

รูปแบบการสื่อสารสุขภาพของกรมควบคุมโรค

ผ่านการเล่าเรื่องที่เกี่ยวข้องกับโรคโควิด-19 บนสื่อมัลติมีเดีย

HEALTH COMMUNICATION MODEL OF THE DEPARTMENT OF DISEASE CONTROL THROUGH STORYTELLING RELATED TO COVID-19 ON MULTIMEDIA WITH ENGLISH TITLES

วันที่ได้รับบทความ 30 กันยายน 2567

วันที่แก้ไขบทความ 14 มกราคม 2568

วันที่ตอบรับการเผยแพร่ 16 มกราคม 2568

อภิภู ออมสิน*

Apiphoo Omsin*

กิตติมา ชาญวิชัย**

Kittima Chanvichai**

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารสุขภาพของกรมควบคุมโรคที่เกี่ยวข้องกับโรคโควิด 19 ที่ประกอบด้วยลักษณะการเล่าเรื่อง องค์ประกอบ และรูปแบบสื่อมัลติมีเดียเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพที่ทำการเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ทางการของกรมควบคุมโรค (www.moph.go.th) ทั้งหมด 35 วิดีโอระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2563 เนื่องจากเป็นจุดเริ่มต้นของการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 จนถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2564 ในประเทศไทย ซึ่งเป็นเหตุการณ์สำคัญที่ควรค่าแก่การศึกษา เป็นการศึกษาควบคู่กับการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยผู้วิจัยได้เลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่กระทรวงสาธารณสุข 2) ผู้เชี่ยวชาญด้านการผลิตสื่อมัลติมีเดีย 3) ผู้เขียนบท เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน และใช้ในการวิเคราะห์ผลการวิจัยอย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะการเล่าเรื่องผ่านสื่อมัลติมีเดียที่เกี่ยวข้องกับโควิด-19 ของกรมควบคุมโรคได้กำหนดลักษณะในการเล่าเรื่องออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) ลักษณะการเล่าเรื่องแบบให้ความรู้ 2) ลักษณะการเล่าเรื่องแบบแนะนำแนวทางปฏิบัติ 3) ลักษณะการเล่าเรื่องแบบแจ้งเพื่อทราบ ทั้งนี้ก็เพื่อให้ง่ายต่อการนำไปใช้งานในส่วนองค์ประกอบสื่อมัลติมีเดียที่เกี่ยวข้องกับโควิด-19 ของกรมควบคุมโรค ทั้งหมด 35 วิดีโอ กรมควบคุมโรคมีการประยุกต์นำเอาสื่อประเภทต่างๆ ได้แก่ เสียง ตัวอักษร ภาพนิ่ง/ภาพเคลื่อนไหว วิดีทัศน์ นำมาประกอบสร้างขึ้น

*นักศึกษาลัทธิศาสตรมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร

*Master of Communication Arts Faculty of Business, Economics and Communications, Naresuan University

E-mail: apiphoo39@gmail.com

**รศ.ดร. อาจารย์ที่ปรึกษา คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร

**Associate Professor Dr., Faculty of Business, Economics and Communications, Naresuan University

E-mail: kittimak@hotmail.com

ใหม่ ให้เกิดความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น ผ่านรูปแบบของสื่อมัลติมีเดียรูปแบบแอนิเมชัน และสื่อมัลติมีเดียรูปแบบข่าวสั้น ตามความเหมาะสมของแต่ละเหตุการณ์ ณ ขณะนั้น

ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า ลักษณะการเล่าเรื่องในการสื่อสารสุขภาพนั้น ส่วนใหญ่จะเป็นการให้ความรู้แก่ประชาชนที่ไม่เพียงแต่การสอนวิธีป้องกันโรคพื้นฐาน แต่ยังรวมถึงการนำเสนอแนวคิดใหม่ๆ เกี่ยวกับ "วิถีใหม่" (New normal) ซึ่งหมายถึงการปรับวิถีชีวิตที่ต้องใช้ชีวิตในรูปแบบใหม่ในโลกที่มีการระบาดของโควิด-19 ให้สามารถดำเนินต่อไปได้อย่างปลอดภัยจากการติดเชื้อ รองลงมา คือ สื่อแนะนำแนวทางปฏิบัติ ที่จะช่วยให้ประชาชนสามารถดำเนินการได้อย่างมีระเบียบในสถานการณ์เฉพาะ เช่น เมื่อมีคนไม่สบายในโรงเรียนหรือที่ทำงาน หรือกรณีการพบผู้ติดเชื้อในชุมชน เพื่อให้มีการรับมืออย่างมีประสิทธิภาพ โดยนิยมใช้สื่อมัลติมีเดียรูปแบบแอนิเมชัน เพราะเหมาะสมกว่าการใช้สื่อรูปแบบข่าวสั้น ส่งผลให้สามารถผลิตสื่อรูปแบบแอนิเมชันได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างหลากหลาย ได้แก่ กลุ่มเด็ก กลุ่มวัยรุ่น ไปจนถึงผู้ใหญ่วัยทำงาน เพราะสามารถเลือกใช้ลูกเล่นต่าง ๆ นำมาปรับใช้ให้เกิดความน่าสนใจมากยิ่งขึ้นได้ และอันดับสุดท้ายคือสื่อแจ้งเพื่อทราบ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการแจ้งข่าวสารสำคัญ เช่น การตั้งโรงพยาบาลสนาม หรือการดำเนินการในสถานที่ต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนทราบถึงความคืบหน้าในการควบคุมการระบาดและสามารถทำการตัดสินใจได้อย่างมีข้อมูล โดยจะนิยมใช้สื่อมัลติมีเดียรูปแบบข่าวสั้น มากที่สุดเนื่องจากเนื้อหาประเภทนี้จำเป็นต้องสร้างความน่าเชื่อถือจากผู้เชี่ยวชาญหรือบุคคลที่มีชื่อเสียง ซึ่งต้องเป็นบุคคลที่มีตัวตนอยู่บนโลกแห่งความเป็นจริง เพื่อให้ผู้รับสารเชื่อในข้อมูลที่ถูกต้องมากที่สุดขณะนั้น เนื่องจากมีข่าวปลอมหรือการให้ข่าวแบบผิดๆ ทำให้ผู้รับสารเกิดความวิตกกังวล ไม่กล้าเข้ารับการฉีดวัคซีนป้องกันโควิด-19 ดังนั้นการวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาสื่อที่เน้นให้ความรู้ แนะนำแนวทางปฏิบัติ และแจ้งเพื่อทราบ ในครั้งต่อไปอาจศึกษาสื่อด้านสุขภาพที่ให้ทั้งความรู้และความบันเทิงควบคู่กัน เช่น การสื่อสารสุขภาพผ่านสื่อโฆษณา หรือการสื่อสารสุขภาพผ่านหนังสือ เพื่อเป็นการศึกษาการเล่าเรื่องในประเด็นที่แตกต่างกันออกไป

คำสำคัญ: การสื่อสารด้านสุขภาพ, การเล่าเรื่อง, โควิด 19, มัลติมีเดีย, กรมควบคุมโรค

Abstract

This research aimed to study the health communication patterns of the Department of Disease Control related to COVID-19, which consisted of storytelling characteristics, components, and multimedia formats. This is qualitative research that was published on the official website of the Department of Disease Control (www.moph.go.th), a total of 35 videos between February 1, 2020, as it was the beginning of the COVID-19 outbreak, until December 31, 2021 in Thailand, which is an important event that is worth studying was conducted in conjunction with in-depth interviews. The researchers selected purposive informants, divided into 3 groups: 1) Ministry of Public Health officials, 2) multimedia production experts, and 3) scriptwriters, in order to obtain complete data and use it to effectively analyze the research results.

The study results found that the Department of Disease Control's COVID-19 multimedia storytelling style was divided into 3 types: The storytelling format is educational. 2) The storytelling format is a guide to practice. 3) The storytelling format is informative. This is to make it easy to use. In terms of multimedia components related to COVID-19 of the Department of Disease Control, there are a total of 35 videos. The Department of Disease Control has applied various types of media, including sound, text, still/moving images, and video, to create new ones to make them more interesting form of multimedia in the form of animation and short news multimedia, according to the appropriateness of each event at that time.

The results of the in-depth interviews found that the storytelling style in health communication is mostly about providing knowledge to the public, not just teaching basic disease prevention methods, but also presenting new ideas about the New Normal means adjusting the way of life that must be lived in a new way in the world with the COVID-19 outbreak to be able to continue safely from infection. Next is the media that recommends guidelines that will help people to be able to act orderly in specific situations for example, when someone is sick at school or work, or when an infected person is found in the community, in order to deal with it effectively, animation multimedia is popular because it is more suitable than short news media results in the production of animation media that is fast, timely, and reaches a wide range of target groups, including children, teenagers, and working adults, because they can choose to use various gimmicks to make it more interesting and finally, the media informs people, which aims to inform important news, such as the establishment of field hospitals or operations in various places, so that the public is informed of the progress of controlling the outbreak and can make informed decisions is most commonly used in short news multimedia because this type of content requires credibility from experts or famous people who actually exist in the real world in order for the recipient to believe in the most accurate information at that time because there is fake news or misinformation, it makes the recipients feel anxious and afraid to get vaccinated against COVID-19. Therefore, this research is a study of media that focuses on providing knowledge, providing guidelines and informing. In the future, we may study health media that provides both knowledge and entertainment for example, health communication through advertising media or health communication through short films to study storytelling on different issues.

Keywords: Health Communication, Storytelling, COVID-19, Multimedia, Department of Disease Control

บทนำ

โรคโควิด – 19 เกิดจากเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่พบครั้งแรกในนครอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ สาธารณรัฐประชาชนจีน และพบการแพร่ระบาดในประเทศไทยจากผู้ป่วยเป็นคนขับแท็กซี่ให้แก่กลุ่มผู้ป่วยชาวจีนเป็นรายแรกในปี 2563 และมีอัตราผู้ป่วยชาวไทยเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และเริ่มลดลงในช่วงเดือนพฤษภาคม และเกิดการระบาดระลอกที่ 2 ในช่วงเดือนธันวาคมจากกลุ่มแรงงานต่างด้าวในจังหวัดสมุทรสาครที่มีการอยู่อาศัยร่วมกันอย่างหนาแน่น ส่งผลให้เกิดการแพร่ระบาดอย่างรวดเร็ว และเข้าสู่กรุงเทพมหานครและจังหวัดใกล้เคียงอย่างหนาแน่น นครปฐม และระยอง (Department of Disease Control , 2020a) และเกิดการระบาดขึ้นอีกเป็นระลอกที่ 3 ในปี 2564 ช่วงเดือนเมษายน จากคลัสเตอร์สถานบันเทิงในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ย่านสุขุมวิท ทองหล่อ และส่งผลกระทบออกไปต่อในหลายพื้นที่ เนื่องจากการเดินทางกลับภูมิลำเนา จึงส่งผลให้มีแนวโน้มของผู้ติดเชื้อที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง (Department of Disease Control, 2021a) จึงจำเป็นต้องมีการสื่อสารที่ก่อให้เกิดความสอดคล้องกับการสื่อสารสุขภาพ ที่เป็นการดำเนินงานเพื่อการสื่อสารระหว่างสองฝ่ายในประเด็นทางสาธารณสุข ที่เป็นการเปิดโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ ผ่านเนื้อหาการโน้มน้าวใจผ่านเนื้อหา วิดีโอ รูปภาพ หรือข้อมูลที่ทำให้อีกฝ่ายรู้สึกว่าเป็นเรื่องใกล้ตัว มีข้อมูลการจำลองสถานการณ์ การนำเสนอข้อเท็จจริง หลักฐานทางสถิติ เพื่อส่งเสริมทัศนคติเชิงบวก ต่อการจัดการสุขภาวะ โดยการสื่อสารประกอบการสื่อสารที่หลากหลายวาระ ด้วยกัน ได้แก่ การให้ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสุขภาพ การส่งเสริมการรับรู้ความเสี่ยง การสร้างความตระหนัก การส่งเสริมการมีส่วนร่วม การรับฟังหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การช่วยเหลือชีวิต การป้องกันการระบาดของโรค การปรับปรุงระบบ การให้บริการด้านสุขภาพ การเปิดโอกาสให้สังคมมีส่วนร่วมในระบบสุขภาพ การลดต้นทุนของการบริการด้านสุขภาพ และด้านอื่น ๆ โดยแบ่งเป็นการสื่อสารสุขภาพระดับบุคคล ระดับพื้นที่ และระดับนโยบาย (Maneehaet & Chuathong, 2020, pp. 94-95)

จากความข้างต้นจะเห็นได้ว่า การสื่อสารถือเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างมากต่อประชาชน และในทุก ๆ สถานการณ์ของสังคม โดยจะเห็นได้จากผลการสำรวจการใช้อินเทอร์เน็ตในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 ประเภทผู้ใช้บริการชาวไทยเป็น Generation ไว่ 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 Gen Z (อายุน้อยกว่า 21 ปี) เฉลี่ยวันละ 12 ชั่วโมง 5 นาที กลุ่มที่ 2 Gen Y (อายุ 21-40 ปี) เฉลี่ยวันละ 11 ชั่วโมง 52 นาที กลุ่มที่ 3 Gen X (อายุ 41-56 ปี) เฉลี่ยวันละ 9 ชั่วโมง 21 นาที และกลุ่มที่ 4 Baby Boomer (อายุ 57-75 ปี) เฉลี่ยวันละ 6 ชั่วโมง 21 นาที จากกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสาร, การทำงานหรือการเรียนรู้ที่บ้าน, บริโภคสื่อบันเทิง, อ่านข่าว บทความ หรือหนังสือ และมีแนวโน้มจะเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (Electronic Transactions Development Agency, 2021) การสื่อสารในปัจจุบันจึงจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการทำงาน เพื่อเป็นส่วนช่วยเสริมสร้างผลประโยชน์ในวงกว้าง และให้ข้อมูลที่จะถูกส่งออกไปเผยแพร่สามารถตอบสนองต่อผู้รับสารได้เป็นอย่างดี ผ่านองค์ประกอบของสื่อประเภทต่าง ๆ โดยสื่อที่นิยมใช้ในปัจจุบัน ได้แก่ สื่อมัลติมีเดีย ที่เป็นสื่อด้านการเผยแพร่ ที่มี ภาพนิ่ง เสียง ภาพเคลื่อนไหว การเชื่อมโยงแบบปฏิสัมพันธ์ และวิดีโอ เป็นองค์ประกอบในการผลิตสื่อ สื่อประเภทข้อมูลข่าวสาร เป็นสื่อแจ้งเพื่อทราบ แนะนำแนวทางปฏิบัติ และสื่อมัลติมีเดียรูปแบบแอนิเมชัน (Animation) ที่มีลักษณะสั้น กระชับ เข้าใจได้ง่าย โดยมีการจัดลำดับการนำเสนอเนื้อหาตามวันเวลาที่เผยแพร่ โดยให้เนื้อหาที่สร้างล่าสุดอยู่ในลำดับแรกหรือบนสุดของหน้าแรก (Rakjitr, 2014, pp. 131) นอกจากนี้การใช้สื่อมัลติมีเดียยังประหยัดในด้านกำลังคน เวลา และงบประมาณ ลดความจำเป็นในเรื่องของเครื่องมือที่มีราคาสูง

และยังเป็นสื่อที่สามารถเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ต่างๆ ได้ตลอดเวลา ทำให้สื่อสามารถเข้าถึงผู้รับสารได้ในวงกว้างมากขึ้น (Khutngern, 2012, pp. 2) รวมไปถึงการเลือกนำมาใช้เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการส่งเสริมด้านสุขภาพหรือด้านสุขภาวะ การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการผลิตสื่อในปัจจุบัน จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดแผนการสื่อสารในการผลิตและเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อดิจิทัล หรือ ผ่านสื่อออนไลน์ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของคนไทยที่ผลการสำรวจ พบว่า คนไทยใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยวันละ 12 ชั่วโมง 5 นาที และเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ที่มีอยู่ให้เกิดเป็นประสิทธิภาพสูงสุด และทำการถ่ายทอดความรู้ดังกล่าวสู่สาธารณชน โดยมีวัตถุประสงค์ให้ประชาชนได้มีโอกาสรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ การดำเนินการต่าง ๆ อย่างเข้าใจ (Office of the Council of State, 2019) ผ่านสื่อต่าง ๆ ที่ได้รับความนิยมในปัจจุบัน ได้แก่ สื่อมัลติมีเดีย ที่มีตัวอักษร ภาพนิ่ง เสียง ภาพเคลื่อนไหว การเชื่อมโยงแบบปฏิสัมพันธ์ และวิดีโอ เป็นองค์ประกอบ สื่อประเภทข้อมูลข่าวสาร เพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำแนวทาง และสื่อมัลติมีเดียรูปแบบแอนิเมชัน (Animation) ที่มีลักษณะสั้น กระชับ เข้าใจได้ง่าย และยังสามารถเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา ทำให้สื่อสามารถเข้าถึงผู้รับสารได้ในวงกว้างมากขึ้น (Khutngern, 2012, pp. 2)

จากการแพร่ระบาดของโรคนั้น กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ที่เป็นองค์กรที่สำคัญอย่างมากเพราะกรมมีหน้าที่ในการศึกษา วิเคราะห์ วิจัยและพัฒนาองค์ความรู้ เพื่อนำความรู้ทางวิชาการและเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการควบคุมโรคภายในระดับประเทศและระดับนานาชาติ (Office of the Council of State, 2009) และต้องมีความสอดคล้องกับการสื่อสารสุขภาพ โดยเป็นการดำเนินงานเพื่อการสื่อสารระหว่างสองฝ่ายเกี่ยวกับประเด็นทางสาธารณสุข เป็นการเปิดโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ ต้องนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลและเนื้อหาที่เกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค ผ่านสื่อมัลติมีเดียในช่องทางเว็บไซต์ทางการของกระทรวงสาธารณสุข (www.moph.go.th) โดยมีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มประชาชนทั่วไป และกลุ่มบุคลากรทางการแพทย์ เนื้อหาข้อมูลที่จะสื่อสาร ด้วยการใช้ถ้อยคำให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย ที่ต้องแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มประชาชนทั่วไปและกลุ่มบุคลากรทางการแพทย์ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่ประกอบด้วยสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน สื่อโสตทัศน สื่อกิจกรรม และสื่อใหม่ เช่น อินเทอร์เน็ต, เว็บไซต์ เป็นต้น (Mosoonngern, 2010, pp. 166-167) มาเป็นส่วนในการสร้างผลประโยชน์ในวงกว้าง ส่งเสริมให้ข้อมูลที่เผยแพร่เกิดประสิทธิภาพและสนองต่อความต้องการของผู้รับสารให้มากยิ่งขึ้น และเพื่อเป็นการลดช่องว่างในเรื่องเวลา สถานที่ เนื้อหา และรูปแบบได้อย่างอิสระ เพื่อส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพของคนในชาติ ส่งผลให้เกิดความเข้าใจการตระหนักรู้ เพื่อยับยั้งและป้องกันความเสี่ยงจากโรคโควิด-19 โดยสื่อมัลติมีเดียถูกผลิตขึ้นเพื่อนำมาใช้ในบริบทของการให้ข้อมูลข่าวสาร โดยผลจากการวิเคราะห์ในการเปิดรับสื่อเกี่ยวกับโรค ของกรม นั้น พบว่า มีผู้รับสารผ่านทางเว็บไซต์ และแฟนเพจเฟซบุ๊กอยู่ในระดับสูงมาก จากช่วงเวลาที่เกิดการระบาดทั้งในประเทศและทั่วโลก และส่งผลให้ผู้รับสารมีการตื่นตัวในการเปิดรับข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโรคโควิด-19 เพื่อป้องกันตนเองให้รอดพ้นจากการระบาด และกรมควบคุมโรคได้มีช่องทางการสื่อสารที่ให้ความรู้ อัปเดตสถานการณ์ พร้อมให้คำแนะนำแก่ประชาชนเกี่ยวกับโรคโควิด-19 (Rawinit & Tepjak, 2021, pp. 320) และการสำรวจการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค ด้านความไว้วางใจของประชาชน พบว่า กรมควบคุมโรค เป็นแหล่งข้อมูลที่มีการอ้างอิงมากที่สุด มีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีความโปร่งใส สื่อสารอย่างตรงไปตรงมา เปิดเผย ถูกต้องตามความเป็นจริง ซึ่งผ่านกระบวนการวิเคราะห์ ความเข้าใจของสาธารณชน

ชน อีกทั้งในสถานการณ์ดังกล่าว กรมควบคุมโรค มีการสื่อสารเพื่อป้องกันและยับยั้งการเผยแพร่ข้อมูลเท็จหรือข่าวปลอม อันเป็นเหตุนำไปสู่ปัญหาการปฏิบัติตามแนวทางป้องกันโรคที่ผิดวิธี (Chantana & Wijitjammaree, 2022, pp. 583) จึงถือได้ว่าการใช้สื่อใหม่ เป็นอีกหนึ่งช่องทางในการให้ความรู้ และข้อมูลข่าวสารกับประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนสามารถทราบถึงแนวทางในการปฏิบัติตัวได้ตลอดเวลา โดยสื่อที่สามารถอธิบายข้อมูลเชิงวิชาการเกี่ยวกับโรคโควิด-19 ข้อมูลจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กระทรวงสาธารณสุข ข้อมูลจากงานวิจัยทางการแพทย์ หรือข้อมูลในการสาธิตขั้นตอนการปฏิบัติตัวในสถานการณ์ต่าง ๆ ให้เห็นภาพได้อย่างชัดเจน

นอกจากนี้การนำเสนอข้อมูลผ่านสื่อมัลติมีเดียของกรมควบคุมโรคในปัจจุบัน ได้ใช้เทคนิคในการเล่าเรื่องมาช่วยในการสร้างสรรค์เนื้อหา และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไปสู่ผู้รับสาร การนำเสนอ ข้อมูลแบบการเล่าเรื่อง สามารถสอดแทรกเนื้อหาที่มีการร้อยเรียงข้อมูลให้เกิดความน่าสนใจผ่านภาพนิ่ง หรือวิดีโอสั้นได้เป็นอย่างดี การศึกษาค้นคว้าวิจัยจึงมุ่งศึกษาเกี่ยวกับ รูปแบบการสื่อสารสุขภาพของกรมควบคุมโรคผ่านการเล่าเรื่อง ที่เกี่ยวข้องกับโรคโควิด-19 บนสื่อมัลติมีเดีย โดยเลือกวิเคราะห์ในส่วนของลักษณะการเล่าเรื่อง และองค์ประกอบของสื่อมัลติมีเดีย เพื่อวิเคราะห์ให้ทราบถึงหลักการหรือแนวคิดของสื่อมัลติมีเดีย ที่ถูกเผยแพร่ไปยังผู้รับสาร ในช่วงภาวะวิกฤตที่เกิดจากการระบาดของโรคโควิด-19 ที่รุนแรงอย่างต่อเนื่อง โดยหวังว่าผลการศึกษาดังกล่าวสามารถนำไปปรับใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานภายในองค์กรต่าง ๆ และหน่วยงานด้านสุขภาพ หรือเป็นข้อมูลสนับสนุน สำหรับผู้ที่มีความสนใจอยากจะศึกษาการสื่อสารสุขภาพบนสื่อมัลติมีเดียต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารสุขภาพของกรมควบคุมโรคผ่านการเล่าเรื่องที่เกี่ยวข้องกับโรคโควิด-19 บนสื่อมัลติมีเดีย

ขอบเขตของการวิจัย

ด้านเนื้อหา

1. ศึกษาลักษณะการเล่าเรื่องผ่านสื่อมัลติมีเดีย แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) สื่อให้ความรู้ 2) สื่อแจ้งเพื่อทราบ 3) สื่อแนะนำแนวทางปฏิบัติ
2. ศึกษาองค์ประกอบของสื่อมัลติมีเดีย แบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ตัวอักษร 2) เสียง 3) ภาพ 4) การสื่อสารแบบมีปฏิสัมพันธ์ 5) วิทัศน์
3. ศึกษารูปแบบของสื่อมัลติมีเดีย แบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ 1) สื่อมัลติมีเดียสั้นรูปแบบข่าว 2) สื่อมัลติมีเดียสั้นรูปแบบแอนิเมชัน

ด้านข้อมูล

1. ศึกษาสื่อมัลติมีเดีย ที่เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข หรือ www.moph.go.th โดยเริ่มศึกษาตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2563 จนถึง 31 ธันวาคม 2564 จำนวน 35 วิดีโอ

2. สัมภาษณ์นักวิชาการกระทรวงสาธารณสุข ที่ปฏิบัติหน้าที่ในด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการเผยแพร่สื่อที่เกี่ยวข้องกับโรคเชื้อไวรัสโควิด-19 และสัมภาษณ์บุคคลที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการผลิตสื่อ ที่เคยร่วมงานกับกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ในการผลิตสื่อมัลติมีเดียเกี่ยวกับโควิด-19

3. ศึกษาค้นคว้า เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ด้านระยะเวลา

การวิจัยในครั้งนี้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่ มกราคม 2566 จนถึง กุมภาพันธ์ 2567

นิยามศัพท์

การสื่อสารสุขภาพของกรมควบคุมโรค หมายถึง การนำเสนอข้อมูลด้านสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับโรคโควิด-19 บนช่องทางเว็บไซต์ส่วนกลางของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข (www.moph.go.th) ในประเภทสื่อเผยแพร่หมวดหมู่มัลติมีเดีย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้รับสารเกิดความรู้ความเข้าใจ ทราบถึงแนวทางการปฏิบัติตนระหว่าง การเกิดโรคระบาด และเพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ที่นำไปสู่สภาวะด้านสุขภาพที่ดีขึ้น

สื่อมัลติมีเดีย หมายถึง การรวมกันของสื่อต่างๆ ได้แก่ ภาพนิ่ง ภาพกราฟิก ภาพเคลื่อนไหว เสียง และวิดีโอ โดยสื่อเหล่านี้จะทำงานประสานกัน เพื่อให้สื่อที่ออกมานั้นเป็นสื่อที่สามารถสื่อสารออกไปยังหลากหลายกลุ่มเป้าหมาย และสามารถสื่อความคิดไปสู่ผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากที่กล่าวมาข้างต้น สื่อมัลติมีเดียที่เกี่ยวข้องกับโรคโควิด-19 ของกรมควบคุมโรคได้นำมาผลิตเป็นสื่อมัลติมีเดียเพื่อการสื่อสารสุขภาพสามารถแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่

1) สื่อมัลติมีเดียสัณฐานรูปแบบข่าว (Scoop) หมายถึง การเล่าเรื่องที่คล้ายสารคดี เพียงแต่มีความสั้น กระชับตรงประเด็นกว่า โดยถูกนำเสนอผ่านเนื้อหาที่มีความสำคัญ น่าสนใจ หรือเป็นประเด็นที่สังคมกำลังกล่าวถึงอยู่ในขณะนั้น การเล่าเรื่องในรูปแบบนี้เป็นการบอกเล่าเรื่องราวอย่างละเอียด ตรงไปตรงมา

2) สื่อมัลติมีเดียสัณฐานรูปแบบแอนิเมชัน (Animation) หมายถึง การนำเอาข้อมูลเชิงวิชาการ หรือประเด็นที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม นำมาเล่าเรื่องในรูปแบบการ์ตูน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายเรื่องที่ซับซ้อนและเข้าใจยากให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น

ลักษณะการเล่าเรื่องผ่านสื่อมัลติมีเดียที่เกี่ยวข้องกับโควิด-19 ประกอบด้วย 3 ลักษณะ ได้แก่

1) การเล่าเรื่องเพื่อให้ความรู้ หมายถึง การให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับโรคโควิด-19 เพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจแก่ผู้รับสาร

2) การเล่าเรื่องเพื่อแจ้งให้ทราบ หมายถึง การแจ้งให้ทราบถึงสถานการณ์โควิด-19 ในแต่ละช่วงเวลา

3) การเล่าเรื่องเพื่อแนะนำแนวทางปฏิบัติ หมายถึง การแนะนำแนวทางป้องกันตัวจาก โรคโควิด-19

องค์ประกอบของสื่อมัลติมีเดีย ประกอบด้วย 5 รูปแบบ ได้แก่

1. ตัวอักษร (Text) หมายถึง สื่อประเภทหนึ่งมีลักษณะเป็นข้อความหรือเป็นตัวหนังสือ

2. เสียง (Sound) หมายถึง สื่อประเภทหนึ่งมีลักษณะการถ่ายทอดผ่านการใช้เสียงในวิดีโอ ได้แก่ เสียงบรรยาย เสียงสัมภาษณ์ และเสียงบรรยากาศ เป็นต้น

3. ภาพ (Picture) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นจากการบันทึกผ่านกล้อง หรือการสร้างขึ้นด้วยเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ มี 2 ลักษณะ ดังนี้

3.1 ภาพนิ่ง (Still Image) หมายถึง เป็นภาพที่ไม่มีการเคลื่อนไหว เช่น ภาพถ่าย ภาพลายเส้น แผนภูมิ แผนที่ โลโก้ เป็นต้น

3.2 ภาพเคลื่อนไหว (Animation) หมายถึง การสร้างภาพเคลื่อนไหวโดยใช้การฉายภาพนิ่งหลาย ๆ ภาพต่อเนื่องกันด้วยความเร็วสูง ผ่านการใช้คอมพิวเตอร์กราฟิกในการคำนวณ การสร้างภาพลักษณะนี้จะเรียกว่าการสร้างภาพเคลื่อนไหวด้วยคอมพิวเตอร์หรือ คอมพิวเตอร์แอนิเมชัน เป็นการสร้างสรรค์จากข้อมูลที่มีอยู่นำมาต่อยอดให้เกิดความน่าสนใจ มักใช้เทคนิคการถ่ายภาพหรือวาดรูปเข้ามาเสริม

4. การสื่อสารแบบมีปฏิสัมพันธ์ (Interactive links) หมายถึง การสื่อสารโดยมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้คนทั่วไป เจ้าหน้าที่สาธารณสุข หรือผู้ที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านสุขภาพ ผ่านช่องทางเว็บไซต์ มี 2 รูปแบบ ประกอบด้วย

4.1 มัลติมีเดียเพื่อการนำเสนอ (Presentation Multimedia) มัลติมีเดียรูปแบบนี้มุ่งสร้างความตื่นตาตื่นใจ น่าสนใจ ผ่านการถ่ายทอดที่มีความหลากหลาย ได้แก่ ตัวอักษร ภาพ และเสียง โดยเน้นการนำไปใช้งานเพื่อเสนอข้อมูลข่าวสาร ที่ผู้ผลิตได้วางแผนการนำเสนอ เป็นขั้นตอนไว้เรียบร้อยแล้ว เช่น มัลติมีเดียแนะนำการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือในลักษณะประกอบการบรรยาย ผู้รับสารจะทำหน้าที่เป็นเพียงผู้รับชมสื่อเท่านั้น โดยจะไม่มีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกัน อาจจะมีบ้างในลักษณะการกดปุ่มให้เล่น หรือให้หยุด แต่ก็ไม่ได้ถือว่าเป็นการมีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบ ซึ่งมัลติมีเดียลักษณะนี้จัดเป็นการสื่อสารแบบทางเดียว (One way communication)

4.2 มัลติมีเดียปฏิสัมพันธ์ (Interactive Multimedia) เป็นรูปแบบที่เน้นให้ผู้รับสารสามารถโต้ตอบสื่อสารกับสื่อได้โดยตรง ผ่านโปรแกรมมัลติมีเดียที่มีลักษณะของสื่อหลายมิติที่เนื้อหาภายในสามารถเชื่อมโยงถึงกัน มัลติมีเดียรูปแบบนี้นอกจากผู้ใช้จะสามารถดูข้อมูลได้หลากหลายลักษณะ เช่นเดียวกับรูปแบบมัลติมีเดียเพื่อการนำเสนอแล้ว ผู้ใช้ยังสามารถสื่อสารโต้ตอบกับตัวสื่อผ่านการคลิกเมาส์ แป้นพิมพ์ หรืออุปกรณ์อื่น ๆ เพื่อสื่อสารกับคอมพิวเตอร์ว่าผู้ใช้ต้องการอะไร มัลติมีเดียรูปแบบนี้จัดเป็นการสื่อสารแบบสองทาง (Two way communication)

5. วิดีทัศน์ (Video) หมายถึง คลิปวิดีโอของกรมควบคุมโรคที่มีลักษณะเป็นภาพเคลื่อนไหว ซึ่งเกิดจากการถ่ายวิดีโอ และการสร้างภาพเคลื่อนไหวจากอินโฟกราฟิก แล้วนำมาติดต่อผ่านโปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ ให้กลายเป็นคลิปวิดีโอสั้น เพื่อนำเสนอเรื่องราวความรู้ต่าง ๆ

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรต้น ได้แก่

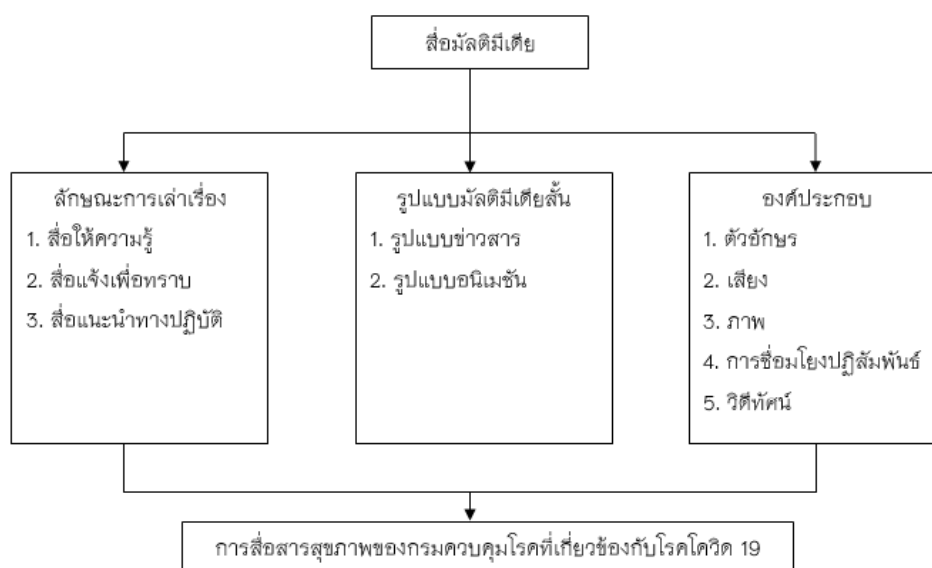
1) ลักษณะการเล่าเรื่องผ่านสื่อมัลติมีเดีย แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ สื่อให้ความรู้ สื่อแจ้งเพื่อทราบ และสื่อแนะนำแนวทางปฏิบัติ

2) รูปแบบของสื่อมัลติมีเดีย แบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ สื่อมัลติมีเดียสั้นรูปแบบข่าว และสื่อมัลติมีเดียสั้นรูปแบบแอนิเมชัน

3) องค์ประกอบของสื่อมัลติมีเดีย แบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ตัวอักษร เสียง ภาพ การสื่อสารแบบมีปฏิสัมพันธ์ และวีดิทัศน์

2. **ตัวแปรตาม** คือ การสื่อสารสุขภาพของกรมควบคุมโรคผ่านการเล่าเรื่องที่เกี่ยวข้องกับโรคโควิด-19 บนสื่อมัลติมีเดีย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มุ่งศึกษาการเล่าเรื่อง และองค์ประกอบสื่อมัลติมีเดียที่เกี่ยวข้องกับโควิด-19 ที่ทำการเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ทางการของกรมควบคุมโรค โดยใช้การวิเคราะห์ตัวบท (Textual Analysis) ประกอบกับการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Document Analysis) และใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) กับเจ้าหน้าที่กระทรวงสาธารณสุข และผู้เชี่ยวชาญด้านการผลิตสื่อมัลติมีเดีย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1.เจ้าหน้าที่กระทรวงสาธารณสุข ผู้วิจัยใช้การเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ที่มีอายุการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี ที่มีความเกี่ยวข้องเกี่ยวกับงานด้านการผลิตสื่อและด้านการเผยแพร่ จำนวน 2 คน 2.บริษัทรับจ้างทำสื่อมัลติมีเดียที่มีอายุปฏิบัติงานมากกว่า 5 ปี และมีประสบการณ์การทำงานร่วมกับกรมควบคุมโรคในการผลิตสื่อมัลติมีเดียที่เกี่ยวข้องกับโควิด-19 จำนวน 3 คน

เครื่องมือการวิจัย

1. แบบสัมภาษณ์
2. การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)
3. แบบบันทึกรูปแบบการสื่อสารสุขภาพ การเล่าเรื่องที่ องค์ประกอบ บนสื่อมัลติมีเดีย

การรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผู้วิจัยได้ใช้การสัมภาษณ์อย่างเป็นทางการ (formal interview) โดยเป็นการสัมภาษณ์ตามลำดับคำถามที่มีการเตรียมไว้ในประเด็นที่ต้องการจะศึกษา เกี่ยวกับการผลิตสื่อมัลติมีเดีย ขั้นตอนในการเรียบเรียงเนื้อหาทางวิชา จนถึงขั้นตอนการเผยแพร่สื่อมัลติมีเดีย พร้อมมีการบันทึกเสียงขณะสัมภาษณ์ และจดบันทึกระหว่างการสัมภาษณ์ เพื่อนำมาสรุปและวิเคราะห์ข้อมูลในลำดับต่อไป

ข้อมูลตัวบทสื่อมัลติมีเดีย

สื่อมัลติมีเดีย ที่เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข หรือ www.moph.go.th จำนวน 35 วิดีโอ ผู้วิจัยได้ดาวน์โหลดสื่อมัลติมีเดียมาใช้ในการศึกษา จากการค้นหาในหมวดหมู่สื่อเผยแพร่ ประเภทสื่อมัลติมีเดีย ระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2563 จนถึง 31 ธันวาคม 2564 เนื่องจากเป็นจุดเริ่มต้นของการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในประเทศไทยจึงทำให้ช่วงเวลาดังกล่าว เป็นเหตุการณ์สำคัญที่ควรค่าแก่การศึกษา อีกทั้งยังเป็นช่วงเวลาที่ทำให้ประชาชนเกิดความหวาดกลัว ต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างไม่ทันตั้งตัว ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาสื่อที่ถูกใช้ในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารไปสู่ประชาชน ที่ทำให้ประชาชนได้เกิดการตระหนักรู้ และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้สามารถใช้ชีวิตในช่วงเกิดโรคระบาดร้ายแรงได้อย่างปลอดภัย โดยแบ่งออกเป็นสามช่วงเวลาที่มีความสำคัญ ได้แก่ ช่วงที่ 1 จุดเริ่มต้นของการระบาด ช่วงที่ 2 การปรับตัวสู่ชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) และช่วงที่ 3 ความปกติหลังชีวิตวิถีใหม่โดยสื่อมัลติมีเดียจำเป็นต้องมีลักษณะการเล่าเรื่อง ได้แก่ 1. เป็นสื่อให้ความรู้ 2. เป็นสื่อแจ้งเพื่อทราบ 3. เป็นสื่อแนะนำแนวทางปฏิบัติ โดยต้องมียุทธศาสตร์ประกอบของสื่อมัลติมีเดีย 5 อย่าง ได้แก่ 1. อักษร 2. เสียง 3. ภาพ 4. การเชื่อมโยงปฏิสัมพันธ์ 5. วิทัศน์ และมีการนำเสนอรูปแบบที่ผ่านการคิดและกลั่นกรองจากผู้เชี่ยวชาญในการผลิตสื่อ ก่อนนำไปเผยแพร่สู่ผู้รับสาร ได้แก่ 1. สื่อมัลติมีเดียรูปแบบข่าว 2. สื่อมัลติมีเดียรูปแบบแอนิเมชัน

ตาราง 1 แสดงรายละเอียดสื่อมัลติมีเดีย ที่ใช้ในการศึกษา

ลำดับ	ชื่อสื่อมัลติมีเดีย	วันที่	ระยะเวลา
1	คำแนะนำโรคปอดอักเสบจากเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019	2/2/63	0:57
2	10 พฤติกรรมเคยชิน เสี่ยง โควิด-19 กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข	24/4/63	2:01
3	สวมหน้ากากอนามัย ป้องกันโรคระบบทางเดินหายใจ	17/5/63	3:15
4	5 วิธีปฏิบัติตนให้ปลอดภัยโควิด-19 เมื่อใช้ชีวิตนอกบ้าน	29/5/63	2:07
5	COVID-19 New Normal	1/6/63	4:19
6	วิธีการป้องกันตัวเองจากเชื้อโควิด 19	4/6/63	1:40
7	รู้หน้าไม่รู้ใคร? มีอะไรอยู่ที่หน้ากาก?	9/6/63	1:34
8	ขั้นตอนการคัดกรองผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	29/7/63	2:33
9	แผนจัดการโรคโควิด-19 ตามระยะการระบาด	31/8/63	4:08
10	โรคภัย ๆ ภัยทำงาน - EP.1 วิกฤต Covid-19 'ประชุม' อย่างไร ให้ปลอดภัย	14/10/63	1:57
11	โรงพยาบาลสนามตลาดกลางกุ้ง จังหวัดสมุทรสาคร	29/12/63	2:07

12	มีโควิด ต้องปิดโรงเรียนไหม	12/1/64	4:41
13	ทำอะไร เมื่อมีคนไม่สบายในโรงเรียน	12/1/64	3:04
14	เพลง สู้โควิดตัวร้าย	12/1/64	2:42
15	คลายข้อสงสัยผู้ปกครอง	12/1/64	4:48
16	วิธีใหม่ในรั้วโรงเรียน New normal	13/1/64	6:02
17	รู้จัก "หมอชนะ" แอปติดตามและประเมินความเสี่ยงโควิด19	13/1/64	2:04
18	หมอชนะ แอปพลิเคชันแจ้งเตือน เมื่อมีความเสี่ยง จากการใกล้ชิดผู้ติดเชื้อ COVID-19	29/1/64	2:26
19	การป้องกันควบคุมโรคโควิด 19 สำหรับผู้เดินทางในประเทศไทย	19/3/64	4:22
20	คลิปแนะนำ การป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ตอนหลัก3ล. ช่วยป้องกัน ไวรัสโคโรนา2019	23/4/64	2:00
21	ทำความเข้าใจโรคโควิด-19 แม้จะมีวัคซีน	23/4/64	2:00
22	ทำอะไรเมื่อพบคนในบ้านป่วยเป็นโรคโควิด-19	26/4/64	3:20
23	เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ ภายหลังได้รับการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคโควิด-19	5/5/64	4:50
24	หมอเล็บแพนด้า ! เชิญชวนคนไทยฉีดวัคซีนโควิด 19	7/5/64	0:54
25	สถานที่กักกันของรัฐ State Quarantine	17/5/64	3:00
26	เราพร้อมฉีดวัคซีน "สร้างภูมิคุ้มกัน"	21/5/64	2:04
27	ฉีดวัคซีนดีไหม? ODPC9	21/5/64	5:01
28	มาตรการประจำวัน มาตรการที่ทำได้ทันที เริ่มต้นได้ที่ตัวเรา DMHTTA	14/6/64	2:11
29	ตามหลักวิธีป้องกันก็ยังตามเดิม คือใส่หน้ากากอนามัย ล้างมือให้บ่อย พยายามเว้นระยะห่าง	22/8/64	2:00
30	ประเมินตนเองอย่างไร เมื่อเป็นผู้ติดเชื้อ COVID-19	31/8/64	1:45
31	"ผมเลือกฉีดวัคซีน เพราะผมไม่อยากเสี่ยง" บอย พิษณุ	17/9/64	1:57
32	ในความเป็นจริง พอทุกอย่างดีขึ้น เราก็ต้องออกไปอยู่ดี แต่คราวนี้เราไม่รู้ว่าเชื้อมันยังคงอยู่กับเรา อยู่บนโลกเราหรือเปล่า ไปอีกนานแค่ไหน" นายชาคริต แย้มนาม	20/9/64	2:04
33	ห่วงคุณแม่ ห่วงครอบครัว มาฉีดวัคซีนกันครับ : หลุยส์ สก๊อต	21/9/64	1:34
34	มาฉีดวัคซีนกันดีกว่าค่ะ เพื่อหยุดการแพร่เชื้อโควิด19 : เบนซ์ ปุณยาพร	24/9/64	2:00
35	การฉีดวัคซีนไฟเซอร์ (Pfizer) ในเด็กนักเรียน	1/10/64	4:32

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ตัวบท (Textual Analysis) สื่อมัลติมีเดียของกรมควบคุมโรค 35 วิดีโอ โดยเลือกวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์งานวิจัย ได้แก่

1.1) ลักษณะการเล่าเรื่อง ประกอบด้วย 3 ลักษณะ ได้แก่ สื่อให้ความรู้ สื่อแจ้งเพื่อทราบ และสื่อแนะนำแนวทางปฏิบัติ

1.2) องค์ประกอบสื่อมัลติมีเดีย ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ตัวอักษร เสียง ภาพ ภาพเคลื่อนไหว และวิธีทัศน์

1.3) รูปแบบสื่อมัลติมีเดีย ประกอบด้วย 2 รูปแบบ ได้แก่ สื่อมัลติมีเดียรูปแบบข่าว และสื่อมัลติมีเดียรูปแบบแอนิเมชัน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์แบบสัมภาษณ์ (Content analysis) การนำเนื้อหาที่ได้บันทึกมา นำมาถอดความ และตีความหาความสัมพันธ์ของข้อมูล วิเคราะห์เชิงเนื้อหา เพื่อให้ได้คำตอบที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 รูปแบบการสื่อสารสุขภาพของกรมควบคุมโรคผ่านการเล่าเรื่องที่เกี่ยวข้องกับโรคโควิด-19 บนสื่อ
มัลติมีเดีย ที่ศึกษาจากลักษณะการเล่าเรื่องที่ประกอบด้วย สื่อให้ความรู้ จำนวน 14 วิดีโอ สื่อแจ้งเพื่อทราบ จำนวน 11 วิดีโอ และสื่อแนะนำแนวทางปฏิบัติ จำนวน 10 วิดีโอ องค์ประกอบการสื่อสารมัลติมีเดีย ที่ประกอบด้วย ตัวอักษร เสียง ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และวิดิทัศน์ และรูปแบบของสื่อ ที่ประกอบด้วย รูปแบบข่าวสาร และรูปแบบอนิเมชัน โดยสรุปได้ดังนี้

ลักษณะการเล่าเรื่อง

สื่อให้ความรู้ จำนวน 14 วิดีโอ

ลำดับ	วันที่	ชื่อ	ตัวอักษร	เสียง	ภาพนิ่ง	ภาพเคลื่อนไหว	วิดิทัศน์	ข่าวสั้น	แอนิเมชัน
1	12/1/2564	มีโควิด ต้องปิดโรงเรียนไหม	/	/		/	/		/
2	12/1/2564	คลายข้อสงสัยผู้ปกครอง	/	/		/			/
3	13/1/2564	วิถีใหม่ในรั้วโรงเรียน New normal	/	/		/			/
4	13/1/2564	รู้จัก "หมอชนะ" แอปติดตามและประเมินความเสี่ยงโควิด-19	/	/	/			/	
5	19/3/2564	หมอชนะ แอปพลิเคชันแจ้งเตือน เมื่อมีความเสี่ยงจากการใกล้ชิดผู้ติดเชื้อ COVID-19	/	/		/			/
6	29/1/2564	หมอชนะ แอปพลิเคชันแจ้งเตือน เมื่อมีความเสี่ยงจากการใกล้ชิดผู้ติดเชื้อ COVID-19	/	/	/	/	/	/	
7	23/4/2564	ทำความเข้าใจโรคโควิด-19 แม้จะมีวัคซีน	/	/		/			/
8	5/5/2564	เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ ภายหลังได้รับการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโควิด-19	/	/		/			/
9	17/5/2563	สวมหน้ากากอนามัย ป้องกันโรคระบบทางเดินหายใจ	/	/		/	/	/	
10	17/1/2564	สถานที่กักกันของรัฐ State Quarantine	/	/		/			/
11	21/5/2564	ฉีดวัคซีนดีไหม ?	/	/		/	/	/	
12	22/8/2564	ตามหลักวิธีป้องกันก็ยังคงตามเดิม คือ ใส่หน้ากากอนามัย ล้างมือให้บ่อย พยายามเว้นระยะห่าง	/	/		/			/

13	31/8/2564	ประเมินตนเองอย่างไร เมื่อเป็นผู้ติดเชื้อ COVID-19	/	/	/	/	/	/
14	1/10/2564	การฉีดวัคซีนไฟเซอร์ (Pfizer) ใน เด็กนักเรียน	/	/	/	/	/	/
รวม			14	14	2	13	6	5

จากการวิเคราะห์พบว่า องค์ประกอบของสื่อมัลติมีเดียมีการใช้องค์ประกอบด้านตัวอักษร 14 คลิป เสียง 14 คลิป ภาพเคลื่อนไหว 13 คลิป ซึ่งมากที่สุด โดยนำเสนอเป็นในรูปแบบอนิเมชัน 9 คลิป เพื่อใช้เป็นสื่อที่เน้นถ่ายทอดข้อมูลความรู้เชิงวิชาการด้านสุขภาพ ให้ผู้รับสารเกิดความรู้ความเข้าใจ ในเรื่องที่กำลังเกิดขึ้นในขณะนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ส่งผลกระทบออกเป็นวงกว้าง ถือเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับสารเบื้องต้น ที่มีความต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างรวดเร็ว และเท่าทันต่อเหตุการณ์ เช่น การให้ความรู้เกี่ยวกับโรคโควิด-19 และการให้ข้อมูลการฉีดวัคซีนที่ปลอดภัย เช่น วิดีโอชื่อ : “คลายข้อสงสัยผู้ปกครอง” และ “วิถีใหม่ในรั้วโรงเรียน New normal” ที่เนื้อหาภายในวิดีโอมีลักษณะคล้ายกัน โดยเป็นการนำเสนอประเด็น หรือปัญหาที่เป็นข้อสงสัยของผู้ปกครอง เมื่อบุตรหลานต้องไปโรงเรียนในสถานการณ์โควิด-19 ซึ่งเป็นการนำเสนอปัญหาต่าง ๆ มาตอบในรูปแบบของ แอนิเมชัน โดยมีการจำลองเป็นเหตุการณ์ต่าง ๆ ให้เห็นภาพอย่างชัดเจน เพื่อคลายความกังวลของผู้ปกครอง และมีความโดดเด่นขององค์ประกอบในการนำเสนอ มีการใช้ข้อความที่เป็นซับไตเติ้ลตลอดทั้งวิดีโอตั้งแต่ต้นจนจบ และมีการใช้ข้อความแจ้งเตือนขนาดใหญ่ เป็นการเน้นย้ำข้อความที่มีใจความสำคัญเป็นบางช่วงเวลา เพื่อเป็นการย้ำเตือนให้ผู้รับชมเกิดความเข้าใจว่า ข้อความในส่วนดังกล่าวมีความสำคัญมากกว่าข้อความที่เป็นซับไตเติ้ล ในขณะเดียวกันการใช้ภาพกราฟิกจะมีการใส่ลูกเล่นที่เน้นให้เกิดความบันเทิงร่วมด้วย ได้แก่ การใช้ภาพกราฟิกเพื่อแสดงอารมณ์ ความรู้สึก ที่มีความคล้ายคลึงเสมือนกับการได้รับชมการ์ตูนญี่ปุ่นในด้านการใช้เสียงจะมีเสียงของผู้บรรยายเป็นผู้ดำเนินเนื้อเรื่องหลัก มีการใช้น้ำเสียงที่สดใส มีจังหวะสูงต่ำในการอธิบายเนื้อหา และมีการเพิ่มความน่าสนใจโดยใช้เสียงดนตรีประกอบ เสียงเอฟเฟค และการพากย์เสียงเป็นตัวละครผู้ปกครองเพื่อตั้งคำถาม และให้ผู้บรรยายได้ตอบกลับคำถามนั้น ๆ เพื่อคลายข้อสงสัยในประเด็นที่ได้ตั้งมา

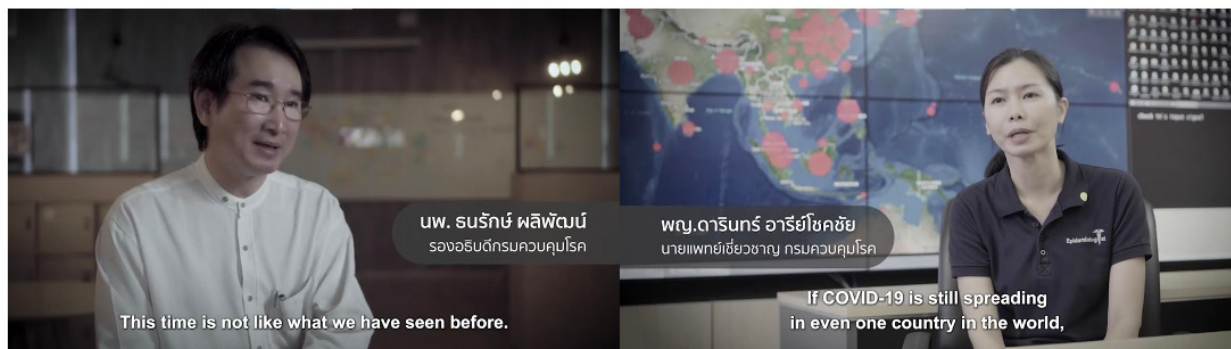


ภาพ 1 วิดีโอ เรื่อง : คลายข้อสงสัยผู้ปกครอง
ที่มา: Department of Disease Control (2020b)

สื่อแจ้งเพื่อทราบ จำนวน 11 วิดีโอ

ลำดับ	วันที่	ชื่อ	ตัวอักษร	เสียง	ภาพนิ่ง	ภาพเคลื่อนไหว	วีดิทัศน์	ข่าวสั้น	แอนิเมชัน
1	1/6/2563	COVID-19 New Normal	/	/	/		/	/	
2	24/4/2564	10 พฤติกรรมเคยชิน เสี่ยง โควิด-19 กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข	/	/		/			/
3	29/7/2564	ขั้นตอนการคัดกรองผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ					/	/	
4	29/12/2563	โรงพยาบาลสนามตลาดกลางกุ้ง จังหวัดสมุทรสาคร		/			/	/	
5	7/5/2564	หมอล้านหน้าต้า ! เชิญชวนคนไทย ฉีดวัคซีนโควิด-19	/	/		/	/	/	
6	21/5/2564	เราพร้อมฉีดวัคซีน "สร้างภูมิคุ้มกัน"	/	/		/	/	/	
7	14/6/2564	มาตรการประจำวัน มาตรการที่ได้หันที่เริ่มต้นได้ที่เรา D-M-H-T-T-A	/	/		/	/	/	
8	17/9/2564	"ผมเลือกฉีดวัคซีน เพราะผมไม่ยอมเสี่ยง" บอย พิษณุ	/	/		/	/	/	
9	20/9/2564	ในความเป็นจริง พอทุกอย่างดีขึ้น เราก็ต้องออกไปอยู่ดี แต่คราวนี้เราไม่รู้ว่าเชื้อตัวนั้นมันยังคง อยู่กับเรา อยู่บนโลกเราหรือเปล่า ไปอีกนานแค่ไหน" นายชาคริต แย้มนาม	/	/		/	/	/	
10	21/9/2564	ห่วงคุณแม่ ห่วงครอบครัว มาฉีดวัคซีนกันครับ : หลุยส์ สก๊อต	/	/		/	/	/	
11	24/9/2564	มาฉีดวัคซีนกันดีกว่าค่ะ เพื่อหยุด การแพร่เชื้อโควิด19 : เบนซ์ ปุณยาพร	/	/		/	/	/	
รวม			9	10	1	8	10	10	1

จากการวิเคราะห์พบว่า องค์ประกอบของสื่อมัลติมีเดีย มีการใช้ตัวอักษร 9 คลิป เสียง 10 คลิป และวีดิทัศน์ 10 คลิป ซึ่งมากที่สุด และใช้รูปแบบข่าวในการนำเสนอ 10 คลิป เป็นการนำเสนอข้อมูลที่กระชับ ได้ใจความ หรือเป็นเนื้อหาที่ถูกสร้างมาเพื่อการแก้ไขความเข้าใจผิด ความหลากหลายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ที่ก่อให้เกิดผลกระทบด้านลบ ที่ขัดต่อการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ จึงได้มีการนำเสนอเนื้อหาผ่านบุคคลที่มีความน่าเชื่อถือ หรือบุคคลสาธารณะที่มีชื่อเสียง เพื่อให้สามารถส่งข้อมูลข่าวสาร เข้าไปถึงกลุ่มผู้รับสารได้เป็นวงกว้างมากขึ้น เช่น วิดีโอเรื่อง : COVID-19 New Normal ที่ภายในวิดีโอได้มีการใช้ซับไตเติ้ลภาษาอังกฤษตลอดตั้งแต่ต้นจนจบ บางช่วงของวิดีโอได้มีการ เน้นข้อความที่เป็นใจความสำคัญ ได้แก่ การเน้นขนาดข้อความให้มีขนาดใหญ่ เน้นข้อความด้วยสีแดง มีการใช้ภาพนิ่งในช่วงท้ายเล็กน้อย เพียงไม่กี่วินาที โดยเป็นการบอกเล่าเรื่องราวการปรับตัวของประชาชนแต่ละอาชีพอย่างรวดเร็ว โดยดนตรีประกอบภายในวิดีโอตลอดทั้งคลิป จะเป็นดนตรีที่ฟังแล้ว ให้ความรู้สึกมีความหวัง ปลุกกำลังใจ เปรียบเสมือนการต่อสู้ในครั้งนี้ ย่อมมีหนทางที่จะชนะในสักวันหนึ่ง



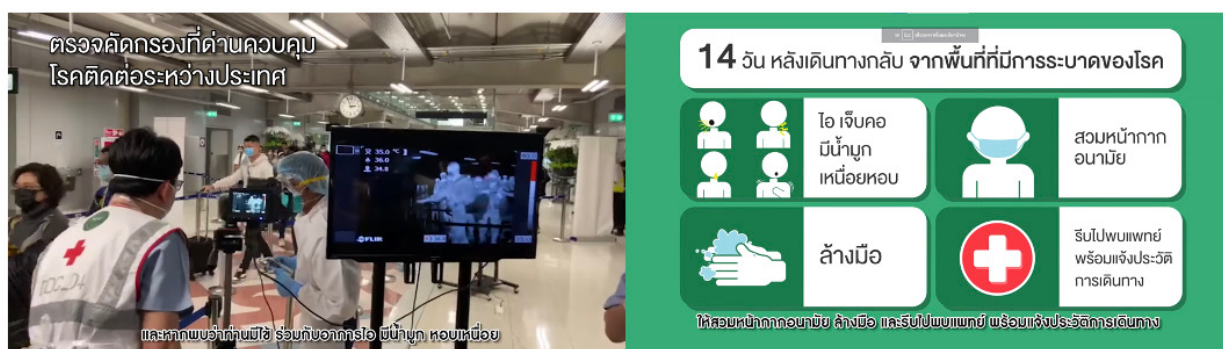
ภาพ 2 แสดงภาพตัวอย่างองค์ประกอบที่ปรากฏภายในสื่อมัลติมีเดีย
ที่มา: Department of Disease Control (2020c)

สื่อแนะนำแนวทางปฏิบัติ จำนวน 10 วิดีโอ

ลำดับ	วันที่	ชื่อ	ตัวอักษร	เสียง	ภาพนิ่ง	ภาพเคลื่อนไหว	วิดิทัศน์	ข่าวสั้น	แอนิเมชัน
1	2/2/2563	คำแนะนำโรคปอดอักเสบจากเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019	/	/	/	/	/	/	
2	29/5/2563	5 วิธีปฏิบัติตนให้ปลอดภัยโควิด-19 เมื่อใช้ชีวิตนอกบ้าน	/	/		/			/
3	4/6/2563	วิธีการป้องกันตัวเองจากเชื้อโควิด-19	/	/		/			/
4	9/6/2563	รู้หน้าไม่รู้ใคร? มีอะไรอยู่ที่หน้ากาก?	/	/	/	/			/
5	12/1/2564	ทำอย่างไร เมื่อมีคนไม่สบายในโรงเรียน	/	/		/			/
6	12/1/2564	เพลง สู้โควิดตัวร้าย	/	/		/			/
7	23/4/2563	คลิปแนะนำ การป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ตอน หลัก3ล. ช่วยป้องกันไวรัสโคโรนา2019	/	/		/			/
8	26/4/2564	ทำอย่างไรเมื่อพบคนในบ้านป่วยเป็นโรค โควิด-19	/	/		/			/
9	31/8/2563	แผนจัดการโรคโควิด-19 ตามระยะการระบาด	/	/		/			/
10	14/10/2563	โรคภัยร้าย ๆ ภัยทำงาน - EP.1 วิกฤต Covid-19 "ประชุม" อย่างไรให้ปลอดภัย	/	/		/	/	/	
รวม			10	10	2	10	2	2	8

จากการวิเคราะห์พบว่า มีการองค์ประกอบของสื่อมัลติมีเดียในด้านตัวอักษร 10 คลิปเสียง 10 คลิป และภาพเคลื่อนไหว 10 คลิป ซึ่งมากที่สุด โดยมีการนำเสนอในรูปแบบอนิเมชัน 8 คลิป เพื่อใช้เป็นสื่อที่มีความต่อเนื่องจากสื่อมัลติมีเดียให้ความรู้ โดยจะเน้นนำเสนอขั้นตอนการปฏิบัติ และให้คำแนะนำเชิงวิชาการด้านสุขภาพ โดยใช้นโยบาย กฎระเบียบและโครงการต่างๆ นำเสนอเป็นลำดับเพื่อให้เกิดความเข้าใจง่าย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ ผู้รับสารสามารถ

ป้องกันตนเองจากโรคโควิด-19 ได้อย่างทันท่วงที อย่างเช่น การนำเสนอ วิดีโอเรื่อง : “คำแนะนำโรคปอดอักเสบจากเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019” ที่เป็นการนำเสนอเนื้อหาที่เป็นแนวทางปฏิบัติ เกี่ยวกับการปฏิบัติตนหลังจากเดินทางกลับมาจากต่างประเทศเข้าสู่ประเทศไทย วิธีสังเกตอาการที่อาจเป็นความเสี่ยงในการเกิดโรคโควิด-19 และข้อปฏิบัติตนสำหรับหลังจากรู้ว่าตนเองเป็นผู้ติดเชื้อโควิด-19 โดยภายในวิดีโอมีการใช้ข้อความที่เป็นซับไตเติลตลอดทั้งวิดีโอ บางช่วงเวลามีการเน้นขนาดข้อความให้มีขนาดใหญ่ได้แก่ หัวข้อในการปฏิบัติตนในการป้องกันโรคโควิด-19 และเบอร์สายด่วน 1422 โดยเป็นการเน้นข้อความที่มีความสำคัญต่อผู้รับชม ให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจน จดจำง่าย และมีการจัดลำดับภาพภายในวิดีโอโดยจะลำดับภาพตามเสียงของผู้บรรยาย โดยแต่ละฉากจะสอดคล้องกับคำบรรยายทุกประการ ไม่ว่าจะเป็นภาพนิ่ง หรือวิดีโอ โดยนำเสียงที่ใช้ภายในวิดีโอใช้น้ำเสียงเป็นทางการ เพื่อให้เข้ากับสถานการณ์ที่มีความเคร่งครัดในช่วงเวลานั้น



ภาพ 3 แสดงตัวอย่างองค์ประกอบที่เป็นข้อความที่ปรากฏภายในสื่อมัลติมีเดีย
ที่มา: Department of Disease Control (2020b)

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบหลักที่กรมควบคุมโรคใช้ ได้แก่ ตัวอักษร เสียง ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และวิดีโอ การเลือกใช้องค์ประกอบแต่ละประเภทส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร และการรับรู้ของผู้รับสาร ในการวิเคราะห์นี้จะพิจารณาถึงอิทธิพลขององค์ประกอบสื่อแต่ละประเภท และความรู้ในการเลือกใช้ของกรมควบคุมโรค เพื่อให้เห็นถึงประสิทธิภาพและความเหมาะสมในการเผยแพร่ข้อมูล ดังนี้

1. เสียง (34 คลิป) เสียงเป็นองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่ออารมณ์และความเข้าใจของผู้รับสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้เสียงบรรยายหรือเสียงประกอบที่ช่วยเน้นเนื้อหาสำคัญ ทำให้ผู้รับสารสามารถรับรู้ข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและสะดวกขึ้น ทั้งนี้เสียงมักใช้ร่วมกับองค์ประกอบอื่น เช่น วิดีทัศน์ หรือภาพเคลื่อนไหว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร

2. ตัวอักษร (33 คลิป) ตัวอักษรเป็นสื่อพื้นฐานที่ใช้ในการสื่อสารข้อมูลที่มีรายละเอียดเชิงลึก โดยช่วยให้ผู้รับสารสามารถทำความเข้าใจเนื้อหาได้อย่างเป็นลำดับขั้นตอน และสามารถย้อนกลับมาอ่านใหม่ได้ อย่างไรก็ตาม ตัวอักษรเพียงอย่างเดียวอาจไม่น่าสนใจพอที่จะดึงดูดความสนใจของประชาชนที่มีระดับความเข้าใจหรือความสนใจในเนื้อหาแตกต่างกัน

3. ภาพเคลื่อนไหว (31 คลิป) ภาพเคลื่อนไหวมีอิทธิพลสูงต่อผู้รับสาร เนื่องจากสามารถอธิบายกระบวนการหรือแนวคิดที่ซับซ้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังช่วยเพิ่มความน่าสนใจและความเข้าใจของเนื้อหา โดยเฉพาะ

อย่างยิ่งในเรื่องที่ต้องการแสดงให้เห็นถึงกลไกการเกิดโรคโควิด-19 หรือวิธีการป้องกันโรคในรูปแบบที่เข้าใจง่ายและดึงดูดความสนใจของประชาชน

4. วิดีทัศน์ (18 คลิป) วิดีทัศน์เป็นองค์ประกอบที่มีใช้งานระดับปานกลาง เนื่องจากเป็นสื่อที่นำเสนอข้อมูลได้ยาก จำเป็นต้องอาศัย การใช้องค์ประกอบรวมหลายอย่างเข้าด้วยกัน เช่น ตัวอักษร เสียง และภาพเคลื่อนไหว ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร ทำให้ผู้รับสารสามารถเข้าใจเนื้อหาได้อย่างลึกซึ้ง และจดจำข้อมูลได้ดีขึ้น

5. ภาพนิ่ง (5 คลิป) ภาพนิ่งเป็นองค์ประกอบที่ถูกใช้น้อยที่สุด เนื่องจากสามารถถ่ายทอดข้อมูลได้จำกัดกว่าองค์ประกอบชนิดอื่น โดยการแสดงข้อมูลที่เป็นภาพ ซึ่งมีประสิทธิภาพในการอธิบายแนวคิดที่ซับซ้อนให้ง่ายขึ้น อย่างไรก็ตาม ภาพนิ่งอาจไม่สามารถดึงดูดความสนใจได้เทียบเท่ากับสื่อที่มีการเคลื่อนไหว

ตอนที่ 2 ข้อมูลการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สาธารณสุข บริษัทอินไซด์ และบริษัทยูดาโซลูชัน ผู้วิจัยได้สรุปประเด็น ตามประเด็นการสัมภาษณ์ได้ ดังนี้

การสื่อสารสุขภาพของกรมควบคุมโรคที่เกี่ยวข้องกับโรคโควิด-19 ผลจากการสัมภาษณ์ พบว่า การกำหนดลักษณะการเล่าเรื่องในการสื่อสารสุขภาพนั้น ควรมีลักษณะ มีความสั้น กระชับ ตรงประเด็น ใช้คำพูดที่ฟังแล้วเข้าใจง่ายที่สุด โดยชุดข้อมูลส่วนใหญ่จะเป็นการให้ความรู้แก่ประชาชน ลองลงมาเป็นสื่อแนะนำวิธีการปฏิบัติที่ถูกต้อง และต้องเป็นภาษาที่เข้าใจได้ง่าย ไม่เน้นภาษาเชิงวิชาการมากเกินไป โดยให้สื่อให้ความรู้ และสื่อแนะนำวิธีการปฏิบัติ จะมีการทำให้เกิดความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น เพื่อนำไปเผยแพร่ต่อไป ทั้งในรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์ ด้วยการใช้องค์ประกอบภายในสื่อมัลติมีเดีย ที่มีความสำคัญต่อการรับรู้ของผู้รับสารเป็นอย่างมากเนื่องจากผู้รับสารมีความหลากหลายในด้านของอายุ เพศ การศึกษา

การใช้องค์ประกอบที่มีความหลากหลายจึงเป็นตัวเลือกที่เหมาะสมมากกว่าการใช้ องค์ประกอบเพียงไม่กี่แบบ เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสในการรับรู้ของผู้รับสารให้เข้าใจได้มากยิ่งขึ้น เพราะผู้รับสารมีหลากหลายกลุ่ม หลากหลายพฤติกรรม การใช้องค์ประกอบที่หลากหลาย การใช้ภาพเคลื่อนไหว จึงมีผลมากกว่าการใช้ภาพนิ่ง เนื่องจากสามารถสร้างความน่าสนใจได้มากกว่า สื่อสารได้ตรงประเด็น เหมาะสำหรับสื่อแนะนำวิธีการปฏิบัติ ในส่วนของภาพกราฟิกจะเหมาะสมสำหรับ สื่อให้ความรู้ และหาเป็นในส่วนของรูปแบบข่าวสั้นทั่วไปนั้น ควรมีการใช้เสียงในการบรรยายอย่างเป็นทางการ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ แต่ถ้าหากเป็นสื่อรูปแบบแอนิเมชัน จะเน้นการใช้เสียงบรรยายแบบไม่เป็นทางการ เพื่อให้ผู้รับสารที่เป็นเด็กไปจนถึงวัยรุ่นสามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ง่ายมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นการสร้างการจดจำผ่านลูกเล่นที่ใส่เข้าไปไม่ควรมีหลากหลายประเด็นในสื่อชิ้นเดียวมากเกินไป อาจมีเวลาอยู่ที่ 3-5 นาที และไม่ควรเกินไปมากกว่านี้

การสื่อสารสุขภาพของกรมควบคุมโรคในรูปแบบแอนิเมชัน จึงนิยมถูกนำมาใช้มากที่สุด เนื่องจากสามารถเข้าถึงกลุ่มผู้รับสารได้หลากหลายกลุ่ม ได้แก่ เด็ก วัยรุ่น ผู้ใหญ่ โดยเนื้อหาส่วนใหญ่จะเป็น สื่อให้ความรู้ แนะนำแนวทางปฏิบัติ เนื่องจากสามารถสร้างสรรค์ หรือจำลองสถานการณ์ต่างๆ ผ่านตัวการ์ตูนได้อย่างอิสระ และยังสามารถใส่ลูกเล่นได้หลากหลาย ได้แก่ การเน้นสี ขนาดตัวอักษร หรือการใส่ลูกเล่นให้มีความน่าดึงดูด ใช้สีที่สดใส ฉูดฉาด และใช้เสียงบรรยายไม่เป็นทางการ เพื่อเพิ่มความเป็นกันเองกับผู้รับสารมากยิ่งขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

ประเด็นที่ 1 จากการศึกษาการสื่อสารสุขภาพของกรมควบคุมโรคที่เกี่ยวข้องกับโรคโควิด-19 จากลักษณะการเล่าเรื่องบนสื่อมัลติมีเดียของกรมควบคุมโรคที่เกี่ยวข้องกับโรคโควิด-19 พบว่า ได้มีการกำหนดลักษณะในการเล่าเรื่องออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) ลักษณะการเล่าเรื่องแบบให้ความรู้ 2) ลักษณะการเล่าเรื่องแบบแนะนำแนวทางปฏิบัติ 3) ลักษณะการเล่าเรื่องแบบแจ้งเพื่อทราบ สำหรับการผลิตสื่อมัลติมีเดียแบบแยกหมวดหมู่ ทั้งนี้ก็เพื่อให้ง่ายต่อการนำไปใช้งาน ในด้านการเผยแพร่ข้อมูลไปยังผู้รับสาร อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด สอดคล้องกับแนวคิดของ (Maisuenpon, 2014, pp. 64) ที่กล่าวว่า การสื่อสารสุขภาพเปรียบเสมือนการนำเอาเทคนิคในรูปแบบต่างๆ มาปรับใช้ในการให้ความรู้ แจ้งเพื่อทราบ และการสร้างแรงจูงใจในระดับ ปัจเจกชน หรือองค์กร ตามนโยบายในการดูแลสุขภาพ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการป้องกันโรคภัยต่างๆ เพื่อคุณภาพชีวิตและสุขภาพที่ดีของประชาชน เนื่องมาจากการนำเสนอข้อมูลผ่านสื่อมัลติมีเดียของกรมควบคุมโรคในปัจจุบัน ได้ใช้เทคนิคในการ เล่าเรื่องมาช่วยในการสร้างสรรค์เนื้อหา และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไปสู่ผู้รับสาร การนำเสนอ ข้อมูลแบบการเล่าเรื่อง สามารถสอดแทรกเนื้อหาที่มีการร้อยเรียงข้อมูลให้เกิดความน่าสนใจผ่านภาพนิ่ง หรือวิดีโอสั้นได้เป็นอย่างดี

ประเด็นที่ 2 จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่กระทรวงสาธารณสุข พบว่า การกำหนดลักษณะการเล่าเรื่องในการสื่อสารสุขภาพนั้น ควรมีลักษณะ มีความสั้น กระชับ ตรงประเด็น ใช้คำพูดที่ฟังแล้วเข้าใจง่ายที่สุด โดยชุดข้อมูลส่วนใหญ่จะเป็นการให้ความรู้แก่ประชาชน ที่ไม่เพียงแต่การสอนวิธีป้องกันโรคพื้นฐาน แต่ยังรวมถึงการนำเสนอแนวคิดใหม่ๆ เกี่ยวกับ "วิถีใหม่" (New normal) ซึ่งหมายถึงการปรับวิถีชีวิตที่ต้องใช้ชีวิตในรูปแบบใหม่ในโลกที่มีการระบาดของโควิด-19 อาจจะมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน การเรียน การใช้ชีวิตประจำวัน หรือการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้สามารถดำเนินต่อไปได้อย่างปลอดภัยจากการติดเชื้อในขณะที่ยังคงรักษาความปกติในการใช้ชีวิตประจำวัน เนื่องจากสื่อที่ได้รับการเน้นเป็นอันดับแรกคือ สื่อให้ความรู้ ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเข้าใจถึงแนวทางการดำเนินชีวิตในภาวะวิกฤต โดยเฉพาะในเรื่องของการใช้เทคโนโลยีเพื่อการติดตามสถานะสุขภาพและการป้องกันโรค เช่น แอปพลิเคชัน "หมอชนะ" ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ประชาชนสามารถติดตามความเสี่ยงจากการใกล้ชิดผู้ติดเชื้อโควิด-19 และช่วยเพิ่มความมั่นใจในการใช้ชีวิตในสถานการณ์การแพร่ระบาด รองลงมา คือ สื่อแนะนำแนวทางปฏิบัติ ที่จะช่วยให้ประชาชนสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพในสถานการณ์เฉพาะ เช่น เมื่อมีคนไม่สบายในโรงเรียนหรือที่ทำงาน หรือกรณีการพบผู้ติดเชื้อในชุมชน เพื่อให้มีการรับมืออย่างมีประสิทธิภาพ นิยมใช้สื่อมัลติมีเดียรูปแบบแอนิเมชัน เนื่องจากการนำเสนอข้อมูลเชิงวิชาการ จำเป็นต้องใช้เทคนิคเพิ่มความน่าสนใจให้กับเนื้อหา ดังนั้นการหยิบเอาสื่อรูปแบบแอนิเมชัน มาปรับใช้จึงเหมาะสมกว่าการใช้ สื่อรูปแบบข่าวสั้น อีกทั้งยังเป็นการประหยัดในด้านของ ต้นทุน เวลา และยังเป็นการลดปัจจัยด้านบุคคลกรในการผลิต ส่งผลให้สามารถผลิตสื่อรูปแบบแอนิเมชันได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างหลากหลาย ได้แก่ กลุ่มเด็ก กลุ่มวัยรุ่น ไปจนถึงผู้ใหญ่ทำงาน เพราะสามารถเลือกใช้ลูกเล่นต่างๆ นำมาปรับใช้ให้เกิดความน่าสนใจมากยิ่งขึ้นได้ และอันดับสุดท้ายสื่อแจ้งเพื่อทราบ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการแจ้งข่าวสารสำคัญ เช่น การตั้งโรงพยาบาลสนาม หรือการดำเนินการในสถานที่ต่างๆ เพื่อให้ประชาชนทราบถึงความคืบหน้าในการควบคุมการระบาดและสามารถทำการตัดสินใจได้อย่างมีข้อมูล โดย

จะนิยมใช้ในสื่อมัลติมีเดียรูปแบบข่าวสั้น มากที่สุดเนื่องจากเนื้อหาประเภทนี้จำเป็นต้องความน่าเชื่อถือจากผู้เชี่ยวชาญหรือบุคคลที่มีชื่อเสียง ซึ่งต้องเป็นบุคคลที่มีตัวตนอยู่บนโลกแห่งความเป็นจริง เพื่อให้ผู้รับสารเชื่อถือในข้อมูลที่ถูกต้องมากที่สุด ในขณะที่นั้น เนื่องจากมีข่าวปลอม หรือการให้ข่าวแบบผิดๆ ทำให้ผู้รับสารเกิดความวิตกกังวล ไม่กล้าเข้ารับการฉีดวัคซีนป้องกันโควิด-19

ซึ่งสอดคล้องกับ การศึกษาของ Rakjitr (2014) กล่าวว่า เนื้อหาในเว็บไซต์โดยปกติจะประกอบด้วยข้อมูลด้านสุขภาพ ได้แก่ ประเด็นการป้องกัน, แนะนำการดูแลสุขภาพ, การให้ความรู้ข้อมูลโรค, การรักษา และข้อมูลที่ตอบสนองต่อสถานการณ์สุขภาพที่เกิดขึ้นในช่วงเวลานั้นๆ ซึ่งเป็นเนื้อหาตามกระแสหรือสถานการณ์สุขภาพในขณะนั้น โดยในด้านเนื้อหาจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับความสนใจ ที่ศรัทธา ประสิทธิภาพ ความเชื่อ ความต้องการ ความคาดหวัง ในการนำเสนอข้อมูลต้องเป็นประเด็นสุขภาพที่ตรงตามความต้องการ เป็นเรื่องใกล้ตัว และการสื่อสารที่ได้ผล คือ การสื่อสารที่อาศัยวัฒนธรรมท้องถิ่น เนื่องจากวัฒนธรรม เป็นวิถีดั้งเดิมของประชาชนในท้องถิ่น ฉะนั้นควรสื่อสารแบบเข้าใจง่าย สื่อแล้วแล้วนำไปคิดต่อ

ในการจัดการข้อมูลเพื่อสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุขในกรณีโควิด-19 สอดคล้องกับ การศึกษาของ Moosongnern (2010) ซึ่งมีการจัดตั้งคณะทำงานเพื่อรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล และคณะทำงานสื่อสารประชาสัมพันธ์ เพื่อให้มีหน้าที่เรียบเรียงเนื้อหา และข้อมูลที่เป็นวิชาการให้เป็นข้อความหรือเนื้อหาที่สามารถสื่อสารให้ประชาชนได้เข้าใจอย่างง่ายๆ และกำหนดสื่อและช่องทางในการสื่อสารเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มประชาชนเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

และสอดคล้องกับผลวิจัยของ Chantana & Wijitjammaree (2022) พบว่า สารของกระทรวงสาธารณสุข ในฐานะผู้ส่งสาร ใช้สารที่รวดเร็ว ถูกต้องเข้าใจง่าย กระชับ ชัดเจน มีความสม่ำเสมอ มีข้อมูลเชิงวิชาการและแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ รวมถึงมีการออกแบบสื่อที่ดี รวมถึงกระทรวงสาธารณสุขมีการสื่อสารประเด็นต่างๆ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ช่วงได้แก่ 1) ช่วงเริ่มการแพร่ระบาด 2) ระหว่างการแพร่ระบาด และ 3) หลังการแพร่ระบาด โดยทั้งสามช่วงดังกล่าวมีลักษณะสอดคล้องกับผลการวิจัยของผู้วิจัย ซึ่งวิเคราะห์การเผยแพร่สื่อของกรมควบคุมโรค ทั้ง 3 ช่วงเช่นเดียวกัน พบว่า ช่วงเริ่มการแพร่ระบาด กรมควบคุมโรคได้เน้นการใช้สื่อแนะนำแนวทางปฏิบัติ เพื่อให้ประชาชนได้รู้วิธีการปฏิบัติตนที่ถูกต้องในสถานการณ์สุ่มเสี่ยง ในช่วงระหว่างการแพร่ระบาด และหลังการแพร่ระบาด ทางกรมควบคุมโรคได้เน้นสื่อประเภทให้ความรู้โดยเป็นเนื้อหาเกี่ยวกับการปรับตัววิถีชีวิตใหม่ (New normal) และเน้นย้ำการฉีดวัคซีน เพื่อความปลอดภัยต่อตนเองและผู้อื่น ซึ่งเผยแพร่สื่อในปริมาณที่เท่ากัน ผลวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับผลวิจัยของ Kosolpradit (2020) ได้สรุปผลวิจัยว่า 1) ช่วงที่ 1 กรมควบคุมโรคได้เผยแพร่เนื้อหา เกี่ยวกับการแนะนำความรู้เกี่ยวกับเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สำหรับการออกแบบสื่อ เนื้อหาจำเป็นต้องสั้น เข้าใจง่าย มีภาพประกอบ 2) ช่วงที่ 2 ออกแบบสารที่นำมาใช้ประชาสัมพันธ์เพื่อให้ทราบถึงมาตรการที่ป้องกันโรค การให้ข้อมูลเพื่อโน้มน้าวให้ประชาชน หันมาสวมหน้ากากอนามัย ล้างมือด้วยแอลกอฮอล์ และรักษาระยะห่าง 3) ช่วงที่ 3 สื่อในช่วงนี้จะเป็นการสื่อสารอย่างต่อเนื่องโดยนำเนื้อหาเดิมมาเน้นย้ำประชาชนอีกครั้ง

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเพียงเฉพาะสื่อมัลติมีเดีย ที่เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ทางการของกรมควบคุมโรค เท่านั้น ดังนั้นการวิจัยในครั้งต่อไป จึงสามารถศึกษาผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียอื่น เช่น Instagram, Facebook Page, Youtube, Tiktok เพื่อวิเคราะห์หาว่ามีการผลิตสื่อออกมาในรูปแบบใด เนื่องจากแต่ละช่องทางมีเงื่อนไขการลงวิดีโอที่แตกต่างกัน กลุ่มเป้าหมายก็จะแตกต่างกันออกไปอีกด้วย
2. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาสื่อที่เน้นให้ความรู้ แนะนำแนวทางปฏิบัติ และแจ้งเพื่อทราบ ในครั้งต่อไป อาจศึกษาสื่อด้านสุขภาพที่ให้ทั้งความรู้และความบันเทิงควบคู่กัน เช่น การสื่อสารสุขภาพผ่านสื่อโฆษณา หรือการสื่อสารสุขภาพผ่านหนังสือ เพื่อเป็นการศึกษาการเล่าเรื่องในประเด็นที่แตกต่างกันออกไป
3. ในการศึกษาครั้งต่อไป สามารถศึกษาสื่อประเภทอื่น ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการเผยแพร่ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อกราฟิก เพื่อศึกษาองค์ประกอบสำคัญในการผลิตสื่อในเชิงการสื่อสารสุขภาพ
4. การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการเผยแพร่ข้อมูลสุขภาพ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น การใช้แอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ที่สามารถให้ข้อมูลสุขภาพแบบอินเตอร์แอคทีฟ หรือการใช้โซเชียลมีเดียในการสื่อสารเพื่อสร้างความร่วมมือและการมีส่วนร่วมจากประชาชน เช่น การจัดกิจกรรมออนไลน์ที่มีการตอบคำถามหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพ เพื่อเพิ่มความน่าสนใจและให้เกิดการมีส่วนร่วมจากผู้ใช้งานมากขึ้น

References

- Chalormphak, S. (2020). *The satisfaction towards real-time livestream news report regarding COVID-19 and the government's COVID-19 news report guidelines: Case study Information Center, Department of Disease Control* [Independent Study, Chulalongkorn University]. Chula DigiVerse. <https://doi.org/10.58837/CHULA.IS.2019.257>
- Chantana, S., & Wijitjammaree, N. (2022). New media communication strategies of the Public Health Ministry and public trust during the COVID-19 pandemic. *Journal of MCU Nakhondhat*, 9(5), 570-584. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/JMND/article/view/261291>
- Department of Disease Control. (2020a). *Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) Situation Report*. Emergency Operations Center. <https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/situation/situation-no352-201263.pdf>
- Department of Disease Control. (2020b, February 2). *Coronavirus Disease 2019 Recommendations*. [Video]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=3SUvLTB1bS0>
- Department of Disease Control. (2020c, June 1). *COVID-19 New Normal* [Video]. Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=sTLEe89_nf8&t=6s
- Department of Disease Control. (2021a). *Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) situation report*. Emergency Operations Center. <https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/situation/situation-no459-060464.pdf>

- Department of Disease Control. (2024, December 23). *Thailand situation update Coronavirus COVID-19*. <https://ddc.moph.go.th/covid19-dashboard>
- Electronic Transactions Development Agency. (2021, December 15). *ETDA reveals COVID-19 is a noticeable cause of Gen Z using the internet the most in the first year, beating Gen Y, the 6-time champion*. <https://www.eta.or.th/th/pr-news/ETDA-released-IUB-2021.aspx>
- Khutngern, S. (2012). *The self-learning multimedia on data and information for mathayomsuka 1 students* [Unpublished master's thesis]. Rajamangala University of Technology Thanyaburi. <http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/handle/123456789/932>
- Kosolpradit, P. (2020). *Crisis communication through TRANSIT media of Bangkok mass transit system public company limited or BTS in the COVID-19 PANDEMIC* [Independent Study, Thammasat University]. TU Digital Collections. https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:188986
- Maisuenpon, M. (2014). *Health communication process in context of Thai traditional medicine* [Unpublished doctoral thesis]. Dhurakij Pundit University. <https://opacdb01.dpu.ac.th/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=106493>
- Maneehaet, S., & Chuathong, S. (2020). Health communication in COVID-19 situation of Department of Disease Control using infographic narratives. *Journal of Mass Communication*, 8(2), 91-119. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/masscomm/article/view/242794>
- Mosoongnern, W. (2010). *An investigation of the Public Health Communication in response to the 2009 influenza outbreak by the Public Health Ministry of Thailand* [Master's thesis, National Institute of Development Administration]. NIDA Wisdom Repository. <http://repository.nida.ac.th/handle/662723737/726>
- Nukulroj, T. (2021). *Communication capacities of public health communicators in the project to monitor and campaign for risk prevention for good health outcomes during the COVID-19 infectious disease outbreak* [Unpublished independent study]. Sukhothai Thammathirat Open University. <https://ir.stou.ac.th/handle/123456789/11374>
- Office of the Council of State. (2009). *Ministerial Regulation on the Division of the Department of Disease Control, Ministry of Public Health, B.E. 2552*. (2009 June, 20), 13(78 A), p. 1 – 12.
- Office of the Council of State. (2019). *Announcement of the Department of Disease Control on the structure and organization of the department, powers and duties, and contact locations for receiving information from the Department of Disease Control*. (2019 March, 21), 136(22 E), p. 2 – 12.

- Pokasung, M. (2008). *Health related website, interactive health communication and content quality in medical and public health aspects* [Master's thesis, Chulalongkorn University]. Chulalongkorn University.
- Pokpermdee, P. (2020). Twenty-year national strategic plan for public health (B.E. 2561-2580). *Journal of Health Science*, 29(1), 173-186. <https://thaidj.org/index.php/JHS/article/view/8541>
- Rakjitr, K. (2014). *Web strategies for local health communication to people in the three southernmost provinces* [Unpublished master's thesis]. Prince of Songkla University, Pattani Campus. <https://kb.psu.ac.th/psukb/handle/2010/9519>
- Rawinit, W. & Tepjak, P. (2021). Exposure to Media about COVID-19 from the Department of Disease Control and Audience's Fake News Literacy. In *RSU National Research Conference 2021 on Social Science and Humanity, Education, Management, and Arts*. (p. 313 – 323). Rangsit University. <https://doi.org/10.14458/RSU.res.2021.67>