

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การสื่อสารเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนสังคมและพัฒนาประเทศ เป็นกระบวนการถ่ายทอดข่าวสาร ข้อมูล ความรู้ ประสบการณ์ ความรู้สึก ความคิดเห็น ที่เป็นความต้องการจากผู้ส่งสารผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การพูด การเขียน การให้สัญลักษณ์ การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ไปยังผู้รับสาร ได้ตามความเหมาะสม โดยมีวัตถุประสงค์ให้เกิดการรับรู้ร่วมกัน โดยเฉพาะด้านสาธารณสุขที่ใช้การสื่อสารเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพไปยังประชาชนผู้รับสารผ่านช่องทางต่าง ๆ มุ่งเน้นให้ประชาชนมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมสุขภาพ รับรู้และตระหนักถึงอันตรายจากโรคภัยไข้เจ็บ รับทราบและการเข้าถึงการบริการทางการแพทย์ รวมถึงการใช้ยาและผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ในดูแลสุขภาพตนเอง รวมทั้งการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างและพัฒนาระบบสุขภาพของสังคม เป็นแหล่งที่มาของความริเริ่มสร้างสรรค์ในเรื่องการให้บริการและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางด้านสุขภาพ (กฤษณพงศ์ เลิศบำรุงชัย, 2565)

กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ถือเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทหน้าที่ในการดูแลสุขภาพประชาชน ภายใต้วิสัยทัศน์ “เป็นองค์กรหลักของประเทศในการอภิบาล (ดูแล ปกป้อง คัดกรอง) ระบบส่งเสริมสุขภาพและระบบอนามัยสิ่งแวดล้อมเพื่อประชาชนมีสุขภาพดี” ตลอดจนเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านสุขภาพที่ถูกต้อง รวมทั้งชี้แจง แก้ไขความเข้าใจผิดที่อาจเกิดขึ้นให้กับประชาชนอย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกรมอนามัย โดยในปี 2560 กรมอนามัยได้ดำเนินการบริหารการเปลี่ยนแปลง Change management และจัดตั้งศูนย์สื่อสารสาธารณะเพื่อเป็นหน่วยงานหลัก โดยเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งสื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร และสื่อออนไลน์ ได้แก่ Facebook YouTube Instagram Twitter Line รวมทั้งจัดทำคลังสื่อมัลติมีเดียของกรมอนามัย Anamai media โดยมีนโยบายด้านการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไปยังกลุ่มเป้าหมาย ภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง คือ พัฒนารูปแบบการสื่อสารให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย แสวงหาช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ พัฒนาภาคีเครือข่ายด้านการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกกระทรวงสาธารณสุข จัดกิจกรรมรณรงค์เพื่อสร้างกระแสให้ประชาชนปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับกรมอนามัย

จากผลสำรวจการรับรู้ข้อมูลข่าวสารกรมอนามัยของประชาชน ประจำปี 2559 (กรมอนามัย, 2559) จากประชาชนกลุ่มเป้าหมาย 5 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มแม่และเด็ก กลุ่มวัยเรียน กลุ่มวัยรุ่น กลุ่มวัยทำงาน และกลุ่มวัยผู้สูงอายุ ในพื้นที่ 4 ภาค คือ นครปฐม เชียงใหม่ นครราชสีมา สงขลา และกรุงเทพมหานคร จำนวน 2,500 คน พบว่า กลุ่มแม่และเด็ก วัยเรียน วัยรุ่น และวัยทำงาน มีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารและความรู้ของกรมอนามัยผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตมากที่สุด รองลงมาคือ สื่อโทรทัศน์ ในขณะที่กลุ่มผู้สูงอายุ เปิดรับสื่อโทรทัศน์มากที่สุด รองลงมาคือ สื่อบุคคล ประชาชนทุกกลุ่มวัยให้ความสนใจและเปิดรับข้อมูลข่าวสารและความรู้ เรื่องความสะอาดและความปลอดภัยของอาหาร มากที่สุด รองลงมาเป็นเรื่องคุณค่าทางโภชนาการของอาหาร ยกเว้นกลุ่มวัยเรียนที่เปิดรับ เรื่อง การดูแลสุขภาพช่องปาก อย่างไรก็ตาม ประชาชนทุกกลุ่มวัยมีการเปิดรับเรื่อง เพศศึกษาและทักษะชีวิต น้อยที่สุด และจากผลสำรวจการเปิดรับข้อมูลข่าวสารและความพึงพอใจของประชาชนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของกรมอนามัย ประจำปี 2563 จากประชาชนกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 1,350 คน พบว่า กลุ่มเป้าหมายเปิดรับข่าวสารจาก Facebook กรมอนามัย มากที่สุด รองลงมา

คือ YouTube และ Line เนื้อหาที่กลุ่มเป้าหมายสนใจมากที่สุด คือ การออกกำลังกาย รองลงมาคือ อาหาร การกิน และสิ่งแวดล้อม ผลการประเมินความพึงพอใจ พบว่า กลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อเนื้อหาและรูปแบบสื่อที่นำเสนอบนสื่อสังคมออนไลน์กรมอนามัย อยู่ในระดับสูง

จะเห็นได้ว่าการสื่อสารมีปัจจัยหลายอย่างสนับสนุน โดยเฉพาะช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่หน่วยงานภาครัฐนิยมใช้ เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งในอดีตภาครัฐนิยมผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ คู่มือต่าง ๆ เพื่อเผยแพร่ไปยังภาคีเครือข่ายให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน แต่ปัจจุบันด้วยงบประมาณที่จำกัด การนำสื่อออนไลน์มาใช้จึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่ง เพราะมีค่าใช้จ่ายต่ำแต่ ทั้งนี้ การพัฒนารูปแบบการสื่อสารออนไลน์ให้เข้าถึงของประชาชนก็ยังอยู่ในวงจำกัดเช่นเดียวกัน เพราะต้องใช้งบประมาณสูง ดังนั้น การศึกษาประสิทธิภาพและความพึงพอใจของประชาชนต่อช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกรมอนามัย จึงเป็นแนวทางที่จะทราบถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนในการรับข้อมูลข่าวสาร และศึกษาแนวทางการพัฒนาช่องทางและรูปแบบการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กร เพื่อรองรับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบันที่มีการสื่อสารออนไลน์มากขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกรมอนามัย
- 2) เพื่อศึกษาการเปิดรับข้อมูลข่าวสารของประชาชน และความพึงพอใจต่อช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกรมอนามัย
- 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร กับความพึงพอใจต่อช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกรมอนามัย

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ทราบถึงข้อมูลการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร และความพึงพอใจต่อการช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกรมอนามัยจากประชาชนกลุ่มเป้าหมาย
- 2) มีแนวทางการพัฒนา ปรับปรุงช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกรมอนามัยให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) นำข้อมูลการศึกษาที่ได้ไปวางแผนในการพัฒนาช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกรมอนามัยให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเข้าถึงข้อมูลของกรมอนามัยได้มากขึ้น

1.4 คำถามการศึกษา

- 1) ความพึงพอใจต่อช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกรมอนามัยอยู่ในระดับใด
- 2) ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกรมอนามัยมีประสิทธิภาพหรือไม่ อย่างไร
- 3) การเปิดรับข้อมูลข่าวสารของประชาชนเป็นอย่างไร

1.5 ขอบเขตการดำเนินงาน

การศึกษาประสิทธิภาพและความพึงพอใจของประชาชนต่อช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกรมอนามัย เป็นการศึกษา โดยการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ และผู้ปฏิบัติงานสื่อสารประชาสัมพันธ์ของกรมอนามัย และสำรวจการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ความพึงพอใจของประชาชน

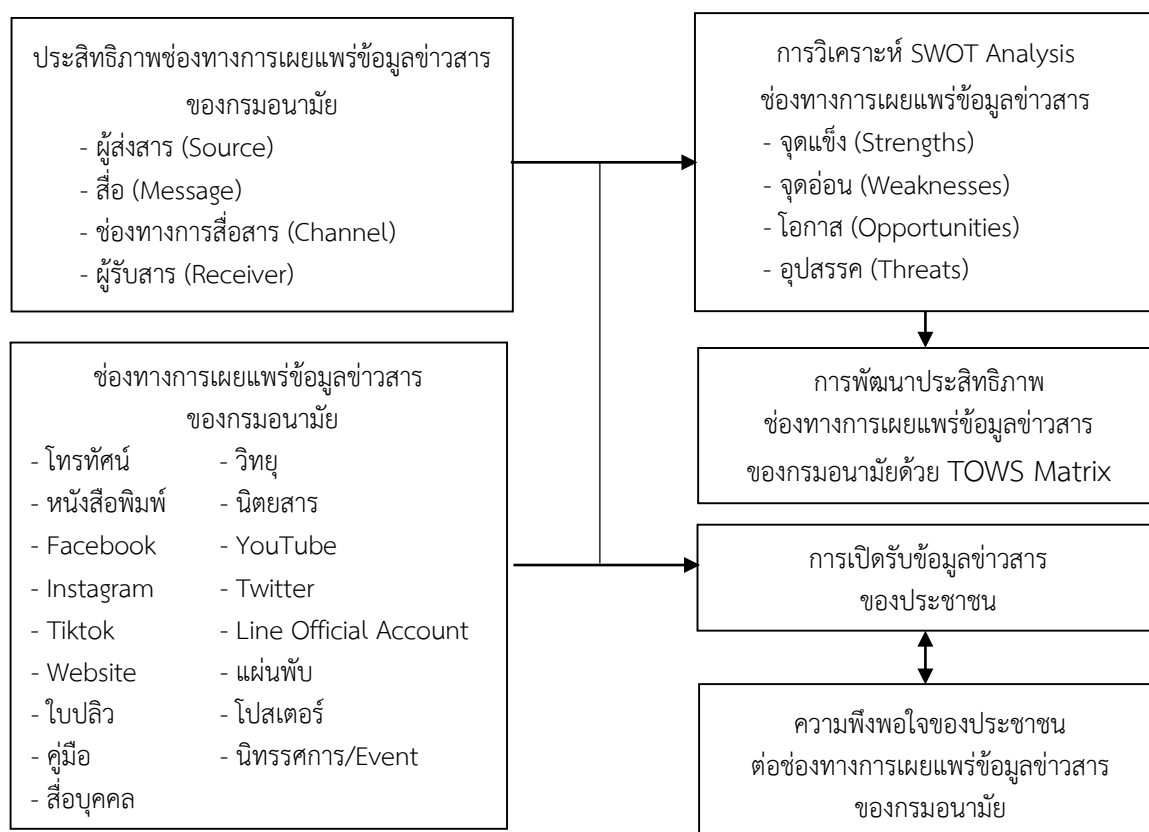
1.6 คำจำกัดความ

ประสิทธิภาพ หมายถึง การทบทวนและวิเคราะห์ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกรมอนามัยในด้านต่าง ๆ ด้วย SWOT Analysis ได้แก่ จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส อุปสรรค รวมถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร และความพึงพอใจ

การเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ ช่องทางการเปิดรับข้อมูลข่าวสารของประชาชน ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา และช่องทางการเปิดรับข้อมูลข่าวสารของกรมอนามัย ผ่านสื่อมวลชน สื่อออนไลน์ สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออื่น ๆ ได้แก่ โทรศัพท์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ Facebook YouTube Instagram Twitter Line Official Account Website Tiktok แผ่นพับ ใบปลิว โปสเตอร์ นิทรรศการ และสื่อบุคคล เป็นต้น

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจต่อช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกรมอนามัย ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน ข้อมูลข่าวสาร การออกแบบสื่อ ช่องทางการสื่อสาร เป็นต้น

1.7 กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด