

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและการอภิปรายผล

การวิจัยเรื่องกลยุทธ์บนเว็บเพื่อการสื่อสารสุขภาพท้องถิ่นกับประชาชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษากลยุทธ์และรูปแบบการนำเสนอสารสนเทศเพื่อการสื่อสารสุขภาพในเว็บไซต์ของในประเทศและต่างประเทศ 2) เพื่อนำเสนอรูปแบบเว็บไซต์สารสนเทศเพื่อการสื่อสารสุขภาพท้องถิ่นที่เหมาะสมกับประชาชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ในบริบทสังคมพหุวัฒนธรรม นำเสนอผลการศึกษาและการอภิปรายผลเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

- 1) รูปแบบการนำเสนอสารสนเทศเพื่อการสื่อสารสุขภาพในเว็บไซต์ของในประเทศและต่างประเทศ
- 2) การพัฒนาเว็บไซต์สารสนเทศและการสื่อสารสุขภาพสำหรับประชาชนในสามจังหวัดภาคใต้
- 3) ผลการประเมินเว็บไซต์สารสนเทศและการสื่อสารสุขภาพสำหรับประชาชนในสามจังหวัดภาคใต้

#### รูปแบบการนำเสนอสารสนเทศเพื่อการสื่อสารสุขภาพในเว็บไซต์ของในประเทศและต่างประเทศ

ผลการสำรวจคุณลักษณะของเว็บไซต์สารสนเทศและการสื่อสารสุขภาพ จำนวน 10 เว็บไซต์ สามารถนำมาประมวลกลยุทธ์การนำเสนอด้านต่างๆ ประกอบด้วยกลยุทธ์ด้านเนื้อหา ด้านการออกแบบส่วนนำและข้อมูลเว็บไซต์ ด้านการออกแบบกราฟิก ด้านการออกแบบระบบปฏิสัมพันธ์ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

#### 1. กลยุทธ์ด้านเนื้อหา

1.1 เนื้อหาของเว็บไซต์มีการแสดงชื่อเจ้าของเนื้อหา การแสดงวันเวลาในการสร้างเนื้อหา และการระบุแหล่งข้อมูลอ้างอิง

การแสดงชื่อเจ้าของเนื้อหา การแสดงวันเวลาในการสร้างเนื้อหา และการระบุแหล่งข้อมูลอ้างอิงเป็นการแสดงถึงความรับผิดชอบ บ่งบอกถึงความสดใหม่ในการนำเสนอข้อมูล ตลอดจนความน่าเชื่อถือด้วยเอกสารหลักฐานที่สามารถตรวจสอบได้ ข้อมูลด้านสุขภาพต้องอาศัยความน่าเชื่อถือ เนื่องจากเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นความตายของผู้ใช้ข้อมูล National Cancer Institute

(2010) แนะนำว่าควรมีการแสดงวันเวลากำกับเนื้อหาไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ใช้แน่ใจว่าข้อมูลในเว็บไซต์นั้นเป็นปัจจุบันถูกต้องทันสมัย

1.2 การจัดหมวดหมู่เนื้อหา เว็บไซต์ในประเทศไทยนิยมจัดตามประเภทเนื้อหา เช่น บทความ สื่อมัลติมีเดีย สื่อสิ่งพิมพ์ เป็นต้น ส่วนเว็บไซต์ต่างประเทศนิยมจัดหมวดหมู่ตามกลุ่มโรคและอาการ เช่น โรกระบบหายใจ โรกระบบย่อยอาหาร โรกระบบขับถ่าย เป็นต้น

เว็บไซต์ในประเทศไทยนิยมจัดตามประเภทเนื้อหาเนื่องจากเว็บไซต์สุขภาพของไทยที่สำรวจนั้นส่วนใหญ่เป็นเว็บไซต์ขององค์กรด้านสุขภาพ ด้วยการเป็นทั้งเว็บไซต์หลักองค์กรและเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์ข้อมูลด้านสุขภาพด้วย จึงทำให้มีเนื้อหาหลากหลายรูปแบบจึงความจำเป็นต้องจัดหมวดหมู่เนื้อหาตามประเภทเนื้อหาซึ่งมีเนื้อหาที่ผลิตออกมาเพื่อการประชาสัมพันธ์อย่างหลากหลายรูปแบบ เช่น บทความ สื่อมัลติมีเดีย สื่อสิ่งพิมพ์ เป็นต้น อย่างไรก็ตามเว็บไซต์หมอชาวบ้านเป็นหนึ่งในเว็บไซต์ของไทยที่มีการจัดหมวดหมู่เนื้อหาตามกลุ่มโรคและอาการ เช่นเดียวกับเว็บไซต์ต่างประเทศ เนื่องจากวัตถุประสงค์หลักของเว็บไซต์ต้องการนำเสนอข้อมูลสุขภาพ การนำเสนอเนื้อหาตามกลุ่มโรคและอาการจะทำให้ผู้ใช้เว็บไซต์สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้ง่ายและรวดเร็วมากขึ้น ปัจจัยสำคัญในการกำหนดการจัดหมวดหมู่ในเว็บไซต์คือ วัตถุประสงค์และองค์กรที่รับผิดชอบเว็บไซต์นั้นๆ

1.3 การจัดลำดับแสดงเนื้อหาในเว็บไซต์มีการใช้สองลักษณะควบคู่กันไป กล่าวคือ ในส่วนของการลำดับแสดงเนื้อหาโดยทั่วไปมักใช้เวลานสร้างเนื้อหาในการลำดับเนื้อหา โดยให้เนื้อหาที่สร้างล่าสุดอยู่ในลำดับแรกหรือด้านบนสุดของหน้าแรก และการลำดับแสดงเนื้อหาตามความนิยมมักนำเสนอในลักษณะทางเลือกการเข้าถึงเนื้อหาที่ได้รับความนิยมในขณะนั้น

เวลานสร้างเนื้อหาเป็นวิธีการจัดลำดับแสดงเนื้อหาที่เว็บไซต์ส่วนใหญ่นิยมใช้ เนื่องจากผู้ใช้เว็บไซต์ทราบดีว่าข้อมูลสุขภาพมีความก้าวหน้าและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จึงมองหาเนื้อหาหรือข้อมูลสุขภาพใหม่ๆ อยู่เสมอ และคนส่วนใหญ่ก็มักชื่นชมกับอะไรใหม่ๆ อยู่เป็นทุนอยู่แล้ว ส่วนการลำดับแสดงเนื้อหาตามความนิยมนั้นมักใช้ในลักษณะการนำเสนอเนื้อหาที่กำลังได้รับความสนใจหรืออยู่ในกระแสสังคมขณะนั้น ซึ่งเป็นการนำเสนอช่องทางในการเข้าถึงเนื้อหา ลักษณะหนึ่งเท่านั้น

1.4 การนำเสนอเนื้อหาประกอบด้วย ประเด็นการสร้างเสริมสุขภาพ ประเด็นการป้องกัน ดูแลสุขภาพ และประเด็นการฟื้นฟูสุขภาพ

เนื้อหาในเว็บไซต์โดยปกติจะประกอบด้วยข้อมูลสุขภาพที่เป็นข้อมูลทั่วไป เช่น ข้อมูลโรค การรักษา การป้องกันซึ่งข้อมูลส่วนใหญ่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงมากนัก และข้อมูลสุขภาพที่

ตอบสนองต่อสถานการณ์สุขภาพที่เกิดขึ้นในช่วงเวลานั้นๆ ด้วยเหตุนี้ข้อมูลสุขภาพหรือเนื้อหาสุขภาพในเว็บไซต์จึงมี 2 ลักษณะ คือ เนื้อหาสุขภาพทั่วไปที่มีการเปลี่ยนแปลงไม่บ่อยนัก และเนื้อหาสุขภาพที่เป็นไปตามกระแสหรือสถานการณ์สุขภาพในขณะนั้น เช่น เมื่อสถานการณ์ไข้เลือดออกกระบาด การนำเสนอเนื้อหาสุขภาพในเว็บไซต์ส่วนใหญ่ก็จะมุ่งประเด็น ไข้เลือดออก เป็นสำคัญ ทั้งการดูแลสุขภาพ สุขอนามัยสิ่งแวดล้อม การป้องกัน และการรักษาโรคไข้เลือดออก อย่างไรก็ตามการนำเสนอประเด็นเนื้อหาสุขภาพทั่วไปที่เว็บไซต์ส่วนใหญ่นำเสนอ ได้แก่ ข้อมูลยา ข้อมูลโรค การออกกำลังกาย โภชนาบำบัด สมุนไพร ยาเสพติด อนามัยแม่และเด็ก และมะเร็ง หากมองไปถึงเรื่องของการออกแบบระบบปฏิสัมพันธ์แล้วนั้นก็ทำให้ได้รูปแบบการนำเสนอในลักษณะเตือนผู้ใช้เว็บไซต์ว่ามีเนื้อหาใหม่ หรือสถานการณ์สุขภาพใหม่ๆ เกิดขึ้นซึ่งผู้ใช้เว็บไซต์ควรศึกษาทำความเข้าใจ เพื่อการดูแลสุขภาพของตนเองและคนรอบข้างได้อย่างทันทั่วถึงที่ เช่น ป๊อปอัพ แบนเนอร์ เป็นต้น

## 2. กลยุทธ์ด้านการออกแบบส่วนนำและข้อมูลเว็บไซต์

การนำเสนอข้อมูลเว็บไซต์มีการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับเจ้าของเว็บไซต์หรือหน่วยงานรับผิดชอบ และการนำเสนอวัตถุประสงค์ของเว็บไซต์

การนำเสนอข้อมูลเว็บไซต์เป็นการแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อเว็บไซต์ รวมทั้งเป็นการสร้างความไว้วางใจให้กับผู้ใช้เว็บไซต์ได้ ซึ่งสอดคล้องกับชาน ลี จิน และพรดี จันทรเวช สมาน (2554) กล่าวว่า การพิจารณาและเลือกใช้ข้อมูลสุขภาพบนเว็บไซต์ ควรเลือกเว็บไซต์ที่มีการเปิดเผยชื่อผู้เขียนเนื้อหา ผู้เป็นเจ้าของและวัตถุประสงค์ของเว็บไซต์อย่างชัดเจน นอกจากนี้ Meesters และคณะ (2012) กล่าวว่าเว็บไซต์สารสนเทศสุขภาพหรือเว็บไซต์บริการสุขภาพ ควรมีการแสดงชื่อที่อยู่ผู้รับผิดชอบ เบอร์โทรศัพท์ และอีเมลล์ด้วยเสมอ

## 3. กลยุทธ์ด้านการออกแบบกราฟิก

3.1 เว็บไซต์สุขภาพนิยมใช้สีในโทนสว่าง สดใส เช่น สีฟ้า สีเขียว และสีส้มเป็นสีหลักในการออกแบบ รวมทั้งสีปุ่ม เมนู และลิงค์ สีพื้นหลังสีขาวหรือขาวเทาและสีเนื้อหาสีดำ

การออกแบบเว็บไซต์สุขภาพนิยมใช้การออกแบบที่ดูสดใส เรียบง่าย สะอาดตา เพื่อให้ อ่านง่ายและดูมีความน่าเชื่อถือ เราจึงเห็นเว็บไซต์สุขภาพส่วนใหญ่การออกแบบไม่สะดุดตามากนัก มุ่งเน้นลักษณะการใช้งานที่ง่าย เนื้อหาถูกต้องครบถ้วนมากกว่า อย่างไรก็ตามไม่ว่าจะทั้งส่วนของการออกแบบไปได้เลยเสียทีเดียว เพราะการออกแบบเป็นปัจจัยดึงดูดผู้ใช้เว็บไซต์และถูกประเมินก่อนเนื้อหาเสมอ ดังการศึกษาของ Silence และคณะ (2007) ปรากฏว่าการประเมินเว็บไซต์เบื้องต้น ปัจจัยด้านการออกแบบกราฟิกมีผลต่อการปฏิเสธเว็บไซต์ เช่น ตัวอักษรที่เล็ก

เกินไป สีเข้มมากเกินไป การจัดวางยุ่งเหยิง การออกแบบขาดความเชี่ยวชาญ และปัจจัยด้านเนื้อหา ส่งผลต่อการยอมรับเว็บไซต์คุณภาพในระยะยาว เช่น เนื้อหาเชิงลึก คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ การอ้างอิงและการเชื่อมโยงภายนอก การยกตัวอย่างที่เกิดขึ้นจริง เนื้อหาเชิงโต้ตอบ มีสื่อหลากหลายรูปแบบ เป็นต้น

3.2 ชนิดตัวอักษรที่เว็บไซต์นิยมใช้มากที่สุดคือ ชนิดตัวอักษรตระกูล Helvetica, Arial เว็บไซต์ทั้งในและต่างประเทศ

เนื่องจากตัวอักษรตระกูล Helvetica, Arial มีลักษณะเรียบง่ายเป็นทางการ และอ่านง่ายทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

3.3 ภาพประกอบเนื้อหานิยมใช้ภาพที่มีความคมชัด สวยงาม ขนาดภาพไม่เกิน 600 x 600 pixel และมีขนาดไฟล์ไม่เกิน 100 กิโลไบต์

การทำให้เว็บไซต์ดูน่าเชื่อถือ เป็นมืออาชีพ ภาพประกอบเนื้อหาต้องมีความคมชัด สวยงาม อย่างไรก็ตามควรหน้าเว็บเพจมีขนาดเล็ก แสดงผลรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ เว็บไซต์อย่างทันสมัยที่ การปล่อยให้ผู้ใช้รอนานอาจทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในการใช้เว็บไซต์ได้

3.4 เสียง วิดีโอ และแอนิเมชันนิยมใช้ YouTube ในการอัปโหลด แล้วนำมาแสดงในหน้าเว็บไซต์แทนการอัปโหลดลงในเว็บไซต์โดยตรง

ผู้ใช้เว็บไซต์ส่วนใหญ่คุ้นเคยกับการใช้งานเว็บไซต์ YouTube อยู่แล้ว อีกทั้งยังเป็นการลดภาระเครื่องให้บริการเว็บไซต์อีกด้วย

3.5 การโฆษณาเว็บไซต์ที่เป็นหน่วยงานของรัฐหรือได้รับเงินทุนสนับสนุนจากองค์กรของรัฐ มักจะไม่มีโฆษณาแสวงหาผลประโยชน์ ส่วนโฆษณาที่ปรากฏเป็นการเชื่อมโยงเว็บไซต์ในเครือข่ายหรือองค์กรที่ร่วมมือกันทำงาน

จากการศึกษาของ Sillence และคณะ (2007) พบว่าการมีโฆษณาเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิเสธเว็บไซต์คุณภาพ อาจเนื่องจากการโฆษณาในเว็บไซต์วัตถุประสงค์ส่วนใหญ่เป็นการแสวงหาผลประโยชน์ ฉะนั้นเว็บไซต์ที่มีแหล่งเงินทุนสนับสนุนจากองค์กรของรัฐหรือองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรจึงมักจะไม่มีโฆษณาในเว็บไซต์ ส่วนเว็บไซต์ที่มีโฆษณาคือเว็บไซต์ที่มุ่งหวังผลกำไรหรือผลประโยชน์จากผู้ใช้เว็บไซต์ ฉะนั้น ผู้ใช้เว็บไซต์คุณภาพก่อนตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์คุณภาพที่ปรากฏในเว็บไซต์คุณภาพใด ควรศึกษาข้อมูลผลิตภัณฑ์นั้นอย่างรอบคอบ ก่อนตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์คุณภาพนั้น อย่างไรก็ตามไม่ได้หมายความว่าข้อมูลคุณภาพในเว็บไซต์ดังกล่าวจะไม่มีประโยชน์

#### 4. กลยุทธ์ด้านการออกแบบระบบปฏิสัมพันธ์

##### 4.1 เว็บไซต์มีการเชื่อมโยงแหล่งข้อมูลภายนอกเว็บไซต์

การเชื่อมโยงแหล่งข้อมูลภายนอกเว็บไซต์ที่เชื่อถือได้ สามารถช่วยเรื่องความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์ได้เช่นกัน National Cancer Institute (2010) กล่าวว่า เว็บไซต์ที่เชื่อถือได้มักมีนโยบายเกี่ยวกับการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ที่น่าเชื่อถืออื่นๆ และยังแนะนำอีกว่าการระบุแหล่งที่มาที่น่าเชื่อถือและเอกสารต้นฉบับเป็นวิธีการหนึ่งในการลดความเสียหาย ความกลัวที่เกิดจากข้อมูลที่ผิด ซึ่งก็สอดคล้องกับการศึกษาของ Silience และคณะ (2007) ที่กล่าวว่า การที่เนื้อหา มีการอ้างอิง และการเชื่อมโยงภายนอกเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเว็บไซต์สุขภาพเช่นกัน

##### 4.2 การแสดงผลอย่างรวดเร็ว (4-6 วินาที)

การปล่อยให้ผู้ใช้รอนานอาจทำให้เกิดความเบื่อหน่าย และเสี่ยงทำให้ผู้ใช้เว็บไซต์ใช้เวลาอยู่กับเว็บไซต์น้อยลง สอดคล้องกับสาวิตรี เตชะคำ (2551) ที่กล่าวว่า เว็บไซต์ควรแสดงผลได้อย่างรวดเร็วระยะเวลาในการแสดงผลต้องไม่นานจนเกินไปไม่ทำให้ผู้ใช้เว็บไซต์รอ

4.3 สามารถพิมพ์เนื้อหาได้ซึ่งมีทั้งการพิมพ์เป็นไฟล์ pdf และการเปลี่ยนรูปแบบเนื้อหาสำหรับการพิมพ์ทางเครื่องพิมพ์

การพิมพ์เนื้อหาออกเป็นไฟล์หรือทางเครื่องพิมพ์ได้นั้นเป็นทางเลือกในการอ่านเนื้อหา และการเก็บเนื้อหาไปอ่านภายหลังของผู้ใช้เว็บไซต์ และเป็นการเพิ่มโอกาสการเข้าถึงเนื้อหาของผู้ใช้เว็บไซต์นั่นเอง

4.4 ระบบสืบค้นข้อมูล มักประกอบด้วย การสืบค้นข้อมูลในเว็บไซต์ แผนผังเว็บไซต์ และการใส่ meta tag ให้กับเนื้อหา

ระบบสืบค้นข้อมูลช่วยอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงเนื้อหาที่ต้องการของผู้ใช้ และยังเป็นการทำ SEO ในเว็บไซต์อีกด้วย เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงเนื้อหาในเว็บไซต์จาก search engine อีกทางหนึ่ง

4.5 ช่องทางการสื่อสารกับผู้ใช้เว็บไซต์นิยมใช้อีเมล (email) เครือข่ายสังคมออนไลน์ (social media) แบบฟอร์มออนไลน์ (online form) การแสดงความคิดเห็น (comment) และจดหมายข่าว (newsletter)

การสื่อสารอันประกอบด้วยผู้ส่งสาร เนื้อหา ช่องทาง และผู้รับสาร กาญจนา แก้วเทพ (2550) กล่าวว่า หลังจากที่มีผู้ส่งสารส่งเนื้อหาสารผ่านสื่อไปยังผู้รับแล้ว ฝ่ายผู้รับก็มีปฏิกิริยาตอบรับกลับมาเป็นการสื่อสารแบบสองทาง ซึ่งด้วยเทคโนโลยีและการสื่อสารทำให้เว็บไซต์ในปัจจุบัน

สามารถสื่อสารแบบสองทางได้เป็นอย่างดี National Cancer Institute (2010) แนะนำว่าควรจะมีวิธีการที่ผู้ใช้สามารถติดต่อกับผู้ดูแลเว็บไซต์ได้ในกรณีที่เว็บไซต์มีปัญหาหรือต้องการแสดงความคิดเห็น ช่องทางการสื่อสารเป็นการเปิดโอกาสให้กับผู้ใช้เว็บไซต์ในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้เว็บไซต์คนอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับ โคมม อารียา (2552) ที่กล่าวว่า การสื่อสารจากผู้รู้ไปสู่ผู้ไม่รู้ แล้วผู้ไม่รู้สื่อสารไปสู่ผู้รู้ว่าการสื่อสารนั้นตรงกับความต้องการของตนหรือไม่ หรือมีข้อสงสัยอย่างไร การสื่อสารลักษณะนี้เป็นการสื่อสารแบบสองทาง เพราะมีความเชื่อว่าคนเราไม่มีใครรู้ไปหมดทุกอย่าง แต่สามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ ภูมิปัญญา ความรู้ ความเข้าใจซึ่งกันและกันได้ ซึ่งจะช่วยให้เราสามารถพึ่งตนเองและพึ่งกันเองได้มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ประเวศ วะสี (2551) ระบุถึงการมีระบบข้อมูลข่าวสารและการสื่อสารสุขภาพที่จะทำให้อุบัติการณ์และส่วนต่างๆ ของสังคมรู้ทั่ว รู้ถึงกัน สื่อสารถึงกัน ได้นั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบสุขภาพ อย่างไรก็ตามช่องทางการสื่อสารแบบบล็อกและกระดานสนทนาจำเป็นที่จะต้องให้ผู้เชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษา และตอบปัญหาสุขภาพกับผู้ใช้เว็บไซต์ ช่องทางการสื่อสารนี้จึงไม่เหมาะสมสำหรับเว็บไซต์ที่ขาดผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเว็บไซต์ ทั้งนี้ช่องทางการสื่อสารดังกล่าวนิยมใช้ใน เว็บไซต์ต่างประเทศและเว็บไซต์หมอชาวบ้าน

4.6 การบริการความช่วยเหลือ (web accessibility) ที่เตรียมให้ผู้ใช้ที่เว็บไซต์นิยมใช้คือ บริการช่วยเหลือผู้บกพร่องทางสายตา คำแนะนำการใช้เว็บไซต์ คำถามที่ถามบ่อย (FAQ) และคู่มือการใช้ การบริการความช่วยเหลือเป็นการช่วยเหลือผู้ใช้เว็บไซต์ในกรณีที่มีปัญหาในการใช้เว็บไซต์ เช่น การเพิ่มขนาดตัวอักษร กฎระเบียบในการใช้เว็บไซต์ ปัญหาที่ผู้ใช้พบเป็นประจำ การบริการความช่วยเหลือเป็นการลดภาระของทั้งสองฝ่ายทั้งผู้ใช้เว็บไซต์และผู้พัฒนาเว็บไซต์ เนื่องจากสามารถหลีกเลี่ยงความสับสนในการใช้งานเว็บไซต์ และประหยัดเวลาในการแก้ปัญหาที่เกิดจากการใช้งานเว็บไซต์ได้

การสำรวจเว็บไซต์ทั้งในและต่างประเทศพบว่าข้อมูลหรือเว็บไซต์สุขภาพเหมือนกับเว็บไซต์ที่เป็นทางการหรือเว็บไซต์องค์กรทั่วไปที่ต้องอาศัยความน่าเชื่อถือ เพราะเกี่ยวข้องกับชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน นอกจากนี้มูทิตา โพธิ์กะสังข์ (2551) กล่าวว่าข้อมูลในเชิงการแพทย์และสาธารณสุขในเว็บไซต์สุขภาพยังมีคุณภาพระดับต่ำ ซึ่งสวนทางกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ถึงแม้จะมีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย มีความสะดวกรวดเร็ว แต่ไม่ได้เป็นการประกันว่าข้อมูลในเว็บไซต์จะมีคุณภาพสูงตามไปด้วย ฉะนั้น ผู้ใช้เว็บไซต์ต้องพิจารณาอย่างรอบคอบก่อนตัดสินใจใช้ข้อมูลดังกล่าว

## การพัฒนาเว็บไซต์สารสนเทศและการสื่อสารสุขภาพสำหรับประชาชนในสามจังหวัดภาคใต้

จากการศึกษารูปแบบการนำเสนอเว็บไซต์สารสนเทศและการสื่อสารสุขภาพทั้งในและต่างประเทศ จำนวน 10 เว็บไซต์ และการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีต่อรูปแบบและเนื้อหาเว็บไซต์สารสนเทศและการสื่อสารสุขภาพ ผู้วิจัยได้ประมวลผลการศึกษาโดยอาศัยหลักกลยุทธ์ 4 ด้าน คือ ด้านเนื้อหา ด้านการออกแบบส่วนนำและข้อมูลเว็บไซต์ ด้านการออกแบบกราฟิก และด้านการออกแบบระบบปฏิสัมพันธ์เช่นเดิม และนำผลการประมวลดังกล่าวไปสู่การพัฒนาเว็บไซต์สารสนเทศและการสื่อสารสุขภาพที่เหมาะสมกับประชาชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

### 1. กลยุทธ์ด้านเนื้อหา

การนำเสนอเนื้อหาและการจัดหมวดหมู่เน้นปัญหาสุขภาพที่เกิดขึ้นจริงในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ เนื้อหามีการนำเสนอข้อมูลผู้เชี่ยวชาญ เนื้อหา ระยะเวลาที่สร้างเนื้อหา แสดงเนื้อหาตามความสดใหม่ของเนื้อหา นอกจากนี้ ผู้บริหารทางสาธารณสุขเสนอแนะในประเด็นการนำเสนอข้อมูลสุขภาพสำหรับชาวไทยมุสลิม ควรอ้างอิงหลักการศาสนาอิสลาม เพราะจะสามารถสื่อสารได้ง่ายและสะดวกมากขึ้น

จากกระบวนการเลือกรับข่าวสารหรือเปิดรับข่าวสารของโจเซฟ ที แคลปเปอร์ให้ ความสำคัญกับความสนใจ ทัศนคติ ประสบการณ์ ความเชื่อ ความต้องการ ความคาดหวัง แรงจูงใจ สภาวะทางร่างกาย หรือสภาวะทางอารมณ์และจิตใจในการเลือกรับรู้และตีความของคนเรา การนำเสนอประเด็นสุขภาพที่ตรงตามความต้องการ เป็นเรื่องใกล้ตัว และเกิดขึ้นจริงกับผู้ใช้เว็บไซต์จึงเป็นเรื่องสำคัญ สอดคล้องกับ Kreps และ Neuhauser (2010) ที่กล่าวว่า หากสามารถนำเสนอข้อมูลสุขภาพที่ตรงตามความต้องการและวัตถุประสงค์ของผู้ใช้ได้ เว็บไซต์ก็สามารถเข้าถึงผู้ใช้ได้มากยิ่งขึ้น เช่นเดียวกับ Rains และ Karmikel (2009) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเว็บไซต์สุขภาพที่สำคัญคือ ความสนใจของผู้ใช้เว็บไซต์ในประเด็นสุขภาพที่นำเสนอ นอกจากนี้ ดวงพร คำณูวัฒน์ และคณะ (2551) เห็นว่าสังคมพหุวัฒนธรรมมีวิถีการดำเนินชีวิตของประชาชน ลักษณะความเจ็บป่วย ความเชื่อ วิธีการรักษาที่มีความจำเพาะและมีความแตกต่างจากท้องถิ่นอื่น จึงใช้แนวคิดเรื่องการสื่อสารสุขภาพท้องถิ่นเพื่อให้การสื่อสารสุขภาพสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง สอดคล้องกับ โคทม อาริยา (2552) ที่ระบุว่า การสื่อสารที่จะให้ได้ผลดีคือ การสื่อสารที่อาศัยวัฒนธรรมท้องถิ่น เนื่องจากวัฒนธรรม คือ วิธีการดั้งเดิมประชาชนในท้องถิ่นย่อมมีความคุ้นเคยเป็นอย่างดี สื่อสารเข้าใจง่าย สื่อสารแล้วนำไปคิดต่อ ทำต่อได้เป็นอย่างดี

## 2. กลยุทธ์ด้านการออกแบบส่วนนำและข้อมูลเว็บไซต์

การนำเสนอข้อมูลเจ้าของเว็บไซต์ วัตถุประสงค์ของเว็บไซต์อย่างครบถ้วน เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ใช้งานเว็บไซต์ตรวจสอบความน่าเชื่อถือ และเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้งานเว็บไซต์ไปพร้อมกัน การออกแบบหน้าแรกให้มีความเรียบง่าย ไม่คู่อึดอัดจนใช้งานยาก เพื่อให้ผู้ใช้งานเว็บไซต์สามารถเรียนรู้การใช้งานได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี ศรีสุเทพ (2544) ที่กล่าวว่า การออกแบบเว็บไซต์ควรมีความเรียบง่าย และมีความสม่ำเสมอ โดยออกแบบโครงสร้างเว็บไซต์เป็น 2 คอลัมน์ เมนูอาหารรวมทั้งลิงก์ที่ต่างๆ อยู่คอลัมน์ซ้ายมือ เนื้อหาอยู่คอลัมน์ขวามือ เมนูหลักอยู่ด้านบน หน้าแรกมีแบนเนอร์อยู่บนสุดของคอลัมน์ขวามือ เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์สุขภาพในขณะนั้นหรือนำเสนอเนื้อหาสุขภาพที่สำคัญ

## 3. กลยุทธ์ด้านการออกแบบกราฟิก

การออกแบบเรียบง่าย ใช้สีในโทนสว่าง เช่น สีฟ้า สีเขียว และสีส้ม ใช้สีฟ้าเป็นโทนสีหลักในการออกแบบหน้าเว็บไซต์ แต่งแต้มด้วยสีเขียวในส่วนหัวข้อเรื่อง เมนู ปุ่ม และลิงก์เชื่อมโยงทั้งภายในและภายนอกเว็บไซต์ และใช้สีส้มเป็นสีหัวเรื่อง จะเห็นได้ว่าทั้งสามสีเป็นสีในโทนสว่าง มองดูแล้วให้ความรู้สึกสดชื่น สดใส น่าอ่าน สำหรับสีพื้นหลังใช้สีขาว และตัวอักษรเนื้อหาเป็นสีดำทำให้อ่านได้ง่าย ไม่ต้องเพ่งสายตามากนัก ส่วนภาพประกอบเนื้อหาเลือกใช้ภาพที่สอดคล้องกับเนื้อหา มีความคมชัด สวยงาม และขนาดไฟล์ภาพมีขนาดเล็ก การออกแบบใช้รูปแบบเดียวกันตลอดเว็บไซต์ ทั้งเรื่องของโครงสร้าง สี เมนู ลิงก์เชื่อมโยง และภาพประกอบ เพื่อไม่ให้เกิดความสับสนในการใช้งานของผู้ใช้เว็บไซต์ การออกแบบที่บ่งบอกถึงเอกลักษณ์ของสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยออกแบบส่วนนำเว็บไซต์ให้ประกอบด้วยภาพชาวไทยมุสลิม ชาวไทยพุทธ และชาวไทยเชื้อสายจีน ตลอดจนสถาปัตยกรรมของวัฒนธรรมมุสลิม ไทย และจีนเป็นสื่อสื่อความหมายเลือกใช้ต้นกล้าเป็นสัญลักษณ์ของเว็บไซต์ เพื่อสื่อให้เห็นว่าการดูแลสุขภาพก็เหมือนกับการดูแลต้นไม้ หากดูแลรดน้ำ พรวนดิน ใส่ปุ๋ยเป็นประจำจะทำให้ต้นไม้เจริญเติบโตงอกงาม เช่นเดียวกันกับการสุขภาพหากรู้จักแสวงหาความรู้ในการดูแลสุขภาพ กินอาหารที่มีประโยชน์ ออกกำลังกายอย่างเหมาะสม และบริหารจัดการใจให้แจ่มใส สุขภาพของเราก็จะสมบูรณ์แข็งแรงอยู่กับเราได้นาน การออกแบบเว็บไซต์อาศัยแนวคิดของทฤษฎี ศรีสุเทพ (2544) ซึ่งกล่าวว่า เว็บไซต์ควรมีความเรียบง่าย ความสม่ำเสมอ ความเป็นเอกลักษณ์ เนื้อหาที่มีประโยชน์ ระบบนำทางที่ใช้งานง่าย มีลักษณะน่าสนใจ การใช้งานอย่างไม่จำกัด คุณภาพในการออกแบบ และระบบการใช้งานที่ถูกต้อง



#### 4. กลยุทธ์ด้านการออกแบบปฏิสัมพันธ์

การออกแบบระบบปฏิสัมพันธ์ใช้การเชื่อมโยงรูปแบบเดียวกันตลอดเว็บไซต์ สามารถกลับหน้าแรกได้จากทุกหน้าเว็บเพจ ทั้งนี้เพื่อลดขั้นตอนการทำความเข้าใจและความกังวลในการใช้เว็บไซต์ มีการเชื่อมโยงแหล่งข้อมูลภายนอกที่น่าเชื่อถือ ออกแบบให้หน้าเว็บเพจมีขนาดข้อมูลน้อย ซึ่งทำให้การดาวน์โหลดและแสดงผลได้อย่างรวดเร็ว ไม่ปล่อยให้ผู้ใช้รอนาน ช่องทางในการสื่อสารใช้อีเมลล์ การแสดงความคิดเห็น เครือข่ายสังคมออนไลน์ และแบบฟอร์มออนไลน์ หลีกเลี่ยงการเขียนบล็อกโดยผู้ใช้ทั่วไป รวมทั้งการโต้ตอบในกระดานสนทนา เนื่องจากไม่มีผู้เชี่ยวชาญในด้านสุขภาพที่คอยดูแล ตรวจสอบ ให้คำแนะนำปรึกษา ซึ่งความจริงสองช่องทางนี้จะเป็นประโยชน์และมีประสิทธิภาพมากในการให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้เว็บไซต์คนอื่นๆ และเป็นช่องทางการสื่อสารแบบสองทางที่น่าสนใจมากในกรณีที่มีผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพคอยกำกับดูแล สำหรับการสืบค้นข้อมูลในเว็บไซต์ผู้ใช้สามารถสืบค้นข้อมูลในเว็บไซต์ได้ตามความต้องการ โดยใช้ลักษณะให้กรอกคำสำคัญในการค้นหาเช่นเดียวกับการใช้งาน search engine ทั่วไป รวมทั้งการแสดงผลเว็บไซต์เพื่อให้ผู้ใช้เว็บไซต์สามารถทำความเข้าใจโครงสร้างเนื้อหาในเว็บไซต์ได้ง่ายยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีการทำ SEO ในเว็บไซต์ โดยการใส่ meta tag ให้กับเนื้อหาทุกเนื้อหา ส่วนของการบริการความช่วยเหลือผู้ใช้เว็บไซต์สามารถขยายและย่อตัวอักษรในเว็บไซต์ได้ในกรณีที่เห็นว่าตัวอักษรเล็กเกินไป สำหรับผู้บกพร่องทางสายตา อีกทั้งคำแนะนำในการใช้เว็บไซต์เบื้องต้นในหน้าเนื้อหาเกี่ยวกับเรา เพื่อแนะนำเว็บไซต์และการใช้งานเบื้องต้น การออกแบบระบบปฏิสัมพันธ์ใช้แนวคิดของ ธวัชชัย ศรีสุเทพ (2544) ที่กล่าวว่าระบบนำทาง (navigation) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากของเว็บไซต์ต้องออกแบบให้ผู้ใช้เว็บไซต์เข้าใจง่ายและใช้งานสะดวก

ผลการประเมินเว็บไซต์สารสนเทศและการสื่อสารสุขภาพสำหรับประชาชนในสามจังหวัดภาคใต้

##### 1. การประเมินคุณภาพของเว็บไซต์โดยผู้ทรงคุณวุฒิ

ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการออกแบบและการจัดการสารสนเทศเห็นว่าคุณภาพองค์ประกอบเว็บไซต์ด้านเนื้อหา ด้านการออกแบบส่วนนำและข้อมูลเว็บไซต์ และด้านการออกแบบกราฟิกอยู่ในระดับดี ส่วนองค์ประกอบด้านการออกแบบระบบปฏิสัมพันธ์ที่เห็นว่ามิระดับคุณภาพในระดับพอใช้ และประเด็นคุณลักษณะย่อยของเว็บไซต์อยู่ในระดับพอใช้ 3 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นด้านเสียง วิดีโอ ด้านช่องทางการสื่อสารในเว็บไซต์ และด้านการบริการช่วยเหลือที่เตรียมให้ผู้ใช้

ผู้ทรงคุณวุฒิด้านสุขภาพเห็นว่าองค์ประกอบเว็บไซต์ด้านเนื้อหา ด้านการออกแบบส่วนนำ และข้อมูลเว็บไซต์ ด้านการออกแบบกราฟิก และด้านการออกแบบระบบปฏิสัมพันธ์อยู่ในระดับ

พอใช้ และประเด็นคุณลักษณะย่อยของเว็บไซต์อยู่ในระดับควรปรับปรุง 3 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นด้านเนื้อหาที่มีความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ น่าเชื่อถือ ด้านเสียง วิดีโอ และแอนิเมชัน และการสืบค้นข้อมูลในเว็บไซต์

เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ 2 กลุ่มจะเห็นได้ว่า ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการออกแบบและการจัดการสารสนเทศประเมินเว็บไซต์ส่วนใหญ่มีคุณภาพระดับดี ซึ่งแตกต่างจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านสุขภาพที่ประเมินเว็บไซต์มีคุณภาพระดับพอใช้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากกลุ่มหลังมีประสบการณ์การทำงานด้านสุขภาพมาอย่างยาวนาน และมีความเชี่ยวชาญในด้านเนื้อหาสุขภาพจึงประเมินเว็บไซต์สารสนเทศเพื่อการสื่อสารสุขภาพท้องถิ่นที่เหมาะสมกับประชาชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ควรมีเอกลักษณ์ และมีประเด็นสุขภาพที่สอดคล้องกับพื้นที่ ไม่ควรนำเสนอเนื้อหาที่หาอ่านได้จากเว็บไซต์สุขภาพทั่วไป อีกทั้งผู้ทรงคุณวุฒิด้านสุขภาพยังให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านเนื้อหามากกว่าปัจจัยด้านการออกแบบที่เปรียบเสมือนหน้าตาทำให้ผู้ใช้เข้ามาอ่านเนื้อหาในเว็บไซต์ ผลการประเมินคุณภาพเว็บไซต์โดยผู้ทรงคุณวุฒิทั้งสองกลุ่มจึงมีระดับคุณภาพที่ต่างกัน เนื่องจากความเชี่ยวชาญและการให้ความสำคัญกับปัจจัยการประเมินคุณภาพที่แตกต่างกันนั่นเอง

## 2. การประเมินคุณภาพของเว็บไซต์โดยกลุ่มผู้ใช้เว็บไซต์

ผู้ใช้เว็บไซต์เห็นว่าคุณภาพองค์ประกอบเว็บไซต์ด้านเนื้อหา ด้านการออกแบบส่วนนำและข้อมูลเว็บไซต์ ด้านการออกแบบกราฟิก และด้านการออกแบบระบบปฏิสัมพันธ์อยู่ในระดับดี เมื่อจำแนกตามสถานภาพของกลุ่มผู้ใช้เว็บไซต์ปรากฏผล ดังนี้

2.1 สถานภาพด้านเพศและระดับการศึกษา กลุ่มผู้ใช้เว็บไซต์ทั้งเพศชายและหญิง และทุกระดับการศึกษาเห็นว่าคุณภาพองค์ประกอบเว็บไซต์อยู่ในระดับดีทุกองค์ประกอบ ดังนั้น ความแตกต่างทางสถานภาพด้านเพศและระดับการศึกษาประเมินคุณภาพองค์ประกอบเว็บไซต์ไม่แตกต่างกัน

2.2 สถานภาพด้านอายุ กลุ่มผู้ใช้เว็บไซต์ทุกช่วงอายุเห็นว่าคุณภาพองค์ประกอบเว็บไซต์ด้านเนื้อหาอยู่ในระดับดี อย่างไรก็ตาม กลุ่มผู้ใช้เว็บไซต์อายุ 51 ปีขึ้นไปเห็นว่าประเด็นคุณลักษณะย่อยของเว็บไซต์อยู่ในระดับพอใช้ 2 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นการนำเสนอข้อมูลเจ้าของเนื้อหา ระยะเวลาที่สร้างเนื้อหา และประเด็นความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ น่าเชื่อถือของเนื้อหา อาจเป็นเพราะผู้ที่มีอายุมากขึ้นยังมีความตระหนักถึงความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือของผู้เขียนเนื้อหา รวมทั้งความถูกต้องของเนื้อหามากขึ้นด้วย

กลุ่มผู้ใช้เว็บไซต์ทุกช่วงอายุเห็นว่าคุณภาพองค์ประกอบเว็บไซต์ด้านการออกแบบส่วนนำและข้อมูลเว็บไซต์อยู่ในระดับดี อย่างไรก็ตาม กลุ่มผู้ใช้เว็บไซต์อายุ 20 - 30 ปี และ 31 - 40 ปี เห็นว่าประเด็นคุณลักษณะย่อยของเว็บไซต์ด้านการออกแบบส่วนนำและข้อมูลเว็บไซต์อยู่ในระดับ

พอใช้ 1 ประเด็น ได้แก่ ความน่าสนใจของการออกแบบหน้าแรก (Homepage) และกลุ่มผู้ใช้เว็บไซต์อายุ 31 – 40 ปี เห็นว่าประเด็นคุณลักษณะย่อยของเว็บไซต์ด้านการออกแบบส่วนนำและข้อมูลเว็บไซต์อยู่ในระดับพอใช้อีก 1 ประเด็น ได้แก่ การนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับเว็บไซต์ อาจเป็นเพราะผู้ใช้เว็บไซต์อายุ 20 - 30 ปี และ 31 – 40 ปี เป็นช่วงอายุที่อยู่ในช่วงของการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี และมีประสบการณ์การใช้เว็บไซต์มาเป็นเวลานาน จึงเห็นว่าการออกแบบหน้าแรกยังขาดความน่าสนใจเมื่อเทียบกับเว็บไซต์อื่นๆ

กลุ่มผู้ใช้เว็บไซต์อายุน้อยกว่า 20 ปี, 20 – 30 ปี, 41 – 50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป เห็นว่าคุณภาพองค์ประกอบเว็บไซต์ด้านการออกแบบกราฟิกอยู่ในระดับดี อย่างไรก็ตาม กลุ่มผู้ใช้เว็บไซต์อายุ 31 – 40 ปี เห็นว่าคุณภาพองค์ประกอบเว็บไซต์ด้านการออกแบบกราฟิกอยู่ในระดับพอใช้ และกลุ่มผู้ใช้เว็บไซต์อายุ 20 – 30 ปี และ 51 ปีขึ้นไป เห็นว่าประเด็นคุณลักษณะย่อยของเว็บไซต์ด้านการออกแบบกราฟิกอยู่ในระดับพอใช้ 1 ประเด็น ได้แก่ เสียง วิดีโอ และแอนิเมชัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประสบการณ์การใช้เว็บไซต์มาเป็นเวลานาน จึงเห็นว่าการออกแบบหน้าแรกยังขาดความน่าสนใจเมื่อเทียบกับเว็บไซต์อื่นๆ รวมทั้งเสียง วิดีโอ และแอนิเมชันในเว็บไซต์ที่ยังไม่ตอบสนองต่อความสนใจของผู้ใช้เว็บไซต์ในช่วงอายุดังกล่าว

กลุ่มผู้ใช้เว็บไซต์ทุกช่วงอายุเห็นว่าคุณภาพองค์ประกอบเว็บไซต์ด้านการออกแบบระบบปฏิสัมพันธ์อยู่ในระดับดี อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้เว็บไซต์อายุ 20 - 30 ปี เห็นว่าประเด็นคุณลักษณะย่อยของเว็บไซต์ด้านการออกแบบระบบปฏิสัมพันธ์อยู่ในระดับพอใช้ 2 ประเด็น ได้แก่ การเชื่อมโยงแหล่งข้อมูลภายนอก และการสืบค้นข้อมูลในเว็บไซต์ อาจเนื่องจากผู้ใช้เว็บไซต์อายุ 20 - 30 ปี มีความกระตือรือร้น และความต้องการแหล่งสารสนเทศด้านสุขภาพ สูงกว่าผู้ใช้เว็บไซต์ช่วงอายุอื่นๆ รวมทั้งต้องการบริการการสืบค้นข้อมูลในเว็บไซต์ที่สูงกว่าด้วย

2.3 สถานภาพตามลักษณะเฉพาะกลุ่ม กลุ่มผู้ใช้เว็บไซต์ทั้งนักศึกษาและประชาชนทั่วไปเห็นว่าคุณภาพองค์ประกอบเว็บไซต์อยู่ในระดับดีทุกองค์ประกอบ อย่างไรก็ตาม กลุ่มผู้ใช้เว็บไซต์ที่เป็นบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขเห็นว่าคุณภาพองค์ประกอบเว็บไซต์อยู่ในระดับพอใช้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากประสบการณ์การทำงานด้านสุขภาพและสาธารณสุขมาโดยตลอด รวมทั้งความคาดหวังต่อเว็บไซต์ด้านสุขภาพ จึงทำให้มองภาพเว็บไซต์สารสนเทศเพื่อการสื่อสารสุขภาพท้องถิ่นที่เหมาะสมกับประชาชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ต่างออกไป อาจมองว่าเนื้อหาหรือเรื่องราวสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ยังมีความสอดคล้องกับพื้นที่ค่อนข้างน้อย

สิ่งที่น่าสังเกตก็คือผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพทั้งในส่วนของผู้ทรงคุณวุฒิและบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขมีความคิดเห็นด้านคุณภาพองค์ประกอบและประเด็นคุณลักษณะย่อยของ

เว็บไซต์อยู่ในระดับพอใช้ และประเด็นที่ทั้งสองกลุ่มตระหนักและให้ความสำคัญมากเป็นพิเศษคือ ประเด็นด้านเนื้อหา อาจเนื่องมาจากประสบการณ์การทำงานพื้นที่และความเชี่ยวชาญด้านสุขภาพ ทำให้ความคาดหวังต่อเว็บไซต์สารสนเทศและการสื่อสารสุขภาพที่เหมาะสมกับประชาชนในสาม จังหวัดชายแดนภาคใต้สูงกว่าผู้ใช้เว็บไซต์ซึ่งเป็นผู้ใช้สารสนเทศด้านสุขภาพเพียงอย่างเดียว ทั้งนี้ หากมองในมุมมองของผู้ใช้เว็บไซต์ทั่วไปเห็นว่าองค์ประกอบคุณภาพของเว็บไซต์อยู่ในระดับดี ซึ่ง หมายความว่าเว็บไซต์สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ดีระดับหนึ่ง

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้พัฒนาเว็บไซต์เพื่อสุขภาพ

1.1 ควรมีการประสานความร่วมมือกับผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพและหน่วยงานด้านสุขภาพในพื้นที่ตั้งแต่กระบวนการดำเนินงานแรกๆ เพื่อรับทราบข้อมูลสุขภาพในพื้นที่ รวมทั้งแนวทางการพัฒนาเว็บไซต์ร่วมกัน

1.2 ควรมีผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพเป็นผู้สร้างเนื้อหาสุขภาพในเว็บไซต์อย่างต่อเนื่อง รวมทั้ง กำกับดูแล และให้คำปรึกษาปัญหาสุขภาพกับผู้ใช้เว็บไซต์

### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ใช้เว็บไซต์เพื่อสุขภาพ

2.1 การพิจารณาความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์เป็นเรื่องสำคัญก่อนตัดสินใจใช้ข้อมูลในเว็บไซต์ สิ่งที่ต้องพิจารณา เช่น วัตถุประสงค์ของเว็บไซต์ เจ้าของเว็บไซต์หรือหน่วยงานรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือของเจ้าของเนื้อหาและเนื้อหา การอ้างอิงข้อมูลที่นำเชื่อถือ เป็นต้น

2.2 ควรมีการศึกษาเรียนรู้วิธีการดูแลรักษาสุขภาพอย่างสม่ำเสมอ ผู้ใช้เว็บไซต์สุขภาพส่วนใหญ่มักใช้เว็บไซต์เมื่อมีปัญหาสุขภาพเท่านั้น ซึ่งอาจส่งผลโดยตรงต่อการพิจารณาความน่าเชื่อถือ และความถูกต้องของข้อมูลอย่างรอบคอบ

### 3. ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.1 ควรมีการจัดการความรู้ในองค์กรหรือหน่วยงานด้านสุขภาพ เพื่อสร้างแหล่งข้อมูลสารสนเทศด้านสุขภาพสำหรับเผยแพร่ไปยังประชาชนทั่วไป

3.2 ควรมีการใช้สื่ออย่างหลากหลาย เพื่อให้แน่ใจว่าสารสนเทศด้านสุขภาพสามารถเข้าถึงประชาชนอย่างแท้จริง และการนำเสนอข้อมูลสุขภาพควรเชื่อมโยงสอดคล้องกับหลักการของศาสนาอิสลาม เพราะจะทำให้ง่ายในการรับฟังและยอมรับของชาวไทยมุสลิม ซึ่งเป็นประชาชนส่วนใหญ่ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

3.3 เว็บไซต์เป็นช่องทางในการนำเสนอข้อมูลด้านสุขภาพที่เหมาะสมมีศักยภาพและคุ้มค่ามากขึ้นเรื่อยๆ ด้วยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจุบันทำให้ออกัสการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของประชาชนง่ายและมีจำนวนมากขึ้นทุกขณะ

#### 4. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

4.1 ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการยอมรับและการปฏิเสธเว็บไซต์สุขภาพในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

4.2 กระบวนการจัดการความรู้และการรับรู้ข้อมูลด้านสุขภาพของประชาชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

Prince of Songkla University  
Pattani Campus