การสื่อสารความเสี่ยง
เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการค้นหา
ผู้สัมผัสวัณโรคในโรงเรียน และสถานประกอบการ

WORLD TB DAY MARCH 24

ดร.พาหุรัตน์ คงเมือง ทัยสุวรรณ์
สำนักสื่อสารความเสี่ยงและพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ
กรมควบคุมโรค

การสื่อสารความเสี่ยง (Communication)

กระบวนการถ่ายทอดข่าวสาร ข้อมูล ความรู้ ประสบการณ์ ความรู้สึก ความคิดเห็น ความต้องการ

ลักษณะของข้อมูลข่าวสาร
ที่มักจะเกิดขึ้นในช่วงที่มีเหตุการณ์หรือภาวะฉุกเฉินต่างๆ

ทำไม....

การสื่อสารความเสี่ยง

สำคัญ

เป้าหมายของการสื่อสารความเสี่ยง

๑. สร้างความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงาน : ประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ เชื่อมั่นในคำแนะนำ ข้อเสนอแนะ ฐานข้อมูลอ้างอิง

๒. ลดความสูญเสียป่วยตายของประชาชนในภาวะโรคระบาด ภัยพิบัติ ภาวะวิกฤติ และฉุกเฉินทางด้านการแพทย์และสาธารณสุข

๓. ลดความตระหนก แก้ไขความเข้าใจผิดของประชาชนและองค์กรต่างๆ ทั้งในภาวะปกติและวิกฤติฉุกเฉิน

๔. เป็นประโยชน์ต่อการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ เพื่อการป้องกันควบคุมโรค ถัดไปของกรมควบคุมโรค

๕. เข้าถึงกลุ่มประชาชน สื่อมวลชน และเครือข่ายได้อย่างรวดเร็ว

แนวคิดด้านการสื่อสารความเสี่ยง

Communication ~SMCR ของเบอร์โล (Berio)

องค์การอนามัยโลก (WHO)

- Trust คือ การสร้างความเชื่อมั่น/เชื่อถือ ให้กับผู้ที่เราสื่อสารความเสี่ยงด้วย
- Announcing early คือ การสื่อสารความเสี่ยงตั้งแต่ระยะเริ่มต้นเหตุการณ์
- Transparency หรือ ข้อมูลที่สื่อสารความเสี่ยงต้องโปร่งใส ไม่ปิดบัง และตรวจสอบได้
- The public หรือ การสื่อสารสาธารณะที่ไม่แบ่งฝ่าย ไม่เลือกสื่อสารความเสี่ยงเฉพาะกับคนที่เรารักเท่านั้น
- Planning หรือ มีการวางแผนการดำเนินงาน โดยต้องเตรียมพร้อมข้อความที่จะสื่อสารออกไป รวมทั้งเตรียมผู้ที่สื่อสารความเสี่ยงต้องเป็นผู้ที่มีความน่าเชื่อถือ และต้องเตรียมช่องทางที่จะสื่อสารข้อความออกไป เช่น ทางสื่อออนไลน์สมัยใหม่ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และทางการพบปะสาธารณชน (public meeting) เป็นต้น

- Be first คือ การสื่อสารความเสี่ยงตั้งแต่ระยะเริ่มแรกเหตุการณ์
- Be right หรือ ข้อมูลที่สื่อสารความเสี่ยงต้องถูกต้อง ครบถ้วน
- Be credible คือ การสร้างความเชื่อมั่น หรือความน่าเชื่อถือให้กับผู้ที่เราจะสื่อสารความเสี่ยงด้วย
- Express empathy หรือ แสดงความเห็นใจ และรู้สึกร่วมกับเหตุการณ์
- Promote action หรือ การให้ข้อมูลในการปฏิบัติตนสำหรับประชาชน
- Show respect หรือ การยอมรับความเป็นมนุษย์และความแตกต่างแต่ละคน

กรมควบคุมโรค

- T - Truth and Transparency คือ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นจริง ถูกต้อง และโปร่งใส
- R – Respect คือ การยอมรับผู้ที่เราสื่อสารความเสี่ยงด้วย
- U – Uncertainty คือ ความไม่แน่นอนของทั้งสถานการณ์ และความเชื่อมั่น
- S – Support and Satisfaction คือ การสนับสนุนความต้องการ (want) และการตอบสนองความจำเป็น (Need)
- T – Treat them good/well คือ การปฏิบัติต่อผู้ที่สื่อสารความเสี่ยงด้วยอย่างดี

- I – Incredible คือ ไม่เชื่อถือ/ไม่เชื่อมั่น
- G – Greedy คือ ต้องการข้อมูลข่าวสาร/การสนับสนุนมากกว่า/เกินความจำเป็น
- N – Negative thinking คือ การมองโลกในแง่ลบ
- O – Overwhelming คือ การถูกบังคับให้เชื่อถือโดยใช้อำนาจ
- R – Refuse to take notice คือ การปฏิเสธที่จะรับรู้/ รับฟัง
- E – Extremely perception คือ การมีความคิด/การรับรู้ที่สุดโต่ง

IGNORE

ทฤษฎี/ แนวคิด Baruch Fischoff's

- ต้องหาตัวเลข (Get the numbers right) เช่น ผู้ได้รับผลกระทบ ผลเอ็กซเรย์
- ต้องบอกตัวเลข (Tell them the numbers) แก่สื่อมวลชน ประชาชน และสังคม
- ต้องอธิบายตัวเลข (Explain what we mean by the numbers)
- ต้องแสดงให้เห็นอันตราย หรือ ความเสี่ยงเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา (Show them that they've accepted similar risks in the past)
- แสดงให้เห็นว่าจะจัดการกับตัวเลขนี้อย่างไร (Show then that it's good deal for them)
- ปฏิบัติกับสื่อมวลชน และประชาชนกลุ่มเสี่ยงด้วยดี (Treat them nice)
- ดูแลเหมือนเพื่อน (Make then partners)

การดำเนินงาน
ด้านการสื่อสารความเสี่ยงวัณโรค
ในโรงเรียน และสถานประกอบการ

วัตถุประสงค์การสื่อสารความเสี่ยงวัณโรค

๑. เพื่อแจ้งให้ทราบ (inform)

๒. เพื่อสอนหรือให้การศึกษา หรือให้ความรู้ (teach or education)

๓. เพื่อสร้างความพอใจหรือให้ความบันเทิง (please of entertain)

๔. เพื่อเสนอหรือชักจูงใจ (Propose or persuade) ให้กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง/ มีพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง

๕. เพื่อเรียนรู้ (learn)

๖. เพื่อกระทำหรือตัดสินใจ (dispose or decide)

Communication ~SMCR ของเบอร์โล (Berio)

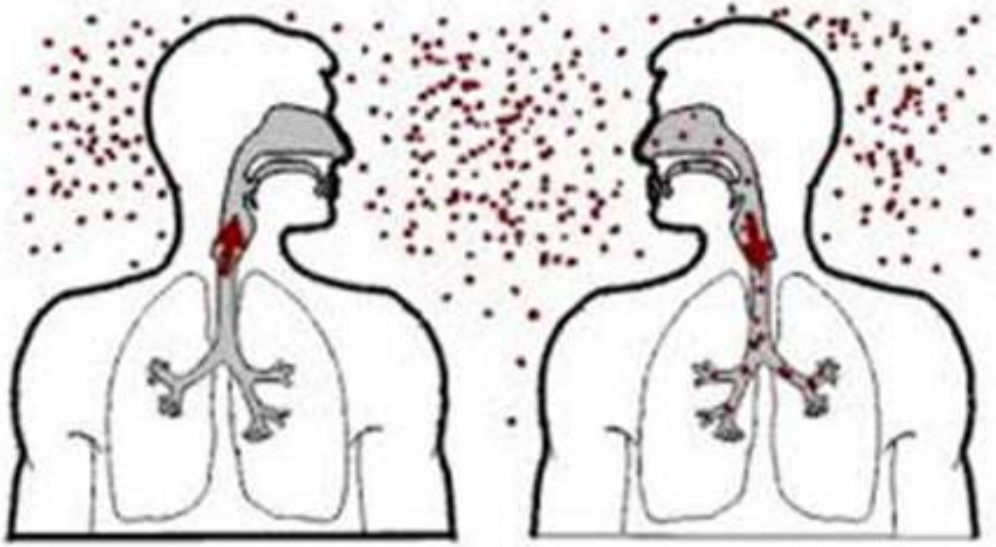
ได้เรื่อง

รู้เรื่อง

ไม่หาเรื่อง???

2. Sending the message

1. Codifying



3. Decodifying

Sender

- ติดต่อจากการสูดดมเชื้อเข้าไป
- วัณโรครักษาหายได้
- ต้องกินยาต่อเนื่องหลายเดือน
- ต้องสวมหน้ากากปิดปากปิดจมูก

Receiver

- ติดต่อจากการสูดดมเชื้อเข้าไป
- วัณโรครักษาหายได้
- ต้องกินยาต่อเนื่องหลายเดือน
- ต้องสวมหน้ากากปิดปากปิดจมูก

ให้ทำนั่น ให้ทำนี่ จะมีเงินที่ไหนไปหาหมอ/ เงินจะกินข้าวก็ไม่มี

ข้อควรรู้/ กระทำในการสื่อสาร/ สื่อสารความเสี่ยง

กรมควบคุมโรค

๑. รู้จักตัวเอง หน่วยงานที่เราปฏิบัติงานมีบทบาทหน้าที่ทำอะไร/เราอยู่ระดับไหน/ จะสื่อสารความเสี่ยงเรื่องอะไร

๒. รู้จักและเข้าใจผู้ฟัง หน่วยงาน/ บุคคลที่เราสื่อสารความเสี่ยงด้วยเป็นใคร/ มีบทบาทหน้าที่อะไร

๓. สื่อสารให้ตรงประเด็น ชัดเจน และเจาะจง เพื่อให้ผู้ฟังคล้อยตามความเข้าใจ และให้ความร่วมมือในสิ่งที่คุณกำลังสื่อสารความเสี่ยงง่ายขึ้น

๔. ให้ความสำคัญกับถ้อยคำ น้ำเสียง ภาษากาย และสีหน้า ท่าทาง

๕. รับฟังและทำความเข้าใจ ก่อนอธิบาย เมื่อมีข้อซักถามหรือโต้แย้ง

ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร

๑. วัจนภาษา เป็นถ้อยคำ คือภาษาพูดที่ใช้สื่อสารกัน

๒. อวัจนภาษา ไม่ใช่ถ้อยคำ แต่อาจจะเป็นภาษาสัญลักษณ์ที่สามารถเข้าใจได้ตรงกัน เช่น สัญญาณไฟ สัญลักษณ์ อาการ ฯลฯ

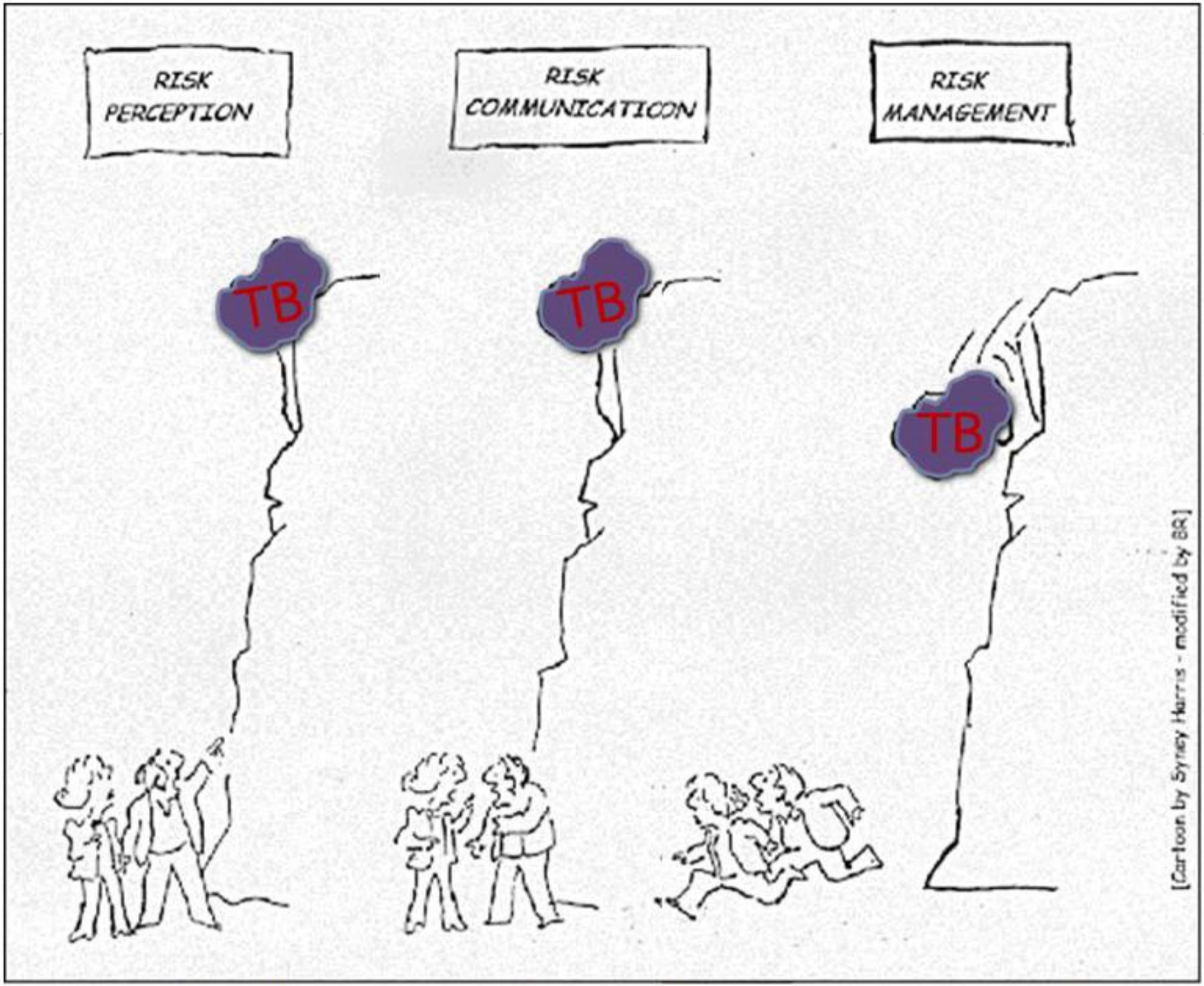
สิ่งที่ควรคำนึงสื่อสารความเสี่ยงวัณโรคในโรงเรียน และสถานประกอบการ

กรมควบคุมโรค

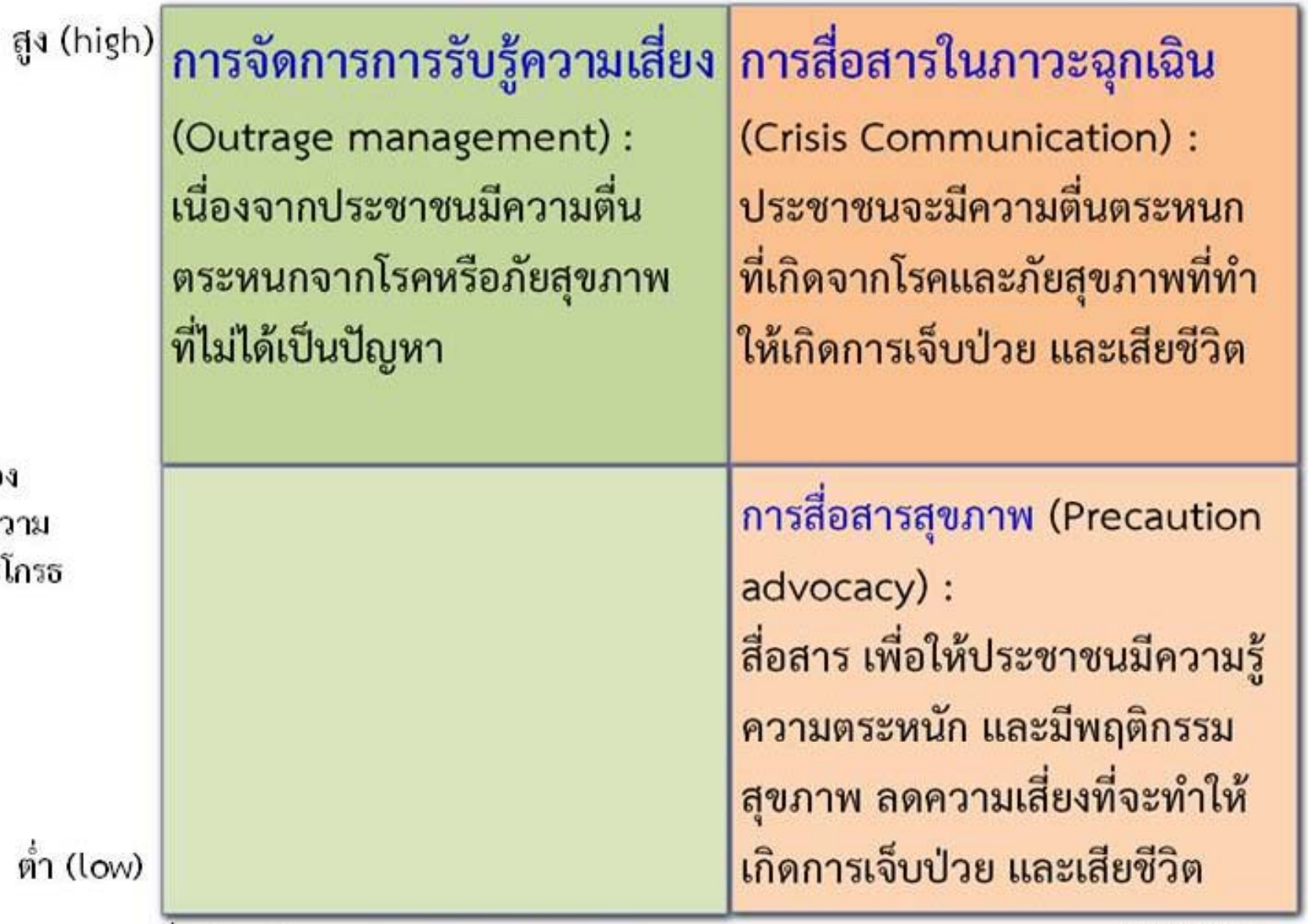
๑. เค้าจะได้อะไรถ้าร่วมมือ เช่น เข้าสู่ระบบการดูแลและรักษาเร็ว มีโอกาสรักษาหายสูง การไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัว เป็นต้น

๒. เค้าจะเสียอะไรถ้าไม่ร่วมมือ เช่น แพร่กระจายเชื้อให้บุคคลใกล้ตัวและบุคคลที่รัก โอกาสรักษาไม่หายหรือใช้เวลานานขึ้น เกิดวัณโรคดื้อยา ถูกสั่งปิดโรงเรียน งดใบอณุญาสถานประกอบการ เป็นต้น

การประเมินความเสี่ยงวัณโรค เพื่อการสื่อสารความเสี่ยง ในโรงเรียน และสถานประกอบการ


RISK PERCEPTION
RISK COMMUNICATICON
RISK MANAGEMENT
TB
TB
TB
[Cartoon by Syney Harris - modified by BR]

ความเสี่ยง (Risk) = ภัยคุกคาม (Hazard) + การรับรู้ความเสี่ยง (Outrage)



 ดัดแปลงจาก : Peter Sandman

สิ่งที่ต้องระลึกอยู่เสมอ คือ

การเข้าใจ/รับรู้ความเสี่ยงไม่เหมือนกัน

- เจ้าหน้าที่ : ความเสี่ยงสูง ถ้าภัยคุกคามนั้นรุนแรง/ กระทบวงกว้าง มีผู้ป่วยหรือเสียชีวิตจำนวนมาก (Risk is higher when hazard is big)
- ประชาชน : ความเสี่ยงสูง ถ้าเขารับรู้ว่ามีผลกระทบต่อพวกเขามากน้อย แต่ไหน หรือมีโอกาสเกิดขึ้นกับพวกเขาหรือไม่ หรือ ระดับความกลัวต่อภัยนั้นๆ (Risk is higher when outrage is big)
- สื่อมวลชน : อาจจะไม่สนใจทั้งภัยคุกคามหรือความตื่นกลัวของประชาชน แต่จะเก็บเกี่ยวจากผลของความหวาดกลัวหรือการรับรู้ความเสี่ยงนั้นๆ (The media does not produce outrage; the media harvests outrage)

HAZARD / OUTRAGE?

เป็นภัยคุกคาม/การรับรู้ความเสี่ยงหรือความรุนแรง?

กรมควบคุมโรค
Department of Disease Control

เด็กอายุต่ำกว่า 5 ปี เสี่ยงป่วยวัณโรค

โดย Prawpan Suriwong | วันที่ 21 กรกฎาคม 2559 |

อ่าน : 6,006

0 0

ที่มา : มติชนออนไลน์

แฟ้มภาพ

แนะเลี่ยงพาเด็กอายุต่ำกว่า 5 ปี ไปตามแหล่งชุมชน หรือพื้นที่แออัด พบเสี่ยงต่อการป่วยวัณโรคมากสุด

นพ.ปิยะสกล สกลสัตยาทร รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข(สธ.) กล่าวถึงกรณีที่พบเด็กอายุ 2 ปี 10 เดือน จ.แพร่ มีอาการไอ น้ำมูก มีประวัติสัมผัสกับญาติที่ป่วยเป็นวัณโรคและรพ.เด่นชัย ตรวจพบว่ามีติดเชื้อที่ปอดข้างขวาแพทย์วินิจฉัยเป็นวัณโรค ว่า เด็กได้รับ

พบนักเรียนป่วยเป็นวัณโรค เตรียมบิ๊กคลีนนิ่งบ่ายนี้

สัมผัสร่วมบ้าน....
สัมผัสกระปริบกระปรอย.....

Credit ภาพ: www.google.com

HAZARD / OUTRAGE?

เป็นภัยคุกคาม/การรับรู้ความเสี่ยงหรือความรุนแรง?

สธ.เฝ้าระวังวัณโรค หลังพบเด็กป่วย พร้อมชนโรงเรียน[redacted]ร่วมกับ ทม.มีมาตรการคุมการแพร่กระจายโรค แล้ว

วันที่ 23 พฤศจิกายน 2560 - 16:58 น.

โดยขณะนี้นักเรียนที่เป็นบริเวณปอดได้หยุดเรียน เพราะอยู่ระหว่างการตรวจน้ำลายและเสมหะ ซึ่งจากการสอบถามผู้ปกครอง นักเรียนเป็นวัณโรคมาได้สักระยะแล้ว และในเดือนมกราคมนี้ก็จะกินยาครบโดส ส่วนคนที่เป็นบริเวณเยื่อหุ้มปอด มาเรียนตามปกติ เพราะไม่มีการแพร่กระจายของเชื้อโรค ส่วนสาเหตุนั้นระบุไม่ได้ว่าติดมาจากที่ใด ซึ่งโรคดังกล่าวเก็บอาการได้ถึง 2 ปี อาจเป็นมาตั้งแต่ ม.3 ก็เป็นไปได้ โดยแพทย์ระบุว่า โรคนี้อาจเกิดขึ้นได้ในเด็กที่สุขภาพไม่แข็งแรง ซึ่งเด็กทั้ง 2 คน อาจพักผ่อนน้อย เนื่องจากต้องอ่านหนังสือเตรียมสอบเข้ามหาวิทยาลัยด้วย

รร.[redacted]24 พ.ย.-เจ้าหน้าที่และนักเรียน รร.[redacted]ร่วมกันล้างโรงเรียน หลังพบเด็กป่วยวัณโรค 5 คน ด้านสาธารณสุข ควบคุมโรคได้หมดแล้ว ไม่น่ากังวล เรื่องการแพร่เชื้อ รอผลการสอบสวนโรคที่ชัดเจน ว่าเด็กติดจากอะไร

นาย[redacted]กล่าวว่า วันนี้(24 พ.ย.) เวลา 15.20 น.ได้กำหนดให้นักเรียนทุกระดับชั้นร่วมกันล้างทำความสะอาดห้องเรียนพร้อมปิดการใช้เครื่องปรับอากาศเป็นเวลา 5 วัน แต่ต่อไปให้ทุกๆหลังเลิกเรียน 1 ชั่วโมง ต้องเปิดหน้าต่างระบายอากาศ หลังพบมีเด็กนักเรียน ชั้น ม.5 รวม 5 คน ป่วยวัณโรค โดยแบ่งเป็นวัณโรค ติดเชื้อที่เยื่อหุ้มปอด 3 คน และติดเชื้อที่ปอด 2 คน ขณะนี้ทุกคนอยู่ในความดูแลของแพทย์ และรับยาเรียบร้อยแล้ว

Credit ภาพ: www.google.com

HAZARD / OUTRAGE?

เป็นภัยคุกคาม/การรับรู้ความเสี่ยงหรือความรุนแรง?

กรมควบคุมโรค
Department of Disease Control

การเดินทางของผู้ป่วยวัณโรคคนหนึ่ง

แปลจาก "Diagnostics for Tuberculosis: Global Demand and Market Potential", WHO, 2006, หน้า 119

เครือข่ายหยุดยั้งวัณโรค
Stop TB Partnership

Credit ภาพ : www.google.com

จุดเน้นของการประเมินความเสี่ยง

- จับประเด็นให้ได้ว่าเป็น HAZARD / OUTRAGE หรือ ทั้ง ๒ อย่าง
- วางแผนสร้างประเด็นสื่อสาร เป้าหมายลดความวิตกกังวล สร้างความไว้วางใจ สร้างความร่วมมือในการแก้ปัญหา และให้ความรู้
- ขายประเด็นให้ชัด และกระตุ้นให้เกิดการกระทำ/พฤติกรรม ต้องการจะบอกอะไร และทำไม ผู้บริหารโรงเรียน/ครู/ เจ้าของสถานประกอบการ/ ผู้ป่วยวัณโรค จะสนใจปฏิบัติตามสิ่งที่เราสื่อสาร
- จงเชื่อมั่นในประเด็นสื่อสาร/ตัวเอง หากเราไม่เชื่อในเรื่องที่เรากำลังเล่า คนอื่นก็จะไม่มีวันที่จะเชื่อเรื่องที่เรากำลังสื่อสาร

DDC กรมควบคุมโรคโพล
POLL

ผลการสำรวจทัศนคติ ความเห็นของประชาชน DDC Poll ครั้งที่ 3

"เรื่อง...วัณโรค"

วิธีการดำเนินการสำรวจความเห็น ทัศนคติ

- กลุ่มตัวอย่าง
  - ประชาชนชาวไทย อายุ ๑๕ ปีขึ้นไป
  - กลุ่มเป้าหมายจำนวน ๓,๕๐๐ ราย
  - ๒๕ จังหวัด ได้แก่
    - กรุงเทพมหานคร จำนวน ๑๔๐ ราย
    - ภาคกลางและภาคตะวันออก จำนวน ๘๔๐ ราย จากจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ชลบุรี ราชบุรี กาญจนบุรี ฉะเชิงเทรา สระบุรี และลพบุรี
    - ภาคเหนือ จำนวน ๘๔๐ ราย จากจังหวัดเชียงใหม่ พิษณุโลก นครสวรรค์ สุโขทัย แพร่ และลำพูน
    - ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน ๑,๑๒๐ ราย จากจังหวัดขอนแก่น อุบลราชธานี นครราชสีมา นครพนม หนองคาย และชัยภูมิ
    - ภาคใต้ จำนวน ๕๖๐ ราย จากจังหวัดสุราษฎร์ธานี นครศรีธรรมราช สงขลา และตรัง

- **สถานที่เก็บข้อมูล**
  - บริเวณแหล่งชุมชนรอบตลาด แหล่งชุมชน บริเวณห้างสรรพสินค้า หรือบริเวณสถานที่ราชการ ตลอดจนหมู่บ้านนอกเขตเทศบาล
- **ช่วงเวลาในการสำรวจความเห็น**
  - 1 กุมภาพันธ์ – 6 กุมภาพันธ์ 2561
- **วิเคราะห์ข้อมูลด้วย**
  - สถิติร้อยละ
  - Chi – Square Test

ผลการสำรวจ (ต่อ)

คำถาม	คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
บุคคลในบ้านมีใครป่วยเป็นวัณโรคหรือไม่	ไม่มี	3,339	95.4
	มี	161	4.6

ผลการสำรวจ (ต่อ)

คำถาม	คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
1. วัณโรคเกิดจากเชื้อแบคทีเรียชนิดหนึ่ง	**ใช่**	**2,844**	**81.3**
	ไม่ใช่	656	18.7

ผลการสำรวจ (ต่อ)

คำถาม	คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
2. วัณโรคมี 2 ชนิด คือ วัณโรคปอด และ วัณโรคอวัยวะอื่น เช่น วัณโรคกระดูก วัณโรคต่อมน้ำเหลือง วัณโรคสมอง	**ใช่**	**1,997**	**57.1**
	ไม่ใช่	1,503	42.9

ผลการสำรวจ (ต่อ)

คำถาม	คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
3. มีวัณโรคปอดและวัณโรคต่อมน้ำเหลือง 2 ประเภทนี้เท่านั้นที่ติดต่อได้	**ใช่**	**1,969**	**56.3**
	ไม่ใช่	1,531	43.7

ผลการสำรวจ (ต่อ)

คำถาม	คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
4. หากเคยป่วยเป็นวัณโรคแล้วจะมีภูมิคุ้มกันไม่ป่วยตลอดชีวิต	ใช่	1,564	44.7
	ไม่ใช่	**1,936**	**55.3**

ผลการสำรวจ (ต่อ)

คำถาม	คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
5. ทุกคนมีโอกาสป่วยเป็นวัณโรค	**ใช่**	**2,547**	**72.8**
	ไม่ใช่	953	27.2

ผลการสำรวจ (ต่อ)

คำถาม	คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
6. วัณโรคติดต่อกันโดยการสัมผัส เช่น สัมผัสมือ กอด/จูบ เป็นต้น	**ใช่**	**1,995**	**57.0**
	ไม่ใช่	1,505	43.0

ผลการสำรวจ (ต่อ)

คำถาม	คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
7. วัณโรคติดต่อกันโดยการสูดละอองอากาศจากผู้ป่วยวัณโรคที่ไอ จามออกมา	ใช่	2,306	65.9
	ไม่ใช่	1,194	34.1

ผลการสำรวจ (ต่อ)

คำถาม	คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
8. ท่านคิดว่า อาการสงสัยเป็นวัณโรค มีอาการใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	อาการไอเรื้อรังเกิน 2 สัปดาห์	1,637	46.8
	ไอมีเสมหะปนเลือด	**1,646**	**47.0**
	เจ็บหน้าอกเหนื่อยหอบ	780	22.3
	มีไข้ต่ำๆช่วงบ่าย เหงื่อออกช่วงกลางคืน	976	27.9
	เบื่ออาหารน้ำหนักลด อ่อนเพลีย	1,110	31.7
	อื่น ๆ	4	0.1

ผลการสำรวจ (ต่อ)

คำถาม	คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
9. ถ้ามีอาการสงสัยตามข้อ 8 ท่านจะไปตรวจรักษาที่ใด	สถานีอนามัย / รพ.สต.	713	20.4
	ร้านขายยา	432	12.3
	ยาพื้นบ้าน/สมุนไพร	178	5.1
	ซื้อยากินเอง	169	4.8
	โรงพยาบาล	**2,008**	**57.4**
	สถานีอนามัย / รพ.สต.	713	20.4

ผลการสำรวจ (ต่อ)

คำถาม	คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
10. เมื่อใดควรไปตรวจหาเชื้อวัณโรค (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	**ผู้ที่มีอาการไอเรื้อรังเกิน 2 สัปดาห์**	**1,925**	**55.3**
	ผู้อยู่ใกล้ชิดผู้ป่วยวัณโรคโดยเฉพาะเด็กเล็กอายุต่ำกว่า 5 ปี	1,367	39.2
	ผู้ติดเชื้อ HIV และผู้ป่วยโรคเรื้อรังเช่น เบาหวาน โรคไต	980	28.1
	เมื่ออายุ 65 ปี	690	19.8

ผลการสำรวจ (ต่อ)

คำถาม	คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
11. วัณโรคสามารถรักษาหายได้	ใช่	2,682	76.6
	ไม่ใช่	818	23.4

ผลการสำรวจ (ต่อ)

คำถาม	คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
12. การรักษาวัณโรคใช้ระยะเวลาอย่างน้อย 6 - 8 เดือน	**ใช่**	**2,114**	**60.4**
	ไม่ใช่	1,386	39.6

ผลการสำรวจ (ต่อ)

คำถาม	คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
13. การไม่มาตรวจตามนัด การรับประทานยาไม่สม่ำเสมอ กินๆ หยุดๆ ทำให้เชื้อวัณโรคดื้อยาได้	ใช่	2126	60.7
	ไม่ใช่	1374	39.3

ผลการสำรวจ (ต่อ)

คำถาม	คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
14. ท่านเคยได้ยินสโลแกน "รู้เร็ว รักษาหายไม่แพร่กระจาย" หรือไม่	เคย	1,283	36.7
	ไม่เคย	**2,217**	**63.3**

ผลการสำรวจ (ต่อ)

คำถาม	คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
15. หากมีการจัดรณรงค์วัณโรค ท่านคิดว่าควรจัดในสถานที่ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	สถานีขนส่ง	595	17.0
	ตลาดนัด	855	24.4
	โรงเรียน	**1,615**	**46.1**
	โรงงาน	926	26.5
	โรงพยาบาล	948	27.1
	สถานที่ท่องเที่ยว	557	15.9
	วัด	604	17.3
	ชุมชน	1574	45.0

ผลการสำรวจ (ต่อ)

คำถาม	คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
16. ใครควรเป็นกำลังหลักในการรณรงค์ป้องกันวัณโรค	**ตัวท่านเอง**	**1,368**	**39.1**
	นักเรียน	559	16.0
	อสม.	532	15.2
	เจ้าหน้าที่สาธารณสุข	677	19.3
	เจ้าหน้าที่อบต.	364	10.4

การบริหารจัดการความเสี่ยง
และการสื่อสารความเสี่ยง

หลักการสำคัญในการดำเนินการสื่อสารความเสี่ยง

- การกำหนดวัตถุประสงค์ (Objective) ต้องการสร้างความเข้าใจสิ่งใดบ้าง หรือต้องการแก้ปัญหาใด
- การกำหนดกลุ่มประชาชนเป้าหมาย (Target Determination) กลุ่มประชาชนเป้าหมายคือใคร มีพื้นฐานการศึกษาหรือภูมิหลังอย่างไร
- การกำหนดหัวเรื่อง (Theme Setting) เน้นอะไร อาจกำหนดเป็นสัญลักษณ์ ข้อความสั้น ๆ หรือคำขวัญ
- กำหนดช่วงระยะเวลา (Timing) ที่เหมาะสมที่สุดในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ
- การกำหนดสื่อและเทคนิคต่าง ๆ จะใช้สื่อ เครื่องมือ หรือเทคนิคใด ให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ และกลุ่มประชาชนเป้าหมาย
- การกำหนดงบประมาณ โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้จ่ายเงิน

แนวคิด RPM - Tony Robbins

กรมควบคุมโรค

- R - Results อะไรคือสิ่งที่ต้องการ (what)
- P - Purpose ทำเพื่ออะไร (Why)
- M - Massive Action Plan ต้องทำอะไรบ้าง เพื่อให้ได้ผลลัพธ์นั้น (How)

กลยุทธ์ที่ใช้ในการสื่อสารความเสี่ยง

- เป็นกระบวนการเชิงรุก ครอบคลุม เข้าถึง/ทั่วถึงประชาชนหรือทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้อง
- กลยุทธ์ที่ใช้แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับประเด็น กลุ่มเป้าหมาย ความรุนแรงและผลกระทบที่เกิดขึ้น เพื่อนำไปสู่การเลือกทางเลือกที่เหมาะสมในการจัดการความเสี่ยงนั้น
- สื่อสารสองทาง (two-way communication) และสื่อสารเฉพาะข้อความที่เป็นบวก (positive message) เพราะเมื่อคนกำลังอยู่ในความวิตกกังวล ข้อมูลที่เป็นลบจะกลายเป็นสิ่งที่มีน้ำหนักยิ่งกว่าข้อมูลที่เป็นบวกเสมอ
- ต้องยืดหยุ่นและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงการรับรู้ความเสี่ยงของผู้เกี่ยวข้อง
- ต้องมีการวางแผนการสื่อสารความเสี่ยง การเลือกสาระสำคัญในการสื่อสาร วิธีการและความถี่ในการสื่อสาร รวมทั้งผู้รับผิดชอบในการสื่อสาร

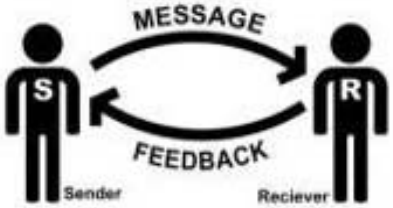
๑๐ คำถามที่ต้องตอบ ในการสื่อสารความเสี่ยงกับประชาชน

๑. ทำไมเราต้องสื่อสารความเสี่ยง?
๒. ใครคือกลุ่มเป้าหมาย?
๓. มีประเด็นอะไรบ้างที่กลุ่มเป้าหมายเราอยากรู้?
๔. มีประเด็นอะไรบ้างที่ เราอยากให้กลุ่มเป้าหมายรู้?
๕. เราจะสื่อสารอย่างไร/ช่องทางการสื่อสาร?
๖. เราจะเฝ้าระวัง หรือ รับรู้สถานการณ์ได้อย่างไร?
๗. เราจะตอบสนองต่อสถานการณ์ต่างๆ อย่างไร?
๘. ใครจะเป็นผู้สื่อสาร และจะสื่อสารเมื่อใด?
๙. ปัญหาและอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้น เราจะแก้ไขอย่างไร?
๑๐.เราจะประสบความสำเร็จในการสื่อสารไหม?

กลุ่มเป้าหมาย

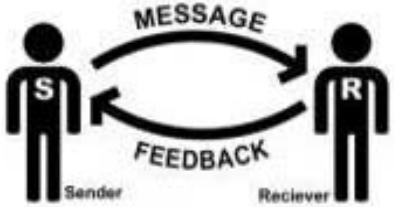
วิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ กำหนดกลุ่มเป้าหมาย

(Target audience)



การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

"..ต้องส่งข้อมูล ที่แม่นยำ ทันเวลา ให้กับผู้รับสารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักๆ ไม่ว่าจะเป็นผู้ที่อยู่ภายนอกหรือภายในองค์กรก็ตาม..."



จะเกิดอะไรขึ้นถ้าสื่อสารความเสี่ยงไม่ถูกต้อง.....

Effect of published inappropriate information - DDT concept

by Pahurat@๒๐๑๘

DDT concept

- D = Drama ข้อมูลข่าวสารส่วนตัวทำให้รู้สึกสะเทือนใจ เศร้าใจ สะใจ?
- D = Discrimination ทำให้เกิดการแบ่งแยกทางสังคม ถูกกีดกัน
- T = Trauma/ Stigma ทำให้เกิดความบอบช้ำ เจ็บป่วย ถูกตีตรา

Credit ภาพ: www.google.com

DDT concept

- D = Drama ข้อมูลข่าวสารส่วนตัวทำให้รู้สึกสะเทือนใจ เศร้าใจ สะใจ?
- D = Discrimination ทำให้เกิดการแบ่งแยกทางสังคม ถูกกีดกัน
- T = Trauma/ Stigma ทำให้เกิดความบอบช้ำ เจ็บป่วย ถูกตีตรา

Credit ภาพ: www.google.com

คือตอนนี้ผมเรียนอยู่ม.4 โรงเรียนมัธยมแห่งหนึ่ง ผมหยุดเรียนหลายวันมากเพราะเพิ่งผ่านงานศพคุณยาย แต่แค่นั้นยังไม่พอ แม่ผมพาผมไปตรวจโรคที่รพ. เพราะผมเริ่มมีอาการไม่เหมือนคนทั่วไป จนได้ตรวจพบ วัณโรคปอด ซึ่งทุกคนตกใจมาก เพราะผมอายุแค่15 ปี และที่บ้านก็ไม่มีใครเป็นโรคนี้ แต่เคยเลี้ยงสุนัขตัวนึง ผมชอบพามันมานอนด้วย แต่มันตายไปแล้ว ทุกคนเลยคิดว่าอาจเป็นเพราะมัน ทีนี้เนี่ย เข้าเรื่อง คือ หมอคุยกับแม่ว่าให้ผมหยุดอีกอาทิตย์ แต่แม่ผมจะให้ผมไปโรงเรียน เพราะหยุดหลายวันแล้ว แต่ไม่รู้ว่าแม่คุยกับหมอว่าไงอีก วิธีกันคนอื่นติดอะไรแบบนี้ ผมก็เลยมาถามคนที่มีความรู้ด้านนี้ที่อ่านกระทู้นี้ว่า

-ใส่ผ้าปิดปาก แล้วเพื่อนสามารถติดได้ไหม

-ทางโรงเรียนอาจจะฉีดยาต้านให้นักเรียนคนอื่นหรือป่าวถ้าฉีดก็ดี แต่ ทุกคนในโรงเรียนก็ต้องรู้ ว่าผมเป็นวัณโรค ซึ่งเรื่องนี้คือปัญหาใหญ่ที่สุดของผม ไม่ได้หลงตัวเองนะ แต่ผมฮอตระดับหนึ่งในโรงเรียน รุ่นน้องหลายๆคนจะรู้จักผม โดยเฉพาะผู้หญิง แล้วถ้าเกิดทุกคนรู้ว่าผมเป็นวัณโรค ผมอาจจะเป็นหมาหัวเน่าไปเลยก็ได้ คือ นอกจากจะเลิกชอบ แล้วยังจะรังเกรียจ ผมลองคิดดูถ้าผมก้าวเข้าโรงเรียน แล้วมีแต่คนมองด้วยสายตาอันรังเกรียจจะเป็นยังไง ผมคงจะเดินออกโรงเรียนเลยหล่ะ

กรมควบคุมโรค

DDT concept

- D = Drama ข้อมูลข่าวสารส่วนตัวทำให้รู้สึกสะเทือนใจ เศร้าใจ สะใจ?
- D = Discrimination ทำให้เกิดการแบ่งแยกทางสังคม ถูกกีดกัน
- T = Trauma/ Stigma ทำให้เกิดความบอบช้ำ เจ็บป่วย ถูกตีตรา

ถูกไล่/ ขอให้ออกจากโรงเรียน!

Check before Share/ Think before Post

กรมควบคุมโรค

การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นเท็จ (พ.ร.บ. คอมพิวเตอร์ ๒๕๕๐) มาตรา ๑๔ นำเข้า/ปลอม/เท็จ/ภัยมั่นคง/ลามก/ส่งต่อข้อมูลคอมพิวเตอร์ : ผู้ใดกระทำความผิดที่ระบุไว้ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

(๑) นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งข้อมูลปลอม ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน หรือ เป็นเท็จโดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหายแก่ผู้อื่นหรือประชาชน

(๒) นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งข้อมูลฯ อันเป็นเท็จ โดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของประเทศหรือก่อให้เกิดความตื่นตระหนกแก่ประชาชน

(๓) นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งข้อมูลฯ ใดๆ อันเป็นความผิดเกี่ยวกับความมั่นคงแห่งราชอาณาจักร หรือความผิดเกี่ยวกับการก่อการร้ายตามประมวลกฎหมายอาญา

(๔) นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งข้อมูลฯ ใด ๆ ที่มีลักษณะอันลามกและข้อมูลฯ นั้นประชาชนทั่วไปอาจเข้า ถึงได้

•เผยแพร่หรือส่งต่อ ซึ่งข้อมูลฯ โดยรู้อยู่แล้วว่าเป็นข้อมูลฯ ตาม (๑) (๒) (๓) หรือ (๔)

มาตรา ๑๔ ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้ หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอาจมีคำสั่งมิให้เปิดเผยก็ได้ โดยคำนึงถึงการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐ ประโยชน์สาธารณะ และประโยชน์ของเอกชนที่เกี่ยวข้องประกอบกัน

(๑) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของประเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และความมั่นคงในทางเศรษฐกิจหรือการคลังของประเทศ

(๒) การเปิดเผยจะทำให้การบังคับใช้กฎหมายเสื่อมประสิทธิภาพ หรือไม่อาจสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ ไม่ว่าจะเกี่ยวกับการฟ้องคดี การป้องกัน การปราบปราม การทดสอบ การตรวจสอบ หรือการรู้แหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารหรือไม่ก็ตาม

(๓) ความเห็นหรือคำแนะนำภายในหน่วยงานของรัฐในการดำเนินการเรื่องหนึ่งเรื่องใด แต่ทั้งนี้ไม่รวมถึงรายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ในการทำความเห็นหรือคำแนะนำภายในดังกล่าว

(๔) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตหรือความปลอดภัยของบุคคลหนึ่งบุคคลใด

(๕) รายงานการแพทย์หรือข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลซึ่งการเปิดเผยจะเป็นการรุกล้ำสิทธิส่วนบุคคลโดยไม่สมควร

(๖) ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีกฎหมายคุ้มครองมิให้เปิดเผย หรือข้อมูลข่าวสารที่มีผู้ให้มาโดยไม่ประสงค์ให้ทางราชการนำไปเปิดเผยต่อผู้อื่น

(๗) กรณีอื่นตามที่กำหนดให้พระราชกฤษฎีกา

คำสั่งมิให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการจะกำหนดเงื่อนไขอย่างใดก็ได้ แต่ต้องระบุไว้ด้วยว่าที่เปิดเผยไม่ได้เพราะเป็นข้อมูลข่าวสารประเภทใดและเพราะเหตุใด และให้ถือว่าการมีคำสั่งเปิดเผยข้อมูล

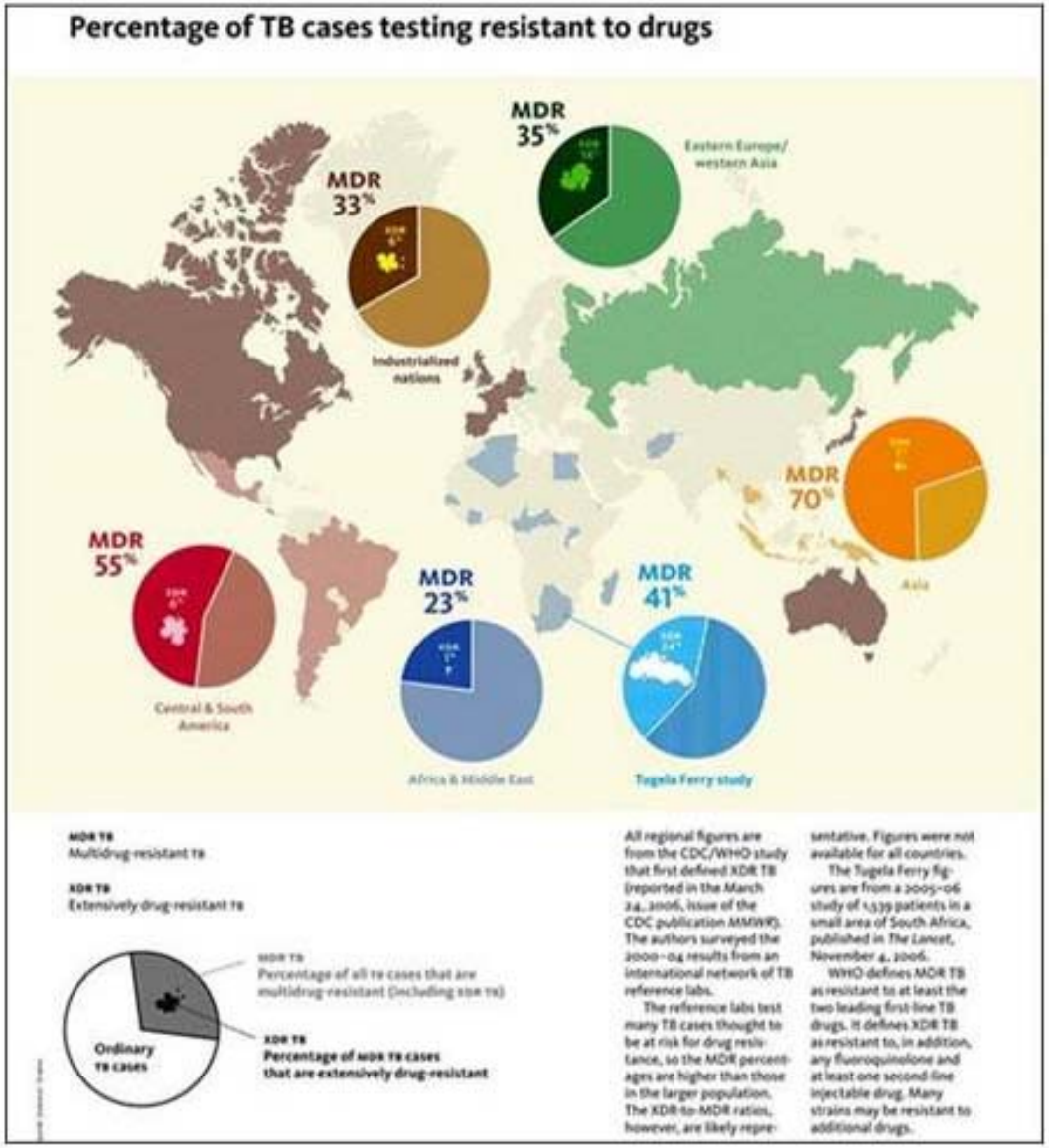
มาตรา ๔๐ ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการที่สั่งตามมาตรา ๓๒ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามเดือน หรือปรับไม่เกินห้าพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๔๑ ผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามข้อจำกัดหรือเงื่อนไขที่เจ้าหน้าที่ของรัฐกำหนดตามมาตรา ๒๐ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

กรมควบคุมโรค
Department of Disease Control

การสื่อสารความเสี่ยง
ในปัจจุบันจึงต้อง..... ๔ ท.

๑. ทันโรค คือ การสื่อสารความเสี่ยงที่สอดคล้องกับสถานการณ์วัณโรคในปัจจุบัน



Credit ภาพ: www.google.com

๒. **ทันโลก** คือ ทันต่อความเจริญก้าวหน้าทางด้านต่างๆ เช่น คมนาคม การเดินทาง การขนส่งสินค้า มาตรการทางกฎหมาย เป็นต้น

Credit ภาพ: www.google.com

๓. ทันคน คือ ทันความเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม ความแตกต่างของคนกลุ่มวัยต่างๆ

Credit ภาพ: www.google.com

๔. ทันเทคโนโลยี คือ ทันความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การรับรู้สิ่งใหม่ สมาร์ทโฟน โซเชียลมีเดีย เป็นต้น

Credit ภาพ: www.google.com

ปัจจัยความสำเร็จของการสื่อสารความเสี่ยงวัณโรค

กรมควบคุมโรค

ผู้บริหาร
- เข้าใจระบบงาน
- สนับสนุนนโยบาย/งบประมาณ
- ให้ขวัญกำลังใจ

ผู้ปฏิบัติงาน
- มีประสบการณ์
- รักและทุ่มเท
- พัฒนางาน/ตนเองเสมอ

เครือข่าย/สื่อมวลชน
- ให้ความร่วมมือ
- เสนอข่าวตามข้อเท็จจริง

สิ่งที่ควรทำ

- ให้ข้อมูลเร็วและถูกต้อง
- หาข้อมูล/หลักฐานให้เพียงพอ
- อธิบายข้อมูล/ไม่ปิดบังข้อมูล
- โฆษกน่าเชื่อถือ
- โฆษก/ผู้บริหาร/ทุกคนให้ข่าวตรงกัน
- เข้าถึงสื่อมวลชน
- สื่อสารทันต่อเหตุการณ์/เป็นระยะ/ต่อเนื่อง
- มีแผนวิกฤตล่วงหน้า เหมาะสมกับสถานการณ์

สิ่งที่ควรหลีกเลี่ยง

- คำพูด ไม่มีความเห็น ไม่รู้ ไม่ทราบ
- อย่าโต้แย้งความจริงสิ่งที่ปรากฏชัด
- อย่าด่วนปฏิเสธการรับผิด เน้นแก้ไขปรับปรุง
- อย่าทำอะไรที่มากหรือน้อยกว่าสถานการณ์
- อย่าหลีกเลี่ยงการซักถาม
- อย่าบอกสื่อว่า ห้ามลงข่าว

drRobust_Risk Com_TB_180525

สรุปการสื่อสารความเสี่ยง เพื่อยุติวัณโรค

กรมควบคุมโรค
Department of Disease Control

- ปฏิบัติตามนโยบาย และแนวทางทุกระดับ ทั้งระดับชาติ ระดับกระทรวง ระดับกรม โดยปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่
- ต้องสร้างความเชื่อมั่น การรับรู้ และความรู้เรื่องวัณโรค แก่ประชาชนชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- รับฟัง และทำความเข้าใจความต้องการด้านข้อมูลข่าวสารของประชาชน กลุ่มเป้าหมาย และยอมรับความแตกต่างของแต่ละคน
- ศึกษา และใช้เทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนการสื่อสารความเสี่ยง ทำน้อย ลงทุนน้อย สื่อสารความเสี่ยงในวงกว้าง
- พัฒนาตนเอง พัฒนางาน คิดสร้างสรรค์ และสร้างนวัตกรรม

กรมควบคุมโรค
Department of Disease Control

๑๐๐ ปี
การสาธารณสุขไทย

รู้ทุกเรื่อง แต่ทำ/พูดเฉพาะในหน้าที่

ขอบพระคุณค่ะ

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม สายด่วนกรมกรมควบคุมโรค ๑๔๒๒
เว็บไซต์สำนักสื่อสารความเสี่ยงฯ www.riskcomthai.org
อีเมล pk_taisu@yahoo.com, pktaisu@gmail.com มือถือ ๐๘๖-๓๕๔-๒๔๔๕