

การจัดการการสื่อสารอย่างมีส่วนร่วมในวิกฤตสุขภาพ
(Participatory Communication Management in Health Crisis)

การจัดการการสื่อสารอย่างมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในวิกฤตสุขภาพ เป็นกระบวนการสำคัญที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การบริหารจัดการวิกฤตสุขภาพของภาครัฐ โดยมีแผนการสื่อสารที่เป็นระบบเพื่อสื่อสารไปยังประชาชน อย่างเป็นเอกภาพ โปร่งใส และเหมาะสมกับช่วงเวลา และมีศูนย์บัญชาการการสื่อสาร ที่ประกอบด้วยคณะกรรมการจากทุกภาคส่วน เป็นกลไกในการปฏิบัติตามแผน ด้วยความรับผิดชอบ ด้วยภาระรับผิดชอบต่อตำแหน่งหน้าที่ของทุกฝ่าย โดยคำนึงถึงบทบาท และการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกมิติ 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 อย่างมีอาจประมาณการได้

รับทราบ ว่า การสื่อสารในภาวะวิกฤตมีแนวทางในการดำเนินการ ๓ ระยะ คือ การสื่อสารในระยะก่อนเกิดวิกฤต การสื่อสารในระยะเกิดวิกฤต และการสื่อสารในระยะหลังเกิดวิกฤต โดยการสื่อสารทั้ง ๓ ระยะนี้ จำเป็นต้องมีการวางแผน และดำเนินการอย่างเป็นระบบ เป็นขั้นตอน รอบคอบ และรัดกุม โดย

1 ตระหนักถึงบริบทแวดล้อมด้านการสื่อสาร ด้านเทคโนโลยีสื่อ ด้านสถานการณ์การเมือง เศรษฐกิจ และสังคม
2 ตลอดจนด้านนโยบาย กฎหมาย และมาตรการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3 **ชี้แจง** ว่า เมืองค์กร ภาคีเครือข่าย สื่อมวลชน และประชาชนจำนวนมาก ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วน
4 เสียในวิกฤตสุขภาพ ต่างมีความตื่นรู้ และตระหนักถึงปัญหาด้านการสื่อสารที่เกิดขึ้นในสถานการณ์วิกฤต
5 โควิด-19 ซึ่งเป็นวิกฤตสุขภาพที่เผชิญอยู่ในปัจจุบัน และแสดงความประสงค์ที่จะร่วมกันพัฒนาแนวทาง
6 ในการสื่อสารเพื่อให้ประเทศชาติผ่านพ้นวิกฤตสุขภาพครั้งนี้ไปได้ โดยเกิดผลกระทบต่อทุกฝ่ายให้
7 น้อยที่สุด

8 **เห็นว่า** การจัดการการสื่อสารอย่างมีส่วนร่วมในวิกฤตสุขภาพ เป็นแนวทางสำคัญอย่างยิ่งที่
9 คนในสังคมจะต้องให้ความร่วมมือ และควรมีนโยบายสาธารณะเพื่อให้ทุกภาคส่วนได้ร่วมกันดำเนินการ และ
10 ขับเคลื่อนให้เป็นรูปธรรม และปฏิบัติได้จริงต่อไป

11

12 จึงมีมติดังต่อไปนี้

13 ๑. ขอให้ภาครัฐเตรียมความพร้อมด้านการสื่อสารในวิกฤตสุขภาพ โดยกำหนดให้เป็นวาระสำคัญเร่งด่วน
14 ในระดับชาติ พร้อมกำหนดแนวทางการสื่อสารในวิกฤตสุขภาพไว้เป็นการเฉพาะในแผนแม่บท ซึ่ง
15 กำหนดให้มีแผนการจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤตเป็น ๓ ระยะ คือ ระยะก่อนเกิดวิกฤต ระยะเกิดวิกฤต
16 และระยะหลังเกิดวิกฤต ทั้งแผนระยะเร่งด่วน ระยะสั้น และระยะยาว พร้อมทั้งกำหนดแผนบูรณาการการ
17 จัดการการสื่อสารในวิกฤตสุขภาพร่วมกันกับทุกภาคส่วน

18 ๒. ขอให้ภาครัฐกำหนดยุทธศาสตร์การจัดการการสื่อสารในวิกฤตสุขภาพ โดยร่วมกับภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง
19 จัดตั้งศูนย์บัญชาการการสื่อสารในวิกฤตสุขภาพ ในรูปแบบคณะกรรมการจากภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ที่
20 สื่อสารจากจุดเดียว อย่างเป็นเอกภาพ พร้อมทั้งมีผู้บัญชาการศูนย์ที่มีความรับผิดชอบ และอำนาจ
21 ตัดสินใจ บนพื้นฐานของผลประโยชน์ส่วนรวม เพื่อเป็นหน่วยงานกลางในการประสานงาน เพื่อรวบรวม
22 วิเคราะห์ สังเคราะห์ ผลិតสื่อ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ ที่หลากหลาย ครบถ้วน ตาม
23 แผนการสื่อสารในภาวะวิกฤต พร้อมทั้งพัฒนาฐานข้อมูลหรือศูนย์ข้อมูลระดับประเทศ ระดับจังหวัด ระดับ
24 ท้องถิ่น และระดับชุมชน ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย โดยมีผู้ประสานงานที่ได้รับมอบหมายใน
25 ทุกระดับอย่างชัดเจน และสามารถประสานงานได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์

26 ๓. ขอให้ทุกภาคส่วนให้ความสำคัญกับการสื่อสารในภาวะวิกฤตอย่างมีส่วนร่วมที่ครอบคลุม และทั่วถึง
27 ทั้งเชิงประเด็นที่เป็นข้อมูลความรู้ที่ถูกต้อง และสำคัญในแต่ละช่วงเวลา และเชิงกลุ่มเป้าหมายที่
28 ครอบคลุมทุกกลุ่มในสังคม โดยจัดกระบวนการการสื่อสารในวิกฤตสุขภาพ อย่างน้อย ๒ ระดับ คือ ระดับ
29 นโยบาย และระดับปฏิบัติการ ทั้งเชิงรุก และเชิงรับ โดยอาศัยกลไกในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วน
30 ท้องถิ่น และชุมชน โดยมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบด้านการสื่อสารเป็นการเฉพาะ ทั้งนี้ ให้คำนึงถึง
31 บรรยากาศการสื่อสารที่สร้างสรรค์ในทุกกระดับ ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย และสื่อที่เข้าถึงได้โดยง่าย

32 ๔. ขอให้ภาครัฐให้ความสำคัญกับการสร้างความเข้าใจร่วมกันให้กับคนในสังคม โดยกำหนดให้มีการรับฟัง
33 ข้อมูล และความคิดเห็นจากทุกฝ่าย พร้อมทั้งจัดหน่วยเฝ้าระวัง และติดตามประเด็นการสื่อสารที่ยังไม่
34 ชัดเจน ไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้อง หรือสร้างความสับสนในสังคม เพื่อรวบรวม แสวงหาคำตอบ และเผยแพร่

- 1 คำตอบด้วยวิธีการที่เหมาะสม ทันต่อสถานการณ์ ด้วยหลักจิตวิทยาการสื่อสาร ผ่านช่องทางที่
2 หลากหลาย ซึ่งรวมถึงสื่อท้องถิ่น และสื่อภาคประชาชน ไปยังทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยคำนึงถึงปฏิสัมพันธ์
3 จากทุกฝ่าย เพื่อรับฟัง และแลกเปลี่ยนข้อมูล หรือความคิดเห็นจากประชาชนทุกกลุ่มอย่างสร้างสรรค์
4 ด้วยความรับผิดชอบ (Responsibility) และภาระรับผิดชอบต่อตำแหน่งหน้าที่ (Accountability) ของทุก
5 ฝ่าย และคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง
- 6 ๕. ขอให้ภาครัฐคำนึงถึงสิทธิ และเสรีภาพของประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ และ
7 ทันเวลา โดยเปิดช่องทางการสื่อสารไปยังประชาชนทุกกลุ่ม ทุกช่วงวัย ให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง
8 ครบถ้วน อย่างทันท่วงที ด้วยข้อมูลที่ตรงกัน และเป็นเอกภาพ (Single Message) พร้อมทั้งมีความ
9 สอดคล้องกัน (Consistency) ในทุกระดับ เพื่อให้ประชาชนปฏิบัติตนได้อย่างถูกต้อง และเข้าถึงบริการ
10 สาธารณสุขได้อย่างรวดเร็ว ผ่านสื่อที่หลากหลาย ทั้งสื่อเดิม สื่อใหม่ และสื่อบุคคล โดยคำนึงถึง
11 กลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย ได้แก่ เด็กและเยาวชน ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ด้อยโอกาส กลุ่มชาติพันธุ์ และ
12 แรงงานข้ามชาติ และคำนึงถึงลักษณะเฉพาะของแต่ละพื้นที่ ที่มีการใช้ภาษาถิ่น และภาษาเฉพาะกลุ่มที่
13 แตกต่างกัน
- 14 ๖. ขอให้ภาครัฐให้ความสำคัญกับการกำกับทิศทาง และความถูกต้องของข้อมูลข่าวสารในวิกฤตสุขภาพในสังคม
15 โดยบังคับใช้ระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อย่างเหมาะสม เป็นธรรม รวดเร็ว และทันต่อ
16 สถานการณ์ ในการจัดการกับข่าวลวง ข่าวปลอม และการบิดเบือนข้อเท็จจริงที่สร้างผลกระทบต่อความ
17 เชื่อมมั่นที่มีต่อการสื่อสารของภาครัฐ ตลอดจนการล่วงละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของทุกคนในสังคม ทั้งนี้ ให้
18 คำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชนในการแสดงความคิดเห็นที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย
19 ฉบับปัจจุบัน
- 20 ๗. ขอให้องค์กรวิชาชีพสื่อ ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกากระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ
21 โทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของสื่อ โดยกำหนดแนว
22 ปฏิบัติในการปฏิบัติงานสำหรับสื่อในวิกฤตสุขภาพ ซึ่งครอบคลุมทั้งข้อกำหนด ข้อพึงปฏิบัติ ข้อห้าม
23 ปฏิบัติ และบทลงโทษที่ชัดเจน เมื่อมีการฝ่าฝืน ตลอดจนกำหนดแนวทางส่งเสริมสนับสนุนสื่อให้
24 ปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักจริยธรรมวิชาชีพ และกฎหมายอย่างเคร่งครัด ด้วยความรับผิดชอบต่อ
25 ส่วนรวม
- 26 ๘. ขอให้ภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษา และองค์กรวิชาชีพสื่อ ให้ความสำคัญอย่างจริงจัง ในการ
27 เสริมสร้างให้การสื่อสารในสังคมไทยเป็นไปอย่างมีจริยธรรม มีคุณธรรม และไม่ขัดกับหลักกฎหมายของ
28 บ้านเมือง ทั้งการสื่อสารผ่านสื่อเดิม สื่อใหม่ และสื่อบุคคล และสร้างการรู้เท่าทันสื่อ ข้อมูลข่าวสาร และ
29 เทคโนโลยีดิจิทัล (MIDL) ให้แก่ประชาชนโดยถ้วนหน้า ผ่านการศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบ เพื่อให้
30 สามารถเข้าถึง วิเคราะห์ นำไปใช้ สร้างสรรค์เนื้อหา และตรวจสอบข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อต่าง ๆ ได้
31 ด้วยตนเอง และลดผลกระทบที่ไม่พึงประสงค์จากการสื่อสารให้เหลือน้อยที่สุด เพื่อการปฏิบัติตนอย่าง
32 ถูกต้อง และปลอดภัย ในวิกฤตสุขภาพ

- 1 ๙. ขอให้ศูนย์บัญชาการด้านการสื่อสารในภาวะวิกฤต และภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ให้ความสำคัญกับการจัดการ
2 ความรู้ การประเมินผล เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นำไปสู่ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา โดยจัดให้มี
3 การรวบรวม วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาวะวิกฤต และการสื่อสารในภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น
4 พร้อมทั้งถอดบทเรียนการทำงานอย่างเป็นระบบ โดยกำหนดระยะเวลาในการประเมินผลให้สอดคล้องกับ
5 แผนการจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤตระดับชาติ
- 6 ๑๐. ขอให้เลขาธิการคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ รายงานความก้าวหน้าของมติสมัชชาสุขภาพแห่งชาติเรื่อง
7 การจัดการการสื่อสารอย่างมีส่วนร่วมในวิกฤตสุขภาพ ในสมัชชาสุขภาพแห่งชาติ ครั้งที่ ๑๕ และครั้งที่ ๑๖