

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ผลกระทบของคุณภาพของเว็บไซต์สุขภาพต่อความเชื่อมั่นไว้วางใจและเจตนาของการทำงาน: การศึกษาเชิงประจักษ์ในบริบทของประเทศไทย
ชื่อผู้เขียน	นางสาวประภาพันท์ เหมะสุทธินันท์
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ ดร.ศากุน บุญอิต
ปีการศึกษา	2556

### บทคัดย่อ

ในปัจจุบัน อินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทในด้านต่างๆของชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะเป็นช่องทางสำคัญในการค้นหาข้อมูลด้านต่างๆ รวมถึงข้อมูลทางด้านสุขภาพ ซึ่งข้อดีของอินเทอร์เน็ตคือสามารถกระจายความรู้หรือข้อมูลต่างๆได้อย่างรวดเร็วและกว้างขวาง อย่างไรก็ตาม สำหรับข้อมูลสุขภาพซึ่งส่งผลกระทบต่อด้านชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใช้งานค่อนข้างสูง จึงควรมีการตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของข้อมูลเพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นในการใช้งาน รวมถึงลดระดับความเสี่ยงของการนำข้อมูลจัดการกับสภาวะสุขภาพของผู้ใช้งาน อย่างไรก็ตาม การศึกษาในอดีตยังขาดการศึกษาผลกระทบของคุณลักษณะทางด้านคุณภาพของเว็บไซต์สุขภาพต่อความเชื่อมั่นไว้วางใจและเจตนาในการใช้งานเว็บไซต์สุขภาพภายในประเทศไทย รวมถึงผลกระทบของความเชื่อมั่นไว้วางใจต่อระดับการยอมรับเว็บไซต์สุขภาพ ทั้งนี้งานวิจัยชิ้นนี้จะศึกษาผลกระทบดังกล่าวโดยมีคำถามของงานวิจัยนี้คือคุณลักษณะทางด้านคุณภาพของเว็บไซต์สุขภาพ (WebMedQual) มีความเหมาะสมในการพัฒนาเป็นมาตรฐานของเว็บไซต์สุขภาพในประเทศไทยหรือไม่ ปัจจัยใดที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นไว้วางใจของเว็บไซต์สุขภาพ และปัจจัยทางด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจส่งผลต่อเจตนาการใช้เว็บไซต์สุขภาพหรือไม่

งานวิจัยชิ้นนี้วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะทางด้านคุณภาพของเว็บไซต์สุขภาพ (WebMedQual) ในทัศนคติของผู้ใช้งานในประเทศไทยถึงความเหมาะสมในการสะท้อนถึงคุณภาพของเว็บไซต์สุขภาพ ศึกษาผลกระทบของปัจจัยทางด้านคุณภาพของเว็บไซต์ทางด้านสุขภาพผ่านการรับรู้คุณภาพของข้อมูลสุขภาพบนเว็บไซต์ และ การรับรู้ความเสี่ยงในการนำข้อมูลสุขภาพบนเว็บไซต์ไปใช้จัดการสภาวะสุขภาพของตนต่อความเชื่อมั่นไว้วางใจในเว็บไซต์สุขภาพ ศึกษาผลของปัจจัย

ทางด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจในเว็บไซต์สุขภาพต่อเจตนาการใช้เว็บไซต์สุขภาพ เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยคือแบบสอบถามซึ่งพัฒนามาจากการทบทวนวรรณกรรม และการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อประเมินความถูกต้องเบื้องต้นของตัวชี้วัด แบบสอบถามได้กระจายต่อแก่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคคลทั่วไปผู้มีประสบการณ์การใช้เว็บไซต์ค้นหาข้อมูลสุขภาพ

ผลการวิจัยจากแบบสอบถามจำนวน 304 ชุดได้นำมาทำการตรวจสอบความตรงของตัวชี้วัดทั้งหมด ก่อนการทำการตรวจสอบสมมติฐานด้วยวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติตัวแบบเส้นทางกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน (Partial Least Square: PLS) โดยผลที่ได้พบว่า ปัจจัยทางด้านคุณภาพของเว็บไซต์ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้คุณภาพของข้อมูลภายในเว็บไซต์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่ส่งผลเชิงลบต่อการรับรู้ความเสี่ยงจากการนำข้อมูลทางสุขภาพจัดการสภาวะสุขภาพของตน เช่นเดียวกับการรับรู้คุณภาพของข้อมูลภายในเว็บไซต์ไม่ส่งผลเชิงลบต่อการรับรู้ความเสี่ยง นั่นหมายความว่าคุณลักษณะทางด้านคุณภาพของเว็บไซต์สุขภาพ (WebMedQual) ในทัศนคติของผู้ใช้งานในประเทศไทยมีความเหมาะสมในการสะท้อนถึงคุณภาพของเว็บไซต์สุขภาพ นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นไว้วางใจของเว็บไซต์สุขภาพคือการรับรู้ความง่ายในการใช้งานโดยที่การรับรู้คุณภาพของข้อมูลภายในเว็บไซต์ และการรับรู้ความเสี่ยงไม่มีผลต่อความเชื่อมั่นไว้วางใจของเว็บไซต์สุขภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความเชื่อมั่นไว้วางใจของเว็บไซต์สุขภาพไม่ส่งผลโดยตรงต่อเจตนาการใช้เว็บไซต์ในการค้นหาข้อมูลสุขภาพ แต่ความเชื่อมั่นไว้วางใจส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ซึ่งส่งผลต่อเจตนาการใช้เว็บไซต์สุขภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอีกชั้นหนึ่ง ปัจจัยอื่นที่มีผลต่อเจตนาการใช้เว็บไซต์สุขภาพคือการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

งานวิจัยนี้ได้ศึกษาผลกระทบของคุณภาพของเว็บไซต์สุขภาพต่อความเชื่อมั่นไว้วางใจและเจตนาของการใช้งาน เพื่อเป็นประโยชน์เชิงทฤษฎีซึ่งยังไม่เคยมีการศึกษาในบริบทของเว็บไซต์สุขภาพมาก่อน รวมถึงประโยชน์เชิงปฏิบัติสำหรับผู้พัฒนาและออกแบบเว็บไซต์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการที่จะเพื่อพัฒนาเว็บไซต์ใหม่เพื่อการกระจายความรู้และข้อมูลสุขภาพที่มีคุณภาพแก่ผู้ใช้งานและตรวจสอบเว็บไซต์ปัจจุบันเพื่อเพิ่มคุณภาพให้ดีขึ้น

**คำสำคัญ:** WebMedQual, คุณภาพของเว็บไซต์สุขภาพ, ความเชื่อมั่นไว้วางใจ, การรับรู้คุณภาพของข้อมูลสุขภาพ, การรับรู้ความเสี่ยง, ความเชื่อมั่นไว้วางใจและการยอมรับการใช้เว็บไซต์สุขภาพ

Independent Study Title	THE IMPACT OF HEALTH WEBSITE QUALITY ON TRUST AND INTENTION TO USE: AN EMPIRICAL STUDY IN THE THAI CONTEXT
Author	Miss Praphaphan Hemasutinun
Degree	Master of Science Program
Department/Faculty/University	In Management Information Systems Faculty of Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Study Advisor	Associate Professor Dr. Sakun Boon-Itt
Academic Years	2013

### ABSTRACT

In the present, the Internet has played a significant role in daily life especially an important channel for searching information including health information. The Internet's advantage is a capability to send knowledge and information immediately and widely. However, due to potentially severe and vital effects from health information toward user's life and asset, it should be realized an importance of information quality in order to increase confidence and reduce risk perception as a result of using information to cope with user's health condition. Due to the lack of historical studies on the impact of trust towards the acceptance and intention to use health websites, this research studies on those factors and it has research question that whether website qualities (WebMedQual) appropriate for being standard of health websites for Thai user, what are the factors affecting trust on health website, and whether trust affecting intention to use of health websites.

The objectives of this research are studying on the appropriateness criteria of website qualities (WebMedQual) in Thailand context for reflecting health website quality, studying on the impact of website qualities towards perceived quality of health information and perceived risk and trust, and studying on the impact of trust towards intention to use. The tool, which is questionnaire, is

developed by reviewing the literature and checking the content validity by seven experts who assess indicators. The questionnaire was distributed to samples that have experience of using website for searching health information.

The data are collected through a questionnaire involving 304 sets and they are analyzed by Structural Equation Modeling (SEM) by using Partial Least Square approach. It has been found that the website quality factor has a statistically significant positive impact with perceived quality of health information factor, but it has no impact with perceived risk factor. Similarly, perceived quality of health information does not affect to perceived risk factor. This means that WebMedQual is appropriate for reflecting website quality in Thai user context, but it is not able to alleviate perceived risk factor caused from other factors. In addition, the factor affecting trust is perceived ease of use while perceived quality of health information and perceived risk do not statistically affect to trust. The trust factor is not directly affected to intention to use, but the trust factor is affected to perceived usefulness factor, which is affected to intention to use factor. The other factor affecting intention to use is perceived ease of use factor.

For theoretical benefits, this research studies the impact of website qualities on trust and intention to use health website for Thai user which have not been studied in the context of health websites before in Thailand. The study is also intended to provide practical benefit for website developers and related organization in order to develop health website quality standard for distributing a good quality of health information to users, and to monitor the existing health websites so as to increase the quality of health knowledge in Thailand.

**Keywords:** WebMedQual, Quality of health website, trust, Perceived information quality, Perceived risk, Trust and the acceptance to use health websites