



รายงานการวิจัย

เรื่อง

ตัวแบบการจัดทำเนื้อหาเว็บไซต์ที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้

สำหรับโรงพยาบาลของรัฐในประเทศไทย

Web Content Accessibility Model

for Public Hospital in Thailand

ผศ.ดร.ปริศนา มัชฌิมา

ผศ.ดร.ณัฐฐา ผิววมา

ดร.นันทวัน เรืองอร่าม

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต



รายงานการวิจัย

เรื่อง

ตัวแบบการจัดทำเนื้อหาเว็บไซต์ที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้

สำหรับโรงพยาบาลของรัฐในประเทศไทย

Web Content Accessibility Model

for Public Hospital in Thailand

ผศ.ดร.ปริศนา มัชฌิมา

(คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)

ผศ.ดร.ณัฐฐา ผิวมา

(คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

ดร.นันทวัน เรืองอร่าม

(คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากงบประมาณแผ่นดินด้านการวิจัย ปีงบประมาณ 2560)

หัวข้อวิจัย	ตัวแบบการจัดทำเนื้อหาเว็บไซต์ที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ สำหรับโรงพยาบาลของรัฐในประเทศไทย
ผู้ดำเนินการวิจัย	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปริศนา มัชฌิมา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐา ผิวมา ดร.นันทวัน เรืองอร่าม
ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.ปริญญา สงวนสัตย์
หน่วยงาน	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ปี พ.ศ.	2561

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินความสามารถในการเข้าถึงเนื้อหาเว็บไซต์โรงพยาบาลของรัฐในประเทศไทย 2) วิเคราะห์เนื้อหาของเว็บไซต์โรงพยาบาลของรัฐในประเทศไทย ตามมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ 3) ศึกษาปัญหาในการเข้าถึงเว็บไซต์และความต้องการของผู้ใช้เว็บไซต์โรงพยาบาลของรัฐในประเทศไทย และ 4) พัฒนาตัวแบบการจัดทำเนื้อหาเว็บไซต์ที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ สำหรับโรงพยาบาลของรัฐในประเทศไทย การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ เว็บไซต์โรงพยาบาลของรัฐในประเทศไทย จำนวน 998 เว็บไซต์ (จาก 998 โรงพยาบาล) และประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพประกอบด้วยผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 15 คน และประชุมกลุ่มย่อยจำนวน 12 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) แบบบันทึกการประเมินความสามารถในการเข้าถึงเนื้อหาเว็บไซต์ 2) แบบวิเคราะห์เนื้อหาเว็บไซต์ตามมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ 3) แบบสัมภาษณ์เชิงลึก และ 4) แบบบันทึกประเด็นการประชุมกลุ่มย่อย

ผลการวิจัยพบว่า ในการประเมินความสามารถในการเข้าถึงเนื้อหาเว็บไซต์โรงพยาบาลของรัฐในประเทศไทย ไม่มีเว็บไซต์ใดที่ผ่านเกณฑ์ขั้นต่ำสุด (เกณฑ์ความสำเร็จระดับเอ) จากการตรวจสอบแบบอัตโนมัติผ่านเว็บไซต์และการตรวจสอบด้วยตนเอง นอกจากนั้นเนื้อหาในเว็บไซต์ยังไม่เป็นไปตามมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ เวอร์ชัน 2.0 ด้วย เนื่องจากในการพัฒนาเว็บไซต์ไม่ได้คำนึงถึงผู้ใช้ทุกกลุ่ม โดยเฉพาะผู้พิการ และผู้สูงอายุ ซึ่งมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน งานวิจัยนี้จึงเสนอ “W3C@SDU Model” ขึ้นมาเพื่อเป็นตัวแบบการจัดทำเนื้อหาเว็บไซต์ที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ สำหรับโรงพยาบาลของรัฐในประเทศไทย โดยผู้บริหารและผู้พัฒนาเว็บไซต์ต้องมีจิตสำนึกเรื่องความเสมอภาคในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของผู้ใช้ทุกกลุ่ม และเข้าใจถึงหลักการในการพัฒนาเว็บไซต์ให้ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ตามมาตรฐานของ WCAG 2.0 และมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ

Research Title	Web Content Accessibility Model for Public Hospital in Thailand
Researchers	Assist. Prof. Dr. Prisana Mutchima Assist. Prof. Dr. Nattha Phiwma Dr. Nantawan Ruangaram
Research Consultants	Assoc. Prof. Dr. Parinya Sanguansat
Organization	Faculty of Humanities and Social Sciences Faculty of Science and Technology Suan Dusit University
Year	2018

The objectives of this research were to 1) evaluate the web content accessibility for public hospital in Thailand 2) analyze the contents of public hospital websites in Thailand by following the government website standard 3) study of problems in accessing websites and user needs of public hospital websites in Thailand and 4) develop web content accessibility model for public hospital in Thailand. This research is a mixture of quantitative research and qualitative research. The population consisted of 998 public hospital websites in Thailand (998 hospitals) for quantitative research. Population used in qualitative research consisted of 15 key informants in in-depth interviews and 12 key informants in focus group. The instruments research used for data gathering were 1) evaluation forms the ability to access website content 2) forms of web content analysis by following the government website standard 3) in-depth interviews and 4) focus group notes.

The results of the research showed that none of the websites passed the minimum criteria (Level A) for evaluation the web content accessibility for public hospital in Thailand by automatic and manual checking. In addition, the web content is not matching with the Government Website Standard Version 2.0. Because the website development does not consider all users. Especially the disabled and the elderly, which have different problems and needs. This research presents the "**W3C@SDU Model**" as a web content accessibility model for public hospital in Thailand. Director and website developers must have a consciousness about the equality of access to information of all users. Furthermore, they must understand the principles of developing a website that everyone can access by following the standard of WCAG 2.0 and the government website standard.