

๗. การสื่อสารข้อมูลด้านสุขภาพ (การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ)

๗.๑ สถานการณ์ ปัญหาและประเด็นท้าทายของการสื่อสารข้อมูลด้านสุขภาพ

ในภาวะที่ประชากรโลกกำลังเผชิญปัญหาที่เป็นวิกฤติสุขภาพ โดยเฉพาะจากการแพร่ระบาดของใหญ่ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ จากการประชุมของประเทศสมาชิกองค์การอนามัยโลก เกี่ยวกับการรับมือในวิกฤตการณ์ดังกล่าว ได้มีมติร่วมกันว่า ท่ามกลางการไหลบ่าของข้อมูลข่าวสาร ซึ่งมีทั้งข้อมูลที่ผิด (misinformation) และข้อมูลที่บิดเบือนจากความจริง (disinformation) ประเทศต่าง ๆ ต้องรีบเร่งสื่อสารด้วยความรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ มีความโปร่งใส และสร้างความเชื่อมั่น ครีธาให้เกิดขึ้นและในการจัดการปัญหาการสื่อสาร ควรนำเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัยมาใช้ให้เกิดประโยชน์ พร้อมทั้งดำเนินการอย่างเข้มงวดกับการจงใจสร้างข้อมูลข่าวสารที่เป็นข่าวลวง ข่าวปลอม และข่าวบิดเบือน ตลอดจนสื่อสารไปสู่สังคมด้วยข้อมูลที่มีหลักฐานทางวิทยาศาสตร์ มีหลักเหตุและผลที่เชื่อถือได้

นอกจากนี้ ศูนย์ควบคุมและป้องกันโรคแห่งสหรัฐอเมริกา (CDC) ได้ให้แนวทางในการสื่อสารความเสี่ยงในภาวะวิกฤติไว้ว่า การสื่อสารในภาวะการณ์ดังกล่าว ต้องเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเชื่อถือได้ ซึ่งปัจจุบันข้อมูลด้านสุขภาพปรากฏอยู่ในรูปแบบที่หลากหลาย ผ่านช่องทางการสื่อสารที่ประกอบด้วยสื่อหลายประเภท ทั้งสื่อเดิม เช่น สิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ภาพยนตร์ และสื่อใหม่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น สื่อสังคมออนไลน์บนเว็บไซต์ และแอปพลิเคชันต่าง ๆ ตลอดจนสื่อบุคคล เช่น ผู้นำชุมชน เจ้าหน้าที่ด้านการแพทย์และสาธารณสุข อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และด้วยสภาพการณ์ของเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทำให้สื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางการสื่อสารที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก สำหรับประเทศไทย มีจำนวนผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ มากถึง ๕๕ ล้านรายชื่อ นับเป็นร้อยละ ๗๘.๗ เมื่อเทียบกับประชากรทั้งประเทศ ทำให้ปัจจุบันประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลด้านต่าง ๆ ได้โดยง่าย รวดเร็ว และสามารถผลิตข้อมูล เพื่อถ่ายทอด เผยแพร่ หรือส่งต่อออกไปได้ด้วยตนเอง

ปรากฏการณ์ดังกล่าวส่งผลให้ข้อมูลด้านสุขภาพมีรูปแบบที่หลากหลาย และมีระดับความน่าเชื่อถือที่แตกต่างกันตามความรู้ ความเชื่อ ทักษะคิด และประสบการณ์ของผู้ส่งสาร การสื่อสารที่ทุกคนสามารถผลิต หรือถ่ายทอด เผยแพร่ และส่งต่อข้อมูลได้สะดวก ง่ายดาย และรวดเร็วเช่นนี้ เปิดโอกาสให้เกิดข่าวลวง ข่าวปลอม และข่าวบิดเบือนในสื่อต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก ในขณะเดียวกัน หน่วยงานด้านสาธารณสุข และภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ยังไม่มีแผนการสื่อสารอย่างเป็นระบบ ที่สามารถสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาพ (health literacy) ได้อย่างทั่วถึง และพบว่าข้อมูลด้านสุขภาพที่สื่อสารกันในสังคม ยังไม่สอดคล้องกับความต้องการ และบริบทของกลุ่มคนที่มีความหลากหลาย ก่อให้เกิดความเหลื่อมล้ำ การขาดโอกาส และก่อปัญหาสุขภาพตามมาในระยะยาว ทั้งยังพบว่า ประชาชนในสังคมยังขาดข้อมูลที่สร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาท หน้าที่ และสิทธิด้านสุขภาพของตนเอง ขาดการตระหนักถึง

ความสำคัญของการมีส่วนร่วมกำหนดนโยบายด้านสุขภาพในชุมชนของตนเอง ประกอบกับการขาดศูนย์ข้อมูลด้านสุขภาพที่ครบถ้วน ถูกต้อง มีความเชื่อมโยง และบูรณาการระหว่างหน่วยงานทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และชุมชนในพื้นที่ต่าง ๆ ตลอดจนขาดช่องทางในการเข้าถึงข้อมูล และพื้นที่การสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ที่เหมาะกับประชาชนทุกกลุ่ม ขณะที่หลายภาคส่วนยังไม่ได้ให้ความสำคัญต่อการบรรจุนโยบายด้านสุขภาพเข้าไปในโครงการ หรือกิจกรรมขององค์กร หน่วยงาน หรือภาคีเครือข่ายของตนเองตามหลักการ “ทุกนโยบายห่วงใยสุขภาพ” (Health in All Policies-HiAP) เท่าที่ควร

ดังนั้น การสื่อสารข้อมูลด้านสุขภาพ จึงจำเป็นต้องกำหนดเป้าหมาย แนวทางสำคัญที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงตลอดจนแนวทางการวัดผลสำเร็จให้ชัดเจน เป็นรูปธรรม เพื่อมุ่งไปสู่ระบบสุขภาพที่เป็นธรรม ตอบสนอง ไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง มีการอภิบาลที่ดี ประชาชนเป็นศูนย์กลาง และมีความยืดหยุ่นที่สอดคล้องกับบริบทต่าง ๆ อย่างรอบด้าน

๗.๒ เป้าหมายของการสื่อสารข้อมูลด้านสุขภาพ ในระยะ ๕ ปี ที่มุ่งไปสู่ “ความเป็นธรรม ตอบสนอง ไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง”

การสื่อสารข้อมูลด้านสุขภาพในสังคมไทยที่จะนำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืนของประชาชนทุกกลุ่มนั้น ควรมุ่งไปสู่เป้าหมายอย่างน้อย ๓ ประการ คือ

๗.๒.๑ ประชาชนทุกกลุ่มมีความรอบรู้ด้านสุขภาพ กล่าวคือ ประชาชนมีความสามารถในการเข้าถึง เข้าใจ ตัดสินใจ ประเมิน และปรับใช้ข้อมูลด้านสุขภาพได้อย่างเหมาะสม เลือกรับผลิตภัณฑ์สุขภาพ ตลอดจนปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพได้ เพื่อตัดสินใจเรื่องสุขภาพของตนเอง รวมทั้งมีส่วนร่วมในการสะท้อนปัญหา ร่วมพัฒนา และเคลื่อนไหวสังคม เพื่อกำหนดนโยบายด้านสุขภาพที่เหมาะสมกับประชาชนทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม

๗.๒.๒ ประชาชนทุกกลุ่มเข้าใจในบทบาท หน้าที่ และสิทธิด้านสุขภาพของตนเอง ตลอดจนเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิด้านสุขภาพได้อย่างครบถ้วน ผ่านการส่งเสริมและสนับสนุนจากภาครัฐ

๗.๒.๓ ทุกภาคส่วนในสังคมได้รับข้อมูลผ่านการสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่การให้ความสำคัญด้านสุขภาพ โดยมีการกำหนดมาตรการ หรือแนวทางในมิติที่ห่วงใยสุขภาพ ในนโยบาย โครงการ หรือกิจกรรมขององค์กร หน่วยงาน หรือภาคีเครือข่ายของตนเอง

๗.๓ มาตรการเพื่อการเปลี่ยนแปลงของการสื่อสารข้อมูลด้านสุขภาพ ในระยะ ๕ ปี

แนวทางที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อการสื่อสารข้อมูลด้านสุขภาพ เพื่อนำไปสู่ความเป็นธรรม ตอบสนอง ไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง มีการอภิบาลที่ดี ประชาชนเป็นศูนย์กลาง และมีความยืดหยุ่นที่สอดคล้องกับบริบทต่าง ๆ อย่างครอบคลุม ได้แก่

๗.๓.๑ **สังคมไทยมีแผนการจัดการการสื่อสารข้อมูลด้านสุขภาพ ทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤติอย่างมีส่วนร่วม** แผนการจัดการการสื่อสารฯ ดังกล่าว ประกอบด้วยแผนระยะเร่งด่วน ระยะสั้น และระยะยาว พร้อมทั้งกำหนดแผนบูรณาการการจัดการการสื่อสารข้อมูลด้านสุขภาพร่วมกับทุกภาคส่วน ทั้งในระดับชาติ และระดับพื้นที่ โดยคำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม ภาษา และความเชื่อในระดับบุคคล

๗.๓.๒ **สังคมไทยมีแผนการเสริมพลังภาคประชาชนหลากหลายรูปแบบ** โดยมีการกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการใช้ศักยภาพของตนเองและชุมชน เพื่อแสดงการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายด้านสุขภาพสำหรับชุมชนของตนเองอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการ และบริบทในแต่ละพื้นที่ ผ่านสื่อต่าง ๆ โดยเฉพาะสื่อออนไลน์ และสื่อบุคคล ได้แก่ เจ้าหน้าที่ด้านการแพทย์และสาธารณสุข และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

๗.๓.๓ **การมีศูนย์กลางข้อมูลด้านสุขภาพที่น่าเชื่อถือ** โดยมีกลไกที่มีกระบวนการในการรวบรวม จัดการ พัฒนา และใช้ประโยชน์จากชุดข้อมูลด้านสุขภาพ จากหน่วยงานด้านสุขภาพทุกภาคส่วน สามารถนำไปอ้างอิงได้ โดยมีเครือข่ายของศูนย์ข้อมูลในทุกระดับ ทั้งระดับชาติ ระดับภูมิภาค ระดับท้องถิ่น และระดับชุมชน ศูนย์กลางฯ ดังกล่าว มีหน้าที่ในการประสานงานเพื่อดำเนินการรวบรวม ตรวจสอบ วิเคราะห์ สังเคราะห์ ผลិតสื่อ และสื่อสาร ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน เข้าใจง่าย เข้าถึงง่าย หลากหลายรูปแบบ เหมาะกับกลุ่มเป้าหมายครบทุกกลุ่ม และทันต่อสถานการณ์ รวมทั้งมีกระบวนการเฝ้าระวังความเสี่ยง และร่วมตรวจสอบอย่างมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม และภาคประชาชน

๗.๓.๔ **การมีระบบการสื่อสารอย่างมีปฏิสัมพันธ์ผ่านสื่อที่หลากหลาย** โดยการจัดให้มีช่องทาง หรือพื้นที่ในการสื่อสารข้อมูลด้านสุขภาพ เช่น สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ต้องการอย่างสร้างสรรค์ เปิดเผย โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีความน่าเชื่อถือ เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน และมุ่งพัฒนาปรับปรุง แนวทางการสื่อสาร สร้างการยอมรับ และการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน โดยเฉพาะในระดับท้องถิ่นและชุมชน ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึง และใช้ประโยชน์จากข้อมูลผ่านสื่อที่หลากหลาย ทั้งสื่อเดิม สื่อใหม่ และสื่อบุคคล รวมทั้งสนับสนุนบทบาทของสื่อชุมชน และสื่อภาคประชาชนในการมีส่วนร่วมเฝ้าระวัง และสื่อสารข้อมูลด้านสุขภาพอย่างถูกต้อง เท่าเทียม และสอดคล้องกับกฎหมาย และจริยธรรมด้านการสื่อสาร

๗.๓.๕ **การมีกลไกในการพัฒนาประชาชนให้เป็นนักสื่อสารสุขภาพที่มีศักยภาพ** โดยมีกระบวนการในการพัฒนาประชาชน เพื่อให้มีทักษะด้านการสื่อสาร และจิตวิทยาการสื่อสาร บนความรับผิดชอบ (responsibility) ต่อตนเองและสังคม และด้วยภาระรับผิดชอบ (accountability) ต่อตำแหน่งหน้าที่ของแต่ละบุคคล รวมทั้งมีความรู้เท่าทันสื่อ สารสนเทศ และดิจิทัลเทคโนโลยี (Media Information and Digital Literacy: MIDL) ซึ่งประชาชนทุกกลุ่มในสังคมสามารถเป็นนักสื่อสารที่ให้ข้อมูล ร่วมตรวจสอบ และสื่อสารออกไปในเวลาเดียวกันด้วยข้อมูลด้านสุขภาพที่ต้องการ ภายในเวลาที่เหมาะสม (timing) มีความโปร่งใส (transparency) และสร้างความเชื่อมั่น (trust) โดยคำนึงถึงความแตกต่างหลากหลายของผู้รับสาร เพื่อสื่อสารข้อมูลด้านสุขภาพให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย อันจะนำไปสู่ความรอบรู้ด้านสุขภาพของประชาชนทุกกลุ่มในสังคม กระบวนการดังกล่าวเกิดจาก

ความร่วมมือของทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม และภาคประชาชน เพื่อพัฒนาประชาชนให้เป็นนักสื่อสารที่มีศักยภาพโดยถ้วนหน้า

๗.๔ แนวทางการวัดผลสำเร็จของการสื่อสารข้อมูลด้านสุขภาพ ในระยะ ๕ ปี

การสื่อสารข้อมูลด้านสุขภาพ จะนำไปสู่การทำให้ผู้รับสารเกิดความรู้อย่างรอบด้าน ส่งผลให้เกิดความเข้าใจด้านสุขภาพที่ถูกต้อง สอดคล้องกับบทบาท หน้าที่ และสิทธิด้านสุขภาพของตนเอง และก่อให้เกิดพฤติกรรมด้านสุขภาพที่พึงประสงค์ ดังนั้น แนวทางการวัดผลสำเร็จของการสื่อสารข้อมูลด้านสุขภาพ จึงใช้วิธีการวัดความรู้ด้านสุขภาพ (health literacy) ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ๑) การเข้าถึง ๒) ความเข้าใจ ๓) การโต้ตอบ ชักถาม แลกเปลี่ยน ๔) การตัดสินใจ ๕) การเปลี่ยนพฤติกรรม และ ๖) การบอกต่อ

โดยวัดผลสำเร็จของการสื่อสารข้อมูลด้านสุขภาพ เมื่อสิ้นสุดปีที่ ๒ ของธรรมนูญว่าด้วยระบบสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ ๓ และสิ้นสุดปีสุดท้าย (ปีที่ ๕) ของธรรมนูญว่าด้วยระบบสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ ๓

อาจกล่าวได้ว่า การสื่อสารข้อมูลด้านสุขภาพ เป็นกระบวนการสำคัญในการสร้างระบบสุขภาพ ให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืน เพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติตน และเข้าถึงระบบบริการด้านสุขภาพ ตลอดจนสามารถสะท้อนข้อมูลที่เป็นความต้องการความจำเป็น ประเด็นปัญหาที่ต้องการการแก้ไขได้อย่างเสมอภาค เท่าเทียม ทัวถึง สอดคล้องกับบริบทด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และหันต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรงและรวดเร็วของปัจจัยแวดล้อมด้านสุขภาพหลายปัจจัย ผ่านการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายในชุมชน (community engagement) เพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มได้แสดงบทบาท หน้าที่ และเข้าถึงสิทธิด้านสุขภาพของตนเองได้อย่างเท่าเทียม

นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารข้อมูลด้านสุขภาพ

๑) การสื่อสารข้อมูลด้านสุขภาพ (health communication) หมายความว่า กระบวนการเผยแพร่ ถ่ายทอด แลกเปลี่ยน และติดต่อกัน เกี่ยวกับข่าวสาร ความรู้ หรือเนื้อหาด้านสุขภาพ ระหว่างบุคคล กลุ่มบุคคล องค์กร หรือรัฐ ผ่านรูปแบบการสื่อสาร และช่องทางที่หลากหลาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้าง การรับรู้ให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง ตรงกัน

๒) ความรอบรู้ด้านสุขภาพ (health literacy) หมายความว่า ระดับสมรรถนะของบุคคล ในการเข้าถึง เข้าใจ สามารถตัดสินใจ ประเมิน และปรับใช้ข้อมูลความรู้ และบริการสุขภาพได้อย่างเหมาะสม เลือกรับผลิตภัณฑ์สุขภาพ ตลอดจนปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพได้ ความรอบรู้ด้านสุขภาพเป็นแนวคิดใหม่ในด้านการส่งเสริมสุขภาพ ที่อธิบายผลลัพธ์ด้านต่าง ๆ ที่มีต่อการศึกษาด้านสุขภาพ และกิจกรรมด้านการสื่อสาร ความรอบรู้ด้านสุขภาพ

เป็นเรื่องเฉพาะที่เกี่ยวกับเนื้อหา บริบทแวดล้อม และอยู่ภายใต้อิทธิพลของอายุและช่วงวัยของบุคคลเป็นอย่างมาก ด้วยสถานการณ์ต่าง ๆ เหล่านี้ การวัดความรอบรู้ด้านสุขภาพของประชากรให้ครอบคลุม ที่เคยดำเนินการมา จึงเป็นเรื่องยาก (*Defining, measuring and improving health literacy. Don Nutbeam, 2015.*)

๓) **ระบบสารสนเทศด้านสุขภาพ** หมายความว่า ระบบที่ประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ได้แก่ ระบบคอมพิวเตอร์ ทั้งฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบเครือข่าย ฐานข้อมูล ผู้พัฒนาระบบ ผู้ใช้ระบบ พนักงานที่เกี่ยวข้อง และผู้เชี่ยวชาญ ในสาขาต่าง ๆ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ ทุกองค์ประกอบนี้ทำงานร่วมกันเพื่อกำหนด รวบรวม จัดเก็บ ข้อมูล ประมวลผลข้อมูลเพื่อสร้างสารสนเทศและส่งผลลัพธ์ หรือสารสนเทศที่ได้ให้ผู้ใช้เพื่อช่วยสนับสนุน การทำงาน การตัดสินใจ การวางแผน การบริหาร การควบคุม การวิเคราะห์และติดตามผลการดำเนินงานในเรื่องสุขภาพ (ปรับปรุงจาก เทคโนโลยีสารสนเทศสถิติ: ข้อมูลในระบบสารสนเทศ. สุชาติ ภิระนันท์, ๒๕๔๑.)