

ความต้องการจำเป็น และสมรรถนะที่พึงประสงค์ของนักสื่อสารสุขภาพและนวัตกรรมสุขภาพในระบบสุขภาพของประเทศ

สรรพพร วิรัตน์โกสิน, ปร.ด.¹

นพมาศ เครือสุวรรณ, ปร.ด.¹

นภชา สิงห์วีระธรรม, ปร.ด.²

วรัญญา อรุโณทยานันท์, ปร.ด.³

วันนิศา รักษาผาตย์, วท.ม.⁴

(วันที่ส่งบทความ: 10 สิงหาคม 2564; วันที่แก้ไข: 26 พฤศจิกายน 2564; วันที่ตอบรับ: 8 ธันวาคม 2564)

บทคัดย่อ

การสร้างความรู้ความเข้าใจด้านสุขภาพแก่ประชาชน จำเป็นต้องใช้บุคลากรสาธารณสุขที่มีทักษะและสมรรถนะเฉพาะ คือนักสื่อสารสุขภาพและนวัตกรรมสุขภาพ การผลิตบุคลากรสาขานี้จึงมีความสำคัญในระบบสุขภาพ การวิจัยเชิงคุณภาพนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นของนักสื่อสารสุขภาพและนวัตกรรมสุขภาพ ตลอดจนศึกษาลักษณะงานและสมรรถนะที่พึงประสงค์ของนักสื่อสารสุขภาพและนวัตกรรมสุขภาพ ผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้บริหารหน่วยงานบริการสุขภาพภาครัฐและเอกชน ผู้ประกอบการสุขภาพภาคเอกชน และนักสื่อสารสุขภาพ โดยคัดเลือกแบบเจาะจง จำนวน 23 คน เก็บข้อมูลโดยสัมภาษณ์เชิงลึก และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรด้านการสื่อสารสุขภาพและนวัตกรรมสุขภาพ ยังมีความต้องการและมีความจำเป็นต่อระบบสุขภาพทั้งในภาครัฐและเอกชน 2) ลักษณะงานของนักสื่อสารสุขภาพ จะเป็นการสื่อสารให้ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพผ่านสื่อในช่องทางต่าง ๆ ที่ทันสมัย ดังนั้นสมรรถนะที่จำเป็น คือ ความใฝ่รู้ ความรอบรู้ในด้านสุขภาพ การรู้เท่าทันสื่อ ความคิดสร้างสรรค์และการมีทัศนคติที่ดี 3) ลักษณะงานของนักนวัตกรรมสุขภาพ ควรเป็นงานที่มีเทคโนโลยีด้านสุขภาพในรูปแบบใหม่ หลากหลาย ดังชุด เป็นที่ต้องการของตลาด มาใช้ในการดูแลสุขภาพ และมีสมรรถนะในการค้นคว้าหาความรู้วิจัย ออกแบบเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการด้านสุขภาพ ดังนั้นบุคลากรด้านการสื่อสารสุขภาพและนวัตกรรมสุขภาพ จึงมีส่วนสำคัญมากในการสื่อสารกับประชาชน เพื่อให้ความรู้และเกิดความรู้ด้านสุขภาพ ร่วมกับการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัย สนองตอบต่อสถานการณ์ปัจจุบัน

คำสำคัญ: ความต้องการจำเป็น, สมรรถนะ, นักสื่อสารสุขภาพ, นวัตกรรมสุขภาพ

¹ วิทยากรชำนาญการพิเศษ, คณะสาธารณสุขศาสตร์และสหเวชศาสตร์, วิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุข กาญจนภิเษก สถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข

² วิทยากรชำนาญการ, คณะสาธารณสุขศาสตร์และสหเวชศาสตร์, วิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุข กาญจนภิเษก สถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข

³ เกษตรกรชำนาญการ, คณะสาธารณสุขศาสตร์และสหเวชศาสตร์, วิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุข กาญจนภิเษก สถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข

⁴ วิทยากร, คณะสาธารณสุขศาสตร์และสหเวชศาสตร์ วิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุข กาญจนภิเษก สถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข

² Corresponding author: นภชา สิงห์วีระธรรม; Email: noppcha@hotmail.com

Need and Expected Competencies of Health Communicators and Health Innovators in Thailand's Healthcare System

Sappaporn Wirattanapokin, Ph.D.¹

Noppamas Kruasuwan, Ph.D.¹

Noppcha Singweratham, Ph.D.²

Warunya Arunotayanun, Ph.D.³

Wannisa Raksamat, M.Sc.⁴

(Received: August 10th, 2021; Revised: November 26th, 2021; Accepted: December 8th, 2021)

Abstract

Health education requires public health personnel with specific skills and competencies called health communicators and health innovators. Therefore, developing professionals in these areas is essential for the healthcare system. This qualitative research aimed to investigate the need for, as well as the job descriptions and expected competencies required of, health communicators and health innovators in Thailand's healthcare system. The 23 key informants in this study included executives from both the private and public sectors, health entrepreneurs in the private sector, and health communicators. All of them were selected purposively according to inclusion criteria. In-depth interviews were used for collecting data which were analyzed using content analysis. The results revealed that 1) health communication and health innovation personnel were needed in both the public and private sectors, 2) the job description of health communicators focused on delivering health information through various up-to-date media channels; therefore, their competence required curiosity, health and media literacy, creativity, and a good attitude, 3) the job descriptions of health innovators was generally associated with the production and development of novel, diverse, attractive, and marketable health technologies; therefore, their expected competencies were searching, researching, designing, innovation, and creativity skills, together with a positive attitude towards health services. In sum, health communication and health innovation personnel are the key persons related to communicating with people to educate people and help to obtain the desired level of health literacy, in addition to the application of modern technology and innovation to serve the current situations.

Keywords: Need, Competency, Health Communicators, Health Innovator

¹ Instructor, Senior Professional Level, Kanchanabhisek Institute of Medical and Public Health Technology, Faculty of Public Health and Allied Health Sciences, Praboromarajchanok Institute, Ministry of Public Health

² Instructor, Professional Level, Kanchanabhisek Institute of Medical and Public Health Technology, Faculty of Public Health and Allied Health Sciences, Praboromarajchanok Institute, Ministry of Public Health

³ Pharmacist, Professional Level, Kanchanabhisek Institute of Medical and Public Health Technology, Faculty of Public Health and Allied Health Sciences, Praboromarajchanok Institute, Ministry of Public Health

⁴ Instructor, Kanchanabhisek Institute of Medical and Public Health Technology, Faculty of Public Health and Allied Health Sciences, Praboromarajchanok Institute, Ministry of Public Health

² Corresponding author: Noppcha Singweratham, E-mail: noppcha@hotmail.com

บทนำ

ในปัจจุบันสังคมไทยมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะการก้าวเข้าสู่โลกยุคดิจิทัลอย่างเต็มตัว รัฐบาลได้ประกาศนโยบาย Thailand 4.0 ซึ่งมีหัวใจสำคัญคือ การปรับเปลี่ยนโครงสร้างทางเศรษฐกิจของประเทศสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม (Innovation-based economy) ภายใต้เทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ เน้นภาคการผลิตไปสู่ภาคบริการมากขึ้น Thailand 4.0 จึงเป็นโมเดลในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยกำหนดเป้าหมายสำคัญ คือ การขับเคลื่อนไปสู่การเป็นประเทศที่มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน (ประกาศ เรื่องยุทธศาสตร์ชาติ [พ.ศ. 2561-2580], 2561) ทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นองค์ประกอบสำคัญ และมีความจำเป็นมากที่สุดต่อการก้าวสู่ Thailand 4.0 เนื่องจากเป็นแหล่งความรู้และกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนประเทศ เช่นเดียวกับการศึกษาในยุค Thailand 4.0 ที่ไม่ใช่เป็นเพียงการให้ความรู้ แต่เป็นการเตรียมมนุษย์ให้เป็นมนุษย์ โดยผู้เรียนต้องได้รับการพัฒนาทักษะที่สำคัญในการดำเนินชีวิตไปด้วย (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2559) ภายใต้แนวคิดการสอนให้มีความรู้คู่คุณธรรมและมีทักษะในศตวรรษที่ 21 ได้แก่ ทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหา การคิดสร้างสรรค์ การสร้างนวัตกรรม การเรียน/ทำงานเป็นทีม การมีภาวะผู้นำ การสื่อสาร การใช้ข้อมูลสารสนเทศ การใช้คอมพิวเตอร์และปัญญาประดิษฐ์ การคิดคำนวณ การสร้างอาชีพและการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Kay & Greenhill, 2011; UNESCO Bangkok, 2009) เพื่อให้เกิดความรอบรู้หลากหลายมิติ

ความรู้ด้านสุขภาพ (Health literacy) เป็นปัจจัยสำคัญ ที่ส่งผลให้ประชาชนเกิดพฤติกรรมสุขภาพที่เหมาะสมอย่างยั่งยืน เพื่อการพัฒนาสุขภาพของคนในประเทศ (ประกาศ เรื่องยุทธศาสตร์ชาติ [พ.ศ. 2561-2580], 2561) และหัวใจสำคัญของงานส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรค คือ การทำให้ประชาชนมีความรอบรู้ด้านสุขภาพ เพื่อช่วยยกระดับความสามารถในการเข้าถึง เข้าใจ การใช้ข้อมูลและทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่อย่างถูกต้องและเหมาะสม (Berkman, Davis, & McCormack, 2010) คนไทยมีความรอบรู้ด้านสุขภาพระดับไม่ดีพอในการป้องกันปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ด้านสุขภาพ (กองบริหารทรัพยากรบุคคล, 2562; วิมล โรมา และคณะ, 2561) ทั้งนี้ปัญหาส่วนหนึ่งคือปัญหาการสื่อสารด้านสุขภาพ ที่ผ่านมาการสื่อสารเกิดจากบุคลากรด้านสาธารณสุข (พรพรรณ ประจักษ์เนตร, 2563) ประกอบกับช่องทางและเทคนิคที่ไม่หลากหลายในการสร้างความเข้าใจให้กับผู้รับสาร (หนึ่งฤทัย ขอผลกลาง และกิตติ กันภัย, 2553) แต่ในปัจจุบันจำนวนช่องทางการสื่อสารที่เพิ่มมากขึ้น ผู้รับสารหรือประชาชนเปลี่ยนบทบาทมาเป็นผู้ผลิตสารเพื่อการส่งต่อ ส่งผลต่อการกำหนดเนื้อหาไม่ไปตามองค์ความรู้ทางการแพทย์และสาธารณสุข นอกจากนี้ยังพบว่าหน่วยงานที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารสุขภาพ ขาดกลไก ข้อมูล และความทันต่อเหตุการณ์ในการบริหารจัดการแบบบูรณาการให้มีประสิทธิภาพในการสื่อสาร เพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ (คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม, 2563)

กระทรวงสาธารณสุขได้ทำนายความต้องการกำลังคนเพื่อพัฒนานวัตกรรมสุขภาพและนักร้องแบบอุปกรณ์ทางการแพทย์ใน 5 ปีข้างหน้า จำนวน 500 คน และในอีก 20 ปีข้างหน้า จำนวน 10,000 คน (ประกาศ เรื่องยุทธศาสตร์ชาติ [พ.ศ. 2561-2580], 2561) การผลิตบุคลากรสาธารณสุข

ในสาขานักสื่อสารสุขภาพและนวัตกรรมสุขภาพจึงมีความสำคัญและจำเป็นต่อระบบสุขภาพ โดยนักสื่อสารสุขภาพและนวัตกรรมสุขภาพมีบทบาทสำคัญในการช่วยให้ประชาชนมีความรอบรู้ด้านสุขภาพ ยกระดับความสามารถในการเข้าถึง เข้าใจ และการใช้ข้อมูลและทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่อย่างถูกต้อง ทันสมัยและไม่บิดเบือน (Berkman et al., 2010) ภายใต้ผลลัพธ์สุดท้ายคือการมีสุขภาพดี

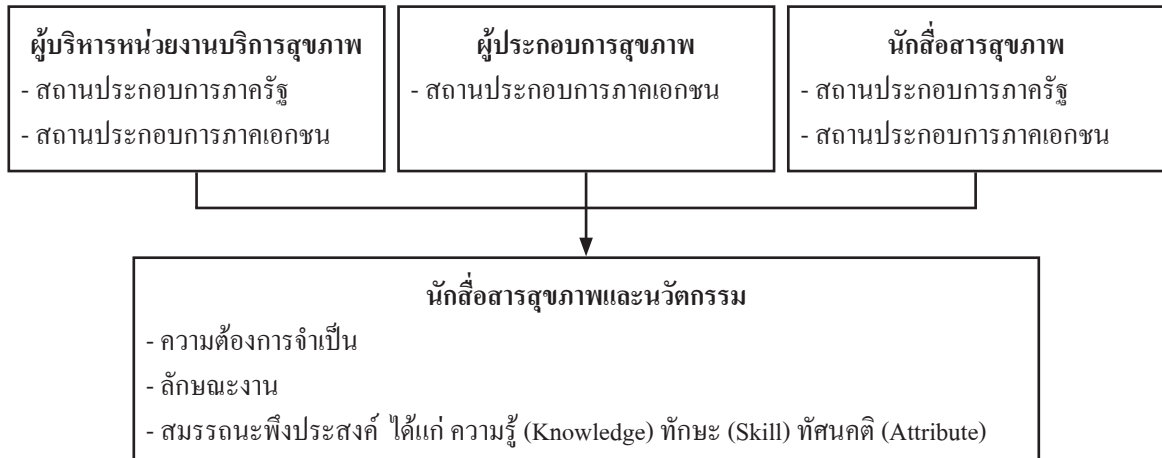
สถาบันพระบรมราชชนก โดยวิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุข กาญจนาภิเษก เปิดสอนหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาโสตทัศนศึกษาทางการแพทย์ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2537 โดยมุ่งเน้นให้ผู้สำเร็จการศึกษา มีความรู้ความสามารถในการใช้เครื่องมือโสตทัศนูปกรณ์ สามารถจัดทำสื่อด้านการแพทย์และสาธารณสุข ในสถานบริการของกระทรวงสาธารณสุขเพื่อไปปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าพนักงานโสตทัศนศึกษา ประมาณ 1,140 คน แต่ในการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมด้านสุขภาพส่งผลให้ต้องมีการพัฒนาคุณภาพบัณฑิตให้มีความสอดคล้องกับเทคโนโลยีการสื่อสาร (อมรรัตน์ เรืองสกุล และคณะ, 2562) จึงจำเป็นต้องมีการผลิตบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านการสื่อสารและนวัตกรรมสุขภาพ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการออกแบบผลิตภัณฑ์และนวัตกรรม มีความคิดสร้างสรรค์เพื่อรองรับการบริการสุขภาพจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความต้องการจำเป็น ลักษณะงาน และสมรรถนะที่พึงประสงค์ของนักสื่อสารสุขภาพและนวัตกรรมสุขภาพในระบบสุขภาพของประเทศ เพื่อพัฒนาเป็นหลักสูตรระดับปริญญาตรี สาขาวิชานวัตกรรมและสื่อสารสุขภาพให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต นำไปสู่การให้บริการด้านสุขภาพที่มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นของนักสื่อสารสุขภาพและนวัตกรรมสุขภาพ
2. เพื่อศึกษาลักษณะงานและสมรรถนะที่พึงประสงค์ของนักสื่อสารสุขภาพและนวัตกรรมสุขภาพ

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้บริหารหน่วยงานบริการสุขภาพทั้งภาครัฐและเอกชน ผู้ประกอบการสุขภาพภาคเอกชน และนักสื่อสารสุขภาพ มีความต้องการจำเป็นให้มีนักสื่อสารสุขภาพและนวัตกรรมสุขภาพ โดยสะท้อนความต้องการเกี่ยวกับสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ (McClelland, 1973) ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) ผู้บริหารสถานประกอบการภาครัฐบาลในสถานบริการสุขภาพ มีประชากรโดยประมาณ จำนวน 11,622 คน (สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2564) 2) ผู้บริหารสถานประกอบการภาคเอกชนในสถานบริการสุขภาพ มีประชากรโดยประมาณ จำนวน 392 คน (สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ กลุ่มข้อมูลทรัพยากรและมาตรฐานรหัสสุขภาพ, 2558) 3) ผู้ประกอบการสุขภาพ มีประชากรโดยประมาณ จำนวน 1,609 คน (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2563) ผู้วิจัยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล แบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยใช้เกณฑ์อายุงานไม่น้อยกว่า 5 ปี จากทั้ง 3 กลุ่ม กลุ่มละ 10 คน รวมทั้งหมด 30 คน

การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล

การวิจัยนี้ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ วิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุข กาญจนภิเษก เลขที่ KMPHT64010004 ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ วิธีดำเนินการวิจัย และวิธีเก็บรวบรวมข้อมูล รวมถึงชี้แจงผลการวิจัยที่จะเผยแพร่และนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น โดยข้อมูลส่วนบุคคลในการสัมภาษณ์จะถูกปกปิดเป็นความลับ และจะทำลายเอกสารเมื่อพ้นระยะเวลาการเก็บข้อมูลวิจัยไปแล้ว 1 ปี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสัมภาษณ์ปลายเปิดและกึ่งมีโครงสร้าง (Open ended and semi-structured) ถามประเด็นเกี่ยวกับ 1) ความต้องการและความจำเป็นของนักสื่อสารสุขภาพและนวัตกรรมสุขภาพเป็นอย่างไร 2) ลักษณะงานของนักสื่อสารสุขภาพและนวัตกรรมสุขภาพเป็นอย่างไร และ 3) สมรรถนะที่พึงประสงค์ของนักสื่อสารสุขภาพและนวัตกรรมสุขภาพเป็นอย่างไร รวม 8 ข้อ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยนำประเด็นคำถามให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษา ด้านสื่อสารสุขภาพ และด้านนวัตกรรม ตรวจสอบเนื้อหาและผู้วิจัยปรับแก้ตามข้อเสนอแนะ

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยทีมวิจัยที่ผ่านการซักซ้อมความเข้าใจถึงประเด็นคำถามให้มีความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยเริ่มการสัมภาษณ์ โดยแนะนำตัวเองและหน่วยงาน อธิบายวัตถุประสงค์การวิจัย ขออนุญาตจดบันทึก และบันทึกเสียงการสนทนา ให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้ให้ข้อมูล โดยรับรองว่าข้อมูลที่ได้อาจจะใช้เพื่อการวิจัย ไม่มีการเปิดเผยผู้ให้ข้อมูล และผู้ให้ข้อมูลสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ระยะเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์ครั้งละ 45 – 60 นาที ขึ้นอยู่กับบริบทและสถานการณ์ และมีการสัมภาษณ์เพิ่มเติม หากยังได้คำตอบไม่ชัดเจน จนเกิดความอึดอัดตัวของข้อมูล หลังการสัมภาษณ์ได้ถอดเทป รวบรวมข้อมูลที่ได้นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ จัดหมวดหมู่ เรียบเรียงเชิงพรรณนา และวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้

1. การจัดแฟ้ม (Establishing files) โดยนำข้อมูลทั้งหมดที่สัมภาษณ์ได้มาทบทวนและจัดหมวดหมู่ โดยภายหลังการสัมภาษณ์แต่ละครั้ง คณะผู้วิจัยได้ร่วมกันฟังเทปซ้ำ เทปละ 2 ครั้ง เพื่อจับประเด็นสำคัญ พร้อมอธิบายบทสัมภาษณ์ด้วยบันทึกภาคสนาม ก่อนถอดออกมาเป็นข้อความเชิงบรรยาย จากนั้นอ่านบทสัมภาษณ์นั้นอีกครั้งเพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องของข้อมูล พร้อมทั้งให้ผู้ให้ข้อมูลช่วยตรวจสอบความถูกต้องร่วมด้วย ซึ่งการศึกษานี้ผู้ให้ข้อมูลทุกคนเห็นด้วยกับข้อสรุป โดยไม่ขอแก้ไขข้อความใด ๆ

2. การลงรหัสข้อมูล (Coding the data) โดยนำข้อมูลที่ได้นำมาลงรหัสหมวดหมู่ของข้อมูล

3. การจัดประเภทของข้อมูล (Identify unit) โดยพิจารณาจากรหัส นำรหัสของข้อมูลที่มีอยู่มารวบรวมในการจัดประเภท ข้อมูลที่มีรหัสคล้ายคลึงกันจะจัดอยู่ด้วยกัน

4. การพัฒนาและการสร้างหมวดหมู่ (Developing categories) นำข้อมูลที่จัดประเภทโดยแยกประเภทเป็นหัวข้อ คือ 1) ความต้องการจำเป็นนักสื่อสารสุขภาพและนวัตกรรมสุขภาพ 2) การสื่อสารสุขภาพ และ 3) นวัตกรรมสุขภาพ ก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูล แล้วนำมาตีความเพื่อสร้างหมวดหมู่ของข้อมูล

5. การเชื่อมโยงหาความสัมพันธ์ของหมวดหมู่ (Interpretively determine connections) นำหมวดหมู่ของข้อมูลที่จัดได้มาหาความสัมพันธ์กัน เพื่อดูความเชื่อมโยงของข้อมูลที่ได้สังเคราะห์ขึ้นมาใหม่

6. การตรวจสอบความถูกต้อง (Verification) นำข้อมูลที่วิเคราะห์แล้วมาตรวจสอบซ้ำเพื่อความถูกต้อง

7. การสรุปและรายงานการวิจัย (Report) ผู้วิจัยทำการปรับปรุงแก้ไขเนื้อหา การเขียนรายงานมีความคิดรวบยอดที่สมบูรณ์ กระชับ ชัดเจน และนำเสนอผลการวิจัยแบบพรรณนา

ผลการวิจัย

ในการศึกษานี้มีผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วยกลุ่มผู้บริหารสถานประกอบการภาครัฐบาลในสถานบริการสุขภาพ จำนวน 7 คน กลุ่มผู้บริหารสถานประกอบการภาคเอกชนในสถานบริการสุขภาพ จำนวน 8 คน และกลุ่มผู้ประกอบการสุขภาพ จำนวน 8 คน รวมทั้งสิ้น 23 คน ได้สะท้อนความต้องการ ความจำเป็น และสมรรถนะที่พึงประสงค์ ของนักสื่อสารสุขภาพและนวัตกรรมสุขภาพในระบบสุขภาพของประเทศ ได้แก่ 1) ความต้องการจำเป็นของนักสื่อสารสุขภาพและนวัตกรรมสุขภาพ 2) ลักษณะงานสื่อสารสุขภาพและสมรรถนะ และ 3) ลักษณะงานด้านนวัตกรรมสุขภาพและสมรรถนะของนักนวัตกรรมสุขภาพ ดังนี้ **ความต้องการและความจำเป็นของนักสื่อสารสุขภาพและนวัตกรรมสุขภาพ**

จากประเด็นคำถามความต้องการจำเป็นของนักสื่อสารสุขภาพและนวัตกรรมสุขภาพ ผู้ให้ข้อมูลให้ความเห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านสื่อสารสุขภาพและนวัตกรรมสุขภาพ มีความจำเป็นและมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานในหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนเป็นอย่างมาก เพื่อนำเสนอให้ผู้บริโภคเกิดความสนใจในผลิตภัณฑ์ มองเห็นจุดเด่นของผลิตภัณฑ์ เข้าใจรายละเอียดและความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ รวมทั้งเห็นคุณค่าของผลิตภัณฑ์ โดยผู้ให้ข้อมูลได้มีการสะท้อนออกมา ดังตัวอย่างคำพูด ดังนี้

จำเป็นมากเพราะต้องทำคอนเท้นต์ (Content) สื่อสารการทำงานของอาหารเสริมไปยังผู้บริโภค ให้หลากหลายรูปแบบที่สุด ที่สำคัญคือสร้างความแตกต่างกับคู่แข่งในตลาด ทำสื่อให้มีจุดเด่น น่าสนใจในการโน้มน้าวใจให้ลูกค้ามาซื้อหรือเข้ามาดูรายละเอียดสินค้าดึงดูดกลุ่มเป้าหมาย มีความน่าเชื่อถือ (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2)

นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานด้านสื่อสารสุขภาพ ยังมีความสำคัญในการติดต่อและสื่อสารกับลูกค้าโดยตรง รวมทั้งทำหน้าที่ในการผลิตสื่อ หรือเนื้อหาต่าง ๆ รวมไปถึงการประชาสัมพันธ์และการอำนวยความสะดวกไปยังลูกค้า ส่งผลให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องมากขึ้น โดยผู้ให้ข้อมูลได้มีการสะท้อนออกมา ดังตัวอย่างคำพูด ดังนี้ “มีความจำเป็น เป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการสื่อสาร โดยสื่อสารผ่านช่องทางการสื่อสารทั่วไป และทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ระหว่างการใช้บริการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6)

มีความจำเป็น เพราะผู้ปฏิบัติงานด้านนวัตกรรมและสื่อสารสุขภาพ เป็นบุคลากรที่ต้องเป็นคนต้นคิดการดูแลสุขภาพแนวใหม่ด้วยเทคโนโลยีสามารถเข้าถึงความต้องการของผู้รับบริการได้รวดเร็ว ครอบคลุมมากขึ้น ทันสมัย (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5)

ผู้ให้ข้อมูลรับรู้ในสถานประกอบการทั้งภาครัฐและภาคเอกชน มีความต้องการนักสื่อสารสุขภาพเป็นอย่างมาก โดยมีหลายหน่วยงานที่ต้องการให้ผลิตนักสื่อสารสุขภาพขึ้นมาเพื่อตอบสนองให้กับระบบสุขภาพที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รวมทั้งสามารถช่วยออกแบบ ดูแล และกำกับติดตามด้านสุขภาพได้ ดังคำกล่าวที่สะท้อนถึงความต้องการของหน่วยงานภาครัฐ ดังนี้ “จริง ๆ แล้ว กพ.อยากให้เราสร้าง ซึ่ง

เด็กที่เราสร้างมานะ...มีองค์ความรู้เรื่องการสร้างนวัตกรรมพอสมควร ซึ่งนำมาพัฒนาต่อได้ไม่ยาก” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 21) และคำกล่าวที่สะท้อนถึงความต้องการนักสื่อสารสุขภาพของภาคเอกชน ดังนี้

ในโรงงานยังไม่มีนักการสื่อสารสุขภาพ...คิดว่าหากมีคงจะเป็นสิ่งที่ดีมาก เพราะตอนนี้มีการสื่อสารด้านสุขภาพ เฉพาะสถานการณ์สำคัญ เช่น สถานการณ์โควิด โดยสื่อสารผ่านประชาสัมพันธ์...ซึ่งถ้ามีนักการสื่อสารสุขภาพจะได้มาช่วยออกแบบ ดูแล และกำกับติดตามด้านสุขภาพของคนในโรงงานได้อย่างเต็มที่ (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 15)

สื่อสารสุขภาพ

1. ลักษณะงานนักสื่อสารสุขภาพ

จากประเด็นคำถามลักษณะงานของนักสื่อสารสุขภาพและนวัตกรรมสุขภาพเป็นอย่างไร ผู้ให้ข้อมูลรับรู้ว่าลักษณะงานสื่อสารสุขภาพ จะเป็นลักษณะของธุรกิจผลิต และขายผลิตภัณฑ์ มีการสื่อสารผ่านการออนไลน์ ได้แก่ เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (Line) และติ๊กต็อก (Tiktok) มีการถ่ายทอดสด (Live) มีการโพสต์ (Post) ด้วยเนื้อหาที่น่าสนใจ รวมทั้งมีการเน้นความแปลกใหม่ โน้มน้าวให้ลูกค้าซื้อผลิตภัณฑ์ โดยผู้ให้ข้อมูลได้มีการสะท้อนออกมา ดังตัวอย่างคำพูด ดังนี้

เป็นธุรกิจการจำหน่ายปลีก ส่ง เครื่องสำอางผ่านช่องทางออนไลน์ การสื่อสารจะเป็นการโต้ตอบกับลูกค้า สื่อสารข้อมูลให้ลูกค้าได้รับข้อมูลที่ตรงความต้องการอย่างถูกต้องเหมาะสม ผ่านเว็บไซต์และการทำสื่อโฆษณา ทั้งในรูปแบบอินโฟกราฟิก (Infographic) คลิปสั้น ๆ การเขียนคอนเท้นต์ (Content) เพื่อสื่อสารผ่านทางโซเชียลมีเดีย (Social media) โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับราคา โปรโมชั่น รายละเอียดของผลิตภัณฑ์ แต่ละชนิด คอนเท้นต์ (Content) ต้องสามารถโน้มน้าวใจลูกค้าให้ซื้อผลิตภัณฑ์ได้ (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4)

นอกจากนี้ยังพบว่าลักษณะงานสื่อสารสุขภาพของผู้ให้ข้อมูล จะเป็นผู้ให้ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพแก่ผู้มาใช้บริการ โดยมีการให้คำแนะนำผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ บทความในเว็บไซต์ โพสต์ไลน์ที่เป็นทางการ (Line official) และแผ่นพับ รวมทั้งต้องมีการเรียนรู้จากการติดตามและสังเกตอาการของผู้รับบริการ เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนการดูแลผู้รับบริการโดยผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6 สะท้อนถึงความน่าเชื่อถือของช่องทางสื่อสารในปัจจุบันด้วย ดังนี้ “เป็นงานที่ส่งข้อมูลด้านสุขภาพให้บุคคลทราบด้วยช่องทางที่ทันสมัย ไม่ทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนของข้อมูล ข้อมูลเกี่ยวข้องกับสุขภาพ ผ่านช่องทางที่น่าเชื่อถือ ทันสมัย และถูกต้อง” และคำกล่าวที่สะท้อนถึงช่องทางสื่อสารที่เน้นความรู้ด้านสุขภาพ ดังนี้

การสื่อสารด้านการดูแลสุขภาพในด้านต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เน้นการให้ความรู้ทางด้านสุขภาพ หลักการดูแลสุขภาพที่ทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์ การรวบรวมความรู้ด้านสุขภาพเพื่อเผยแพร่ต่อประชาชนได้ (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 19)

ผู้ให้ข้อมูลบางรายระบุลักษณะงานเพื่อสื่อสารกับบุคลากรในหน่วยงานในการดูแลสุขภาพตัวเอง แทนฝ่ายพัฒนาบุคลากรที่ต้องรับบทบาทนี้ โดยผู้ให้ข้อมูลได้มีการสะท้อนออกมา ดังตัวอย่างคำพูด ดังนี้

การสื่อสารสุขภาพในโรงงานไม่มี จะใช้งานเอชอาร์ (HR) ดูแลเรื่องสุขภาพของพนักงานเป็นหลัก ทำงานติดต่อกับงานสวัสดิภาพแรงงาน การประกันชีวิตของพนักงานจะเป็นการตรวจสุขภาพประจำปี หากเป็นเรื่องจำเป็น เช่น สถานการณ์โควิด ก็จะมีเจ้าหน้าที่เอชอาร์ (HR) สื่อสารให้ทุกคน สวมหน้ากากอนามัย ล้างมือและดูแลตนเอง ส่วนฝ่ายองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ก็จะมีฝ่ายประชาสัมพันธ์เป็นคนสื่อสารข้อมูลสุขภาพ (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5)

2. สมรรถนะนักสื่อสารสุขภาพ

ผู้ให้ข้อมูลระบุว่า สมรรถนะที่สำคัญของนักสื่อสารสุขภาพ ประกอบด้วย 3 ลักษณะ คือ

1) ด้านความรู้ 2) ด้านทักษะ และ 3) ด้านทัศนคติ ดังนี้

2.1 ด้านความรู้ ผู้ให้ข้อมูลระบุว่าต้องมีทักษะสมรรถนะด้านความรู้ มีความใฝ่รู้ มีความรู้ที่ทันสมัย สามารถศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลผลิตภัณฑ์ในเชิงลึกได้ รวมทั้งมีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ดังตัวอย่างคำพูดที่สะท้อน ดังนี้ “มีความสนใจใฝ่รู้ มีความรู้เชิงลึก และสามารถศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในเชิงลึก เพื่อจะสร้างนวัตกรรมสุขภาพได้” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3) และ “มีความสนใจใฝ่รู้และพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ มีความรอบรู้ในด้านสุขภาพ” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5)

2.2 ด้านทักษะ ผู้ให้ข้อมูลระบุว่านักสื่อสารสุขภาพต้องเป็นผู้ที่มีทักษะ โดยสะท้อนออกมาใน 3 ลักษณะ คือ 1) ทักษะการสื่อสาร 2) ทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยี และ 3) ทักษะความคิดสร้างสรรค์

2.3 ด้านการสื่อสาร ต้องมีทักษะด้านการสื่อสาร สื่อสารเข้าใจ เพราะการสร้างคามเข้าใจได้ดี ต้องใช้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งทำให้สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และควรมีทักษะการสื่อสารด้านภาษาอังกฤษ ดังตัวอย่างคำพูดที่สะท้อนว่า

การสื่อสารมีความจำเป็นมาก...พบว่าความสำเร็จของงานส่วนใหญ่มาจากการสื่อสาร...จะเห็นได้ว่าการสื่อสารมีความจำเป็นต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคล” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 16) และ คำกล่าวที่สะท้อนในทำนองเดียวกันและเน้นทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ คือ “ควรมีทักษะการสื่อสารที่ดี สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ เนื่องจากทุกวันนี้มีกลุ่มลูกค้า หรือผู้มารับบริการเป็นกลุ่มชาวต่างชาติจำนวนมาก ถ้าสื่อสารภาษาอังกฤษได้จะดีมาก (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 15)

2.4 ทักษะด้านการออกแบบและผลิตสื่อโดยใช้เทคโนโลยี ต้องมีทักษะการออกแบบและผลิตสื่อโดยใช้เทคโนโลยี โดยต้องมีพื้นฐานการใช้โปรแกรมการตัดต่อ การใช้สื่อสังคม (Social media) มีทักษะการออกแบบและการผลิตสื่อ สามารถสร้างเนื้อหาที่น่าสนใจ โดยใช้สื่อสมัยใหม่ สื่อให้เห็นถึงความน่าสนใจของผลิตภัณฑ์ โดยผู้ให้ข้อมูลได้มีการสะท้อนออกมาดังตัวอย่างคำพูด “ต้องมีทักษะการออกแบบ

อย่างดี โดยสามารถสร้างสตอรี่บอร์ด (Storyboard) ในการทำคอนเทนต์ (Content) ให้น่าสนใจ บนพื้นฐานข้อมูลที่เป็นจริงทางสุขภาพ ไม่โอ้อวดหรือโฆษณาข้อความที่เสี่ยงผิดกฎหมาย” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3) และคำกล่าวในทำนองเดียวกันคือ

มีทักษะด้านการออกแบบและการผลิตสื่อ โดยเฉพาะด้านการผลิตสื่อ ควรทำงานได้ดีไม่ต่างกับคนที่จบกราฟฟิก (Graphic) เพราะเป็นหัวใจสำคัญ ถึงจะมีความรู้มาก แต่สื่อสารออกมาไม่ได้ก็ทำให้สื่อไม่โดนใจผู้บริโภค ก็ไม่มีประโยชน์อยู่ดี (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 15)

2.5 ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ ผู้ให้ข้อมูลระบุทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานที่ต้องผลิตผลงานให้ทันต่อสถานการณ์หลายมุมมอง ดังนี้ “ต้องเป็นคนที่คิดนอกกรอบ ไร่ชอบเจตคนเหล่านี้เหมาะกับงานแบบนี้ ที่ต้องมีความคิดสร้างสรรค์ ที่มองงานไม่เหมือนคนอื่น มีความเชื่อมั่นในตัวเอง” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5) นอกจากนี้ต้องมีการสื่อสารด้วยถ้อยคำที่เหมาะสม ยึดหยุ่นตามสถานการณ์ได้ สะท้อนมาจากคำกล่าว “การสื่อสารในปัจจุบันจะสื่อสารแบบเดิมไม่ได้แล้ว ต้องปรับให้ทันสมัยเหมาะสมกับสถานการณ์ ต้องคิดไม่ซ้ำกันในเรื่องเดียวกัน ต้องเลือกใช้ถ้อยคำให้เหมาะสมและไม่ตายตัว” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10)

2.6 ด้านทัศนคติ ผู้ให้ข้อมูลระบุว่าสมรรถนะที่สำคัญของนักสื่อสารสุขภาพต้องเป็นผู้ที่มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน โดยต้องเป็นผู้ที่มีความรักและเอาใจใส่ในงานที่ทำ รวมทั้งการมีพฤติกรรมจิตบริการ การให้บริการที่เป็นผู้ให้และมีความเข้าใจในตัวผู้รับบริการ โดยผู้ให้ข้อมูลได้มีการสะท้อนออกมาดังนี้

คุณลักษณะสำคัญที่ควรมีในงานบริการ คือ การรักในงานที่ทำ เมื่อรักในงานที่ทำจะทำให้มีความเต็มใจกับงาน มีความเอาใจใส่ในการทำงาน...การมีพฤติกรรมจิตบริการ การให้บริการที่เป็นผู้ให้จริง ๆ เข้าใจคนไข้ ช่วยเหลือคนไข้อย่างเท่าเทียม (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9)

นวัตกรรมสุขภาพ

1. ลักษณะงานนวัตกรรมสุขภาพ

ผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่าลักษณะงานนวัตกรรมสุขภาพ ควรเป็นงานที่มีความหลากหลาย ดังคุณ เป็นที่ต้องการของตลาด เป็นเทคโนโลยีใหม่หรือรูปแบบใหม่ โดยผู้ให้ข้อมูลสะท้อนออกมาดังนี้ “เป็นนวัตกรรมทางด้านเครื่องสำอาง เป็นเทคโนโลยีใหม่ หรือรูปแบบใหม่ ซึ่งเป็นนวัตกรรมจากหลากหลายประเทศตามรูปแบบสินค้าเนื่องจากมีสินค้าหลายชนิด” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4) และมีผู้ให้ข้อมูลบางรายสะท้อนออกมาในรูปของตัวอย่างนวัตกรรมสำหรับผู้ป่วย ดังนี้ “ออกแบบหมอนสำหรับผู้สูงอายุและยังมีนวัตกรรมประยุกต์ที่ใช้บำบัดคนไข้อื่น ๆ เช่น อุปกรณ์บำบัด ฟันฟูลสำหรับผู้ป่วยอ่อนแรง หลักร่วมไม้หนีบสำหรับฝึกแขนและมือ หรือการส่งเสริมสุขภาพด้วยกิจกรรมบำบัด” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9)

นอกจากนี้ลักษณะงานด้านนวัตกรรมสุขภาพเป็นลักษณะการนำเทคโนโลยีด้านสุขภาพมาใช้ เช่น การสร้างซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ (Software & Hardware) ในด้านการดูแลสุขภาพ และการใช้เทคโนโลยีติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการผ่านการวิดีโอคอล โดยผู้ให้ข้อมูลได้มีการสะท้อนออกมาดังตัวอย่างคำพูด ดังนี้

เป็นฮาร์ดแวร์ (Hardware) เป็นอะไรที่จะมาช่วยในชีวิตประจำวัน อย่างเช่น เรามีคนสูงอายุมากขึ้น จะจัดการให้อยู่กับสังคมเป็นเวลามากขึ้น (Well-being) อย่างไร หรือเป็นนวัตกรรม บางส่วนเป็นเรื่องของซอฟต์แวร์ (Software) ที่มาช่วยจัดการเรื่องระบบสุขภาพอันใหม่ บางส่วนก็เป็นองค์ความรู้ใหม่ที่เอามาจัดการเรื่องของสุขภาพยังงี้ที่เราต้องเปลี่ยนระบบสุขภาพ (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6)

ในขณะที่เดียวกันลักษณะงานด้านนวัตกรรมสุขภาพเน้นในเรื่องคุณภาพของสินค้า เพิ่มคุณค่า ให้กับผลิตภัณฑ์ โดยผู้ให้ข้อมูลได้มีการสะท้อนออกมา ดังนี้ “เป็นในเรื่องของคุณภาพของสินค้า เช่น ใช้ไหมหรือผ้าที่มาทำผ้าขนหนูที่มีอายุการใช้งานยาวนาน ไม่เป็นขนเวลาซัก...สามารถสร้างแวลู-ยู (Value) ให้กับผลิตภัณฑ์ได้” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5)

2. สมรรถนะของนักนวัตกรรมสุขภาพ

ผู้ให้ข้อมูลรับรู้ว่า สมรรถนะของนักนวัตกรรมสุขภาพ ประกอบด้วย 3 ลักษณะ คือ 1) ด้านความรู้ 2) ด้านทักษะ และ 3) ด้านทัศนคติ ดังนี้

2.1 ด้านความรู้ ผู้ให้ข้อมูลรับรู้ว่าจะต้องมีทักษะด้านความรู้ คือ เป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับด้านสุขภาพ ด้านการแพทย์ทางเลือกที่หลากหลาย ให้ครบทุกมิติของการดูแลสุขภาพผู้ป่วย ประกอบด้วยรักษาพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค และฟื้นฟูสภาพ ดังตัวอย่างคำพูดที่ว่า “มีความรู้ด้านสุขภาพที่หลากหลายทั้งด้านรักษาพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ ป้องกัน และฟื้นฟูสภาพคนป่วย เพื่อให้สามารถนำความรู้มาวิเคราะห์ข้อมูลต่อได้” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3) และคำกล่าวที่สะท้อนถึง การนำความรู้มาวิเคราะห์เพื่อให้สามารถประยุกต์ใช้องค์ความรู้ในการผลิตและพัฒนานวัตกรรมได้อย่างถูกต้อง ดังตัวอย่างคำพูดนี้

มีความรอบรู้ทางด้านสุขภาพ ด้านการแพทย์ทางเลือก ศาสตร์แพทย์แผนจีน การฝังเข็ม ศาสตร์การรักษารักษาอื่น ๆ มีความรู้พื้นฐานทางวิทยาศาสตร์ เช่น เคมี เน้นเรื่องการทำเล็บ (Lab) เพื่อสามารถวิเคราะห์สรรพคุณหรือผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ได้ถูกต้อง (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7)

นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลบางรายรับรู้ถึง สมรรถนะที่สำคัญของนักนวัตกรรมสุขภาพ ต้องมีความรอบรู้ในด้านสุขภาพเพื่อนำมาสู่การออกแบบด้านสุขภาพให้กับประชาชนได้ รวมไปถึงการมีความรู้ในเรื่องการบริหารจัดการ และความรู้เชิงธุรกิจ โดยผู้ให้ข้อมูลได้สะท้อนออกมา ดังตัวอย่างคำพูด ดังนี้

มีความรู้ด้านเฮลท์ ลิทเทอเรซี (Health literacy) ในเรื่องการสร้างอะแวร์เนส (Awareness) ให้กับประชาชน การออกแบบด้านสุขภาพให้กับประชาชน ก็ต้องเอาองค์ความรู้ทั้งหมดไปประมวลมีความสามารถในการออกแบบกิจกรรมบำบัดร่วมกับทีมสุขภาพ...มีความรู้ในเรื่องของแมนเนจเม้นท์ (Management) มีความรู้ในเรื่องการที่จะทำให้มันยั่งยืนได้ยังไงเป็นเชิงบิซเนสเนส (Business) (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7)

2.2 ด้านทักษะ ผู้ให้ข้อมูลรับรู้ว่ามีทักษะที่สำคัญของนักนวัตกรรมสุขภาพ คือ การมีทักษะ โดยได้สะท้อนออกมา 3 ลักษณะ คือ 1) ทักษะด้านการทำวิจัย 2) ทักษะความคิดสร้างสรรค์ และ 3) ทักษะด้านเทคโนโลยี ดังนี้

2.2.1 ทักษะด้านการทำวิจัย ผู้ให้ข้อมูลรับรู้ว่ามีทักษะด้านการทำวิจัย ด้านการทดลองเพื่อทำให้นวัตกรรมที่สร้างขึ้นมีความน่าเชื่อถือ และถูกต้องตามกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ และสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสะท้อนออกมา ดังตัวอย่างคำพูด ดังนี้ “ควรมีทักษะการทำวิจัยเพื่อทำให้นวัตกรรมที่สร้างขึ้นน่าเชื่อถือ ถูกต้องตามกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ ใช้กระบวนการวิจัยสร้างผลิตภัณฑ์ จะทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6) และสะท้อนออกมา ดังตัวอย่างคำพูด ดังนี้

ต้องเป็นคนที่มีผู้รู้และมีการตั้งคำถามเสมอเกี่ยวกับสิ่งที่พบ พยายามๆ คือ ต้องทำวิจัยเป็น เพื่อให้เกิดการพัฒนานวัตกรรมเพื่อตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้ อีกอย่างก็ต้องคิดวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา และเป็นสิ่งที่มีคุณค่า (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 23)

2.2.2 ทักษะความคิดสร้างสรรค์ ผู้ให้ข้อมูลรับรู้ว่ามีทักษะความคิดสร้างสรรค์ โดยสามารถคิดวิเคราะห์ ใช้ความคิดสร้างสรรค์คิดนอกกรอบ และสร้างความแตกต่าง โดยผู้ให้ข้อมูลได้สะท้อนออกมา ดังตัวอย่างคำพูดที่ว่า “มีความคิดสร้างสรรค์ที่จะผลิตสื่อที่ตรงประเด็น น่าสนใจ แปลกใหม่ โดยมีความปรารถนาที่จะสร้างความแตกต่าง ไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2) และสะท้อนถึงความคิดสร้างสรรค์ และสามารถแก้ไขปัญหาได้ ดังนี้ “ต้องเป็นบุคคลที่มีความคิดเชิงวิเคราะห์ คิดสร้างสรรค์ สิ่งใหม่ ๆ ได้ สามารถแสดงออกศักยภาพในการวิเคราะห์สถานการณ์และเสนอแนะวิธีการในการแก้ไขปัญหาได้” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9)

2.2.3 ทักษะด้านเทคโนโลยี ผู้ให้ข้อมูลรับรู้ว่ามีทักษะด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ขั้นพื้นฐาน เพื่อเข้าใจกระบวนการทำงานเบื้องต้นของนวัตกรรมที่จะผลิตได้ และสามารถต่อยอดแนวคิด หรือองค์ความรู้ได้ ดังตัวอย่างคำพูดที่สะท้อนโดยผู้ให้ข้อมูลบางราย ดังนี้ “คนที่ทำงานด้านนี้ได้ต้องมีทักษะในด้านเทคโนโลยีขั้นพื้นฐาน เพื่อจะได้ทราบถึงกลไก การทำงานง่าย ๆ ที่จะสามารถต่อยอดองค์ความรู้ หรือหาความรู้ได้” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9) และ “การจะประดิษฐ์นวัตกรรมได้นั้น นอกจากความคิด ต้องมีทักษะในด้านเทคโนโลยีพื้นฐาน จะได้ว่าควรเริ่มอย่างไร สร้างจากอะไรก่อน อะไรหลัง เพื่อให้สามารถต่อยอดแนวคิดได้” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 12)

2.3 ด้านทัศนคติ ผู้ให้ข้อมูลรับรู้ว่าการมีทัศนคติที่ดีเริ่มจากการมีใจรักในการทำงานด้านการสร้างนวัตกรรมสุขภาพ เพราะเมื่อมีใจรักในการทำงานจะทำให้เกิดความสนใจใฝ่เรียนรู้ รวมถึงการเป็นที่รับฟังความคิดเห็นของคนอื่น โดยผู้ให้ข้อมูลได้มีการสะท้อนออกมา ดังตัวอย่างคำพูด ดังนี้

ต้องเป็นคนที่เปิดกว้างและต้องรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น งานนวัตกรรมเมื่อทำออกมาแล้ว ไม่ใช่จะใช้ได้เลย ต้องมีมุมมองจากผู้เชี่ยวชาญที่จะค่อย ๆ ปรับให้มันดีขึ้นไปเรื่อย ๆ (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 14)

และสะท้อนดังคำกล่าวที่ว่า

เริ่มต้นเลย สมรรถนะที่ควรมี คือ การมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานด้านนี้ ต้องมีความรักความเอาใจใส่ในงานที่ทำ เมื่อไหร่ที่เริ่มต้นจากการมีใจรักในงาน ก็จะทำให้มีความตั้งใจและเอาใจใส่ในการทำงาน คิดว่าสิ่งนี้ คือสิ่งสำคัญมาก (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8)

อภิปรายผลการวิจัย

การผลิตบุคลากรด้านสื่อสารและนวัตกรรมเป็นสิ่งที่ต้องการทั้งในหน่วยงานภาครัฐและเอกชน สอดคล้องกับความต้องการของระบบสุขภาพในปัจจุบันและอนาคต ที่ต้องการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจ ให้ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม ประกอบกับการจัดบริการสุขภาพในปัจจุบันไม่ได้อยู่เพียงแค่หน่วยงานผู้ให้บริการภาครัฐ แต่ยังมีหน่วยงานผู้ให้บริการสุขภาพภาคเอกชนที่แสวงหากำไร ที่จะกลายมาเป็นส่วนหนึ่งของตลาดแรงงานบุคลากรสุขภาพ (กองบริหารทรัพยากรบุคคล, 2562) สอดคล้องกับเป้าหมายระยะยาวของประเทศที่เน้นให้ประชาชนได้รับการส่งเสริมสนับสนุนความรู้ที่นำไปสู่การมีสุขภาวะและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

งานนักสื่อสารสุขภาพ ประกอบด้วย การนำเสนอสารที่เป็นความรู้ทางด้านสุขภาพที่น่าสนใจผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งสามารถที่จะโน้มน้าวผู้บริโภค ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงบริการหลังการขาย จะเห็นได้ว่าปัจจุบันเทคโนโลยีมีวิวัฒนาการและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งการสื่อสารสุขภาพไม่ควรหยุดนิ่งเพียงแค่การใช้สื่อบุคคล หรือสื่อมวลชน แต่มีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนให้ทันเทคโนโลยีดิจิทัล (พรพรรณ ประจักษ์เนตร, 2563) ภายใต้อความคิดสร้างสรรค์เน้นภาคการผลิตไปสู่ภาคบริการมากขึ้น (ประกาศเรื่องยุทธศาสตร์ชาติ [พ.ศ. 2561-2580], 2561) เพื่อสนองต่อความต้องการและความสนใจที่แตกต่างกันของผู้รับสารที่ต้องการความรู้ลักษณะทางด้านใดด้านหนึ่ง (อมรรัตน์ เรืองสกุล และคณะ, 2562)

จากการศึกษาความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ตามองค์ประกอบสมรรถนะที่พึงประสงค์ (McClelland, 1973) ของนักสื่อสารสุขภาพ พบว่า ต้องมีความรู้ที่ทันสมัย สามารถคิดวิเคราะห์ข้อมูลผลิตภัณท์ในเชิงลึก มีทักษะด้านการสื่อสารทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพ มีทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีที่ทันสมัย รวมถึงการมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน โดยสมรรถนะดังกล่าวมีความสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตในหลักสูตรนิเทศศาสตร์ เพื่อการเข้าสู่ตลาดแรงงานทางการสื่อสารในประเทศไทย ซึ่งปัจจุบันสถานศึกษาต้องผลิตบัณฑิตที่มีกลุ่มความรู้ชุดใหม่ ประกอบด้วยความรู้ด้านภาษา การเป็นผู้ประกอบการตลาด การจัดการข้อมูลและการสื่อสารสุขภาพ (อมรรัตน์ เรืองสกุล และคณะ, 2562)

จะเห็นได้ว่าการมีสื่อที่มีประสิทธิภาพสามารถกระตุ้นให้ผู้รับสารหรือผู้บริโภคสื่อ เกิดความตื่นตัวความตระหนักในการสร้างค่านิยม และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ เป็นเสมือนเครื่องมือสำคัญในการสร้างเสริมสุขภาพแนวใหม่ (พนา ทองมีอาคม และเพ็ญพักตร์ เตียวสมบุญกิจ, 2551) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารสุขภาพที่ถูกต้องจากแหล่งที่เชื่อถือได้ เช่น นักสื่อสารสุขภาพ จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญในการสื่อสารสู่สาธารณะ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันและถูกต้อง ไม่ก่อให้เกิดความสับสนในวงกว้าง ซึ่งปัญหาการ

สื่อสารสุขภาพที่ไม่ชัดเจน และไม่ถูกต้อง ยังคงมีอยู่ในสังคมไทย เช่น การสื่อสารเรื่องความปลอดภัยของวัคซีนป้องกันโรคไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่หลากหลาย ไม่ชัดเจน ทำให้เกิดความสับสน ส่งผลให้ประชาชนเกิดความกังวล ไม่กล้าฉีดวัคซีนเพราะกลัวผลข้างเคียงที่อาจเกิดขึ้น ตัวอย่างนี้สะท้อนให้เห็นถึงทิศทางการสื่อสารสุขภาพที่เกิดขึ้นในสังคมไทย ที่ยังคงเป็นปัญหา แนวทางแก้ไขปัญหาระยะยาวทางหนึ่งคือ การพัฒนานักสื่อสารสุขภาพ ซึ่งเป็นแหล่งข่าวที่น่าเชื่อถือ ให้มีคุณลักษณะและสมรรถนะที่พึงประสงค์เป็นไปตามมาตรฐานหลักสูตรของสถาบันการศึกษา และตามความต้องการของตลาดแรงงาน

ลักษณะงานนวัตกรรมสุขภาพ ควรเริ่มตั้งแต่กระบวนการคิดและผลิตนวัตกรรมสุขภาพ รวมถึงการนำเทคโนโลยีสุขภาพมาใช้นั้นเน้นการเพิ่มคุณค่าให้กับผลิตภัณฑ์ สอดคล้องกับการสร้างนวัตกรรมบริการสุขภาพของพยาบาลเวชปฏิบัติ ที่ต้องมีความคิดสร้างสรรค์และสามารถต่อยอดนวัตกรรมบริการสุขภาพที่ต้องมีบทบาทตั้งแต่การพัฒนาผู้ใช้ และประเมินนวัตกรรม (สุริยา ฟองเกิด, สุนันท์ สีนเชื้อสัตย์กุล, และสืบตระกูล ตันตลานุกูล, 2563) โดยจะเห็นได้ว่านวัตกรรมเป็นการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่ต้องเกิดจาก ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับทักษะในศตวรรษที่ 21 ด้านทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหา การคิดสร้างสรรค์ การสร้างนวัตกรรม (Kay & Greenhill, 2011; UNESCO Bangkok, 2009) โดยลักษณะงานนวัตกรรมนั้นต้องมีสมรรถนะด้านความรู้ ที่ครอบคลุมทั้งทางด้านการรักษา การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และการฟื้นฟู ทักษะด้านการทำวิจัย ทักษะด้านการออกแบบเทคโนโลยีขั้นพื้นฐาน สุขภาพ (สุริยา ฟองเกิด, สุนันท์ สีนเชื้อสัตย์กุล, และสืบตระกูล ตันตลานุกูล, 2563) รวมถึงการมีทัศนคติที่ดี มีใจรักในการทำงาน ความสนใจใฝ่เรียนรู้ และการทำงานร่วมกับคนอื่น สอดคล้องกับทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ที่ต้องประกอบด้วย ทักษะด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม ทักษะสารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยี ทักษะชีวิตและอาชีพ (เบญจวรรณ ถนอมชยธวัช, ผ่องศรี วาณิชยสุภวงษ์, วุฒิชัย เนียมเทศ, และณัฐวิทย์ พจนตันติ, 2559) ทั้งนี้ในการปรับปรุงหรือพัฒนาหลักสูตรนั้น พิจารณาความต้องการจำเป็นอย่างเดียวนั้นยังไม่เพียงพอ ต้องพิจารณาบนพื้นฐานของสมรรถนะที่พึงประสงค์ ด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ (McClelland, 1973) เพราะสิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่ไม่สามารถแยกออกจากกันได้

สรุปและข้อเสนอแนะ

บุคลากรด้านการสื่อสารสุขภาพและนวัตกรรมสุขภาพ มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในอนาคต โดยทำหน้าที่ในการนำเสนอข้อมูลหรือผลิตภัณฑ์สุขภาพ ร่วมกับการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัยเพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความสนใจและเห็นคุณค่าของข้อมูลหรือผลิตภัณฑ์ที่ครอบคลุมทุกมิติด้านสุขภาพ โดยนักสื่อสารสุขภาพจะเป็นผู้ให้ข้อมูลและความรู้ด้านสุขภาพผ่านช่องทางสื่อและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป มีความรู้ทางภาษาและมีความคิดสร้างสรรค์ นักนวัตกรรมสุขภาพต้องเป็นผู้พัฒนาและผลิตเทคโนโลยีด้านสุขภาพที่สนองตอบต่อสถานการณ์ปัจจุบัน ต้องค้นคว้าหาความรู้ตลอดเวลา มีความคิดสร้างสรรค์ และมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการด้านสุขภาพ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

1. สถาบันการศึกษาควรกำหนดนโยบาย วางแผนการผลิตนักสื่อสารสุขภาพและนวัตกรรมสุขภาพ ให้มีบทบาทหน้าที่และสมรรถนะมากกว่าการเป็นผู้ให้ข้อมูลด้านสุขภาพอย่างเดียว ตลอดจนมีความรู้ความสามารถในด้านเทคโนโลยี และการตลาดร่วมด้วย
2. สถาบันการศึกษาจัดทำหลักสูตรให้มีประสิทธิภาพ ภายใต้องค์ประกอบพื้นฐานของสมรรถนะที่พึงประสงค์ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ เพื่อเสนอร่างหลักสูตรผ่านความเห็นชอบของสภาสถาบันก่อนเปิดทำการประชาสัมพันธ์และทำการสอนเพื่อผลิตนักศึกษาในหลักสูตรดังกล่าว

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาองค์ประกอบของการเป็นนักสื่อสารสุขภาพและนวัตกรรมสุขภาพในสถานประกอบการทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อให้ได้องค์ความรู้ที่สอดคล้องต่อการพัฒนาหลักสูตร
2. ควรศึกษาข้อมูลจากนักเรียนในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายต่อความสนใจและสมรรถนะที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในสาขานักสื่อสารสุขภาพและนวัตกรรมสุขภาพ

เอกสารอ้างอิง

- กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (2563). *จำนวนสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน จำแนกตามเขตบริการสุขภาพและประเภทสถานประกอบการ*. สืบค้นจาก <https://hss.moph.go.th/HssDepartment/img/pdf/spa00125630001.pdf>
- กองบริหารทรัพยากรบุคคล. (2562). *แผนปฏิรูปกำลังคนและภารกิจบริการด้านสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุข*. นนทบุรี: สื่อตะวัน.
- คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม. (2563). *การขับเคลื่อน Health Literacy ในประเทศไทย*. สืบค้นจาก <http://doh.hpc.go.th/data/HL/HLMovementThailand.pdf>
- เบญจวรรณ ถนอมชยธวัช, ผ่องศรี วาณิชย์สุภวงษ์, วุฒิชัย เนียมเทศ, และณัฐวิทย์ พจนันต์. (2559). ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ความท้าทายในการพัฒนานักศึกษา. *วารสารเครือข่ายวิทยาลัยพยาบาลและการสาธารณสุขภาคใต้*, 3(2), 208-222.
- ประกาศ เรื่องยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580). (2561, 13 ตุลาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*, เล่ม 135 ตอนที่ 83 ก. หน้า 1.
- พนาทองมีอาคม, และเพ็ญพักตร์ เตียวสมบูรณ์กิจ. (2551). การสื่อสารสุขภาพ: ประโยชน์และความจำเป็นของการศึกษาด้านนิเทศศาสตร์และการบริหารด้านสุขภาพ. *วารสารวิชาการ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต*, 12(2), 9-18.
- พรพรรณ ประจักษ์เนตร. (2563). *การสื่อสารสุขภาพในยุคดิจิทัล ทฤษฎี วิจัย และการปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- วิมล โรมา, สายชล คล้อยเอี่ยม, วรรณญา สุขวงศ์, จิตวิวัฒน์ แก้วอำดี, อัจฉรา ตันหนึ่ง, รุ่งนภา คำผาง, . . .
รักมณี บุตรชน. (2562). *การสำรวจความรอบรู้ด้านสุขภาพของประชาชนไทย อายุ 15 ปี ขึ้นไป พ.ศ.2560 (ระยะที่ 2)*. นนทบุรี : สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.
- สุริยา ฟองเกิด, สุนันท์ สิ้นเชื้อสัตย์กุล, และสีปตระกุล ตันตลานุกุล. (2563). นวัตกรรมบริการสุขภาพ : บทบาทที่ทำนายของพยาบาลเวชปฏิบัติชุมชนตามนโยบายไทยแลนด์ 4.0. *วารสารพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข*, 30(2), 10-22.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2559). สกอ.พัฒนานักศึกษาสู่ Thailand 4.0. *อนุสารอุดมศึกษา*, 43(462), 10-11. สืบค้นจาก http://www.mua.go.th/prweb/pr_web/udom_mua/data/462.pdf
- สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2564). *จำนวนหน่วยงานบริการสุขภาพ ในสังกัดสป.สธ. ปีงบประมาณ 2564*. สืบค้นจาก <https://phdb.moph.go.th/main/index/downloadlist/57/0>
- สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ กลุ่มข้อมูลทรัพยากรและมาตรฐานรหัสสุขภาพ. (2558). *จำนวนสถานพยาบาลภาครัฐและเอกชน*. สืบค้นจาก <http://thcc.or.th/reporthcode.html>
- หนึ่งฤทัย ขอผลกลาง, และกิตติ กันภัย. (2553). งานวิจัยด้านการสื่อสารสุขภาพ: กลไกในการพัฒนาสังคม. *วารสารเทคโนโลยีสุรนารีด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ*, 4(1), 65-77.
- อมรรัตน์ เรืองสกุล, วรรณรัตน์ โรจนวิเชียร, ศักดิ์สิทธิ์ โรจนวิเชียร, สุวลักษณ์ ห่วงเย็น, จินตนา ตันสุวรรณนนท์, ขจิตขวัญ กิจวิสาละ, . . . วรรภัทร จิตุชัย. (2562). แนวโน้มการพัฒนาหลักสูตรนิเทศศาสตร์เพื่อเข้าสู่ตลาดงานทางการสื่อสารในประเทศไทย. *วารสารบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต*, 15(3), 205-217.
- Berkman, N. D., Davis, T. C., & McCormack, L. (2010). Health literacy: what is it? *Journal of Health Communication*, 15(S2), 9-19.
- Kay, K., & Greenhill, V. (2011). Twenty-first century students need 21st century skills. In G. Wan, & D. M. Gut (Eds.), *Bringing schools into the 21st century* (pp. 41-65). New York: Springer, Dordrecht.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for Intelligence. *American Psychologist*, 28(1), 1-14.
- UNESCO Bangkok. (2009). *Framework for 21st century learning*. Retrieved from https://www.teacherrambo.com/file.php/1/21st_century_skills.pdf