

รายงานการวิจัย

พฤติกรรมการเปิดรับ ความคาดหวัง และความพึงพอใจในการ ใช้ประโยชน์เว็บไซต์ โรงพยาบาลจุฬารัตน์ของผู้ใช้เว็บไซต์

วารสารณ์ ศิริธรรมมานุกุล *

พินิจ นีลกุล **

Sirithammanukul, W., & Neelkun, P.

Exposure behavior, expectation and satisfaction on the website utilization
of Chulabhorn Hospital among web users.

Thai Journal of Nursing, 61(4), 41-48, 2012.

Key Words: Website, Expectation, Satisfaction, Chulabhorn Hospital.

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงบรรยายนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับความคาดหวัง และความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์เว็บไซต์โรงพยาบาลจุฬารัตน์ของผู้ใช้เว็บไซต์ และความสัมพันธ์กับลักษณะส่วนบุคคล การเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนกุมภาพันธ์-กรกฎาคม พ.ศ. 2554 โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ มีผู้ตอบแบบสอบถามได้สมบูรณ์ จำนวน 372 คน ผลการวิจัย มีดังนี้

1. ผู้ใช้เว็บไซต์ ร้อยละ 55.65 มีพฤติกรรมการเปิดรับเว็บไซต์ น้อยกว่าสัปดาห์ละ 1 วัน และร้อยละ 41.67 ใช้เวลาในการเปิดรับบริการโดยเฉลี่ย 15-30 นาทีต่อครั้ง ความคาดหวังในการใช้ประโยชน์เว็บไซต์อยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 42.89$, $SD = 4.32$) ความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์

เว็บไซต์อยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 40.73$, $SD = 6.81$)

2. ผู้ใช้เว็บไซต์ ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคาดหวังในการใช้ประโยชน์เว็บไซต์แตกต่างกัน ผู้ที่มีการศึกษาและความเกี่ยวข้องกับผู้ป่วยโรคมะเร็งแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเปิดรับเว็บไซต์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์เว็บไซต์ไม่แตกต่างกัน

3. พฤติกรรมการเปิดรับเว็บไซต์ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความคาดหวังในการใช้ประโยชน์เว็บไซต์ ($r = 0.116$) แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์เว็บไซต์

การวิจัยนี้ได้รับเงินทุนวิจัยจากโรงพยาบาลจุฬารัตน์

* พยาบาลวิชาชีพ คลินิกประเมินความเสี่ยง และผู้ประสานงานเว็บไซต์ โรงพยาบาลจุฬารัตน์

** เจ้าหน้าที่งานเทคโนโลยีสารสนเทศ โรงพยาบาลจุฬารัตน์

Abstract

This descriptive research aims to study the exposure behavior, expectation and satisfaction on the website utilization of Chulabhorn Hospital among web users and the relation to personal characteristics. Using the online questionnaires, data collection were done during February to July 2011. There were 372 web users who completed all questionnaires. The results were as follows.

1. The web users, 55.65 percents of them, exposed to website less than one day per week. Most of them (41.67%) exposed to website 15-30 minutes in average. Their expectation on the website utilization were at the very high level ($\bar{X} = 42.89$, $SD = 4.32$). Their satisfaction on the website utilization were also at the very high level ($\bar{X} = 40.73$, $SD = 6.81$).

2. The web users who had different income, had different expectation on the website utilization. Those who had differences in education and relation to cancer patients, had also differences in exposure behaviors at the statistical significance level .05. The web users with different personal characteristics had no differences in satisfaction on website utilization.

3. The exposure behavior had significantly positive correlation with expectation on website utilization ($r = 0.116$, $p < .05$), but had no correlation with satisfaction on the website utilization.

ความสำคัญขอปัญหา

สังคมปัจจุบันเป็นยุคสังคมแห่งการเรียนรู้ไร้พรมแดน ที่มีเทคโนโลยีการสื่อสารและสารสนเทศทันสมัยอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่รู้จักกันในนาม "อินเทอร์เน็ต" (Internet) ซึ่งเป็นศูนย์รวมข้อมูลข่าวสารขนาดใหญ่ของโลกที่ผู้สนใจจากทุกมุมโลกสามารถสืบค้นข้อมูลข่าวสารที่สนใจได้ตลอดเวลาโดยไม่จำกัดสถานที่ส่งผลให้เกิดการถ่ายโอนนวัตกรรมเทคโนโลยีและศาสตร์ต่างๆ อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงและทำให้พฤติกรรมแสวงหาข้อมูลของบุคคลเปลี่ยนแปลงไปรวมทั้งการดูแลสุขภาพ จากในอดีตที่เป็นการรับข้อมูลความรู้จากทีมสุขภาพโดยตรง จากสื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นการแสวงหาข้อมูลจากสื่อสมัยใหม่อย่างสื่ออินเทอร์เน็ตมากขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งหนึ่งที่สร้างกระแสให้ประชาชนตื่นตัวอย่างรวดเร็วในการดูแลสุขภาพตนเอง สอดคล้องกับการปฏิรูปสุขภาพใหม่สำหรับประเทศไทยในทศวรรษ

ที่ผ่านมา ที่เน้นความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดูแลสุขภาพตนเองร่วมกับทีมสุขภาพเพื่อให้เกิดสุขภาพที่ดี และจากที่มองว่าสุขภาพเป็นการรักษาเมื่อเจ็บป่วย มาเป็นการส่งเสริมสุขภาพให้ตนเองและดูแลสุขภาพของตนได้เมื่อเจ็บป่วย อีกทั้งยังช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลลงได้

โรคมะเร็งเป็นปัญหาสาธารณสุขของประเทศเกือบทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทยด้วย พบว่าเป็นสาเหตุการเสียชีวิตอันดับหนึ่งของคนไทย ที่มีอัตราการตายเพิ่มขึ้นทุกปีจาก พ.ศ. 2548-2550 พบอัตราตายโดยรวมจากร้อยละ 81.4 เพิ่มขึ้นร้อยละ 83.1 และ 84.9 ของอัตราการตายต่อประชากรแสนรายตามลำดับ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2552) ที่ผ่านมายังไม่ทราบสาเหตุการเกิดที่แน่ชัด แต่พบว่ามีหลายสาเหตุร่วมกัน (DePinho & Weinberg, 2008; Ghazal-Aswad, 2008; Heidemann,

Schulze, Franco, van Dam, Mantzoros, & Hu, 2008) พ.ศ.2553 มีผู้ป่วยรายใหม่ที่ได้รับการวินิจฉัยว่าเป็นโรคมะเร็งระยะแพร่กระจายจากอวัยวะที่ขึ้นไปพบในผู้ชายร้อยละ 62.1 และผู้หญิง ร้อยละ 54.8 (Attasara & Buason, 2010) แสดงว่าผู้ป่วยมากกว่า ร้อยละ 50 มาพบแพทย์และรักษาเมื่อมีการแพร่กระจายของโรคแล้ว ทำให้ผลการรักษาที่ได้น้อยลง มีความยุ่งยาก ต้องใช้เครื่องมือที่มีราคาแพง ใช้เวลารักษานาน ค่าใช้จ่ายสูง และยังมีผลแทรกซ้อนระยะยาวตามมา ก่อให้เกิดผลกระทบรอบด้านต่อร่างกาย จิตใจ จิตสังคม และจิตวิญญาณ รวมถึงคุณภาพชีวิตของผู้ป่วยและครอบครัวเป็นอย่างมาก (แสงรุ่ง สุขจิระทวี, 2551; Reeve et al., 2009)

โรงพยาบาลจุฬารัตน์เป็นศูนย์บริการดูแลรักษาเฉพาะทางโรคมะเร็ง ด้วยเทคนิคที่ทันสมัยให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อดำรงรักษาไว้ซึ่งสุขภาพที่ดีด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน อีกทั้งมุ่งมั่นต่อการพัฒนาบริการข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องของแก่ประชาชน และทีมสุขภาพที่ครอบคลุมทั้งด้านการส่งเสริมสุขภาพในบุคคลทั่วไป การป้องกันโรคมะเร็งในกลุ่มเสี่ยง การดูแลรักษาและฟื้นฟูในกลุ่มผู้ป่วยที่ได้รับการวินิจฉัยว่าเป็นโรคมะเร็งแล้วนั้น รวมทั้งเห็นความสำคัญต่อการบริการข้อมูลสุขภาพให้ประชาชนเกิดความรู้ ตระหนัก และเข้าใจถึงการมีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพตนเองเกี่ยวกับโรคมะเร็งที่ถูกต้องและเหมาะสม เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนที่ต้องการแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพผ่านทางสื่ออินเทอร์เน็ตได้อีกทั้งเพื่อสร้างกระแสให้ประชาชนตระหนักและตื่นตัวในการดูแลสุขภาพตนเองเกี่ยวกับโรคมะเร็งที่ถูกต้อง จึงได้จัดทำและพัฒนาเว็บไซต์โรงพยาบาลจุฬารัตน์ขึ้นมา

ในปัจจุบันถือได้ว่าอินเทอร์เน็ต เป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพและสำคัญยิ่ง ด้วยเป็นสื่อที่ได้รับความสนใจและนิยมอย่างกว้างขวางทั่วโลก จากเป็นแหล่งรวมข้อมูลของระบบเครือข่ายทั่วโลกเข้าไว้ด้วยกัน อีกทั้งมีการสื่อสารแบบมัลติมีเดีย คือสามารถนำเสนอได้ทั้งข้อความ รูปภาพ

เสียง และภาพเคลื่อนไหว ทำให้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อสมัยใหม่ที่ถ่ายทอดความรู้ได้สะดวก รวดเร็ว กว้างไกลยิ่งขึ้น และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารได้ไม่จำกัด ครอบคลุมแทบทุกพื้นที่ทั่วโลก และเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้สะดวกในเวลาอันรวดเร็วด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำ ถือเป็นคุณสมบัติที่โดดเด่นเหนือช่องทางการสื่อสารประเภทอื่นๆ ในยุคแห่งสังคมข่าวสารปัจจุบัน เพื่อให้เว็บไซต์โรงพยาบาลจุฬารัตน์ได้มีประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการ อีกทั้งการศึกษาเกี่ยวกับเว็บไซต์สุขภาพในประเทศไทยยังมีไม่มากนัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งยังไม่มีการศึกษาเว็บไซต์เกี่ยวกับโรคมะเร็งคณะผู้วิจัยจึงเป็นผู้รับผิดชอบในการพัฒนาเว็บไซต์ โรงพยาบาลจุฬารัตน์ จึงสนใจวิจัยเรื่องนี้เพื่อวางแผนปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์สุขภาพให้เหมาะสมสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการและเป็นประโยชน์ต่อสังคมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับ ความคาดหวัง และความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์เว็บไซต์โรงพยาบาลจุฬารัตน์ ของผู้ใช้เว็บไซต์
2. เปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการเปิดรับ ความคาดหวัง และความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์เว็บไซต์โรงพยาบาลจุฬารัตน์ในผู้ใช้เว็บไซต์ที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน
3. หาความสัมพันธ์ระหว่างกับพฤติกรรมการเปิดรับ ความคาดหวัง และความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์เว็บไซต์โรงพยาบาลจุฬารัตน์

สมมติฐานการวิจัย

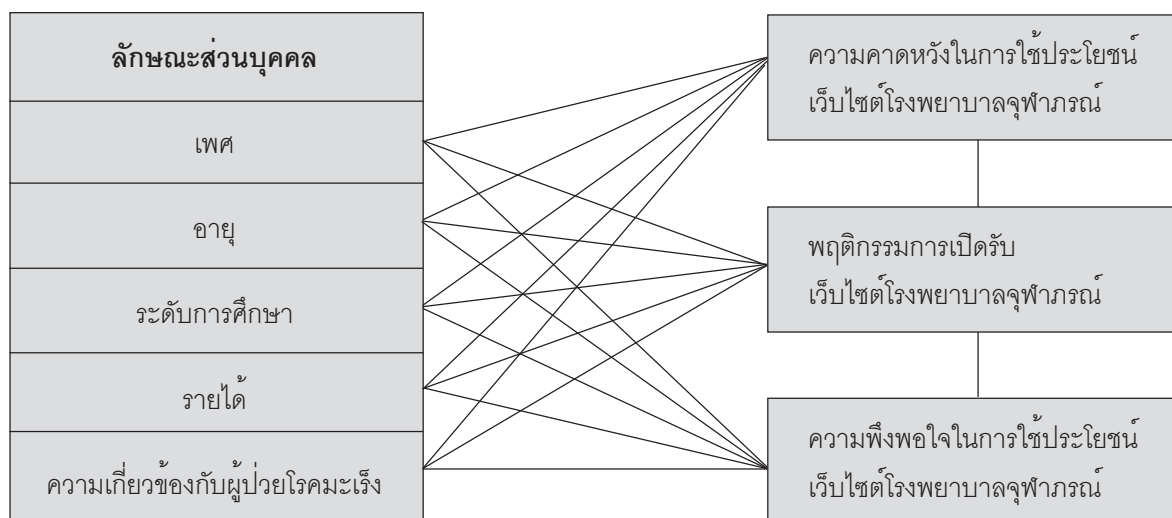
1. ผู้ใช้เว็บไซต์โรงพยาบาลจุฬารัตน์ที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเปิดรับ ความคาดหวัง และความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์เว็บไซต์แตกต่างกัน
2. พฤติกรรมการเปิดรับ และความคาดหวัง

มีสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์เว็บไซต์โรงพยาบาลจุฬารัตน์

กรอบแนวคิดการวิจัย ใช้กรอบทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy - Value Theory) ของ Palmgreen และ Rayburn (1985) อธิบายว่าการที่บุคคลจะค้นหาความพึงพอใจจากสื่อหนึ่งๆ เช่นรายการ ชนิดของรายการ เนื้อหาบางอย่าง หรือสื่อชนิดต่างๆ นั้น มาจากความเชื่อหรือความคาดหวังต่อสื่อเหล่านั้นก่อนแล้วว่ามีคุณสมบัติเฉพาะบางอย่างว่าสื่อแต่ละประเภทจะให้รางวัลหรือผลทางบวกแก่ผู้รับสารในลักษณะใดบ้าง ผสมผสานกับการประเมินทางอารมณ์เกี่ยวกับคุณสมบัติเฉพาะที่มีอยู่ในสื่อ นั้นเป็นแรงจูงใจ ที่จะแสวงหาความพึงพอใจที่สอดคล้องกัน (Gratification sought) ก่อให้เกิดการตัดสินใจที่จะบริโภคสื่อ นั้น และหากการบริโภคสื่อ นั้น ทำให้ได้รับความพึงพอใจ ผลนี้ก็จะย้อนกลับไปมีอิทธิพลต่อความเชื่อหรือ

ความคาดหวังเกี่ยวกับสื่อ และเกิดการทำงานตามรูปแบบนี้ต่อไป โดยแต่ละบุคคลก็จะมี ความคาดหวังในการใช้ประโยชน์จากสื่อที่แตกต่างกันด้วย

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อ (Uses and Gratification Theory) ของ Blumler และ Katz (1974) อธิบายว่าบุคคลมีสภาวะทางสังคมและจิตใจที่แตกต่างกัน ทำให้มีความต้องการที่แตกต่างกัน ด้วยบุคคลมีลักษณะเป็นผู้กระทำ ที่จะกระทำพฤติกรรมหรือเลือกสิ่งใดขึ้นอยู่กับแรงจูงใจหรือความต้องการ (เมตตา วิวัฒนานุกูล, พัทนี เขยจรรยา และ ถิรนนท์ อนุวัชศิริวงศ์, 2530) ความต้องการที่แตกต่างกันทำให้บุคคลคาดคะเนว่าสื่อแต่ละประเภทจะสนองความพึงพอใจแตกต่างกันด้วย นำไปสู่การเปิดรับสื่อที่แตกต่างกันเพื่อตอบสนองความต้องการของตน และท้ายสุดความพอใจที่ได้รับจากการใช้สื่อจะต่างกันไปด้วย



แผนภูมิ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ชนิดของการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้ใช้เว็บไซต์โรงพยาบาลจุฬารัตน์ **กลุ่มตัวอย่าง** ถูกเลือกแบบบังเอิญ เป็นผู้เข้าใช้เว็บไซต์โรงพยาบาลจุฬารัตน์ในช่วงเดือน กุมภาพันธ์-กรกฎาคม พ.ศ. 2554 ที่ยินดีตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 530 คน

เครื่องมือวิจัย เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 5 ส่วนดังนี้

1) ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สิทธิการรักษาพยาบาล และ ความเกี่ยวข้องกับผู้ป่วยโรคมะเร็ง

2) พฤติกรรมการเปิดรับเว็บไซต์โรงพยาบาลจุฬารัตน์ ประกอบด้วย จำนวน ระยะเวลาเฉลี่ย ช่วงเวลาที่เปิดรับบ่อยที่สุด สถานที่ แหล่งที่รู้จักเว็บไซต์ และหัวข้อบริการที่เคยเปิดรับ

3) ความคาดหวังในการใช้ประโยชน์เว็บไซต์โรงพยาบาลจุฬารัตน์ มีจำนวน 10 ข้อ ปรับปรุงจาก จุฬิดา อภัยโรจน์ (2549) ประกอบด้วย ความคาดหวังในการได้รับทราบข่าวสาร การได้รับคำแนะนำหรือข้อมูล ประกอบ การตัดสินใจ และการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม เกี่ยวกับสุขภาพที่ครอบคลุมด้านส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การดูแลรักษาและฟื้นฟูสุขภาพเกี่ยวกับโรคมะเร็ง

4) ความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์เว็บไซต์โรงพยาบาลจุฬารัตน์ มีจำนวน 10 ข้อ ใช้ข้อคำถามที่สอดคล้องกับแบบสอบถามความคาดหวังในการใช้ประโยชน์เว็บไซต์โรงพยาบาลจุฬารัตน์

ส่วนที่ 3) และ 4) การตอบใช้มาตรประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยให้คะแนนเท่ากับ 5, 4, 3, 2, และ 1 ตามลำดับ

5) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ให้ผู้ตอบเขียนตอบ

เครื่องมือวิจัยผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา โดยผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วนำไปใช้กับบุคคลทั่วไป จำนวน 30 คน และหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์เว็บไซต์เท่ากับ 0.85 และ 0.98 ตามลำดับ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและการพิทักษ์สิทธิ

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ถึงกรกฎาคม พ.ศ. 2554 โดยจัดทำแบบสอบถามผ่านอินเทอร์เน็ตที่ลิงค์ไป ในเว็บเพจของเว็บไซต์โรงพยาบาลจุฬารัตน์บน URL (ที่อยู่) www.cccthai.org โดยมี pop-up ขึ้นมาบนหน้าจอหลัก และมีข้อความชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัย การรักษาความลับของข้อมูลและการนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น ผู้เข้าใช้บริการมีสิทธิที่จะตอบหรือไม่ตอบแบบสอบถามได้ หากยืนยันร่วมการวิจัยให้คลิกที่ข้อความ "ยินยอม"

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หาค่า จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, One-way ANOVA และ Pearson's Correlation

ผลการวิจัย

มีผู้ทำการตอบแบบสอบถามออนไลน์ที่สมบูรณ์ทุกฉบับ จำนวน 372 ราย (70.19%) จากผู้ใช้บริการจำนวน 530 ราย พบว่าเป็นผู้หญิง ร้อยละ 88.71 และผู้ชาย ร้อยละ 11.29 มีอายุระหว่าง 20 - 67 ปี ร้อยละ 32.53 มีอายุ 40 - 49 ปี ($\bar{X} = 39.90$, $SD = 10.09$) ร้อยละ 52.15 มีสถานภาพสมรสคู่ ร้อยละ 61.29 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 26.34 เป็นพนักงานบริษัท ร้อยละ 41.13 มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,000 -20,000 บาท/ เดือน ($\bar{X} = 24,426.84$, $SD = 19,490.48$) ร้อยละ 35.75 ใช้สิทธิประกันสังคมในการรักษาพยาบาล และ ร้อยละ 75.54 มีความเกี่ยวข้องกับผู้ป่วยโรคมะเร็ง และร้อยละ 27.91 เป็นบิดา มารดา พี่น้องร่วมบิดามารดา

เดียวกัน และ/หรือบุตร

1. ผลการศึกษาพฤติกรรม的开รับ ความคาดหวัง และความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์เว็บไซต์โรงพยาบาลจุฬารณ ของผู้ใช้เว็บไซต์ ผู้ใช้เว็บไซต์ส่วนใหญ่ร้อยละ 55.65 มีพฤติกรรม的开รับเว็บไซต์คือเปิดรับน้อยกว่าสัปดาห์ละ 1 วัน ร้อยละ 41.67 ใช้ระยะเวลาเฉลี่ย 15-30 นาทีต่อครั้ง ร้อยละ 31.18 ใช้ในช่วงเวลา 12.01-16.00 น. บ่อยที่สุด ร้อยละ 59.41 ใช้ที่บ้านมาก

ที่สุด ร้อยละ 34.3 รู้จักเว็บไซต์จากคำแนะนำของผู้อื่น และร้อยละ 69.35 เคยเข้าใช้บริการข่าวประชาสัมพันธ์ทั่วไปมากที่สุด

ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์เว็บไซต์โดยรวมอยู่ระดับสูงมาก ($\bar{X} = 42.89$, $SD = 4.32$ และ $\bar{X} = 40.73$, $SD = 6.81$ ตามลำดับ) ในรายข้อพบอยู่ในระดับสูงและสูงมาก (ตาราง 1)

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์เว็บไซต์ของผู้ใช้เว็บไซต์ โรงพยาบาลจุฬารณ (n = 372)

การใช้ประโยชน์เว็บไซต์โรงพยาบาลจุฬารณ	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
การนำแนวทางส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคมาเร่งไปใช้ เพื่อทำให้ร่างกายแข็งแรงอยู่เสมอ เช่น การเลือกรับประทานอาหารที่ถูกต้องเหมาะสม	4.56	0.64	สูงมาก	4.26	0.74	สูงมาก
การติดตามข้อมูลสุขภาพใหม่ๆ เกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันความเสี่ยงในการเป็นโรคมาเร่ง เช่น การฉีดวัคซีนป้องกันการติดเชื้อที่เป็นปัจจัยเสี่ยง การตรวจคัดกรองมาเร่ง เป็นต้น	4.50	0.68	สูงมาก	4.22	0.76	สูงมาก
ข้อมูลรายละเอียดการบริการของโรงพยาบาลในการป้องกัน รักษา และฟื้นฟูโรคมาเร่ง	4.49	0.63	สูงมาก	4.14	0.75	สูง
การนำข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะอาการเจ็บป่วยของโรคมาเร่ง ไปตรวจหาความผิดปกติของร่างกาย	4.46	0.69	สูงมาก	4.21	0.76	สูงมาก
การนำแนวทางการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคมาเร่งไปบอกต่อผู้อื่น	4.35	0.72	สูงมาก	4.07	0.82	สูง
การค้นหาข้อมูลในการดูแลรักษาโรคมาเร่งและฟื้นฟูสุขภาพร่างกาย และจิตใจที่ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.24	0.83	สูงมาก	4.11	0.80	สูง
การนำข้อมูลการดูแลรักษาและฟื้นฟูสุขภาพโรคมาเร่งไปใช้สนทนากับผู้อื่น	4.16	0.87	สูง	3.96	0.88	สูง
ความรู้เกี่ยวกับการรักษาหรือการลดอาการข้างเคียงจากการรักษาโรคมาเร่ง	4.14	0.92	สูง	4.02	0.86	สูง
การนำคำแนะนำด้านสุขภาพเกี่ยวกับโรคมาเร่ง ไปดูแลอาการของตนหรือคนใกล้ชิดกำลังประสบอยู่	4.14	1.03	สูง	3.93	1.02	สูง
คำแนะนำในการฟื้นฟูสุขภาพร่างกายและจิตใจเกี่ยวกับโรคมาเร่ง เช่น การดูแลตัวเองหลังจากการผ่าตัด การฟื้นฟูจิตใจจากความเครียด	3.89	1.18	สูง	3.81	1.05	สูง
รวม	42.89	4.32	สูงมาก	40.73	6.81	สูง

2. ผลเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรม การเปิดรับ ความคาดหวัง และความพึงพอใจในการใช้ ประโยชน์เว็บไซต์ โรงพยาบาลจุฬารัตน์ ในผู้ใช้เว็บไซต์ที่มี ลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน พบว่าผู้ใช้เว็บไซต์ที่มี รายได้ต่างกันมีความคาดหวังในการใช้ประโยชน์เว็บไซต์ แตกต่างกัน และผู้ที่มีการศึกษามากกว่าปริญญาตรี หรือปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี และมีหรือไม่มี ความเกี่ยวข้องกับผู้ป่วยโรคมะเร็ง มีพฤติกรรมการเปิดรับ เว็บไซต์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ที่มีการศึกษามากกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์เว็บไซต์ ไม่แตกต่างกัน

3. ผลหาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการ เปิดรับ ความคาดหวัง และความพึงพอใจในการใช้ ประโยชน์เว็บไซต์โรงพยาบาลจุฬารัตน์ พบว่า พฤติกรรม การเปิดรับมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความคาดหวัง ในการใช้ประโยชน์เว็บไซต์ ($r = 0.116$) อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความ พึงพอใจในการใช้ประโยชน์เว็บไซต์ ($r = 0.048, p > .05$)

การอภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลวิจัยพบว่าผู้ใช้เว็บไซต์ที่มีรายได้ต่างกัน มีความคาดหวังในการใช้ประโยชน์เว็บไซต์ แตกต่างกัน นั้นเป็นไปตามทฤษฎีความคาดหวัง การที่พบว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีพฤติกรรมการเปิดรับ เว็บไซต์โรงพยาบาล จุฬารัตน์มากกว่าผู้มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี อาจเนื่องด้วยการศึกษา ที่ต่ำกว่าปริญญาตรีทำให้ประสบการณ์ ทักษะ ค่านิยม สภาวะทางสังคม และเป้าหมายการดูแลสุขภาพตนเองที่ แตกต่างกัน และมักมีหน้าที่ความรับผิดชอบน้อยกว่าใน เชิงปริมาณและคุณภาพ ทำให้มีเวลาและโอกาสในการ เปิดรับเว็บไซต์มากกว่า แม้การเปิดรับเว็บไซต์จำเป็นต้อง อาศัยความรู้พื้นฐานทางคอมพิวเตอร์และการอ่านออกเขียนได้ แต่ไม่ได้เป็นอุปสรรคในการเปิดรับ ส่วนผู้มีการศึกษาระดับ

ปริญญาตรีขึ้นไปเปิดรับเว็บไซต์น้อยกว่า อาจเนื่องจากมี ความรู้จากระบบการศึกษา มีทักษะค้นหาข้อมูลข่าวสาร สุขภาพจากเว็บไซต์อื่นหรือสื่ออื่นๆ ได้ ผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับ ผู้ป่วยโรคมะเร็งซึ่งส่วนใหญ่เป็นญาติสายตรงพบว่า มี พฤติกรรมการเปิดรับเว็บไซต์โรงพยาบาลจุฬารัตน์สูงกว่า ผู้ที่ไม่มีความเกี่ยวข้อง เป็นไปได้ว่ายังมีความเกี่ยวข้องที่ ใกล้ชิดมาก ก็มีความพยายามในการดูแลช่วยเหลือ มากขึ้น และจากจุดเด่นของอินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ สุขภาพโรงพยาบาลจุฬารัตน์เป็นที่น่าเชื่อถือและมีข้อมูล สุขภาพเกี่ยวกับโรคมะเร็งที่เป็นประโยชน์ การเปิดรับ ความรู้ที่ได้สามารถไปใช้ในการดูแลสุขภาพแก่บุคคลใน ครอบครัวที่ใกล้ชิด และป้องกันโรคมะเร็งด้วย

2. ผู้ใช้เว็บไซต์ที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์เว็บไซต์ ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะหลังจากเปิดใช้เว็บไซต์ ทุกคนได้รับข้อมูลที่ สอดคล้องกับความต้องการ สามารถนำไปใช้ตัดสินใจ และมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมเกี่ยวกับสุขภาพตามที่ต้องการ

3. ความคาดหวังในการใช้ประโยชน์มีความสัมพันธ์ ในทางบวกกับพฤติกรรมการเปิดรับเว็บไซต์ สอดคล้องกับ จุฬารัตน์ อภัยโรจน์ (2549) ที่พบว่าความคาดหวังในการใช้ ประโยชน์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเปิดอ่าน เว็บไซต์สุขภาพ และเป็นไปตามทฤษฎีความคาดหวังและ ได้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ต และพบว่าผู้ใช้เว็บไซต์ คาดหวังที่จะค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพเพื่อ เป็นแนวทางในการทำให้ร่างกายแข็งแรงอยู่เสมอมากที่สุด ทำให้รู้จักพึ่งตนเองในการดูแลสุขภาพ และสามารถนำ ข้อมูลไปใช้ในการดำเนินชีวิตตามวิถีทางที่ส่งเสริมสุขภาพ ของตนเองและผู้อื่นได้อีกด้วย ส่วนพฤติกรรมการเปิดรับ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์ เว็บไซต์นี้ได้ผลไม่สอดคล้องกับ จุฬารัตน์ อภัยโรจน์ (2549) ที่พบว่าพฤติกรรมการเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากการเปิดอ่าน เว็บไซต์สุขภาพ และไม่เป็นไปตามทฤษฎีการใช้ประโยชน์

และความพึงพอใจจากสื่อ ทั้งนี้เป็นไปได้ว่าแม้มีพฤติกรรม การเปิดรับเว็บไซต์ในระดับน้อย แต่อาจได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ตามความต้องการ ซึ่งพบว่าผู้ใช้พึงพอใจในการใช้ประโยชน์ จากการเข้าใช้บริการเว็บไซต์โดยรวมในระดับสูง

ข้อเสนอแนะ

1. ควรปรับปรุงข้อมูลข่าวสารโรคมะเร็งให้ทันสมัย ออกแบบเว็บไซต์ให้น่าสนใจมากขึ้น และมีเนื้อหาครอบคลุม/

ครบถ้วนทุกมิติการดูแลสุขภาพทั้งด้านร่างกายและจิตใจ โดยเฉพาะเนื้อหาด้านฟื้นฟูสุขภาพและการดูแลรักษา และ พัฒนาระบบการตอบกลับในบริการถาม-ตอบให้ รวดเร็วมากขึ้น

2. ควรประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น และพัฒนาเครือข่ายสุขภาพกับหน่วยงานสุขภาพที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐ เอกชน องค์กร และมูลนิธิสุขภาพ

เอกสารอ้างอิง

- จุฬิธา อภัยโรจน์. (2549). *ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์ของผู้อ่านเว็บไซต์สุขภาพ*. วิทยานิพนธ์ วารสารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เมตตา วิวัฒนานุกูล, พัทธนี เขยจรรยา และ ถิรนนท์ อนวัชศิริวงศ์. (2530). *แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2552). *สถิติสุขภาพทั่วราชอาณาจักร*. ค้นเมื่อวันที่ 29 มีนาคม 2554 จาก http://service.nso.go.th/nso/sopublish/BaseStat/tables/00000_Whole%20Kingdom/deaths-44-51.xls.
- แสงรุ่ง สุขจิระทวี. (2551). *ความเครียด การเผชิญความเครียด ปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตของผู้ป่วยมะเร็งปอด ที่ได้รับยาเคมีบำบัด*. วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการพยาบาลผู้ใหญ่ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Attasara, P., & Buason, R. (Eds.). (2010). *Hospital-based cancer registry 2009*. Bangkok: National Cancer Institute.
- Blumler, J. G., & Katz, E. (1974). The uses of mass communication current practices on gratification research. In McQuail, D., & Windahl, S. (1993). *Communication models for the study of mass communication*. (p.100). London: Longman.
- DePinho, R.A., & Weinberg, R.A. (Eds.). (2008). *DeVita, Hellman and Rosenberg's cancer: Principles & practice of oncology* (2nd ed.). Philadelphia: Lippincott Williams and Wilkins.
- Ghazal-Aswad, S. (2008). Cervical cancer prevention in the human papillomavirus vaccine era. *Annals of the New York Academy of Sciences*, 1138(1), 253-256.
- Heidemann, C., Schulze, M..B., Franco, O..H., Van Dam, R..M., Mantzoros, C..S., & Hu, F. B. (2008). Dietary patterns and risk of mortality from cardiovascular disease, cancer, and all causes in a prospective cohort of women. *Circulation*, 118(3), 230-237.
- Palmgreen, P., & Rayburn, J. D. (1985). An expectancy-value approach to media gratification. In D. McQuail. (2005). *McQuail's mass communication theory* (5th ed.). London: SAGE.
- Reeve, B. B., Potosky, A. L., Smith, A. W., Han, P. K., Hays, R. D., Davis, W.W. et al. (2009). Impact of cancer on health-related quality of life of older Americans. *Journal of the National Cancer Institute*, 101(12), 860-868.