

TCI » TCI » TJIF / » TCI » » FAQ

### ผลการประเมินคุณภาพวารสารที่อยู่ในฐานข้อมูล TCI

โปรดระบุหมายเลข ISSN หรือชื่อของวารสารที่ต้องการทราบผลประเมิน :

ค้นหา

ลำดับ	ชื่อวารสาร	ISSN	เจ้าของ	จัดอยู่ในวารสาร กลุ่มที่	สาขา
1	Veridian E-Journal Science and Technology Silpakorn University	2408-1248	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศิลปากร	2	วิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี
2	Veridian E-Journal, Silpakorn University	1906-3431	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศิลปากร	1	มนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์

[Back to top](#)

Copyright 2005. Thai-Journal Citation Index (TCI) Centre. All rights reserved.

Contact: [tci.thai@gmail.com](mailto:tci.thai@gmail.com)

ผลกระทบของการรับรู้ถึงคุณภาพของข้อมูลสุขภาพออนไลน์ต่อความไว้วางใจ  
และการตั้งใจใช้งานเว็บไซต์สุขภาพของผู้สูงอายุ\*

Effects of perceived online health information quality on trust and  
intention to use healthcare website of the elderly

ธาดาธิเบศร์ ภูทอง (Thadathibesra Phuthong)\*\*

มนธิชา เจียมผ่อง (Monthicha Jiamphong)\*\*\*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง 1) ผลกระทบของปัจจัยด้านการรับรู้ถึงคุณภาพของข้อมูลสุขภาพออนไลน์ต่อความไว้วางใจในเว็บไซต์สุขภาพ และ 2) ผลกระทบของปัจจัยด้านความไว้วางใจผ่านการรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานต่อการตั้งใจใช้งานเว็บไซต์สุขภาพ การวิจัยครั้งนี้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มผู้สูงอายุที่มีประสบการณ์การใช้งานเว็บไซต์สุขภาพจำนวน 129 คน ในเขตกรุงเทพมหานคร เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแบบออนไลน์และกระดาษ ทดสอบความเที่ยงของแต่ละตัวแปรด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาค และนำมาผลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติต่างๆ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงคุณภาพของข้อมูลสุขภาพออนไลน์ส่งผลเชิงบวกต่อความไว้วางใจในเว็บไซต์สุขภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยด้านความไว้วางใจยังส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ถึงประโยชน์ซึ่งส่งผลต่อการตั้งใจใช้งานเว็บไซต์สุขภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอีกชั้นหนึ่ง

คำสำคัญ : การรับรู้ถึงคุณภาพของข้อมูลสุขภาพออนไลน์, ความไว้วางใจ, การตั้งใจใช้งาน, ผู้สูงอายุ

\* บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่งานวิจัย

This Article Aimed to Publish Research

\*\* อาจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร, อีเมล: thadathibes@ms.su.ac.th

Lecturer in Faculty of Management Science, Silpakorn University, E-mail: thadathibes@ms.su.ac.th

\*\*\* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยศิลปากร

Student's Bachelor of Business Administration Program of Business Management and English,

Faculty of Management Science, Silpakorn University.

## Abstract

The purpose of this research were to investigate 1) the influence of perceived online health information quality on trust and 2) the influence of trust towards perceived usefulness and perceived ease of use on the intention to use healthcare website. The sample used in this research is a group of the elderly people who have used a healthcare website 129 samples in Bangkok. A paper and online survey were administrated, and data were collected to test the reliability of each variable with coefficient alpha. The data were analyzed through statistic methods. Results showed that the perceived online health information quality factor has a statistically significant positive impact on the trust factor. And the trust factor is affected to perceived usefulness factor and perceived ease of use, which is affected to intention to use factor.

**Keywords:** Perceived online health information quality, Trust, Intention to use, Elderly

## บทนำ

ปัจจุบันเกิดการเปลี่ยนแปลงในหลากหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นในด้าน สังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรมในสังคมไทย หรือแม้กระทั่งเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้ส่งผลกระทบต่อ การดำรงชีวิตของประชากรในสังคมเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะกลุ่มประชากรผู้สูงอายุที่มีอัตราเพิ่มมากยิ่งขึ้นในสังคม ผู้สูงอายุ หมายถึง ผู้ที่มีอายุ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปจากผลสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติครั้งที่ผ่าน มาพบว่า ประเทศไทยมีจำนวนและสัดส่วนของผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง โดยผลการสำรวจครั้งนี้ พบว่ามีผู้สูงอายุคิดเป็นร้อยละ 14.7 ของประชากรทั้งหมด ชายร้อยละ 13.8 และหญิงร้อยละ 16.1 (สำนักงาน สถิติแห่งชาติ, 2557) และการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคตนั้น จะก่อให้เกิด ปรากฏการณ์สำคัญที่มีผลต่อสังคมไทยอย่างมาคนั้นคือ การมีผู้สูงอายุมากกว่าเด็ก ปรากฏการณ์นี้เกิดขึ้นจาก จำนวนเด็กที่ลดลงในขณะที่ผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง อีกประมาณ 15 ปีข้างหน้า จำนวนเด็กจะมีสัดส่วน เท่ากับผู้สูงอายุ และหลังจากนั้นจะเกิดปรากฏการณ์มีผู้สูงอายุมากกว่าเด็ก (ปีพม่า ว่าพัฒนาวงศ์ และปราโมทย์ ประสาทกุล, 2548)

การเพิ่มสัดส่วนประชากร และการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรผู้สูงอายุในสังคมย่อมจะก่อให้เกิด ประเด็นและทิศทางปัญหาทางเศรษฐกิจ และสังคมในรูปแบบใหม่ หนึ่งในความเปลี่ยนแปลงนั้น คือเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสารเข้ามามีบทบาทกับสังคมในหลากหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นในด้านธุรกรรมทาง การเงิน ด้านการอำนวยความสะดวกต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ด้านคมนาคม และในอนาคตมีการคาดการณ์ไว้ว่า จะมีการลดลงของประชากรวัยก่อนเจริญพันธุ์ และมีการเพิ่มขึ้นของประชากรผู้สูงอายุ และจะส่งผลกระทบต่อด้านต่างๆ เช่น การปรับเปลี่ยนนโยบายในการบริหารประเทศทางด้านเศรษฐกิจและสังคม (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2555) และอีกหนึ่งความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุคือ ด้านการแพทย์และสุขภาพ

ซึ่งเป็นศาสตร์ของการวินิจฉัย บำบัดรักษา หรือป้องกันโรค โดยมุ่งหมายให้มนุษย์บรรเทาจากอาการทุกข์ทรมานที่เป็นอยู่ หรือช่วยให้สามารถรักษาชีวิตหรือให้กลับมาสู่สภาวะที่ไม่เจ็บป่วยได้ ซึ่งการแพทย์มีหลายระบบ เช่น การแพทย์แผนปัจจุบัน หรือการแพทย์ตะวันตกหรือที่เรียกว่าการแพทย์แบบแผน (Conventional medicine) การแพทย์แผนจีน การแพทย์อายุรเวท และการแพทย์แผนไทย เป็นต้น (เทวัญ ธาณิรัตน์, 2552)

ปัจจุบันข้อมูลทางการแพทย์ และสุขภาพ นิยมใช้ช่องทางการให้ความรู้ผ่านทางเว็บไซต์สุขภาพ ซึ่งทำหน้าที่เป็นสื่อกลางสำหรับการนำเสนอและเผยแพร่เนื้อหาสาระ รวมทั้งเป็นแหล่งรวบรวมความรู้ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี และเป็นการนำเสนอข้อมูลบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นเครือข่ายที่เชื่อมโยงกันทั่วโลก นับเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างได้ดีมากอีกช่องทางหนึ่ง (สุวิช ธิระโคตร, 2554)

เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลสุขภาพ หมายถึง เว็บไซต์ที่นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพ เพื่อป้องกันสุขภาพจากอาการเจ็บป่วย และเพื่อให้ทราบอาการของโรคต่างๆ และแนวทางในการรักษา (Lester, 2013) โดยลักษณะของเว็บไซต์จะมีการนำเสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ เช่น อาการของโรคต่างๆ แนวทางในการรักษา และป้องกัน ซึ่งในประเทศไทยเองมีเว็บไซต์ที่ให้บริการข้อมูลทางด้านสุขภาพอย่างหลากหลาย เช่น เว็บไซต์ของกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับยา รวมถึงวิธีการป้องกันสุขภาพจากโรคต่างๆ และมีลิงค์เชื่อมโยงไปยังหน่วยงานราชการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ เช่น กรมสุขภาพจิต ซึ่งเป็นช่องทางที่ประชาชนสามารถเข้าไปศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพได้ที่เว็บไซต์ดังกล่าวความก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์ส่งผลให้อัตราการเสียชีวิตของประชากรโลกลดลงอย่างเห็นได้ชัดเจน เมื่อคนมีอายุยืนยาวขึ้นทำให้ทั่วโลกกำลังเริ่มก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะประเทศไทยหากมีการติดตามข้อมูลเกี่ยวกับตัวเลขด้านประชากรจากหน่วยงานของภาครัฐ จะเห็นได้ว่าจำนวนประชากรกว่า 66 ล้านคน นั้น มีจำนวนผู้ที่มีอายุมากกว่า 65 ปี ประมาณ 6.5 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 9.9 ของจำนวนประชากรทั้งหมด ทั้งนี้ ภาครัฐได้มีการคาดการณ์ว่าภายในปี 2563 ประเทศไทยจะมีประชากรผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 14.4 ซึ่งถือว่าเป็นการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ (กฤติกา คงสมพงษ์, 2559) ในช่วงระยะเวลา 20 ปีที่ผ่านมา ไทยได้ก้าวสู่การเป็นหนึ่งในประเทศที่ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging society) อย่างรวดเร็ว จากการศึกษาโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พบว่าในปี พ.ศ. 2550 ประเทศไทยมีจำนวนผู้สูงอายุ ประมาณ 1 ใน 10 ของประชากร และคาดว่าปี พ.ศ.2573 จะมีจำนวนมากถึง 1 ใน 4 ของประชากรไทยเลยทีเดียว ดังนั้น การเตรียมการเพื่อรับมือกับสังคมผู้สูงอายุ โดยการสำรวจสถานการณ์ของผู้สูงอายุ ณ ปัจจุบัน น่าจะสะท้อนภาพอนาคตของสังคมไทยที่กำลังจะเกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี เพื่อให้ผู้สูงอายุมีชีวิตอย่างมีความสุข และมีคุณภาพในบั้นปลายชีวิต (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2552)

อย่างไรก็ตาม จากการศึกษางานวิจัยต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศพบว่ายังไม่มีการวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการใช้งานเว็บไซต์สุขภาพกับผู้สูงอายุโดยตรง เนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตได้มามีบทบาท และผลกระทบกับชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุ เช่น วิศปัติย์ ชัยช่วย (2560) ได้ศึกษาเรื่อง “การใช้โปรแกรมประยุกต์ LINE ของผู้สูงอายุ” โดยพบว่าผู้สูงอายุใช้ LINE ในการติดต่อปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนหรือญาติ แบ่งปันข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพต่างๆ ไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ ทำให้การใช้ LINE กลายเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุ และส่วนใหญ่เห็นว่า LINE มีข้อดีมากกว่าข้อเสีย สอดคล้องกับ

งานวิจัยของ ณัฐนันท์ ศิริเจริญ (2558) ที่ศึกษา “ความพึงพอใจในการเลือกใช้อุปกรณ์ใหม่ผ่านโซเชียลมีเดียในโทรศัพท์มือถือเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุกับสมาชิกครอบครัว ณ ประเทศนิวซีแลนด์” ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุใช้วิธีการสื่อสารสุขภาพกับผู้สูงอายุในครอบครัวด้วยการส่งข้อมูลจากโซเชียลมีเดียเพื่อแบ่งปันข่าวสารหรือสาระต่างๆ ที่เห็นว่าเกี่ยวข้องกับการดูแลการป้องกันและการแก้ไขปัญหาสุขภาพที่อาจเกิดขึ้นกับผู้สูงอายุ เพราะส่วนใหญ่ยังไม่มี ความมั่นใจในความรู้ความสามารถและข้อมูลด้านสุขอนามัยของตนเองมากนัก ยังรู้สึกไม่คุ้นเคยหรือรู้สึกกระตือรือร้นกับการสื่อสารเพื่อให้ข้อมูลด้านสุขภาพ และยังแสดงความคิดเห็นว่าการพูดคุยเรื่องดูแลสุขภาพทั้งสภาพร่างกายและสภาพจิตใจควรพูดคุยกับผู้สูงอายุแบบใช้จิตวิทยาขั้นสูงควรเป็นหน้าที่ของผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ เช่น แพทย์พยาบาล จากการศึกษาดังกล่าวจะเห็นได้ว่าผู้สูงอายุเริ่มเข้าถึงข้อมูลสุขภาพผ่านทางเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารต่างๆ เป็นผลให้วิถีชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุมีการเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งถือเป็นโจทย์และปัญหาที่ท้าทายอย่างยิ่งสำหรับด้านการแพทย์และสาธารณสุข ในเรื่องการปรับปรุงความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่นำเสนอก่อให้เกิดประโยชน์ สามารถนำไปปฏิบัติตามได้อย่างง่าย ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานโดยเฉพาะผู้สูงอายุได้มากยิ่งขึ้น

ดังนั้นจึงเป็นเรื่องที่สำคัญและน่าสนใจในการศึกษาถึงผลกระทบของปัจจัยต่างๆ ที่จะส่งผลต่อการตั้งใจใช้งานเว็บไซต์สุขภาพของผู้สูงอายุ เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการพัฒนา และออกแบบเว็บไซต์สุขภาพให้เหมาะสมกับการใช้งานและความต้องการของผู้สูงอายุให้มากที่สุด

#### วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงผลกระทบของปัจจัยด้านการรับรู้ถึงคุณภาพของข้อมูลสุขภาพออนไลน์ต่อความไว้วางใจในเว็บไซต์สุขภาพ
2. เพื่อศึกษาถึงผลกระทบของปัจจัยด้านความไว้วางใจผ่านการรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานต่อการตั้งใจใช้งานเว็บไซต์สุขภาพ

#### การทบทวนวรรณกรรม

##### ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model หรือ TAM) เป็นทฤษฎีที่ได้พัฒนาขยายองค์ความรู้ที่ต่อจาก TRA (The Theory of Reasoned Action) ของ Fishbein และ Ajzen (1975) โดย Davis (1989) ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี ได้กล่าวว่าผู้ใช้จะยอมรับเทคโนโลยีก็ต่อเมื่อมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการยอมรับเทคโนโลยี โดยแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีนั้นมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วย 3 ปัจจัย ดังนี้

1. ตัวแปรภายนอก (External Variables) หมายถึง ปัจจัยภายนอกแวดล้อมต่างๆ ที่ส่งผลต่อการรับรู้ในประโยชน์ของเทคโนโลยีและรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน ตัวอย่างเช่น ประสบการณ์ในการใช้งาน (Previous Experience) และข้อมูลประชากรศาสตร์ (Demographic)

2. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of use) หมายถึง ระดับที่ผู้ใช้งานเชื่อว่าเทคโนโลยีที่ใช้นั้นจะต้องมีความง่ายในการใช้งาน (Davis, 1989) สามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายาม มีการศึกษาจำนวนมาก พบว่าการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานนั้น มีอิทธิพลต่อทัศนคติที่มีต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ และนอกจากนั้นยังพบว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลโดยตรงต่อการใช้งานของผู้ใช้อีกด้วย

3. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี (Perceived Usefulness) หมายถึง ระดับการรับรู้ถึงประโยชน์ในการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในงานของตน (Davis, 1989)

### ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

การรับรู้ (Perception) มีรากศัพท์มาจากภาษาละติน คือคำว่า "Percipere" ซึ่ง Per นั้นหมายถึง ผ่าน (Through) และ Cipere หมายถึง การนำ (To Take) ถือเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาพื้นฐานของบุคคลที่สำคัญ เพราะถ้าปราศจากการรับรู้แล้วจะไม่สามารถมีความจำหรือการเรียนรู้ได้ ดังนั้นการรับรู้จึงเป็นวิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบตัวของบุคคล ฉะนั้นบุคคล 2 คน อาจจะมีความคิดต่อตัวกระตุ้นอย่างเดียวกันภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน แต่แต่ละบุคคลทั้ง 2 อาจจะมีวิธีการยอมรับถึงตัวกระตุ้น (Recognize) การเลือกสรร (Select) การประมวล (Organize) และการตีความ (Interpret) เกี่ยวกับตัวกระตุ้นดังกล่าวไม่เหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Schiffman & Kanuk (1991) ที่กล่าวว่า การรับรู้ (Perception) หมายถึง "กระบวนการที่บุคคลแต่ละคนมีการเลือกประมวลและตีความหมายเกี่ยวกับตัวกระตุ้นออกมาให้ความหมาย และได้ภาพของโลกที่มีเนื้อหา" (จุฑามาศ สิทธิขวา, 2542)

### แนวความคิดเกี่ยวกับความตั้งใจใช้

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) เป็นหนึ่งในกรอบทฤษฎีที่ถูกนำมาใช้อย่างกว้างขวางและได้รับการพิสูจน์ว่ามีประสิทธิภาพในการอธิบายการยอมรับและนำระบบสารสนเทศ (IS) และสื่อเทคโนโลยีใหม่ๆ ไปใช้ (Davis, 1989; Venkatesh, 2000) โดยมีวิวัฒนาการมาจากทฤษฎีของการกระทำที่มีเหตุผล (TPB) ที่เสนอโดย Fishbein และ Ajzen (1980) ซึ่ง TRA และ TPB ใช้ศึกษาในบริบทที่หลากหลายของพฤติกรรมมนุษย์ แต่ TAM มุ่งเน้นไปที่พฤติกรรมยอมรับและใช้งานในบริบทที่เกี่ยวข้องกับระบบข้อมูลและสื่อเทคโนโลยีใหม่ๆ โดยเฉพาะ ซึ่งแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีถูกนำไปใช้เพื่อศึกษาถึงการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ในบริบทที่หลากหลาย เช่น การประมวลคำตารางบัญชีข้อมูล อีเมลล์ วอยซ์เมลล์ และอื่นๆ (Doll, J & Ajzen, I. 1992; Venkatesh, 2000; Venkeatesh et al., 2003) โดยที่แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีระบบให้การรับรู้ความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์เป็นตัวทำนายการนำเทคโนโลยีไปใช้ โดยที่ทัศนคติและความตั้งใจจะการรับรู้คุณภาพของสารสนเทศ (Perceived information quality) การรับรู้คุณภาพของสารสนเทศ (Perceived information quality) คือ การกระทำที่ผู้ใช้งานกระทำกับผลลัพธ์ที่จากการได้รับข้อมูลเมื่อเปรียบเทียบกับความต้องการข้อมูลของผู้ใช้งาน (Nicolaou and McKnight, 2006) ประกอบด้วย การเข้าถึงได้ง่ายของข้อมูล ความเกี่ยวข้องกัน ความทันต่อเหตุการณ์ ความเข้าใจง่ายปริมาณข้อมูลมีความเหมาะสม มีเป้าหมายชัดเจน มีความ

ปลอดภัย มีความสมบูรณ์ไม่มีข้อผิดพลาด และสารสนเทศมีความกระชับได้ใจความ (สัญลักษณ์ รัตนปัญญาพร, 2559)

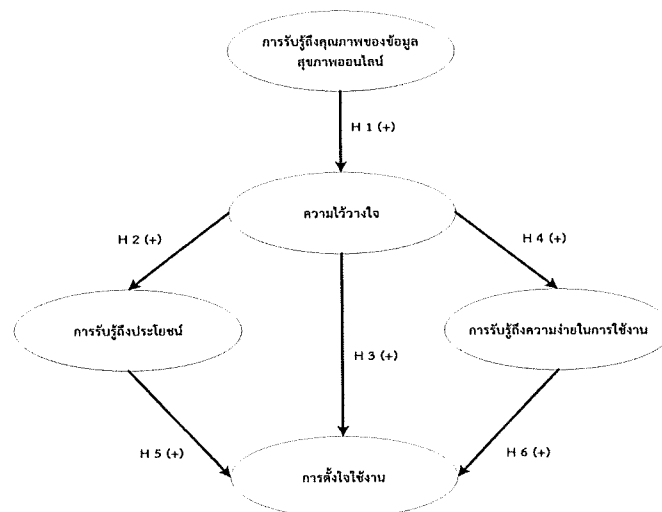
### ความไว้วางใจ

ความหมายของความไว้วางใจ Rotter (1971) ให้ความหมายความไว้วางใจว่า เป็นความคาดหวังของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลต่อคำพูด คำสัญญา ทั้งที่เป็นภาษาพูดหรือภาษาเขียน ของบุคคลหรือกลุ่มอื่นว่าเชื่อถือได้ Robbins (2005) ให้ความหมายความไว้วางใจว่าความไว้วางใจเป็นความคาดหวังในทางบวกต่อบุคคลอื่นไม่ว่าจะเป็นคำพูด การกระทำ หรือการตัดสินใจที่จะกระทำตามสมควรแล้วแต่โอกาส Lewis & Weigert (1985) ให้ความหมายความไว้วางใจซึ่งกันและกัน (Mutual Trust) หมายถึง ความเชื่อร่วมกัน (Shared belief) ที่ทำให้บุคคล/กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถพึ่งพาบุคคล/กลุ่มบุคคลอีกกลุ่มหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์จุดมุ่งหมายรวมกัน และหมายรวมถึง ความเต็มใจในการปรับตัวให้เข้ากับอีกฝ่ายหนึ่งเมื่อมีความจำเป็น

จากการศึกษาทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานเว็บไซต์สุขภาพของผู้สูงอายุผู้วิจัยเลือกที่จะใช้ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีเป็นทฤษฎีหลักเพราะเป็นทฤษฎีที่สามารถทำให้ทราบถึงปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบกับทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้และทฤษฎีเกี่ยวกับความ และได้นำปัจจัยต่างๆ ที่พบจากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องมาใช้ในงานวิจัย ประกอบด้วย ปัจจัย 4 ปัจจัย คือ ปัจจัยการรับรู้คุณภาพของข้อมูลสุขภาพออนไลน์ ปัจจัยความเชื่อมั่นไว้วางใจ ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ และปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน โดยสามารถสรุปและเสนอเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังภาพที่ 1

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม สามารถนำมาสร้างกรอบงานวิจัยได้ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## สมมติฐานงานวิจัย

จากกรอบแนวคิดในการวิจัยข้างต้น สามารถนำมาสร้างสมมติฐานงานวิจัยได้ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐาน	รายละเอียด
H1	การรับรู้ถึงคุณภาพของข้อมูลสุขภาพออนไลน์เป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความไว้วางใจ
H2	ความไว้วางใจเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงประโยชน์
H3	ความไว้วางใจเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการตั้งใจใช้งาน
H4	ความไว้วางใจเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน
H5	การรับรู้ถึงประโยชน์เป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการตั้งใจใช้งาน
H6	การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการตั้งใจใช้งาน

## วิธีการวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้สูงอายุที่เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้เว็บไซต์สุขภาพในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างกำหนดโดยใช้โปรแกรม G \* Power (Version 3) (Faul, Erdfelder, Lang and Buchner, 2007) เป็นเครื่องมือในการคำนวณ ด้วยระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และระดับความคลาดเคลื่อน 5% ผลการคำนวณทำให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 129 คน ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่เป็นเอกสารและแบบออนไลน์จากผู้สูงอายุที่มีประสบการณ์ในการใช้เว็บไซต์สุขภาพ แบบสอบถามประกอบด้วยชุดคำถาม 2 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นชุดคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นชุดคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานเว็บไซต์สุขภาพจำนวน 21 ข้อคำถาม โดยมาตรวัดที่ใช้เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้คือ มาตรวัด 5 ระดับ

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยฉบับนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณในลักษณะการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษานี้มีจำนวน 129 ตัวอย่าง โดยเน้นเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุที่ใช้งานเว็บไซต์สุขภาพเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างที่เลือกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยมากที่สุด

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยนี้จะทำการเก็บตัวอย่างจากกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ในการเก็บข้อมูล และสอบถามเป็นรายบุคคลผ่านตัวแบบสอบถามที่เป็นเอกสาร รวมถึงส่งแบบสอบถามผ่านทาง E-mail และ ชุมชนเครือข่ายสังคม Facebook เป็นต้น โดยทำการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนเมษายน 2560



การวิจัยมีการทดสอบเครื่องมือ โดยทดสอบความเหมาะสม (Pre-Test) ของแบบสอบถามงานวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน เพื่อประเมินถึงความเข้าใจและความง่ายของคำถาม หลังจากปรับปรุงแบบสอบถามแล้ว ทำการเก็บข้อมูลเพื่อทดสอบความเหมาะสมเบื้องต้น (Pilot Test) กับกลุ่มตัวอย่างอีก 30 คน โดยทำการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha) เพื่อทดสอบความเที่ยงของแต่ละ Construct และปรับปรุงคำถามอีกครั้ง เพื่อให้แบบสอบถามครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษา และปัจจัยทั้งหมดที่ต้องการศึกษา ก่อนการเก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 129 คน

#### วิธีวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

งานวิจัยนี้หลังจากได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว จะทำการตรวจสอบเพื่อให้คะแนนและทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าสถิติและวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha) เพื่อทดสอบความเที่ยงของแต่ละ Construct
2. การทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ใช้ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับร้อยละ 95 ( $\alpha = 0.05$ ) เป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
3. การวิเคราะห์สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำเสนอข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เช่น การคำนวณจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ย

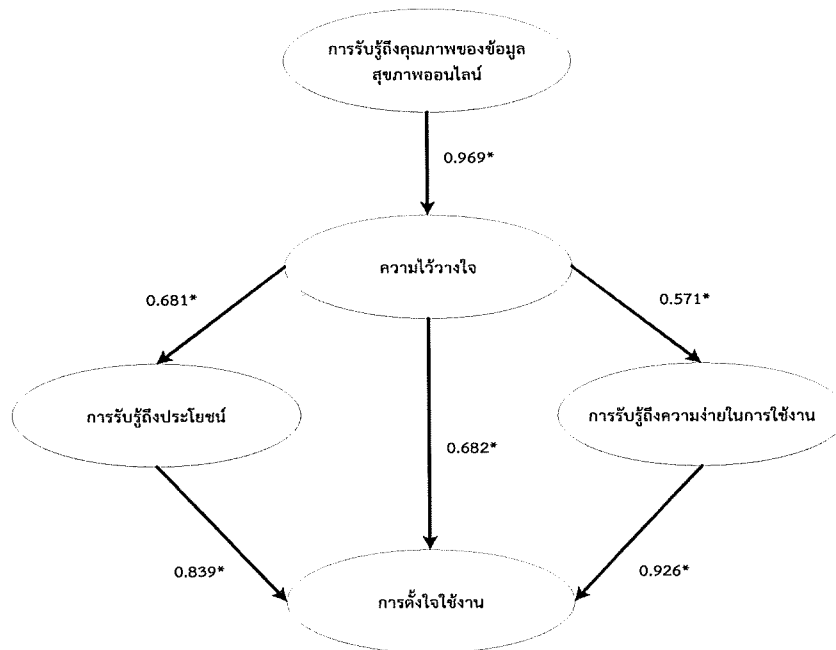
#### ผลการวิจัย

##### ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.9 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 60-64 ปี คิดเป็นร้อยละ 79.1 ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.8 มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน เป็นส่วนใหญ่ และเมื่อวิเคราะห์ถึงพฤติกรรมการใช้งานเว็บไซต์สุขภาพพบว่า ส่วนใหญ่ใช้เว็บไซต์สุขภาพเป็นระยะเวลา น้อยกว่า 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 54.3 โดยส่วนใหญ่ไม่ได้มีอาชีพ หรือไม่ได้ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 31.8

##### ข้อมูลทางสถิติของงานวิจัยและการทดสอบสมมติฐาน

จากผลการวิจัยข้างต้น สามารถสร้างตัวแบบของผลการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังแสดงในภาพที่ 2



หมายเหตุ: \* ตัวแปรอิสระมีผลต่อตัวแปรตามที่ระดับนัยสำคัญ  $p < 0.05$

ภาพที่ 2 ตัวแบบของผลการวิจัยผลกระทบของการรับรู้ถึงคุณภาพของข้อมูลสุขภาพออนไลน์ต่อความไว้วางใจและการตั้งใจใช้งานเว็บไซต์สุขภาพของผู้สูงอายุ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติวิธีการวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ใช้ความเชื่อมั่นที่ระดับร้อยละ 95 ( $\alpha = 0.05$ ) เป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในภาพที่ 2 จะเห็นได้ว่า

ตัวแปรอิสระ คือ การรับรู้ถึงข้อมูลสุขภาพออนไลน์ส่งผลในเชิงบวกต่อตัวแปรตาม คือ ความไว้วางใจ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.969 แสดงให้เห็นว่าความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่น่าเสนอผ่านเว็บไซต์นั้น ทำให้ผู้ใช้งานเกิดความเชื่อมั่นไว้วางใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Corritore et al. (2012) ที่ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของคุณภาพของข้อมูลที่มีต่อความไว้วางใจ

ตัวแปรอิสระ คือ ความไว้วางใจส่งผลในเชิงบวกต่อตัวแปรตาม คือ การตั้งใจใช้งานเว็บไซต์สุขภาพ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.682 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Bliemel and Hassanein (2007) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่มีต่อการสืบค้นข้อมูลสุขภาพออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ พบว่าการที่ผู้ใช้งานเพิ่มระดับความเชื่อมั่นไว้วางใจต่อเว็บไซต์นั้นๆ จะเป็นผลให้ระดับการตั้งใจใช้งานเว็บไซต์สุขภาพสูงขึ้นตามอีกด้วย

ตัวแปรอิสระ คือ ความไว้วางใจส่งผลในเชิงบวกต่อตัวแปรตาม คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.681 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตที่มีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจและแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในบริบทต่างๆ (Wu and Chen, 2005; Tung et al., 2008) ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าหากมีการเพิ่มระดับความไว้วางใจของเว็บไซต์สุขภาพ จะเพิ่มระดับการรับรู้ถึง

ประโยชน์ของการใช้งานเว็บไซต์ในการค้นหาข้อมูลด้านสุขภาพต่างๆ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่หน่วยงาน หรือองค์กรที่ต้องการใช้เว็บไซต์เป็นเครื่องมือในการเผยแพร่และกระจายความรู้ รวมถึงข้อมูลสุขภาพต่างๆ โดยการเพิ่มระดับความไว้วางใจเพื่อเพิ่มระดับการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งานเว็บไซต์ และสามารถเพิ่มระดับการตั้งใจใช้งานเว็บไซต์ในการค้นหาข้อมูลสุขภาพได้

ตัวแปรอิสระ คือ ความไว้วางใจส่งผลในเชิงบวกต่อตัวแปรตาม คือ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.571 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตโดยเป็นไปตามแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Davis et al., 1989; Venkatesh and Bala, 2008) โดยพบว่าหากสามารถเพิ่มระดับการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเว็บไซต์สุขภาพ จะสามารถเพิ่มระดับการตั้งใจใช้งานเว็บไซต์ในการค้นหาข้อมูลสุขภาพได้

ตัวแปรอิสระ คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ส่งผลในเชิงบวกต่อตัวแปรตาม คือ การตั้งใจใช้งานเว็บไซต์สุขภาพ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.839 และ 0.926 ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตโดยเป็นไปตามแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Davis et al., 1989; Venkatesh and Bala, 2008) รวมถึงงานวิจัยในอดีต ซึ่งได้มีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยดังกล่าว (Tung et al., 2008)

จากข้อมูลทางสถิติที่ได้จากการวิจัย สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัยได้ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐาน	รายละเอียด	ผลการทดสอบ
H1	การรับรู้ถึงคุณภาพของข้อมูลสุขภาพออนไลน์เป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความไว้วางใจ	ยืนยัน
H2	ความไว้วางใจเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงประโยชน์	ยืนยัน
H3	ความไว้วางใจเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการตั้งใจใช้งาน	ยืนยัน
H4	ความไว้วางใจเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	ยืนยัน
H5	การรับรู้ถึงประโยชน์เป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการตั้งใจใช้งาน	ยืนยัน
H6	การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการตั้งใจใช้งาน	ยืนยัน

#### อภิปรายสรุปผลการวิจัย

ความก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีทางการแพทย์ในปัจจุบันนั้นส่งผลให้อัตราการเสียชีวิตของประชากรโลกลดลงอย่างเห็นได้ชัด เมื่อคนมีอายุที่ยืนยาวขึ้นทำให้ทั่วโลกกำลังเริ่มก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะในประเทศไทย และโลกยุคดิจิทัลในปัจจุบันนั้นมีการพัฒนาเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะเทคโนโลยีทางการสื่อสาร ทุกคนย่อมมีสมาร์ตโฟน และผู้สูงอายุก็สามารถค้นหาข้อมูล

เกี่ยวกับเรื่องที่ดินสนใจได้ตลอดเวลา สำหรับประเทศไทยเอง ในปัจจุบันเห็นได้ชัดว่า ผู้สูงอายุให้ความสนใจเรื่องเทคโนโลยีสมัยใหม่ และความสะดวกสบายซึ่งเกิดจากอุปกรณ์ต่างๆ มากขึ้น ส่งผลให้พฤติกรรมเรื่องการสืบค้นข้อมูลรวมถึงรูปแบบการใช้งานเปลี่ยนแปลงไปด้วยเช่นกัน และถ้าหากมีการติดตามข้อมูลเกี่ยวกับตัวเลขด้านประชากรจากหน่วยงานของภาครัฐ จะเห็นได้ว่าจำนวนประชากรกว่า 66 ล้านคนนั้น มีจำนวนผู้ที่มีอายุมากกว่า 65 ปี ประมาณ 6.5 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 9.9 ของจำนวนประชากรทั้งหมด ทั้งนี้ ภาครัฐได้มีการคาดการณ์ว่า ภายในปี 2563 ประเทศไทยจะมีประชากรผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 14.4 ซึ่งถือว่ากำลังเป็นการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์

เพื่อให้สอดคล้องกับการที่รัฐบาลได้กำหนดนโยบายในการวางรากฐานและผลักดันเศรษฐกิจของประเทศไทยให้เข้าสู่เศรษฐกิจในยุคดิจิทัล (Digital Economy) และการมุ่งไปสู่ Thailand 4.0 หรือ ประเทศไทย 4.0 ซึ่งเป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย ของผู้นำรัฐบาลชุดปัจจุบันบนวิสัยทัศน์ที่ว่า “มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” ที่มีภารกิจสำคัญในการขับเคลื่อนปฏิรูปประเทศด้านต่างๆ เพื่อปรับแก้ จัดระบบ ปรับทิศทาง และสร้างหนทางพัฒนาประเทศไทยให้เจริญ สามารถรับมือกับโอกาส และภัยคุกคามแบบใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยวางแผนงานทิศทางการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลในระยะ 20 ปี เพื่อเป็นการสร้างความยั่งยืนให้กับประเทศไทยและ ยกกระดับประเทศไปสู่กลุ่มประเทศที่พัฒนาแล้วให้สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสร้างมูลค่าในทางเศรษฐกิจ คุณค่าทางสังคมอย่างยั่งยืน เพื่อให้ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

ดังนั้นภาคการแพทย์ และสาธารณสุข ที่ต้องการถ่ายทอดข้อมูลให้กับกลุ่มผู้สูงอายุ จะต้องตอบสนองกลุ่มผู้สูงอายุโดยเน้นเรื่องการดูแลสุขภาพ การป้องกันและรักษาสุขภาพเป็นหลัก เช่น ผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาล หรือเว็บไซต์สุขภาพโดยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง เป็นต้น กล่าวอีกนัยคือ การรับรู้ถึงควมมีประโยชน์และปัจจัยด้านความก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์ ที่ปัจจุบันด้านการแพทย์และสาธารณสุขได้นำด้านนี้มาใช้ ซึ่งปัจจัยด้านนี้ส่งผลให้อัตราการเสียชีวิตของประชากรโลกนั้นลดลงอย่างชัดเจน ซึ่งทำให้คนมีอายุยืนยาวและกำลังเริ่มก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างมากขึ้น และถ้าในภาคธุรกิจนั้น ภาคธุรกิจควรปรับตัวกับผู้สูงอายุที่มาพร้อมกับเทคโนโลยี และมีโอกาสได้สัมผัสกับโลกที่มีความทันสมัยกว่า โดยการทำธุรกิจผ่านทางออนไลน์ เพื่อรองรับความต้องการบริโภคจากลูกค้าในกลุ่มนี้ เพราะผู้สูงอายุในยุคดิจิทัลนั้น เป็นกลุ่มคนที่กำลังซื้อสูง เพราะเป็นบุคคลที่ประสบความสำเร็จอย่างมากในชีวิตช่วงวัยทำงาน ดังนั้นภาคธุรกิจที่ต้องการตอบสนองลูกค้ากลุ่มนี้จะต้องเน้นเรื่องการป้องกันและรักษาสุขภาพเป็นหลักด้วย เช่น ธุรกิจเพื่อสุขภาพ เป็นต้น

งานวิจัยนี้ศึกษาถึงผลกระทบของการรับรู้ถึงคุณภาพของข้อมูลสุขภาพออนไลน์ที่มีต่อความไว้วางใจและการตั้งใจใช้งานเว็บไซต์สุขภาพ โดยศึกษาจากบริบทของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ ได้แก่ ผู้สูงอายุที่เคยใช้งานเว็บไซต์สุขภาพ เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรทั้งหมดว่ามีจำนวนเท่าไร ในการวิจัยครั้งนี้ จึงใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้โปรแกรม G \* Power (Version 3) (Faul, Erdfelder, Lang and Buchner, 2007) เป็นเครื่องมือในการคำนวณ ด้วยระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และระดับความคลาดเคลื่อน 5% และสร้างแบบสอบถามออนไลน์และกระดาษในการเก็บข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 129 ชุด จึงนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ทางสถิติ

โดยมีการประเมินความเที่ยงของเครื่องมือ ที่ใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนแบค และการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหลายตัวกับตัวแปรตาม เพื่อนำไปพยากรณ์ค่าของตัวแปรตามด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย

ผลที่ได้รับจากงานวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงคุณภาพของข้อมูลสุขภาพออนไลน์ส่งผลเชิงบวกต่อความไว้วางใจในเว็บไซต์สุขภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยด้านความไว้วางใจยังส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ถึงประโยชน์ซึ่งส่งผลต่อการตั้งใจใช้งานเว็บไซต์สุขภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอีกชั้นหนึ่ง

### ประโยชน์ของงานวิจัย

ประโยชน์ที่ได้จากงานวิจัยแบ่งเป็นด้านทฤษฎีและด้านการนำไปปฏิบัติ

#### 1. ประโยชน์ในด้านทฤษฎี

ผลของงานวิจัยทำให้เกิดการสร้างตัวแบบที่ใช้ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้งานเว็บไซต์สุขภาพ โดยสามารถนำทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) มาเป็นกรอบทางการศึกษาและสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีต อีกทั้งผลของงานวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการศึกษาเพิ่มเติม เพื่อต่อยอดงานวิจัยในอนาคตได้ เช่น ศึกษาเพิ่มเติมในปัจจัยอื่นๆ เช่น ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ที่ยังไม่ได้ทำการศึกษาในงานวิจัยนี้

#### 2. ประโยชน์ด้านการนำไปปฏิบัติ

ประโยชน์ในภาคปฏิบัติจากงานวิจัยนี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้เข้ากับวงการสาธารณสุขได้ โดยแยกออกเป็นมุมมองต่างๆ ดังนี้

1. ผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพตลอดจนผู้พัฒนาเว็บไซต์ สามารถนำผลการวิจัยนี้มาเป็นข้อมูลประกอบการวางแผนกลยุทธ์ได้ เพื่อที่จะสามารถสื่อสารและใช้เว็บไซต์สุขภาพเป็นอีกช่องทางหนึ่งได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยผู้พัฒนาเว็บไซต์อาจทำให้ผู้ใช้กลุ่มเป้าหมายที่ใช้เว็บไซต์ได้เข้ามามีส่วนร่วมกับเว็บไซต์หรือผู้พัฒนาเว็บไซต์ โดยทำให้วิธีการเข้าใช้งานมีความง่าย สะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ซึ่งจะ使人เหล่านี้เกิดความรู้สึกอยากเข้าไปใช้งาน และอยากมีส่วนร่วมไปกับเนื้อหาหรือข้อมูลสุขภาพที่ต้องการนำเสนอผ่านผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพจริงๆ ก็จะทำให้ผู้ใช้รู้สึกว่าคุณภาพนั้นตนได้รับประโยชน์ เพราะมีความเกี่ยวข้องและสำคัญต่อชีวิตของเขา และยังทำให้ผู้ใช้งานรู้สึกถึงความเชื่อมั่นไว้วางใจ

2. สำหรับด้านการแพทย์ และวงการสาธารณสุข อาจพิจารณาการใช้ช่องทางนี้เป็นอีกหนึ่งช่องทางในการสื่อสารกับผู้ใช้งานหรือผู้ป่วย เนื่องจากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการรับรู้ถึงประโยชน์ ส่งผลต่อการตั้งใจใช้งานเว็บไซต์สุขภาพด้วย และการใช้สื่อนี้ยังมีต้นทุนที่ต่ำแต่ให้ผลสูง เนื่องจากส่วนหนึ่งของผู้ใช้งานที่เลือกติดตามเว็บไซต์สุขภาพก็เป็นเพราะมีความสนใจในเรื่องสุขภาพเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว จึงเลือกที่จะติดตามเพื่อรับข้อมูลข่าวสารจากผู้เชี่ยวชาญโดยตรง สำหรับผู้เชี่ยวชาญที่มีเว็บไซต์สุขภาพอยู่แล้ว ก็ควรมีการอัปเดตข้อมูลทางด้านสุขภาพผ่านทางเว็บไซต์สุขภาพให้ทันสมัยอยู่เสมอ และควรมีคนที่คอยดูแลรับผิดชอบเว็บไซต์สุขภาพนี้โดยเฉพาะ เพื่อที่จะสามารถตอบคำถามต่างๆ จากกลุ่มผู้ใช้งานได้อย่างรวดเร็ว เพราะการอัปเดตข้อมูลสุขภาพบ่อยๆ จะทำให้ผู้ใช้งานได้เห็นข้อมูลสุขภาพบ่อยขึ้น ซึ่งจะช่วยส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานเว็บไซต์สุขภาพ

### ข้อจำกัดของงานวิจัย

ข้อจำกัดในงานวิจัยนี้ คือ การศึกษาถึงกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไปเท่านั้น ทั้งนี้กลุ่มผู้สูงอายุที่มีอาการเจ็บป่วยหรือโรคประจำตัว หรือมีอาการเฉพาะกลุ่มอาจมีทัศนคติต่อเว็บไซต์สุขภาพที่แตกต่างกันออกไป เนื่องจากระดับของการค้นหาข้อมูลตั้งแต่กลุ่มอาการทั่วไป ไป และระดับอาการของโรคเฉพาะย่อมต้องการความไว้วางใจในระดับที่แตกต่างกัน และจากการเก็บข้อมูลพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้งานเว็บไซต์สุขภาพเพื่อค้นหาข้อมูลเพื่อค้นหาวิธีการรักษาอาการเจ็บป่วยเบื้องต้น

### งานวิจัยในอนาคต

การต่อยอดการวิจัยสามารถทำได้ในหลากหลายแนวทางดังนี้

1. ศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างให้กว้างขึ้นมากกว่าเดิม เพื่อที่จะได้มีความหลากหลายเพื่อที่จะนำไปใช้ประโยชน์ในการเก็บข้อมูล
2. ศึกษาปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น ปัจจัยทางด้านความสนใจ ทัศนคติของผู้ใช้งาน บุคลิกภาพของผู้ใช้งาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ เป็นต้น โดยที่ปัจจัยภายนอกเหล่านี้อาจจะส่งผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุในประเทศไทย
3. เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ครอบคลุมยิ่งขึ้นอาจขยายผลไปศึกษาถึงกลุ่มของผู้ใช้งานเว็บไซต์สุขภาพในช่วงอายุอื่นๆ ด้วย เพราะช่วงอายุที่ต่างกันอาจให้ผลงานวิจัยที่แตกต่างไปจากเดิม
4. นำกรอบการวิจัยนี้ ไปศึกษาเพิ่มเติมในบริบทของการใช้งานเทคโนโลยีอื่นๆ ของผู้สูงอายุในประเทศไทยต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

#### ภาษาไทย

กฤติกา คงสมพงษ์. (2559). ต้องรู้อะไร? เมื่อกลุ่มเป้าหมายคือผู้สูงอายุ. เข้าถึงเมื่อ 24 เมษายน 2560.

เข้าถึงได้จาก <http://marketeer.co.th/archives/101752>

จุฑามาศ สิทธิชวา. (2542). “ความต้องการรับรู้ข่าวสารของผู้บริหาร อาจารย์ ข้าราชการ จากงานประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.” การศึกษาค้นคว้าอิสระ สาขาการจัดการสื่อสารองค์กร คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ณัฐนันท์ ศิริเจริญ. (2558). “กรณีศึกษาการใช้สื่อใหม่ผ่านโซเชียลมีเดียในโทรศัพท์มือถือเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตสำหรับผู้สูงอายุกับสมาชิกในครอบครัว ณ ประเทศนิวซีแลนด์.” Veridian E-Journal ปีที่ 8, ฉบับที่ 3 เดือนกันยายน – ธันวาคม 2558: 96-117.

เทวีญ ธานีรัตน์. (2552). ความหมายการแพทย์ทางเลือก. เข้าถึงเมื่อ 24 เมษายน 2560. เข้าถึงได้จาก

[http://www.thaicam.go.th/index.php?option=com\\_content&view=article&id=10](http://www.thaicam.go.th/index.php?option=com_content&view=article&id=10)

- ฉัญลักษณ์ รัตน์ปัญญาพร. (2559). “การตระหนักถึงข้อมูลสารสนเทศในการใช้เว็บไซต์สุขภาพในบริบทของประเทศไทย.” วารสารระบบสารสนเทศด้านธุรกิจ (JISB) ปีที่ 2, ฉบับที่ 3 เดือน กรกฎาคม-กันยายน 2559: 6-15.
- ปีทมา ว่าพัฒน์วงศ์ และปราโมทย์ ประสาทกุล. (2548). ประชากรไทยในอนาคต. เข้าถึงเมื่อ 24 เมษายน 2560. เข้าถึงได้จาก <http://www.ipsr.mahidol.ac.th/IPSr/AnnualConference/Conference/Article/Article02.html>
- มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย (มส.ผส.). (2552). เพลียหลังแลหน้ามองอนาคต “สังคมผู้สูงอายุ”. เข้าถึงเมื่อ 24 เมษายน 2560. เข้าถึงได้จาก <http://resource.thaihealth.or.th/hilight/12362>
- วิศปต์ย์ ชัยช่วย. (2560). “การใช้LINEของผู้สูงอายุ: การศึกษาเชิงปรากฏการณ์วิทยา.” Veridian E- Journal ปีที่ 10, ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม – เมษายน 2560: 905-918.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2555). สถิติ: ใครใช้ใครได้ประโยชน์. เข้าถึงเมื่อ 24 เมษายน 2560. เข้าถึงได้จาก <http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/pubs/ebook/KnowledgeStat/files/assets/common/downloads/page0237.pdf>
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2557). การสำรวจประชากรสูงอายุในประเทศไทย พ.ศ.2557. เข้าถึงเมื่อ 24 เมษายน 2560. เข้าถึงได้จาก <http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/themes/files/elderlyworkFullReport57-1.pdf>
- สุวิษ ธีระโคตร. (2554). เว็บไซต์: ทฤษฎีและหลักการ. มหาสารคาม: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

#### ภาษาต่างประเทศ

- Ajzen, I., and Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Bliemel, M., and Hassanein, K. (2007). “Consumer Satisfaction with Online Health Information Retrieval: A Model and Empirical Study.” *E - Service Journal*, 5(2): 53-83.
- Corritore, C., Kracher, B., Marble, R., and Wiedenbeck, S. (2012). “Online Trust and Health Information Websites.” *International Journal of Technology and Human Interaction (IJTHI)*, 8(4): 92-115.
- Davis, F.D. (1989). “Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of information technology.” *MIS Quarterly*, 13, 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.
- Doll, J., and Ajzen, I. (1992). “Accessibility and stability of predictors in the theory of planned behavior.” *Journal of Personality and Social Psychology*, 65(5), 754-765.

- Faul, F., Erdfelder, E., Lang, A. and Buchner, A. (2007). "G\*Power 3: A flexible statistical power analysis program for the social, behavioral, and biomedical sciences." *Behavior Research Methods*, 39(2), 175–191.
- Fishbein, M., and Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intentions and Behavior: An Introduction to Theory and Research*, Reading, MA.
- Lester, M. (2013). *Finding and Evaluating Online Resources on Complementary Health Approaches*, Accessed May 12, 2017. Available from <https://nccih.nih.gov/health/webresources>
- Lewis, JD, and Weigert, A. (1985). "Trust as a social reality Social Forces." *Social Forces*, 63(4): 967-985
- 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.
- Robbins, S. p. (2005). *Essentials of Organizational Behavior*. 8<sup>th</sup> ed. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Rotter, J. B. (1971). "Generalized expectancies for interpersonal trust." *American Psychologist*. 26(5), 443-452.
- Schiffman, Leon G. and Kanuk Leslie Lazar. (1991). *Consumer Behavior*. 4<sup>th</sup> ed. New Jersey: Englewood Cliffs.
- Tung, F., Chang, S., and Chou, C. (2008). "An extension of trust and TAM model with IDT in the adoption of the electronic logistics information system in HIS in the medical industry." *International Journal of Medical Informatics*, 77(5): 324-335.
- Venkatesh, V. (2000). "Determinants of Perceived Ease of Use: Integrating Control, Intrinsic Motivation, and Emotion into the technology Acceptance Model." *Information System Research*, 11(4), 345-365.
- Venkatesh, V., and Bala, H. (2008). "Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions." *Decision Science*, 39(2): 273-315.
- Venkatesh, V., et al. (2003). "User acceptance of information technology: toward a unifying theory." *MIS Quarterly*, 27(3), 425–479.
- Wu, I.L., and Chen, J.L. (2005). "An extension of Trust and TAM model with TPB in the initial adoption of online tax: an empirical study, *Int. J. Hum. Comput. Stud.* 62: 784-808.