



การออกแบบเว็บไซต์ที่ให้บริการข้อมูลด้านการรักษาพยาบาลในประเทศไทย
สำหรับคนใช้ชาวเวียดนาม

THE SUITABLE VIETNAMESE WEBSITE FOR HEALTHCARE INFORMATION IN THAILAND

อันลอง เหงียน¹ และชุตินา เบี้ยวไปงมุข²

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ
วิทยาลัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยรังสิต

²อาจารย์ประจำ หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ
วิทยาลัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยรังสิต

¹nguyenlongvnm88@gmail.com, ²chutima@rsu.ac.th

บทคัดย่อ

ปัจจุบันคนใช้ชาวเวียดนามที่นิยมเข้ามารับการรักษาพยาบาลในประเทศไทย และมีความต้องการข้อมูลบริการรักษาพยาบาลมีอยู่มาก เว็บไซต์ที่ให้บริการกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวในปัจจุบันยังไม่สามารถให้ข้อมูลได้อย่างครบถ้วนและมีการออกแบบที่ไม่เป็นระบบ งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมในการออกแบบเว็บไซต์ที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด จึงได้ศึกษาความต้องการของผู้ใช้ด้วยการให้ผู้ใช้ประเมินเว็บไซต์ปัจจุบัน และนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินเว็บไซต์ปัจจุบันมาออกแบบเว็บไซต์ต้นแบบใหม่ที่มีคุณลักษณะขององค์ประกอบของเว็บไซต์ที่แตกต่างกัน 3 แบบ และให้กลุ่มทดลองเลือกเว็บไซต์ที่มีคุณลักษณะขององค์ประกอบตรงกับความต้องการของตนมากที่สุด ผลการประเมินเว็บไซต์ต้นแบบทั้งสามพบว่ากลุ่มทดลองเลือกคุณลักษณะโดยรวมของเว็บไซต์แบบที่ 1 ซึ่งเน้นการใช้งานสะดวกรวดเร็วและค้นหาข้อมูลได้ง่ายเท่ากับ 30.8 % ในขณะที่เว็บไซต์แบบที่ 2 ที่เน้นแสดงเนื้อหาข้อมูล ถูกเลือกเพียง 13.2 % ส่วนเว็บไซต์ที่เป็นที่ชื่นชอบและถูกเลือกมากที่สุดคือเว็บไซต์แบบที่ 3 ซึ่งเน้นใช้ภาพกราฟิกที่มีสีสันและความสดใส เท่ากับ 56 % ผลที่ได้จากการประเมินจะถูกนำมาเป็นแนวทางในการสร้างเว็บไซต์ที่สมบูรณ์ต่อไป

คำสำคัญ: ออกแบบเว็บไซต์, เว็บไซต์ต้นแบบ

ABSTRACT

Nowaday, there are increasing number of Vietnamese patients that prefer to admitted to Thailand hospital for medical treatment. There is a great demand on medical treatment information in Thailand for them. Currently, the website that serves target audience still has inadequate information and has not been designed systematically. This research was aimed get the right information for designing the complete website that most meets the needs of users. Therefore, user needs had to be explored by letting users evaluate the current web site. The data obtained from the evaluation was brought to the design of 3 new prototype websites where their features and elements were distinct. Then the experiment teams were requested to choose the website that had the feature as they needed most. The results revealed that the experiment team chose the first website that had ease of use and searching feature most with the



frequency of 30.8%. The second website which was the content-based featured was chosen only 13.2% frequency. The most popular and preferred website was the third website that was colorful and bright graphics with the frequency of 56%. The results of the evaluation will be further used as a guide to complete the website.

Keywords: Web Design, Websites Prototype

1. บทนำ

ปัจจุบันการพัฒนาของสังคมตามความต้องการของคนในสังคมมีมากขึ้น ดังนั้นการพัฒนาบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของคนในสังคมปัจจุบันจึงเป็นสิ่งจำเป็น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการรักษาสุขภาพกลายเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นที่ต้องการเป็นพิเศษสำหรับกลุ่มคนมีฐานะทางการเงินที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ จากข้อมูลที่ได้จาก สำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ (สำนักโลจิสติกส์, 2015) รายงานว่ากลุ่มคนชาวเวียดนามมีความต้องการไปรับบริการรักษาพยาบาลที่ต่างประเทศเป็นจำนวนมาก มีหลายประเทศที่ให้บริการพยาบาลที่มีคุณภาพและได้รับความนิยมจากคนไข้ชาวเวียดนาม ได้แก่ สิงคโปร์ สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย และอินเดีย

แม้แพทย์ชาวเวียดนามจะมีความรู้และฝีมือไม่ด้อยกว่าหมอประเทศอื่น ๆ ในอาเซียน แต่จำนวนแพทย์มีจำนวนไม่เพียงพอ ประกอบกับบริการสาธารณสุข ที่ไม่มีคุณภาพ และระบบราชการที่ซับซ้อน ทำให้กลุ่มคนไข้ชาวเวียดนามที่มีฐานะทางการเงินที่ดี เดินทางไปรับบริการรักษาพยาบาลในต่างประเทศ จากรายงาน (สำนักโลจิสติกส์, 2015) มีคนไข้กว่า 40,000 คนต่อปีเดินทางออกนอกประเทศโดยมีค่าใช้จ่าย ด้านการรักษาพยาบาลประมาณ 2 แสนล้านบาท ในช่วงเวลาประมาณ 2 ปีที่ผ่านมาประเทศไทยจัดเป็นประเทศที่ได้รับความนิยมด้านการรักษาพยาบาลมากขึ้น (หนังสือพิมพ์เวียดนามนิวส์, 2015) เนื่องจาก ประเทศไทยมีค่าใช้จ่ายเช่น ค่ารักษา ค่าเดินทาง ค่าใช้จ่ายระหว่างการรักษา ค่อนข้างต่ำกว่าประเทศอื่น นอกจากนั้นโรงพยาบาลในประเทศไทยยังให้บริการด้านสาธารณสุขที่มีคุณภาพและมีแพทย์ที่มีความชำนาญและความสามารถที่ดีเทียบเท่ากับกลุ่มประเทศที่ได้รับความนิยมดังที่ได้กล่าวมา จากการรวบรวมข้อมูลจากโรงพยาบาล พบว่าจำนวนคนไข้ชาวเวียดนามที่มารับการรักษาที่โรงพยาบาลในประเทศไทยจาก 2 แห่ง ในปี 2015 คือ โรงพยาบาล BNH Hospital มีจำนวนคนไข้ต่างชาติที่มารักษาทั้งหมด 99,227 คนซึ่งในจำนวนนี้เป็นคนไข้ชาวเวียดนาม 2,032 คน และ โรงพยาบาลกรุงเทพซึ่งกำลังเป็นที่รู้จักของคนไข้เวียดนามมีจำนวนคนไข้เวียดนาม 42 คน จากการสอบถามข้อมูลเบื้องต้นจาก โรงพยาบาลอื่นๆ ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ โรงพยาบาลปิยะเวท และ โรงพยาบาลสมิติเวช พบว่าโรงพยาบาลเหล่านี้ก็กำลังเป็นที่นิยมของชาวเวียดนามมากขึ้นเรื่อยๆเช่นกัน

ปัจจุบันการหาข้อมูลของคนไข้หรือผู้ต้องการข้อมูลโรงพยาบาลส่วนมากได้ข้อมูลมาจากคนไข้ที่เคยไปรับการรักษาโรงพยาบาลที่ประเทศไทยหรือประเทศอื่นมาแล้วแล้วมาบอกเล่าต่อๆกันมา สำหรับในประเทศไทย ผู้วิจัยพบว่ายังไม่มีแหล่งเว็บไซต์ที่ทำการรวบรวมข้อมูลการรักษาพยาบาลในประเทศไทยไว้ที่มีข้อมูลที่สอดคล้องและตรงกับความต้องการของคนไข้ เว็บไซต์ที่ให้บริการข้อมูลส่วนใหญ่จะเป็นเว็บไซต์ของแต่ละโรงพยาบาลซึ่งจะให้ข้อมูลของโรงพยาบาลนั้นๆ และการให้ข้อมูลจะมีแต่ภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษเท่านั้น กลุ่มคนไข้เหล่านี้จะเข้าไปศึกษาข้อมูลจากเว็บไซต์ของโรงพยาบาลด้วยตัวเอง เมื่อสองปีที่ผ่านมาผู้วิจัยจึงพัฒนาเว็บไซต์ที่รวบรวมข้อมูลการรักษาพยาบาลในประเทศไทยเป็นภาษาเวียดนาม อย่างไรก็ตามข้อมูลที่มียังไม่เพียงพอประกอบกับการออกแบบที่ไม่



มีการศึกษาและอ้างอิงตามทฤษฎี ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงต้องการสร้างเว็บไซต์ที่สมบูรณ์ที่มีข้อมูลการรักษาพยาบาลในประเทศไทยที่มีคุณภาพสำหรับคนไข้ชาวเวียดนาม นักวิจัยจึงมีแนวคิดในการพัฒนาเว็บไซต์ที่ตรงตามของยูสเซอร์อินเตอร์เฟซ โดยมีคุณลักษณะด้านการออกแบบเว็บไซต์ที่มีผลต่อการรับรู้และการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพสำหรับกลุ่มคนไข้ชาวเวียดนามกลุ่มนี้ โดยจะมีการศึกษาความต้องการของผู้ใช้และคุณลักษณะในการออกแบบเว็บไซต์ที่เหมาะสมกับกลุ่มคนไข้ นำมาสร้างเป็นเว็บไซต์ต้นแบบจำนวน 3 แบบ เพื่อให้กลุ่มทดลองได้ลองใช้งาน พร้อมทั้งประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานเว็บไซต์ของผู้ใช้ เพื่อนำข้อมูลการทดสอบและการประเมินมาพัฒนาเว็บไซต์ที่สมบูรณ์และเหมาะสมกับการใช้งานของกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อออกแบบเว็บไซต์ที่ให้บริการข้อมูลด้านการรักษาพยาบาลในประเทศไทยสำหรับคนไข้ชาวเวียดนาม
- 2) เพื่อพัฒนาเว็บไซต์ให้บริการข้อมูลด้านการรักษาพยาบาลในประเทศไทยสำหรับคนไข้ชาวเวียดนามให้สมบูรณ์

3. การดำเนินการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎี หลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบยูสเซอร์อินเตอร์เฟซสำหรับเว็บไซต์ต่างๆ ได้แก่ เว็บไซต์สำหรับด้านการศึกษา (ชนาศักดิ์ ภูมิชัย, 2551) มีพัฒนาชุดยูสเซอร์อินเตอร์เฟซของระบบจัดการเนื้อหาการเรียนรู้อ่านสำหรับนักเรียน ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 โดยเน้นส่วนประสานงานผู้ใช้ 3 กลุ่ม คือ ผู้สอน ผู้เรียน และผู้ดูแลระบบ ระบบจัดการเนื้อหาการเรียนรู้อ่านเป็นเว็บแอปพลิเคชัน ด้วยโปรแกรมภาษา PHP ร่วมกับโปรแกรมจัดการระบบการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ LearnSquareV1 และพบว่าครูและนักเรียนมีความพึงพอใจต่อระบบนี้ในระดับดี สำหรับงานออกแบบเว็บไซต์สถานีโทรทัศน์ ภัทรพร หุ่นรักวิทย์ (2547) ทำการวิเคราะห์หารูปแบบในการออกแบบเว็บไซต์สถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย โดย การเก็บข้อมูลจากผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยจำนวน 400 คน ด้วยเครื่องมือแบบสอบถามรวมทั้งการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบเว็บไซต์ งานวิจัยสรุปได้ว่า การใช้งานของสีหลักเพียง 2-3 สี ควรใช้โทนสีเย็นหรือสีผสมขาวภาพประกอบหรือรูปแบบตัวอักษร รวมถึงการเลือกใช้สื่อประสมนั้น ต้องเลือกให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ เนื้อหาและความ ต้องการของผู้เข้าชม การจัดไฟล์ต้องให้มีขนาดเล็กหรือสามารถบีบอัดไฟล์เพื่อการดาวน์โหลดที่รวดเร็ว นอกจากการออกแบบแล้ว ยังต้องคำนึงถึงสร้างเอกลักษณ์ให้กับเว็บไซต์ และคำนึงถึงกลยุทธ์ในการทำให้ผู้เข้าชมกลับมาชมอีกอย่างสม่ำเสมอ ในการออกแบบเว็บไซต์ด้านการท่องเที่ยว พงงานวิจัยของ ปิติสัมพันธ์ อินทพิชัย (2557) นำเสนอแนวทางการออกแบบเว็บไซต์ด้านการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุเพื่อช่วยผู้สูงอายุในการวางแผนและตัดสินใจในการเดินทางท่องเที่ยว โดยเมื่อผู้วิจัยได้พัฒนาเว็บไซต์การท่องเที่ยว ได้ทำทดสอบความยากง่ายในการทำงานกับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป กลุ่มตัวอย่างที่มี ประสบการณ์ในการทำงานอินเทอร์เน็ตและมีความสนใจด้านการท่องเที่ยวจำนวน 30 คน โดยการประเมินความยากง่ายในการทำงานเว็บไซต์นี้ใช้เกณฑ์ในการพิจารณา 5 ด้าน คือ ความสามารถในการเรียนรู้ ประสิทธิภาพการใช้งาน ความสามารถในการจดจำ ข้อผิดพลาดจากการใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้



เว็บไซต์ปัจจุบันที่ผู้วิจัยได้พัฒนาไว้ก่อนหน้านี้คือ www.ivfthailand.com ได้รวบรวมข้อมูลการรับการรักษาพยาบาลที่เป็นที่นิยมของกลุ่มคนไข้ชาวเวียดนาม เว็บไซต์นี้พัฒนาขึ้นบนภาษาเวียดนาม โดยไม่ได้อิงทฤษฎีใด ๆ ในการออกแบบ มีคุณลักษณะใช้งานง่าย เน้นแสดงข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาโรงพยาบาลที่ประเทศไทยที่กลุ่มคนไข้ชาวเวียดนามให้ความนิยม การออกแบบเว็บไซต์ใช้ขนาดหน้าเว็บเป็น 800x600 pixels รูปแบบเนวิเกชันในเว็บไซต์ออกแบบเป็นปุ่มแบบธรรมดา เนื้อหาและรูปภาพประกอบต่าง ๆ เน้นในรูปแบบอ่านง่าย และเนื้อหาปัจจุบันส่วนมากเนื้อหาเกี่ยวกับการรักษาสำหรับผู้มีบุตรยากและบางเนื้อหาที่เกี่ยวกับการตรวจร่างกายหรือสถานที่พักและท่องเที่ยว ข้อดีของเว็บไซต์นี้คือ ใช้งานง่าย ประมวลผลได้รวดเร็ว แต่อย่างไรก็ดียังพบว่าเว็บไซต์นี้ยังมีข้อมูลไม่มาก ช่องทางติดต่อผู้ดูแลระบบยังเป็นแบบพื้นฐาน ในงานวิจัยจึงต้องการขยายเนื้อหา และรูปแบบบนหน้าเว็บให้มีความน่าสนใจ และโดดเด่นมากขึ้น ดังนั้นกระบวนการวิจัยจึงเริ่มต้นที่การประเมินเว็บไซต์ปัจจุบัน โดยสอบถามจากผู้ใช้งานแบบประเมิน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ประเมินเว็บไซต์ปัจจุบันคือกลุ่มคนไข้ จำนวน 30 คน ในแบบประเมินครั้งแรกได้แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ส่วนที่สองคือ ข้อมูลการใช้งานเว็บไซต์ที่มีบริการให้ข้อมูลการรักษาพยาบาลในประเทศไทย สุดท้ายเป็นส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานเว็บไซต์ www.ivfthailand.com ในส่วนที่สามได้ถามถึงความพึงพอใจในการออกแบบเว็บไซต์เช่น โครงสร้างเว็บไซต์ ระบบส่วนนำทางของเว็บไซต์ โทนสี หรือคุณลักษณะการออกแบบต่าง ๆ ผลลัพธ์ของการประเมินพบว่า ส่วนมากผู้ใช้ได้รู้จักกับเว็บไซต์ที่ให้บริการข้อมูลการรักษาพยาบาลในประเทศไทยจากเพื่อน (57%) มีคำแนะนำ (27%) และไม่เคยใช้งานเว็บไซต์ www.ivfthailand.com เลย (40%) สำหรับผู้ใช้ที่เคยใช้งานเว็บไซต์นี้มากกว่า 20 ครั้งส่วนมากใช้เพื่อสืบค้นข้อมูล (73%) และเข้าไปหาข้อมูลจากแหล่งสารสนเทศอื่นจากเว็บไซต์ของโรงพยาบาลต่าง ๆ ก่อนที่จะมาเข้าใช้งานเว็บไซต์ ผู้ที่เคยใช้งานเว็บไซต์ www.ivfthailand.com มีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.29, S.D. = 0.48$)

ในการดำเนินการขั้นต่อมา ได้นำข้อมูลที่ได้จากการประเมินเว็บไซต์ปัจจุบันมาประกอบการสร้างเว็บไซต์ต้นแบบจำนวน 3 รูปแบบ เว็บไซต์ต้นแบบทั้งสามแบบจะถูกนำมาประเมินการใช้งานอีกครั้งโดยกลุ่มทดลอง การเลือกกลุ่มทดลองเป็นการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คนไข้ชาวเวียดนามที่ต้องการหาข้อมูลการรับบริการรักษาพยาบาลในประเทศไทยจำนวน 30 คน กลุ่มทดลองจะลงใช้เว็บไซต์ทั้งสามแบบและทำแบบประเมินคุณลักษณะในด้านต่างๆที่ได้กำหนดไว้ ได้แก่ ด้านการออกแบบ โทนสี โครงสร้างของเว็บ ขนาดหน้าเว็บ ความน่าสนใจ การจัดกลุ่มเนื้อหาการประมวลผล ช่องทางการติดต่อสอบถาม ระบบส่วนนำทาง ซึ่งกลุ่มทดลองจะเลือกเว็บไซต์ต้นแบบที่ตนเองพึงพอใจที่สุดตามคุณลักษณะแต่ละด้าน ข้อมูลที่ได้จากการประเมินเว็บไซต์ต้นแบบทั้งสามจะถูกรวบรวมเพื่อวิเคราะห์หาข้อสรุป เพื่อนำมาสร้างเป็นเว็บไซต์ใหม่ที่สมบูรณ์

4. ผลการวิจัย

4.1. เว็บไซต์ต้นแบบ

การออกแบบเว็บไซต์ต้นแบบ โดยสร้างจากผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมินเว็บไซต์ปัจจุบัน เว็บไซต์ต้นแบบทั้งสามได้ประยุกต์เอาเสียงและวิดีโอเข้ามาประกอบ มีการปรับเปลี่ยนขนาดของเว็บไซต์ให้ใหญ่ขึ้น มีการใช้โทนสีที่เหมาะสมและการแบ่งพื้นที่หลังของเว็บกับพื้นที่หลังของเนื้อหาที่ชัดเจน ระบบเนวิเกชันถูกพัฒนาให้มีการแสดงเมนู



แตกต่างกันในเว็บไซด์ต้นแบบทั้งสาม รวมทั้งมีการใช้สื่อต่าง ๆ เช่นกราฟิก ตัวอักษร ให้มีความน่าสนใจและดูทันสมัยต่างกันในทุกเว็บไซด์ต้นแบบ และดูดีขึ้นกว่าเว็บไซด์ปัจจุบัน (www.ivfthailand.com)

เว็บไซด์ต้นแบบที่ 1 (ในรูป 1) เน้นในการใช้งานอย่างสะดวกรวดเร็ว โดยใช้โครงสร้างแบบ Grid Structure (Patrick J Lynch, 2008) คือมีการเชื่อมต่อแบบตาราง ซึ่งผู้ใช้งานสามารถคลิกไปทุกหน้าเว็บที่ต้องการค้นหาเมื่ออยู่ในหน้าใดหน้าหนึ่งของเว็บไซด์ ส่วนประกอบของหน้าเว็บมีทั้งวิดีโอ ช่องทางการติดต่อ ข่าวสาร และ Quick Link การวางองค์ประกอบของเว็บไซด์ด้วยเมนูเป็นแบบ Horizontal (Kalbach James, 2007) โดยองค์ประกอบต่าง ๆ ของเว็บไซด์ต้นแบบที่ 1 การใช้สีเน้นสีขาวและสีฟ้าเพื่อสร้างรู้สึกที่เรียบง่ายและสบายใจ ดังรูปที่ 1

เว็บไซด์ต้นแบบ 2 (ในรูป 2) คือเน้นการแสดงเนื้อหาข้อมูลมาก เช่น ขนาดหน้าเว็บใหญ่มาก (1024x768 pixels) ข้อมูลข่าวสารส่วนมากจะอยู่ในหน้าแรกของเว็บไซด์ ดังนั้นองค์ประกอบของหน้าเว็บหลัก จะแสดงเนื้อหามากมาย เช่น ข้อมูลทั่วไป Quick link รูปภาพ และวิดีโอ เมนูหลักของเว็บไซด์จะมีที่ด้านบนสุดเห็นได้อย่างชัดเจนเมนูหลักอันแรกใช้นำทางให้กลับไปหน้าแรก contact us และแนะนำเว็บไซด์ ส่วนเมนูหลักที่สองใช้นำทางไปยังเนื้อหาอื่นๆภายในเว็บไซด์ ผ่านไอคอน 3 ตัวโดยไอคอนตัวแรกคือ ไอคอน Location จะแสดงแผนที่ ที่อยู่ของโรงพยาบาลเชื่อมต่อกับ Google Map เพื่อให้เลื่อนดูพื้นที่ข้างโรงพยาบาลได้ ไอคอนตัวที่สองจะนำทางไปยังข้อมูลแผนกต่างๆของโรงพยาบาล และไอคอนตัวที่สามใช้นำทางไปยังการกรอกข้อความเพื่อติดต่อกับผู้ดูแลเว็บไซด์ เนื้อหาที่แสดงภายในเว็บไซด์ใช้รูปแบบ Content โดยมีรูปแบบการนำทางแบบภายในหน้าเว็บ (Internal page navigation) (James Kalbach, 2008) มีการใช้สีแบบเป็นสีเขียวคือสีขาว ไม่เน้นกราฟิก



รูปที่ 1 ส่วนประกอบเว็บไซด์แบบ 1



รูปที่ 2 ส่วนประกอบเว็บไซต์แบบ 2



รูปที่ 3 ส่วนประกอบเว็บไซต์แบบ 3

เว็บไซต์ต้นแบบที่ 3 (รูปที่ 3) ถูกออกแบบเว็บไซต์ให้มีขนาด 800x600 pixels คือขนาดพื้นฐานของเว็บไซต์ที่ได้นิยมใช้มากเมื่อประมาณ 7-8 ปีที่แล้ว ซึ่งนักวิจัยมีความเห็นว่าเว็บไซต์ขนาดนี้มีความน่าใช้เพราะสามารถดึงดูดสายตาผู้ใช้งานเนื้อหาที่อยู่ตรงกลางของหน้าเว็บนั้น และนำเอาแนวคิดในการวางองค์ประกอบหลักไว้บนภาพหรือพื้นผิวโดยตรง (Matt Cronin, 2009) มาใช้ในการออกแบบเว็บไซต์นี้ โดยพื้นหลังจะเป็นรูปขนาดใหญ่ตามการวาง layout สีพื้นของส่วนเนื้อหาจะไม่มี เน้นการใช้สีขององค์ประกอบต่างๆและสีตัวอักษรเพื่อดึงความเด่นของเนื้อหา (ชนาศักดิ์ ภูมิชัย, 2551) เว็บไซต์นี้มีการแบ่งหมวดหมู่ของข้อมูลไว้อย่างชัดเจน 3 หมวดหมู่หลัก เพื่อช่วยให้การค้นหาข้อมูลทำได้รวดเร็วและสะดวกตามหัวข้อหลัก ช่องทางการติดต่อด้วยการส่งข้อความด่วนเวลาที่ผู้ใช้คลิกเข้าหน้าเว็บหลักจะมี Chatbox แสดงขึ้นมา ผู้ใช้สามารถส่งข้อความถึงผู้ดูแลระบบได้ทันที



4.2. ผลการประเมินเว็บไซต์ต้นแบบทั้งสาม

ตารางที่ 1 ผลประเมินความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายเมื่อได้ทดสอบใช้งานเว็บไซต์ต้นแบบ 3 แบบ

| ข้อที่ | รายการประเมิน | Web 1 | Web 2 | Web 3 |
|-------------------------------------|---|---------------|--------------|----------------|
| 1 | โครงสร้างหน้าเว็บ — ขนาดของการตั้งค่าหน้าเว็บและหน้าจอ — ลักษณะโครงสร้างหน้าเว็บ — การจัดวางตำแหน่งของโลโก้, เนื้อหาและภาพประกอบ | 13 11 6 | 7 8 3 | 10 11 21 |
| 2 | ระบบนำทางเว็บไวด์ (Navigation) — ตำแหน่งของระบบนำทางเว็บไซต์ (เนวิเกชัน) — ลักษณะแสดงเมนูของระบบนำทางเว็บไซต์ — การแบ่งหมวดหมู่หัวข้อเวลาผู้ใช้คลิกที่เมนู | 16 20 5 | 7 2 7 | 7 8 18 |
| 3 | การใช้สีที่เหมาะสม — จำนวนของสีหลักที่ใช้บนเว็บไซต์ — ความเหมาะสมของการใช้สีพื้นหลังของเว็บไซต์ — โทนสีและการเลือกสีที่เหมาะสมกับข้อมูล | 6 10 4 | 4 5 10 | 20 15 16 |
| 4 | รูปแบบการใช้ตัวอักษร — รูปแบบฟอนต์ที่ใช้กับตัวหนังสือมีความหลากหลาย — ความเหมาะสมของสีตัวอักษรกับพื้นหลัง — ลักษณะตัวอักษรที่ใช้กับการแสดงเนื้อหา | 8 9 11 | 2 7 5 | 20 14 14 |
| 5 | กราฟิก — จำนวนของภาพกราฟิกมากน้อยเพียงใด — ลักษณะในการวางภาพกราฟิกในตำแหน่งที่เหมาะสมบนหน้าเว็บไซต์ — จัดขนาดของภาพกราฟิกมีความเหมาะสมและดึงดูดความสนใจจากผู้ใช้ | 5 4 6 | 0 0 0 | 25 26 24 |
| 6 | การใช้สื่อประสมต่างๆ — การใช้วีดิโอคลิป เพื่อแสดงข้อมูล โฆษณา — การใช้เสียงประกอบการอธิบายเนื้อหา | 17 20 | 10 5 | 3 5 |
| 7 | เว็บไซต์ประมวลผลและแสดงผลรวดเร็ว | 9 | 3 | 18 |
| 8 | การจัดกลุ่มเนื้อหาของเว็บไซต์มีความเหมาะสม เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการเข้าใช้ | 6 | 5 | 19 |
| 9 | ความทันสมัยและความน่าสนใจของเนื้อหา | 6 | 1 | 23 |
| 10 | ช่องทางการติดต่อสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ | 14 | 0 | 16 |
| 11 | รูปแบบการนำเสนอข้อมูลมีความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย | 9 | 4 | 17 |
| 12 | ความน่าสนใจในการเสนอข้อมูล | 1 | 0 | 29 |
| 13 | ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้เว็บไซต์ | 6 | 0 | 24 |
| ผลรวม (ร้อยละ) ของความถี่ในการเลือก | | 222(30.8%) | 95(13.2%) | 403(56%) |



ข้อมูลที่รวบรวมจากผลการประเมินเว็บไซต์ต้นแบบทั้งสาม แสดงในตารางที่ 1 ผลการประเมินพบกลุ่มเป้าหมายเลือกคุณลักษณะของเว็บไซต์ต้นแบบที่ 3 ด้วยความถี่รวมสูงเป็นอันดับที่ 1 คิดเป็น 56% อันดับสองคือเว็บไซต์ต้นแบบที่ 1 คิดเป็น 30.8% อันดับสุดท้ายคือเว็บไซต์ต้นแบบที่ 2 คิดเป็น 13.2% เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของคุณลักษณะด้านโครงสร้าง พบว่า ขนาดของเว็บไซต์ที่กลุ่มทดลองเลือกมากที่สุดคือขนาดของเว็บไซต์แบบที่ 1 ส่วนโครงสร้างหน้าเว็บ กลุ่มทดลองได้เลือกเว็บไซต์แบบที่ 1 และ 3 ในจำนวนที่เท่ากัน แต่พบว่าเว็บไซต์แบบที่ 3 ถูกเลือกมากที่สุดในการจัดวางเนื้อหาและองค์ประกอบ เมื่อพิจารณาด้านระบบนำทางของเว็บไซต์ พบว่ากลุ่มทดลองชื่นชอบการวางตำแหน่งของระบบนำทางและลักษณะของเมนูในเว็บไซต์แบบที่ 1 แต่ชอบการแบ่งหมวดหมู่ของเว็บไซต์แบบที่ 3 สำหรับคุณลักษณะด้านอื่นๆ เช่น การใช้สี รูปแบบตัวอักษรและภาพกราฟิก การประมวลผลการจัดกลุ่มของเนื้อหา พบว่ากลุ่มทดลองมีความพอใจเว็บไซต์แบบที่ 3 มากที่สุด รองลงมาคือเว็บไซต์แบบที่ 1 และนอกจากนั้น กลุ่มทดลองยังเลือกเว็บไซต์ที่ 3 เป็นอันดับสูงสุดว่าเป็นเว็บไซต์ที่ดูทันสมัย มีรูปแบบการนำเสนอข้อมูลที่น่าสนใจ และมีช่องทางในการติดต่อสอบถามได้อย่างเหมาะสม ส่วนด้านใช้สื่อประสมต่าง ๆ กลุ่มทดลองพึงพอใจในเว็บไซต์แบบที่ 1 มากที่สุด

5. การสรุปและอภิปรายผล

ผลของการวิจัยครั้งนี้ได้เห็นอย่างชัดเจนว่า ความต้องการของกลุ่มเป้าหมายที่ใช้งานเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลการบริการรักษาพยาบาลในประเทศ นิยมเว็บไซต์ที่มีความสดใส มีช่องทางติดต่อกับผู้ดูแลระบบที่ทันสมัย สะดวก และแบ่งหมวดหมู่ข้อมูลที่ชัดเจน สำหรับส่วนนำทางของเว็บไซต์ควรวางตำแหน่งของเมนูไว้ตามเว็บไซต์แบบที่ 1 ในขณะที่การแบ่งหมวดหมู่ของข้อมูลควรใช้แบบเว็บไซต์ที่ 3 ได้เพื่อเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงเนื้อหาของข้อมูลขนาดหน้าจอที่เหมาะสมควรออกแบบตามเว็บไซต์แบบที่ 3 นั่นคือหน้าจอขนาด 800x600 pixel และเลือกใช้สีพื้นหลังที่ทำให้ผู้ใช้รู้สึกว่าการนำเว็บกว้างขวางและน่าสนใจ และควรประยุกต์สื่อต่าง ๆ เข้ามาประกอบในเว็บไซต์ด้วย เช่น รูปภาพหรือวิดีโอเข้ามาเพื่อให้มีการแสดงเนื้อหาที่หลากหลาย

งานวิจัยนี้ได้ปรับวิธีการเพื่อให้แนวทางในการออกแบบเว็บไซต์ที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ให้มากขึ้น โดยหากเปรียบเทียบกับงานวิจัยของ ปิติสัมพันธ์ อินทพิชัย (2557) ซึ่งเป็นการออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์เช่นกันแต่รูปแบบการศึกษาข้อมูลต่างกัน ในงานวิจัยของ ปิติสัมพันธ์ อินทพิชัยไม่มีการสร้างเว็บไซต์ต้นแบบและทำการประเมินเว็บต้นแบบก่อน จะมีแค่ผลการประเมินการใช้งานของเว็บไซต์เพียงเว็บเดียวที่ออกแบบขึ้นมา และผลประเมินก็นำไปปรับปรุงแก้ไขเว็บไซต์ให้สมบูรณ์ อย่างไรก็ตามการออกแบบของ ปิติสัมพันธ์ (2557) ให้หลักการออกแบบคล้ายกับงานวิจัยนี้ คือได้จัดวางรูปแบบเว็บไซต์ที่เน้นให้เนื้อที่ส่วนใหญ่เป็นข้อความมากกว่าส่วนอื่นเพื่อรองรับตัวอักษรขนาดใหญ่ และจัดเนื้อหาในการใส่ข้อความที่สะอาดตาไม่มีสิ่งรบกวน สำหรับผลงานวิจัยของ ธนาศักดิ์ ภูมิชัย (2551) ได้พบว่าการออกแบบเมนูเป็นตัวอักษรธรรมดาจะต้องมีการใส่สีหรือ effect ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยนี้ที่ได้มีการนำลักษณะเมนูแบบ Horizontal มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มความโดดเด่นให้กับเมนูของเว็บไซต์ ในผลประเมินในงานวิจัยของ ธนาศักดิ์ พบว่ากลุ่มเป้าหมายคือนักเรียนและครู ชื่นชอบการออกแบบที่มีสีสันและมีการนำกราฟิกมาช่วยในการแสดงข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยนี้ที่กลุ่มเป้าหมายได้เลือกเว็บไซต์ต้นแบบที่ 3 มากที่สุดเพราะมีสีสันและมีการกราฟิกมากที่สุดในบรรดาเว็บไซต์ต้นแบบทั้งสาม สำหรับผลการประเมินเกี่ยวกับลักษณะการแบ่งหมวดหมู่ข้อมูลของเว็บไซต์ที่ชัดเจนจะทำให้ผู้ใช้รู้สึกสะดวกในการใช้งานเว็บไซต์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัทพร หุ่นรักวิทย์



(2547) ได้ศึกษาความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและแบ่งหมวดหมู่ที่เหมาะสมกับเว็บไซต์สถานีโทรทัศน์ การใช้โทนสีอ่อนหรือโทนมืดจะช่วยทำให้ผู้ใช้รู้สึกไม่เบื่อกับเนื้อหาและไม่รบกวนสายตา การใช้โทนสีตัวอักษรเป็นสีเข้มอยู่บนพื้นสีอ่อนก็ได้รับความนิยมจากกลุ่มเป้าหมาย

การนำเว็บไซต์ที่มีอยู่ในปัจจุบันมาประเมินเพื่อให้ได้แนวทางการออกแบบเว็บไซต์ต้นแบบมีประโยชน์อย่างมาก นอกจากนี้การประยุกต์ทฤษฎีต่าง ๆ เกี่ยวกับการออกแบบเว็บไซต์ทำให้แนวทางในการสร้างเว็บไซต์ที่สมบูรณ์มีความชัดเจนมากขึ้นและมั่นใจว่าตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- ธนาศักดิ์ ภูมิชัย. “การพัฒนาส่วนประสานงานผู้ใช้ของระบบจัดการเนื้อหาการเรียนรู้ออนไลน์สำหรับนักเรียน ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 3”. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2551.
- ปิติสัมพันธ์ อินทพิชัย. “การพัฒนาแนวทางการออกแบบเว็บไซต์ด้านการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ”. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2557.
- ภัทรพร หุ่นรักวิทย์. “การออกแบบเว็บไซต์สำหรับสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย”. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2547.
- สำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่. “คนฉวยานิยมหาหมอนอก คนไข้ 40,000 คนบินไปรักษา.พ.ต่างประเทศทุกปี”. Available: <http://logistics.go.th/index.php/news-article/etc-news/7041-2015-09-11>, 2015.
- Kalbach, James. Designing web navigation. "O'Reilly Media, Inc.", 2008.
- Lynch, Patrick J. Web style guide, 2nd Edition. Yale University Press, 2008.
- Matt Cronin. Backgrounds In Web Design: Examples and Best Practices. Available: <https://www.smashingmagazine.com/2009/03/backgrounds-in-web-design-examples-and-best-practices-2/>, 2009.