ตัวชี้วัด 3.24 ร้อยละของการตอบโต้ความเสี่ยงด้านสุขภาพที่ทันต่อสถานการณ์ (RRHL)

1.2 ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัด

- กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มเครือข่ายสาสุขชัวร์ เป็นเครือข่ายการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัยทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยส่วนกลางรูปแบบการดำเนินงานจะคอยตอบโต้ข้อมูลข่าวสารที่มาจาก Admin ของสาสุขชัวร์ และ Anti-Fake news นอกจากนี้ เมื่อเจอข้อมุลข่าวสารทีมีความเสี่ยงด้านสุขภาพ หรือ ข่าวปลอม จะแจ้งให้กองส่งเสริมควารรอบรู้ด้านสุขภาพให้ดำเนินการตอบโต้ โดยส่งข้อมูลที่ถูกต้องให้ และจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่ผ่านช่องทางต่างๆ สำหรับส่วนภูมิภาค จะเฝ้าระวังข่าวเป็นประจำทุกวันเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ไปยังหน่วยงานต่างๆ และรายงานผู้บริหารได้รับทราบ โดยข้อมูลข่าวสารส่วนใหญ่จะมีผลกระทบต่อการดำเนินงานในพื้นที่น้อย ยกเว้นกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน หรือเหตุภัยพิบัติในพื้นที่ ที่จะต้องดำนินการศึกษาข้อมูล สถานการณ์และรายงานอย่างเร่งด่วน ทั้งนี้ การตอบโต้ ยังต้องอาศัยความร่วมมือ และข้อมูลวิชาการจากหน่วยงานวิชาการส่วนกลาง และแนวทางการดำเนินงานตอบโต้ จากคณะกรรมการ EOC และข้อสั่งการจากผู้บริหาร เพื่อป้องกันผลกระทบหรือความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นแก่ประชาชน

กลุ่มเครือข่ายกรมทุกกรม หน่วยงานประชาสัมพันธ์ของกรมทุกกรมในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขมีแนวทางการตอบโต้ข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างกัน แต่จะคล้ายๆกัน เนื่องจากมีการประชุมเพื่อพิจารณาประเด็นที่เกี่ยวข้องเป็นประจำทุกัปดาห์ เพื่อวิเคราะห์แนวโน้ม หรือเทรนด์ข้อมูลข่าวสารและมอบหมายสั่งการไปยังกรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ โดยส่วนใหญ่ กรมที่มีความเกี่ยวข้องกับ Anti-Fake news และตอบคำถามเป็นประจำ คือ กรมการแพทย์ และสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

กลุ่มประชาชน แนวทางการตอบโต้ข้อมูลของประชาชนมาจากการใช้ Social listening และการแจ้งแบะแสบนสื่อออนไลน์ของกรมอนามัย เพื่อนำมาตอบโต้ให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจมากขึ้น เช่น กรณีการรับประทานมะขามขึ้นรา การทำเครื่องดื่มซีอิ้วโซดา เป็นต้น

ผู้บริหาร มีแนวทางให้หน่วยงานใช้ช่องทางสื่อออนไลน์มากขึ้น รับฟังความคิดเห็นของประชาชนมากยิ่งขึ้น และพัฒนารูปแบบการสื่อสารให้ทันสมัย และเข้าถึงประชาชนมากยิ่งขึ้น

- ความต้องการ/ความคาดหวัง

หน่วยงานได้มีการรับฟังความต้องการ/ความคาดหวังจากผู้บริหารในการประชุมต่างๆ ดังนี้

อธิบดีกรมอนามัย : การประชุม Cluster HL เมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2565 ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการ/ความคาดหวังของหน่วยงานการส่งเสริมความรอบรู้กับประชาชน การสื่อสารและตอบโต้ข้อมูลเชื่อมกับการเข้าถึงดิจิตอลแอป การกำหนดประเด็นของความรู้ จำแนกตามกลุ่มวัย ช่องทางการสื่อสาร ไม่ควรนับเฉพาะสิ่งที่เราผลิตเอง ผลิตเนื้อหาสาระ แล้วไปขับเคลื่อนกับภาคีเครือข่ายซึ่งไม่จำกัด ควรมีตัวเลขและช่องทางผู้เล่นทั้งหมดเสนอด้วย ประเด็นหลักเพื่อจะเล่นไปตลอดทั้งปี : Talk of the Town ติดลมบนทั้งปี ให้เป็นแบรนด์กรมฯ

อธิบดีกรมอนามัย : การประชุม Cluster HL เมื่อวันที่ 3 มกราคม 2566 ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการ/ความคาดหวังของหน่วยงานในการดำเนินงานโดยเน้นการสื่อสาร เกี่ยวกับโรค Stroke ที่จะเป็นประเด็นความเสี่ยงต่อสุขภาพ ผลสียต่อสุขภาพเกี่ยวกับการดื่มเครื่องดื่ม Alcohol การสื่อสารการตลาด สร้าง

การรับรู้ การนำไปใช้ และเชื่อมโยง ลูกค้าต่อเนื่อง เฝ้าระวังเรื่อง อ่อนหวาน ปลอดน้ำอัดลม ในโรงเรียน ส่งเสริมสุขภาพ ลองหาวิธีเพิ่มผู้รับบริการจาก FB fanpage ด้วยวิธีอื่น ๆ

สื่อใหม่ๆ มีอิทธิพลต่อ การสื่อสารแบบ mouth to mouth gossip นินทา หรือที่เรียกว่าแบบ viral ซึ่งถูกจริตคนไทยมาก ถ้าใช้เป็นประโยชน์ ก็ได้ประโยชน์ ต่อให้เราหันหลังให้เขา ไม่ยอมรับ เขาก็มีอยู่จริง และมีผลต่อการคัดค้านหรือสนับสนุนงานได้จริง พวกเราควรหรือต้องรับฟังทุกเสียง เหมือนที่มีคนเคยบอกว่า หมาเห่า ยังต้องฟัง ว่าเห่าใคร เห่าอะไร เห่าเพราะเหตุใด หากเพิกเฉย ก็อาจก่อเกิดผลเสียดังกรณีที่หมาเห่าคนแปลกหน้าหรือขโมย

อธิบดีกรมอนามัย : การประชุมผู้บริหารกรมอนามัย ทุกคนมีสื่อในมือ และ พร้อมจะเป็น influencer ของสังคมหรือกลุ่มคน ได้ในชั่วข้ามคืน มีอิทธิพลมากกว่าคอลัมนิสต์ในสื่อแบบเก่าที่พวกเราเคยคุ้นเคย พวกเราจำเป็นต้องปรับมุมมองและเปลี่ยนแนวคิดที่มีต่อการสื่อสารกับประชาชน หากเราเพิ่มการสื่อสารทางตรงกับกลุ่มเป้าหมายที่รอรับข้อมูลข่าวสารจากเรามากขึ้น นอกเหนือจากพึ่งพาสื่อสารมวลชนแบบเดิมอย่างเดียว ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์น่าจะเข้าถึงประชาชนได้เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะสื่อ Platform ใหม่ๆ ที่มาทดแทนสื่อเดิม และได้รับความสนใจมากขึ้นจนสื่อเดิมต้องทยอยปิดตัว ปิดกิจการ และหดตัวลงเรื่อยๆ

ในสถานการณ์การระบาดโควิดนั้น ทุกครั้งที่มีการระบาดเร็ว จำนวนผู้ติดเชื้อมาก และกระจายไปวงกว้าง ก็จะเกิดสถานการณ์วิกฤตทางการสื่อสาร ประเด็นทางการทางการแพทย์และสาธารณสุข แม้ว่าประชาชนส่วนหนึ่ง (ส่วนใหญ่) จะเชื่อมั่นว่าพวกเรากำลังดำเนินการอย่างทุ่มเท แต่เรื่องการสื่อสารที่สับสนในช่วงเวลาที่ผ่านมา เราไล่ตามสถานการณ์ไม่ค่อยทัน เพราะต้นทางของข่าวที่เป็นปัญหาหรือก่อวิกฤต มาจากสื่อ platform ใหม่ๆ ที่เรายังไม่ได้ให้ความสนใจมากนัก หรือที่พวกเราเข้าไม่ถึง หรือเราไม่คิดจะเข้าถึง

พวกเราควรได้ใช้สื่อ platform ใหม่ๆ ที่ประชาชนสนใจและเข้าร่วม ในการสื่อสารกับประชาชน และเป็นการใช้แบบมีการบริหารจัดการด้วยความเหมาะสมกับลักษณะของแต่ละสื่อ เพราะทุกสื่อมีลีลา มีสไตล์ที่แตกต่างกัน เช่น clubhuse ต้องการนักพูดและ ต้องการคนที่เสนอข้อมูลความจริง ได้น่าสนใจ ไม่ใช่แถลงเป็นวิชาการ และ สามารถโน้มน้าวใจผู้ฟังได้ดี ต้องตอบคำถามสดๆ โดยไม่มีสคริปท์ ไม่รู้ล่วงหน้าว่าจะเจอคำถามอะไรบ้าง กับผู้ฟังหลายร้อย หลายพันคน แบบไม่มีตัดบท ตัดตอน หรือใครชี้แจงเพิ่มเติมได้ นับเป็นความท้าทายอย่างมากกับพวกเรา

การแถลงข่าวหรือ press release ดีอยู่แล้ว เป็นต้นทางของข้อมูลข่าวสารที่จะไปถึงประชาชน แต่โลกสื่อสารทุกวันนี้ ถ้าเราจัดทำสื่อและย่อยให้ถึงหู ถึงปาก ถึงตา ถึงใจ ถึงสมองกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม ได้จะดีมาก การทำข้อมูลหรือข่าวสารต้นทาง แล้วให้สื่อแต่ละคน แต่ละสื่อ ไปใช้ต่อเอง ได้ผลตามที่เราต้องการน้อยลงไปมากในปัจจุบัน เพราะสื่อเอาไปเพิ่มเติมสีสัน ด้วยคำหวือหวา เน้นการสร้างอารมณ์ให้ผู้รับสื่อ จนกลายเป็นอารมณ์สังคม แล้วก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อนหรือกลายเป็นวิกฤตบ่อยครั้ง

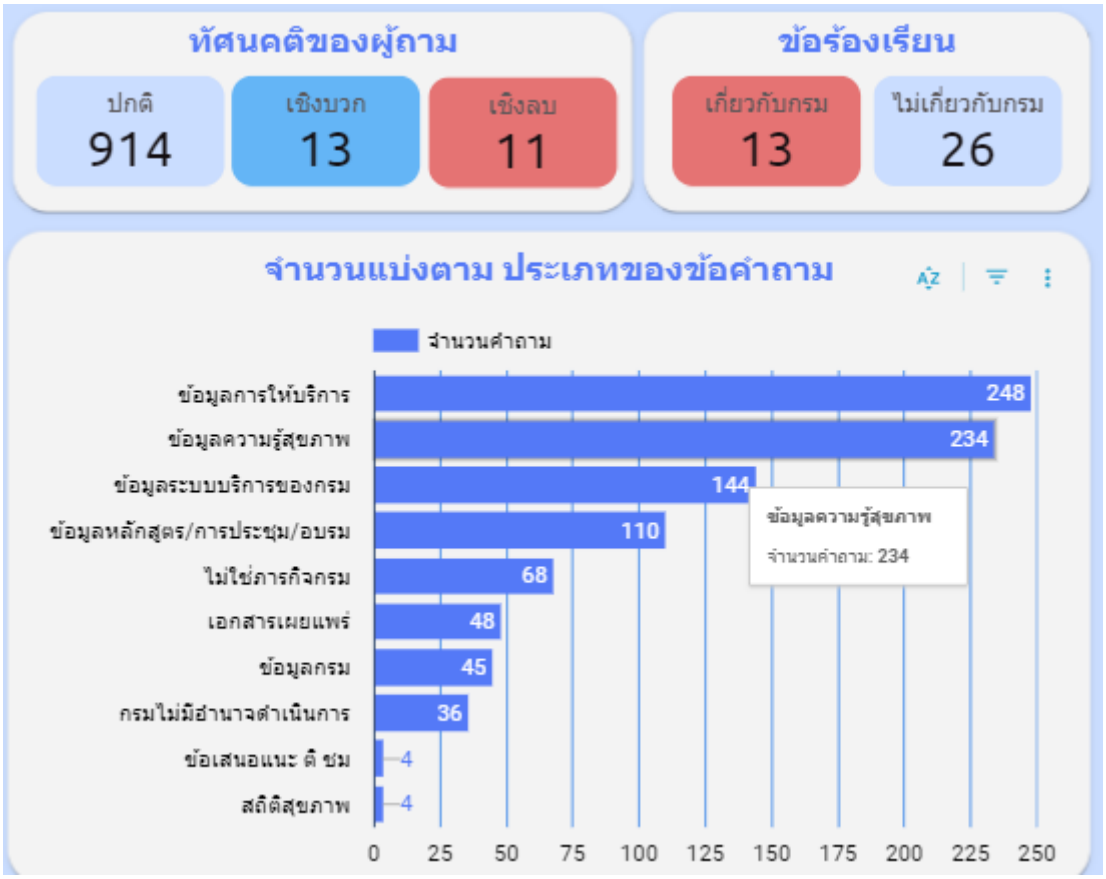
ดร.นพ.สราวุฒิ บุญสุข รองอธิบดีกรมอนามัย ในการประชุม Stand up Meeting ครั้งที่ 39 เมื่อวันที่ 18 เมษายน 2566 เน้นสื่อสารประเด็นเรื่องโควิดสายพันธุ์ใหม่ ให้ประชาชนตระหนักเรื่องการป้องกันในช่วงนี้ โดยยังคงให้สวมหน้ากาก ล้างมือ และหมั่นสังเกตอาการตนเอง เน้นสื่อสารประเด็นฝุ่น PM 2.5 Heat stroke ในกลุ่มผู้สูงอายุ ควรมีการพยากรณ์หรือสื่อสารแนวโน้มสถานการณ์ด้านสุขภาพที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในสัปดาห์หน้า โดยให้ประสานกับกองพยากรณ์สุขภาพเพื่อขอข้อมูลสำหรับใช้ในการเผยแพร่ต่อไป ควรมีการปรับกระบวนการ HL และรูปแบบ เพื่อสื่อสารอย่างไรให้ประชาชนปรับพฤติกรรม ดูรูปแบบ Content และรูปแบบสื่อเพื่อสร้าง HL ให้เหมาะกับแต่ละกลุ่มวัย และตรงกับกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งใช้กลยุทธ์/แนวทางเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงมากขึ้น

- ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ/ความผูกพัน

จากการสอบถามข้อมูลประชาชนผ่านทาง ทาง Facebook และ Line กรมอนามัย ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2565 – กุมภาพันธ์ 2566 พบว่า ประชาชนตอบคำถาม จำนวน 256 คน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานในระดับมากที่สุด ร้อยละ 36.00 ระดับมาก ร้อยละ 66.8 ความไม่พึงพอใจ น้อยที่สุด ร้อยละ 88.20 ไม่มีเลย ร้อยละ 10.00 และความผูดพันที่มีต่อกรมอนามัย มากที่สุด ร้อยละ 26.20 ระดับมาก ร้อยละ 72.40

- ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

จากการเก็บข้อมูลข้อเสนอแนะ และข้อซักถามของประชาชนผ่านทาง Facebook และ Line กรมอนามัย ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2565 – กุมภาพันธ์ 2566 พบว่า มีประชาชนให้ข้อเสนอแนะ และซักถามข้อมูล จำนวน 942 คน แบ่งเป็น Facebook จำนวน 621 คน และ Line จำนวน 320 คน ส่นใหญ่ให้ข้อเสนอแนะ เรื่อง การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพในศูนย์อนามัย การให้บริการฟันเทียม รากฟันเทียมพระราชทาน การให้บริการรับสมัครงาน การให้บริการตรวจน้ำ ตรวจคุณค่าโภชนาการ และการให้บริการสื่อต่างๆ ขอให้มีความรวดเร็ว เข้าใจง่าย และเข้าถึงได้ง่ายจากช่องทางต่างๆ และขอให้สามารถติดต่อได้ง่ายทางโทรศัพท์ เป็นต้น ตามตารางที่แสดงนี้


ทัศนคติของผู้ถาม
ปกติ
914
เชิงบวก
13
เชิงลบ
11
ข้อร้องเรียน
เกี่ยวกับกรม
13
ไม่เกี่ยวกับกรม
26
จำนวนแบ่งตาม ประเภทของข้อคำถาม
จำนวนคำถาม
ข้อมูลการให้บริการ
ข้อมูลความรู้สุขภาพ
ข้อมูลระบบบริการของกรม
ข้อมูลหลักสูตร/การประชุม/อบรม
ไม่ใช่ภารกิจกรม
เอกสารเผยแพร่
ข้อมูลกรม
กรมไม่มีอำนาจดำเนินการ
ข้อเสนอแนะ ติ ชม
สถิติสุขภาพ
248
234
144
110
68
48
45
36
4
4
ข้อมูลความรู้สุขภาพ
จำนวนคำถาม: 234
0
25
50
75
100
125
150
175
200
225
250

กลุ่มคำของข้อคำถาม
เข้าประชุมออนไลน์พัฒนาศักยภาพครูด้านสุขภาพ 4 D ในสถานพัฒนาเด็กปฐมวัย
การตรวจATK
สถานที่ขายATK
ส่งตรวจน้ำ
ขอเบอร์ติดต่อ
ยาคุม
เข้าระบบไม่ได้
โครงการฟันเทียม
Appหมอพร้อม
ชุดทดสอบน้ำ
DSPM
ขอสื่อ
ฝึกครรภ์
ตรวจน้ำบริโภค
การรักษาโควิด
สั่งซื้อชุดทดสอบ
ขอลิงค์อบรม
การฝึงยาคุม
ขอถุงยาง
Play worker
การทำแผล
ราคา ATK
สถานที่ขาย ATK
ฝึงยาคุม
สมัครงาน
วัดชีนในเด็ก
สมุดสีชมพู
ขอนม
รายละเอียดอบรม gships
ขอเอกสารการบรรยาย
อาการโควิ-19
ทำฟันเทียมโครงการพระราชทาน
ใบรับรองการฉีดวัคชีน
สถานที่รับทำฟันเทียม
Hospital Number
การฉีดวัคชีนบาดทะยัก
ร้านค้าบูเชอรัน
สำนักอนามัยกทม.
ความสะอาดร้านอาหาร
ค่าบริการถอดเข็มยาคุม
สมัครอบรมผู้สัมผัสอาหาร
เอกสารบินภายในประเทศ
ใบรับรองแพทย์
ตรวจน้ำโรงงาน
พ่นยาฆ่าเชื้อโควิด
ร้องเรียนร้านอาหาร
ติดต่อฝึกงาน
การแจกถุงยางอนามัย
การพ่นเชื้อฆ่าโควิด
การทดสอบสมรรถภาพทางกาย
ขอสื่อเรื่องความดันโลหิตสูง
แบบทดสอบความเครียด
การมีเซ็กซ์
ใบประกาศ
ราคาวัดชีนไข้หวัดใหญ่
ขั้นตอนการเปิดบ่อนไก่
BMI
ดูแลสุขภาพ
ตรวจสุขภาพ
ประกันสุขภาพ
ประกันสังคม
ประกันชีวิต
ประกันอุบัติเหตุ
ประกันรถยนต์
ประกันภัย