**นโยบายเกี่ยวกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Network)**

**ศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกชุ ชลประทาน**

**มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**

“สื่อสังคมออนไลน์” หมายความว่า สื่อหรือช่องทางในการติดต่อสื่อสารหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบุคคลโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เน้นการสร้างและเผยแพร่เนื้อหาระหว่างผู้ใช้งานด้วยกัน (creation and exchange of user-generated content) หรือสนับสนุนการสื่อสารสองทาง หรือการนำเสนอและเผยแพร่เนื้อหาในวงกว้างได้ด้วยตนเอง ซึ่งนิยมเรียกกันเป็นภาษาอังกฤษว่า social media หรือ social network ซึ่งรวมถึงสื่อดังต่อไปนี้

(๑) กระดานข่าว (web board หรือ online forums)

(๒) เครือข่ายสังคมออนไลน์ (social networking services) เช่น Facebook, Google Plus, Myspace, LinkedIn, LINE, WhatsApp, Viber, Skype

(๓) สื่อสำหรับการเผยแพร่และแลกเปลี่ยนเนื้อหาที่เป็นภาพนิ่ง เสียง วีดิทัศน์ หรือแฟ้มข้อมูล หรือให้บริการเนื้อที่เก็บข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต (photo-sharing, audio-sharing, video-sharing, file-sharing, and online storage services) เช่น Flickr, Podcast, YouTube, Instagram, Dropbox, Google Drive, Microsoft OneDrive

(๔) บล็อก (blogs) เช่น WordPress, Blogger และไมโครบล็อก (microblogs) เช่น Twitter

(๕) เว็บไซต์สำหรับการสร้างและแก้ไขเนื้อหาร่วมกัน (wikis) เช่น Wikipedia

(๖) เกมออนไลน์หรือโลกเสมือนที่มีผู้ใช้งานหลายคน (multi-user virtual environments) เช่น World of Warcraft, Second Life

(๗) สื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือสื่อออนไลน์อื่นในลักษณะเดียวกันหรือคล้ายคลึงกันที่เปิดให้ใช้งานเพื่อเป็นช่องทางสื่อสารระหว่างบุคคล ระหว่างกลุ่มบุคคล หรือกับสาธารณะ

เนื่องจากสื่อสังคมออนไลน์ (Social Network) เป็นเครื่องมือที่มีทั้งประโยชน์และโทษที่ควรระวัง โดยเฉพาะข้อมูลข่าวสารบางอย่างที่เผยแพร่ออกสู่สาธารณะไปแล้วอาจไม่สามารถเรียกกลับคืนได้ และอาจก่อให้เกิดความเสียหายทั้งต่อตนเอง ต่อผู้อื่น และต่อองค์กร ดังนั้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใน  
ศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน มศว (ศปช) ทุกท่านสามารถใช้สื่อสังคมออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ศปช จึงมีนโยบายและแนวทางปฏิบัติสำหรับผู้ที่ใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Network) และแสดงตนในฐานะบุคลากรในสังกัดศปช ดังนี้

1. พึงตระหนักว่าข้อความหรือความเห็นที่เผยแพร่บน Social Network เป็นข้อความที่สามารถเข้าถึงได้โดยสาธารณะ ผู้เผยแพร่ต้องรับผิดชอบทั้งทางด้านสังคม และด้านกฎหมาย นอกจากนี้ยังอาจมีผลกระทบต่อชื่อเสียงการทำงานและอนาคตของวิชาชีพของตนได้
2. ใช้ความระมัดระวังอย่างยิ่งในการเผยแพร่ความคิดเห็นที่อาจกระตุ้นหรือนำไปสู่การโต้แย้งที่รุนแรง เช่น เรื่องเกี่ยวกับการเมืองหรือศาสนา
3. พึงระลึกว่า พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ ประกาศคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติเรื่อง แนวทางปฏิบัติในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ของผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙ ข้อบังคับว่าด้วยจรรยาบรรณสำหรับบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และข้อบังคับว่าด้วยวินัย มีผลผูกพันต่อการเผยแพร่ข้อมูลและแสดงความคิดเห็นบน Social Network ด้วย โดยสามารถศึกษาข้อบังคับต่างๆ ได้
4. ตามประกาศของโรงพยาบาล ทั้งนี้ การละเมิดจรรยาบรรณอย่างร้ายแรงดังที่กำหนดไว้ในข้อบังคับดังกล่าว เช่น การเปิดเผยความลับของผู้เรียนหรือผู้รับบริการที่ได้มาจากการปฏิบัติหน้าที่หรือจากความไว้วางใจ ที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้เรียนหรือผู้รับบริการ อาจเป็นความผิดทางวินัยอย่างร้ายแรงและผู้ที่ละเมิดสามารถถูกดำเนินการทางวินัยได้ด้วย
5. ต้องไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น หากต้องการกล่าวอ้างถึงแหล่งข้อมูลที่สนับสนุนข้อความของตน ควรให้การอ้างอิงถึงแหล่งข้อมูลนั้นอย่างชัดเจน
6. พึงตระหนักว่าการใช้ Social Network นั้น การแบ่งแยกระหว่างเรื่องส่วนตัว และเรื่องหน้าที่การงานเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก หากประสงค์ใช้ Social Network เพื่อเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องหน้าที่การงานหรือข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงาน ควรแยกบัญชีผู้ใช้ (Account) ระหว่างการใช้เพื่อเรื่องส่วนตัว และเรื่องหน้าที่การงานออกจากกัน ยกตัวอย่างเช่น การใช้ Facebook ของผู้ที่ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน ควรมีการแยก Facebook profile ที่ใช้สำหรับติดต่อกับเครือข่ายของตนในเรื่องส่วนตัว เรื่องครอบครัว ออกจาก Facebook profile ที่ใช้ประชาสัมพันธ์งาน หรืออาจตั้งเป็น Facebook page ประจำส่วนงานขึ้นแทนที่จะใช้ profile ส่วนตัว
7. หากต้องการสร้าง Page หรือ Account ที่เป็นช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลอย่างเป็นทางการของหน่วยงานต้องแจ้งให้หัวหน้างานทราบ และลงทะเบียนกับงานสื่อสารองค์กร โดยแจ้งรายชื่อของผู้ดูแล Page (Admin) หรือเจ้าของ Account เพื่อเก็บเป็นข้อมูลของศปช ผู้ดูแลมีหน้าที่ในการตรวจสอบข้อมูลก่อนเผยแพร่ รวมถึงตอบคำถามกรณีมีผู้ร้องเรียนหรือมีข้อเสนอแนะ โดยจะต้องแจ้งให้หัวหน้างานทราบ ในกรณีที่ผู้ดูแลพ้นจากหน้าที่หรือพ้นสภาพจากการเป็นบุคลากรของศปช จะต้องมอบสิทธิ์ในการดูแล Page หรือ Account นั้นคืนแก่หัวหน้างานหรือผู้ที่มีอำนาจดำเนินการ ในกรณีที่มีการโพสต์ข้อความที่ไม่เหมาะสม ในเบื้องต้นให้หัวหน้าหน่วยงานดำเนินการแก้ไข พร้อมทั้งส่งข้อมูลให้หน่วยสื่อสารองค์กร เพื่อดำเนินการหาทางแก้ไขและป้องกันต่อไป
8. การเผยแพร่ข้อมูล หรือแสดงความเห็นที่อาจทำให้เข้าใจว่าเป็นความเห็นจากโรงพยาบาล งาน หรือหน่วยงาน ต้องมีการแสดงข้อความจำกัดความรับผิดชอบ (Disclaimer) ว่าเป็นความเห็นส่วนตัว มิใช่ความเห็นชอบของโรงพยาบาล งาน หรือหน่วยงานที่ตนสังกัด เว้นแต่จะเป็นความเห็นของโรงพยาบาล งาน หรือหน่วยงาน อย่างแท้จริง หรือได้รับอนุญาตจากผู้มีอำนาจที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี
9. ผู้บริหารในระดับใดๆ พึงระมัดระวังในการเผยแพร่ข้อมูล หรือการแสดงความเห็นเนื่องจากจะถูกมองว่าเป็นความเห็นของหน่วยงานของตนได้ง่าย และอาจมีผลกระทบต่อความเข้าใจของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ทั้งนี้ให้มีการแสดงข้อความจำกัดความรับผิดชอบอย่างชัดเจนเช่นเดียวกับข้อ ๗
10. ห้ามเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นทรัพย์สินทางปัญญาของโรงพยาบาล หรือข้อมูลที่ใช้ภายในโรงพยาบาล ก่อนได้รับอนุญาตอย่างเป็นทางการจากผู้มีอำนาจ
11. หน่วยงานสามารถใช้ตราสัญลักษณ์ (logo) ของโรงพยาบาลบนรูปประกอบ profile ได้ เมื่อทำการลงทะเบียนกับงานสื่อสารองค์กรแล้ว และไม่อนุญาตให้นำตราสัญลักษณ์ไปใช้ใน page หรือ account ส่วนตัว
12. บุคลากรที่ปฏิบัติงานวิชาชีพ หรือเป็นผู้ให้บริการสุขภาพหรือบริการอื่นใด พึงตระหนักถึงความรับผิดชอบในการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการ เนื่องจากผลของการเผยแพร่ข้อมูล อาจมีผลกระทบต่อผู้รับบริการ หน่วยงาน และวิชาชีพของตนได้ โดยที่

๑๑.๑ ระมัดระวังอย่างยิ่งในการใช้ Social Network ในการปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการโดยเฉพาะไม่ควรใช้ Account ที่ใช้สำหรับเรื่องส่วนตัวเพื่อการนี้ เนื่องจากไม่มีวิธีที่ได้ผลสมบูรณ์ในการปกปิดความลับของ

ผู้รับบริการบน Social Network

๑๑.๒ ปฏิบัติตามจริยธรรมของวิชาชีพอย่างเคร่งครัด

๑๑.๓ เคารพและระมัดระวังอย่างยิ่งไม่ให้มีการละเมิดความเป็นส่วนตัว (Privacy) และความลับ (Confidentiality) ของผู้รับบริการ

๑๑.๔ หากต้องการเผยแพร่ข้อมูลเพื่อการศึกษา เช่น รูปภาพ หรือสื่ออื่นๆ ที่มาจากผู้รับบริการ ต้องขออนุญาตจากผู้รับบริการนั้นก่อนเสมอ และต้องลบข้อมูลที่อาจจะทำให้มีการทราบถึงตัวตนของผู้รับบริการนั้นให้หมด เว้นแต่จะได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้รับบริการ ทั้งนี้ให้รวมถึงการเผยแพร่ข้อมูลในกลุ่มปิดเฉพาะด้วย

๑๑.๕ หลัก “คิดก่อนโพสต์”

๑๑.๖ หากพบเพื่อนร่วมหน่วยงาน งาน หรือโรงพยาบาล ใช้ Social Network อย่างไม่เหมาะสม ขอให้ตักเตือนโดยตรง หากไม่ได้รับการตอบสนองที่ดี ให้แจ้งต่อผู้บังคับบัญชาของผู้นั้น

๑๑.๗ หลีกเลี่ยงการใช้ถ้อยคำที่ไม่สุภาพหรือไม่เหมาะสมกับกาลเทศะ การเล่าเรื่องขำขันที่ลามกหรือไม่สุภาพ

๑๑.๘ การถ่ายภาพและเผยแพร่ภาพที่อาจแสดงถึงการขาดความเป็นมืออาชีพหรือขาดความเป็นวิชาชีพ เช่น ภาพขณะดื่มสุราเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ หรือใช้ยาเสพติด ภาพที่ส่อไปในทางเพศหรือลามกอนาจาร ภาพที่อุจาด หวาดเสียวหรือรุนแรง การแสดงตัวหรือทำให้เข้าใจได้ว่าเหยียดหยามหรือดูหมิ่นคนบางกลุ่ม เป็นต้น

๑๑.๙ พึงระมัดระวังในการแสดงความเห็นในลักษณะบ่นระบายอารมณ์หรือการนินทา บนสื่อสังคมออนไลน์

๑๒. หลัก “เช็คก่อนแชร์”

๑๒.๑ พึงตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมหรือความน่าเชื่อถือของเนื้อหาที่เกี่ยวกับสุขภาพ ผลิตภัณฑ์สุขภาพ หรือบริการสุขภาพก่อนจะเผยแพร่ต่อไป

๑๒.๒ พึงให้ข้อมูลตามความเป็นจริงและตามมาตรฐานวิชาชีพ และพึงหลีกเลี่ยงการเผยแพร่ข้อมูลเท็จ(false claims) ข้อมูลที่มีเจตนาชี้นำโดยมิชอบ (misleading claims) หรือข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง หากทำได้ควรอ้างอิงแหล่งที่มา หรือระบุว่าเป็นเนื้อหาที่มีหลักฐานเชิงประจักษ์สนับสนุนเพียงใด หรือเป็นเพียงความเห็นของตนหรือของผู้เชี่ยวชาญบางคนไว้ด้วย

๑๒.๓ หากได้เผยแพร่เนื้อหาที่อาจเป็นอันตราย ไม่ถูกต้อง ไม่สอดคล้องกับความรู้ทางวิชาการ หรือมาตรฐานของวิชาชีพไปแล้ว และทราบภายหลังว่าไม่ถูกต้องเหมาะสม ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบพึงดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขการเผยแพร่เนื้อหาดังกล่าวหากทำได้ ตลอดจนระงับยับยั้งไม่ให้มีการเผยแพร่เนื้อหาเดิม

๑๓. ควรแจ้งให้ผู้รับผิดชอบของหน่วยงาน งาน หรือโรงพยาบาลทราบ หากพบว่ามีข้อความบน Social Network ที่อาจทำให้เกิดความเสื่อมเสียชื่อเสียงของหน่วยงาน งาน หรือโรงพยาบาลได้ สำหรับหน่วยงานหรืองานควรมอบหมายให้มีผู้เฝ้าระวังและตรวจตราข่าวสารในทุกช่องทางที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของหน่วยงานหรืองานนั้นได้

๑๔. ศึกษาการใช้ “การตั้งค่าความเป็นส่วนตัว” หรือ “Privacy Settings” ให้เข้าใจเป็นอย่างดี และปรับแต่งการตั้งค่าความเป็นส่วนตัวให้เหมาะสมกับบริบท การถูกละเมิดความเป็นส่วนตัวโดยไม่เหมาะสม นอกเหนือจากส่งผลกระทบต่อตนเองแล้ว อาจส่งผลต่อหน่วยงาน งานและโรงพยาบาลด้วย

๑๔. สำหรับการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่หรืออุปกรณ์สื่อสารอื่นๆ ในขณะปฏิบัติงาน ขอให้ใช้เท่าที่จำเป็นและจะต้องไม่กระทบกระเทือนหรือเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการสุขภาพแก่ผู้ป่วย หรือทำให้ผู้ป่วยไม่ได้รับบริการสุขภาพด้วยมาตรฐานในระดับที่ดีและเหมาะสมในสถานการณ์นั้นๆ ภายใต้ความสามารถและข้อจำกัดตามภาวะ วิสัย และพฤติการณ์ที่มีอยู่

๑๕. หลักการปฏิบัติด้วยความระมัดระวังในการให้คำปรึกษาออนไลน์

ในกรณีที่ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ ได้รับคำปรึกษาเกี่ยวกับสุขภาพผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศหรือสื่อสังคมออนไลน์ จากผู้ป่วย หรือจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพอื่น ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ พึงพิจารณาผลดีและผลเสียของการให้คำปรึกษาออนไลน์อย่างรอบคอบ พึงเลือกใช้ตามความจำเป็นและเหมาะสมอย่างระมัดระวัง และคำนึงถึงข้อจำกัด นอกจากนี้ พึงหลีกเลี่ยงการให้คำปรึกษาในลักษณะที่แสดงถึงความมั่นใจ ความชัดเจนแน่นอน โดยไม่ได้คำนึงถึงโอกาสเกิดปัญหาหรือภาวะแทรกซ้อนที่รุนแรงหรือกรณีฉุกเฉิน ซึ่งหากเกิดปัญหาขึ้นอาจนำไปสู่ปัญหาความสัมพันธ์หรือการฟ้องร้องได้