

## ศูนย์สื่อสารประสานใจ Care D+



### หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันได้มีการส่งข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆ ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่ง ข่าวสารที่ขาดความชัดเจน คลุมเครือ บิดเบือน เป็นเท็จ อาจส่งผลกระทบต่อ ประชาชน โดยเฉพาะข้อมูลด้านสุขภาพ ยิ่งส่งผลกระทบต่อความปลอดภัย สุขอนามัย หรือในบางรายอาจส่งผลถึงชีวิตได้ หากได้รับข้อมูลที่ผิดแต่ในทางกลับกัน การดำเนินการสื่อสารเพื่อตอบโต้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ นอกจากเป็นการให้ความรู้ในเรื่องของข้อมูลที่เป็นจริงแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ที่ดีของกรมอนามัยอีกด้วย

กรมอนามัยเป็นองค์กรหลักของประเทศที่มีบทบาท หน้าที่รับผิดชอบการดำเนินงานด้านการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อมเพื่อให้คนไทยสุขภาพดีในทุกช่วงวัย รวมถึงมีหน้าที่เผยแพร่ ข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสม รวมทั้งชี้แจง แก้ไขความเข้าใจผิดที่อาจเกิดขึ้นให้กับประชาชนอย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ ซึ่งการบริหารจัดการข้อมูล ข่าวสารด้านสุขภาพที่ล้นทะลักมากมายในโลกยุคดิจิทัลนั้น เป็นกลไกสำคัญในการสื่อสารข้อมูลด้านส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อมเพื่อให้ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องสามารถ ดำเนินการเฝ้าระวัง ป้องกัน และส่งเสริมสุขภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลสูงสุดภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เพื่อสุขภาพอนามัยที่ดีของประชาชนทุกกลุ่มวัย

“ดังนั้น กรมอนามัย จึงได้เปิดบริการให้คำปรึกษาเรื่องสุขภาพ ผ่านระบบโทรศัพท์ (Call Center) เพื่อให้คำปรึกษาด้านข้อมูลสุขภาพ รวมถึงให้ข้อมูลเรื่องข่าวลวง ข่าวบิดเบือน ที่เกี่ยวกับสุขภาพ โดยนักวิชาการที่เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น ด้านการส่งเสริมสุขภาพ ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม ด้านโภชนาการ และด้านกิจกรรมทางกาย เป็นต้น ซึ่งการให้คำปรึกษาดังกล่าวจะให้บริการแบบไม่มีค่าใช้จ่าย เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก และให้ประชาชนเข้าถึงการบริการสุขภาพได้ง่ายขึ้น

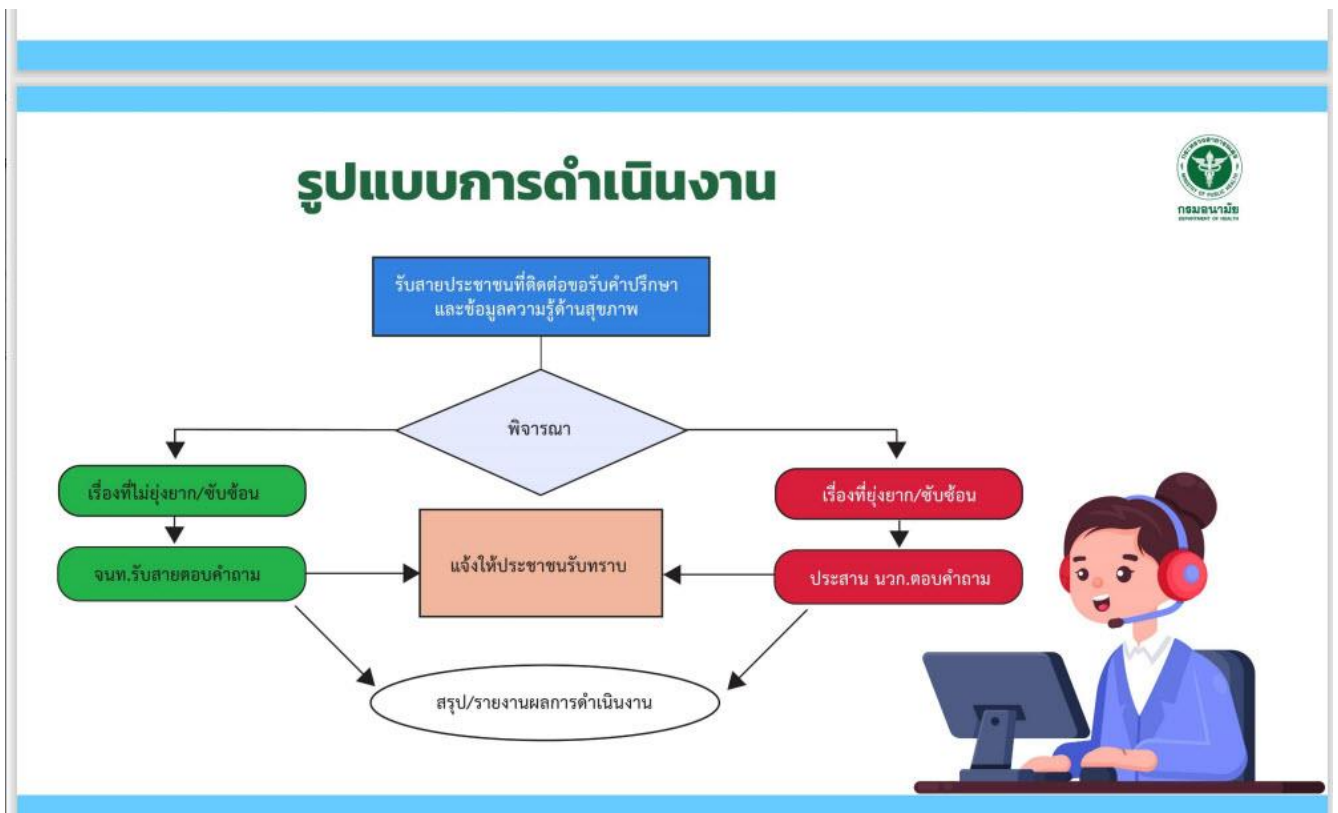
## วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง แก้ไขความเข้าใจผิดจากการได้รับข่าวเท็จ ข่าวลวง หรือข่าวบิดเบือน
2. เพื่อให้ประชาชนสามารถปรึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพได้ง่ายขึ้น ลดภาระของบุคลากรทางการแพทย์ในการรักษา
3. เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนคนไทยมีความรอบรู้ด้านสุขภาพมากยิ่งขึ้น

## กลุ่มเป้าหมาย

- ประชาชนทุกกลุ่มวัย
- สื่อมวลชน

## รูปแบบการดำเนินงาน



รูปแบบการดำเนินงาน จะเริ่มจากวางแผนบุคคลากรที่มีความรู้ความสามารถในด้านต่าง ๆ ของทุกช่วงวัย เพื่อช่วยตอบคำถามให้คำปรึกษากับผู้ที่มารับบริการ โดยให้ดำเนินการตาม Flow chart ด้านบน และควรเตรียมข้อมูลการติดต่อของศูนย์ หรือโรงพยาบาลอื่นที่จะส่งต่อผู้ที่รับบริการต่อไปได้

## รูปแบบการประชาสัมพันธ์

แผนประชาสัมพันธ์ พฤศจิกายน 2566 - มกราคม 2567

วัน เดือนปี	กิจกรรม	พ.ย.66	ธ.ค.66	ม.ค.67
	1.จัดเตรียมสถานที่และบุคลากรรองรับงานสายด่วน	↔		
	2.ประชาสัมพันธ์ภายใน ให้เจ้าหน้าที่ของกรมอนามัยจัดเตรียมบุคคลที่จะมาร่วมรับสายด่วน	↔		
	3.ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ของกรมอนามัย เช่น Facebook TIKTOk Youtube	↔		
	4.จัดงานเปิดตัว/งานแถลงข่าวสายด่วน ด้วย influencer มาร่วมรับสาย		↔	
	5.จัดทำข่าวประชาสัมพันธ์ และจัดส่งให้สื่อมวลชน		↔	
	6. ดำเนินการตอบคำถามจากสายด่วน		↔	↔

### ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ประชาชนทุกกลุ่มวัยเข้าถึงและเข้าใจข้อมูลข่าวสารได้ถูกต้อง
2. ประชาชนสามารถปรึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพได้ง่ายขึ้น
3. สามารถลดภาระของบุคลากรทางการแพทย์ในการรักษา
4. ประชาชนคนไทยมีความรอบรู้ด้านสุขภาพมากยิ่งขึ้น