

การจัดการการสื่อสารอย่างมีส่วนร่วมในวิกฤตสุขภาพ (Participatory Communication Management in Health Crisis)

การจัดการการสื่อสารอย่างมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในวิกฤตสุขภาพ เป็นกระบวนการสำคัญที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การบริหารจัดการวิกฤตสุขภาพของภาครัฐ โดยมีแผนการสื่อสารที่เป็นระบบเพื่อสื่อสารไปยังประชาชน อย่างเป็นเอกภาพ โปร่งใส และเหมาะสมกับช่วงเวลา และมีศูนย์อำนวยการสื่อสาร ที่ประกอบด้วยคณะกรรมการจากทุกภาคส่วน เป็นกลไกในการปฏิบัติตามแผน ด้วยความรับผิดชอบ ด้วยภาระรับผิดชอบต่อตำแหน่งหน้าที่ของทุกฝ่าย โดยกำหนดให้มีบทบาทการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกมิติ เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง ตรงกัน และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนทุกกลุ่ม ให้สามารถปฏิบัติตนได้อย่างถูกต้อง ปลอดภัย อันจะส่งผลให้สังคมไทยผ่านพ้นวิกฤตสุขภาพไปได้โดยเร็วที่สุด

สมัชชาสุขภาพแห่งชาติ ครั้งที่สิบสี่

ได้พิจารณารายงาน เรื่อง การจัดการการสื่อสารอย่างมีส่วนร่วมในวิกฤตสุขภาพ*

ตระหนัก ว่า การสื่อสาร เป็นการกระทำที่เกิดขึ้นตลอดเวลาในหลายรูปแบบ ผ่านสื่อที่หลากหลาย โดยทุกคนในสังคมยุคดิจิทัลต่างสามารถเป็นผู้ผลิตสื่อได้ด้วยตนเอง ทำให้การสื่อสารในยุคนี้เป็นไปอย่างกว้างขวาง รวดเร็ว และเข้าถึงคนจำนวนมากได้อย่างไร้พรมแดน

ห่วงใย ว่า ในวิกฤตสุขภาพ โดยเฉพาะสถานการณ์วิกฤตโควิด-19 เป็นภาวะวิกฤตที่จำเป็นต้องมีการจัดการอย่างมีส่วนร่วม เนื่องจากพบว่ามีหลายมาตรการที่ดำเนินการโดยภาครัฐ ยังไม่สามารถตอบคำถาม หรือข้อสงสัยที่ประชาชนยังสับสนได้อย่างครบถ้วน ในอันที่จะสร้างความเชื่อมั่นได้ในระดับที่น่าพอใจ เนื่องจากภาครัฐยังขาดยุทธศาสตร์ในการบริหารจัดการภาวะวิกฤตที่ชัดเจน และยังขาดการบัญชาการในทุกระดับอย่างเป็นเอกภาพ ส่งผลให้การจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤตขาดความเหมาะสม ขาดการมีส่วนร่วม และไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่อ่อนไหวและซับซ้อน ทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม

กังวล ว่า ผลกระทบที่เกิดจากการสื่อสารในภาวะวิกฤตที่ยังขาดการบริหารจัดการ จะก่อให้เกิดความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน เกิดข่าวลวง ข่าวปลอม และข้อมูลที่ไม่ตรงกับข้อเท็จจริง กระทั่งเกิดกระแสแห่งความไม่เชื่อมั่นในภาครัฐ อันจะส่งผลให้ประชาชนในสังคมไทยไม่สามารถปฏิบัติตนได้อย่างถูกต้อง ปลอดภัย และสอดคล้องกับมาตรการสาธารณสุข ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญในการจำกัดการแพร่ระบาดของโรคที่ก่อให้เกิดวิกฤตสุขภาพ อันอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม อย่างมีอาจประเมินการได้

* เอกสารสมัชชาสุขภาพ ๑๔ / หลัก ๓

รับทราบ ว่า การสื่อสารในภาวะวิกฤตมีแนวทางในการดำเนินการ ๓ ระยะ คือ การสื่อสารในระยะก่อนเกิดวิกฤต การสื่อสารในระยะเกิดวิกฤต และการสื่อสารในระยะหลังเกิดวิกฤต โดยการสื่อสารทั้ง ๓ ระยะนี้ จำเป็นต้องมีการวางแผน และดำเนินการอย่างเป็นระบบ เป็นขั้นตอน รอบคอบ และรัดกุม โดยตระหนักถึงบริบทแวดล้อมด้านการสื่อสาร ด้านเทคโนโลยีสื่อ ด้านสถานการณ์การเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ตลอดจนด้านนโยบาย กฎหมาย และมาตรการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ชี้แจง ว่า เมืองคอร์ก ภาคีเครือข่าย สื่อมวลชน และประชาชนจำนวนมาก ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในวิกฤตสุขภาพ ต่างมีความตื่นรู้ และตระหนักถึงปัญหาด้านการสื่อสารที่เกิดขึ้นในสถานการณ์วิกฤตโควิด-19 ซึ่งเป็นวิกฤตสุขภาพที่เผชิญอยู่ในปัจจุบัน และแสดงความประสงค์ที่จะร่วมกันพัฒนาแนวทางในการสื่อสารเพื่อให้ประเทศชาติผ่านพ้นวิกฤตสุขภาพครั้งนี้ไปได้ โดยเกิดผลกระทบต่อทุกฝ่ายให้น้อยที่สุด

เห็นว่า การจัดการการสื่อสารอย่างมีส่วนร่วมในวิกฤตสุขภาพ เป็นแนวทางสำคัญอย่างยิ่งที่คนในสังคมจะต้องให้ความร่วมมือ และควรมีนโยบายสาธารณะเพื่อให้ทุกภาคส่วนได้ร่วมกันดำเนินการ และขับเคลื่อนให้เป็นรูปธรรม และปฏิบัติได้จริงตามทิศทางเส้นทางเดินของมติฯ^๒ ต่อไป

จึงมีมติดังต่อไปนี้

๑. ขอให้ภาครัฐเตรียมความพร้อมด้านการสื่อสารในวิกฤตสุขภาพ โดยกำหนดให้เป็นวาระสำคัญเร่งด่วนในระดับชาติ พร้อมกำหนดแนวทางการสื่อสารในวิกฤตสุขภาพไว้เป็นการเฉพาะในแผนแม่บท ซึ่งกำหนดให้มีแผนการจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤตเป็น ๓ ระยะ คือ ระยะก่อนเกิดวิกฤต ระยะเกิดวิกฤต และระยะหลังเกิดวิกฤต ทั้งแผนระยะเร่งด่วน ระยะสั้น และระยะยาว พร้อมทั้งกำหนดแผนบูรณาการการจัดการและงบประมาณที่เหมาะสมในการจัดการการสื่อสารในวิกฤตสุขภาพร่วมกันกับทุกภาคส่วน โดยต้องคำนึงถึงบริบทและสถานการณ์จริงที่เกิดขึ้นในแต่ละพื้นที่เป็นสำคัญ
๒. ขอให้ภาครัฐกำหนดยุทธศาสตร์การจัดการการสื่อสารในวิกฤตสุขภาพ โดยร่วมกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง จัดตั้งศูนย์อำนวยการสื่อสารในวิกฤตสุขภาพทั้งระดับชาติ ระดับจังหวัดและอื่นๆ ตามความเหมาะสม ในรูปแบบของคณะกรรมการจากภาคส่วนที่เกี่ยวข้องได้แก่ ภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน ภาคประชาสังคม ภาควิชาการ ที่สื่อสารจากจุดเดียว อย่างเป็นเอกภาพและสอดคล้องตรงกันในทุกระดับ พร้อมทั้งมีผู้อำนวยการที่มีความรับผิดชอบ และอำนาจตัดสินใจ บนพื้นฐานของผลประโยชน์ส่วนรวม เพื่อเป็นหน่วยงานกลางในการประสานงาน เพื่อรวบรวม วิเคราะห์ สังเคราะห์ ผลិតสื่อ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ ที่หลากหลาย ครบถ้วนรวมทั้งการจัดการงบประมาณให้เหมาะสม ตามแผนการสื่อสารในภาวะวิกฤต พร้อมทั้งพัฒนาฐานข้อมูลหรือศูนย์ข้อมูลระดับประเทศ ระดับจังหวัด ระดับท้องถิ่น และระดับชุมชน ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย โดยมีผู้ประสานงานที่ได้รับมอบหมายในทุกระดับอย่างชัดเจน และสามารถประสานงานได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์
๓. ขอให้ทุกภาคส่วนให้ความสำคัญกับการสื่อสารในภาวะวิกฤตอย่างมีส่วนร่วมที่ครอบคลุม และทั่วถึง ทั้งเชิงประเด็นที่เป็นข้อมูลความรู้ที่ถูกต้อง และสำคัญในแต่ละช่วงเวลา และเชิงกลุ่มเป้าหมายที่

^๒ เอกสารสมัชชาสุขภาพ ๑๔ / หลัก ๓ / หมวด ๑

ครอบคลุมทุกกลุ่มในสังคม โดยจัดกระบวนการการสื่อสารในวิกฤตสุขภาพ อย่างน้อย ๒ ระดับ คือ ระดับนโยบาย และระดับปฏิบัติการ ทั้งเชิงรุก และเชิงรับ โดยอาศัยกลไกในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และชุมชน โดยมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบด้านการสื่อสารเป็นการเฉพาะ มีบรรยากาศการสื่อสารที่สร้างสรรค์ ในทุกระดับ ด้วยภาษาที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายและสื่อที่เข้าถึงได้ง่าย โดยปรากฏแหล่งอ้างอิงที่สามารถตรวจสอบได้

๔. ขอให้ภาครัฐให้ความสำคัญกับการสร้างความเข้าใจร่วมกันให้กับคนในสังคม โดยกำหนดให้มีการรับฟังข้อมูล และความคิดเห็นจากทุกฝ่าย พร้อมทั้งจัดหน่วยเฝ้าระวัง และติดตามประเด็นการสื่อสารที่ยังไม่ชัดเจน ไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้อง สร้างความสับสนในสังคมหรืออาจส่งผลกระทบต่อสังคมในอนาคต เพื่อรวบรวม แสวงหาคำตอบ และเผยแพร่คำตอบด้วยวิธีการที่เหมาะสม ทันต่อสถานการณ์ ด้วยหลักจิตวิทยาการสื่อสาร ผ่านช่องทางที่หลากหลาย ซึ่งรวมถึงสื่อท้องถิ่น และสื่อภาคประชาชน ด้วยภาษาที่เหมาะสมกับทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยคำนึงถึงปฏิสัมพันธ์จากทุกฝ่าย เพื่อรับฟัง และแลกเปลี่ยนข้อมูล หรือความคิดเห็นจากประชาชนทุกกลุ่มอย่างสร้างสรรค์ ด้วยความรับผิดชอบ (Responsibility) และภาระรับผิดชอบต่อตำแหน่งหน้าที่ (Accountability) ของทุกฝ่าย และคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง
๕. ขอให้ภาครัฐคำนึงถึงสิทธิ และเสรีภาพของประชาชนในการเข้าถึงและตรวจสอบข้อมูลข่าวสาร โดยเปิดช่องทางการสื่อสารให้ประชาชนทุกกลุ่ม ทุกช่วงวัย ได้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ ด้วยข้อมูลที่ตรงกัน และเป็นเอกภาพ (Single Message) พร้อมทั้งมีความสอดคล้องกัน (Consistency) ในทุกระดับ เพื่อให้ประชาชนปฏิบัติตนได้อย่างถูกต้อง และเข้าถึงบริการสาธารณสุขได้อย่างรวดเร็ว ผ่านสื่อที่หลากหลาย ทั้งสื่อเดิม สื่อใหม่ และสื่อบุคคล โดยครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย เช่น เด็กและเยาวชน ผู้สูงอายุ คนพิการ กลุ่มเปราะบางต่อการถูกเลือกปฏิบัติ กลุ่มประชากรเฉพาะ กลุ่มชาติพันธุ์ แรงงานข้ามชาติ และผู้มีความหลากหลายทางเพศ เป็นต้น โดยคำนึงถึงลักษณะเฉพาะของแต่ละพื้นที่ ที่มีการใช้ภาษาถิ่น และภาษาเฉพาะกลุ่มที่แตกต่างกัน
๖. ขอให้ภาครัฐให้ความสำคัญกับการกำกับทิศทาง และความถูกต้องของข้อมูลข่าวสารในวิกฤตสุขภาพในสังคม โดยบังคับใช้ระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อย่างเหมาะสม เป็นธรรม รวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์ โดยให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ เฝ้าระวัง จัดการกับข่าวลวง ข่าวปลอม และการบิดเบือนข้อเท็จจริงที่สร้างผลกระทบต่อความเชื่อมั่นที่มีต่อการสื่อสารของภาครัฐ และการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของทุกคนในสังคมตลอดจนประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานและช่องทางรับข้อมูลจากประชาชน ทั้งนี้ ให้คำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชนในการแสดงความคิดเห็นที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ฉบับปัจจุบัน
๗. ขอให้องค์กรวิชาชีพสื่อ ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของสื่อ โดยกำหนดแนวปฏิบัติในการปฏิบัติงานสำหรับสื่อในวิกฤตสุขภาพ ซึ่งครอบคลุมทั้งข้อกำหนด ข้อพึงปฏิบัติ ข้อห้ามปฏิบัติ และบทลงโทษที่ชัดเจนเมื่อมีการฝ่าฝืน ตลอดจนกำหนดแนวทางส่งเสริมสนับสนุนสื่อให้ปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักจริยธรรมวิชาชีพ และกฎหมายอย่างเคร่งครัด ด้วยความรับผิดชอบต่อส่วนรวม

๘. ขอให้ภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษา และองค์กรวิชาชีพสื่อ ให้ความสำคัญอย่างจริงจัง ในการเสริมสร้างให้การสื่อสารในสังคมไทยเป็นไปอย่างมีคุณธรรมและจริยธรรม โดยไม่ขัดกับหลักกฎหมายของบ้านเมือง ทั้งการสื่อสารผ่านสื่อเดิม สื่อใหม่ และสื่อบุคคล พร้อมทั้งสร้างการรู้เท่าทันสื่อ ข้อมูลข่าวสาร และเทคโนโลยีดิจิทัล (MIDL) ให้แก่ประชาชนโดยถ้วนหน้า ผ่านการศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบ เพื่อให้สามารถเข้าถึง วิเคราะห์ สร้างสรรค์เนื้อหา นำไปใช้ และตรวจสอบข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง และลดผลกระทบที่ไม่พึงประสงค์จากการสื่อสารให้เหลือน้อยที่สุด เพื่อการปฏิบัติตนอย่างถูกต้อง และปลอดภัย ในวิกฤตสุขภาพ
๙. ขอให้ศูนย์อำนวยการสื่อสารในภาวะวิกฤต และภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ การประเมินผล เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นำไปสู่ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา โดยจัดให้มีการรวบรวม วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาวะวิกฤต ตลอดจนการสื่อสารในภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งถอดบทเรียนการทำงานอย่างเป็นระบบ โดยกำหนดระยะเวลาในการประเมินผลให้สอดคล้องกับแผนการจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤตระดับชาติ
๑๐. ขอให้สมาชิกสมัชชาสุขภาพแห่งชาติ และทุกภาคส่วนของสังคมร่วมกันขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะเพื่อสุขภาพในประเด็นนี้อย่างเต็มความสามารถ โดยเป็นไปตามแนวทาง ทิศทาง กระบวนการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเส้นทางเดินของมติฯ
๑๑. ขอให้เลขาธิการคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ รายงานความก้าวหน้าของมติสมัชชาสุขภาพแห่งชาติ เรื่อง การจัดการการสื่อสารอย่างมีส่วนร่วมในวิกฤตสุขภาพ ในสมัชชาสุขภาพแห่งชาติ ครั้งที่ ๑๕ และครั้งที่ ๑๖