

SOCIAL MEDIA USAGE OF THAILAND'S MINISTRY OF PUBLIC HEALTH FOR CRISIS COMMUNICATION DURING COVID-19

Manuscript Submission Data: 2022, August 30

Article Editing Date: 2022, September 30

Article Accepted Date: 2022, November 10

Kanwara Sirisomboonwet*

Piyachat Lomchawakarn*

Kamolrat Intaratat*

ABSTRACT

The objectives of this research are to study 1) information exposure, uses and gratifications on information about COVID-19 among Facebook page followers of Thailand's Ministry of Public Health; 2) comparing exposure, uses and gratification of information about COVID-19 according to the demographic characteristics of Facebook page followers and; 3) the relationship between exposure, uses and gratification of information about COVID-19.

This research employed an exploratory research approach. The sample group was 400 followers of the Ministry of Health's Facebook page who were exposed to information about COVID-19 through multi-stage sampling. The research tool was a questionnaire, and the data were analyzed using statistical values such as frequency, percentage, mean, standard deviation, one-way ANOVA, multiple correlation, and Pearson's correlation coefficient.

Research findings revealed that 1) the sampling exposed that they followed the information via smartphones for a period of 2 years or more. The frequency of information exposure was not every week, but it was discovered that the best period of the exposure was to be during 09.0-12.00 hours. The average time per exposure was less than 15 minutes, they regularly exposed to information regarding the epidemic situation in different areas, used information regarding pandemic situation, and gratified with the correct and reliable information which were ranked the highest; 2) the demographic sampling which consisted of ages, occupations, and different incomes had positive effect toward information exposure differently. The sampling from different occupations had positive effect toward uses of information and the differences between occupations and incomes had positive effect on information gratification and; 3) the information exposure, the time period of following the information, frequency in information exposure, an average length of time per information exposure were related to uses and gratification of information with statistically significant level at 0.05.

Keywords: crisis communication, social media, Thailand's ministry of public health, covid-19.

* School of Communication Arts, Sukhothai Thammathirat Open University

Corresponding author. e-Mail: jah_iii@hotmail.com

การใช้สื่อสังคมออนไลน์ของกระทรวงสาธารณสุขในการสื่อสารภาวะวิกฤตโรคโควิด 19

วันที่ได้รับต้นฉบับบทความ: 30 สิงหาคม 2565

วันที่แก้ไขปรับปรุงบทความ: 30 กันยายน 2565

วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ: 10 พฤศจิกายน 2565

กัญญ์วรา ศิริสมบุญแนว*

ปิยฉัตร ล้อมขวการ*

กมลรัฐ อินทรทัศน์*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเปิดรับข่าวสาร การใช้ประโยชน์จากข่าวสาร และความพึงพอใจข่าวสาร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสาร การใช้ประโยชน์จากข่าวสารและความพึงพอใจข่าวสารเกี่ยวกับโรคโควิด 19 ที่เผยแพร่ทางเฟซบุ๊กเพจกระทรวงสาธารณสุขของผู้ติดตามเฟซบุ๊กเพจ โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ติดตามเฟซบุ๊กเพจของกระทรวงสาธารณสุขที่เปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับโรคโควิด 19 จำนวน 400 คน สุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัย พบว่า การเปิดรับข่าวสารของกลุ่มตัวอย่าง มีระยะเวลาในการติดตามข่าวสาร 2 ปีขึ้นไป ความถี่ในการเปิดรับข่าวสารนาน ๆ ครั้ง ไม่ได้เปิดทุกสัปดาห์ มีระยะเวลาเฉลี่ยต่อครั้งในการเปิดรับข่าวสารน้อยกว่า 15 นาที โดยมีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารอยู่ในระดับมาก (อยู่ที่ค่าเฉลี่ย 3.98) และความพึงพอใจข่าวสารอยู่ในระดับมาก (อยู่ที่ค่าเฉลี่ย 4.09) ส่วนความสัมพันธ์ของตัวแปร พบว่า การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสาร ซึ่งความถี่ในการเปิดรับมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการใช้ประโยชน์ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนระยะเวลาเฉลี่ยต่อครั้งในการเปิดรับ และระยะเวลาในการติดตามมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการใช้ประโยชน์ในระดับต่ำมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจข่าวสาร โดยความถี่ในการเปิดรับ ระยะเวลาเฉลี่ยต่อครั้งในการเปิดรับ และระยะเวลาในการติดตามมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในระดับต่ำมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนการใช้ประโยชน์จากข่าวสารและความพึงพอใจข่าวสารมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การสื่อสารในภาวะวิกฤต, สื่อสังคมออนไลน์, กระทรวงสาธารณสุข, โรคโควิด 19

งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาโทสาขาสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2564

* สาขานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

Corresponding author. e-Mail: jah_iii@hotmail.com

บทนำ

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ถือเป็นภาวะวิกฤตที่จำเป็นต้องใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการสถานการณ์ เนื่องจากโรคดังกล่าวเป็นโรคอุบัติใหม่ทำให้มีผู้ป่วยและผู้เสียชีวิตทั่วโลกเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้ประชาชนเกิดความตื่นตระหนกอย่างรุนแรงจนนำไปสู่ความต้องการรับรู้ข่าวสารในระดับมากที่สุดทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ การแพร่กระจายข่าวสารจึงเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีการกลั่นกรองข่าวสารน้อย (พัชนี เจริญรยา, 2541) อีกทั้งความสำเร็จในการควบคุมป้องกันโรคโควิด 19 จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากประชาชนในการดูแลป้องกันตนเองตามแนวทางที่ถูกต้อง อาทิ การใส่หน้ากากอนามัย การเว้นระยะห่าง การล้างมือ เป็นต้น หากประชาชนไม่ได้รับข่าวสารที่ถูกต้องอย่างเพียงพออาจทำให้ภาวะวิกฤตลุกลามบานปลาย และเป็นอุปสรรคต่อการควบคุมป้องกันโรค

กระทรวงสาธารณสุข ในฐานะหน่วยงานรับผิดชอบหลักได้ดำเนินงานด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง โดยมีการแต่งตั้งคณะทำงานด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ภายใต้คณะกรรมการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการโรคโควิด 19 อาทิ คณะทำงานด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ภายใต้คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉินด้านการแพทย์และสาธารณสุข กรณีโรคติดเชื้อโควิด 19 ซึ่งมีการปฏิบัติงานเฝ้าระวังข้อมูลข่าวสาร จัดทำข้อมูลข่าวสาร และดำเนินการผลิตและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ (กระทรวงสาธารณสุข, 2563) สำหรับการเผยแพร่ข่าวสารโดยสำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขที่เป็นหน่วยงานหลักด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของกระทรวงสาธารณสุขได้มีการใช้เว็บไซต์สำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข <https://pr.moph.go.th/> และสื่อสังคมออนไลน์ของหน่วยงานที่มีอยู่เดิมเป็นช่องทางในการเผยแพร่ ซึ่งเฟซบุ๊กเพจของกระทรวงสาธารณสุข <https://www.facebook.com/fanmoph> ถือเป็นช่องทางการสื่อสารที่สำคัญ เนื่องจากมีจำนวนผู้ติดตามมากเป็นอันดับหนึ่งของสื่อสังคมออนไลน์กระทรวงสาธารณสุข โดยมีจำนวนผู้ติดตาม จำนวน 600,274 คน (กระทรวงสาธารณสุข, ออนไลน์, 2565) สอดคล้องกับรายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย พ.ศ.2563 ที่ประชาชนไทยนิยมใช้สื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟซบุ๊ก เป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 98.29 (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, ออนไลน์, 2563) นอกจากนี้ เฟซบุ๊กเพจยังมีฟังก์ชันการใช้งานที่ทำให้การเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับโรคโควิด 19 ครอบคลุมในหลากหลายรูปแบบ

อย่างไรก็ตาม ปัจจัยสำคัญอันจะส่งผลให้การเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับโรคโควิด 19 ทางเฟซบุ๊กเพจของกระทรวงสาธารณสุขสามารถบรรลุเป้าหมายของการสื่อสารในภาวะวิกฤต ได้แก่ การเปิดรับข่าวสารของผู้ติดตามเฟซบุ๊กเพจที่สามารถเลือกได้ว่าจะมีการเปิดรับข่าวสารหรือไม่ โดยเฉพาะในยุคดิจิทัลที่ประชาชนผู้รับสารสามารถเข้าถึงสื่อใหม่และแพร่กระจายข่าวสารในฐานะผู้ส่งสารได้ในเวลาเดียวกัน การเลือกเปิดรับข่าวสารจึงเป็นไปโดยไร้ขีดจำกัด ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาว่า ในภาวะวิกฤตจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ที่สร้างความตื่นตระหนกแก่สังคมไทย ประชาชนมีการใช้เฟซบุ๊กเพจของกระทรวงสาธารณสุขอย่างไร โดยศึกษาถึงการเปิดรับข่าวสาร การใช้ประโยชน์จากข่าวสาร และความพึงพอใจข่าวสารเกี่ยวกับโรคโควิด 19 ที่เผยแพร่ทางเฟซบุ๊กเพจของกระทรวงสาธารณสุข การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ซึ่งเนื้อหาครอบคลุมแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในภาวะวิกฤต ทฤษฎีการเปิดรับข่าวสาร ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ แนวคิดเกี่ยวกับสื่อสังคมออนไลน์ นอกจากนี้ ยังมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ อภิสิทธิ์ เหมะสมสกุล (2547), ธนพร กุมภีรักษ์. (2558), วรทัย ราวินิจ และพิริวัฒน์ เทพจักร (2564) และรุจิรัตน์ คณาค (2561) ทั้งนี้ ผลการศึกษาที่สะท้อนถึงความคิดเห็นของประชาชนจะสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ในภาวะวิกฤตของกระทรวงสาธารณสุข ที่เป็นหน่วยงานหลักด้านสุขภาพของประเทศให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการเปิดรับข่าวสาร การใช้ประโยชน์จากข่าวสาร และความพึงพอใจข่าวสารเกี่ยวกับโรคโควิด 19 ที่เผยแพร่ทางเฟซบุ๊กเพจของกระทรวงสาธารณสุขของผู้ติดตามเฟซบุ๊กเพจ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสาร การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจข่าวสารเกี่ยวกับโรคโควิด 19 ที่เผยแพร่ทางเฟซบุ๊กเพจของกระทรวงสาธารณสุขของผู้ติดตามเฟซบุ๊กเพจ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาสื่อสังคมออนไลน์กระทรวงสาธารณสุข คือ เฟซบุ๊กเพจของกระทรวงสาธารณสุข ที่มีตำแหน่งที่อยู่เว็บไซต์ (URL) ได้แก่ <https://www.facebook.com/fanmoph>
2. ขอบเขตด้านประชากร ศึกษาประชากร คือ ผู้ติดตาม (Follower) เฟซบุ๊กเพจของกระทรวงสาธารณสุขที่เปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับโรคโควิด 19 ทางเฟซบุ๊กเพจของกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 600,274 คน [2565, 13 เมษายน]
3. ขอบเขตด้านเวลา ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 25 เมษายน-11 พฤษภาคม 2565
4. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาเนื้อหา การเปิดรับข่าวสาร การใช้ประโยชน์จากข่าวสาร และความพึงพอใจข่าวสารเกี่ยวกับโรคโควิด 19 ที่เผยแพร่ทางเฟซบุ๊กเพจของกระทรวงสาธารณสุขของผู้ติดตามเฟซบุ๊กเพจ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดประชากรเป็นผู้ติดตาม (follower) เฟซบุ๊กเพจของกระทรวงสาธารณสุขที่เปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับโรคโควิด 19 จำนวน 600,274 คน [2565, 13 เมษายน] กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน่ กำหนดระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างยอมรับได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (multi stage sampling) ได้แก่ การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยมีคำถามคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเฉพาะผู้ติดตามเฟซบุ๊กเพจกระทรวงสาธารณสุขที่เปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับโรคโควิด 19 และการสุ่มตัวอย่างแบบสมัครใจ (volunteer sampling) ด้วยการแชร์ลิงก์แบบสอบถามออนไลน์ในเฟซบุ๊กเพจของกระทรวงสาธารณสุขจนได้กลุ่มตัวอย่างครบ จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามออนไลน์ที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรง (validity) จากผู้เชี่ยวชาญ และผ่านการทดสอบความน่าเชื่อถือ (reliability) ด้วยการนำมาทดลองใช้เก็บรวบรวมข้อมูล (try out) จำนวน 30 ชุด และใช้วิธีสัมประสิทธิ์แบบอัลฟาของครอนบาค ได้ผลลัพธ์ความน่าเชื่อถือโดยรวมของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.97 ส่วนข้อคำถามเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากข่าวสาร เท่ากับ 0.96 และข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ เท่ากับ 0.92 โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่ 25 เมษายน-11 พฤษภาคม 2565

สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน Pearson correlation analysis

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์การเปิดรับข่าวสาร การใช้ประโยชน์จากข่าวสาร และความพึงพอใจข่าวสารเกี่ยวกับโรคโควิด 19 ที่เผยแพร่ทางเพชบุ๊กเพจของกระทรวงสาธารณสุขของผู้ติดตามเพชบุ๊กเพจ พบว่า การเปิดรับข่าวสาร ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการติดตามข่าวสารมาเป็นระยะเวลา 2 ปี ขึ้นไป จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.25 รองลงมาคือ 6 เดือนขึ้นไป-1 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25 รองลงมาคือ 1 ปี 6 เดือนขึ้นไป-2 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 รองลงมาคือ 1 ปีขึ้นไป-1 ปี 6 เดือน จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 และน้อยกว่า 6 เดือน จำนวน 44 คน คิดเป็น ร้อยละ 11.00 สำหรับความถี่ในการเปิดรับข่าวสาร พบว่า ความถี่นาน ๆ ครั้ง (ไม่ได้เปิดทุกสัปดาห์) จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.25 รองลงมาคือ 1-2 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.25 รองลงมาคือ 3-4 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 รองลงมาคือ มากกว่า 7 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.75 และ 5-6 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 ส่วนระยะเวลาเฉลี่ยต่อครั้ง ในการเปิดรับข่าวสาร พบว่า ส่วนใหญ่มีระยะเวลาเฉลี่ยต่อครั้งน้อยกว่า 15 นาที จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 54.75 รองลงมาคือ 15 นาทีขึ้นไป-30 นาที จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.25 รองลงมาคือ 30 นาที ขึ้นไป - 45 นาที จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 รองลงมาคือ 45 นาทีขึ้นไป-1 ชั่วโมง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 และมากกว่า 1 ชั่วโมงขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของการเปิดรับข่าวสารของกลุ่มตัวอย่าง

การเปิดรับข่าวสาร	จำนวน	ร้อยละ
1. ระยะเวลาในการติดตามข่าวสาร		
น้อยกว่า 6 เดือน	44	11.00
6 เดือนขึ้นไป-1 ปี	77	19.25
1 ปีขึ้นไป-1 ปี 6 เดือน	57	14.25
1 ปี 6 เดือนขึ้นไป-2 ปี	61	15.25
2 ปีขึ้นไป	161	40.25
2. ความถี่ในการเปิดรับข่าวสาร		
นานๆ ครั้ง (ไม่ได้เปิดทุกสัปดาห์)	113	28.25
1-2 วันต่อสัปดาห์	109	27.25
3-4 วันต่อสัปดาห์	74	18.50
5-6 วันต่อสัปดาห์	45	11.25
มากกว่า 7 ครั้งต่อสัปดาห์	59	14.75
3. ระยะเวลาเฉลี่ยต่อครั้งในการเปิดรับข่าวสาร		
น้อยกว่า 15 นาที	219	54.75
15 นาทีขึ้นไป-30 นาที	141	35.25
30 นาทีขึ้นไป-45 นาที	26	6.50
45 นาทีขึ้นไป-1 ชั่วโมง	11	2.75
มากกว่า 1 ชั่วโมงขึ้นไป	3	0.75
รวม	400	100

ส่วนผลการวิเคราะห์การใช้ประโยชน์จากข่าวสารของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวม พบว่า อยู่ที่ค่าเฉลี่ย 3.98 หมายถึง มีการใช้ประโยชน์ระดับมาก โดยมีการใช้ประโยชน์ด้านการรู้เหตุการณ์เป็นอันดับหนึ่ง สำหรับผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจข่าวสาร พบว่า อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.09 โดยมีความพึงพอใจข่าวสารที่มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง ดังตารางที่ 2-3

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการใช้ประโยชน์จากข่าวสารของกลุ่มตัวอย่าง

การใช้ประโยชน์จากข่าวสาร	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
ด้านการรู้เหตุการณ์	4.21	0.667	มาก	1
ด้านข้อมูลเพื่อสนทนา	4.02	0.787	มาก	3
ด้านการมีส่วนร่วม	3.77	0.912	มาก	5
ด้านสนับสนุนการตัดสินใจ	4.08	0.723	มาก	2
ด้านลดความตึงเครียด	3.84	0.837	มาก	4
รวม	3.98	0.690	มาก	-

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจข่าวสารของกลุ่มตัวอย่าง

ความพึงพอใจข่าวสาร	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
มีความทันสมัย ทันเหตุการณ์	4.10	0.786	มาก	3
ที่มีความหลากหลาย น่าสนใจ	3.99	0.871	มาก	6
มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.25	0.770	มากที่สุด	1
มีความครบถ้วน สำหรับดูแลสุขภาพ	4.12	0.781	มาก	2
ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19				
ตรงต่อความต้องการ	4.02	0.820	มาก	5
มีความรวดเร็ว สามารถเข้าถึงได้สะดวก	4.06	0.813	มาก	4
รวม	3.98	0.690	มาก	-

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสาร การใช้ประโยชน์จากข่าวสาร และความพึงพอใจข่าวสารเกี่ยวกับโรคโควิด 19 ที่เผยแพร่ทางเฟซบุ๊กเพจของกระทรวงสาธารณสุขของผู้ติดตามเฟซบุ๊กเพจ พบว่า การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสาร โดยความถี่ในการเปิดรับและการใช้ประโยชน์มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รองลงมาคือ ระยะเวลาเฉลี่ยต่อครั้งในการเปิดรับและการใช้ประโยชน์มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการติดตามและการใช้ประโยชน์มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ ยังพบว่า การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจข่าวสาร โดยความถี่ในการเปิดรับและความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รองลงมาคือ ระยะเวลาเฉลี่ยต่อครั้งในการเปิดรับและความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการติดตามและความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนการใช้ประโยชน์จากข่าวสารและความพึงพอใจข่าวสารมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตารางที่ 4-5

ตารางที่ 4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสาร การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจข่าวสารเกี่ยวกับโรคโควิด 19 ที่เผยแพร่ทางเฟซบุ๊กเพจของกระทรวงสาธารณสุขของผู้ติดตามเฟซบุ๊กเพจ

ตัวแปร	การเปิดรับข่าวสาร					
	ระยะเวลาในการติดตาม		ความถี่ในการเปิดรับ		ระยะเวลาเฉลี่ยต่อครั้งในการเปิดรับ	
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
การใช้ประโยชน์จากข่าวสาร						
ด้านการรู้เหตุการณ์	0.123*	ต่ำมาก	0.287*	ต่ำมาก	0.194*	ต่ำมาก
ด้านข้อมูลเพื่อสนทนา	0.118*	ต่ำมาก	0.285*	ต่ำมาก	0.193*	ต่ำมาก
ด้านการมีส่วนร่วม	0.092	-	0.289*	ต่ำมาก	0.204*	ต่ำมาก
ด้านสนับสนุนการตัดสินใจ	0.140*	ต่ำมาก	0.277*	ต่ำมาก	0.155*	ต่ำมาก
ด้านลดความตึงเครียด	0.108*	ต่ำมาก	0.285*	ต่ำมากต่ำ	0.236*	ต่ำมาก
รวม	0.131*	ต่ำมาก	0.324*		0.225*	ต่ำมาก
ความพึงพอใจข่าวสาร	0.155*	ต่ำมาก	0.267*	ต่ำมาก	0.246*	ต่ำมาก

* $p < .05$

ตารางที่ 5 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการใช้อินเทอร์เน็ต และความพึงพอใจข่าวสารเกี่ยวกับโรคโควิด 19 ที่เผยแพร่ทางเฟซบุ๊กเพจของกระทรวงสาธารณสุขของผู้ติดตามเฟซบุ๊กเพจ

ตัวแปร	ความพึงพอใจข่าวสาร	
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
การใช้ประโยชน์จากข่าวสาร		
ด้านการรู้เหตุการณ์	0.797*	สูง
ด้านข้อมูลเพื่อสนทนา	0.693*	ปานกลาง
ด้านการมีส่วนร่วม	0.580*	ปานกลาง
ด้านสนับสนุนการตัดสินใจ	0.774*	สูง
ด้านลดความตึงเครียด	0.745*	สูง
รวม	0.809*	สูง

* $p < .05$

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง “การใช้สื่อสังคมออนไลน์ของกระทรวงสาธารณสุขในการสื่อสารภาวะวิกฤตโรคโควิด 19” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการติดตามข่าวสาร 2 ปีขึ้นไป ความถี่ในการเปิดรับ

ไม่ได้เปิดทุกสัปดาห์ และระยะเวลาเฉลี่ยต่อครั้งน้อยกว่า 15 นาที สำหรับระยะเวลาติดตามข่าวสารจะเห็นได้ว่าสอดคล้องกับช่วงเวลาที่มีโรคโควิด 19 เริ่มมีการแพร่ระบาดในประเทศไทย ทำให้ประชาชนเกิดความตื่นตระหนกเป็นอย่างมาก แต่เนื่องจากเดือนเมษายน - พฤษภาคม 2565 ที่ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ดำเนินมาเป็นระยะเวลากว่า 2 ปี ทำให้ความถี่และระยะเวลาเฉลี่ยต่อครั้งในการเปิดรับน้อยสอดคล้องกับการวิจัยของ วรทัย ราวินิจ และพิริวัฒน์ เทพจักร (2564) เรื่อง “การเปิดรับสื่อเกี่ยวกับโควิด 19 จากกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข และการรู้เท่าทันข่าวปลอมของผู้รับสาร” ที่พบว่า ภาพรวมมีการเปิดรับสื่อในระดับสูงมาก เนื่องจากช่วงเวลาเก็บข้อมูลเป็นช่วงที่เกิดการระบาดของโรคโควิด 19 ทั้งในประเทศไทยและทั่วโลก ทำให้ผู้คนมีการตื่นตัวในการเปิดรับข้อมูลต่าง ๆ เพื่อป้องกันตนเอง ส่วนการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่อยู่ระดับมาก โดยด้านการรู้เหตุการณ์อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากผู้ติดตามเฟซบุ๊กเพจใช้ตอบสนองความต้องการด้านความปลอดภัยตามลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ 5 ระดับของมาสโลว์ (Hawkins, Best, & Coney, 2004) นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ รุจิรัตน์ คณาค (2561) เรื่อง “พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารและการใช้ประโยชน์ของกลุ่มผู้ติดตามเฟซบุ๊กเพจอื่น” ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการใช้ประโยชน์เพื่อรู้เท่าทันเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเพื่อเรียนรู้และระวังภัย เพื่อประกอบการตัดสินใจในการทำกิจกรรมในชีวิตประจำวันในระดับมาก สำหรับความพึงพอใจข่าวสารที่มีความพึงพอใจในความถูกต้อง น่าเชื่อถือข้อมูลข่าวสารในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของอภิสิทธิ์ เหมะสมสกุล (2547) เรื่อง “การสื่อสารภาวะวิกฤต : กรณีศึกษาเปรียบเทียบกับโรคซาร์สและโรคไข้หวัดนกของกระทรวงสาธารณสุข” พบว่า ประชาชนเห็นด้วยกับการดำเนินงานที่รวดเร็ว สม่าเสมอ สามารถทำความเข้าใจและปรับพฤติกรรมในการป้องกันโรค รวมทั้งยังเชื่อถือข้อมูลจากแพทย์สังกัดกระทรวงสาธารณสุขมากที่สุด

นอกจากนี้ยังพบว่า การเปิดรับข่าวสาร การใช้ประโยชน์จากข่าวสาร และความพึงพอใจข่าวสารมีความสัมพันธ์ไปในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับการวิจัยของ ธนพร กุมภิกษ (2558) เรื่อง “การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากข่าวสารการลงทุนทางการเงินของผู้ลงทุนประเภทบุคคลในยุทธศาสตร์สหเทศการสื่อสาร” พบว่า การแสวงหาข่าวสารในยุทธศาสตร์สหเทศ จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้อินเตอร์เน็ต ความถี่ในการแสวงหาข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ต่อวัน และช่วงเวลาที่ใช้อินเตอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กันกับการใช้ประโยชน์ข่าวสาร และความพึงพอใจข่าวสารการลงทุนทางการเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความถี่ในการเปิดรับนาน ๆ ครั้ง ระยะเวลาเฉลี่ยต่อครั้งน้อยกว่า 15 นาที และมีการใช้ประโยชน์ด้านการรู้เหตุการณ์ในระดับมากที่สุด ดังนั้น กระทรวงสาธารณสุขควรเพิ่มเนื้อหาข้อมูลที่สามารถเปิดรับได้ในระยะเวลานั้น ๆ กระชับ ได้ใจความ โดยเฉพาะในประเด็นที่ตอบสนองความต้องการรู้เหตุการณ์ นอกจากนี้ควรคงการอ้างอิงแหล่งที่มาของข่าวสารโดยมีบุคลากรทางการแพทย์เป็นผู้สื่อสารเช่นเดิม เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างพึงพอใจข้อมูลข่าวสารที่มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือในระดับมากที่สุด

2. การศึกษาวิจัยครั้งต่อไปอาจศึกษาวิจัยเปรียบเทียบการเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับโรคโควิด 19 ของกระทรวงสาธารณสุขกับสื่อมวลชนอื่น ๆ นอกจากนี้ อาจศึกษาวิจัยรูปแบบคุณภาพ เช่น กลยุทธ์การสื่อสารของเฟซบุ๊กเพจของกระทรวงสาธารณสุขในการเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับโรคโควิด 19 เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กระทรวงสาธารณสุข. (2563). *เรื่อง จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉินด้านการแพทย์และสาธารณสุข กรณีโรคติดเชื้อโควิด-19*. คำสั่งที่ 432/2563.
- กระทรวงสาธารณสุข. (2565). *จำนวนผู้ติดตาม (followers)* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.facebook.com/fanmoph> [2565, 13 เมษายน].
- ธนพร กุมภีรักษ์. (2558). *การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ จากข่าวสารการลงทุนทางการเงินของผู้ลงทุนประเภทบุคคลในยุคสารสนเทศการสื่อสาร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์และนวัตกรรม, คณะนิติศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พัชนี เขยจรรยา. (2541). *รายงานการวิจัยเรื่องบทบาทสื่อมวลชนและพฤติกรรมการใช้สื่อมวลชนของประชาชนในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ*. กรุงเทพฯ: กรมประชาสัมพันธ์.
- รุจิรัตน์ คณาค. (2561). *พฤติกรรม的开รับข่าวสาร และการใช้ประโยชน์ของกลุ่มผู้ติดตามเฟซบุ๊กเพจอีจัน*. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน, คณะสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วรทัย ราวีนิจ และพิริวัฒน์ เทพจักร. (2564). การเปิดรับสื่อเกี่ยวกับโควิด 19 จากกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข และการรู้เท่าทันข่าวปลอมของผู้รับสาร. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 11 ด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ การจัดการ และศิลปะ มหาวิทยาลัยรังสิต ประจำปี 2564* (หน้า 313-323). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยรังสิต.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2563). *ETDA เผย ปี 62 คนไทยใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นเฉลี่ย 10 ชั่วโมง 22 นาที Gen Y ครองแชมป์ 5 ปีซ้อน* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.etda.or.th/th/Useful-Resource/publications/Thailand-Internet-User-Behavior-2020.aspX> [2564, 1 ธันวาคม].
- อภิสิทธิ์ เหมะสมสกุล. (2547). *การสื่อสารภาวะวิกฤต: กรณีศึกษาเปรียบเทียบโรคซาร์สและโรคไข้หวัดนกของกระทรวงสาธารณสุข*. รายงานโครงการเฉพาะบุคคลวารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสื่อสารมวลชน, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Hawkins, Best, & Coney. (2004). *Consumer Behavior: Building Marketing Strategy*. Boston: McGraw-Hill.