตัวแทน 10 เขต จากนั้นใช้วิธีสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกเก็บข้อมูลเฉพาะผู้ที่เข้าอ่านเว็บไซต์สุขภาพในแต่ละเขต ๆ ละ 40 คน และขั้นตอนสุดท้ายจะสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยเก็บข้อมูลเฉพาะผู้อ่านเว็บไซต์สุขภาพและเก็บข้อมูลตามสถานที่แหล่งชุมชนต่าง ๆ

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแล้ว จะใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ พฤติกรรมการเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพ ความคาดหวังในการใช้ประโยชน์จากการเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพ ความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากการเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพ และข้อเสนอแนะต่อเว็บไซต์สุขภาพ และใช้สถิติเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามตามสมมติฐานต่าง ๆ ได้แก่ สถิติการทดสอบความแตกต่างระหว่างประชากรสองกลุ่ม (T-Test) การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Coefficient of Correlation)

สรุปผลการวิจัย

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีจำนวนทั้งหมด 400 คน เป็นเพศหญิงจำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 59.7 และเพศชายจำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3 ส่วนใหญ่มีอายุ 20 - 29 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.0 การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 63.0 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 34.0 และส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.5

พฤติกรรมการเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพในช่วงเวลา 20.01 - 24.00 น. คิดเป็นร้อยละ 29.8 และสถานที่ที่เปิดอ่านเว็บไซต์ คือ ที่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 52.0 ส่วนเว็บไซต์สุขภาพที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เปิดอ่านเป็นประจำคือ www.clinicrak.com (คลินิกรักดอกทศม) คิดเป็นร้อยละ 16.9 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะเปิดอ่านคอลัมน์เกี่ยวกับข่าวสารสุขภาพเป็นประจำ คิดเป็นร้อยละ 26.4 ประเด็นเกี่ยวกับสุขภาพที่เปิดอ่านเป็นประจำ คือ โภชนาการ/อาหาร คิดเป็นร้อยละ 15.6 และส่วนใหญ่จะรู้จักเว็บไซต์สุขภาพจาก Link ของเว็บไซต์อื่น คิดเป็นร้อยละ 23.2

สำหรับความบ่อยในการเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพต่อสัปดาห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพน้อยกว่าสัปดาห์ละ 1 วัน คิดเป็นร้อยละ 63.3 และใช้เวลาเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพในแต่ละครั้ง คือ 15 - 30 นาที คิดเป็นร้อยละ 36.5

จากผลการวิจัยสามารถสรุปพฤติกรรมในการเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพโดยรวมได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพในระดับน้อย

ความคาดหวังในการใช้ประโยชน์จากการเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในการใช้ประโยชน์จากการเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพในระดับมากที่สุด ความต้องการนำแนวทางส่งเสริมสุขภาพไปใช้เพื่อทำให้ร่างกายแข็งแรงอยู่เสมอ ความต้องการความรู้เกี่ยวกับการรักษาอาการเจ็บป่วย ความต้องการค้นหาข้อมูลในการฟื้นฟูสภาพร่างกายและจิตใจที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ความต้องการในการติดตามข้อมูลด้านสุขภาพใหม่ ๆ ความต้องการนำข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของอาการเจ็บป่วยไปตรวจหาความผิดปกติของร่างกาย ความต้องการนำคำแนะนำด้านสุขภาพไปปรึกษาอาการเจ็บป่วยที่ตนหรือคนใกล้ชิดกำลังประสบอยู่ ความต้องการนำแนวทางการส่งเสริมสุขภาพไปบอกต่อผู้อื่น และความต้องการนำการรักษาสุขภาพด้วยวิธีง่าย ๆ ไปแนะนำผู้อื่น

นอกจากนั้น กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในระดับปานกลางต่อ ความต้องการคำแนะนำในการฟื้นฟูสภาพร่างกายและจิตใจ ความต้องการข้อมูลการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ช่วยส่งเสริมสุขภาพ ความต้องการนำข้อมูลไปใช้ป้องกันปัญหาด้านสุขภาพ ความต้องการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ของตนในการป้องกันปัญหาด้านสุขภาพกับผู้อื่น และความต้องการนำข้อมูลการฟื้นฟูสุขภาพไปใช้สนทนากับผู้อื่น

จากผลการวิจัยสามารถสรุปความคาดหวังในการใช้ประโยชน์โดยรวมได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในการใช้ประโยชน์จากการเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพในระดับมาก

ความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากการเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากการเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพในระดับมากที่สุดการได้รับข้อมูลด้านสุขภาพที่ทันสมัย ได้แนวทางปฏิบัติเพื่อทำให้ร่างกายแข็งแรงอยู่เสมอ ได้รับความรู้เกี่ยวกับการรักษาอาการเจ็บป่วยเพิ่มขึ้น ได้รับข้อมูลไปใช้ป้องกันปัญหาด้านสุขภาพ สามารถค้นหาข้อมูลในการฟื้นฟูสุขภาพที่ถูกต้องเชื่อถือได้ ได้รับทราบลักษณะของอาการ

เจ็บป่วยเพื่อตรวจหาความผิดปกติของร่างกาย ได้รับข้อมูลการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ช่วยส่งเสริมสุขภาพได้อย่างรวดเร็วและสะดวก สามารถนำวิธีการรักษาสุขภาพแบบง่าย ๆ ไปแนะนำผู้อื่นได้ หลากหลายวิธี ได้รับคำแนะนำในการฟื้นฟูสภาพร่างกายและจิตใจ ได้รับคำแนะนำไปรักษาอาการเจ็บป่วยที่ตนหรือคนใกล้ชิดกำลังประสบอยู่ และสามารถนำแนวทางการส่งเสริมสุขภาพไปบอกต่อผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

นอกจากนั้น กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อ การที่สามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์ของตนในการป้องกันปัญหาด้านสุขภาพกับผู้อื่น และสามารถนำข้อมูลการฟื้นฟูสุขภาพไปใช้สนทนากับผู้อื่น

จากการผลการวิจัยสามารถสรุปความพึงพอใจโดยรวมได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากการเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพในระดับมาก

ข้อเสนอแนะต่อเว็บไซต์สุขภาพ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าเว็บไซต์สุขภาพควรนำเสนอเนื้อหาในด้านการส่งเสริมสุขภาพมากที่สุด และมีความคิดเห็นเห็นว่าเว็บไซต์สุขภาพควรมีการปรับปรุงข้อมูล (Update) ให้ทันสมัยเสมอมากที่สุด รองลงมาคือ มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านหรือแพทย์ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับสุขภาพ มีการใช้ภาษาอธิบายที่เข้าใจง่าย และมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างบางส่วนต้องการให้ปรับปรุงเว็บไซต์สุขภาพในเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ต้องการให้มีห้องสนทนา (Chat) เพื่อสามารถถามตอบปัญหาสุขภาพได้ทันที, มีการแนะนำเกี่ยวกับยาชนิดต่าง ๆ มีข้อมูลเกี่ยวกับการออกกำลังกายประเภทแอโรบิคอย่างต่อเนื่อง ควรปรับปรุงด้านการออกแบบเว็บไซต์ ควรทำเว็บไซต์ให้มีความทันสมัย และมีการเผยแพร่ข้อมูลไปสู่ประชาชนเพื่อชักจูงให้ประชาชนสนใจศึกษาเกี่ยวกับสุขภาพ

นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 97.5 ต้องการให้มีเว็บไซต์สุขภาพต่อไปในอนาคต เนื่องจากเป็นเว็บไซต์ที่มีประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจด้านสุขภาพ เป็นแหล่งข้อมูลด้านสุขภาพสำหรับประชาชนที่ต้องการค้นหาข้อมูลและได้รับความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพด้วยตนเอง เป็นช่องทางที่บุคคลทั่วไปสามารถค้นคว้าหาข้อมูลด้านสุขภาพได้อย่างรวดเร็วและสะดวก รวมทั้งจะได้มีข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพที่หลากหลายมากขึ้น

สำหรับการนำข้อมูลจากเว็บไซต์สุขภาพไปใช้ในชีวิตประจำวัน พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างถึง 312 คน คิดเป็นร้อยละ 78.0 ได้เคยนำข้อมูลจากเว็บไซต์สุขภาพไปใช้ในชีวิตประจำวัน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ นำข้อมูลเกี่ยวกับการออกกำลังกายให้ถูกวิธีไปใช้ในชีวิตประจำวันมากที่สุด

รองลงมาคือ การนำข้อมูลไปใช้ดูแลสุขภาพของตนเองและคนในครอบครัว การรักษาอาการเจ็บป่วยของตนเองและคนใกล้ชิด รวมทั้งวิธีปฏิบัติตนเมื่อเกิดอาการเจ็บป่วย และคำแนะนำเกี่ยวกับความงาม

นอกจากนั้น กลุ่มตัวอย่างยังให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อเว็บไซต์สุขภาพว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น เช่น แจกที่คั่นหนังสือที่มีที่อยู่ของเว็บไซต์ หรือติดชื่อเว็บไซต์ในสถานที่ที่คนทั่วไปเห็นได้ง่าย เช่น ป้ายรถประจำทาง Billboard เป็นต้น ในส่วนของข้อมูลที่นำเสนอในเว็บไซต์สุขภาพควรมีการปรับปรุงให้ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ และข้อมูลควรมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ โดยอาจมีแพทย์หรือผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำปรึกษาหรือตรวจสอบข้อมูล

นอกจากนี้ ผู้จัดทำเว็บไซต์ควรออกแบบเว็บไซต์ให้น่าสนใจมากยิ่งขึ้น เพื่อดึงดูดให้คนทุกวัยสนใจอ่านเพิ่มขึ้น และใช้ภาษาอธิบายที่เข้าใจได้ง่ายสำหรับประชาชนทุกวัย

การทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐานได้ผลดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้อ่านเว็บไซต์สุขภาพที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน จะมีความคาดหวังในการใช้ประโยชน์จากการเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความคาดหวังในการใช้ประโยชน์ไม่แตกต่างกัน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน จะมีความคาดหวังในการใช้ประโยชน์แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้อ่านเว็บไซต์สุขภาพที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการเปิดอ่านไม่แตกต่างกัน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการเปิดอ่านแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้อ่านเว็บไซต์สุขภาพที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากการเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์ไม่แตกต่างกัน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 4 ความคาดหวังในการใช้ประโยชน์จากการเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความคาดหวังในการใช้ประโยชน์ มีความสัมพันธ์ ในทางบวกกับพฤติกรรมการเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพ กล่าวคือ ยิ่งผู้อ่านมีความคาดหวังในการใช้ ประโยชน์มาก ก็จะมีพฤติกรรมการเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพมากขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 5 พฤติกรรมการเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพ มีความสัมพันธ์กับความ พึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากการเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พฤติกรรมการเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพมีความ สัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากการเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพ กล่าวคือ ยิ่งผู้อ่านมีพฤติกรรมการเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพมาก ก็จะมีมีความพึงพอใจในการใช้ ประโยชน์จากการเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพมากขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอภิปรายผลได้ ดังต่อไปนี้

พฤติกรรมการเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพใน ระดับน้อย ซึ่งเมื่อพิจารณาจากทั้งความบ่อยในการเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพต่อสัปดาห์ และ ระยะเวลาในการเปิดอ่านแต่ละครั้ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพน้อยกว่า สัปดาห์ละ 1 วัน และใช้เวลาเปิดอ่าน 15 - 30 นาทีต่อครั้ง ซึ่งถือว่ามีพฤติกรรมการเปิดอ่านอยู่ใน ระดับน้อย

ทั้ง ๆ ที่กลุ่มตัวอย่างสามารถเปิดอ่านได้บ่อยและใช้เวลาได้นานตามความต้องการ เพราะสื่ออินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่ไม่มีข้อจำกัดในเรื่องเวลาและสถานที่ จึงสามารถเปิดอ่านได้ ตลอดเวลา สถานที่ใดก็ได้ที่เชื่อมต่อการเชื่อมต่อบริเวณอินเทอร์เน็ต และใช้เวลาในการเปิดอ่านนาน

ได้ตามความต้องการ นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาในส่วนของแหล่งที่ทำให้รู้จักเว็บไซต์สุขภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จักเว็บไซต์สุขภาพจากการ Link ของเว็บไซต์อื่น และจากการค้นหาใน เว็บไซต์อื่นมีจำนวนใกล้เคียงกัน แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการยังคงมีความต้องการค้นหาข้อมูล เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพด้วยตนเองจากสื่ออินเทอร์เน็ต แต่ไม่ทราบที่อยู่ของเว็บไซต์สุขภาพที่ตน ต้องการ ทำให้ต้อง Link หรือค้นหาจากเว็บไซต์อื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สวรรณมณท์ อวยวานนท์¹ ที่พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างจำนวนหนึ่งที่ไม่เคยเข้าชมหรือใช้บริการเว็บไซต์สุขภาพ เนื่องจากไม่ทราบมาก่อนว่ามีเว็บไซต์เกี่ยวกับสุขภาพ และไม่ทราบ URL (ที่อยู่) ของเว็บไซต์สุขภาพ ต่าง ๆ และเมื่อพิจารณาคำถามปลายเปิดซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้เสนอแนะเพิ่มเติมประกอบด้วยแล้ว จะ พบว่ากลุ่มตัวอย่างได้เสนอแนะว่าควรมีการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ให้เป็นที่รู้จักมากขึ้นมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าหากมีการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์สุขภาพให้มากขึ้น โดยผู้จัดทำเว็บไซต์สุขภาพอาจ ประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ของตนลงในเว็บไซต์อื่น ๆ และมี Link เชื่อมโยงเพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าชม เว็บไซต์สุขภาพของตนได้อย่างสะดวก รวมทั้งปรับปรุงข้อมูลให้ทันเหตุการณ์อยู่เสมอ และออกแบบ เว็บไซต์ให้น่าสนใจมากขึ้น ก็จะเป็นการดึงดูดให้ประชาชนใจเปิดอ่านข้อมูลจากเว็บไซต์สุขภาพมาก ยิ่งขึ้น

สำหรับช่วงเวลาที่ยกกลุ่มตัวอย่างเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพมากที่สุด คือ ช่วงเวลา 20.01 - 24.00 น. เป็นช่วงเวลากลางคืนที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่กลับมาถึงบ้านแล้ว และดำเนินกิจกรรม อยู่ที่บ้าน ซึ่งเป็นไปตามผลการวิจัยครั้งนี้ที่พบว่า สถานที่ที่กลุ่มตัวอย่างเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพ มากที่สุดคือ ที่บ้าน

ส่วนเว็บไซต์สุขภาพที่กลุ่มตัวอย่างเปิดอ่านเป็นประจำ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเว็บไซต์ที่ จัดทำขึ้นโดยหน่วยงานเอกชน รองลงมาได้แก่ เว็บไซต์สุขภาพที่จัดทำขึ้นโดยองค์กรหรือมูลนิธิ ด้านการแพทย์และสาธารณสุขต่าง ๆ ที่ดำเนินงานโดยไม่หวังผลกำไร ซึ่งมีความถี่เท่ากับเว็บไซต์ สุขภาพที่จัดทำขึ้นโดยองค์กรที่ดำเนินงานด้านระบบเครือข่าย ส่วนเว็บไซต์สุขภาพที่จัดทำขึ้นโดย หน่วยงานภาครัฐที่ดำเนินงานให้บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขโดยตรง และเว็บไซต์สุขภาพ

¹ สวรรณมณท์ อวยวานนท์, "บริการข้อมูลข่าวสารด้านการแพทย์และสาธารณสุขบน อินเทอร์เน็ต," (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์, 2543), น. 60.

ที่จัดทำขึ้นโดยบุคคลทั่วไป เป็นเว็บไซต์สุขภาพที่มีผู้เข้าชมจำนวนน้อยตามลำดับ² จากผลที่ได้แสดงให้เห็นว่า ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนได้ให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพแก่ประชาชน และผู้ใช้บริการสามารถเลือกเปิดรับเว็บไซต์สุขภาพที่ตนเองต้องการ อย่างไรก็ตาม เว็บไซต์สุขภาพที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่นิยมเปิดอ่าน เป็นเว็บไซต์สุขภาพที่จัดทำขึ้นโดยหน่วยงานเอกชน อาจกล่าวได้ว่าเว็บไซต์สุขภาพของหน่วยงานเอกชนสามารถเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างได้มากกว่าเว็บไซต์สุขภาพของภาครัฐ ทั้งนี้อาจเนื่องจากเว็บไซต์สุขภาพของหน่วยงานเอกชน มีรายได้หลักมาจากการโฆษณาในเว็บไซต์³ หรือมีการประชาสัมพันธ์ในเว็บไซต์อื่น ๆ จำนวนมาก จึงทำให้เว็บไซต์สุขภาพเหล่านี้เป็นที่รู้จักของผู้ใช้บริการ และมีความคงทนถาวรมากกว่าเว็บไซต์สุขภาพที่จัดทำขึ้นโดยหน่วยงานอื่น ๆ

นอกจากนี้ยังพบว่า ผลวิจัยที่ได้ไม่สอดคล้องกับการจัดอันดับการเข้าชมเว็บไซต์สุขภาพของ Truehits.net ประจำวันที่ 12 ธันวาคม 2548 กล่าวคือ เว็บไซต์สุขภาพที่ได้รับความนิยมอันดับหนึ่งจากผลการวิจัยครั้งนี้ คือ www.clinicrak.com (คลินิกโรคต่อทคอม) รองลงมา คือ www.healthnet.in.th (เครือข่ายสุขภาพเพื่อประชาชน) ส่วนเว็บไซต์สุขภาพอันดับหนึ่งที่จัดอันดับโดย Truehits.net คือ www.thaihealth.net (ไทยเฮลท์ เพื่ออนาคตไทย) รองลงมา คือ www.siamhealth.net (สุขภาพชาวสยาม) ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะการเก็บข้อมูลแตกต่างกัน กล่าวคือในการวิจัยครั้งนี้ได้เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเก็บจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนที่อาศัยในกรุงเทพมหานคร ข้อมูลที่ได้จึงไม่ครอบคลุมจำนวนประชากรทั้งหมด แต่การเก็บข้อมูลของ Truehits.net จะมาจากจำนวนผู้เข้าชมเว็บไซต์สุขภาพนั้น ๆ ในแต่ละวัน ซึ่งเป็นจำนวนผู้เข้าชมทั้ง

² ผู้วิจัยได้พิจารณาจากเกณฑ์การจัดกลุ่มของชื่อโดเมน (Domain Name) หรือชื่อเฉพาะที่ใช้เรียกแทนเว็บไซต์นั้น ๆ และจากผลการวิจัยของ สวรรณมณต์ อวัยวานนท์ (2543) โดยชื่อโดเมนที่ลงท้ายด้วย .com หมายถึง เว็บไซต์สุขภาพที่จัดทำขึ้นโดยหน่วยงานเอกชน ชื่อโดเมนที่ลงท้ายด้วย .org หมายถึง เว็บไซต์สุขภาพที่จัดทำขึ้นโดยองค์กรหรือมูลนิธิด้านการแพทย์และสาธารณสุขต่าง ๆ ที่ดำเนินงานโดยไม่หวังผลกำไร ชื่อโดเมนที่ลงท้ายด้วย .net หมายถึง เว็บไซต์สุขภาพที่จัดทำขึ้นโดยองค์กรที่ดำเนินงานด้านระบบเครือข่าย ชื่อโดเมนที่ลงท้ายด้วย .go.th หมายถึง เว็บไซต์สุขภาพที่จัดทำขึ้นโดยหน่วยงานภาครัฐที่ดำเนินงานให้บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขโดยตรง และชื่อโดเมนที่ลงท้ายด้วย .in.th หมายถึง เว็บไซต์สุขภาพที่จัดทำขึ้นโดยบุคคลทั่วไป

³ สวรรณมณต์ อวัยวานนท์, "บริการข้อมูลข่าวสารด้านการแพทย์และสาธารณสุขบนอินเทอร์เน็ต," น. 37.

ประเทศ ทำให้มีขอบเขตของข้อมูลที่กว้างกว่า จึงเป็นไปได้ว่าผลการจัดอันดับความนิยมเว็บไซต์สุขภาพที่ได้จึงแตกต่างกัน

สำหรับคอลัมน์ที่เปิดอ่านเป็นประจำ พบว่า กลุ่มตัวอย่างสนใจเปิดอ่านข่าวสารเกี่ยวกับสุขภาพมากที่สุด เนื่องจากปัจจุบันมีสาเหตุหลายประการที่ก่อให้เกิดปัญหาสุขภาพ เช่น ปัญหาสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคมและการเกิดโรคใหม่ ๆ ร้ายแรงเพิ่มขึ้น เป็นต้น จึงทำให้คนหันมาสนใจข่าวสารเกี่ยวกับสุขภาพกันมากขึ้น และยังพบว่าคอลัมน์ถาม-ตอบปัญหาด้านสุขภาพ/กระดานความคิดเห็น (Web Board) เป็นคอลัมน์ที่กลุ่มตัวอย่างนิยมเปิดอ่านรองลงมา แสดงให้เห็นว่า เว็บไซต์สุขภาพนอกจากจะเป็นสื่อใหม่ที่ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสุขภาพแล้ว ยังเป็นช่องทางในการสื่อสารที่ทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารด้วย ผู้อ่านเว็บไซต์สุขภาพสามารถเป็นได้ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร กล่าวคือ นอกจากผู้อ่านเว็บไซต์สุขภาพจะเป็นผู้รับสารโดยการเปิดอ่านข้อมูลด้านสุขภาพแล้ว ยังสามารถเป็นผู้ส่งสารโดยการติดต่อสื่อสารหรือร่วมแสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ตนสนใจโดยไม่จำเป็นต้องเปิดเผยตัวตนที่แท้จริง หรือเป็นนิรนามขณะที่ดำเนินการสื่อสารได้อีกด้วย ผลการวิจัยที่ได้นี้จึงสอดคล้องกับทฤษฎีการสื่อสารโดยมีคอมพิวเตอร์เป็นสื่อกลาง (CMC)⁴ ที่ว่า การสื่อสารโดยมีคอมพิวเตอร์เป็นสื่อกลาง สื่ออินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางสื่อสารใหม่ที่ทำให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถเป็นได้ทั้งสองบทบาท คือ เป็นได้ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารในเวลาเดียวกัน

ในส่วนของประเด็นสุขภาพที่เปิดอ่านเป็นประจำ พบว่า กลุ่มตัวอย่างแต่ละคนมีความสนใจในประเด็นที่หลากหลายกันออกไป ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการเปิดรับข่าวสารที่ว่า ผู้รับสารจะเลือกเปิดรับข่าวสารตามความสนใจและความต้องการของตน ผลการวิจัยยังพบว่าประเด็นเกี่ยวกับโภชนาการ/อาหาร เป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างเปิดอ่านเป็นประจำมากที่สุด รองลงมาคือการดูแลสุขภาพต่าง ๆ ของร่างกาย และการออกกำลังกาย ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าประเด็นดังกล่าวเป็นประเด็นที่น่าสนใจ ดังนั้นเว็บไซต์สุขภาพควรนำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับประเด็นดังกล่าวให้มากขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้

นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะต่อเว็บไซต์สุขภาพว่า ต้องการให้นำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับสุขภาพด้านการส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันควบคุมโรคมากเป็นสองอันดับแรก และจากการสอบถามเกี่ยวกับการนำข้อมูลจากเว็บไซต์สุขภาพไปใช้ในชีวิตประจำวัน ก็พบว่ากลุ่ม

⁴ กิตติ กันภัย, มองสื่อใหม่ มองสังคมใหม่ (กรุงเทพมหานคร: คณะนิเทศศาสตร์

ตัวอย่างส่วนใหญ่ นำข้อมูลเกี่ยวกับการออกกำลังกายให้ถูกวิธีไปใช้ในชีวิตประจำวัน รวมทั้งในสวนคำถามปลายเปิดมีกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า เว็บไซต์สุขภาพเป็นแหล่งข้อมูลด้านสุขภาพสำหรับประชาชน และช่วยให้ประชาชนเห็นความสำคัญของการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันสุขภาพมากกว่าการรักษาพยาบาล จากผลการศึกษาต่าง ๆ ดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสนใจและต้องการข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของตนเองในสภาวะปกติมากกว่าการดูแลสุขภาพตนเองเมื่อเกิดอาการเจ็บป่วยแล้ว นั่นคือ ข้อมูลเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันควบคุมโรค และผลการศึกษาของสุภาภรณ์ พรหมดีราช⁵ ก็สนับสนุนความคิดเห็นนี้โดยผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างต้องการให้นำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันและควบคุมโรคในรายการสุขภาพทางโทรทัศน์มากเป็นสองอันดับแรก

ความคาดหวังในการใช้ประโยชน์จากการเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในการใช้ประโยชน์จากการเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความคาดหวังในการใช้ประโยชน์ จะพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อการนำแนวทางส่งเสริมสุขภาพไปใช้เพื่อให้ร่างกายแข็งแรงอยู่เสมอมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.94) ประกอบกับเมื่อพิจารณาตามชุดตัวแปรความคาดหวังที่ผู้วิจัยได้จำแนกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านติดตามข่าวสาร ด้านความต้องการคำแนะนำหรือหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจ และด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคม จะถือว่าเป็นการแสวงหาข้อมูลเพื่อสนองความต้องการในด้านความต้องการคำแนะนำหรือหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจ ทั้งนี้อธิบายได้ว่า ปัจจุบันคนสนใจแสวงหาข้อมูลเพื่อส่งเสริมสุขภาพกันมากขึ้น โดยเลือกค้นหาข้อมูลจากเว็บไซต์สุขภาพ เพราะมีความคาดหวังว่าเมื่อเลือกเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพจะสามารถค้นหาข้อมูลตามที่ตนต้องการได้ และสามารถนำข้อมูลนั้นไปใช้ในชีวิตประจำวันเพื่อส่งเสริมให้มีสุขภาพที่ดีและแข็งแรง ซึ่งถ้าหากข้อมูลในเว็บไซต์สุขภาพมีความถูกต้อง และมีการใช้ภาษาอธิบายที่คนทั่วไปสามารถเข้าใจได้ จะเป็นการช่วยส่งเสริมให้คนหันมาสนใจค้นหาข้อมูลเพื่อดูแลสุขภาพมากขึ้น ทำให้ไม่ต้องเสียเงินและเวลาไปพบแพทย์ ผลการวิจัยที่ได้นี้ไม่สอดคล้องกับคำกล่าวของกอง บ.ก.วิชาการ ใน

⁵ สุภาภรณ์ พรหมดีราช, "ความพึงพอใจของผู้ชมรายการสุขภาพกับการดูแลตนเอง," (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541), น. 67.

บทความเรื่อง “กระบวนการทัศน์ใหม่ในการสร้างเสริมสุขภาพ” ที่ว่า สุขภาพถูกทำให้เป็นเรื่องของการแพทย์การสาธารณสุข และมีคนจำนวนน้อยที่สนใจในเรื่องการสร้างเสริมสุขภาพ⁶

ความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากการเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากการเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จะพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการได้รับข้อมูลด้านสุขภาพที่ทันสมัย เช่น การป้องกันการระบาดของโรคบางชนิด มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.79 รองลงมา คือ การได้รับแนวทางปฏิบัติเพื่อทำให้ร่างกายแข็งแรงอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน คือ 3.77 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อข้อมูลการดูแลสุขภาพของตนเองในสภาวะปกติ หรือข้อมูลการส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันควบคุมโรคในระดับมากใกล้เคียงกัน ประกอบกับเมื่อพิจารณาตามชุดตัวแปรความพึงพอใจที่ผู้วิจัยได้จำแนกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับทราบข่าวสาร ด้านการได้รับคำแนะนำหรือหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจ และด้านการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม จะถือว่ากลุ่มตัวอย่างได้รับความพึงพอใจในการได้รับทราบข่าวสาร และได้รับคำแนะนำหรือข้อมูลประกอบการตัดสินใจ ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลในเว็บไซต์สุขภาพส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างได้รับทราบข่าวสาร และได้รับคำแนะนำประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของตนเองในสภาวะปกติได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ จากผลการวิจัยที่ได้ยังช่วยสะท้อนให้เห็นว่า แนวความคิดสุขภาพใหม่ที่เน้นการส่งเสริมสุขภาพให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดีแทนการแก้ไขปัญหาสุขภาพ เป็นแนวความคิดที่มีความเป็นไปได้และจะมีประสิทธิผลมากขึ้น ถ้าหากผู้จัดทำเว็บไซต์มีการพัฒนา ปรับปรุง และนำเสนอข้อมูลที่ผู้ใช้บริการสามารถนำไปใช้ดูแลสุขภาพตนเองในการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันควบคุมโรค หรือการดูแลสุขภาพของตนเองในสภาวะปกติได้จริง เพื่อที่ผู้ใช้บริการจะได้รับความพึงพอใจและหันมาใช้บริการค้นหาข้อมูลจากเว็บไซต์สุขภาพ ซึ่งเป็นช่องทางเลือกหนึ่งในการค้นหาข้อมูลสุขภาพกันมากขึ้น

⁶ กอง บ.ก. วิชาการ, “กระบวนการทัศน์ใหม่ในการสร้างเสริมสุขภาพ,” วารสารหมออนามัย 13 (มีนาคม-เมษายน 2547):8.

การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้อ่านเว็บไซต์สุขภาพ กับความคาดหวังในการใช้ประโยชน์จากการเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความคาดหวังในการใช้ประโยชน์ไม่แตกต่างกัน นั่นหมายความว่า แม้ว่ากลุ่มตัวอย่างจะมีเพศหญิงหรือชาย และมีการศึกษาระดับใดก็ตามจะมีความคาดหวังในการใช้ประโยชน์ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างต่างก็มีความคาดหวังในการใช้ประโยชน์จากการเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพเหมือนกันว่า เว็บไซต์สุขภาพนี้จะสามารถตอบสนองความต้องการของตนทั้งในด้านติดตามข่าวสาร ด้านความต้องการคำแนะนำหรือหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจ และด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคม รวมทั้งช่วยให้ตนสามารถค้นหาข้อมูลด้านสุขภาพได้อย่างรวดเร็ว สะดวก และได้ข้อมูลตามที่ต้องการ ซึ่งผลวิจัยที่ได้สอดคล้องกับการศึกษาของ ชาลิสร์ณี จำรัสพร⁷ พบว่า เพศและการศึกษาไม่มีผลต่อความคาดหวังในการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ <http://www.thaingo.org> ของเจ้าหน้าที่องค์กรพัฒนาเอกชนไทย

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน จะมีความคาดหวังในการใช้ประโยชน์แตกต่างกัน จากทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อ ได้อธิบายไว้ว่า แรงจูงใจในการใช้สื่อ นั้นเกิดมาจากการคาดการณ์เอาไว้ล่วงหน้าก่อนแล้วว่า สื่อแต่ละประเภทจะให้รางวัลหรือผลทางบวกแก่ผู้รับสารในลักษณะใดบ้าง แต่ละบุคคลซึ่งมีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันก็จะมี ความคาดหวังในการใช้ประโยชน์จากสื่อที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ในที่นี้ ได้แก่ อายุ อาชีพ และรายได้ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 30 - 39 ปี จะมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังในการใช้ประโยชน์มากที่สุด รองลงมา คือ 40 ปีขึ้นไป ซึ่งอายุสองกลุ่มนี้ถือว่าอยู่ในช่วงวัยกลางคน และสูงอายุ ซึ่งสอดคล้องกับที่ ปรมะ สตะเวทิน⁸ กล่าวว่า คนที่วัยแตกต่างกันก็มีความต้องการในสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันไปด้วย โดยคนวัยกลางคนและสูงอายุมักจะคิดถึงเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การรักษาพยาบาล การมีบ้านและที่ดินของตนเอง ในขณะที่คนหนุ่มสาวอาจจะสนใจในเรื่องการศึกษา ความยุติธรรมและความเสมอภาคในสังคม ดังนั้นความต้องการมีสุขภาพที่

⁷ ชาลิสร์ณี จำรัสพร, "ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ <http://www.thaingo.org> ของเจ้าหน้าที่องค์กรพัฒนาเอกชนไทย," (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547), น. 96-97.

⁸ ปรมะ สตะเวทิน, หลักนิเทศศาสตร์, พิมพ์ครั้งที่ 10 (กรุงเทพมหานคร: ภาพพิมพ์, 2546), น. 113.

แข็งแรงจึงเป็นเรื่องหนึ่งที่คนในช่วงวัยนี้ต้องการ ประกอบกับคนในวัยนี้อาจมีประสบการณ์ในการใช้สื่อในอดีตที่มากกว่าคนอายุน้อย จึงเลือกเปิดรับข้อมูลสุขภาพผ่านทางสื่ออินเทอร์เน็ต เพราะได้คาดคะเนไว้ว่าการค้นหาข้อมูลด้านสุขภาพโดยผ่านช่องทางสื่อสารนี้จะตอบสนองความต้องการของตนได้ ตัวแปรด้านอายุจึงมีผลต่อความคาดหวังในการใช้ประโยชน์

นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานะทางสังคมและเศรษฐกิจที่แตกต่างกัน ซึ่งในที่นี้ คือ อาชีพและรายได้ จะทำให้มีประสบการณ์ ทักษะคิด ค่านิยมและเป้าหมายที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยความคาดหวังในการใช้ประโยชน์จะพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพหรือกำลังทำงานอยู่ จะมีความคาดหวังในการใช้ประโยชน์ในระดับมาก เนื่องจากกลุ่มคนทำงานส่วนใหญ่ต้องออกทำงานนอกบ้าน รูปแบบการใช้เวลาทำงานและเวลาว่างจึงเปลี่ยนไป สื่อที่ใช้ยอมนี้อาจมีลักษณะเปลี่ยนแปลงไป กล่าวคือ คนที่ต้องออกไปทำงานนอกบ้าน มีโอกาสที่จะแสวงหาข้อมูลสุขภาพจากสื่อวิทยุและสื่อโทรทัศน์ได้น้อยกว่าคนที่อยู่ที่บ้าน ดังนั้นเมื่อกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพหรือกำลังทำงานอยู่ต้องการค้นหาข้อมูลด้านสุขภาพ จึงจำเป็นต้องเลือกใช้สื่อที่เหมาะสม ประกอบกับได้คาดคะเนว่าเว็บไซต์สุขภาพซึ่งเป็นสื่ออินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่ความเหมาะสม เพราะเป็นสื่อที่จะใช้เมื่อไหร่หรือที่ใดก็ได้ แม้ในเวลาว่างจากการทำงาน ตนก็สามารถค้นหาข้อมูลสุขภาพที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว และสะดวกกว่าการเปิดรับข้อมูลจากสื่อประเภทอื่น ๆ

ในส่วนของตัวแปรรายได้ พบว่า เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยความคาดหวังในการใช้ประโยชน์จะพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ส่วนตัวมากกว่า 35,000 บาทต่อเดือน มีความคาดหวังในการใช้ประโยชน์มากที่สุด ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มที่มีรายได้สูงจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด แสดงให้เห็นว่าคนที่มียาได้สูงมีความต้องการข้อมูลการดูแลสุขภาพด้วยตนเองมากกว่ากลุ่มคนรายได้อื่น และคาดหวังว่าตนจะสามารถค้นหาข้อมูลสุขภาพในประเด็นต่าง ๆ จึงเลือกแสวงหาข้อมูลจากเว็บไซต์สุขภาพ เพราะเว็บไซต์สุขภาพจะมุ่งให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพที่เป็นประโยชน์มากกว่าให้ความบันเทิง รวมทั้งมีประเด็นสุขภาพที่หลากหลายให้เลือกเปิดอ่านได้ตามต้องการ

การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้อ่านเว็บไซต์สุขภาพ กับพฤติกรรมการเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพ

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการเปิดอ่านไม่แตกต่างกัน จากผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงจะมีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพใกล้เคียงกันมาก คือ มีค่าเฉลี่ย 1.9 และ 2.1 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงได้ให้ความสนใจในการดูแลสุขภาพของตน

โดยเลือกเปิดอ่านข้อมูลจากเว็บไซต์สุขภาพ ประกอบกับเว็บไซต์สุขภาพก็ให้บริการข้อมูลสุขภาพที่มีประโยชน์ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ทั้งเพศชายและเพศหญิง ดังนั้นทั้งเพศชายและเพศหญิงจึงสามารถค้นหาข้อมูลด้านสุขภาพได้ตามที่ต้องการ รวมทั้งผู้ใช้อินเทอร์เน็ตต้องมีความรู้พื้นฐานทางคอมพิวเตอร์และสามารถอ่านออกเขียนได้ จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันไม่เป็นอุปสรรคต่อการเปิดรับข่าวสารจากเว็บไซต์สุขภาพ

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการเปิดอ่านแตกต่างกัน จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการเปิดอ่านแตกต่างกัน ผู้วิจัยได้สังเกตพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 30 - 39 ปี และ 40 ปีขึ้นไป มีพฤติกรรมการเปิดอ่านมากเป็นอันดับที่หนึ่งและสองตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จะมีพฤติกรรมการเปิดอ่านน้อยที่สุด ทั้งนี้ น่าจะเป็นผลมาจาก เว็บไซต์สุขภาพเป็นเว็บไซต์ที่มุ่งให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพด้วยตนเอง หรือเน้นให้ข้อมูลข่าวสารมากกว่าความบันเทิง ดังนั้นกลุ่มตัวอย่าง ที่มีอายุมากจึงสนใจเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพมากกว่ากลุ่มที่มีอายุน้อย ซึ่งสอดคล้องกับประมะ สตะเวทิน⁹ ที่กล่าวว่าคนที่มียุวัยแตกต่างกันจะมีความต้องการในสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันไป รวมถึงลักษณะการใช้สื่อด้วย โดยคนที่มียุวมักใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนัก ๆ มากกว่าเพื่อความบันเทิง

สำหรับตัวแปรอาชีพ ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว มีพฤติกรรมการเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพมากที่สุด อาจเนื่องจากกลุ่มคนที่มียาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว สามารถมีเวลาที่เป็นของตนเองมากต่อการใช้อินเทอร์เน็ตได้ตามที่ตนต้องการ และมีอิสระในการเปิดรับข้อมูลได้จำนวนบ่อยครั้งกว่ากลุ่มคนที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ ไม่ต้องถูกกำหนดในเรื่องเวลาทำงานและกฎเกณฑ์ข้อห้ามในการทำงาน เช่น ห้ามเปิดอ่านเว็บไซต์อื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน เป็นต้น ดังนั้นจึงมีโอกาสเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพได้มากกว่ากลุ่มคนที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการเปิดอ่านจำแนกตามรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ส่วนตัวมากกว่า 35,000 บาทต่อเดือน มีพฤติกรรมการเปิดอ่านมากที่สุด ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ส่วนตัวต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน จะมีพฤติกรรมการเปิดอ่านน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับที่ ยุกล เบ็ญจรงค์กิจ¹⁰ อธิบายไว้ว่า คนที่มีรายได้สูงมักมีตำแหน่งหน้าที่การงานที่ดี จึงมักถูกผลักดันให้มีความจำเป็นต้องเรียนรู้หาข้อมูลต่าง ๆ ให้ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ ดังนั้นกลุ่มคนที่มีรายได้สูงจึงมีพฤติกรรมการเปิดอ่านมากกว่ากลุ่มรายได้อื่น

⁹ ประมะ สตะเวทิน, หลักนิเทศศาสตร์, น. 113

¹⁰ ยุกล เบ็ญจรงค์กิจ, การวิเคราะห์ผู้รับสาร (กรุงเทพมหานคร: คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534), น. 72.

การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้อ่านเว็บไซต์สุขภาพ กับความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากการเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพ

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์ไม่แตกต่างกัน นั้นหมายความว่า แม้ว่ากลุ่มตัวอย่างจะมีเพศ หญิงหรือชาย มีการศึกษา อายุ อาชีพเป็นอย่างไรก็ตาม ก็จะมี ความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะหลังจากเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพแล้ว กลุ่มตัวอย่างต่างก็ได้รับความพึงพอใจในการได้รับทราบข่าวสาร ได้รับคำแนะนำหรือข้อมูลประกอบการตัดสินใจ สามารถมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมเกี่ยวกับสุขภาพตามที่ต้องการ

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องตามทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของ แคทซ์ (Katz) และคณะ¹¹ ที่อธิบายไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการแตกต่างกัน ดังนั้นบุคคลจะเลือกใช้สื่อเพื่อตอบสนองความต้องการของตนแตกต่างกัน และขั้นสุดท้ายความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้สื่อก็แตกต่างกันออกไปด้วย

ในที่นี้รายได้เป็นตัวแปรเดียวที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพึงพอใจจำแนกตามรายได้ของกลุ่มตัวอย่างแล้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ส่วนตัวมากกว่า 35,000 บาทต่อเดือน จะมีความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์มากที่สุด ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระดับนี้จัดว่าเป็นกลุ่มที่มีรายได้สูงจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และผู้วิจัยได้สังเกตว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระดับนี้ยังเป็นกลุ่มที่มีความคาดหวังในการใช้ประโยชน์และพฤติกรรมเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพมากที่สุดอีกด้วย จึงแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า กลุ่มคนที่มีรายได้มาก เมื่อเกิดความ ต้องการข้อมูลด้านสุขภาพ และมีความคาดหวังว่าเมื่อเลือกรับข้อมูลผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต ตนจะได้รับข้อมูลที่สะดวก รวดเร็ว เปิดรับข้อมูลได้ตลอดเวลาและมีข้อมูลที่หลากหลาย จึงตัดสินใจเลือกเปิดรับข้อมูลสุขภาพจากสื่ออินเทอร์เน็ตได้มากตามที่ต้องการ และผลที่ตามมาก็คือ ได้รับความพึงพอใจจากการใช้สื่อนี้มากด้วย ผลการวิจัยที่ได้นี้สอดคล้องกับการศึกษาของชาลีรัตน์ จำรัสพร¹² ที่พบว่า

¹¹ Jay G. Blumler and Elihu Katz, The Uses of Mass Communications: Current Perspectives on Gratification Research (Beverly Hills: Sage Publications, 1974) cited by Denis McQuail and Sven Windahl, Communication Models for The Study of Mass Communications (London: Longman, 1993), pp. 133-134.

¹² ชาลีรัตน์ จำรัสพร, "ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ <http://www.thaingo.org> ของเจ้าหน้าที่องค์กรพัฒนาเอกชนไทย," น. 97.

รายได้มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ <http://www.thaingo.org> ของเจ้าหน้าที่องค์กรพัฒนาเอกชนไทย

จากผลการทดสอบสมมติฐานข้างต้น ซึ่งพบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับความคาดหวังในการใช้ประโยชน์ พฤติกรรมการเปิดอ่าน และความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากการเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพสามารถยืนยันได้ในระดับหนึ่งว่า ความแตกต่างทางลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้รับสารก็มีผลต่อพฤติกรรมการเปิดรับ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับสาร นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังพบผลการวิจัยที่น่าสนใจว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อทั้งความคาดหวังในการใช้ประโยชน์ พฤติกรรมการเปิดอ่าน และความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากการเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพ คือ รายได้ อาจกล่าวได้ว่าตัวแปรรายได้เป็นลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความคาดหวังในการใช้ประโยชน์ พฤติกรรมการเปิดอ่าน และความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์ของผู้อ่านเว็บไซต์สุขภาพมากที่สุด

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความคาดหวังในการใช้ประโยชน์ พฤติกรรมการเปิดอ่าน และความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้มากกว่า 35,000 บาท จะมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังในการใช้ประโยชน์ พฤติกรรมการเปิดอ่าน และความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์มากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้สูง มักมีตำแหน่งหน้าที่การงานที่ดี จึงจำเป็นต้องเปิดรับข้อมูลข่าวสารให้ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ ซึ่งมักเปิดรับข่าวสารหนัก ๆ ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้สูงซึ่งมักมีตำแหน่งการงานที่ดี ต้องมีกิจกรรมและงานสังคมมากมาย ทำให้มีเวลาในการดูแลสุขภาพของตนเองน้อย ส่งผลเสียต่อสุขภาพทั้งสุขภาพกายและจิต จึงทำให้สนใจข้อมูลสุขภาพและเลือกเปิดอ่านข้อมูลจากเว็บไซต์สุขภาพ เพราะคาดหวังว่าจะสามารถค้นหาข้อมูลสุขภาพที่ทันสมัยตามที่ต้องการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีหลากหลายเว็บไซต์สุขภาพให้เลือก รวมทั้งมีหัวข้อหรือประเด็นที่หลากหลาย ครอบคลุมมิติสุขภาพทั้งสุขภาพกายและจิต นอกจากนี้กลุ่มคนที่มีรายได้สูงยังสามารถใช้เวลาเปิดอ่านได้นานและบ่อยครั้งตามต้องการ เพราะมีโอกาสติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ตไว้ใช้ส่วนตัวที่บ้านได้ หรือแม้แต่ที่ทำงานก็อาจมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไว้ใช้ส่วนตัว จึงทำให้มีพฤติกรรมเปิดอ่านมาก และผลที่ตามมาก็จะได้รับความพึงพอใจจากการเปิดอ่านมากด้วย จากเหตุผลข้างต้นจะเห็นได้ว่าตัวแปรรายได้จึงเป็นตัวแปรสำคัญที่มีผลต่อความคาดหวังในการใช้ประโยชน์ พฤติกรรมการเปิดอ่าน และความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์ของผู้อ่านเว็บไซต์สุขภาพ

การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการใช้ประโยชน์จากการเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพกับพฤติกรรมเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพ

ผลการวิจัย พบว่า ความคาดหวังในการใช้ประโยชน์ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับ พฤติกรรมเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพ กล่าวคือ ยิ่งผู้อ่านมีความคาดหวังในการใช้ประโยชน์มาก ก็จะมี พฤติกรรมในการเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพมากขึ้น ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับทฤษฎีความ คาดหวังจากสื่อของ Palmgreen & Rayburn¹³ ที่อธิบายว่า การที่บุคคลจะเลือกใช้สื่อหนึ่ง ๆ จะต้องมีความตั้งใจหรือความคาดหวังต่อสื่อ นั้นก่อน คือมีจุดมุ่งหมายในใจต่อผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น ก่อน แล้วนำไปสู่การบริโภคสื่อและการได้รับความพึงพอใจตามมา ในงานวิจัยนี้ผู้อ่านเว็บไซต์ สุขภาพซึ่งเป็นผู้รับสาร จะมีการคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าแล้วว่าหากตนเลือกรับข้อมูลสุขภาพ จากสื่ออินเทอร์เน็ตแล้วตนจะได้รับข้อมูลสุขภาพต่าง ๆ ตามที่ต้องการ ประกอบกับคุณลักษณะ ของสื่ออินเทอร์เน็ตที่ผู้ใช้สามารถใช้ได้ยาวนานตามที่ต้องการ เวลาใดก็ได้และสถานที่ใดก็ได้ที่เชื่อมต่อ การเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ต เพราะไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ และสามารถค้นหาข้อมูล ได้อย่างรวดเร็ว สะดวก บันทึกข้อมูลเก็บไว้อ่านในภายหลังได้ง่าย นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างคาดหวังที่จะค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพเพื่อเป็นแนวทางในการทำให้ ร่างกายแข็งแรงอยู่เสมอมากที่สุด และเนื่องจากสภาพสังคมไทยในปัจจุบันได้เติบโตขึ้น มีปัจจัย หลายประการที่ก่อให้เกิดปัญหาสุขภาพ เช่น ปัญหาสิ่งแวดล้อมทำให้สุขภาพเสื่อมโทรมลง หรือ การเกิดโรคภัยต่าง ๆ เกิดขึ้นส่งผลเสียต่อสุขภาพ เป็นต้น กลุ่มตัวอย่างจึงจำเป็นต้องค้นหาข้อมูล เกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพมากขึ้นเพื่อให้เกิดสุขภาพที่ดีและแข็งแรง ดังนั้นการเผยแพร่ข้อมูล สุขภาพจึงควรทราบความต้องการของผู้อ่าน และนำเสนอข้อมูลสุขภาพที่ตอบสนองความต้องการ ของผู้อ่าน นั่นคือ แนวทางการนำเสนอข้อมูลในเว็บไซต์สุขภาพควรเน้นการส่งเสริมสุขภาพ เช่น ประเด็นโภชนาการ/อาหาร การดูแลสุขภาพต่าง ๆ ของร่างกาย และการออกกำลังกาย เป็นต้น เพราะ นอกจากจะเป็นการบริการให้ข้อมูลข่าวสารสุขภาพในประเด็นที่ผู้อ่านสนใจแล้ว ยังทำให้ผู้อ่าน สามารถเรียนรู้ รู้จักพึ่งตนเองในการดูแลสุขภาพ และสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการดำเนินชีวิตตาม วิธีทางที่ส่งเสริมสุขภาพทั้งของตนเองและผู้อื่นได้อีกด้วย ด้วยความคาดหวังที่จะได้รับสิ่งต่าง ๆ

¹³ Palmgreen and Rayburn, An Expectancy - Value Approach to Media Gratifications (Beverly Hills, CA: Sage, 1985) cited by Denis McQuail, McQuail's Mass Communication Theory, Fifth Edition (London: Sage, 2005), pp. 427-428.

เหล่านี้ จะเป็นแรงจูงใจให้คนเลือกเปิดอ่านข้อมูลจากเว็บไซต์สุขภาพเพื่อตอบสนองความต้องการตามที่คาดคะเนไว้ ซึ่งหากมีความคาดหวังในการใช้ประโยชน์มากเท่าใด ก็จะมีพฤติกรรมเปิดอ่านมากขึ้นเช่นเดียวกัน

การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม的开อ่านเว็บไซต์สุขภาพกับความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากการเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพ

ผลการวิจัย พบว่า พฤติกรรม的开อ่านเว็บไซต์สุขภาพมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากการเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพ กล่าวคือ ยิ่งผู้อ่านมีพฤติกรรมในการเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพมาก ก็จะมียิ่งมีความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากการเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพมากขึ้น ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อที่แคทซ์ (Katz) และคณะ¹⁴ ได้อธิบายว่า บุคคลจะมีสภาวะทางสังคมและจิตใจที่แตกต่างกัน ทำให้มีความต้องการที่แตกต่างกัน และความต้องการที่แตกต่างกันนี้ทำให้แต่ละคนคาดคะเนว่า สื่อแต่ละประเภทจะสนองความพึงพอใจแตกต่างกันด้วย นำไปสู่การเปิดรับสื่อที่แตกต่างกัน เพื่อตอบสนองความต้องการของตน ในงานวิจัยนี้ผู้รับสาร คือ ผู้อ่านเว็บไซต์สุขภาพได้เลือกเปิดอ่านข้อมูลจากเว็บไซต์สุขภาพ เพราะมีความคาดหวังว่าอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่สามารถตอบสนองความต้องการของตนได้ และด้วยสื่ออินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางการสื่อสารสมัยใหม่ที่สามารถให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสุขภาพได้อย่างรวดเร็ว ทันสมัย และเผยแพร่ข้อมูลได้อย่างกว้างขวาง ดังนั้นจึงเลือกแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพจากเว็บไซต์สุขภาพ และสิ่งที่ได้รับหลังจากการเปิดอ่านก็สามารถตอบสนองความต้องการตามที่คาดไว้ได้ จึงเกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการได้รับข้อมูลสุขภาพที่ทันสมัย เช่น การป้องกันการระบาดของโรคบางชนิด เป็นต้น และได้รับแนวทางปฏิบัติเพื่อทำให้ร่างกายแข็งแรง อยู่เสมอในระดับมากใกล้เคียงกัน แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างสามารถได้รับข้อมูลด้านการป้องกันควบคุมโรค และการส่งเสริมสุขภาพตามที่คาดหวังไว้ เช่น กลุ่มตัวอย่างได้รับทราบวิธีออกกำลังกายที่ถูกต้องไปใช้ในชีวิตประจำวันเพื่อให้เกิดสุขภาพที่ดี และได้รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับการป้องกันควบคุมโรคที่ทันต่อเหตุการณ์จากทั่วโลก เช่น การค้นพบวัคซีนป้องกันโรคระบาด เป็นต้น ดังนั้นการเผยแพร่ข้อมูลสุขภาพผ่านทางเว็บไซต์สุขภาพ จึงควรตระหนักถึงเนื้อหาที่น่าเสนอโดยเนื้อหาควรมีความหลากหลายที่ครอบคลุมเกี่ยวกับสุขภาพในทุก ๆ ด้าน

¹⁴ Denis McQuail and Sven Windahl, op. cit., footnote 11, pp. 133-134.

ได้แก่ การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันและควบคุมโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสุขภาพ โดยเฉพาะเนื้อหาเกี่ยวกับการส่งเสริมและการป้องกันควบคุมโรค เพื่อให้ผู้อ่านจะได้หันมาใช้บริการค้นหาข้อมูลจากเว็บไซต์สุขภาพมากขึ้น และได้รับความพึงพอใจมากขึ้นด้วย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้จัดทำเว็บไซต์สุขภาพ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยได้สรุปข้อเสนอแนะสำหรับผู้จัดทำเว็บไซต์สุขภาพเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาเว็บไซต์สุขภาพให้มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากขึ้น ดังต่อไปนี้

1. ผู้จัดทำเว็บไซต์สุขภาพโดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐ ควรมีการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ของตนให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น จะช่วยให้มีจำนวนผู้เข้าชมเว็บไซต์เพิ่มมากยิ่งขึ้น เพราะสื่ออินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางหนึ่งที่ได้รับการนิยมนิยม และประชาชนให้ความสนใจเปิดรับมากขึ้นในปัจจุบัน ทั้งนี้การประชาสัมพันธ์เว็บไซต์สุขภาพอาจทำได้โดย การแจกที่คั่นหนังสือที่มีที่อยู่ของเว็บไซต์สุขภาพ หรือติดชื่อเว็บไซต์สุขภาพในสถานที่ที่คนทั่วไปสามารถเห็นได้ง่าย เช่น ป้ายรถประจำทาง หรือมีการเผยแพร่ในสื่อหลาย ๆ ประเภท เป็นต้น

2. ผู้จัดทำเว็บไซต์สุขภาพควรออกแบบเว็บไซต์ให้น่าสนใจมากขึ้น เพื่อเป็นการดึงดูดให้คนทุกวัยสนใจเปิดอ่านเพิ่มยิ่งขึ้น เนื่องจากสื่ออินเทอร์เน็ตเป็นสื่อสมัยใหม่ที่สามารถนำเสนอข้อมูลได้ทั้งข้อความ (Text) รูปภาพ ภาพเคลื่อนไหว และเสียง และเป็นสื่อที่เริ่มเข้าถึงประชาชน ดังนั้น การออกแบบเว็บไซต์สุขภาพให้ทันสมัยและสามารถค้นหาข้อมูลในเว็บไซต์ได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว ก็จะเป็นการดึงดูดให้คนหันมาสนใจเข้าชมเว็บไซต์สุขภาพกันมากขึ้น นอกจากนี้ควรมีระบบการอัปโหลด (Upload) ข้อมูลที่รวดเร็ว และไม่มีข้อผิดพลาดในการอัปโหลดและดาวน์โหลดข้อมูล (Error) เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สนใจเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพได้เป็นอย่างดี

3. ผู้จัดทำเว็บไซต์สุขภาพควรมีการปรับปรุงข้อมูล (Update) ให้ทันสมัยอยู่เสมอ โดยเฉพาะข่าวสารเกี่ยวกับสุขภาพ จะเป็นการช่วยเผยแพร่ข้อมูลสุขภาพไปสู่ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และยังเป็นกระตุ้นให้ประชาชนหันมาสนใจข่าวสารด้านสุขภาพกันมากขึ้น เว็บไซต์สุขภาพจึงอาจเป็นทางเลือกที่ดีทางเลือกหนึ่งสำหรับประชาชนที่ต้องการแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพด้วยตนเอง

4. ในส่วนของข้อมูลที่น่าเสนอในเว็บไซต์สุขภาพ ควรมีความถูกต้องและมีการอ้างอิงแหล่งที่มาของข้อมูล โดยควรมีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านหรือแพทย์ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และคอยให้คำปรึกษาเกี่ยวกับสุขภาพประจำเว็บไซต์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับคำตอบเกี่ยวกับสุขภาพอย่างรวดเร็วและมีความถูกต้อง จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสนใจกับการถาม-ตอบปัญหาด้านสุขภาพ/กระดานความคิดเห็น (Web Board) เป็นจำนวนมาก จึงจำเป็นที่เว็บไซต์สุขภาพควรมีความน่าเชื่อถือ โดยเฉพาะการมีผู้เชี่ยวชาญหรือแพทย์คอยให้คำปรึกษา เพราะสุขภาพเป็นเรื่องละเอียดอ่อน และมีความสำคัญกับชีวิตและสุขภาพของประชาชนโดยตรง ดังนั้นข้อมูลที่ประชาชนได้รับก็ควรมีความน่าเชื่อถือ เพื่อสามารถนำข้อมูลไปใช้ดูแลสุขภาพของตนเองได้อย่างถูกต้อง

5. ข้อมูลด้านสุขภาพควรเป็นข้อมูลที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้ และภาษาที่ใช้อธิบายควรเป็นภาษาที่เข้าใจได้ง่าย ควรหลีกเลี่ยงศัพท์วิชาการที่มากเกินไป เพื่อประชาชนทั้งเด็กและผู้ใหญ่สามารถอ่านได้อย่างเข้าใจและนำไปใช้ปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

6. เนื้อหาในเว็บไซต์สุขภาพควรมีความครอบคลุมเกี่ยวกับสุขภาพในหลาย ๆ มิติ ทั้งสุขภาพกาย สุขภาพจิต สุขภาพสังคมและสุขภาพปัญญา เช่น มีเนื้อหาเกี่ยวกับสุขภาพกายและสุขภาพจิต รวมอยู่ในเว็บไซต์สุขภาพเดียว เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล เป็นต้น

7. ผู้จัดทำเว็บไซต์สุขภาพควรตระหนักถึงความต้องการของประชาชน โดยนำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของตนเองในสภาวะปกติให้มากขึ้น กล่าวคือ เว็บไซต์สุขภาพควรมีเนื้อหาเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันควบคุมโรคให้มากยิ่งขึ้น เพื่อจะได้เป็นประโยชน์ตอบสนองความต้องการของประชาชน และเป็นการสนับสนุนแนวความคิดใหม่เกี่ยวกับสุขภาพที่เน้นการสร้างเสริมสุขภาพแทนการแก้ไขปัญหาสุขภาพ หรือแนวคิดเรื่อง "สร้างนำซ่อม" ให้มีประสิทธิผล ช่วยให้ประชาชนเห็นความสำคัญของการส่งเสริมสุขภาพ รวมทั้งยังเป็นการช่วยลดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลของประชาชนและประเทศอีกด้วย

8. เนื้อหาในเว็บไซต์สุขภาพควรนำเสนอประเด็นเกี่ยวกับโภชนาการ/อาหาร การดูแลสุขภาพต่าง ๆ ของร่างกาย และการออกกำลังกายมากขึ้น เพราะเป็นประเด็นที่ได้รับความสนใจจำนวนมากและเป็นข้อมูลที่ช่วยส่งเสริมสุขภาพของประชาชน

9. จากผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของความคาดหวังในการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์อยู่ในระดับมาก ดังนั้นหน่วยงานที่ต้องการเผยแพร่ข้อมูลสุขภาพ ควรให้ความสำคัญกับเว็บไซต์สุขภาพโดยนำมาใช้เป็นช่องทางการสื่อสารเพื่อการพัฒนาด้านสาธารณสุขสู่ประชาชน เช่น การเผยแพร่ข้อมูลการดูแลสุขภาพตนเองโดยเฉพาะการส่งเสริมสุขภาพ เป็นต้น

10. จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้สูงจะมีความคาดหวังในการใช้ประโยชน์ พฤติกรรมการเปิดอ่าน และความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์มากที่สุด ดังนั้นเพื่อให้กลุ่มคนที่มีรายได้อื่น ๆ สามารถเข้าถึงข้อมูลสุขภาพจากสื่ออินเทอร์เน็ต หน่วยงานต่าง ๆ จึงควรอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนโดยจัดตั้งศูนย์ข้อมูลสุขภาพ และติดตั้งระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่สามารถค้นหาเฉพาะข้อมูลด้านสุขภาพได้ตามสถานที่ต่าง ๆ จะช่วยให้เว็บไซต์สุขภาพแพร่หลายสู่สังคมทุกระดับชั้นมากยิ่งขึ้น

11. หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่ดำเนินงานด้านสุขภาพ องค์กรหรือมูลนิธิด้านสุขภาพ รวมทั้งบุคลากรด้านการแพทย์และสาธารณสุข ควรสร้างความร่วมมือและประสานงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดเครือข่ายด้านสุขภาพ และสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลสุขภาพที่หลากหลายมากขึ้น โดยอาจจัดทำลิงค์ (Link) เชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์สุขภาพอื่น ๆ เพื่อที่ประชาชนจะได้รับข้อมูลสุขภาพที่หลากหลายได้อย่างสะดวกและทั่วถึง รวมทั้งยังเป็นแรงผลักดันให้นโยบายการส่งเสริมสุขภาพมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

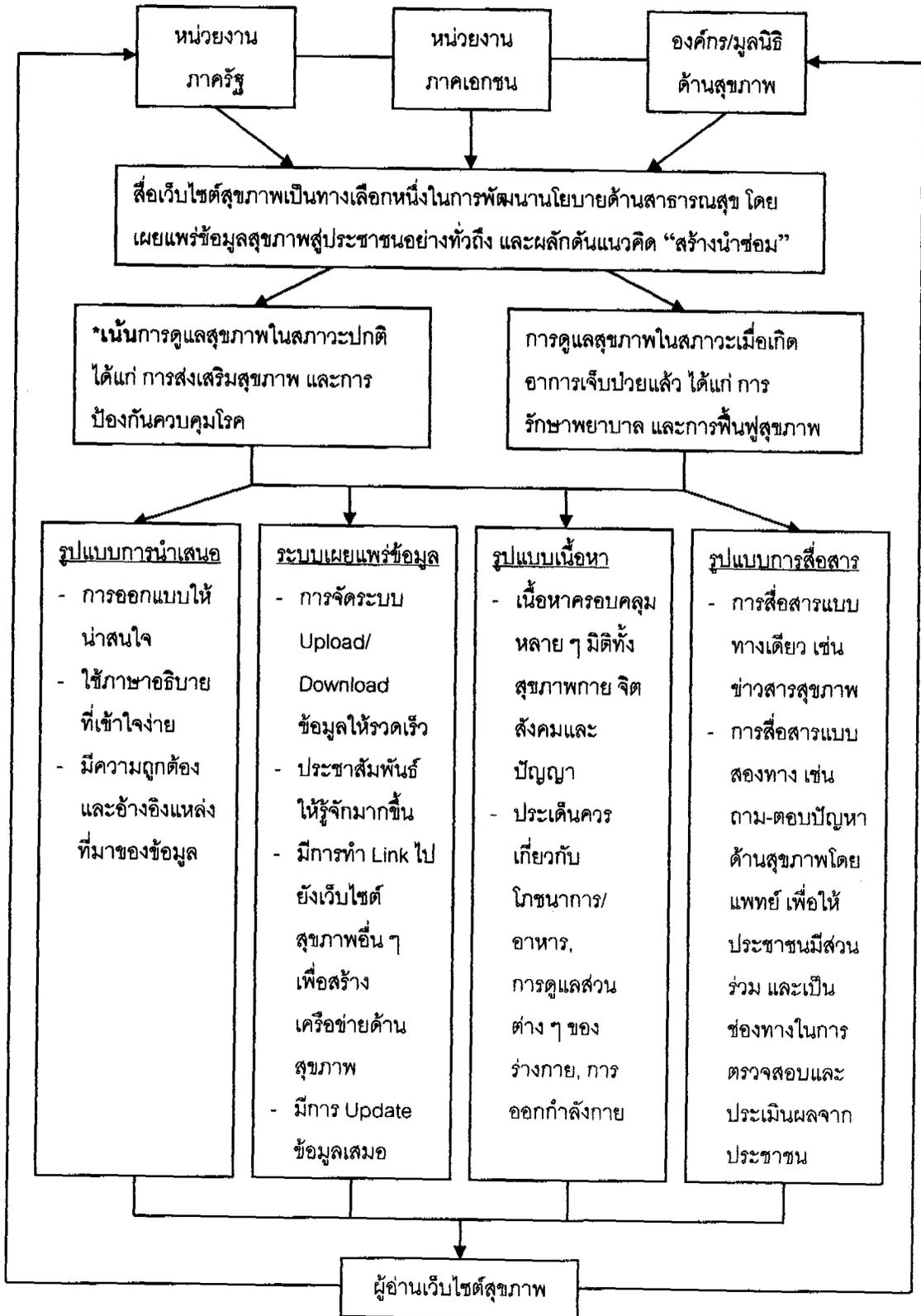
12. เว็บไซต์สุขภาพควรสนับสนุนให้เกิดการสื่อสารแบบสองทาง โดยเปิดโอกาสให้ผู้อ่านได้แสดงความคิดเห็นหรือติดต่อกับผู้จัดทำเว็บไซต์ ในเรื่องการจัดทำเว็บไซต์หรือข้อมูลที่นำเสนอ ซึ่งนอกจากจะสะท้อนให้เห็นถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเว็บไซต์สุขภาพแล้ว ผู้จัดทำเว็บไซต์ยังได้รับทราบถึงปัญหาสุขภาพต่าง ๆ ของประชาชน และเป็นแนวทางในการนำเสนอข้อมูลเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อไป

13. รัฐบาลควรมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนทั่วประเทศ ค้นหาข้อมูลสุขภาพผ่านทางเว็บไซต์สุขภาพ เช่น มีการจัดบุคลากรที่จัดทำเว็บไซต์สุขภาพไปให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีใช้เว็บไซต์สุขภาพแก่ประชาชนโดยเฉพาะประชาชนในสวนภูมิภาค เพื่อที่ประชาชนจะสามารถค้นหาข้อมูลการดูแลสุขภาพตนเองขั้นพื้นฐานได้ มากกว่าการพึ่งบุคลากรทางการแพทย์

จากข้อเสนอแนะต่าง ๆ ผู้วิจัยขอแนะนำแบบจำลองแสดงแนวทางในการจัดทำเว็บไซต์สุขภาพในอนาคต เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการใช้สื่อเว็บไซต์เพื่อการพัฒนาทางด้านการแพทย์และสาธารณสุขต่อไป

แผนภาพที่ 5.1

แบบจำลองแสดงแนวทางในการจัดทำเว็บไซต์สุขภาพในอนาคต



ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะเว็บไซต์สุขภาพ จึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในสื่อประเภทอื่น ๆ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ เพื่อวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของสื่อดังกล่าว และนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบว่าสื่อประเภทใดสามารถเผยแพร่ข้อมูลด้านสุขภาพได้เข้าถึงประชาชนและมีประสิทธิผลได้ดีที่สุด

2. ผลการศึกษาครั้งนี้ทำให้เห็นภาพรวมของพฤติกรรมการเปิดอ่าน ความคาดหวัง และความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์เท่านั้น ดังนั้นเพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ละเอียดลึกซึ้งยิ่งขึ้น น่าจะมีการศึกษาในรายละเอียดของเนื้อหา (Content Analysis) ของเว็บไซต์สุขภาพว่ามีเนื้อหาอย่างไรบ้าง จะทำให้ทราบว่าเนื้อหามีความเหมาะสมหรือไม่อย่างไร และควรมีการปรับปรุงในประเด็นใดบ้าง เพื่อให้ได้เนื้อหาด้านสุขภาพที่ตรงกับความสนใจและความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด เช่น อาจจะศึกษาเนื้อหาในส่วนของกระดานความคิดเห็น (Web Board) ผลการศึกษาที่ได้ อาจช่วยแสดงให้เห็นว่าประชาชนส่วนใหญ่มีข้อสงสัยหรือมีปัญหาสุขภาพอย่างไรบ้าง เพื่อจะได้นำเสนอข้อมูลสุขภาพให้ตรงกับความต้องการของประชาชน เป็นต้น

3. ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาต่อบกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร เท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป จึงน่าจะศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในส่วนภูมิภาค ผลการศึกษาที่ได้ นอกจากจะช่วยให้เห็นถึงการเข้าถึงสื่ออินเทอร์เน็ตของประชาชนในส่วนภูมิภาคแล้ว เว็บไซต์สุขภาพยังอาจเป็นทางเลือกหนึ่งของประชาชนในส่วนภูมิภาคในการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพ

4. ควรมีการศึกษาถึงความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์ของผู้รับสารต่อเว็บไซต์สุขภาพของต่างประเทศ ซึ่งอาจจะได้ผลการศึกษาที่สามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้

5. ควรมีการศึกษาเว็บไซต์สุขภาพในมุมมองของผู้ส่งสารหรือผู้จัดทำเว็บไซต์ว่ามีแนวความคิด ทศนคติ ปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำเว็บไซต์อย่างไร เพื่อแสดงให้เห็นแง่มุมที่หลากหลายมากขึ้น