

ในการประชุม AAR (After Action Review)
ของแผนงานคุ้มครองผู้บริโภคดีด้านสุขภาพ
มีคำบอกเล่าที่น่าสนใจจากโครงการต่างๆ
เกี่ยวกับความก้าวหน้า ประสบการณ์
และข้อคิดจากการทำงานคุ้มครองผู้บริโภค
อันมีคุณค่าอย่างยิ่งสำหรับการเรียนรู้
และยกระดับจากประสบการณ์รายกรณี
ไปสู่แนวคิดและวิธีการใหม่ๆ
ต่อการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภค
ให้เกิดความก้าวหน้าต่อไป...

๑๒ โครงการ ร้อยเรื่องเล่า เพื่อร่วมก้าวไปข้างหน้า

ประมวลบทเรียนจากกระบวนการ AAR
ภาคีแผนงานคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๐



๑๒

โครงการ ร้อยเรื่องเล่า เพื่อร่วมก้าวไปข้างหน้า



๑๒ โครงการ
ร้อยเรื่องเล่า
เพื่อก้าวไปข้างหน้า



๑๒ โครงการ ร้อยเรียงเล่า เพื่อก้าวไปข้างหน้า

พิมพ์ครั้งที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๕๑

ISBN xxxx-xxxx-xxxx

ที่ปรึกษา ภญ.พรพรรณ สุนทรธรรม
ผศ.ดร.ยุพดี ศิริสินสุข
ภก.ภาณุโชติ ทองยัง

บรรณาธิการ รศ.ภก.ดร.ธงชัย สุขเสวต
ผศ.ภญ.วรรณมา ศรีวิริยานุกาพ

ผู้เขียน อภิญา ตันทวีวงศ์
รัตนา พงษ์วานิชอนันต์
วิภาวี พงษ์ปิ่น

กองบรรณาธิการ กุสุมา โพธิ์ศรี
ณปภัช สกุลกิตติเดชา

ฝ่ายประสานงาน ปาริชาติ นันตา
ฐนิดา ไชยสุวรรณ์

สนับสนุนโดย สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)

ออกแบบรูปเล่ม วัฒนสินธุ์ สุวรรตนาทนัท

พิมพ์ที่ อุษาการพิมพ์

จัดพิมพ์โดยแผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คคส.)

คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อาคารโอสถศาลา ชั้น ๔ คณะเภสัชศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปทุมวัน กรุงเทพฯ ๑๐๓๓๐

โทรศัพท์ ๐๒-๒๑๘๘-๘๔๔๕, ๐๘๖-๘๒๑-๘๘๑๘

<http://thaihealthconsumer.org>

คำนำ

หลังจากทุ่มเทแรงกายแรงใจทำงานกันมาแรมปี ภาคิผู้ร่วม
ดำเนินโครงการทุกฝ่ายในแผนงานคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อสุขภาพ (คคส.) โดย
การสนับสนุนงบประมาณจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริม
สุขภาพ (สสส.) มีวาระพบปะสังสรรค์กันในช่วงก่อนสิ้นปี เพื่อนำเสนอความ
ก้าวหน้า และแลกเปลี่ยนสิ่งที่คืบพบจากปีที่ผ่านมามาสู่กัน ในรูปแบบของ
กระบวนการ After Action Review หรือ AAR ซึ่งได้นำไปสู่การยกระดับ
ประสิทธิภาพรายกรณีไปสู่แนวคิด และวิธีการใหม่ๆ สำหรับการพัฒนางาน
คุ้มครองผู้บริโภคให้เกิดความก้าวหน้าต่อไป

เมื่อวันที่ ๑๒-๑๓ ธันวาคม ๒๕๕๐ การประชุม AAR ของแผนงาน
คคส. มีขึ้นอีกครั้ง และในปีนี้ได้มีการบันทึกคำบอกเล่าที่น่าสนใจจาก
โครงการต่างๆ ในรูปแบบที่กระชับ เพื่อเป็นสื่อการเรียนรู้สำหรับเผยแพร่ให้
เกิดประโยชน์ต่อภาคีที่ทำงานในแวดวงนี้เพื่อเติบโตไปพร้อมๆ กัน

โครงการทั้ง ๑๒ โครงการที่มาร่วมนำเสนอความก้าวหน้า ประสิทธิภาพ
และข้อคิดเห็นจากการทำงานในครั้งนี้เป็นแหล่งการเรียนรู้อันหลากหลาย
อย่างยิ่ง อันได้แก่

- การพัฒนาไกเพื่อพิทักษ์สิทธิและคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งในระดับ
ชาติจนถึงระดับท้องถิ่น
- การสร้างแกนนำคุ้มครองผู้บริโภคระดับพื้นที่
- การพัฒนานโยบายสาธารณะด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

- การผลักดันองค์กรระดับนโยบายมาให้มีความสำคัญกับงานคุ้มครองผู้บริโภค
- การประยุกต์ใช้สื่อและวัฒนธรรมพื้นบ้านเพื่อสนับสนุนการสื่อสารเรื่องสิทธิผู้บริโภค
- การสร้างสรรค์พื้นที่สาธารณะในรูปแบบใหม่ๆ เพื่อสานพลังการคุ้มครองผู้บริโภค

คำบอกเล่าจากผู้แทนโครงการที่นำมาเสนอในเอกสารนี้ มิใช่เนื้อหาทั้งหมดที่แต่ละท่านนำเสนอ แต่เป็นการคัดเลือกในส่วนที่เป็นประเด็นการเรียนรู้สำคัญจากโครงการในรอบปีที่ผ่านมาเท่านั้น เพื่อความกระชับ และนำเสนอประเด็นการเรียนรู้ที่คมชัด ผู้ที่สนใจเนื้อหาทั้งหมดจากการนำเสนอในที่ประชุมครั้งนี้สามารถศึกษาได้จากเอกสารประกอบการประชุม ผ่านเว็บไซต์ของ คคส.

คคส. ขอขอบคุณ ญญ.พรพรรณ สุนทรธรรม และ ภก.ภาณุโชติ ทองยัง ที่ช่วยดำเนินกระบวนการ AAR ครั้งนี้จนได้ทั้งสาระและความสนุกสนาน รวมทั้ง คณะกรรมการอำนวยการแผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ คณะผู้ประเมินภายในของแผนงานฯ และผู้แทนจากโครงการทุกท่าน ที่ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการแต่งเติมคุณค่าให้แก่กิจกรรมที่สำคัญครั้งนี้

หากความผิดพลาดและความสำเร็จใดๆ ที่ได้นำมาบอกเล่าสู่กันในที่นี้จะโน้มนำให้ผู้อ่านเกิดแง่มุมใหม่ๆ ในการทำงานคุ้มครองผู้บริโภค ถือได้ว่าขวบปีที่ผ่านมาไม่เพียงไม่สูญเปล่า แต่ยังนำมาซึ่งความปิติยินดี

เพราะความปรารถนาสูงสุดของทุกฝ่ายที่ได้ใช้เวลาและพลังความคิดมาร่วมในการประชุมครั้งนี้ก็คือการทอดตัวเป็นเม็ดทรายเล็กๆ บนเส้นทางสายใหม่ที่จะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน

แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คคส.)

คุณค่าของหนังสือเล่มนี้
 ขออุทิศแด่ **ผศ.ภญ.สุนทรี วิทยานารถไพศาล**
 อดีตหัวหน้าทีมประเมินภายใน
 แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คคส.)
 ผู้ตระหนักถึงพลังและคุณค่าแห่งการเรียนรู้
 จากการปฏิบัติจริง

สารบัญ

๑.	โครงการพัฒนาเครือข่ายแกนนำพี่เลี้ยงคัมครองผู้บริโภคนด้านสาธารณสุขในสถานศึกษา ภาคกลาง น้องดีถ้ามีพี่เลี้ยงเข้มแข็ง โดย ภก.ภาณุโชติ ทองยัง	๙
๒.	โครงการเครือข่ายเยาวชนรู้ทัน บริโภคปลอดภัย จังหวัดสมุทรสงคราม แพร่ไวรัสสู่สำนักคัมครองผู้บริโภครุ่นเด็ก โดย ภก.ภาณุโชติ ทองยัง	๑๙
๓.	โครงการเครือข่ายศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ เพื่องานคัมครองผู้บริโภค เมื่อปฏิบัติการจากภูธรย่นปฏิรูปนโยบายส่วนกลาง โดย ภก.วรวิทย์ กิตติวงศ์สุนทร	๒๙
๔.	โครงการพัฒนาการจัดการความรู้อาสาสมัครสาธารณสุข กับงานคัมครองผู้บริโภกระดับชุมชน หนุนงานเดินหน้าในลีลาเพื่อนช่วยเพื่อน โดย คุณไพศาล เจียนศิริจินดา	๔๑
๕.	โครงการจัดการความรู้เรื่องความเสี่ยงด้านยาในชุมชน ๘ จังหวัดภาคเหนือ แค่ปฐมบทก็พบชุมชนทรัพย์แห่งการเรียนรู้ โดย ภก.นพคุณ เอกวรรณานนท์	๕๓
๖.	โครงการพัฒนารูปแบบการคัมครองผู้บริโภค จังหวัดศรีสะเกษ ปลูกประเพณีและความเชื่อเรื่องผีขุนเวที่เรียนรู้เรื่องสิทธิ โดย คุณโสภณ รัตนา และ คุณทองคำ ชัยชาญ	๖๕

๗.	โครงการพัฒนารูปแบบคัมครองผู้บริโภค จังหวัดเชียงใหม่ สร้างสัมพันธ์ภาพ ๓๖๐ องศา คือประตูสู่ก้าวใหม่ โดย ภก.มโนรมย์ ลินธพอาชากุล	๗๕
๘.	โครงการพัฒนารูปแบบการคัมครองผู้บริโภค จังหวัดตรัง กว่าจะเห็นเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ทุกอำเภอ โดย คุณประนอม เดชธราดล	๘๙
๙.	โครงการศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคภาคประชาชน ไชยทอวิธีเสริมแรงให้พลังผู้บริโภคเติบโต โดย คุณสารี อ่องสมหวัง	๑๐๓
๑๐.	โครงการพัฒนาศักยภาพเพื่อการพึ่งตนเองขององค์กรผู้บริโภค : วารสารเพื่อการคัมครองผู้บริโภคที่เป็นอิสระจากโฆษณา เปลี่ยนเสียงนกเสียงกา ให้เป็นเสียงสร้างความเปลี่ยนแปลง ด้วยฐานสมาชิก ๑๐๐,๐๐๐ คน โดย คุณสารี อ่องสมหวัง	๑๒๑
๑๑.	โครงการการจัดการความรู้เรื่องน้ำดื่มในโรงเรียน น้ำดื่มสะอาดปลอดภัย เพื่อเด็กไทยสุขภาพดี โดย อ.เปรมวดี ศรีธนพล และ ดร.สายพันธุ์ ศรีพงษ์พันธุ์กุล	๑๓๓
๑๒.	โครงการการแก้ไขปัญหาการปนเปื้อนสารตะกั่ว จากเครื่องทำน้ำเย็น เร่งแก้ปัญหา ‘สารตะกั่วจากเครื่องทำน้ำเย็น’ ก่อนเด็กไทยไอคิวต่ำ โดย อ. เปรมวดี ศรีธนพล และ ดร.สายพันธุ์ ศรีพงษ์พันธุ์กุล	๑๔๗

ปิดท้าย	๑๕๗
แนวคิดปิดเวที จากคณะกรรมการอำนวยการแผนงาน คคส. โดย ผศ.ภญ.สำลี ใจดี และ อ.ศรีสว่าง พัววงศ์แพทย์	

๑๒ โครงการคุ้มครองพันธุ์โคจากทุกภูมิภาค
หลากหลายรูปแบบ...ร้อยพันข้อดี
ซึ่งมีหลายจุดที่เรามองเห็น
และสามารถนำไปเป็นต้นทุนในการพัฒนาได้
ทุกอย่างที่นำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันในโอกาสนี้
เป็นเหมือนดอกกุหลาบ หรือ ดอกไม้ที่เบ่งบาน
ทั้งหอม ทั้งหวาน และมีคุณค่า
ถ้าเรานำไปใช้ต่อจะเกิดประโยชน์มหาศาล

...

โครงการที่



โครงการพัฒนาเครือข่าย แกนนำพี่เลี้ยงคุ้มครองผู้บริโภค ต้นสาธารณสุขในสถานศึกษา ภาคกลาง

น้องตี๋มีพี่เลี้ยงเข้มแข็ง

ผู้เล่าเรื่อง ภก.ภาณุโชติ ทองยัง



โครงการพัฒนาเครือข่ายแกนนำพี่เลี้ยงฯ จะว่าไปแล้วก็เป็นเหมือนโครงการพี่น้องกับโครงการเครือข่ายเยาวชนรู้ทัน บริโภคปลอดภัยฯ โดยโครงการเครือข่ายเยาวชนรู้ทันฯ จะเป็นการทำกิจกรรมคุ้มครองผู้บริโภคในโรงเรียน ยึดเอานักเรียนและครูเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ โดยมีคณะทำงานเป็นพี่เลี้ยงคอยสนับสนุน เมื่อดำเนินการไปสักระยะ ก็พบว่า มีอีกหลายเรื่อง ที่คณะทำงานยังไม่รู้และหลายเรื่องที่รู้แล้วแต่ก็ยังต้องพัฒนาทักษะให้ดีขึ้น เพราะจำเป็นต้องนำไปใช้ในการทำงาน จึงนำไปสู่แนวคิด “พี่เลี้ยง” เองก็ต้องได้รับการพัฒนาศักยภาพเช่นเดียวกัน

พี่เลี้ยง ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายในโครงการนี้ ก็คือ คณะทำงานโครงการที่ประกอบไปด้วยเจ้าหน้าที่สาธารณสุขและครูจาก ๗ จังหวัด คือ นนทบุรี ออยุธยา สระบุรี ปราจีนบุรี ประจวบคีรีขันธ์ สมุทรสาคร และสมุทรสงคราม เครือข่ายเยาวชนและเครือข่ายครูที่จะพัฒนาให้เป็นแกนนำเพื่อทำกิจกรรมในโรงเรียนต่อไป

กิจกรรมในโครงการนี้ ยังคงทำเรื่องสถานการณ์ปัญหาผลิตภัณฑ์สุขภาพในโรงเรียน โดยให้นักเรียนเป็นผู้ริเริ่ม ควบคู่ไปกับการพัฒนาทักษะ

ของพี่เลี้ยง ในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การทำงานกับชุมชน การวางแผน และประเมินผล

สิ่งที่เราอยากพัฒนาต่อไปคือ พัฒนาทักษะกลุ่มพี่เลี้ยงเหล่านี้ให้มองอะไรเป็นเชิงระบบ ซึ่งเราก็พบว่า บางทีตัวแกนนำยังมองแต่จุดย่อยๆ แต่เราอยากให้เขามองเห็นทั้งโครงสร้าง อย่างปัญหาสุขภาพนี้ให้มองที่เดียวเห็นทั้งระบบเลยว่า ถ้าจะแก้ต้องแก้ยังไง แล้วก็จะฝึกทักษะของเขาให้นำไปใช้ในการพัฒนางานด้านสุขภาพของเขา

กิจกรรมของโครงการฯ ที่เน้นการจัดการความรู้ ทำให้เกิดบรรยากาศการเรียนรู้ร่วมกัน ของทีมพี่เลี้ยง น้องๆ แกนนำเยาวชน และเครือข่ายครู มีการถ่ายทอดประสบการณ์จากรุ่นพี่สู่รุ่นน้อง จึงได้ทั้งความรู้และความผูกพันไปพร้อมกัน ซึ่งความผูกพันนี้เองจะมีส่วนช่วยสร้าง คนทำงาน ที่จะมาสานต่อกิจกรรม ทำงานคุ้มครองผู้บริโภคจากรุ่นพี่ไปสู่รุ่นน้องสืบต่อไป

สรุป โครงการนี้ คือ เราพัฒนาทักษะของแกนนำ หรือตัวคีย์แมนในแต่ละจังหวัดให้มียุทธศาสตร์ความรู้ในการพัฒนากระบวนการกลุ่ม เสร็จแล้วก็ปล่อยเขากลับไปในพื้นที่ มีเงินติดปลายนมไปให้หน่อยหนึ่ง เพื่อให้ไปทำโครงการในแต่ละพื้นที่

สำหรับสิ่งที่เกิดขึ้นจากโครงการนี้ เมื่อคุยกันจริงๆ เกิดทั้งสิ่งที่สมหวังและไม่สมหวัง ซึ่งสิ่งที่สมหวัง สิ่งทีมพี่เลี้ยงซึ่งส่วนหนึ่งเป็นเจ้าหน้าที่สาธารณสุขสะท้อนออกมา ก็คือ ตอนนี้เขาได้เรียนรู้ทักษะเพิ่มขึ้น จากเดิม จากที่เคยทำแต่ผสมยา ทำเอกสารราชการ เขาได้เกิดการเรียนรู้มากขึ้น สิ่งที่น่าดีใจคือ เขابอกว่า มีความคิดริเริ่มมากขึ้น กล้าออกนอกกรอบมากขึ้น กล้าเดินด้วยตัวเองมากขึ้น และในระหว่างที่ทำโครงการฯ นี้ พันธมิตรก็มาชวนเราไปทำหลักสูตร ออย.น้อย ก็เข้าไปแจมกัน ฉะนั้น หลักสูตรที่เข้าไปในโรงเรียน เวลา ออย.จัดประกวดทีหนึ่ง แทนที่กลุ่มพี่เลี้ยงเหล่านี้จะไปสั่งให้เด็กๆ ทำอย่างนู่นอย่างนี้ เขาก็จะมาช่วยกันคิดว่าเนื้อหามันควรจะเป็นยังไง ก็เกิดเป็นแนวทางในการที่จะไปปรับใช้ในหลักสูตร ออย.น้อยในแต่ละจังหวัดต่อไป

ส่วนสิ่งที่เราทำแล้วและพบว่ายังไปไม่ถึงไหน ก็คือ แกนนำพี่เลี้ยงหลายคนบอกว่า เขาก็อยากจะมีทักษะในหลายๆ ด้าน เนื่องจากยังไม่มีทั้งเวลาและโอกาสมากนัก และอีกส่วนหนึ่งคือ ผลผลิตสุขภาพที่มีปัญหายังไม่ลดลง ทั้งในแง่จำนวนและในด้านการใช้ แต่ในขณะเดียวกัน เราก็ได้องค์ความรู้ใหม่ๆ ว่า เทคนิคลูกเล่นอันแพรวพราวของผลิตภัณฑ์สุขภาพนั้นมีมากขึ้น ล่าสุดที่เราทำขบวนการกลุ่มเรื่องปัญหาเครื่องสำอาง ออย.ไปณรงค์ว่าอย่าไปทาหน้า เพราะว่าหน้ามันจะขาวถาวร เราก็พบว่าเด็กไม่ได้ไปทาหน้า แต่เขาไปทาร์กตัวเอง ซึ่งเราไม่เคยรู้เลย แต่พอทำกระบวนการเหล่านี้มันก็ทำให้เกิดเป็นองค์ความรู้ขึ้นมา

โครงการ พัฒนาเครือข่ายแกนนำพี่เลี้ยงคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสาธารณสุขในสถานศึกษาภาคกลาง

องค์กรผู้รับทุน เครือข่ายเภสัชสาธารณสุขภาคกลาง
ผู้รับผิดชอบโครงการ ภก.ภาณุโชติ ทองยัง
 ประธานคณะทำงานเครือข่ายเภสัชสาธารณสุขภาคกลาง

๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑ เพื่อสำรวจสถานการณ์ปัญหาผลิตภัณฑ์สุขภาพในสถานศึกษาในเขตพื้นที่ภาคกลาง
- ๑.๒ เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะเครือข่ายแกนนำในด้านที่เกี่ยวข้อง (ตามเป้าหมาย)
- ๑.๓ เพื่อนำระบบการจัดการความรู้ไปแก้ไขปัญหาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่เหมาะสมในสถานศึกษา
- ๑.๔ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมและการประสานงานทั้งระหว่างเครือข่ายแกนนำเองและเครือข่ายเยาวชนในแต่ละจังหวัด

๒. กลุ่มเป้าหมาย

- ๒.๑ กลุ่มบุคคลเป้าหมาย ประกอบด้วย คณะทำงานโครงการและแกนนำพี่เลี้ยงโครงการ (เภสัชกรหรือครูจากพื้นที่เป้าหมาย) ๓๐ คน, เครือข่ายเยาวชนจากโรงเรียนในพื้นที่เป้าหมาย และเครือข่ายครูจากโรงเรียนในพื้นที่เป้าหมาย
- ๒.๒ เนื้อหาและผลิตภัณฑ์เป้าหมาย ประกอบด้วย ทักษะในการจัดการความรู้ (Knowledge Management), ทักษะในการทำงานกับชุมชน เยาวชน, ทักษะในการค้นหาปัญหา, การวางแผนและประเมินผลแบบมีส่วนร่วม

ตลอดจนการตอบทเรียน, แนวทางในการพัฒนากิจกรรมคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข ในสถานศึกษา โดยเยาวชนเป็นศูนย์กลาง ในด้านผลิตภัณฑ์เป้าหมายประกอบด้วยอาหาร (อาหารปรุงสุกและอาหารแปรรูป, ขนมเด็กและอาหารเค็ม หวาน มัน), ยา, เครื่องสำอาง, สารเคมี, วัตถุอันตราย และรู้ทันโฆษณา

๓. พื้นที่

เป้าหมายประกอบด้วย ๗ จังหวัด ได้แก่ นนทบุรี, อุทัย, สระบุรี, สมุทรสาคร, สมุทรสงคราม, ประจวบคีรีขันธ์ และปราจีนบุรี

๔. กิจกรรม (โดยย่อ)

- ๔.๑ ประชุมคณะทำงานและแกนนำพี่เลี้ยงโครงการ
- ๔.๒ อบรมเชิงปฏิบัติการแกนนำพี่เลี้ยงโครงการ เพื่อพัฒนาทักษะและระดมสมองในการพัฒนากิจกรรมคุ้มครองผู้บริโภคในสถานศึกษา
- ๔.๓ แกนนำพี่เลี้ยงโครงการ ผลักดันและพัฒนารูปแบบการดำเนินกิจกรรมด้านคุ้มครองผู้บริโภคในสถานศึกษา โดยเยาวชนเป็นศูนย์กลาง (โดยการประชุมระดมสมองเพื่อดำเนินกิจกรรมที่เหมาะสมและเป็นไปได้ในแต่ละพื้นที่ อย่างครอบคลุมตามผลิตภัณฑ์เป้าหมาย)
- ๔.๔ ดำเนินกิจกรรมด้านคุ้มครองผู้บริโภคในสถานศึกษาในพื้นที่เป้าหมาย (ทั้งการสำรวจสถานการณ์ปัญหาผลิตภัณฑ์ฯ ในพื้นที่และกิจกรรมที่แต่ละเครือข่ายพื้นที่จะดำเนินงาน ตลอดจนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างแกนนำพี่เลี้ยง, ครู และนักเรียนในแต่ละพื้นที่ของแต่ละเครือข่าย)
- ๔.๕ อบรมเชิงปฏิบัติการแกนนำพี่เลี้ยงโครงการ เพื่อพัฒนาทักษะ และติดตามความคืบหน้าของการดำเนินงานในพื้นที่

๔.๖ สรุปและประเมินผลการดำเนินงานในภาพรวม

๔.๗ จัดทำรายงานและเผยแพร่ผลการดำเนินงานยังส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

๕. ผลการดำเนินงาน

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- ๑) เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ ในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุขในสถานศึกษา
 - สามารถปฏิบัติได้จริง
 - เยาวชนมีส่วนร่วม
- ๒) เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุขระหว่าง
 - ภาคีเครือข่ายเยาวชน
- ๓) เกิดข้อเสนอเชิงนโยบายในการแก้ไขปัญหา
- ๔) ผลลัพธ์สุขภาพที่ไม่เหมาะสมในสถานศึกษาลดลง

ผลที่ได้

- ๑) สิ่งที่ดีสมหวัง
 - แกนนำพี่เลี้ยงมีทักษะเพิ่มขึ้น ความคิดริเริ่ม กล้าเดิน
 - บุรณาการหลักสูตร ออ. น้อย
 - การแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- ๒) สิ่งที่ไม่สมหวัง
 - ทักษะแกนนำพี่เลี้ยงยังพัฒนาได้ไม่เต็มที่
 - ผลลัพธ์สุขภาพที่ไม่เหมาะสม ยังไม่ลดลง

สิ่งที่อยากพัฒนาต่อไป

- ๑) กระบวนการคิดเชิงระบบ
- ๒) ทักษะต่างๆ ของแกนนำพี่เลี้ยง เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนางานด้านสุขภาพ

“

แทนที่จะกำหนดให้เด็กต้องทำอะไร
เพื่อประกวดแข่งขันกัน
ก็ให้เด็กและครูคิดและเสนอว่า
อยากทำอะไรที่เกี่ยวข้องกับ
การคุ้มครองพันธุ์โคกตันสุขภาพ
ผ่านกระบวนการเรียนรู้ร่วมกัน

”

โครงการที่
๒๓



โครงการเครือข่ายเยาวชนรุ่นรู้ทัน บริโภคปลอดภัย จังหวัดสมุทรสงคราม

แพร่ไวรัสดี สู่никุ้มครองผู้บริโภครุ่นเด็ก

ผู้เล่าเรื่อง ภก.ภาณุโชติ ทองยัง



“เยาวชน คือ อนาคตของชาติ และเด็กวันนี้ คือ ผู้ใหญ่ในวันหน้า”
เป็นความจริง ที่ผู้ใหญ่ในสังคมตระหนักดีและพูดกันอยู่เสมอ

เด็กและเยาวชน จึงเป็นกลุ่มเป้าหมายที่หน่วยงานต่าง ๆ ให้ความสนใจ
จัดกิจกรรมลงไปทำร่วมกับโรงเรียน อาทิ โครงการป้องกันยาเสพติด โครงการ
สร้างเสริมคุณธรรม โครงการออกกำลังกาย โครงการพัฒนาทักษะอาชีพ ฯลฯ

กิจกรรมต่าง ๆ ที่มากมายอย่างนี้ ในอีกด้านหนึ่ง ก็ทำให้ครูและ
นักเรียนรู้สึกว่าเป็นภาระที่เพิ่มขึ้นจากการเรียนการสอนปกติ แต่จะปฏิเสธไม่
ร่วมกิจกรรมก็ไม่ได้อีก ดังนั้น หลายโครงการ โรงเรียนจึงจัดกิจกรรมไปอย่าง
แค้นๆ ทำไปให้เสร็จๆ แทนที่จะเกิดประโยชน์ก็กลายเป็นเรื่องเสียเวลาเปล่า
ไปอย่างน่าเสียดาย

อย่างไรก็ตาม ปัญหาผลิตภัณฑ์สุขภาพอันตราย เช่น สารปนเปื้อนใน
อาหาร เครื่องสำอางไม่ปลอดภัย ฯลฯ ยังคงมีอยู่และนับวันจะใกล้ตัวเด็กและ
เยาวชนมากยิ่งขึ้น โครงการคุ้มนักบริโภคในโรงเรียนจึงเป็นเรื่องสำคัญ แต่
จะอย่างไรให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง

โครงการคุ้มครองผู้บริโภคในโรงเรียนทุกวันนี้ ก็มีจำนวนไม่น้อย ที่นิยม ก็จะเป็นการประกวด แข่งขันกันทำกิจกรรม เช่น ตรวจสอบปนเปื้อนชนิดต่างๆ ในอาหาร ในเครื่องสำอาง หรือผลิตภัณฑ์สุขภาพอื่นๆ ตามหลักเกณฑ์ที่เจ้าของโครงการกำหนด เช่น อย. หรือ สสจ. ซึ่งโจทย์ที่กำหนดมาบางครั้งอาจจะไม่ใช่เรื่องที่เด็กสนใจ หรือไม่ใช่วิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในโรงเรียน เช่น การตรวจสอบสารอันตรายในเครื่องสำอางชนิดทาให้หน้าขาว ผลิตภัณฑ์พวกนี้ เด็กนักเรียนจะไม่ค่อยได้ใช้ เพราะผิวหน้าอ่อนใส สวยอยู่แล้วไม่จำเป็นต้องใช้ ที่ใช้มากจริง ๆ จะเป็นกลุ่มสาวโรงงาน แต่เด็กนักเรียนก็ต้องตรวจ เพราะเป็นกิจกรรมที่ถูกกำหนดมาให้ทำ กิจกรรมประเภทนี้ทำซ้ำ ๆ กันสักพัก ก็เกิดความเบื่อหน่าย

นอกจากนี้ โครงการที่มีลักษณะของการประกวดแข่งขันโดยมีรางวัลจูงใจ ทำให้เกิดบรรยากาศที่ไม่เป็นมิตร ถึงขนาดบางโรงเรียนไม่ยอมทำกิจกรรมร่วมกัน เพราะกลัวว่าจะมีการลอกเลียนแบบ ทำให้เสียเปรียบคู่แข่ง

โครงการเครือข่ายเยาวชนรู้ทันบริโภคปลอดภัย **จึงคิดใหม่ ทำใหม่** แทนที่จะกำหนดให้เด็กต้องทำอะไรเพื่อประกวดแข่งขันกัน ก็ให้เด็กและครูคิด และเสนอว่า อยากทำอะไร ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ ผ่านกระบวนการเรียนรู้ร่วมกัน โดยมีเจ้าหน้าที่ของโครงการเป็นพี่เลี้ยงให้การสนับสนุนฐานความรู้ต่าง ๆ

เด็ก ๆ ก็จะเสนอเรื่องที่เขาอยากทำ จากสิ่งที่เขาเห็นและรู้สึกว่าเป็นปัญหาใกล้ตัวของเขา เช่น บางโรงเรียนในชนบทไม่สนใจเรื่องปัญหาขนมกรุบกรอบ แต่อยากณรงค์ให้นักเรียนกินผัก หรือถ้าจัดกิจกรรมในลักษณะประกวด แข่งขัน โรงเรียนก็จะคัดแต่เด็กเก่ง ๆ ไปร่วมกิจกรรม แต่เมื่อโครงการเปิดกว้างให้เด็ก ๆ ได้เสนอสิ่งที่อยากทำ เด็กซิง เด็กซ่า ที่เคยอยู่หลังห้องเขาก็ได้มีโอกาสออกมาเสนอสิ่งที่เขาอยากทำ ซึ่งก็เป็นกิจกรรมที่สนุก ๆ และได้สาระความรู้ไปพร้อม ๆ กัน อย่างการจัดรายการวิทยุในโรงเรียน จัดดนตรี ซึ่งกิจกรรมที่มาจากตัวนักเรียนเองนี้ ทำให้เขารู้สึกเป็นเจ้าของและตั้งใจทำอย่าง

เต็มที่ เป็นเหมือนการแพร่ “ไวรัส” แต่เป็นไวรัสที่ดี ไปสู่เด็ก ๆ ให้ตื่นตัวทำกิจกรรมด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้ขยายวงกว้างออกไปเรื่อย ๆ

คุณครู ก็เป็น ภาควิชาหนึ่งที่สำคัญ ซึ่งโครงการฯ จะต้องชี้แจงอธิบายให้เข้าใจว่ากิจกรรมคุ้มครองผู้บริโภคที่จะทำนี้ไม่ใช่เป็นการเพิ่มภาระงานให้ครู แต่เป็นการช่วยครูทำงาน ซึ่งจะเกิดผลดีกับตัวครูและนักเรียนในโรงเรียน และยังขยายผลไปถึงชุมชนรอบโรงเรียนและครอบครัวของครูด้วย ขณะเดียวกันก็ต้องรับฟังเสียงสะท้อนจากครูด้วยว่า กิจกรรมควรจะมีจัดช่วงไหนจึงจะไม่ใช่ภาระมากเกินไป ซึ่งก็ได้ข้อสรุปว่า ถ้าจะจัดกิจกรรมในโรงเรียน ช่วงเดือนมิถุนายนเหมาะสมที่สุด เพราะเพิ่งเปิดเทอม ยังไม่ยุ่งเรื่องการเรียน การสอบมากนัก

การทำงานคุ้มครองผู้บริโภคในโรงเรียนจะสำเร็จได้หรือไม่นั้น จึงไม่ได้อยู่ที่ตัวคนทำโครงการ แต่อยู่ที่ “ครูและนักเรียน” ถ้าทำให้เขาตระหนักถึงปัญหา เขาก็จะลุกขึ้นมาทำกิจกรรมต่าง ๆ เอง ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ยั่งยืนกว่าการที่มีคนมาสั่งให้เขาทำ



โครงการ เครือข่ายเยาวชนรู้ทัน บริโภคปลอดภัย จังหวัดสมุทรสงคราม

องค์กรผู้รับทุน	เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคสู่สถานศึกษา จังหวัดสมุทรสงคราม
ผู้รับผิดชอบโครงการ	ภก.ภาณุโชติ ทองยัง ผู้ประสานงานคณะทำงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค สู่สถานศึกษา

๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑. เพื่อคุ้มครองเยาวชนผู้บริโภคด้านสาธารณสุขในสถานศึกษา
- ๑.๒. เพื่อสำรวจสถานการณ์ปัญหาผลิตภัณฑ์สุขภาพในสถานศึกษา
- ๑.๓. เพื่อนำระบบการจัดการความรู้ไปแก้ไขปัญหาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่เหมาะสมในสถานศึกษา
- ๑.๔. เพื่อสร้างความเข้มแข็งและการมีส่วนร่วมระหว่างเครือข่ายเยาวชน ครู และเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข
- ๑.๕. เพื่อเสนอข้อเสนอนะกัหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนให้รับทราบถึงกระบวนการพัฒนา และเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา

๒. กลุ่มเป้าหมาย

- ๒.๑ กลุ่มบุคคลเป้าหมาย ประกอบด้วย คณะทำงานโครงการ ๔๐ คน, แกนนำพี่เลี้ยงโครงการ ๕ คน, เครือข่ายเยาวชนโรงเรียนแกนนำ จาก ๑๑ โรงเรียน จำนวน ๕๕ คน, เครือข่ายเยาวชนจาก ๒๖ โรงเรียน จำนวน ๑๓๐ คน, เครือข่ายแกนนำครูพี่เลี้ยงจาก ๑๑ โรงเรียน จำนวน ๑๑ คน, เครือข่ายครูจาก ๑๐๕ โรงเรียน จำนวน ๙๔ คน

- ๒.๒ เนื้อหาและผลิตภัณฑ์เป้าหมาย ประกอบด้วย การจัดการความรู้ (Knowledge Management), สิทธิผู้บริโภค, อาหาร (อาหารปรุงสุก และอาหารแปรรูป, ขนมเด็กและอาหารเค็ม หวาน มัน) , ยา , เครื่องสำอาง , สารเคมีและวัตถุอันตราย และรู้ทันโฆษณา

๓. พื้นที่เป้าหมาย

ประกอบด้วย สถานศึกษา (ทั้งในและรอบ ๆ สถานศึกษา), บ้านเรือนที่พักของเยาวชน, แหล่งชุมชนของเยาวชน และร้านค้า ในจังหวัดสมุทรสงคราม

๔. กิจกรรม(โดยย่อ)

- ๔.๑ ประชุมคณะทำงาน เพื่อคัดเลือกแกนนำพี่เลี้ยงโครงการ
- ๔.๒ จัดเวทีเครือข่ายเยาวชนโรงเรียนแกนนำและแกนนำพี่เลี้ยงโครงการ เพื่อจัดการความรู้ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ และแนวทางการดำเนินงานร่วมกัน
- ๔.๓ จัดเวทีเครือข่ายครูจากสถานศึกษา เพื่อจัดการความรู้ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ , สำรวจสภาพปัญหาผลิตภัณฑ์ในสถานศึกษา และบทบาทครูในการสนับสนุนการดำเนินงาน ตลอดจนข้อเสนอแนะต่าง ๆ
- ๔.๔ จัดค่าย “เยาวชนรู้ทัน บริโภคปลอดภัย” เพื่อให้เครือข่ายเยาวชนโรงเรียนแกนนำ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ตลอดจนเผยแพร่แนวคิดแก่เครือข่ายเยาวชนจากโรงเรียนในจังหวัด
- ๔.๕ เครือข่ายเยาวชนแกนนำดำเนินกิจกรรม “เยาวชนรู้ทัน บริโภคปลอดภัย” ในสถานศึกษาและพื้นที่เป้าหมายของตน
- ๔.๖ เครือข่ายเยาวชนโรงเรียนแกนนำและแกนนำพี่เลี้ยงโครงการ จัดทำและเผยแพร่สื่อ “เยาวชนรู้ทัน บริโภคปลอดภัย” ยังกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ทั้งนักเรียนและครูจากโรงเรียนแกนนำและโรงเรียนอื่นๆ

- ๔.๗ จัดเวทีเครือข่ายเยาวชนโรงเรียนแกนนำและแกนนำพี่เลี้ยงโครงการ เพื่อเสนอผลการดำเนินงาน และถอดบทเรียน ตลอดจนสรุปผลการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรมในแต่ละสถานศึกษา
- ๔.๘ แกนนำพี่เลี้ยงโครงการสรุปผลการดำเนินงานในส่วนที่ตนรับผิดชอบ
- ๔.๙ คณะทำงานสรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม
- ๔.๑๐ จัดทำรายงานและเผยแพร่ผลการดำเนินงานยังส่วนต่างๆที่เกี่ยวข้อง

๕. ระยะเวลาดำเนินงาน

๑ มกราคม ๒๕๕๐ – ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๑

๖. ผลการดำเนินงาน

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- ๑) เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ ในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุขในสถานศึกษา
 - สามารถปฏิบัติได้จริง
 - ครูและเยาวชนมีส่วนร่วม
- ๒) เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุขระหว่าง
 - ภาศเครือข่ายเยาวชน
 - ครู
 - เจ้าหน้าที่
- ๓) เกิดข้อเสนอเชิงนโยบายในการแก้ไขปัญหา
- ๔) ผลสัมฤทธิ์สุภาพที่ไม่เหมาะสมในสถานศึกษาลดลง

ผลที่ได้

- ๑) สิ่งที่มีสมหวัง
 - เกิดเครือข่ายฯ
 - เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสร้างคนทำงาน
 - เห็นศักยภาพของเด็กในยามที่ไม่มีกรอบบังคับ
 - เกิดข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการทำงาน
 - ยังไม่เกิดนวัตกรรม แต่เกิดแนวทางใหม่ๆ ในการดำเนินงาน
- ๒) สิ่งที่ไม่สมหวัง
 - ผลสัมฤทธิ์สุภาพที่ไม่เหมาะสม ยังไม่ลดลง

“

กรณีน้ำประปาสะท้อนพลังภาคประชาชน
มุ่งสร้างนโยบายสาธารณะ
เพื่อให้เกิดความยั่งยืน
ปฏิบัติการที่ดี
บวกพลังปัญญาของกัลยาณมิตร

”

โครงการที่

๓



โครงการเครือข่าย ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ เพื่องานคุ้มครองผู้บริโภค

เมื่อปฏิบัติการจากภูธร ย้อนปฏิรูปนโยบายส่วนกลาง

ผู้เล่าเรื่อง ภก.วรวิทย์ กิตติวงศ์สุนทร

โครงการที่เราทำในลักษณะเครือข่ายร่วมกับศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่มีสาขา ๑๔ แห่งอยู่ทั่วประเทศ

สาเหตุที่เราอยากทำเรื่องนี้เพราะคนในกรมวิทย์ฯ ส่วนใหญ่อยู่ในห้องแล็บ เวลาเกิดปัญหาอะไรมักอยู่ท้ายขอบน ทั้งที่โดยค่าเฉลี่ยพบว่าส่วนใหญ่เป็นคนดีและขยันมาก แต่เกินครึ่งไม่ได้จบสายวิทยาศาสตร์สุขภาพ แต่จบด้านเคมี ฟิสิกส์ ฯลฯ พอมาอยู่กระทรวงสาธารณสุข จึงมักมองความเชื่อมโยงระหว่างความสามารถของตัวเองกับปัญหาสาธารณสุขของประเทศไม่ค่อยชัดเจน แต่เก่งด้านเทคนิคการตรวจวิเคราะห์

ดังนั้น ความฝันที่เราอยากเห็น ก็คือ **ข้อแรก** อยากให้คนกรมวิทย์ฯ เข้าใจว่าเรื่อง “สุขภาพะ” คืออะไร และรู้ว่าจะสร้างสุขภาพได้อย่างไร **ข้อสอง** เป็นเป้าหมายส่วนตัว คือ ต้องการนำวิทยาศาสตร์การแพทย์ไปแก้ปัญหาในชุมชน โดยมีการสร้างองค์ความรู้ที่ใช้ได้จริงในสังคมไทยเรา **ข้อสาม** คือ ต้องการสร้างความเปลี่ยนแปลง ๓ ด้าน คือ ด้านนโยบาย มาตรฐานหรือกฎหมาย และระบบ



ฝักระวังคุณภาพน้ำบริโภคในชนบท

ถามว่าโครงการนี้ทำแล้วเกิดอะไรขึ้นบ้าง ผลที่เห็นชัดอันดับแรก คือ เกิดความเปลี่ยนแปลงในระดับองค์กร ได้แก่ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ใน ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนแรก คือ เราไปปลุกให้เรื่องของการสร้างสุขภาพกลายเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งของกรมวิทย์ฯ ซึ่งทำให้สามารถของบประมาณจากสำนักงานงบประมาณได้ในระยะยาว ประเด็นการสร้างเสริมสุขภาพที่เข้าข่ายยุทธศาสตร์ที่ว่านี้ประกอบด้วย ๒ เรื่อง ได้แก่ **เรื่องการแจ้งเตือนภัยกับประเมินความเสี่ยง** เดิมนั้นกรมวิทย์ฯ มีแนวทางปฏิบัติว่าตรวจพบอะไรก็แจ้งใครไม่ได้ นอกจากผู้ส่งตัวอย่างมาให้ตรวจ ทั้งที่หน่วยงานมีข้อมูลเยอะเมื่อตรวจเจออะไรต้องไปบอกคนอื่นว่าควรทำอะไร อะไรที่ไม่ต้องไปทำ แต่ที่ผ่านมาทำแบบ “ปลายน้ำ” (downstream) คือแล้วแต่เขาจะส่งตัวอย่างมาตรวจ แต่เราจะทำให้กลับกันคือ ข้อมูลอยู่กับทางนี้ ควรดูว่าข้อสงสัย เรื่องที่น่าจะไปค้นคว้าอยู่ตรงไหน แล้วแจ้งให้หน่วยที่เกี่ยวข้องไปจัดการศึกษาให้รู้แน่ ทำให้เกิดกระบวนการที่กลับหัวกลับหางไปจากเดิม อีกเรื่องหนึ่งคือ **วิทยาศาสตร์การแพทย์ชุมชน** หมายถึงการเอาเรื่องวิทยาศาสตร์การแพทย์ไปทำให้เกิดประโยชน์กับชุมชนโดยตรง

ส่วนที่สอง คือ ทำให้เกิดนโยบายใหม่ เรื่องแรกคือ เรื่องความปลอดภัยในห้องแล็บ ที่เน้นทั้งด้านสุขภาพของบุคลากรที่ทำงานในห้องแล็บและด้าน



เก็บตัวอย่างน้ำ

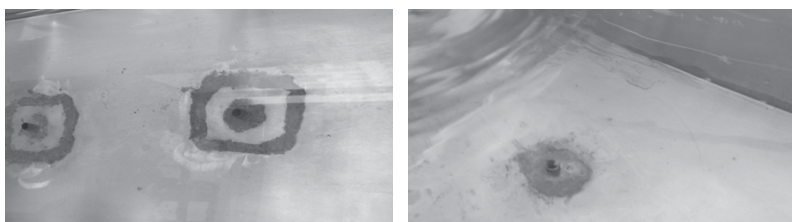


ประชุมแนวทางการแก้ปัญหา

ความปลอดภัยต่อสิ่งแวดล้อม โดยมีการจัดการความรู้เชิงระบบให้เกิดมาตรฐานว่าควรทำอะไร อย่างไร ไม่ใช่ความรู้เชิงทฤษฎีที่มีอยู่มากมายแล้ว แต่เป็นคู่มือเชิงปฏิบัติที่กรมวิทย์ฯ จะต้องนำไปจัดการตัวเองได้ โดยมีการรับรองแล้วว่าจะนำไปใช้เป็นคู่มือการทำงานต่อไป ที่ผ่านมา ศูนย์วิทย์ฯ บางแห่งอย่างที่อยู่บสย เองก็ไม่มีที่ล้างตา บางครั้งมีจังหวะเกิดอุบัติเหตุขึ้นมา จนเคยมีเหตุระเบิดเจ้าหน้าที่ตาบอดมาแล้ว ศูนย์วิทย์ฯ จาก ๑๔ แห่ง มีแห่งเดียวที่ระบบแก๊สอยู่นอกตัวตึก เกิดปัญหาอะไรขึ้นมาก็จะเสียหายมาก ขณะที่คนศูนย์วิทย์ฯ แต่ละคนกว่าจะมีความรู้เป็นตัวเป็นตนพอที่จะทำงานให้สังคมได้ ต้องลงทุนมากมายทีเดียว

ส่วนที่สาม คือ ศูนย์วิทย์ฯ มีข้อผูกพันว่าจะทำงานคุ้มครองสุขภาพเด็กนักเรียนในเรื่องของน้ำดื่ม ถ้าทำไม่ได้ผู้บริหารถือว่าสอบตก ซึ่งนี่เป็นส่วนหนึ่งของความพยายามในการผูกพันดอกผลในอนาคตจากการลงทุนที่ผ่านมา

อีกเรื่องที่ผมค่อนข้างพอใจเป็นส่วนตัว คือ แรกๆ เมื่อชวนคนศูนย์วิทย์ฯ ทำเรื่องนี้ ก็มักเริ่มต้นจากมองตามความถนัด นั่นคือสนใจเรื่องวิธีวิเคราะห์ทางวิทยาศาสตร์ แต่พอทำงานนี้ ต้องไปพูดเรื่องการทำงานกับภาคเครือข่าย เพื่อน จะไปชวนคนอื่นให้มาเห็นดีเห็นงามและร่วมมือกับเราได้



เครื่องทำน้ำเย็นที่พบรอยบัดกรีด้วยตะกั่ว

อย่างไร ตรงนี้เป็นความยากลำบาก แต่พอทำไปๆ เขาก็เห็นคุณค่าไปเอง เห็นว่าตนเองทำอะไรได้มากกว่าที่ผ่านมา

สำหรับผลที่เกิดขึ้นในระดับกว้างนั้น

เรื่องแรก พอเราเริ่มทำจากเรื่องน้ำดื่มในชุมชน จากนั้นก็ค้นไปค้นหาจนไปเจอ ปัญหาเรื่องสารตะกั่วในเครื่องทำน้ำเย็น อันนี้ทำให้เกิดคำถามตาม

มาอีกยาวเพื่อยเลย เราไปค้นคว้าประเทศอื่นเขาเคยเจอแบบนี้หรือเปล่า ก็เจอว่าที่อเมริกา ปี ค.ศ.๑๙๘๘ เคยมีปัญหานี้ ใช้เงิน ๔,๐๐๐ กว่าล้านจัดการ ปัญหาเรื่องนี้ สำหรับของเรา เรื่องนี้ทำให้เจอกลยุธมนิตรมากมาย ที่สำคัญคือ คณะกรรมการอำนวยการแผนงาน คคส. ที่มี ผศ.สาลี ใจดี เป็นประธานกรรมการ รวมทั้ง อ.วิทยา อ.วรรณ ผู้จัดการ และรองผู้จัดการแผนงาน คคส. ที่กัดไม่ปล่อย ท่านปลัดกระทรวงยุติธรรม คือ ศ.จรัญ ภักดีธนากุล ซึ่งแปลกมากที่ท่านเป็นผู้พิพากษา และกระทรวงศึกษาธิการ ในขณะเดียวกัน ฝั่งข้อมูลก็ต้องแน่นว่าสาเหตุมาจากอะไร เรื่องตู้น้ำเย็นตอนนี้ถือว่าไปไกลมาก มีการทำซีดี เพราะเราเน้นให้สามารถตรวจสอบด้วยตัวเองได้

ตอนแรกที่คณะกรรมการอำนวยการแผนงาน คคส. ขยายผลจากเรื่องปัญหาตะกั่วในตู้น้ำเย็นไปถึงตะกั่วบัดกรีในหม้อก๋วยเตี๋ยว ซึ่งผมเองก็ไม่ค่อยซีเรียส มองแต่เรื่องตู้น้ำเย็นเพราะผลกระทบต่อเด็กโดยตรง แต่พอไปดูมาพบว่า คนที่รับผลกระทบมีตั้งแต่คนท้อง เด็กเล็กๆ ไปจนถึงคนกลุ่มอื่นๆ อย่างไม่รู้ตัวตาม แม้ว่ามันระดับนโยบายถูกจัดการไปแล้ว แต่กลไกระดับล่างยังต้องทำต่อไป

อีกเรื่องที่ทำก็คือ ชุดคู่มือ เพื่อให้คนอื่นเอาไปใช้ต่อไป เช่น ชุดคู่มือข้อกำหนดความปลอดภัยด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์ เพื่อให้ทุกหน่วยงานในกรมวิทย์ฯ ต้องทำ ไม่ได้บังคับว่ากรมวิทย์ฯ ต้องลงทุนทำเรื่องนี้, ชุดความรู้เครื่องมือตรวจสอบเครื่องสำอางผสมกรดวิตามินเอ ทำให้เครื่องมือตรวจสอบอันตรายเครื่องสำอางได้ครบทั้งไฮโดรควิโนน พรอท-แอมโมเนีย และกรดวิตามินเอ แต่ในอนาคตต้องดูกันต่อไปว่าจะมีเปลี่ยนแปลงรูปแบบสารอันตรายใหม่ๆ อะไรอีกบ้าง

เรื่องต่อมาคือ เรื่องนโยบายสาธารณะระดับชุมชน โครงการของเราทำให้ อบต.กำหนดงบประมาณสนับสนุนเรื่องการตรวจวิเคราะห์คุณภาพน้ำดื่มต่อเนื่อง ๓ ปี จากที่แต่เดิมเขาสนใจแต่เรื่องการขุดดิน วางท่อ เราฟันว่าปีหน้าเราจะไปเชื่อมกับกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ อบต.จัดงบประมาณการสร้างเสริมสุขภาพออกมาเป็นร้อยละของงบที่มีให้ชัดเจน



สำหรับสิ่งที่อยากทำต่อก็คือ (๑) พัฒนาคนกรรณวิทย์ฯ เพราะเมื่อเราถามว่าจะทำอะไรต่อ ได้คำตอบว่า คิดไม่ออก อันนี้สะท้อนให้เห็นว่าเราเองยังไม่ถึงจุดที่จะทำให้คนของเราเข้าใจปัญหาสังคม/ชุมชน แม้อยากทำ และเห็นว่าการทำเรื่องนี้มีคุณค่า แต่ยังมองไม่เห็นโจทย์ว่าจะเข้าไปทำอะไรอะไร อยากลงทุนให้คนคิดออก เกิดความเข้าใจ (๒) การลงทุนเชิงระบบ เช่น เราจะดูแลเรื่องการดูแลอาหารนำเข้าอย่างไร (๓) ทำอย่างไรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีกติกาชัดเจนในการกำหนดสัดส่วนงบประมาณที่จะทำเรื่องสร้างเสริมสุขภาพ (๔) สร้างความสัมพันธ์เชิงระบบระหว่างคู่แฝดการทำงานคุ้มครองผู้บริโภค คือ ออย.และกรรณวิทย์ฯ ให้มีการเปิดเผยแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน ร่วมมือกันทำงาน ตกผลึกกันแต่ต้นว่าระบบการทำงานร่วมกันเป็นอย่างไร ใครทำอะไร (๕) ผลักดันให้ข้อกำหนด ข้อบังคับ นโยบายที่เกิดขึ้นแล้วให้เกิดผลในทางปฏิบัติ

ปีที่ผ่านมาเราใช้งบน้อย มีเงินเหลือคืน คคส. ๒ ล้านบาทบาท เพราะมีภาคีมาร่วมลงขัน รวมทั้งบสนับสนุนจากกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ นอกจากนี้ เราได้ปรับกิจกรรมบางอย่างให้เหมาะสมกับสภาพการณ์

สรุปเงื่อนไขที่ทำงานสำเร็จ ประการแรก ต้องใช้แนวคิด “สามเหลี่ยมเขยื้อนภูเขา” ดังเช่นกรณีน้ำประปาสะท้อนพลังภาคประชาชน มุ่งสร้างนโยบายสาธารณะเพื่อให้เกิดความยั่งยืน ปฏิบัติการที่ดี บวกพลังปัญญาของกัลยาณมิตร ประการที่สอง คือ มีความอดทน ประการที่สาม คือ มุ่งที่การทำดี เพราะจะมีคนมาช่วยมากมายและนำพาไปพบแต่สิ่งดี ๆ ในชีวิต

ประเด็นจากการแลกเปลี่ยนเพิ่มเติม

- อยากเห็นการทำงานเชิงรุกในลักษณะที่โครงการนี้ได้บุกเบิกไว้ เช่น การช่วยตรวจวิเคราะห์อย่างฉับไวเมื่อเกิดปัญหา การนำผลที่ตรวจพบไปใช้เป็นข้อมูลเฝ้าระวังหรือจัดการปัญหาร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ โดยไม่นำเรื่องระเียบ ข้อบังคับต่าง ๆ มาเป็นอุปสรรค ขยายออกไปยังศูนย์วิทย์ฯ ทั่วประเทศ
- การกระตุ้นและสนับสนุนให้คนรู้จักการมองออกไปให้กว้างไกล ออกไปจากกรอบการทำงานของตน ให้มองเห็นปัญหาและเชื่อมโยงงานของตัวเองเข้ากับคนอื่น ๆ เพื่อแก้ปัญหาให้แก่สังคมและชุมชน เช่นนี้เป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง
- อุปกรณ์ทดสอบแบบง่าย ๆ (test kit) ควรกระจายไปทุกพื้นที่และประชาชนหาซื้อได้ง่ายที่สุด
- องค์ความรู้และประสบการณ์การทำงานจากโครงการนี้ควรเผยแพร่ออกไปสู่วงกว้าง โดยเฉพาะกับภาคี คคส. เพื่อให้ส่งต่อไปยังพันธมิตรอื่นๆ และภาคประชาชนต่อไป

โครงการ แผนงานสร้างเสริมสุขภาพของเครือข่าย ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์

องค์กรผู้รับทุน เครือข่ายศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ นครราชสีมา
สงขลา อุบลราชธานี สมุทรสงคราม และขอนแก่น
ผู้รับผิดชอบโครงการ ภก. วรวิทย์ กิตติวงศ์สุนทร

๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑. ส่งเสริมให้บุคลากรของเครือข่าย ศว. สสส. ทำวิจัยด้านการสร้างเสริมสุขภาพของสังคมไทย เพื่อให้ได้องค์ความรู้ในการแก้ไขปัญหาและวางแผนในระดับนโยบายต่อไป
- ๑.๒. ส่งเสริมให้มีการสร้างเครือข่ายการสร้างเสริมสุขภาพทั้งระหว่างเครือข่ายและชุมชน
- ๑.๓. ส่งเสริมให้มีการนำองค์ความรู้ทางวิทยาศาสตร์การแพทย์สู่ชุมชนในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ

๒. เป้าหมาย

เพื่อสร้างและนำองค์ความรู้ทางวิทยาศาสตร์การแพทย์ไปใช้ในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ สร้างเสริมสุขภาพสู่ชุมชน และประชาชน ตลอดจนจนเพื่อสร้างเครือข่ายการสร้างเสริมสุขภาพ ทั้งในระหว่างศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์และชุมชน

๓. พื้นที่เป้าหมาย

ทั่วประเทศ

๔. กิจกรรม (โดยย่อ)

- ๔.๑ การพัฒนาเครือข่ายสร้างเสริมสุขภาพระหว่างศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ สร้างความเข้มแข็งของ ศว.สสส. โดย
 - ๔.๑.๑ จัดการประชุมแกนประสานงานของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ ในงานการสร้างเสริมสุขภาพด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
 - ๔.๑.๒ การจัดกิจกรรมการสร้างเสริมสุขภาพในศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในกิจกรรมการสร้างเสริมสุขภาพและสัมมนาแผนการสร้างเสริมสุขภาพประจำปีของศูนย์
- ๔.๒ สร้างกลไกในการช่วยกันประเมินผลโครงการอันนำไปสู่การพัฒนาและกระบวนการเปลี่ยนแปลงในการสร้างเสริมสุขภาพที่ยั่งยืนทั้งในระดับองค์กร และชุมชนที่เกี่ยวข้อง
- ๔.๓ จัดเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความคิด และประสบการณ์ในการบริหารโครงการ
- ๔.๔ การฝึกอบรมทักษะของนักวิชาการวิทยาศาสตร์การแพทย์ในการทำงานชุมชน

๕. ระยะเวลาดำเนินงาน

๑ สิงหาคม ๒๕๔๘ ถึง ๓๑ ตุลาคม ๒๕๔๘

๖. ผลการดำเนินงาน

- ๖.๑ การสร้างเครือข่ายการเฝ้าระวังคุณภาพน้ำบริโภคในชนบทและขยายผลไปถึงเรื่อง สารตะกั่วปนเปื้อนในเครื่องทำน้ำเย็น
- ๖.๒ จัดทำชุดคู่มือ เช่น ชุดคู่มือข้อกำหนดความปลอดภัยด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์ ชุดความรู้เครื่องมือตรวจสอบเครื่องสำอางผสมกรดวิตามินเอ
- ๖.๓ นโยบายสาธารณะในระดับชุมชน ได้แก่ อบต. ให้การสนับสนุนงบประมาณเรื่องการตรวจวิเคราะห์คุณภาพน้ำดื่มต่อเนื่อง ๓ ปี



“

ปัจจุบันเรามี อสม. อยู่ทั่วประเทศ
ถึงแปดแสนคน
แต่สิ่งหนึ่งที่ระบบรัฐยังขาดอยู่คือ
เรื่องของการจัดการความรู้
ทำให้เป็นจุดอ่อน

”

โครงการที่

๑



โครงการพัฒนา
การจัดการความรู้
อาสาสมัครสาธารณสุข
กับงานคุ้มครองผู้บริโภค
ระดับชุมชน

กณงานเตินหนา
ในสลาเพือนชวยเพือน

ผู้เล่าเรื่อง คุณไพศาล เจียนศิริจินดา

แรงจูงใจเบื้องต้นที่ทำให้โครงการนี้ เนื่องจากระบบการทำงานด้านสุขภาพของบ้านเราใช้ระบบอาสาสมัคร หรือ อสม. ขับเคลื่อนงานมากกว่า ๓๐ ปี และปัจจุบันเรามี อสม. อยู่ทั่วประเทศถึงแปดแสนคน ซึ่งได้มีบทบาทในการทำงานด้านคุ้มครองผู้บริโภคด้วย เห็นได้จากการประกวด อสม.ดีเด่นสาขาคุ้มครองผู้บริโภค แต่สิ่งหนึ่งที่ระบบรัฐยังขาดอยู่คือ เรื่องของการจัดการความรู้ ทำให้เป็นจุดอ่อน นี่จึงเป็นที่มาทำให้เราต้องขับเคลื่อนงานของโครงการนี้

วัตถุประสงค์คือ พัฒนาองค์ความรู้เรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค โดยเฉพาะในเรื่องทักษะการจัดการความรู้ ให้ อสม. เป็นตัวขับเคลื่อนลงไปในตัวชุมชน ซึ่งกลุ่มเป้าหมายที่ตั้งไว้นอกจาก อสม. แล้วก็ยังรวมถึงเครือข่ายผู้บริโภคในชุมชนด้วย และเรื่องของการมีส่วนร่วม ความเข้มแข็งของเครือข่ายในการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่ในชุมชน โดยพื้นที่การทำงานครอบคลุม ๔ ภาค ทั้งหมด ๑๑ จังหวัด คือ ชลบุรี ฉะเชิงเทรา นครสวรรค์ พิษณุโลก ลำปาง ขอนแก่น สุรินทร์ สกลนคร สงขลา นครศรีธรรมราช และพัทลุง



ประชุมชี้แจงโครงการแกนนำที่เลี้ยงจังหวัด และฝึกทักษะการจัดการความรู้

นอกจากกระบวนการจัดการเรียนรู้ในพื้นที่จริงแล้ว เรายังคิดเรื่องของคลังความรู้ หรือการพัฒนาซอฟต์แวร์เพื่อเรียนรู้ร่วมกันในพื้นที่เสมือนเช่นในอินเทอร์เน็ต ในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

ในส่วนของกิจกรรม ตอนที่เราเข้าสู่จุดสตาร์ทแล้วก็จริง แต่ยังวิ่งไปได้ไม่ถึงครึ่งทาง ภาพรวมจึงเน้นไปที่เรื่องการเตรียมทีมในระดับภาค ระดับพื้นที่ ให้สามารถทำกิจกรรมการจัดการความรู้ในพื้นที่ได้ เช่น การถอดบทเรียน การเขียนเรื่องเล่า การฟัง การวิเคราะห์บทเรียน รวมทั้งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างแกนนำ การถอดบทเรียนอสม.ดีเด่น ในแต่ละจังหวัดที่มีเรื่องดีๆ เป็นของดีที่มีอยู่แล้ว และจัดทำเป็นคู่มือการคุ้มครองผู้บริโภค

สิ่งที่เราทำเตรียมไว้แล้ว คือคณะทำงานภาคและทีมพี่เลี้ยงแต่ละจังหวัด มาคุยกัน เพื่อดูว่าจะไปทำอะไรในพื้นที่ของตัวเองได้บ้าง ซึ่งเรามีกรอบการทำงานให้ในเบื้องต้น ๗ เรื่องด้วยกัน คือ เรื่องเล่า/บทรู้ในชุมชน เรื่องความปลอดภัยของอาหารในชุมชนว่ามีสารเคมีตกค้างหรือไม่ เรื่องการจำหน่ายอาหารโดยรถเร่หรือแผงลอย เรื่องการทำงานวิทยุชุมชนในงานคุ้มครองผู้บริโภค เรื่องเกษตรปลอดสารพิษ วรรณคดีเรื่องความสะอาดของตลาด ปัญหายาชุดยาแก้ปวด หรือธุรกิจขายตรง ซึ่งตอนหลังมีเพิ่มเติมเรื่อง ชุมชนต้นแบบในงานคุ้มครองผู้บริโภค

แต่ละพื้นที่จะเลือกเรื่องที่มีสถานการณ์ หรือว่ามีต้นทุนอยู่แล้วในพื้นที่ที่เราจะขับเคลื่อนต่อ เช่น ขอนแก่นทำเรื่องเลิกเหล้าและการออมทรัพย์กับงานคุ้มครองผู้บริโภค และเรื่องงานคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลชุมแพ สุรินทร์ทำชุมชนต้นแบบเรื่องของงานคุ้มครองผู้บริโภค สกลนครทำเรื่องการทำนาปลอดสารพิษและตลาดชุมชน สงขลาทำเรื่องผักปลอดสารพิษ พัทลุงทำเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคในชุมชน นครศรีธรรมราชทำหลายเรื่อง ทั้งชุมชนต้นแบบ อาหารปลอดภัย วิทยุชุมชน จะเชิงเทราทำเรื่องเกษตรปลอดภัย ทั้งแบบที่ทำกินเองและเกษตรเชิงพาณิชย์

เนื่องจากเราทำทั้ง ๔ ภาค ในแง่การจัดการก็จะกระจายการทำงานกันออกไป โดยลือกันว่าคุณจะมีกิจกรรมอะไร แล้วกันบข ไวให้ และก็สนับสนุนให้แต่ละพื้นที่ขับเคลื่อนการทำงานร่วมกันไป

วิธีการขับเคลื่อนงานก็มีทั้งแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ คือให้อิสระเพื่อนที่เขามาร่วมงาน เอาความสุขเข้าว่า ถ้าทำแล้วเครียดมากๆ ก็จะไม่ทำร้ายน้ำใจกัน

อย่างที่ผ่านมาเราจะประสานกับทาง สสจ. งานสุขภาพภาคประชาชน กับงานคุ้มครองผู้บริโภค บางทีเขาก็พูดกัน ต่อหน้าเราเขาพูดเรื่องเดียวกัน แต่กลับไป เขาก็ไม่พูดกัน ซึ่งเราก็เคลื่อนงานไปตามสภาพความเป็นจริง

เพราะฉะนั้นในแง่ความก้าวหน้าในแต่ละพื้นที่จึงแตกต่างกัน เช่น บางพื้นที่ก็ลงไปจัดกิจกรรมในพื้นที่จริง ๆ และก็ถอดบทเรียนอสม. เรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคบ้างแล้ว หรือการพัฒนาเว็บไซต์ที่จะนำมาจัดการความรู้ก็เริ่มทำแล้ว หรืออบรมการใช้เว็บไซต์ทั้งแกนนำภาค จังหวัด พี่เลี้ยงก็ดำเนินการไปแล้ว แต่ยังไม่ถึงขั้นสรุปองค์ความรู้ออกมาได้

สรุปว่า สิ่งที่ได้ทำไปแล้ว คือส่วนที่เป็นโครงสร้าง กลไกการทำงานต่างๆ ทั้งระดับภาค จังหวัดและพื้นที่ และในเรื่องของเว็บไซต์ ซึ่งงานในส่วนนี้ เราเน้นที่การขับเคลื่อนงานจัดการความรู้ในระดับพื้นที่เป็นหลักก่อน ส่วนเวทีทางเว็บไซต์ยังเป็นเพียงส่วนเสริม

ประเด็นการแลกเปลี่ยนเพิ่มเติม

- อสม. นั้นมีพลังมาก แต่ไม่ควรเข้าช้อนอยู่กับคนกลุ่มแคบๆ และควรเน้นทำงานพัฒนาชุมชนของตนเอง
- การเข้าไปพัฒนา อสม. ขอให้เป็นการไปติดตามดูทางปัญญาให้อย่างจริงจัง และเป็นความรู้/ทักษะที่สนับสนุนให้ อสม. สามารถทำงานพัฒนาชุมชนของตนได้อย่างสอดคล้องกับเงื่อนไขปัจจัยของท้องถิ่นนั้นๆ

สร้างบล็อกเครือข่าย ทำได้ไม่ยากเลย...

หนึ่งในทีมงานโครงการคือ **คุณสุจินดา สุขกำเนิด** ได้แนะนำช่องทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านเว็บไซต์ จากประสบการณ์การทำงานในโครงการนี้ไว้ดังนี้

“เราแบ่งพื้นที่ให้แต่ละจังหวัดสามารถเปิดเว็บไซต์ของตัวเองได้ (๑๑ จังหวัด ๓๖ เครือข่าย) โดยเราเปิดพื้นที่ทำเป็นบล็อกขึ้นมาให้ ซึ่งตอนนี้มีทั้งหมด ๖ บล็อก ๓ จังหวัดที่เริ่มทำแล้ว ยกตัวอย่างบล็อกของอำเภอแปลงยาว ซึ่งเราสอนเขา ๑ วัน แล้วเขาสามารถขึ้นบล็อกของตัวเองได้ อสม.เป็นคนทำเอง แต่ตอนนี้เนื้อหายังไม่มาก เพราะเพิ่งเริ่มทำ

หัวใจในการเขียนบล็อกคือ เราจะให้เขาทำ category ทางด้านเขาว่า เขาจะต้องตั้งประเด็นในการถอดบทเรียนก่อนว่าจะมีกี่ประเด็น ซึ่งเราแบ่งไว้มี ๔ เรื่อง คือ (๑) บริบทของพื้นที่ที่ทำ (๒) ประเด็นปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคที่เขาอยากจับประเด็น (๓) การทำงาน (๔) การถอดบทเรียน แต่เนื่องจากเราเพิ่งทำได้ไม่ถึงครึ่งทาง ฉะนั้น เขาก็ยังทำไม่ถึงการถอดบทเรียน คือตรงนั้นจะเป็นตัวอย่างการใช้เนื้อหาเนื้อมาจัดการความรู้ ซึ่งหลังจากที่มาฟังเราอบรม ๒ วันแล้ว เขาก็สนใจว่า เขาต้องเปลี่ยนระบบการคิดใหม่ โดยมุ่งไปหาด้นแบบงานคุ้มครองผู้บริโภคในชุมชน คือเขาไม่เคยทำ แต่อยากลองทำดูว่า ๕ หมื่นนี้จะหาด้นแบบได้ไหม

ดังนั้นทำให้เราพบว่า สิ่งที่เราทำสามารถเปลี่ยนแนวคิดเขาได้”

สรุปข้อมูลโครงการ

โครงการ พัฒนาการจัดการความรู้อาสาสมัครสาธารณสุขกับงานคุ้มครองผู้บริโภคในระดับชุมชน

องค์กรผู้รับทุน	ศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนาสุขภาพภาคประชาชน ภาคเหนือ
ผู้รับผิดชอบโครงการ	นาย ไพศาล เจียนศิริจินดา ศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนาสุขภาพภาคประชาชน ภาคเหนือ จังหวัดนครสวรรค์

๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑ เพื่อพัฒนาองค์ความรู้การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคให้กับ อสม. และเครือข่ายในชุมชน
- ๑.๒ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมและความเข้มแข็งให้กับเครือข่ายชุมชนที่ดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในระดับชุมชน
- ๑.๓ เพื่อพัฒนาซอฟต์แวร์ (software) และคลังความรู้การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในระดับชุมชน

๒. กลุ่มเป้าหมาย

- ๒.๑ คณะทำงานโครงการ จากศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนาสุขภาพภาคประชาชน ๕ ศูนย์
- ๒.๒ แกนนำพี่เลี้ยง ระดับจังหวัด / อำเภอ / ตำบล จำนวน ๑๑ จังหวัด
- ๒.๓ อสม.ดีเด่น ระดับอำเภอในจังหวัดเป้าหมาย
- ๒.๔ เครือข่ายชุมชนในพื้นที่

๓. พื้นที่เป้าหมาย

จำนวน ๑๑ จังหวัด จาก ๔ ภาค ได้แก่ ชลบุรี, ฉะเชิงเทรา, นครสวรรค์, พิษณุโลก, ลำปาง, ขอนแก่น, สุรินทร์, สกลนคร, สงขลา, นครศรีธรรมราช, และพัทลุง

๔. กิจกรรม (โดยย่อ)

- ๔.๑ คณะทำงานของศูนย์ฯ แต่ละภาค ถอดบทเรียนเอกสาร ๗๕ จังหวัด และติดตามกระบวนการเรียนรู้ในชุมชนของ อสม. ดีเด่น ภาคละ ๓ จังหวัด ยกเว้นภาคกลาง ๒ จังหวัด รวม ๑๑ จังหวัด
- ๔.๒ คณะทำงานของศูนย์ฯ ทั้ง ๔ ภาค จัดประชุมเพื่อสร้างกรอบแนวคิด พัฒนาร่วมกับโครงการฯ ร่วมกัน พร้อมทั้งกำหนดเนื้อหางานคุ้มครองผู้บริโภคในภาพรวม
- ๔.๓ คณะทำงานในแต่ละภาค ประชุมแกนนำพี่เลี้ยงโครงการ ในแต่ละพื้นที่ เพื่อสร้างกรอบแนวคิดพัฒนาร่วมกัน
- ๔.๔ อบรมเชิงปฏิบัติการ คณะทำงานศูนย์ฯ เพื่อพัฒนาทักษะการดำเนินงานโดยใช้กระบวนการจัดการความรู้ และระดมสมองในการพัฒนา กิจกรรมคุ้มครองผู้บริโภคในชุมชน
- ๔.๕ อบรมเชิงปฏิบัติการแกนนำพี่เลี้ยงระดับจังหวัด เพื่อพัฒนาทักษะการดำเนินงานโดยใช้กระบวนการจัดการความรู้ในประเด็นต่างๆ ดังนี้
 - อบรมวิธีการใช้ รวมทั้งฝึกทักษะการเล่าเรื่อง การถอดบทเรียน การเขียนบันทึก
 - อบรมการใช้เว็บไซต์ “การจัดการความรู้ อสม. กับงานคุ้มครองผู้บริโภค” และการบันทึกใน เว็บบล็อก ของ gotoknow.org
 - รวบรวมการถอดบทเรียนในแต่ละภาค
 - พัฒนาเทคนิคกระบวนการใช้การจัดการความรู้ และระดมสมองในการพัฒนากิจกรรมคุ้มครองผู้บริโภคในชุมชน เป็นต้น

- ๔.๖ พัฒนา software และจัดทำเว็บไซต์โครงการชื่อ “การจัดการความรู้ อสม. กับงานคุ้มครองผู้บริโภคในระดับชุมชน” รวมทั้งการออกแบบระบบฐานข้อมูล (web database) งานคุ้มครองผู้บริโภคในชุมชน
- ๔.๗ เก็บรวบรวมข้อมูลใน web database และ สร้างระบบการติดต่อสื่อสารกันระหว่างเครือข่าย โดยผ่านทางเว็บไซต์ gotoknow.org ทั้งนี้ ฐานข้อมูลที่ดำเนินการจัดทำในโครงการนี้สอดคล้องกับการดำเนินงานของศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนาสุขภาพภาคประชาชน ภาคตะวันออก เฉียงเหนือ โดยในปี ๒๕๕๐ มีการจัดเก็บข้อมูลทุกหมู่บ้านทั่วประเทศ ดังนั้นหลังจบโครงการนี้ ศูนย์ฯ สามารถพัฒนาเว็บไซต์ “การจัดการความรู้ อสม. กับงานคุ้มครองผู้บริโภคในระดับชุมชน” ได้อย่างต่อเนื่องต่อไป และสามารถเผยแพร่ความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขทุกจังหวัดที่เกี่ยวข้องกับงานสุขภาพภาคประชาชน
- ๔.๘ จัดเวทีพัฒนาศักยภาพ อสม. และเครือข่ายชุมชนร่วมกัน ๔ ภาค ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประเด็นงานคุ้มครองผู้บริโภค ๗ เรื่อง รวม ๔ ครั้ง ทุก ๓ เดือน โดยหมุนเวียนไปแต่ละภาค ทั้งนี้ก่อให้เกิดการเรียนรู้ของเครือข่ายแลกเปลี่ยนแต่ละภาค และเน้นการถอดบทเรียน และการสังเคราะห์องค์ความรู้ในแต่ละประเด็นงาน ทั้งนี้ผลการประชุมนำไปจัดทำเป็นเอกสารเผยแพร่แนวทางการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภคในระดับชุมชนทั้ง ๗ ประเด็น
- ๔.๙ คณะทำงาน และแกนนำพี่เลี้ยง จัดเวทีแลกเปลี่ยนการเรียนรู้งานคุ้มครองผู้บริโภค ในแต่ละจังหวัด ทุก ๓ เดือน จำนวน ๔ ครั้ง โดยมีกระบวนการดังนี้
 - แลกเปลี่ยนเรียนรู้งานคุ้มครองผู้บริโภคของพื้นที่ที่มีเครือข่ายในการทำงานคุ้มครองผู้บริโภค พร้อมทั้งถอดบทเรียนเพื่อนำมาเสนอ ในเวทีครั้งต่อไปของตน

- กระตุ้นในพื้นที่ ได้แก่ อสม. และเครือข่ายชุมชน มีการจัดเวทีกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเองในชุมชน เช่น การค้นหาส่วนขาดและพัฒนากิจกรรมในงานคุ้มครองผู้บริโภคของชุมชน
- พัฒนาศูนย์การเรียนรู้งานคุ้มครองผู้บริโภคและพัฒนาสื่อการถ่ายทอดความรู้ในพื้นที่ เช่น วิทยุชุมชน อย่างน้อย ๑ แห่ง ในแต่ละจังหวัด
- จัดเวทีพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคให้กับ อสม. ดีเด่น ระดับอำเภอทุกอำเภอ และเครือข่ายต่าง ๆ ในจังหวัด

๔.๑๐ แกนนำพี่เลี้ยงมีการบันทึกการดำเนินงานในคลังความรู้ผ่านทางเว็บไซต์ อย่างน้อยเดือนละ ๒ ครั้ง ในงานคุ้มครองผู้บริโภคใน ๗ ประเด็น ซึ่งช่วยให้เครือข่ายได้ทราบสถานการณ์ ปัญหา และบทเรียนในการทำงานในพื้นที่ต่างๆ อีกทั้งสามารถนำประเด็นต่างๆ ที่พบมาใช้แลกเปลี่ยนกันในการเรียนรู้ของทุกจังหวัด อีกทั้งการจัดทำ เว็บล็อกก่อให้เกิดเครือข่ายอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งอาจไม่ใช่คนทำงานในพื้นที่ แต่เป็นเครือข่ายที่เกิดขึ้นทางอินเทอร์เน็ต

๔.๑๑ คณะทำงาน รับผิดชอบถอดบทเรียนในการจัดเวทีการประชุมแต่ละครั้ง พร้อมทั้งสกัดความรู้ และเก็บข้อมูลในคลังความรู้ผ่านทางอินเทอร์เน็ต สามารถให้บุคคลภายนอกค้นหาและแลกเปลี่ยนความรู้การดำเนินงานได้ตามบล็อก (blog) ของแต่ละงานใน ๗ เรื่อง ได้อย่างกว้างขวางยิ่งขึ้น

๔.๑๒ จัดเวทีแกนนำพี่เลี้ยงโครงการ อสม. และเครือข่ายชุมชน เพื่อนำเสนอผลการดำเนินงานในพื้นที่ ศึกษาดูงานในแต่ละภาค สังเคราะห์ความรู้ และผลการดำเนินงานของเครือข่าย และถอดบทเรียนการดำเนินงานในระดับภาค

๕. ระยะเวลาดำเนินงาน

๑ พฤษภาคม ๒๕๕๐ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๕๑

๖. ผลการดำเนินงาน

- ๖.๑ ได้องค์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในมิติต่างๆ ของชุมชน
- ๖.๒ ได้การมีส่วนร่วมและความเข้มแข็งของเครือข่ายงานคุ้มครองผู้บริโภคในระดับชุมชน
- ๖.๓ ได้ซอฟต์แวร์ (software) ด้านการจัดการความรู้ของ อสม. และข้อมูลของเครือข่ายที่ดำเนินงาน คุ้มครองผู้บริโภคในชุมชน สิ่งที่ได้เรียนรู้
 - ๑) ทักษะการจัดการความรู้
 - ๒) การจัดการความรู้บนพื้นที่เสมือนจริง
 - ๓) การถอดบทเรียนด้วยเทคนิค AAR
 - ๔) การคุ้มครองผู้บริโภคของชุมชน

“

ปัญหาเกี่ยวกับการใช้นั้น
มันเป็นปัญหาที่ฝังรากลึก
อยู่ในภาคสังคมของเรามานานพอควร
เราก็เลยคิดรูปแบบการเพิ่ระวังแบบครบวงจร
ตั้งแต่ในเรื่องของผลิตภัณฑ์
ผู้ป่วย ครอบครัว และสังคม

”

โครงการที่

๒



โครงการการจัดการความรู้ เรื่องความเสี่ยงด้านยา ในชุมชน ๘ จังหวัด ภาคเหนือ

แค่ปฐมบท ก็พบขุมทรัพย์แห่งการเรียนรู้

ผู้เล่าเรื่อง ภก.นพคุณ เอกวรรณานนท์

เครือข่าย ๘ จังหวัดภาคเหนือตอนล่าง ถ้าเทียบกับหลายๆ เครือข่ายถือว่าเราก่อนข้างเป็นน้องใหม่ในวงการนี้ โครงการของเราทำเรื่องของการจัดการความรู้ความเสี่ยงด้านยาในชุมชน ใน ๘ จังหวัดเริ่มตั้งแต่น่าน, อุตรดิตถ์, แพร่, พิจิตร, นครสวรรค์, อุทัยธานี, เพชรบูรณ์ และ พิษณุโลก

แรงบันดาลใจเบื้องต้นเกิดจากการที่เราเป็นนักวิชาชีพเภสัชกรและเป็นกลไกของภาครัฐ สถานการณ์ในปัจจุบัน มีปัญหาเรื่องความปลอดภัยด้านยา ทั้งด้านการเข้าถึงและความปลอดภัยจากการใช้ยา เริ่มต้นเราต้องการตอบสนองนโยบายตรงนี้

ที่จริงทางโรงพยาบาลก็มีต้นทุนในเรื่องของการพัฒนาคุณภาพและการบริหารคุณภาพในโรงพยาบาลอยู่แล้วระดับหนึ่ง ขณะเดียวกัน เรามองว่าปัญหาเกี่ยวกับการใช้น้ำมันเป็นปัญหาที่ฝังรากลึกอยู่ในภาคสังคมของเรามาเนิ่นนานพอควร เราก็เลยคิดรูปแบบการเฝ้าระวังแบบครบวงจร ตั้งแต่ในเรื่องของผลิตภัณฑ์ ผู้ป่วย ครอบครัว และสังคม

เราเริ่มต้นโครงการเมื่อเดือนตุลาคม ๒๕๕๐ จากเครือข่ายเล็กๆ ของเราก่อน โดยมองว่ากลุ่มน้องๆ เกษตรในพื้นที่ที่มีความใกล้ชิดกับชุมชน อยู่แล้ว จึงคิดกิจกรรมโครงการในชุมชนขึ้นมา ทั้งการอบรมเชิงปฏิบัติการในเรื่องของการจัดการความรู้ เนื่องจากในกลุ่มของเกษตรกรที่อยู่ในโรงพยาบาล แต่ละที่มีทักษะเรื่องการจัดการความรู้ไม่เท่ากัน จึงมุ่งพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของ “จิ๊กซอว์” ตัวนี้ก่อน

หลังจากนั้นเราให้เครือข่ายแต่ละแห่งเขียนโครงการเรื่องของการจัดการความเสี่ยงเรื่องยาในชุมชนของตนเอง ในปี ๒๕๕๑ หลังจากแต่ละจังหวัดทำโครงการเสร็จแล้วก็จะมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ๒ ครั้ง ตามด้วยการจัดมหกรรมตลาดให้ความรู้ในโซน ๘ จังหวัดของเรา หลังจากนั้นก็จะคัดเลือกกรณีตัวอย่างที่ดีในเครือข่ายของเราแล้วก็เอามาร่วมแลกเปลี่ยนในระดับประเทศต่อไป

การที่เราไม่ได้เจาะจงว่าโครงการนี้จะต้องทำเฉพาะในโรงพยาบาล เพราะมองว่า เมื่อพูดถึงในเรื่องยา มันอยู่ได้ทุกที่ ตั้งแต่คนไข้ที่มารับยา ไม่ว่าจะเป็นผู้ป่วยนอก-ผู้ป่วยใน ไปจนถึงครอบครัว เรามองจนถึงเด็กป่วยและมองไปจนถึงญาติ ชุมชน และแกนนำในหมู่บ้าน ในท้องถิ่น กลุ่มผู้นำต่างๆ รวมทั้งในร้านค้า ร้านขายของชำ เรียกว่าโครงการของเราค่อนข้างเปิดกว้างให้กับเครือข่าย

เครือข่ายก็มีการตรวจสอบความคิดเข้ามาเหมือนกันว่า ทำไมไม่บอกเลยว่าจะให้ทำเรื่องอะไร ให้ทำอย่างไรในเรื่องของยาสเตอร์อยด์หรืออย่างไร เราก็อ้างอิงไปว่า ปัญหายามันมีอยู่ทุกที่ พวกเราผู้จัดเองไม่ต้องการตีกรอบเนื่องจากเรามองว่าแต่ละพื้นที่มีบริบทที่ต่างกัน เช่น เรื่องยาพิษอาจเป็นปัญหาของจังหวัดนี้ แต่ไม่ใช่ปัญหาของอีกจังหวัดหนึ่ง หรือยาสเตอร์อยด์ อาจเป็นปัญหาของ จ.แพร่ แต่เมื่อเทียบกับพิษณุโลกอาจไม่ใช่ปัญหา เราก็กเลยมองแบบเปิดกว้างมาก เครือข่ายเราจะไปทำกิจกรรมกับ อัย.น้อย ก็ได้ ทำกับ อสม.ก็ได้ หรือไปทำกลุ่มแม่บ้าน กลุ่มผู้สูงอายุ ก็ทำได้ทุกอย่าง แต่ขอให้มีเป้าหมายไปสู่การแก้ไขปัญหาความเสี่ยงที่มีอยู่จริงในชุมชน

สำหรับการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา เพื่อบรรณเรื่องการจัดการความรู้รอบแรกผ่านไป ความคาดหวังและกิจกรรมหลักของโครงการ ลำดับแรกเลยเราคาดหวังว่า เครือข่ายเกษตรกรเองได้รับการฝึกทักษะในเรื่องของการดำเนินงาน การวางแผน และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เชิงสร้างสรรค์จากประสบการณ์ที่มีอยู่ และเครือข่ายก็เอาความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนมาถอดบทเรียนสร้างเป็นแผนงานความเสี่ยงด้านยาในพื้นที่ และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างการทำงาน โดยเราจะจัดทำเว็บไซต์ และเว็บบอร์ด สำหรับศึกษาและแลกเปลี่ยนข้อมูลในเครือข่าย ความคาดหวังขั้นต่อไป คือประชาชนได้รับองค์ความรู้เรื่องความปลอดภัยจากการใช้ยาจากกิจกรรมของเครือข่ายของเรา

ในการอบรมที่ผ่านมา เราจัดอบรมให้กับเครือข่ายเกษตรกรโดยมีตัวแทนจากแต่ละจังหวัดๆ ละ ๖ คน โดยมีตั้งแต่การให้ความรู้เรื่องของการจัดการความรู้ หลังจากนั้นในภาคบ่ายก็ให้แต่ละกลุ่มผลัดกันเล่าเรื่องในประเด็น “การแก้ไขปัญหาความเสี่ยงด้านยา” โดยแต่ละกลุ่มจะมีผู้ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ “คุณอำนวย” และ “คุณลิขิต” เพื่อฝึกทักษะในเรื่องของการจัดการความรู้ หลังจากนั้นช่วงเย็น เราก็จะให้ “คุณอำนวย” และ “คุณลิขิต” มาช่วยกันถอดบทเรียนและเกร็ดความรู้จากเรื่องเล่าทั้งหมดออกมาว่า ถ้าเราจะแก้ไขปัญหาความเสี่ยงด้านยาในชุมชนจะอย่างไร โดย ๘ ประเด็นที่สกัดออกมา เช่น ในเรื่องของฉลากที่เข้าใจง่าย, หาวีธีให้ผู้ป่วยใช้ยาได้อย่างถูกต้อง, ให้ความรู้ที่ถูกต้อง, การดูแลเรื่องความปลอดภัยในการใช้ยาในชุมชน, มีระบบคุ้มครองผู้บริโภคให้ปลอดภัยจากการใช้ยา ฯลฯ

หลังจากนั้นเครือข่ายก็ทำในเรื่องของตลาดสุขภาพ และให้แต่ละจังหวัดประเมินตัวเองว่า เมื่อพิจารณาตามวิธีแก้ปัญหาคือความเสี่ยงจากการใช้ยาที่ได้สกัดออกมาทั้ง ๘ เรื่องดังกล่าว แต่ละจังหวัดคิดว่าจังหวัดของตัวเองอยู่ในระดับไหน แล้วนำข้อมูลมาสร้างเป็นกราฟออกมาเพื่อแสดงสถานการณ์ภาพรวมของพื้นที่โครงการทั้งหมด

สิ่งที่เราได้เรียนรู้จากการทำโครงการ หนึ่ง คือ เรื่องของการวางแผน และการประสานงาน ซึ่งจะเป็นต้นทุนการเรียนรู้สำหรับผู้ประสานงานว่า การทำงานกับเครือข่ายใหญ่ ๗-๘ จังหวัด และผู้เข้าร่วมอบรมประมาณ ๔๐-๕๐ คน มีปัญหาอุปสรรคติดขัดอย่างไรบ้าง

อีกสิ่งหนึ่งที่ได้อย่างชัดเจนคือ เรื่องเทคนิคและทักษะในการจัดกระบวนการจัดการความรู้ หลังจากที่เราให้ความรู้กับน้องๆ ไปแล้ว เราเห็นว่าทุกคนเริ่มตาเปลี่ยนประกาย และพยายามเปิดโลกออกไปว่า เกสซ์กรไม่ใช่อยู่แต่ในห้องยา จริงๆ เรามีโอกาสเยอะ เรามีภาคีมากมายที่เราสามารถออกไปทำงานด้วยกันตรงนี้ได้อย่างสร้างสรรค์

ด้านโอกาสในการพัฒนาต่อ เท่าที่เรามองเห็น เรื่องที่หนึ่ง คือ **การขยายฐานจากเครือข่ายโรงพยาบาลไปสู่เครือข่ายครอบครัวและชุมชน** (Hospital Based ไปสู่ Family & Community Based) เพราะจากเวทีอบรมการจัดการความรู้ เราพบว่า แก่นความรู้ส่วนใหญ่ที่สกัดได้มีกรอบการมองค่อนข้างติดอยู่ที่สถานที่ทำงานของสมาชิกที่เข้าร่วมจากโรงพยาบาลค่อนข้างมาก เพราะฉะนั้น แก่นความรู้ที่ออกมาจึงมุ่งเน้นไปที่การแก้ไขปัญหากระบวนการทำงานในโรงพยาบาล เราจึงให้พี่พคุณ เสริมมุมมองในเรื่องของชุมชนและเรื่องของครอบครัว และโอกาสการพัฒนาต่อไปก็คือ **การเลือกเครือข่ายที่สามารถเป็นตัวอย่างที่ดี** (best practice) และ **พยายามเชื่อมโยงกับเครือข่ายอื่นๆ**

ในส่วนของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามคาดหวัง ก็คงเป็นในเรื่องของเครือข่ายเอง การจัดการความรู้มันต้องเริ่มต้นต้องมาจากความอยากที่จะทำ มีความสนใจที่จะมาเรียนรู้ และมีมุมมองที่มันค่อนข้างกว้างคือ เปิดโลกตัวเอง ไม่ใช่แค่การทำงานจะต้องทำในภาครัฐเท่านั้น แต่ต้องทำในภาคสังคมด้วย

คิดว่าเครือข่ายของเรายังต้องหา “ข้างเผือก” เพื่อเป็นการสานงานต่อไป

ประเด็นการแลกเปลี่ยนเพิ่มเติม

- นอกจากการแก้ปัญหาแบบให้คนใช้ยาอย่างไรให้ปลอดภัย คิดว่าแนวทางแบบทำอะไรไม่ให้คนใช้ยาก็คือเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่น่าสนใจ เหมือนที่ จ.ฉะเชิงเทรา ทำเรื่องห้องยาชุมชน



โครงการ การจัดการความรู้เรื่อง “ความเสี่ยงด้านยาในชุมชน ๘ จังหวัดภาคเหนือ”

องค์กรผู้รับทุน เครือข่ายกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค ๘ จังหวัด ภาคเหนือ
ผู้รับผิดชอบโครงการ ภก.นพคุณ เอกวรรณานนท์

๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑. เพื่อให้เกิดแนวทางการจัดการแก้ไขปัญหาการใช้ยาในพื้นที่อย่างเหมาะสมและยั่งยืน
- ๑.๒. เพื่อสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในการจัดการเรื่องความเสี่ยงด้านยา
- ๑.๓. เพื่อสร้างทักษะด้านการจัดการความรู้และเวทีของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่มเภสัชกรชุมชน
- ๑.๔. เพื่อส่งเสริมให้เกิดการจัดการและการดูแลสุขภาพด้วยตนเองของชุมชน

๒. กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มบุคคลและ/หรือเครือข่าย (แล้วแต่จังหวัดพิจารณาคัดเลือกตามความเหมาะสม) ดังนี้

- ๒.๑ เครือข่ายเภสัชกร โรงพยาบาลชุมชน ๘ จังหวัดภาคเหนือ
- ๒.๒ เครือข่ายเภสัชกร สำนักงานสาธารณสุข ๘ จังหวัดภาคเหนือ
- ๒.๓ เครือข่ายเภสัชกร โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป
- ๒.๔ เครือข่ายองค์กรภาคชุมชน (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาสาสมัครสาธารณสุข, วิทยุชุมชน)
- ๒.๕ เครือข่ายผู้ประกอบการร้านยาในเขต ๘ จังหวัดภาคเหนือ

๒.๖ เครือข่าย ออย, น้อย

๒.๗ ผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

๒.๘ คณาจารย์จากคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่และมหาวิทยาลัยนเรศวร

๓. พื้นที่เป้าหมาย

๘ จังหวัดภาคเหนือตอนล่าง ได้แก่ แพร่ น่าน อุตรดิตถ์ พิษณุโลก พิจิตร เพชรบูรณ์ นครสวรรค์ และอุทัยธานี (แล้วแต่จังหวัดพิจารณาคัดเลือกพื้นที่เป้าหมายตามสภาพของปัญหา)

- ๓.๑ โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไปใน ๘ จังหวัดภาคเหนือตอนล่าง
- ๓.๒ ศูนย์แพทย์ชุมชน สถานีอนามัย ใน ๘ จังหวัดภาคเหนือตอนล่าง
- ๓.๓ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดใน ๘ จังหวัดภาคเหนือตอนล่าง
- ๓.๔ ร้านยาใน ๘ จังหวัดภาคเหนือตอนล่าง
- ๓.๕ ร้านขายของชำใน ๘ จังหวัดภาคเหนือตอนล่าง
- ๓.๖ ห้องยาโรงเรียนใน ๘ จังหวัดภาคเหนือตอนล่าง
- ๓.๗ คลินิกแพทย์ ทันตแพทย์ โรงพยาบาลเอกชนใน ๘ จังหวัดภาคเหนือตอนล่าง
- ๓.๘ สถานีวิทยุชุมชนใน ๘ จังหวัดภาคเหนือตอนล่าง

๔. กิจกรรม (โดยย่อ)

- ๔.๑ การบริหารจัดการโครงการ
 - ๔.๑.๑ จัดตั้งคณะทำงาน
 - ๔.๑.๒ ระดมความคิดเห็นจากผู้รู้/ผู้เชี่ยวชาญ
 - ๔.๑.๓ วางแผนงาน กำหนดผังการควบคุมการปฏิบัติงาน
 - ๔.๑.๔ ติดตาม กำกับ แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกลุ่มเป้าหมาย



- ๔.๒ ประชุมชี้แจงเครือข่ายใน ๘ จังหวัดภาคเหนือตอนล่าง
- ๔.๓ ประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จัดทำแผนงานการแก้ปัญหาการใช้ยาในพื้นที่โดยเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชนแก่กลุ่มเป้าหมายใน ๘ จังหวัดภาคเหนือตอนล่าง
- ๔.๔ ประชุมเพื่อพิจารณาแผนงานและให้เครือข่ายดำเนินการแก้ไขปัญหาการใช้ยาในพื้นที่
- ๔.๕ ประสานงาน ติดตามความคืบหน้าทุกโครงการในพื้นที่ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ สรุปบทเรียนโดยแบ่งเป็น ๓ ระยะ (เริ่มต้น - ดำเนินการ - สรุปผล)
- ๔.๖ ประชุมสัมมนา ๘ จังหวัดภาคเหนือตอนล่าง เพื่อให้เครือข่ายนำเสนอผลการดำเนินงาน ผลลัพธ์ สรุปบทเรียน และจัดทำคลังความรู้ เพื่อเผยแพร่และแลกเปลี่ยนความรู้ข้ามเครือข่ายในสถานศึกษา เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการผลักดันนโยบายด้านยาในชุมชนต่อไป

๕. ระยะเวลาดำเนินงาน

๑ กรกฎาคม ๒๕๕๐ - ๓๐ กันยายน ๒๕๕๑

๖. ผลการดำเนินงาน

ความคาดหวังและกิจกรรมหลักของโครงการ

- ๑) เครือข่ายเภสัชกรชุมชนได้ฝึกทักษะการประสานการดำเนินงาน การวางแผนและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เชิงสร้างสรรค์จากประสบการณ์ที่มีอยู่ : ประชุมสัมมนาครั้งที่หนึ่ง
- ๒) เครือข่ายสามารถนำเอาความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนมาถอดบทเรียน สร้างเป็นแผนงานในการแก้ไขปัญหาความเสี่ยงด้านยาในพื้นที่ : จัดทำแผนงานของเครือข่ายแต่ละจังหวัด
- ๓) เครือข่ายมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในช่วงระหว่างการทำงานซึ่ง

กันและกัน มีความสัมพันธ์และเอื้ออาทรในการทำงานร่วมกัน : สร้างเว็บไซต์ และเว็บบอร์ด สำหรับสื่อสารแลกเปลี่ยนและฐานข้อมูลที่ติดต่อของเครือข่ายสำหรับติดต่อกันอย่างไม่เป็นทางการ

- ๔) เครือข่ายสามารถนำเอาผลสำเร็จมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน : ตลาดนัดความรู้และประชุมสัมมนาครั้งที่สอง
- ๕) ประชาชนได้รับองค์ความรู้ด้านความปลอดภัยจากการใช้ยา : จากกิจกรรมของเครือข่ายต่างๆ

สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการทำโครงการ

- ๑) เทคนิคและทักษะการวางแผน
- ๒) เทคนิคและทักษะการประสานงาน
- ๓) เทคนิคและทักษะการจัดกระบวนการจัดการความรู้
- ๔) เทคนิคและทักษะในการทำงานร่วมกันเชิงสร้างสรรค์
- ๕) เทคนิคและทักษะในการแก้ไขปัญหา ป้องกันปัญหาความเสี่ยงด้านยาของเครือข่ายต่างๆ
- ๖) เทคนิคและทักษะในการคิดเชิงระบบ และการจัดการเชิงระบบ

โอกาสในการพัฒนา

- ๑) ขยายฐานจากเครือข่าย Hospital Based → Family & Community Based
- ๒) การคัดเลือกเครือข่ายที่สามารถเป็นกรณีตัวอย่างที่ดี
- ๓) เชื่อมโยงกับเครือข่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

“

ที่ผ่านมา เราอาจเคยได้ยิน
เรื่องการใช้พื้ปุ่ตาในการทำให้คนหันมาอนุรักษ์ป่า
การนำเรื่องนางด้งมาใช้ในเรื่องการคุ้มครองพื้บุรียุค
ก็เป็นไปในทางเดียวกัน

”

โครงการที่

๖



โครงการพัฒนารูปแบบ การคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดศรีสะเกษ

ปลูกประเพณีและความเชื่อ เรื่องพิทักษ์เวทีเรียนรู้เรื่องสิทธิ

ผู้เล่าเรื่อง คุณโสภณ รัตนา และ คุณทองคำ ชัยชาญ

ช่องทางที่เราจะไปเชื่อมกับหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคของรัฐในระดับจังหวัด ก็คือ ประธานชมรมของเรา ซึ่งเป็นอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดอยู่แล้ว ในส่วนของภาคประชาสังคม ถือว่าโชคดี ที่ทำให้มีสัมพันธภาพกับทางจังหวัด

จังหวัดเราเน้นการเผยแพร่ความรู้และสร้างความตระหนักรู้ให้แก่ประชาชน โดยทำงานผ่านชมรมคุ้มครองผู้บริโภค จ.ศรีสะเกษ ซึ่งมีอยู่ทุกอำเภอ

หลัง คคส. โอนเงินให้ไปก็ได้จัดเวทีใหญ่ ๒ วัน มีตัวแทนมาจากทุกหมู่บ้าน หมู่บ้านละ ๑ คน เพื่อให้ความรู้เรื่องสิทธิและการใช้สิทธิ ในตอนที่เวทีเราก็เชิญภาคีเครือข่ายที่ทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งอัยการ สสจ. พาณิชย์จังหวัด กรมการค้าภายใน วันแรกเป็นการให้ความรู้ วันที่สองเป็นการค้นหาปัญหาในชุมชน แล้วจัดทำแผน หลังจากนั้น เราเจาะ ๑๓ ตำบลนำร่องเชิญมาพูดคุยกัน โดยแต่ละตำบลทำในประเด็นของตนเอง และได้สนับสนุนทุนให้แต่ละตำบลไปค้นหาและนำเสนอนวัตกรรมของตำบลในเดือนมกราคม ๒๕๕๑

นวัตกรรมที่น่าสนใจ เช่น ที่ตำบลห้วยทับทันมีการสอดแทรกเนื้อหา เรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคไปในการสวดทำนองสรภัญญะเมื่อมีงานประเพณี พิธีกรรมต่างๆ เช่น การทำสังฆทานที่วัดต่างๆ ในช่วงเช้าพรรษา เน้นให้ ประชาชนเข้าใจสิทธิของตนเอง พระก็ได้ฟัง ประชาชนก็ได้ฟัง นวัตกรรมที่ ตำบลอื่นๆ ยังมีการใช้สื่ออื่นๆ เช่น การใช้สื่อวิทยุชุมชน หมอลำ เสียงตาม สาย ลำเรื่องต่อกลอน ละครสั้น ไปกลาง กันตรึม เป็นต้น โดยใช้ภาษาถิ่น เพราะคนในพื้นที่มี ๔ ชนเผ่า ได้แก่ ลัวะ เขมร ลาว ญวน บางทีสื่อเป็นภาษา กลางไม่ค่อยคุ้น หลายตำบลบันทึกสื่อเหล่านี้ลงแผ่นซีดี เพื่อเผยแพร่ด้วย

นอกจากนี้ ที่ตำบลคูซอด ยังมีการสอดแทรกผ่านประเพณีโบราณของ ท้องถิ่น ที่เรียกว่า “นางดั่ง” ซึ่งเป็นประเพณีความเชื่อของคนเชื้อสายลาว ใช้ ในการเสี่ยงทายเรื่องของหาย หรือดินฟ้าอากาศ เช่น ฝนจะดีหรือไม่ดี รวมทั้ง เรื่องคุณธรรมจริยธรรมด้วย ในการประกอบพิธีจะมีกลอนเข้ และกระดังผัด ข้าว ทำเป็นกากบาทด้วยไม้คานหัก กระดังนี้ใช้ในการเสี่ยงทาย ถ้าหลังทำพิธี แล้วดินไปตกที่ไหนจะบอกได้ว่าใครเป็นคนไม่ดี ชี้อโหมย คดโกง เราได้นำมาใช้ เป็นเครื่องมือในการคุ้มครองผู้บริโภคได้ เพราะทำให้คนที่ทำไม่ดีเกิดความ ละอาย และกลอนเข้ ซึ่งจังหวะทำนองเหมือนหมอลำ ก็สอดแทรกเรื่อง ผู้บริโภคไปด้วย

ที่ผ่านมา เราอาจเคยได้ยินเรื่องการใช้ผีปอบตาในการทำให้คนหันมา อนุรักษ์ป่า การนำเรื่องนางดั่งมาใช้ในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคก็เป็นไปใน ทางเดียวกัน คือ นำเรื่องความเชื่อที่มีอยู่ในท้องถิ่นมาเป็นสัญลักษณ์ หรือ กลวิธีในการให้ความรู้เรื่องสิทธิ และการคุ้มครองสิทธิ อย่างถ้าร้านก๋วยเตี๋ยว ร้านไหนนางดั่งไป ร้านนั้นเจ๊งเลยนะ ขายไม่ได้ เพราะคนเชื่อว่ามีสารอันตราย

ที่ตำบลลำโรงตาเจ็น นายก อบต.มาเล่นเอง โดยรณรงค์ผ่านเวทีเด็ก เยาวชนท้องถิ่นและเสียงตามสาย รวมทั้งมีงบประมาณสนับสนุนด้วย

กิจกรรมด้านอื่นๆ นอกเหนือจากการรณรงค์ให้ความรู้เรื่องสิทธิผ่าน สื่อท้องถิ่นรูปแบบต่างๆ ก็คือ

- การจัดตั้งศูนย์ สคบ. ระดับพื้นที่ เพื่อรับเรื่องร้องทุกข์ และปฏิบัติ งานช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม
- การจัดตั้งคณะกรรมการระดับตำบล
- การเชื่อมภาคีและสร้างเครือข่ายในระดับอำเภอ
- การขยายฐานและบริหารสมาชิก

หลังจากนี้จะมีการจัดเวทีสรุปทบทวน และนำเสนอนวัตกรรมในเดือน มกราคม ๒๕๕๑ โดยจัดที่หอประชุมใหญ่ที่ศาลากลางจังหวัด เป็นเวทีขนาดใหญ่ ๑-๒ วัน ประชาสัมพันธ์ผ่านรายการวิทยุ เพื่อเปิดให้ประชาชนทั่วทั้ง จังหวัดรับรู้และเข้าร่วมเรียนรู้ไปด้วยกัน ใครสนใจไปชมกันได้

ประเด็นการแลกเปลี่ยนเพิ่มเติม

- กรณีการนำประเพณีความเชื่อเรื่อง นางดั่ง มาใช้ เป็นเหมือนการเอา พลังของชุมชนรูปของการคว่ำบาตร (social sanction) มาใช้ในการคุ้มครอง ผู้บริโภค ซึ่งเป็นอีกรูปแบบหนึ่งในการนำวัฒนธรรมมาใช้เป็นกลวิธีในการ ทำงาน นอกเหนือจากเรื่องการสื่อสารที่พบมาก และเป็นไปในรูปแบบที่แตกต่าง กัน คือ ในขณะที่การใช้สื่อหรือวัฒนธรรมท้องถิ่นสื่อสารเรื่องการพัฒนา ส่วนใหญ่มุ่งที่การชี้แนวทางที่ควรปฏิบัติ แต่กรณีนางดั่งเป็นการชี้ให้เห็นว่า อะไรที่ไม่ควรปฏิบัติ



โครงการ การพัฒนารูปแบบการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดศรีสะเกษ

องค์กรผู้รับทุน	ชมรมคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดศรีสะเกษ สำนักงานจังหวัดศรีสะเกษ
ผู้รับผิดชอบโครงการ	คุณโสภณ รัตนา ประธานชมรมคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดศรีสะเกษ

๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑. เพื่อเผยแพร่ให้ความรู้แก่สมาชิกชมรมและประชาชนในจังหวัดทุกคนได้ตระหนักถึงสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๒๒
- ๑.๒. เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจในการสร้างพลัง รวมพลัง และใช้พลังเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค
- ๑.๓. เพื่อเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจ และส่งเสริมผู้บริโภคให้ได้รับการศึกษาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น
- ๑.๔. เพื่อให้ประชาชนในจังหวัดเลือกสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ งดเว้นสินค้าและบริการที่ไม่เหมาะสม
- ๑.๕. เพื่อให้สมาชิกมีประสบการณ์ในการทำงานเพื่อสังคมส่วนรวม และสร้างเครือข่ายประสานร่วมมือกับองค์กรภาครัฐและภาคี
- ๑.๖. เพื่อสร้างกระบวนการเรียนรู้แก่ผู้นำรุ่นใหม่อย่างเป็นระบบ
- ๑.๗. เพื่อเร่งรัดให้เกิดการตื่นตัวในการใช้และรักษาสีทธิของผู้บริโภค และส่งเสริมกิจกรรมของประชาชนในการสร้างสรรค์ด้านคุ้มครองของผู้บริโภค

๒. กลุ่มเป้าหมายและพื้นที่ดำเนินงาน

- ๒.๑. คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด
- ๒.๒. ชมรมคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดศรีสะเกษ
- ๒.๓. ประชาชนในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ ๒๐ อำเภอ ๒ กิ่งอำเภอ ๒๐๔ ตำบล ๑๔ เทศบาล จำนวน ๒,๖๑๔ หมู่บ้าน

๓. กิจกรรม (โดยย่อ)

- ๓.๑ จัดเวทีประชุมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค
- ๓.๒ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค ระดับตำบล/เทศบาล
- ๓.๓ จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสร้างนวัตกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ใน ๑๓ ตำบลนำร่อง

๕. ระยะเวลาดำเนินงาน

๒๑ พฤษภาคม ๒๕๕๐ – ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๐

๖. ผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงาน ๑๓ ตำบลนำร่อง ได้แก่

- ๑) ตำบลห้วยทับทัน
 - รณรงค์ ส.ค.บ. ด้วยการสวดสรภัญญะ
- ๒) ตำบลศรีสำราญ
 - รณรงค์ สารเคมีในชุมชน / ยาปราบศัตรูพืช
 - ทำพีชปลอดสารพิษเพื่อผู้บริโภค
- ๓) ตำบลขุขันธ์
 - รณรงค์โดยใช้สื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ CD สถานีวิทยุ ศูนย์ข้อมูลชุมชน

๔) ตำบลคูซอด

- รณรงค์โดยใช้สื่อหมอลำในแผ่น CD / เพลง
- ประเพณีท้องถิ่น นางดั่ง (การเสี่ยงทาย)

๕) ตำบลลำโรงตาเจ็น

- รณรงค์ใช้เวทีเด็ก เยาวชน วัฒนธรรมท้องถิ่น ภาษาท้องถิ่น กลุ่มสตรี ใช้เสียงตามสาย

๖) ตำบลพรหมสวัสดิ์

- รณรงค์โดยใช้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ลำเรื่องต่อกลอน

๗) ตำบลคู

- รณรงค์ใช้ศูนย์ ส.ค.บ. ประจำตำบลหมู่ที่ ๓
- เปิดเวทีสร้างความเข้าใจ นวัตกรรมพื้นบ้าน

๘) ตำบลโพนฮา

- รณรงค์สร้างคณะทำงานเพิ่ม / ละครลั่น / งดใช้สารเคมี

๙) ตำบลยาง

- รณรงค์จัดตั้งคณะทำงานระดับอำเภอ / ตำบล
- อบต. เป็นภาคี ขยายผลโดยฐาน อสม. / ศูนย์ยุติธรรม
- นวัตกรรมโปงลางอำเภอ เป็นนวัตกรรมระดับอำเภอ
- บันทึกความร่วมมือ กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงมหาดไทย (พัฒนาชุมชน)
- ธนาคารบ้านให้กู้ยืม

๑๐) เทศบาลเมือง

- รณรงค์ แต่งตั้งคณะกรรมการ, กำลังจัดตั้งศูนย์ใช้ชมรมผู้นำขับเคลื่อน
- สร้างเครือข่ายทั่วชุมชนเทศบาล

๑๑) ตำบลรุ่งระวี

- รณรงค์ ๑๕ ชุมชนเข้าร่วม พร้อมภาคีระดับอำเภอ ละครลั่น
- ขยายผลเพิ่มบ้านละ ๓ คน มีการประชุมทุกเดือน ๑๕ ชุมชน
- มีการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากศูนย์
- ปฏิบัติงานช่วยเหลือเป็นรูปธรรม

๑๒) ตำบลอีเซ

- รณรงค์จัดตั้งคณะทำงานระดับตำบล / ศูนย์ สคบ. / สื่อวิทยุกระจายเสียง
- เชื่อมภาคีระดับจังหวัด
- ภูมิปัญญาชาวบ้านด้านบทกลอนร่วมกิจกรรมขยายผลโดยมีนาย ฮอง กล้าเกลี้ยง

๑๓) ตำบลภูฝ้าย

- รณรงค์ เตรียมการประชุมคณะทำงานเพื่อขยายผลจำนวน ๒๐ คน
- สร้างความเข้าใจเรื่องสิทธิของผู้บริโภคเผยแพร่แก่สมาชิก
- เปรียบเทียบรูปแบบผลิตภัณฑ์ก่อนตัดสินใจ
- ส่งต่อข้อมูลในระดับจังหวัดในการช่วยเหลือ
- ภาคีระดับอำเภอ สาธารณสุข การศึกษา อบต.
- นวัตกรรม การแสดงกันตรึมท้องถิ่นเขมร / แผ่น CD
- สถานีวิทยุ ประชาสัมพันธ์



“

เราตั้งต้นด้วยการคุ้ยปนเล่าเรื่องสุข ทุกข์บ้างนิดหน่อย
แต่เราจะไม่ตั้งต้นด้วยปัญหาความทุกข์
ถ้าเริ่มจากปัญหาความทุกข์มันคุ้ยไม่จบ

”

โครงการที่

๗



โครงการพัฒนา รูปแบบคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดเชียงใหม่

สร้างสัมพันธภาพ ๓๖๐ องศา คือประตูสู่ก้าวใหม่

ผู้เล่าเรื่อง ภก.มโนรมย์ สิ้นธพอาชากุล

โครงการของเราดำเนินการโดย ชมรมคุ้มครองผู้บริโภคเชียงใหม่ เครือข่ายองค์กรผู้บริโภคภาคเหนือ ร่วมกับสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ สคบ. เชียงใหม่ และที่พิเศษกว่าเพื่อนก็คือ มีเครือข่ายพระสงฆ์มาร่วมด้วย เพราะพระสงฆ์ก็เจอถึงเรื่องที่เปี่ยมไปด้วยสินค้าไร้คุณภาพ และแถบในเมืองก็เจอปัญหาอาหารบูดเอาไปใส่บาตรพระ ก็เลยมาร่วมกัน และยังมีโรงเรียนหลายโรงเรียนมาร่วมด้วย พื้นที่นำร่องแบบเต็มรูปแบบมีอยู่ ๕ ตำบล โปรเจกต์เรามีอยู่เยอะมาก

เริ่มต้นจากเรื่องแรก คือ **การสร้างคน** เราคิดว่าเราต้องสร้างคนก่อน เนื่องจากเชียงใหม่เรามีนักคิดหลายท่าน ก็ได้ อ.อุทัยวรรณ กาญจนกามล มาช่วยคิด วันนี้ เราใช้คำว่า “**นวัตกรรม ๔๖**” หมายถึงบุคคลที่เป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงในชุมชน เราอาจจะพึ่งผู้นำชุมชนแบบเก่าๆ ไม่ค่อยได้แล้ว ผู้นำแบบนี้คือผู้นำที่ระเบิดออกมาจากสิ่งที่เขาอยากทำ โดยเราหาจากคนรู้จักตามชุมชนต่างๆ แล้วมาอบรมกัน บางคนเป็นแกนนำเยาวชน นับเป็นการอบรมที่สนุกที่สุดในชีวิตผม เพราะว่าผมไม่ได้เป็นผู้นำชุมชนอะไรแต่ผมมีความสุขกับ



การอบรมแกนนำ ด้วยแนวคิดนวัตกรรมสังคม

เขา หลังจากนั้นเราก็มีการเซ็นสัญญากันว่าจะกลับไประดมจากชุมชนออกมาว่าจะทำอะไร เราใช้ “สุนทรียสนทนา” เป็นเครื่องมือสำคัญ

นอกจากนี้ก็มี **การประชุมเชิงปฏิบัติการกระจายอำนาจแบบมีส่วนร่วม กิจกรรมเคลื่อนไหวเชิงประเด็น** เพราะมีการร้องเรียน อย่างเรื่อง แอร์ข้าวสาร เรื่องมือถือ หวยเกินราคา ฯลฯ ซึ่งเขาเสนอมาจากชุมชนจริงๆ แต่เราก็จะหยิบประเด็นที่มีส่วนร่วมเยอะๆ มา เช่น หมู่บ้านจัดสรรโกงแบบนี้ สคบ.ว่าไง สสจ. เกี่ยวข้องไหม เพราะเราเป็นอนุกรรมการ สคบ. จังหวัดอยู่

เรื่อง **การรับเรื่องร้องเรียน** นั้น สคบ. มีนโยบายการกระจายอำนาจให้กับอำเภอเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน ซึ่งเขาไม่รู้เรื่องอะไรเลย เราก็ต้องไปช่วยกัน ด้าน **การประชุมคณะทำงาน** เราทำกันเป็นระยะ ประชุมบ้าง เติงกันบ้าง สุดท้ายจะได้อะไรมาสักก้อนหนึ่งที่เรานำมาปรับเปลี่ยนโครงการเรา

การประชุม “สภากาแฟ” ของเราคงจะไม่เหมือนที่อื่น เพราะว่าการประชุมหน่วยงานระดับจังหวัดฟังแล้วเบื่อ เขาก็จะคุยแต่เรื่องทั่วๆ ไป ตั้งการ์ดกันบ้าง ไม่อยากจะคุยลงลึก แต่สภากาแฟของเรานี้มาเลย จะลึกอยากคุยเรื่องใด เราเชิญหลายหน่วยงานมาร่วมกัน คุยเชิงเสวนา คือ มาแชร์ความรู้กัน มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน ไม่มีใครผิด เรามาคุยให้กันฟัง จากการคุยกันก็มีปัญหาออกมาอันหนึ่ง ซึ่งเป็นปัญหาร่วมของ จ.เชียงใหม่ ก็คือ อาหารนำเข้าจากประเทศจีน รวมถึงพวกเครื่องสำอางและสินค้าอะไรต่างๆ ได้สร้างปัญหาเคลื่อนไหวชุมชน แม้ราคาถูก แพคเกจจิ้งสวย ขนาดใหญ่ แต่คุณภาพต่ำ ก็มานั่งคุยกัน เราเป็นคนไปร่วมในฐานะที่เป็นแกนร่วมกัน มีอยู่ชุมชนหนึ่งเสนอเรื่องของอาหารพื้นบ้าน ตอนนี้เด็กนักเรียนโรงเรียนต่างๆ ไม่กินอาหารพื้นเมืองทางภาคเหนือ น้ำพริกอ่องไม่กิน ถ้าไปเชียงใหม่เราณรงค์เรื่องอาหารพื้นบ้าน ซึ่งเป็นอาหารมีคุณค่า

การสื่อสารเพื่อผู้บริโภค เรา “วิทยุชุมชน” นั้นพึ่งตัวอยู่ในชุมชน และเป็นเสียงประกาศตามสาย เราสามารถจัดการเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคได้เร็วและแรง เพราะดีเจเขามีแฟมคลับของเขาอยู่ ในชุมชนนั้นๆ เขาจะรู้จักกันดี นอกจากนี้ เราสามารถไปเชื่อมกับวิทยุกระแสหลักได้ด้วย ทำให้งานของเราสู่ชุมชนได้ลึกและเร็วขึ้น

เรามีการเคลื่อนไหวเชิงประเด็นในเชียงใหม่อยู่ด้วยช่วงหนึ่ง ตอนวันแม่ ๑๒ สิงหาคม เราก็จัดการออกกำลังกาย เขาเรียก ตบมะผาบ ของเด็กนักเรียน ประพวดกันเล็ก ๆ ก็สนุกสนานดี ประกอบกับช่วงนั้นที่แคลิฟอร์เนียฟิตเนส เขาเป็นสถานออกกำลังกาย หลอกเอาเงินชาวบ้าน สมัครไป ๖ เดือนแล้วรูดับไปเลย ๖ ใบ ยกเลิกไม่ได้ เป็นสัญญาไม่เป็นธรรม ก็บอกทำไมไปออกกำลังกายตรงนั้น มาที่นี้ดีกว่า ตบมะผาบกันกลางสนามเลย ทุกชุมชนมีอยู่แล้ว ชุมชนจากฟ้าฮ่าม หนองจ้อม สันทราย สารภี ทุกชุมชน เอาตรงนี้ดีกว่า ไม่ต้องไปออกกำลังกายให้มันหลอกหลอก เรามีทางออกได้



กิจกรรมสัญจรในชุมชน

เวลาชุมชนไหนมีประเด็นอะไรก็มาคุยกันในสภาภาพ และหารูปแบบการทำงานเป็นทีม ทีมเรามีเยอะมาก ไปที่ไหนก็เป็นทีมเราหมดแล้วตอนนี้ และเราก็มีส่วนร่วม เพราะเราตั้งต้นด้วยการคุยไปแล้วเรื่องสุข ทุกข์บ้างนิดหน่อย แต่เราจะไม่ตั้งต้นด้วยปัญหาความทุกข์ ถ้าปัญหาความทุกข์มันคุยไม่จบ เราทำงานสอดคล้อง เริ่มที่หมู่บ้าน จะไม่เริ่มที่ตัวเรา

เราปรับบทชุมชนแต่ละพื้นที่ ที่มีความแตกต่าง ทั้งเรื่องประเด็นปัญหา ทักษะมุมมอง และการแก้ไข ซึ่งเป็นประเด็นที่เขาดูแลตัวเองได้ ตอนแรกก็นึกว่าจะไม่ไหว แต่ตอนหลังก็ไปได้ พื้นที่เป้าหมาย ๕ ตำบล ตอนนี้จะเริ่มขยายออกไปแล้ว

นอกจากนี้ เรายังบูรณาการด้านงบประมาณ จริงๆ แล้วก็ขู่ๆ กัน เพราะว่าโครงการเราเงินไม่พอ ผมก็ต้องไปเอาเงินในฝ่ายมาเป็นโครงการพัฒนา

ผมก็บอกว่า ชุมชน ๕ ตำบล เพราะฉะนั้นผมขอสนับสนุนตำบลละ ๕ พัน สคบ. ว่าไง สิ้นปีนี้จะไปทวง โครงการก็ให้มาส่วนหนึ่ง แต่ไม่เคยกำหนดว่าจะต้องทำอะไร เรากำหนดแล้วว่าเราไปนั่งคุยกันแล้วได้อะไรออกมา ตอนนั้นเราไปท้องถิ่นด้วย เราติดต่อเทศบาลนครเชียงใหม่ และเทศบาลต่างๆ ที่เราเข้าไปในหมู่บ้านให้เขาสนับสนุนเงินให้ ก็คงจะมีเงินใช้ทำโครงการจากหมู่บ้านจริงๆ

จุดแข็ง เราสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมทุกขั้นตอน เปิดกว้างให้ใครก็ได้มาวิพากษ์ได้เลย เรื่องของความหลากหลายเช่นนี้ บางคนอาจบอกว่าทำให้ทำงานยาก แต่ผมกลับมองว่ามันดี เพราะแต่ละที่ปัญหาไม่เหมือนกัน หลาก แต่เราต้องชัดเจนเรื่องแนวคิด และมีการประชุมประเมินผลเป็นระยะ ๆ

จุดอ่อน ของเราก็มีในเรื่องของกรอบการทำงานที่ยังยึดติดระเบียบราชการ ซึ่งก็ต้องทำใจ อย่าง สคบ. เจ้าหน้าที่ของเขาต้องไปทำงานให้ผู้ใหญ่ สารพัด งานของตัวเองเป็นหลักก็ไม่ได้ทำ สำหรับหน่วยงานเกี่ยวข้องยังไม่มีโอกาสเข้าร่วม อย่างการค้าภายใน อุตสาหกรรมจังหวัด อันนี้ยังไม่ค่อยจะเข้า แต่ไม่เป็นไร เรามีสภาภาพ แลเดียวเราจะไปจีตามให้มานั่งคุย อย่างชุมชนก็มาเทศบาลมาหมด เหลือแต่คุณเท่านั้น ที่หน่วยงานระดับจังหวัดจะได้เรียนรู้ ชุมชน ชุมชนไม่ต้องมาเรียนรู้จังหวัดหรอก เขามีเรื่องให้เราเรียนรู้เพื่อการพัฒนาต่อไปมากมาย

เรื่องของการสร้างกลไกคุ้มครองผู้บริโภคระดับจังหวัดนั้น จริงๆ แล้วคุยกันเยอะมาก เรามอง ๓ ส่วน ส่วนแรกก็คือ ชุมชน กับ “นั้ตกร” ที่เรามี ส่วนที่สอง คือ ท้องถิ่น ส่วนที่สาม คือ องค์กรรัฐ ซึ่งองค์กรรัฐที่เห็นหน้าเห็นตา น่าจะเข้าถึงได้ง่าย ก็คือ สคบ. กับ สสจ. ส่วนอื่นๆ เราจะส่งสไปไป ก็จะไปเจาะกรรมการการค้าภายใน กับหน่วยงานที่คุมด้านอุตสาหกรรม ตอนนี้เราทราบชื่อทราบเสียงพอสมควร แลเดียวเราจะบุกไปหา แต่บุกไปแบบน่ารัก คือไปชวนคุยและชวนมาร่วมงาน เราเป็นราชการ เรารู้ว่า ถ้ามีคนมาทำงานให้เราเราชอบ ถ้าทำให้สักครึ่งสองครึ่ง แลเดียวเขาก็ดีใจเอง แต่ลึกๆ เราหวังมากกว่า



กิจกรรมเคลื่อนไหว

นั่น คือเราหวังที่จะมีเรื่องของสัมพันธ์ภาพในเชิงกฎหมายและการดำเนินการ ซึ่งเราจะต้องไปตอบโจทย์ชาวบ้านเขาด้วย ว่าแชร์ข่าวสารใครเกี่ยวบ้าง เราจะได้จริงได้เลย ว่าเรื่องไปถึงไหนแล้ว ต่อไปเราจะไปตามตรงนั้น

ในการทำงานกับ สคบ. ซึ่งไปได้ราบรื่นนั้น เราใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัว ล้วนๆ แต่ในส่วนโครงสร้างลำบากมาก เพราะเขามีระบบเจ้านาย นายสั่งลูกน้องทำตาม แต่เราใช้วิธีแบบ “เจ๊ว่างวันไหน ผมไปวันนั้น” คือ สร้างความสัมพันธ์สนทนากันเป็นหลัก อีกอย่างที่เราใช้ก็คือ ดึงมาทำงาน สมมุติว่าผมลงชุมชนหนองจ่อม เจ๊ แก่ไม่ว่าง ก็เอารุ่นน้องมาแทน เรามานั่งคุยกัน ตอนนี้น้องๆ เจ๊ก็สนิทกับพวกผมหมด ทีนี้ก็เรียกใช้ได้เลยตลอด แม้เจ๊มาไม่มา มั่ง ก็ไม่เป็นไร แต่ความร่วมมือ เช่น เรื่องของงบประมาณ เรื่องขอให้เจ้าหน้าที่เจ๊เขารองผู้ว่าฯ เป็นประธานงานนั้นงานนี้ให้หน่อย ก็ไม่มีปัญหา

อีกส่วนคือ ท้องถิ่น เราเจาะเทศบาลนครเชียงใหม่ได้พอสมควร คือมีความสัมพันธ์กับหัวหน้ากลุ่มงานสาธารณสุข เทศบาลหนองจ่อม เรามีนวัตกรรมเป็นเจ้าหน้าที่ของเทศบาล เราต้องเจาะไปเรื่อยๆ เทศบาลเขามีเงินเยอะ ส่วนนี้เขาไม่รู้จะทำอะไร ถ้าเขาได้แนวคิดจากส่วนที่อยากทำ มีหน่วยราชการมาช่วย การอนุมัติงบประมาณไม่ยากเลยครับ และต้องเขียนแต่เนิ่นๆ ต้นปี ส่วนเรื่องชุมชนพูดไปแล้ว แต่ยังเจาะไม่ครบทุกชุมชนหรอกครับ ทำไม่ไหว

ประเด็นการแลกเปลี่ยนเพิ่มเติม

- เรื่องของการประสานงานกับส่วนราชการระดับจังหวัดในการพัฒนา กลไกและระบบการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคนับเป็นเรื่องที่สำคัญมาก ควรมีการนำประสบการณ์จากที่ต่างๆ มาแลกเปลี่ยนและเรียนรู้ร่วมกันอย่างกว้างขวางต่อไป

“สุนทรียสนทนา และ สภาקהพ”

สองประตุสู่การคลี่ปัญหาผู้บริโภค

มีหลายคนแสดงความสนใจเรื่องการนำ “สุนทรียสนทนา” (dialogue) และการเปิดสภาקהพ ไปใช้กับงานคุ้มครองผู้บริโภค ที่ จ.เชียงใหม่

เรื่องนี้ **คุณสุภาวรัตน์ สุทธิพรวิโรจน์** ชุมรมคุ้มครองผู้บริโภค เชียงใหม่ ได้ร่วมเล่าถึงประสบการณ์ในส่วนนี้ว่า

“เรื่องของสุนทรียสนทนา เรามองว่าหลายครั้งที่เราไปสู่ชุมชน เวลา มีเรื่องร้องเรียนเกิดขึ้นมักเป็นความขัดแย้ง เช่น ร้องเรียนร้านค้าข้างบ้าน เพราะฉะนั้น จึงคิดถึงการพัฒนากระบวนการคุ้มครองผู้บริโภคที่ทำให้เกิดมิติที่ดีในชุมชน ตอนที่เราคัดเลือกหลักสูตร “นวัตกรรมสังคม” ซึ่งเป็นหลักสูตรที่เราผ่านการกรองครั้งแล้วครั้งเล่าว่ามุ่งให้ผู้นำการเปลี่ยนแปลงในชุมชน สามารถมองเห็นปัญหาได้อย่างมีความเข้าใจ และขณะเดียวกัน เวลา มีเรื่อง

ที่เกิดขึ้นในชุมชน เขามีสระบบความคิด การวิเคราะห์ และความภาคภูมิใจในฐานะการทำงาน ในฐานะเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงในระดับชุมชน ดังนั้น สุนทรียสนทนาจึงเป็นส่วนหนึ่งของนวัตกรรมทางสังคม ตรงนี้เรามีหลักสูตร มีเอกสารและแนวคิด ถ้าใครสนใจเรายินดีจะแลกเปลี่ยนด้วย

ประการที่สอง ในตัวของขบวนการการทำงานกับจังหวัด ณ วันนี้เราเสนอเฉพาะตัวโครงการที่เราพัฒนารูปแบบ เดิมเรามีความร่วมมือที่มันเป็นลักษณะของกิจกรรม แต่ว่าเราไม่สามารถฝ่าวงล้อมของโครงสร้างขึ้นมาได้ การตอบโจทย์เรื่องการเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างนั้นไม่ง่ายเลย ทำอย่างไรถึงจะสำเร็จ ก็โดยวิธีดึงเขาเข้ามาสู่ชุมชนก่อน เพราะเรามองว่าถ้าเรื่องโครงสร้างเป็นเรื่องยาก ทศนคติของเขาน่าจะเป็นเรื่องที่เรารู้ได้ นี่เป็นโจทย์หนึ่งที่เรามอง อีกอันหนึ่งเรื่องของกระบวนการร้องเรียน หลายคนมองภาพพจน์ของการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นภาพพจน์ของการซื้อผลิตภัณฑ์ทั้งหมดเลย ถูกหรือผิดคุณขีดเส้นตรงนั้น ซึ่งที่จริงไม่ใช่ มีหลายเรื่องมากในชุมชน เราจึงให้ชุมชนเรียนรู้บริบทของตนเองด้วยการฝึกทำ **แผนที่เดินดิน** เพราะว่ามันจะตอบโจทย์ทุกอย่างในชุมชนของเขาจากเบื้องต้น เพราะฉะนั้นกระบวนการร้องเรียนไม่ใช่กระบวนการของความขัดแย้งทุกอย่างในชุมชนเสมอไป

อีกอย่างหนึ่งคือเรื่องของ **สภากาแฟ** จากโครงสร้างเดิมที่คนเดินขึ้นไปชั้น 3 เพื่อร้องเรียน ซึ่งมันเป็นรูปแบบที่ยากสำหรับชุมชน ดังนั้นเรามาคุยกันว่าทำอย่างไรถึงจะฝากรอบอันนี้ออกมาได้ เพราะกระบวนการร้องเรียนไม่ใช่แค่ไต่ถามแล้วผลออกมา เรามองว่ากระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน น่าจะมีองค์ประกอบทางสังคมอย่างอื่นด้วย เช่น ระบบคิดของชุมชน ระบบการพัฒนาการอย่างอื่นต่อชุมชน เป็นต้น ดังนั้น เราก็เลยทำเป็นลักษณะของสภากาแฟ ซึ่งมีความเป็นอิสระมากกว่า มีความยืดหยุ่น และก็ทันสมัยการณ่มากกว่า”

โครงการ พัฒนารูปแบบการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดเชียงใหม่

องค์กรผู้รับทุน เครือข่ายองค์กรผู้บริโภคภาคเหนือ
ผู้รับผิดชอบโครงการ นางสุภาวรัตน์ สุธีพรวิโรจน์

๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑. พัฒนาระบบการคุ้มครองผู้บริโภคระดับจังหวัดโดยใช้รูปแบบบูรณาการ โดยการมีส่วนร่วมของหน่วยงานภาครัฐและองค์กรผู้บริโภค มุ่งเน้นการกระจายอำนาจและการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างเท่าเทียมเสมอภาค
- ๑.๒. การจัดการองค์ความรู้ (KM) ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับจังหวัด
- ๑.๓. พัฒนาการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับจังหวัด
- ๑.๔. เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเข้าใจและเข้าถึงกระบวนการร้องเรียนและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานที่เป็นผลจากการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดเชียงใหม่
- ๑.๕. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถในการใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. พื้นที่ดำเนินการ จังหวัดเชียงใหม่

๓. กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายที่เป็นองค์กร

- ๓.๑. กลุ่มงานด้านคุ้มครองผู้บริโภคในระดับจังหวัดจำนวน ๒ หน่วยงาน คือ
 - ๓.๑.๑. อนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดเชียงใหม่
 - ๓.๑.๒. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่
- ๓.๒. องค์กรผู้บริโภค ชมรมคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดเชียงใหม่ และภาคประชาชน
- ๓.๓. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรชุมชน
- ๓.๔. โรงเรียน วัด สถาบันการศึกษา
- ๓.๕. วิทยุชุมชน และวิทยุกระแสหลัก

๔. กิจกรรม (โดยย่อ)

โครงการได้ดำเนินกิจกรรมโดยแบ่งออกเป็น ๔ แผนงาน ได้แก่

- ๔.๑. แผนงานพัฒนากระบวนการคุ้มครองผู้บริโภคระดับจังหวัด ประกอบด้วยกิจกรรมจัดประชุมเปิดโครงการและแถลงข่าว การสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาศักยภาพแกนนำโครงการ การจัดงานวันคุ้มครองผู้บริโภคไทย ๓๐ เมษายน และ สภาภาคประชาสังคมผู้บริโภคจังหวัดเชียงใหม่
- ๔.๒. แผนงานการพัฒนาารูปแบบกระจายอำนาจด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เชียงใหม่ ประกอบด้วยกิจกรรม เวทีสัมมนา การพัฒนากระบวนการกระจายอำนาจ จัดทำคู่มือระเบียบวิธีปฏิบัติในการรับเรื่องร้องเรียน การตรวจสอบฉลาก เวทีสัญจรในชุมชน การเข้าร่วมประชุมสัมมนาการพัฒนาารูปแบบโครงการสคบ. สัญจร จัดการเรียนรู้ภาคสนามในการตรวจตลาด และการฝึกงานของตัวแทน อบต.ในสำนักงานจังหวัด

- ๔.๓. แผนงานพัฒนาเครือข่ายการสื่อสารเพื่อผู้บริโภค ประกอบด้วยกิจกรรมการจัดทำบล็อก จัดทำระบบข้อมูล fact sheet และ การเผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสารทางวิทยุกระแสหลักและวิทยุชุมชน
- ๔.๓. แผนงานการจัดการความรู้ ประกอบด้วยกิจกรรม รับฟังเรื่องเล่าจากประสบการณ์การจัดการความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกรณีการร้องเรียนของประชาชน การประชุมเพื่อสรุปและสังเคราะห์รูปแบบการดำเนินงานของโครงการ และการติดตามและประเมินผล

๕. ระยะเวลาดำเนินงาน

๑๕ พฤษภาคม ๒๕๕๐ – ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๕๑

๖. ผลการดำเนินงาน

- ๖.๑. มีการก่อร่างของรูปแบบและพื้นที่ ที่มีเครือข่ายและรูปแบบของความร่วมมือ เข้าถึงชุมชน ชัดเจนมากขึ้น
- ๖.๒. ทีมงาน แกนนำ ได้เรียนรู้ด้วยกัน ในการพัฒนาแนวทางที่จะเป็นความพร้อมและความยั่งยืนต่อไปในอนาคต
- ๖.๓. มีรูปแบบของการแก้ไขปัญหาหรือร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ การวิพากษ์ และแสวงหาการแก้ไขรูปแบบอื่นร่วมกัน
- ๖.๔. ได้เรียนรู้ถึงบริบทของชุมชน แต่ละพื้นที่ ที่จะเป็นการเรียนรู้รูปแบบที่แตกต่างกัน (ประเด็นปัญหา ทัศนคติ มุมมอง และการแก้ไข)
- ๖.๕. มีพื้นที่เป้าหมาย ๕ ตำบล มีการพัฒนา สคบ.จังหวัด (ระดับหนึ่ง) มีการพัฒนาของส่วนการจัดการองค์กรผู้บริโภค และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ และพัฒนาการร่วมมือกับท้องถิ่น
- ๖.๖. มีการบูรณาการดำเนินงานประมาณ และกระบวนการทำงานของหน่วยงานรัฐ ท้องถิ่น ร่วมกับโครงการฯ

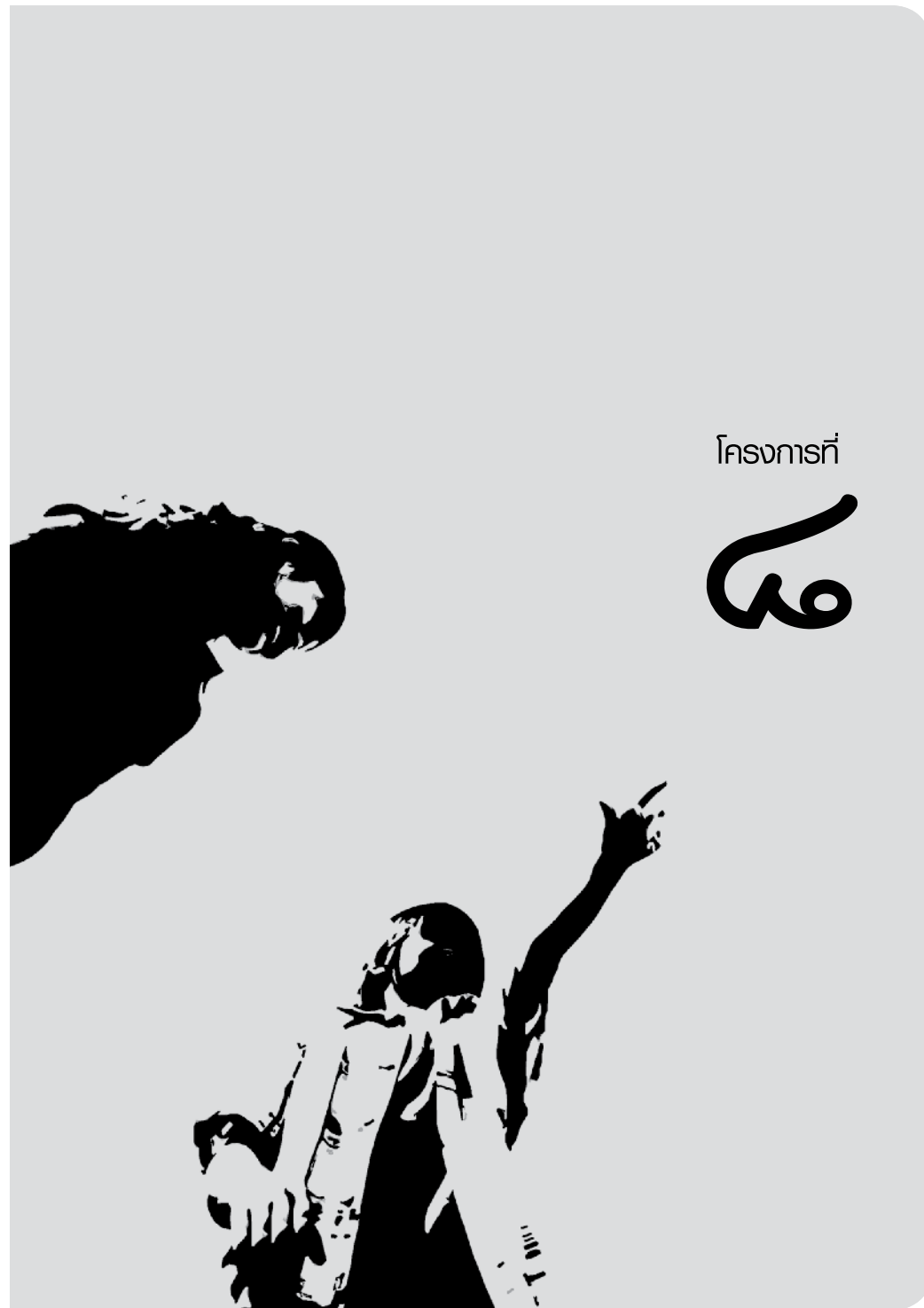
“

แต่ก่อนเราปฏิเสธ
เรื่องการตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
เพราะไม่มีกำลังไปทำ
แต่ตอนนี้พบว่า
ถ้าไม่มีศูนย์ฯ ชาวบ้านหรือผู้บริโภคร
ก็ไม่มีจุดที่จะไปร้องเรียน

”

โครงการที่

๑



โครงการพัฒนารูปแบบ การคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดตรัง

กว่าจะเห็นเป็น ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทุกอำเภอ

ผู้เล่าเรื่อง คุณประนอม เดชธราดล

เราเริ่มต้นพัฒนาโครงการเดือนมกราคม ๒๕๕๐ โดยความร่วมมือระหว่าง ๓ ฝ่าย คือ สำนักงาน จ.ตรัง สสจ. และเครือข่ายภาคประชาชน วัตถุประสงค์คือการพัฒนาารูปแบบและกลไกคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่ให้ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ

เรามองว่าการทำงานเรื่องนี้ต้องเกิดจากความร่วมมือ ๓ ฝ่าย คือ ภาครัฐ เอกชน และประชาสังคม และต้องขยายเครือข่ายให้กว้างเพื่อเชื่อมโยงข้อมูล และเป็นที่พึ่งให้ประชาชนได้ร้องเรียนเข้ามาเมื่อเกิดความเสียหาย แต่ก่อนที่เขาจะก้าวเข้ามาร้องเรียนก็ต้องให้การเรียนรู้ว่าเขามีสิทธิอะไร

การดำเนินงานจริงๆ เริ่มเดือนพฤษภาคม ใน ๑๐ อำเภอ หรือทุกอำเภอในจังหวัดตรัง ตอนที่เราเพิ่งทำในระยะแรก คือ การสร้างรูปแบบและระบบงานเครือข่ายการคุ้มครองผู้บริโภค

แต่ก่อนเราปฏิเสธเรื่องการตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เพราะไม่มีกำลังไปทำ แต่ตอนนี้พบว่า ถ้าไม่มีศูนย์ฯ ชาวบ้านหรือผู้บริโภคก็ไม่มีจุดที่จะไปร้องเรียน จึงมีการตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ระดับอำเภอ ดำเนินการโดย



ตัวแทนจากภาคีเครือข่าย แต่จะมีตรงนี้ได้ก็ต้องมีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ระดับจังหวัด และเรื่องราวร้องทุกข์ที่ประสบความสำเร็จ ที่ทำงานโดยคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคของจังหวัด

เรื่องราวจากศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ระดับอำเภอจะถูกนำเสนอสู่ที่ประชุมกำนันผู้ใหญ่บ้านทุกเดือน เพื่อแก้ปัญหาโดยชุมชน แต่ถ้าแก้ปัญหาไม่ได้ ก็จะนำเข้าที่ประชุม สคบ. จังหวัด

เรามีการตั้งคณะทำงาน สคบ. จังหวัด ๑๒ คน มีตัวแทนจากทุกอำเภอ มาประชุมร่วมกันเดือนละครั้ง ในระดับอำเภอก็มีการตั้งคณะทำงานระดับอำเภอ ที่จะมาประชุมสรุปบทเรียนหลังการทำงานสม่ำเสมอ

ความก้าวหน้าในขณะนี้ เราจัดเวทีคุ้มครองผู้บริโภค ๗ ครั้ง ใน ๗ อำเภอ บางครั้งไปจัดร่วมกับงานของอำเภอ เช่น งานวันแม่ งานวันกำนันผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ และร่วมกับงานเคลื่อนที่ของจังหวัด เวทีเหล่านี้มีทั้งเวทีให้ความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และเปิดศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์เคลื่อนที่ โดยใน

การจัดกิจกรรมเหล่านี้ ภาคประชาชน ภาคเอกชน และเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐที่ทำงานคุ้มครองผู้บริโภค เช่น อัยการจังหวัด สาธารณสุขอำเภอ ฯลฯ ได้ร่วมมือกันตลอดมา

การไปจัดกิจกรรมเหล่านี้ นอกจากเป็นไปเพื่อให้ความรู้แล้วยังทำให้งานศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ดำเนินไปได้ เวลาไปเปิดเวทีรับเรื่องร้องทุกข์เคลื่อนที่ในพื้นที่ แรกๆ ประชาชนที่ถูกหลอกมากก็ไม่กล้าเล่าไม่กล้าบอก เราต้องเปิดใจก่อน ทำให้เขามั่นใจว่าเขาต้องบอก จนเห็นว่าเขาเคยโง่แต่ไม่รู้ลึกเสียหน้าที่จะบอกว่าเพื่อนอย่าโง่เหมือนเขา และทำให้ได้อาสาสมัครเข้ามาทำงานมากขึ้นจนจัดตั้งองค์กรระดับอำเภอได้ ถ้าไม่เริ่มจากตรงนี้ก็ไม่สามารถทำได้ แต่ต่อจากนั้น เราก็นำองค์กรในพื้นที่ดำเนินการต่อ

รูปแบบของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ระดับอำเภอก็คือ **ประธาน** ซึ่งเป็นปลัดอำเภอที่นายอำเภอแต่งตั้ง **เลขาศูนย์ฯ** คือประธานเครือข่ายภาคประชาชน และ **เจ้าหน้าที่** ไปรับเรื่องร้องเรียนทุกวันจันทร์ สถานที่ตั้งเราเจาะจงว่าต้องเป็นที่ว่าการอำเภอทุกอำเภอ ถ้าเป็นเรื่องใหญ่ที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำปรึกษาได้ก็จะส่งต่อมาที่ศูนย์ฯ จังหวัด ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ประจำอยู่ทุกวัน เรื่องที่ร้องเรียนปีที่ผ่านมา มี ๘ เรื่อง ร้อยละ ๘๐ ทางศูนย์ฯ สามารถจัดการได้ แต่เรื่องไหนที่ยากหน่อยอัยการจังหวัดเข้ามาช่วยด้วย

ในการตั้งศูนย์ฯ ระดับอำเภอนั้นไม่ใช่เรื่องง่าย ขึ้นแรกต้องมีคำสั่งของจังหวัดสั่งมาว่าให้ทุกอำเภอตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ แต่พบว่าคำสั่งของจังหวัดมาถึงแล้วก็จริงแต่ถูกเก็บเงียบไม่บอกเครือข่าย เราต้องเอาป้ายและกล่องรับเรื่องไปตั้ง และถ่ายรูปไว้ด้วย ทางอำเภอถึงยอมให้ตั้ง เรียกว่าเราต้องใช้วิธีการหลายๆ วิธีจึงยึดพื้นที่อำเภอไว้ได้

ทำเลที่ตั้งที่อำเภอ แรกๆ แน่หนอนว่าประชาชนไม่กล้าไป แต่เรายืนยันว่าจะใช้อำเภอเป็นทำงานของประชาชน เพื่อให้เครือข่ายเกิดความเชื่อมั่นและประชาชนเองจะได้มีความรู้สึกที่อำเภอเนี่ยพึ่งได้ เมื่อมีเรื่องเดือดร้อนต้องไปที่อำเภอ ไม่ต้องกลัวว่าเขาจะเป็นนาย เพราะข้าราชการคือลูกจ้างของประชาชน เราต้องทำแบบถ้อยทีถ้อยอาศัยกัน



ตอนแรก ๆ ที่อาสาสมัครไปนั่งที่อำเภอก็มีคำถามว่าเขาเบื่อ เขาเซ็งไหม เราไปทำในสิ่งที่ไม่เคยทำ แน่نونเขาเคยทำงานจุกจิก ตัดยาง มีรายได้วันละพันบาท เขาก็รู้สึกว่ามันมานั่งทำอะไร ก็ต้องให้กำลังใจว่า ถ้าไม่รู้จักทำอะไรก็ให้นั่งอ่านกฎหมาย หรือเรื่องอะไรต่าง ๆ ที่ต้องนำมาใช้ในการทำงาน แคว้นเดียวในหนึ่งสัปดาห์เวียนกันไป ก็ใช้เวลาหน่อย พอผ่านไปประมาณหนึ่งเขาก็เริ่มรู้สึกว่าได้เพื่อน จากตอนแรกรู้สึกว่าข้าราชการน่ากลัว ตอนนั้นก็กลับรู้สึกว่าเป็นเพื่อนกัน และภาคราชการก็รู้สึกว่าได้ประโยชน์จากที่ภาคประชาชนไปทำงานด้วย นอกจากนั้นภาควิชาการ คือ สสอ. และเภสัชกรที่อยู่ประจำโรงพยาบาลอำเภอยังมาช่วยด้วย ประชาชนที่ขึ้นไปใช้บริการก็เกิดความรู้สึกว่า คุยกับประชาชนด้วยกันคุยง่ายกว่า และสามารถเชื่อมต่อกับผู้มีหน้าที่บำบัดทุกข์บำรุงสุขในภาครัฐได้ง่ายขึ้น

พอประธานเครือข่ายรับเรื่องร้องเรียนมา ปลัดอำเภอ ซึ่งเป็นหัวหน้าศูนย์ฯ เป็นเจ้าหน้าที่ทำหนังสือเชิญคุณครูมาไกลเกลี่ย ถ้าเรื่องมันใหญ่ไม่ยอมกัน ก็ส่งมาที่จังหวัด ศูนย์ฯ จังหวัดไกลเกลี่ยยังไม่ได้ก็ถึงมืออัยการ แล้วสำเร็จทุกราย เพราะอัยการมีประสบการณ์สูง มองเห็นทะเลาะไปร้องทุกช่องทาง เป็นขั้นตอน และเราจะสรุปบทเรียนมาเผยแพร่สู่ภาคประชาชนต่อไป

แต่กิจกรรมนี้จะไม่ยั่งยืนจนกว่าเครือข่ายระดับอำเภอจะตั้งองค์กรเป็นของตนเอง และได้รับการเติมเต็มความรู้ที่ต้องนำไปใช้ในการปฏิบัติงานของศูนย์ฯ เพื่อให้เขามีความมั่นใจว่าเขามีความรู้พอ และพัฒนาการเรียนรู้ไปเรื่อย ๆ เราจึงจัดการสัมมนาเพื่อให้ความรู้ในเรื่องของการจัดตั้งองค์กร ผู้บริโภค การรับเรื่องราวร้องทุกข์ทำอย่างไร และการทำกิจกรรมอย่างยั่งยืน โดยถ้ามีปัญหาอะไรสามารถปรึกษาทางศูนย์ฯ จังหวัดได้ นอกจากนี้ ยังมีการให้ความรู้เรื่องสัญญา ฉลาก และการขายตรง ทำให้อาสาสมัครเกิดความมั่นใจในการออกไปทำงานในแต่ละอำเภอ

อีกส่วนหนึ่งคือการประชาสัมพันธ์ให้คนได้รู้ว่ามีการตั้งศูนย์ฯ นี้ในระดับอำเภอ โดยเรานำเรื่องนี้ไปพ่วงกับโอกาสต่าง ๆ ทั้งงานระดับจังหวัด งานรณรงค์คุ้มครองผู้บริโภคในประเด็นต่าง ๆ ที่ สสจ. จัดขึ้น

ประสบการณ์จากปีที่ผ่านมา เราพบว่า ถ้าศูนย์ฯ ทำกันโดยประชาชนกันเอง เกิดความขัดแย้งจะแก้ปัญหามาไม่ได้ ต้องมีภาคราชการเข้ามาช่วย เพราะแม้เขาทำงานแบบแนวตั้ง แต่จะมีเรื่องของระบบระเบียบเข้ามาช่วย ถ้าเราสามารถทำงานในภาคประชาชน และใช้ทรัพยากรของภาคราชการ ทั้งด้านเครื่องมือเครื่องมือและความสามารถทางวิชาการ ก็จะสามารถดีขึ้น และเป็นการกระตุ้นให้คนที่ทำหน้าที่แต่ไม่ได้ทำ ไม่ได้เคลื่อนไหวอะไร ได้เคลื่อนไหวอย่างเต็มที่

ในขั้นต่อไป แต่ละอำเภอจะเป็นฝ่ายมาเสนอว่าศูนย์ฯ จะทำอะไรอะไร ต้องการงบประมาณเท่าไร เราจะกลายเป็นผู้สังเกตการณ์และช่วยเหลือเมื่อเครือข่ายมีข้อติดขัด เพื่อให้ศูนย์ฯ เป็นช่องทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคใน



จ.ตรัง ได้อย่างรวดเร็วและยั่งยืน และการละเมิดสิทธิผู้บริโภคลดลง เรายังหวังว่าศูนย์ฯ ลักษณะนี้จะขยายออกไปทุกพื้นที่ทั่วประเทศ

เรากำลังจะทำลายกำแพงหัวใจของทุกฝ่าย ถ้าเราทำได้การทำงานของเราก็จะดีขึ้น เรายังหวังว่าทำอะไรให้ทั้งภาครัฐ เอกชน และภาคประชาชนทำงานร่วมกัน โดยมีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของจังหวัดทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำเอาบทเรียนไปให้แต่ละอำเภอเรียนรู้และช่วยกันพัฒนาวิธีการทำงาน

ประเด็นการแลกเปลี่ยนเพิ่มเติม

- โครงการนี้นับเป็นก้าวแรก ๆ ที่ทำให้ภาครัฐและภาคประชาชนมาร่วมมือกันทำงานคุ้มครองผู้บริโภคระดับพื้นที่ในรูปของการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ และยังต้องมีการสรุปบทเรียนและพัฒนากันไปเรื่อยๆ อยากเห็น

การทำให้ภาคราชการเลิกเป็นเจ้าของมูลนาย หันมาทำตัวให้เป็นที่พักพิงของประชาชนเช่นนี้เกิดขึ้นทั่วทั้งแผ่นดิน และภาคประชาชนควรอาศัยโอกาสเรื่องกฎระเบียบของภาคราชการมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการแก้ปัญหาข้อขัดแย้งต่างๆ

- เมื่อตั้งศูนย์ฯ ขึ้นมาแล้ว การดำเนินงานให้เกิดผลและมีประสิทธิภาพเป็นเรื่องสำคัญ การตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภคโดยคำสั่งราชการและตั้งอยู่ในสถานที่ราชการ มีทั้งจุดแข็งและจุดอ่อน ในเรื่องของจุดอ่อนที่ควรพิจารณาหาทางป้องกัน ก็คือ ทำอย่างไรให้ศูนย์ฯ มีความใกล้ชิด สามารถเป็นที่พึ่ง ให้ความเป็นธรรมต่อประชาชนได้จริง และไม่ควรถูกพาอำนาจรัฐมากจนเกินไป

- ควรนำกรณีการร้องเรียนทั้ง ๘ เรื่องในปีแรกนี้มาเป็นกรณีศึกษาร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ เพื่อเป็นการพัฒนาการเรียนรู้ร่วมกัน และเพิ่มศักยภาพของศูนย์ฯ ในการจัดการเรื่องราวร้องเรียนในอนาคตต่อไป

- แนวทางการสร้างกลไกคุ้มครองผู้บริโภคในแต่ละจังหวัดสามารถพัฒนาให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ได้ การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ เป็นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งอาจเหมาะสมกับที่ตรัง แต่ในบางจังหวัดรูปแบบอื่นอาจเหมาะสมกว่า



โครงการ พัฒนารูปแบบการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดตรัง

องค์กรผู้รับทุน	สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดตรัง, สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง และเครือข่ายการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดตรัง
ผู้รับผิดชอบโครงการ	คุณประนอม เดชธราดล ประธานชมรมพลังผู้บริโภคจังหวัดตรัง

๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑. เพื่อพัฒนารูปแบบการคุ้มครองผู้บริโภคของจังหวัดตรังที่มีประสิทธิภาพ และมีกลไกที่สอดคล้องในพื้นที่
- ๑.๒ เพื่อประสานความร่วมมือระหว่างองค์กรภาครัฐ เอกชน และภาคประชาสังคมของจังหวัดตรัง
- ๑.๓ เพื่อให้การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของจังหวัดตรัง มีความเข้มแข็ง และขยายเครือข่ายไปอย่างกว้างขวาง
- ๑.๔ เพื่อสร้างช่องทางในการเชื่อมโยงข้อมูล และการร้องเรียน ตลอดจนระบบการแก้ไขปัญหาการถูกละเมิดของผู้บริโภคที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับพื้นที่

๒. กลุ่มเป้าหมาย

- ๒.๑. เครือข่ายการคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาสังคมระดับอำเภอ จำนวน ๓,๑๒๗ คน
- ๒.๒. เครือข่ายการคุ้มครองผู้บริโภคภาคเอกชน ได้แก่ ชมรมผู้ประกอบการร้านอาหาร ชมรมผู้ประกอบการขนมเค้ก หมูย่าง เป็นต้น

๒.๓. เครือข่ายการคุ้มครองผู้บริโภคภาครัฐทุกหน่วยงาน

๓. พื้นที่ดำเนินการ

๙ อำเภอ และ ๑ กิ่งอำเภอ ในจังหวัดตรัง

๔. กิจกรรม (โดยย่อ)

ระยะที่ ๑ สร้างรูปแบบและระบบการดำเนินงานเครือข่ายการคุ้มครองผู้บริโภค

- ๑) จัดให้มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อออกแบบระบบการคุ้มครองผู้บริโภคทุกพื้นที่และระดับอำเภอ/ตำบล/หมู่บ้าน
- ๒) จัดให้มีศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ในอำเภอ โดยให้มีอาสาสมัครรับเรื่องราวร้องทุกข์ในระดับตำบลเพื่อรับและแก้ไขในพื้นที่โดยภาคประชาชน โดยนำปัญหาความเดือดร้อนเกี่ยวกับการไม่ได้รับความเป็นธรรมในสิทธิของผู้บริโภค เสนอในระดับอำเภอในวันประชุมประจำเดือนของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน โดยต้องส่งเรื่อง วาระเข้าที่ประชุมเป็นลายลักษณ์อักษรหรือรวบรวมส่งระดับอำเภอต่อไป
- ๓) จัดทำสื่อให้ความรู้เรื่อง การคุ้มครองผู้บริโภค และผลงานต่างๆ ของศูนย์ ให้ประชาชนทราบ
- ๔) จัดให้มีหน่วยรับเรื่องราวร้องทุกข์เคลื่อนที่พบประชาชนบูรณาการร่วมกับหน่วยเคลื่อนที่จังหวัดอย่างต่อเนื่อง

ระยะที่ ๒ ติดตามและประเมินผลรูปแบบและระบบ

- ๑) จัดเวทีสัมมนาเครือข่ายองค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลติดตามและแก้ไขปัญหาการร้องเรียนจากการถูกละเมิดสิทธิผู้บริโภค

- ๒) จัดทำฐานข้อมูล วิเคราะห์ และรวบรวมกรณีศึกษาจากการแก้ปัญหาเพื่อเผยแพร่ไปยังเครือข่ายทุกภาคส่วนและทุกระดับ
- ๓) สำรวจความพึงพอใจของประชาชน

ระยะที่ ๓ ปรับปรุงพัฒนารูปแบบสู่การนำไปใช้อย่างกว้างขวาง

- ๑) ประชุมสัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อนำเสนอผลการดำเนินงานของทุกเครือข่าย
- ๒) จัดเวทีวิเคราะห์ระบบการแก้ปัญหา เพื่อหาปัญหา อุปสรรค จุดอ่อน จุดแข็ง เพื่อนำสู่การพัฒนารูปแบบที่มีประสิทธิภาพ
- ๓) นำเสนอรูปแบบระบบการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีประสิทธิภาพ และผลักดันให้มีการนำระบบไปใช้อย่างทั่วถึง และมีการติดตามอย่างต่อเนื่อง

๕. ระยะเวลาดำเนินงาน

๑ พฤษภาคม ๒๕๕๐ - ๓๐ เมษายน ๒๕๕๑

๖. ผลการดำเนินงาน

ความก้าวหน้าของโครงการ

ระยะที่ ๑ (๑ พฤษภาคม ๒๕๕๐ ถึง ๓๑ สิงหาคม ๒๕๕๐)

- ๑) ประชุมเครือข่าย อสคบ. จังหวัดตรัง ๔ ครั้ง
- ๒) จัดเวทีอบรมสัมมนา แลกเปลี่ยน เรียนรู้เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค ระดับอำเภอ ๗ อำเภอ
- ๓) การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ และการให้ความรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค และการร้องเรียน เมื่อได้รับความเสียหาย ในงานของดีชาววัง อำเภอวังวิเศษ วันที่ ๒๔ - ๒๘ กรกฎาคม ๒๕๕๐ งานวันก้านัน

ผู้ใหญ่บ้านจังหวัดตรัง อำเภอเมือง วันที่ ๑ - ๑๐ สิงหาคม ๒๕๕๐
งานวันแม่ อำเภอห้วยยอด วันที่ ๗ - ๑๒ สิงหาคม ๒๕๕๐

- ๔) การตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ผู้บริโภคประจำอำเภอ ๑๐ อำเภอ โดยมีปลัดอำเภอเป็นประธานและมีประธานเครือข่ายระดับอำเภอเป็นเลขานุการโดยมีสถานที่ตั้ง คือ ที่ว่าการอำเภอทุกอำเภอ ผลการรับเรื่องราวร้องเรียน ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม - สิงหาคม ๒๕๕๐ จำนวน ๙ ราย ผลยุติข้อพิพาท ๓ ราย อยู่ระหว่างการดำเนินการ ๖ ราย

การเรียนรู้จากโครงการ

- ๑) ภาครัฐ ได้เครือข่าย อสคบ.ที่ชัดเจน มีการร่วมดำเนินงานด้านคุ้มครองผู้บริโภค
- ๒) ภาคประชาสังคม ได้รู้จักเพื่อนมากขึ้น ได้เข้าใจเรื่องการจัดเวทีเรียนรู้ การบริหารจัดการโครงการ และได้ความรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภคมากขึ้น

การพัฒนาโครงการ

- ๑) ให้มีการดำเนินโครงการต่อไป โดยเน้นการพัฒนาแกนนำ อสคบ. แต่ละอำเภอให้มีความสามารถในการบริหารจัดการโครงการได้
- ๒) ต้องการให้มีการผลักดันโครงการพัฒนารูปแบบคุ้มครองผู้บริโภค ให้เกิดขึ้นในทุกจังหวัดทั่วประเทศ
- ๓) เน้นให้ประชาชนมีความเข้มแข็ง สามารถดูแลตนเองได้

“

จากการดำเนินงานนี้
เราจึงได้คิดเรื่องโครงสร้างการทำงาน
ในรูปศูนย์ทนายความอาสา
ซึ่งมีทนายความที่เป็นผู้จัดการโดยเฉพาะ
เราไม่ได้ค่าความ
แต่งานที่เกิดขึ้นนี้เกิดจากความต้องการที่เกิดขึ้นจริงๆ

”

โครงการที่

๑



โครงการ ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคภาคประชาชน

ไขยุทธวิธีเสริมแรง ให้พลังผู้บริโภคเติบโต

ผู้เล่าเรื่อง คุณสารี อ๋องสมหวัง

ในรอบปีที่ผ่านมา ระหว่างเดือนธันวาคม ๒๕๕๙ - พฤศจิกายน ๒๕๖๐ ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคภาคประชาชน ของมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ได้รับเรื่องร้องทุกข์ ๒,๕๐๒ ราย และแก้ปัญหาได้ทั้งสิ้น ๒,๑๗๑ ราย หรือ ร้อยละ ๘๗ ซึ่งจัดว่าระดับความสำเร็จอยู่ในเกณฑ์ดีมาก

นอกเหนือจากการรับเรื่องร้องทุกข์แล้ว ทางศูนย์ฯ ยังมีกิจกรรมเกี่ยวเนื่องอย่างเป็นระบบอีกหลายด้าน เพื่อส่งเสริมให้ผู้บริโภคได้รับรู้ เข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของการใช้สิทธิอันพึงมีพึงได้ และพัฒนาศักยภาพของตนเองให้สามารถจัดการป้องกันและแก้ไขปัญหาได้ รวมทั้ง เพื่อสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้กลุ่มผู้บริโภค เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการถูกละเมิดสิทธิ และสามารถพัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับต่างๆ ได้ และสุดท้าย คือ เพื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่การพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค เพื่อให้เกิดการกระตุ้นผู้บริโภคอื่นๆ และสังคมให้ใช้สิทธิเมื่อถูกละเมิดสิทธิหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม



กิจกรรมร้องทุกข์แก้ปัญหา

ในเรื่องการสนับสนุนการใช้กฎหมาย ตอนแรกเรามีเครือข่ายเชิงประเด็นใหญ่ๆ อยู่ ๕ เครือข่าย คือ เครือข่ายผู้ป่วย เครือข่ายคนคอนโดฯ เครือข่ายหนี้ในระบบ เครือข่ายหนี้ในระบบ และเครือข่ายผู้เดือดร้อนจากการเคหะแห่งชาติ นอกเหนือจากนี้ยังมีเครือข่ายระดับจังหวัด ซึ่งเป็นศูนย์คุ้มครองสิทธิระดับจังหวัด ที่เราไปทำงานด้วย

ตอนแรกเราตั้งใจจะเชิญนักกฎหมายที่ช่วยทำงานเครือข่ายเข้ามา แต่ก็พบว่าแต่ละคนมีคดีที่ดูแลอยู่คนละ ๕ คดีบ้าง ๘ คดีบ้าง ก็รู้สึกว่าขวนขวายอีกก็ไม่ไหว ช่วยงานเราไม่ได้แน่นอน ก็เลยทดลองส่งใบสมัคร “ทนายอาสา” ไปให้สำนักงานทนายความนักร้อยแห่งทั่วกรุงเทพฯ เราได้ทนายความสมัครเข้ามา ๓๖ ท่าน จากสำนักงานทนายความ ๑๓ แห่ง บางท่านมีสำนักงานทนายความเป็นของตนเอง มีประสบการณ์ ๕-๑๐ ปี บางคนว่าความมาแล้ว ๓๐ ปี เรียก

ว่าได้ทนายความที่มีประสบการณ์ และขณะนี้เราได้พัฒนาเป็นเครือข่ายทนายความอาสา มีคนที่พร้อมให้ความช่วยเหลือว่าความ ๒๔ คน ทนายความอาสากลุ่มนี้ช่วยว่าความไปแล้ว ๑๒๙ คดี ปีที่แล้วเรามี ๓๕ คดีในมือที่ไม่รู้จะอย่างไร หากทนายก็หาไม่ได้ เราพบว่านี่เป็นข้อจำกัดของสภาพทนายความ ที่ต้องรับทุกเรื่อง ดังนั้น การให้ความสนใจต่อคดีผู้บริโภคจึงมีน้อย บางคดีที่เราส่งต่อไปให้สภาพทนายความด้วยวิธีพิเศษ คือเจาะจงไปที่ตัวผู้ที่ขอให้ช่วย แต่พบว่าพอเป็นคดีต่างจังหวัดเขาจะให้สภาพทนายความในจังหวัดนั้นช่วย นำมาสู่การเกิดปัญหาการฟ้องผิดที่ ฟ้องผิดหน่วยงาน หมกอายุความ หรือไปเจรจากับคนที่เป็นครูกรณี ทำให้คดีเสียหาย ไม่ได้ช่วยเหลือผู้บริโภคจริงๆ ฉะนั้นเครือข่ายทนายความอาสาที่เราพัฒนาขึ้นมาจึงน่าสนใจ และมีความเชี่ยวชาญ ตอนนี้เรามีทนายอาสาช่วยที่มูลนิธิสืบนาคะ ๒ วัน คือ วันอังคารและวันพฤหัสบดี ประชาชนสามารถเข้าไปปรึกษาได้เลยทั้งวัน ขณะนี้ (ธันวาคม ๒๕๕๐) ช่วยดำเนินการไปแล้ว ๑๒๔ คดี เป็นคดีละเมิดทั่วไป ๑๑๗ คดี คดีอาญา ๑ คดี คดีสัญญา ๕ คดี คดีสาธารณะ ๑ คดี และได้ช่วยคลี่คลายปัญหาการใช้กฎหมายผู้บริโภคไปได้มากทีเดียว

จากการดำเนินงานนี้เราจึงได้คิดเรื่องโครงสร้างการทำงาน ในรูป ศูนย์ทนายความอาสา ซึ่งมีทนายความที่เป็นผู้จัดการโดยเฉพาะ และมีกรรมการจากทนาย ๑๓ ท่าน และตัวแทนจากมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ๓ ท่าน

เราไม่ได้ค่าความ แต่งานที่เกิดขึ้นนี้เกิดจากความต้องการที่เกิดขึ้นจริงๆ เช่น มีผู้บริโภคคนหนึ่งบอกว่า เขาไม่มีตังค์ ขอให้มูลนิธิฯ ออกไปให้ก่อน ถ้าเขาชนะคดี ก็จะได้เงินให้มูลนิธิฯ พร้อมแถมดอกเบี้ย แต่เราจะคุยเงื่อนไขก่อนว่า ถ้าคุณมีศักยภาพในการจ่าย และคิดว่าประเด็นของคุณเป็นประเด็นสาธารณะพอ น่าสนใจ และน่าทำเป็นกรณีตัวอย่าง เราจะเข้าให้การช่วยเหลือ ส่วนค่าใช้จ่ายต่างๆ ถ้าคุณมีสตางค์ เราจะให้คุณจ่ายทั้งหมดตามค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริง คือ ค่าเปิดคดี ปิดคดี พาหนะของทนายความ ทั้งนี้ คดีที่จะส่งไปที่ทนายความอาสาจะต้องส่งผ่านไปที่ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคก่อน



การรณรงค์ผลักดัน (ร่าง) กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ทนายความอาสาจะประชุมกันทุกเดือน ทำให้มีการพูดคุยเกี่ยวกับการช่วยเหลือคดีแต่ละคดี ซึ่งเราเชื่อว่าจะนำไปสู่พัฒนาการที่ดี เพราะจะทำให้เกิดความรอบคอบมากขึ้น

ในเรื่องของการส่งเสริมสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งกลุ่มผู้บริโภค ทำผ่านเครือข่ายเชิงประเด็น ๕ กลุ่ม ที่ได้กล่าวในตอนต้น

กลุ่มแรก คือ เครือข่ายคอนโดฯ หรืออาคารชุด ถือเป็นกลุ่มที่มีคนรวยมากที่สุดในบรรดาเครือข่ายต่างๆ ของมูลนิธิฯ มีการประชุมกันทุกเดือน ถือว่าประสบความสำเร็จร่วมกัน โดยขณะนี้กฎหมายเรื่องนี้ถือเป็นกฎหมายเร่งด่วนของภาคประชาชน และสภานิติบัญญัติแห่งชาติ (สนช.) เข้าชื่อกัน ๒๕ คน ขณะนี้กฎหมายได้ผ่านสภาฯ เรียบร้อยแล้ว ตัวแทนเครือข่ายคนคอนโดฯ ได้เข้าไปเป็นกรรมาธิการ ๒ ท่าน ขณะนี้ผ่านวาระ ๒ และ ๓ แล้ว

รอประกาศในราชกิจจานุเบกษา ใครสนใจเข้าไปดูและสอบถามในเว็บไซต์ของมูลนิธิฯ ได้โดยตรง ฉะนั้น ตอนนี้มีมูลนิธิฯ สบายแล้ว เขาเก่งมาก เรื่องนี้เราส่งต่อเครือข่ายฯ ได้เลย มูลนิธิฯ ไม่ต้องทำงานต่อ อาจตงงานเพราะกลุ่มนี้เข้มแข็งมากขึ้น (หัวเราะ) แต่เราก็พร้อมจะตงงาน เพราะยังมีงานด้านอื่นๆ อีกเยอะที่ต้องทำต่อไป

กลุ่มที่สอง คือ กลุ่มการเคหะฯ เป็นกลุ่มระดับกลางไปถึงจนมาก ต้องชวนไปพบรัฐมนตรีอยู่บ่อยๆ ว่าไม่ให้ไล่ออกไปจากที่อยู่ ถือว่าเป็นอีกกลุ่มหนึ่งที่น่าสนใจ และเราพยายามเข้าไปสนับสนุน กลุ่มนี้เข้ามาเชื่อมกับเราแบบจับพลัดจับพลูมาก เพราะเริ่มจากการร้องเรียนเรื่องไม่มีน้ำประปาใช้ เราจึงไปจัดเวที มีการอาบน้ำประปาดตรงนั้นเลยเป็นที่สนุกสนาน จากนั้นก็พยายามให้ชุมชนกลุ่มการเคหะฯ ที่มาร้องเรียนกับเราเหล่านี้เข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการชุมชน และสนับสนุนให้มีการบริหารจัดการชุมชนโดยใช้รูปแบบสหกรณ์ จนสามารถจดทะเบียนสหกรณ์ได้ ๒ ที่ ทั้งที่หมู่บ้านนักกีฬาและชุมชนร่มเกล้า ซึ่งชุมชนหลังนี้เป็นชุมชนใหญ่มาก ผู้นำชุมชนเคยถูกทำร้ายด้วยการยิงของหมู่บ้านนักกีฬา ขณะนี้ไปไกลมากแล้ว โดยมีการรวมกลุ่มชาวบ้านประมาณ ๑๕๐ ครอบครัว มาร้องเรียนกับมูลนิธิฯ เรื่องการเคหะฯ ไม่ปฏิบัติตามสัญญาซื้อขายที่อยู่อาศัยเรื่องตลาดชุมชน สุดท้ายชาวบ้านจะเข้าไปค้าขายในฝั่งตลาด แต่ถูกมาเพียทำร้าย ชาวบ้านจึงไม่ย้าย แต่ไปยึดที่อีกฝั่งหนึ่งซึ่งเป็นที่ค้าขาย ทำให้ถูกการเคหะฯ แห่งชาติฟ้องขับไล่ ขณะนี้สามารถเจรจากับการเคหะฯ ให้ชะลอคดี และการเคหะฯ จะซื้อที่อีกฝั่งหนึ่งคืนในราคาประมาณ ๒๑ ล้านบาท เพื่อให้ชาวบ้านเข้าไปทำตลาดชุมชน ถือเป็นความสำเร็จของชาวบ้านที่ทำงานต่อเนื่องกัน

กลุ่มที่สาม คือ เครือข่ายบริการสุขภาพ กลุ่มนี้มีความเข้มแข็งในตัวเองอยู่แล้ว ขณะนี้ได้ร่วมกับมูลนิธิฯ ในการผลักดัน พ.ร.บ.คุ้มครองผู้เสียหายจากการรับบริการสาธารณสุข ซึ่งขณะนี้อยู่ในระหว่างที่คณะรัฐมนตรีส่งกฎหมายพิจารณา เครือข่ายนี้มูลนิธิฯ สนับสนุนงบประมาณน้อยมาก เพราะมีงบดำเนินการของตัวเอง ตอนนี้เรากำลังจะดูฐานะของเครือข่ายที่กำลังอยู่ในช่วงจุด



เปลี่ยนสำคัญ เนื่องจาก คุณศิริมาศ สมาชิกคนหนึ่งของเครือข่ายฯ ชนะคดีฟ้องแพทย์ที่ อ.สิชล จ.นครศรีธรรมราช ศาลพิพากษาให้แพทย์ติดคุก ๓ ปีโดยไม่รอลงอาญา ซึ่งเรื่องนี้อาจทำให้หลายคนรู้สึกกับทางเครือข่ายนี้มาก

ที่จริงแล้วโดยหลักของมูลนิธิฯ และเครือข่าย เราไม่สนับสนุนการฟ้องคดีอาญา แต่บางทีคนก็มีความทุกข์ และถูกกลไกผลักดันให้เข้าไปสู่คดีอาญา เช่น กรณีของคุณบังอร ที่ จ.สมุทรสงคราม อยู่ดีๆ ก็ท้องโต พอไปสถานีอนามัย ซึ่งไม่มีชุดทดสอบการตั้งครรภ์ จึงให้ไปตรวจที่โรงพยาบาลว่าท้องหรือเปล่า พอไปโรงพยาบาล ก็ให้ประวัติหมอ ซึ่งดูไม่น่าจะท้อง เพราะฉีดยาคุมมา ๕ ปี หมอก็ตรวจด้วยชุดทดสอบแล้วพบว่าไม่ท้อง และนัดมาผ่าด้วยความมั่นใจว่าเนื้องอก พอผ่าไปก็เจอเด็กแฝด บังอรก็ตั้งคำถามว่า ทำไมหมอไม่ตรวจอัลตราซาวด์ก่อนผ่าตัด เพื่อให้รู้แน่ ทางโรงพยาบาลก็ไม่ตรงไปตรงมา บอกว่าเครื่องอัลตราซาวด์เสีย ทั้งที่ไม่ได้เสีย

จุดเริ่มต้นของเรื่องนี้เล็กน้อยมาก คือคนไข้เขาก็แค่อยากรู้ว่าทำไมทำกับเขาไม่เหมือนคนอื่นที่ได้ตรวจอัลตราซาวด์ก่อน เราได้รับเรื่องร้องเรียนจากหนังสือพิมพ์คมชัดลึกว่าให้มาช่วยกรณีนี้หน่อย เราก็ตกลงไปช่วย โดยใช้สิทธิปกติ นั่นคือ เรื่องความผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๙ ก็ร้องไปที่กระทรวงสาธารณสุข ว่าไปผ่าท้องเขาแบบนี้จะช่วยเหลืออะไรเขาได้บ้าง เขาเสียหาย และไม่รู้ว่าเด็กจะได้รับอันตรายอะไรหรือเปล่า กระทรวงฯ ก็ตั้งคณะกรรมการขึ้นมาพิจารณาว่าเสียหายจริงหรือไม่ ซึ่งเราก็ตกลงขอให้พวกเราและคนไข้เข้าไป เขาก็ไม่ให้เข้า ปรากฏว่ากรรมการจังหวัดมีหมอ ๓ คน มีัยการจังหวัด ได้ผลสรุปว่าไม่เข้าข่ายละเมิด การผ่าท้องคือการวินิจฉัยโรค ทั้งที่ตอนก่อนผ่าไปบอกเขาว่าให้มาผ่าเนื้องอก เราใช้กระบวนการทางกฎหมายตลอด ถือว่าใช้แนวทางสันติมาก

เมื่อเห็นว่าผลไม่ถูกต้อง เราก็ตกลงไปที่ศาลปกครองเรื่องคำสั่งกระทรวงฯ ว่าไม่ชอบ ศาลปกครองก็บอกว่า...ฟังนะคะ...ศาลบอกว่า กระบวนการพิจารณาชอบแล้ว ไม่จำเป็นต้องเอามูลนิธิฯ หรือผู้เสียหายเข้าไปในการพิจารณา แต่ศาลไม่ตัดสินว่าละเมิดหรือไม่ละเมิด จากนั้นเราก็อุทธรณ์ต่อศาลปกครอง



กิจกรรมกลุ่มเครือข่ายผู้เสียหายจากบริการสุขภาพ

สูงสุด ศาลบอกว่าละเมิด แต่ไม่ใช่หน้าที่ของศาล ลองคิดดูว่า แค่ว่าหาข้อเท็จจริงว่าละเมิดหรือไม่ ใช้เวลาถึง ๖ ปี จนเมื่อ ๒-๓ วันมานี้เองว่าคดีนี้ส่งไปที่ศาลแพ่งที่สมุทรสงคราม จากการที่เขาใช้สิทธิตาม พ.ร.บ.ความผิดทางละเมิด ซึ่งหมอควรได้รับสิทธิคุ้มครอง โดยหน่วยงานเป็นคนจ่าย และไม่ต้องไปไล่เบี้ย ถ้าไม่ใช้การมีเจตนาจงใจกระทำละเมิด ไม่ทำ พอเราไปฟ้องศาลปกครอง ศาลปกครองไม่ตัดสิน ส่งไปศาลแพ่ง การฟ้องศาลแพ่งนี้คือหมอถูกฟ้องนะคะ นี่คือการกระบวนการยุติธรรมที่เดินไปแบบนี้ นี่คือบทเรียนที่เราเรียนรู้ว่าเราไม่ร้องเรียนไปที่กระทรวงสาธารณสุขอีกเลย แต่ใช้วิธีการฟ้องกระทรวงสาธารณสุขแทน นี่เป็นกระบวนการต่อสู้เพื่อให้ผู้ได้รับความเสียหาย กรณีของศิริมาศ ก็เกิดจากการเรียนรู้จากกรณีของบังอร ที่เราทดลองใช้ พ.ร.บ.ความผิดทางละเมิด ที่จะปกป้องประชาชนได้จริงหรือเปล่า ปรากฏว่าก็ชั่วกัณเฑาะว์ว่าสิ่งที่ทำไม่ละเมิด ฉะนั้น ศิริมาศ จึงใช้การฟ้องกระทรวงสาธารณสุขแทน ซึ่ง



การอบรมให้ความรู้ของกลุ่มหนี้บัตรเครดิต

แนวทางนี้เริ่มจากการเฝ้าดองรัก ที่ตาบอด ซึ่งเป็นกรณีแรกที่ชนะคดี ถือว่าเรื่องของเครือข่ายนี้ก็มีความก้าวหน้าไปเยอะ

กลุ่มที่ ๔ คือ กลุ่มหนี้บัตรเครดิต เป็นอีกกลุ่มหนึ่งที่มีความเข้มแข็ง ปัญหาเรื่องหนี้บัตรเครดิต ก็เช่น ไปยืมเงินเขาสามหมื่นบาท แต่ถูกทำสัญญาว่าเป็นหนี้สองแสนสี่ คนฟังอย่างเราอาจคิดว่าไปทำได้อย่างไร แต่คนที่เจออย่างนี้มีเยอะมาก ไม่อยากจะคิดเลยว่าความทุกข์ยากจนต้องเซ็นชื่อไปทั้งที่รู้ว่ามันไม่ได้เป็นหนี้จริงได้อย่างไร แต่ขณะนี้เขาสามารถจับคนที่ปล่อยกู้แบบนี้ติดคุกได้แล้ว โดยใช้กฎหมายฟ้องเงิน และขยายผลความรู้ออกไปสู่กลุ่มต่างๆ มากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มรัฐวิสาหกิจ

กลุ่มที่ ๕ กลุ่มหนี้บัตรเครดิต ขณะนี้มีสมาชิก ๘,๐๐๐ คน เป็นการรวมกลุ่มออนไลน์ ทำให้เว็บไซต์ของมูลนิธิฯ ทะลุเป้ามาก ชมรมนี้มีกิจกรรมมากมาย และมีการผลักดันกฎหมายที่จะป้องกันการทวงหนี้แบบไม่เป็นธรรม เช่น การทำร้ายร่างกาย การทวงหนี้แบบตดแซน ตัดขา หรือโทรไปด่าทอพ่อแม่ ซึ่งเรื่องนี้เป็นเรื่องใหญ่ คนที่เกี่ยวข้องกับปัญหานี้ก็เป็นคนที่มีความคิดมากกว่าเจ้าหน้าที่มูลนิธิฯ ทั้งนั้น แต่เรามีความคิดใหญ่ร่วมกันว่า ถึงจะเป็นหนี้แต่เขาก็มีสิทธิที่จะมีชีวิตที่ดี และถึงเป็นหนี้ก็ต้องมีชีวิตที่ดีขึ้นให้ได้ เป็นหนี้แล้วต้องจ่าย เราไม่ได้เชียร์คนหนี้หนี้ เรื่องนี้เข้ามามากจนเรามีอาสาสมัครรับโทรศัพท์วันละ ๑ คน กลายเป็นผู้เชี่ยวชาญที่ให้คำปรึกษาได้จริงๆ นอกจากนี้

ทุกเดือนมีการไปอบรมให้ฝ่ายบุคคลของหน่วยงานต่างๆ ๒๕ แห่ง เพราะกลไกที่จะเป็นหนึ่งง่ายมาก ทุกวันนี้ คนที่ทำงานในห้างต่างๆ มีบัตรเครดิต ๒๐-๓๐ ใบ หรือมากกว่านั้น สิ่งที่เราผลักดันคือ กฎหมายการทวงหนี้ที่เป็นธรรม ซึ่ง สนช.กำลังพิจารณาอยู่ และธนาคารแห่งประเทศไทยก็ตอบรับ นอกจากนี้ ได้ทำสื่อเผยแพร่มากมาย เช่น ถ้าพຽ່งนี้จะขึ้นศาลต้องทำอะไร ถ้าเขาพูดมาแบบนี้จะอย่างไรได้บ้าง สมาชิกเครือข่ายบางคนไปช่วยเราอบรมด้วย

นอกจากนี้ยังมีเครือข่ายกลุ่มใหม่ๆ เช่น เครือข่ายเพื่อนโรคไต โรคมะเร็ง โรคหัวใจ และชาวบ้านรอบสนามบินสุวรรณภูมิ ที่เราเริ่มต้นทำงานด้วยกัน

จากการทำงานที่ผ่านมาพบว่า หน่วยงานในประเทศไทยทำแค่เพื่อให้ตัวเองไม่ถูกฟ้องศาลปกครอง แต่ไม่ได้คิดแก้ปัญหาให้ชาวบ้านจริงๆ เช่น ชาวบ้านรอบสนามบินสุวรรณภูมิอยู่กับเสียงดังระดับที่ทำให้หูหนวกได้ตลอดเวลา แทนที่จะย้ายชาวบ้านออกไปก่อนสนามบินเปิด ก็ไปเปิดสนามบินก่อนจะย้ายชาวบ้าน ยิ่งไปกว่านั้นหลังคายังเปิดและปลิว ตอนนี้นำเรื่องไปสู่กรรมการสิทธิมนุษยชน ซึ่งให้การช่วยเหลืออย่างเข้มแข็ง และชาวบ้านก็ไปผลักดันให้มีคณะกรรมการไตรภาคีแก้ปัญหา แต่เท่าที่ทราบ ยังไม่มีการแก้ปัญหาจริง

เรื่องสุดท้าย คือ การผลักดันปัญหาเชิงประเด็นเหล่านี้ให้กลายเป็นนโยบายสาธารณะ คนที่มาร้องเรียนเกิดการยกระดับ รวมตัวเป็นกลุ่ม เพื่อเผยแพร่ปัญหาของตัวเองให้ได้รับรู้ต่อสังคม

และมีการทำสารคดีจากชีวิตของคนเหล่านี้ให้คนอื่นได้เห็น ว่า เมื่อคนที่มีปัญหาลุกขึ้นมา เขาจะสามารถแก้ปัญหาให้ตนเองได้อย่างไร และมีบทบาทต่อสังคมอย่างไร



โครงการ ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคภาคประชาชน

องค์กรผู้รับทุน มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค
ผู้รับผิดชอบโครงการ คุณสวารี อ่องสมหวัง

๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑. เพื่อส่งเสริมให้ผู้บริโภคได้รับรู้ เข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของการใช้สิทธิอันพึงมีพึงได้และพัฒนาศักยภาพของตนให้สามารถจัดการป้องกันและแก้ไขปัญหาได้
- ๑.๒. เพื่อสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้กับกลุ่มผู้บริโภค เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการถูกละเมิดสิทธิและสามารถพัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับต่างๆ ได้
- ๑.๓. เพื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่การพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค เพื่อให้เกิดการกระตุ้นผู้บริโภคอื่นๆ และสังคมให้ใช้สิทธิเมื่อถูกละเมิดสิทธิหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม

๒. กลุ่มเป้าหมาย

- ๒.๑. ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค
- ๒.๒. เครือข่ายผู้เดือนร้อนเรื่องคอนโดมิเนียม
- ๒.๓. เครือข่ายผู้เดือนร้อนจากการเคหะแห่งชาติ
- ๒.๔. เครือข่ายผู้เสียหายทางการแพทย์
- ๒.๕. เครือข่ายหนี้บัตรเครดิต
- ๒.๖. ชมรมหนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล

- ๒.๗. กลุ่มผู้บริโภคและกลุ่มองค์กรชาวบ้านที่ทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
- ๒.๘. สื่อมวลชน
- ๒.๙. ผู้บริโภคทั่วไป

๓. พื้นที่ดำเนินงาน ทั่วประเทศ

๔. กิจกรรม (โดยย่อ)

- ๔.๑. เพื่อส่งเสริมให้ผู้บริโภคได้รับรู้ เข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของการใช้สิทธิอันพึงมีพึงได้และพัฒนาศักยภาพของตนให้สามารถจัดการป้องกันและแก้ไขปัญหาได้
 - ๔.๑.๑ ให้การช่วยเหลือและสนับสนุนผู้บริโภคในการแก้ปัญหาการละเมิดสิทธิ ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้บริโภคได้เรียนรู้กระบวนการในการแก้ไขปัญหาตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ และตระหนักว่าสิทธิของผู้บริโภคตามกฎหมายมีอยู่จริง เมื่อถูกละเมิดสิทธิมีกลไกที่จะแก้ไขปัญหา และจัดการผู้กระทำผิดได้ ทำให้ผู้บริโภคเกิดความเชื่อมั่นที่จะใช้สิทธิของตน
 - ๔.๑.๒ ส่งเสริมและสนับสนุนการใช้กฎหมายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค
- ๔.๒. เพื่อสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้กับกลุ่มผู้บริโภค เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการถูกละเมิดสิทธิและสามารถพัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับต่างๆ ได้
 - ๔.๒.๑ สนับสนุนกิจกรรมกลุ่มผู้บริโภค เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ในการแก้ปัญหาของตนและพัฒนาระดับไปสู่การแก้ปัญหาในเชิงนโยบาย

๔.๒.๒ พัฒนาศักยภาพแกนนำกลุ่มผู้บริโภคร่วม เพื่อให้ความรู้ ความเชี่ยวชาญในการแก้ปัญหาของกลุ่มตน ตลอดจนยกระดับความรู้ ความเข้าใจให้เห็นภาพรวมของการคุ้มครองผู้บริโภค อาทิ องค์การอิสระคุ้มครองผู้บริโภค ตามรัฐธรรมนูญ มาตรา ๕๗ รวมทั้งเพื่อสรุปบทเรียนการทำงานและกำหนดยุทธศาสตร์ในการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกัน

๔.๓. เพื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่ผลการพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค เพื่อให้เกิดการกระตุ้นผู้บริโภคอื่นๆ และสังคมให้ใช้สิทธิเมื่อถูกละเมิดสิทธิหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม

๕. ระยะเวลาดำเนินงาน

๑ ธันวาคม ๒๕๕๙ - ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๑

๖. ผลการดำเนินงาน

- ๖.๑. รับร้องทุกข์และแก้ไขปัญหา มีผู้ร้องเรียน ๒,๕๐๒ ราย แก้ไขปัญหาได้สิ้นสุด ๒,๑๗๑ ราย (คิดเป็นร้อยละ ๘๗)
- ๖.๒. พัฒนาระบบฐานข้อมูล อยู่ระหว่างการปรับเปลี่ยนผู้รับจ้างรายใหม่ในการพัฒนาระบบฐานข้อมูล
- ๖.๓. จัดเวทีเรียนรู้และเผยแพร่บทเรียน โดยมีการจัดเวทีไปแล้ว ๗ ครั้ง ผลงานที่สำคัญ คือ การผลักดันให้มีองค์การอิสระผู้บริโภคบัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญฉบับใหม่และกำหนดอย่างชัดเจนว่าจะต้องให้มีขึ้นภายใน ๑ ปีหลังมีการจัดตั้งรัฐบาลชุดใหม่
- ๖.๔. สนับสนุนที่ปรึกษากฎหมาย โดยการให้คำปรึกษาเรื่องร้องเรียนที่เป็นคดีความรวม ๒๔ คดี

๖.๕. สร้างและพัฒนาเครือข่ายทนายความ มีทนายความเข้าร่วม ๓๖ ท่าน จากสำนักงานกฎหมาย ๑๓ แห่ง ให้ความช่วยเหลือไปแล้ว ๑๒๙ คดี แบ่งออกเป็น คดีละเมิด ๑๑๗ คดี คดีอาญา ๑ คดี คดีสัญญา ๕ คดี คดีสาธารณะ ๑ คดี คดีหนี้ ๕ คดี โดยมีทนายให้คำปรึกษาแก่ผู้ร้องเรียนอาทิตย์ละ ๒ วัน วันละ ๒ คน ในวันอังคาร และ วันพฤหัสบดี

๖.๖. สนับสนุนกิจกรรมกลุ่มผู้บริโภค แบ่งออกเป็น ๖ กลุ่ม ได้แก่

๖.๖.๑ สนับสนุนกลุ่มอาคารชุด

มีการจัดเวทีเรียนรู้ไปแล้ว ๑๗ เวที และกลุ่มอาคารชุดได้ร่วมร่างและผลักดันกฎหมายอาคารชุด พ.ศ. (ฉบับประชาชน) และเปิดเว็บไซต์ www.koncondo.org เพื่อให้คำปรึกษาแก่ประชาชนทั่วไปและผู้อาศัยอยู่ในคอนโด

๖.๖.๒ สนับสนุนกลุ่มเคหะ

มีการจัดเวที ๑๒ ครั้ง ผลงานของกลุ่มคือ กลุ่มผลักดันให้เกิดสหกรณ์บริการที่จดทะเบียนอย่างถูกต้อง ๒ แห่ง คือ เคหะชุมชนหมู่บ้านนักกีฬาแหลมทอง และเคหะชุมชนร่มเกล้า

๖.๖.๓ สนับสนุนเครือข่ายผู้เสียหายจากบริการสุขภาพ

มีการจัดเวทีไปแล้ว ๔ ครั้ง ผลงานของกลุ่ม คือ กลุ่มสามารถผลักดัน (ร่าง) พรบ. คุ้มครองผู้เสียหายจากการรับบริการสาธารณสุข พ.ศ. จนผ่านการพิจารณาของ ครม. เมื่อวันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๕๐ ขณะนี้อยู่ระหว่างการพิจารณาของกฤษฎีกา กลุ่มได้ช่วยเหลือสมาชิกด้านคดีความ จำนวน ๓๐ ราย และให้คำปรึกษาผ่านทางเว็บไซต์ และโทรศัพท์ จำนวน ๔๐๐ ราย ซึ่งทางเครือข่ายผู้เสียหายจากบริการสุขภาพมีงบประมาณในการดำเนินงานเอง

๖.๖.๔ สนับสนุนกลุ่มหนี้ในระบบ

มีการจัดเวทีเรียนรู้ ๑๒ เวที และทางกลุ่มได้ให้ความช่วยเหลือในคดีความต่าง ๆ มีการจัดตั้งเครือข่ายผู้บริโภคจังหวัดลำปางและพนักงานรัฐวิสาหกิจ เป็นต้น

๖.๖.๕ สนับสนุนกลุ่มหนี้บัตรเครดิต

มีการจัดเวทีไปแล้ว ๓๔ ครั้ง ผลงานของกลุ่ม ได้แก่ มีการจัดตั้งชมรมหนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคล มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านเว็บบอร์ดของชมรม จัดทำคู่มือ เป็นต้น

๖.๖.๖ สนับสนุนกลุ่มผู้บริโภคกลุ่มใหม่

เกิดกลุ่มใหม่ ๔ กลุ่ม ได้แก่ ชมรมเพื่อนโรคไต กลุ่มผู้ป่วยโรคมะเร็ง กลุ่มผู้ป่วยโรคหัวใจ กลุ่มชาวบ้านรอบสนามบินสุวรรณภูมิ

ผลงานของกลุ่ม ได้แก่ เปิดเว็บไซต์ชมรมเพื่อนโรคไต ทางกลุ่มได้ยื่นหนังสือและรณรงค์ผลักดันต่อรัฐบาลให้มีการขยายระบบบริการทดแทนไตสำหรับผู้ป่วยไตวายเรื้อรังระยะสุดท้ายในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จนรัฐบาลอนุมัติให้มีการขยายสิทธิการบำบัดทดแทนไตสำหรับผู้ป่วยในระบบหลักประกันสุขภาพเมื่อวันที่ ๒๒ ตุลาคม ๒๕๕๐ และจะมีผลบังคับใช้เป็นทางการตั้งแต่วันที่ ๑ ม.ค.๒๕๕๑ เป็นต้น

๖.๗. พัฒนาศักยภาพแกนนำกลุ่ม

มีการจัดเวที ๓ ครั้ง ได้แก่ เรื่องการรับเรื่องร้องเรียน และวิธีแก้ไข ปัญหา กำหนดเป้าหมายการทำงาน และ อบรมความรู้ด้านกฎหมาย

๖.๘. การประชาสัมพันธ์และการเผยแพร่

มีการจัดเวที ๕ ครั้ง เวทีส่วนใหญ่เป็นเรื่องปัญหาหนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อ จากผลของการรณรงค์ทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคือกระทรวงการคลัง ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้ออกประกาศแนวปฏิบัติการติดตามทวงหนี้ที่เป็นธรรมให้กับผู้ประกอบการธุรกิจถือปฏิบัติ

๖.๙ ผลิตภัณฑ์โทรทัศน์คนพิการสิทธิ

ดำเนินการผลิตสารคดี ๑๘ เรื่อง

“

เราเชื่อว่าเมื่อไรก็ตามที่เรามีสมาชิกมากพอ
เสียงเหล่านี้จะดังมากกว่าที่เราพูดอยู่ในปัจจุบัน
อยากแสดงให้เห็นว่ากระบวนการคุ้มครองผู้บริโภค
ไม่ใช่เสียงนกเสียงกา
แต่คือเสียงที่จะสร้างความเปลี่ยนแปลง

”

โครงการที่

๑๐



โครงการพัฒนาศักยภาพ
เพื่อการพึ่งตนเองขององค์กรปฐวิโรก :
วารสารเพื่อการคุ้มครองปฐวิโรก
ที่เป็นอิสระจากโฆษณา

เปลี่ยนเสียงนกเสียงกา ให้เป็นเสียงสร้างความเปลี่ยนแปลง ด้วยฐานสมาชิก ๑๐๐,๐๐๐ คน

ผู้เล่าเรื่อง คุณสารี อ๋องสมหวัง

มูลนิธิ มีความตั้งใจอย่างมากที่จะทำให้ “วารสารฉลาดซื้อ” เป็นเครื่องมือขององค์กร เป้าหมายคือเพื่อทำให้องค์กรอยู่ได้ด้วยระบบสมาชิกโดยไม่ต้องพึ่งแหล่งทุน แต่ก็ลุ่มๆ ดอนๆ มาก สมาชิกจากหมื่นกว่าราย หล่นลงมาเหลือ ๕-๖ พันราย อย่างไรก็ตาม เราไม่รับโฆษณา ซึ่งนับเป็นเรื่องท้าทายเพราะวารสารส่วนใหญ่ในเมืองไทย อยู่ได้ด้วยโฆษณา แต่ฉลาดซื้อไม่มีโฆษณา แล้วจะอยู่ได้อย่างไร นโยบายเช่นนี้ในต่างประเทศประสบความสำเร็จมากเพราะเขามีสมาชิก หลายประเทศมีสมาชิกเป็นแสน บางที ๖-๗ แสน หรือเป็นล้านก็มี มูลนิธิ จึงมีโครงการพัฒนาวารสารฉลาดซื้ออย่างจริงจัง

ก่อนที่จะเราจะปรับปรุง เราได้คุยกับสมาชิก โดยทำโฟกัสกรุ๊ป ทำให้พบข้อมูลที่น่าสนใจว่าหนังสือของเราไม่เหมือนคนอื่น คนอ่านวารสารฉลาดซื้อนั้น ต้องบอกว่ามีลักษณะเป็นคนมีเหตุผล ขอดัดสินใจเอง อย่างขึ้นนำมาก อย่างไรก็ตาม บางคนก็บอกว่าต้องการคำชี้แจงด้วย ผู้อ่านบางคนเป็นคนที่



รอบรู้ ลงรายละเอียด พิถีพิถัน ช่างสังเกต เป็นคนเมือง มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป รักการอ่าน เข้าห้องสมุด เดินทางมหรหรรพ์หนังสือแห่งชาติ ชอบใช้ความคิด ไม่ชอบการเอารัดเอาเปรียบ นี่คือคุณลักษณะของคนอ่านฉลาดซื้อ

เมื่อลองให้เขาแยกแยะว่าฉลาดซื้อมีบุคลิกเป็นอย่างไร พบว่าคนมองหนังสือของเรามีบุคลิกเป็นแบบอาจารย์ นักวิชาการ คงแก่เรียน เคร่งขรึม มีความรู้ มั่นใจ จริงจังแต่ไม่ดุด่า พอนำหนังสือประมาณ ๔๐-๕๐ เล่ม ให้แยกว่าฉลาดซื้อจะไปเข้ากลุ่มกับเล่มไหนได้ ปรากฏว่าหาพวกไม่ได้เลย นี่คือจุดเริ่มต้นจากการเปิดวงสนทนากับสมาชิก ๒ กลุ่ม คือ กลุ่มที่เป็นสมาชิกกับเรา ๓ ปีขึ้นไป และสมาชิกที่ไม่ต่ออายุ ซึ่งทำให้ได้ข้อมูลที่น่าสนใจมากมายและนำมาเพิ่มพูนความรู้ให้แก่คนทำงานในการพัฒนาหนังสือ

หลังจากนั้นก็มีการอบรมให้ทีมคนทำงาน ซึ่งเราถือว่าประสบผลสำเร็จมาก เช่น การอบรมเรื่องการจัดแสง การถ่ายภาพ เฝื่อนมูลนิธิเรามาสดดีโออยู่แล้ว เพราะเรามีรายการโทรทัศน์ด้วย ฉะนั้นเราก็มีทีมมืออาชีพมาช่วย เล่มแรกจะเห็นว่ามีการเปลี่ยนแปลง น้องเขาถ่ายภาพสวยขึ้นจริง ๆ เพราะจัดแสงเป็น นอกจากนั้นก็มีการทำฐานข้อมูล คลังข้อมูลก็ในส่วนของเว็บไซต์มูลนิธิ มีคนเข้ามาดู (page views) ประมาณ ๔ ล้านครั้ง

นอกจากนั้นก็คือ การจัดการความรู้ตามสถานการณ์ เช่น เรื่องของน้ำ คลอโรฟิล เรื่องสถานนอกกำลังกาย หรือการทดสอบเรื่องหาบเร่งแฝงลอยใน

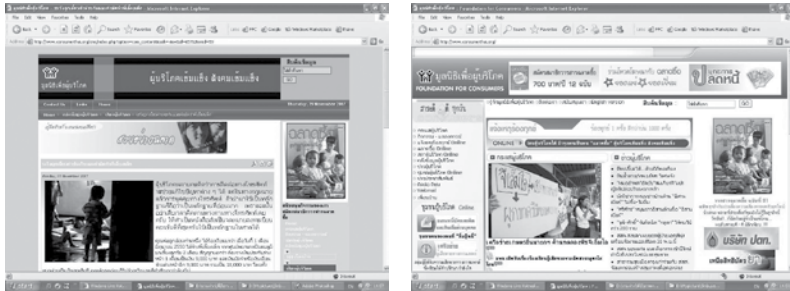
กทม. เพื่อดูว่าคุณภาพอาหารข้างถนนเป็นอย่างไร โดยร่วมกับเครือข่ายประมาณ ๖ โซน ใน กทม. สำรวจดูว่าคนที่เป็นผู้บริโภคคิดอย่างไร และคนขายคิดอย่างไร โดยเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกคนขาย เช่น รถขายผลไม้สดซึ่งน่าสนใจ โดยฉลาดซื้อเองพยายามที่จะทำหน้าที่เปิดประเด็น

อีกส่วนหนึ่งก็คือ เอาความทุกข์จากศูนย์ร้องทุกข์ที่มูลนิธิฯ ดำเนินการอยู่ มาเปิดเป็นประเด็นสาธารณะและเชื่อมโยงกันในองค์กร รวมถึงการเชื่อมโยงนักวิชาการ โดยทาง สคบ. เองก็กำลังเตรียมเชื่อมโยงสนับสนุนเครือข่ายนักวิชาการอิสระที่จบมาจากเยอรมัน และสนใจทำการทดสอบสินค้าต่างๆ ขณะนี้ได้ช่วยสนับสนุนการทดสอบบางส่วนของมูลนิธิฯ รวมทั้งเครือข่ายอยู่ด้วย ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์เองก็ช่วยสนับสนุนการทดสอบของวารสารฉลาดซื้อเยอะมากจนกระทั่งถึงปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องน้ำปลา หลายๆ เรื่องเรายังติดหนี้ค่าใช้ห้องทดลองอยู่ด้วย (หัวเราะ) เป้าหมายของการทดสอบสินค้าก็คือการหาคำตอบเรื่องทางเลือกให้แก่ผู้บริโภค ว่าคุณควรจะเลือกสิ่งไหน แม้กระทั่งการเลือกนักการเมือง

ขณะนี้เรายังเป็นสมาชิกขององค์กร ชื่อ ICRT และได้ร่วมกันทดสอบสินค้าในระดับภูมิภาคอาเซียน ร่วมกับสิงคโปร์ ฮองกง และเกาหลี เช่น ทดสอบแบตเตอรี่ที่ขายอยู่ในประเทศต่างๆ การทดสอบแต่ละครั้งทดสอบใช้เงินไม่น้อย ผลการทดสอบที่ได้มาจากพันธมิตรเราก็นำมาใช้ในฉลาดซื้อ นี่ถือเป็นความร่วมมือร่วมกัน

ขณะนี้เราพยายามให้สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วม เช่น การทดสอบไมโครเวฟ ที่ทำ ๒ ส่วน หนึ่ง ทดสอบเรื่องไฟ สอง เรื่องความปลอดภัย โดยให้ผู้บริโภคทดสอบในประเด็นความง่าย และความสะดวกต่อการใช้ โดยเชิญอาสาสมัครที่เราเปิดรับผ่านเว็บไซต์ของมูลนิธิฯ มาร่วมทดสอบไมโครเวฟที่สำนักงานช่วงวันเสาร์-อาทิตย์

ที่ผ่านมาสื่อมวลชน ทั้งหนังสือพิมพ์และรายการโทรทัศน์เอาข้อมูลของเราไปใช้ตลอดมา แต่เราก็ไม่ได้สมาชิกเพิ่มขึ้นจากการนี้เท่าไร สิ่งนี้ทำให้มูลนิธิฯ ต้องคิดเยอะมาก เนื่องจากเราก็มีเป้าหมายว่าเราไม่ควรหาเงินจาก



การนำข้อมูลไปใช้เผยแพร่ แต่ในระยะยาว เราอยากให้หนังสือเลี้ยงตนเองได้ โดยมีสมาชิกเบื้องต้น ๑๐๐,๐๐๐ คน เพราะฉะนั้น เราจะทำอย่างไรไม่ให้เรื่องนี่กลายเป็นฝันกลางอากาศ ดังนั้น ล่าสุด เราจึงทดลองอีกรูปแบบหนึ่ง โดยไปวางแผงที่ร้านนายอินทร์ ภาศิ คคส. ไปช่วยกันซื้อด้วย เพราะถ้าผ่านไป ๓ เดือนแล้วยอดขายไม่ถึง ๕๐% ของที่รับไป พี่ๆ น้องๆ ที่อยู่ต่างจังหวัด เวลาไปที่ร้านนายอินทร์อย่าลืมช่วยกันถามหาตลาดซื้อด้วย มูลนิธิฯ จะขอบคุณมาก

อีกด้านหนึ่งคือ การพัฒนาช่องทางการรับสมาชิก ขณะนี้สามารถสมัครสมาชิกออนไลน์ได้แล้ว เพราะเราเคยถูกต่อว่าตอนที่ทำกลุ่มสนทนากับสมาชิกว่าเป็นสมาชิกตลาดซื้อต้องมีความพยายามมาก เพราะหนังสือก็ไม่มีขาย ขณะนี้เราจึงทำระบบออนไลน์ให้เกิดความสะดวกทุกอย่าง ด้วยความเชื่อที่ว่า องค์กรผู้บริโภคควรเป็นอิสระในเรื่องของการทำงาน และเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์และการจ่ายค่าสมาชิกผ่านบัตรเครดิต

การตอบรับหลังจากที่เราปรับปรุงเป็นวารสารรายเดือน เสียงส่วนใหญ่ที่เข้ามาเป็นคำชม บางส่วนบอกว่าแปลกใจที่ได้รับหนังสือเร็วขึ้น เพราะก่อนหน้านี้เกือบ ๓ เดือนจึงได้รับสักที แม่ค้าขายกล้วยเดี่ยวคนหนึ่งที่เป็นสมาชิกตลาดซื้อด้วย บอกว่า หลังจากอ่านเรื่องกล้วยหม้อกล้วยเดี่ยวที่บดกรีดด้วยสารตะกั่วแล้ว เขาตั้งใจว่าจะพยายามทำของเขาให้ดีขึ้น มีจดหมายที่เข้ามาอยู่จำนวนมากทีเดียวที่แจ้งข่าวว่าอ่านแล้วมีความเปลี่ยนแปลงทำนองเดียวกันนี้ และสมาชิกเองก็พอใจที่เราเปิดมิติร่วมมือทำงานกับเขามากขึ้น ทั้งในแง่ของ

การชวนเขามาทดสอบ และการชวนมาทำกิจกรรมร่วม ซึ่งขณะนี้เราก็ชวนเขาไหวตโฆษณายอดแอดอยู่ว่าโฆษณาอะไรบ้างที่แอด และก็แอดอย่างไร

จริงๆ แล้ว เป้าหมายที่เราอยากมีสมาชิกเยอะ นอกเหนือจากการพึ่งตนเองขององค์กร เรายังคิดว่าเรื่องนี้จะทำให้ผู้บริโภคเสียงดังขึ้น วันนี้ เมื่อเราพูดเรื่องจีเอ็มโอ (GMO) คนอาจไม่สนใจ เพราะมองว่าพวกนี้เป็นคนกลุ่มน้อย หรือคิดกันไปเอง หรือตั้งคำถามกับกฎหมายความรับผิดชอบจากผลิตภัณฑ์ (Product Liability Law หรือ “พีแอล ลอร์”) ว่าจำเป็นหรือ เพราะเราไม่มีสถิติคนตายจากการใช้ผลิตภัณฑ์ในประเทศไทยเลย แล้วอยู่ดี ๆ จะทำไปทำไม

เราเชื่อว่าเมื่อไรก็ตามที่เรามีสมาชิกมากพอ เสียงเหล่านี้จะดังมากกว่าที่เราพูดอยู่ในปัจจุบัน และสิ่งนี้จะเป็นเป้าหมายหรือหัวใจสำคัญที่อยากแสดงให้เห็นว่ากระบวนการคุ้มครองผู้บริโภคไม่ใช่เสียงนกเสียงกา แต่ว่ากระบวนการคุ้มครองผู้บริโภคคือเสียงที่จะสร้างความเปลี่ยนแปลง นับตั้งแต่กระบวนการผลิต กระบวนการเศรษฐกิจ และสังคมในประเทศไทย ซึ่งเราเชื่อว่านั่นคือเป้าหมายสูงสุดของคนทำงานคุ้มครองผู้บริโภค

ประเด็นการแลกเปลี่ยนเพิ่มเติม

- การตั้งเป้าหมายหาสมาชิกให้ได้ ๑๐๐,๐๐๐ คนนั้น มองได้ทั้งเป็นเรื่องยากและเรื่องง่าย ที่ว่ายากเพราะคนไทยยังไม่ค่อยรักการอ่าน และชอบของแจกฟรี นอกจากนี้ เรื่องของการนำเสนอสิ่งที่มุ่งขจัดความโลภนั้นทำได้ไม่ง่ายเท่ากับการกระตุ้นให้เกิดกิเลส แนวทางของวารสารตลาดซื้อคนที่ประสบปัญหาหรือความทุกข์ รวมทั้งคนที่มีความกระตือรือร้น (active citizen) จะเห็นคุณค่า มูลนิธิฯ จึงควรเลือกเจาะ หรือทำการตลาดเชิงรุกกับกลุ่มคนที่มีโอกาส รวมทั้งหน่วยงานที่จะได้ประโยชน์จากข้อมูลในหนังสือเป็นหลักไว้ก่อน และทำให้เกิดค่านิยมว่าคนสมัครสมาชิกตลาดซื้อเป็นผู้ที่ “สมาร์ท” คือ ฉลาดและมีวิสัยทัศน์ไกล

- การที่เนื้อหาตลาดซื้อสามารถดูได้จากเว็บไซต์ อาจทำให้คนจำนวนหนึ่งที่แม้ว่ามีความสนใจ อาจไม่สมัครสมาชิก เพราะไม่ต้องการเสียเงิน

โครงการ พัฒนาศักยภาพเพื่อการพึ่งตนเองขององค์กร ผู้บริโภคร : วารสารเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นอิสระ จากโฆษณา

องค์กรผู้รับทุน มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค
ผู้รับผิดชอบโครงการ คุณสวริ อ่องสมหวัง

๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑. เพื่อพัฒนา วารสาร “ฉลาดซื้อ” ให้เป็นวารสาร เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
- ๑.๒. พัฒนาการตลาดเพื่อสังคมในการคุ้มครองผู้บริโภค

๒. กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มผู้บริโภคทั่วประเทศ

๓. พื้นที่เป้าหมาย

ทั่วประเทศ

๔. กิจกรรม (โดยย่อ)

- ๔.๑. เพื่อพัฒนา “ฉลาดซื้อ” ให้เป็นวารสารคุ้มครองผู้บริโภคที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในการคุ้มครองผู้บริโภค
 - ๔.๑.๑ พัฒนาศักยภาพภายในกองบรรณาธิการ วารสารฉลาดซื้อ ให้มีความรอบรู้ และเชี่ยวชาญในสาขาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค

๔.๑.๒ ประสานความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายนักวิชาการ สถาบันวิจัย ห้องทดลองต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อสนับสนุนข้อมูล ข้อเท็จจริงทางวิชาการในวารสารฉลาดซื้อ

๔.๑.๓ ประสานความร่วมมือกับเครือข่ายประชาสังคม กลุ่มสมาชิกฉลาดซื้อ และสื่อมวลชน เพื่อนำข้อมูลความรู้ไปใช้ในการคุ้มครองผู้บริโภค และเผยแพร่ความรู้สู่สาธารณะในวงกว้าง และเชื่อมประสานกับสถาบันการศึกษา ในการนำฉลาดซื้อไปใช้เป็นเครื่องมือในการเรียนการสอน เพื่อให้นักเรียน นักศึกษา ตลอดจนประชาชนในท้องถิ่นมีข้อมูลความรู้ในการคุ้มครองตนเอง

๔.๒. พัฒนาการตลาดเพื่อสังคมในการคุ้มครองผู้บริโภค

๔.๒.๑ สนับสนุนวารสารฉลาดซื้อ ให้กับหน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อเป็นเครื่องมือในการทำงานและเผยแพร่ให้สังคมได้รู้จักวารสารเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

๔.๒.๒ เวทีฉลาดซื้อเพื่อผู้บริโภค เพื่อจัดกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ผู้บริโภคควบคู่ไปกับการจัดกิจกรรมทางการตลาด ส่งเสริมให้มีการสมัครสมาชิกฉลาดซื้อ โดยสร้างความตระหนักว่า การสนับสนุนจากผู้บริโภค คือ สิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรผู้บริโภคสามารถทำงานคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างยั่งยืน

๔.๒.๓ คู่มือผู้บริโภค เพื่อกระจายความรู้เรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค และจูงใจให้สมัครเป็นสมาชิกวารสารฉลาดซื้อ

๔.๒.๔ สร้างและพัฒนาระบบจัดการฐานข้อมูลสมาชิกและการตลาด โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ IT และการจัดการฐานข้อมูล เพื่อเพิ่มศักยภาพในการบริหารงานสมาชิกและทำการตลาด



๔.๒.๕ พัฒนาเว็บไซต์ www.consumerthai.org ให้เป็นช่องทางในการ
ประชาสัมพันธ์ และรับสมัครสมาชิกวารสารฉลาดซื้อ

๕. ระยะเวลาดำเนินงาน

๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๐ - ๓๑ มกราคม ๒๕๕๒

๖. ผลการดำเนินงาน

- ๖.๑ อบรมเพิ่มความรู้ทักษะกองบรรณาธิการ เรื่องเครื่องใช้ไฟฟ้า การถ่ายภาพ
- ๖.๒ พัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค
- ๖.๓ เวทีจัดการความรู้ตามสถานการณ์ ได้แก่ น้ำวิเศษ สถานบริการออกกำลังกายกับความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค
- ๖.๔ สร้างความร่วมมือกับเครือข่ายนักวิชาการในประเทศ ได้แก่ เครือข่ายนักวิชาการอิสระ สถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์
- ๖.๕ การทดสอบผลิตภัณฑ์ในประเทศ ได้แก่ รางปลั๊กไฟ เต้าไมโครเวฟ
- ๖.๖ สร้างความร่วมมือกับเครือข่ายนักวิชาการในต่างประเทศ ได้แก่ การประชุมร่วมกับองค์กรผู้บริโภคในภูมิภาคอาเซียน สมาชิกองค์กรทดสอบระหว่างประเทศ (ICRT)
- ๖.๗ ติดตามตรวจสอบสินค้าและบริการร่วมกับเครือข่ายองค์กรผู้บริโภคในท้องถิ่น ได้แก่ วันหมดอายุบนฉลากอาหาร บริการวัดซีนในโรงเรียน เครื่องสำอางอันตราย
- ๖.๘ สร้างความร่วมมือกับเครือข่ายประชาสังคม ได้แก่ สำนักรวจบริการฉีดวัคซีนเด็กในโรงเรียนร่วมกับเครือข่ายผู้ปกครอง ติดตามตรวจสอบสินค้าและบริการร่วมกับสมาชิกฉลาดซื้อ
- ๖.๙ ร่วมมือกับสถาบันเอเชียศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สัมมนาระดมความคิด “Work and Travel”

- ๖.๑๐ แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับสื่อมวลชน ได้แก่ ปัญหาหนักในกระเป๋านักเรียน สารตะกั่วในตู้น้ำดื่ม แอลกอฮอล์ เรื่อง ฉลากอาหารกับวันหมดอายุ
- ๖.๑๑ ประสานกับสื่อมวลชนเพื่อเผยแพร่สู่สาธารณะ ได้แก่ รายการผู้หญิงถึงผู้หญิง รายการขบวนการแก้โกง
- ๖.๑๒ พัฒนาการตลาดเพื่อสังคมในการคุ้มครองผู้บริโภค
- ๖.๑๓ จัดทำคู่มือผู้บริโภค ได้แก่ เรื่องจรรยาพลาต จรรยาแพทย์ ย้อนรอยถอยหลังไอทีวี และ Work and Travel เสี่ยงบริสุทธิ์ ชุติชัยเส้นทางท่องเที่ยวเชิงกรรมกร
- ๖.๑๔ พัฒนาระบบการจัดการฐานข้อมูลสมาชิก/ช่องทางประชาสัมพันธ์และรับสมัครสมาชิก ได้แก่ การเผยแพร่ข่าวจากเวทีเสวนาผ่านทางเว็บไซต์, ผ่านสื่อมวลชน และ เพิ่มช่องทางการจ่ายเงินผ่านบัตรเครดิต
- ๖.๑๕ สนับสนุนข้อมูลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคให้กับหน่วยงานและองค์กรคุ้มครองผู้บริโภค

“

ตอนนั้นมีปัญหาเรื่องการดื่มน้ำอัดลม
ซึ่งส่งผลกระทบต่อสุขภาพของนักเรียน
ที่สำคัญน่าเป็นปัจจัยพื้นฐาน
ต่อการดำรงชีวิตและการเจริญเติบโต

”

โครงการที่

๑๑



โครงการการจัดการความรู้ เรื่องน้ำดื่มในโรงเรียน

น้ำดื่มสะอาดปลอดภัย เพื่อเด็กไทยสุขภาพดี

ผู้เล่าเรื่อง อ.เปรมวดี ศรีอินพล
และ ดร.สายพันธุ์ ศรีพงษ์พันธุ์กุล

การจัดการความรู้ (Knowledge Management) เป็นกระบวนการ
ที่นำความรู้มาจัดการเพื่อเป็นพลังในการขับเคลื่อนภาระงานต่างๆ ให้บรรลุ
เป้าหมาย

ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่บุคคล องค์กร และสังคม และจากมุมมอง
ที่กว้างไกลและจิตเมตตาที่ปรารถนาให้เด็กไทยมีสุขภาพดี ของ ผศ.สุนทรี
วิทยานารถไพศาล ที่ต้องการจะนำเรื่องการจัดการความรู้มาเป็นแนวคิดใน
การดำเนินงานในเรื่องที่เกี่ยวกับสุขภาพของนักเรียน คณะทำงานจึงคิดกันว่า
ควรจะทำเรื่อง “น้ำดื่มสะอาดในโรงเรียน” เพราะตอนนั้นมีปัญหาเรื่องการดื่ม
น้ำอืดลม ซึ่งส่งผลกระทบต่อสุขภาพของนักเรียน และที่สำคัญน้ำเป็นปัจจัย
พื้นฐานต่อการดำรงชีวิตและการเจริญเติบโต คณะทำงานจึงได้เขียนโครงการ
เสนอไปยัง คคส. เมื่อปี ๒๕๔๙ แล้วทาง คคส.ก็อนุมัติ ให้ดำเนินการโดยทำ
เป็นลักษณะการพัฒนาโครงการขึ้นมาก่อน คล้ายๆ กับว่า คุณเข้าไปค้นพบ
ปัญหาอะไร และมีแนวทางการแก้ไขปัญหาอย่างไร ซึ่งจะดำเนินการในเฟส
ที่ ๒ ต่อไป



คณะทำงานจึงเริ่มต้นศึกษาสภาพการจัดการน้ำดื่มในโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานชั้น เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการและคุณภาพน้ำดื่มในโรงเรียน และเพื่อเป็นข้อมูลในการผลักดันให้เกิดมาตรการเฝ้าระวังคุณภาพน้ำดื่มอย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะมีผลต่อการสร้างเสริมสุขภาพนักเรียนให้ปลอดภัยจากโรคที่เกิดจากน้ำเป็นสื่อ

เนื่องจากคณะทำงานไม่มีความรู้เรื่องการตรวจสอบคุณภาพน้ำมาก่อน จึงไปหาความรู้กันที่กรมอนามัย เพื่อศึกษาว่า ถ้าจะทดสอบว่าน้ำที่ดื่มนั้นสะอาดหรือไม่นั้น สามารถทำได้อย่างไรบ้าง ได้รับคำแนะนำว่าให้ใช้วิธีการทดสอบแบคทีเรียในน้ำ จึงตัดสินใจใช้น้ำยาตรวจหาเชื้อแบคทีเรีย หรืออาหารตรวจเชื้อ ว.๑๑๑ จากกรมอนามัยเป็นเครื่องมือในการทดสอบน้ำดื่ม โดยสุ่มเลือกโรงเรียนในสังกัดทั่วประเทศ ด้วยวิธีสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จำแนกโรงเรียนเป็น ๓ ระดับ คือ ประถมศึกษา ขยายโอกาสทางการศึกษา และมัธยมศึกษาตอนปลาย ตามขนาดโรงเรียน จำนวน ๑,๑๐๖ โรงเรียน โดยใช้ชุดทดสอบ ๒ ชุด ต่อ ๑ โรงเรียน

นอกจากการใช้น้ำยาตรวจหาเชื้อแบคทีเรียในน้ำดื่มแล้ว ยังใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือหลักในการศึกษาข้อมูล ซึ่งแบ่งแบบสอบถามเป็น ๒ ชุด คือ

๑. แบบสอบถามสำหรับโรงเรียน เพื่อการศึกษาสภาพการจัดการน้ำดื่มในโรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่คณะทำงานสร้างขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่อาจส่งผลต่อคุณภาพน้ำดื่มในโรงเรียน เช่น ข้อมูลพื้นฐานของโรงเรียน การจัดการน้ำดื่มในโรงเรียน สุขภาพของนักเรียน พฤติกรรมการบริโภคน้ำดื่มของนักเรียนในความเห็นของโรงเรียน และผลการตรวจสอบคุณภาพน้ำ

๒. แบบสอบถามสำหรับนักเรียน เพื่อการศึกษาสภาพการบริโภคน้ำดื่มในโรงเรียน เป็นการศึกษาข้อมูลทั่วไปของนักเรียนและเจตคติต่อการบริโภคน้ำดื่ม รวมทั้งสุ่มเก็บและตรวจวิเคราะห์น้ำ ณ จุดบริการน้ำดื่ม ๒ จุด

โดยใช้อาหารตรวจเชื้อ ว.๑๑๑ ของกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุขในการทดสอบ

ส่วนการประมวลผลข้อมูลสภาพการจัดการน้ำดื่มในโรงเรียนและข้อมูลคุณภาพน้ำจะใช้ค่าสถิติ ค่าความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ในการอธิบายข้อมูล

การศึกษครั้งนี้ คณะทำงานได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องหลายเรื่อง เช่น แหล่งน้ำบริโภค คุณภาพน้ำและผลกระทบต่อสุขภาพ จุลินทรีย์กับการปนเปื้อนของอาหาร การตรวจสอบคุณภาพน้ำบริโภค เกณฑ์คุณภาพน้ำ การปรับปรุงคุณภาพน้ำ เป็นต้น เพื่อนำมาประกอบการวิเคราะห์ผลการสำรวจ

ผลจากการตรวจสอบการจัดการและคุณภาพน้ำดื่ม รายละเอียดดังนี้

ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการจัดการน้ำดื่มในโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

๑. สถานภาพของโรงเรียน

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษายู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมากที่สุด น้อยที่สุดอยู่ภาคตะวันออกและภาคตะวันตก โรงเรียนที่สำรวจสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เขต ๑ และอยู่ในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลมากที่สุด น้อยที่สุดอยู่ในเขตการปกครองพิเศษ ลักษณะที่ตั้งส่วนมากตั้งอยู่ในที่ราบปกติ บุคลากรส่วนมากเป็นข้าราชการครู ครูอัตราจ้างและนักการภารโรง โรงเรียนที่มีจำนวนนักเรียนน้อย ส่วนมากมักจะเปิดสอนในระดับปฐมวัยถึงชั้นประถมศึกษาปีที่ ๖ ส่วนมากมีครูเป็นผู้รับผิดชอบการจัดการน้ำดื่ม

โรงเรียนส่วนมากไม่มีการตั้งงบประมาณเพื่อจัดหาน้ำดื่ม งบประมาณที่โรงเรียนได้รับจัดสรรเฉลี่ยแล้วได้โรงเรียนละประมาณ ๑,๓๘๖.๕๕ บาท และได้รับงบสนับสนุนจากหน่วยงานอื่นเฉลี่ยโรงเรียนละประมาณ ๖๗๗.๙๖

บาท ด้านความพอเพียงของปริมาณน้ำดื่มในโรงเรียนพบว่า มากกว่าครึ่งหนึ่งมีความพอเพียง

๒. สภาพการจัดการน้ำดื่มในโรงเรียน

แหล่งน้ำดื่มในโรงเรียน

โรงเรียนส่วนมากมีการจัดการน้ำดื่มให้นักเรียน โดยใช้แหล่งน้ำดื่มจากน้ำฝนและน้ำประปา แหล่งน้ำดื่มที่ใช้น้อยที่สุดคือน้ำผิวดิน

น้ำฝน อาคารเรียนที่ใช้น้ำฝนเพื่อใช้ดื่มโดยเฉลี่ยมี ๑ ชั้น ส่วนมากเป็นกระเบื้องลอนคู่ สภาพหลังคารับน้ำฝนส่วนมากอยู่ในสภาพดี บริเวณรอบๆ หลังคาส่วนมาก มีลักษณะเป็นที่โล่งแจ้ง สภาพรางน้ำฝนมีความสะอาด สมบูรณ์เพียงครึ่งหนึ่ง โรงเรียนส่วนมากใช้ถังซีเมนต์ ๘.๓๓ เป็นภาชนะกักเก็บน้ำฝน ซึ่งอยู่ในสภาพสะอาด ส่วนมากมีการบำรุงภาชนะเก็บน้ำฝน โดยเฉลี่ยประมาณ จำนวน ๖ - ๙ ครั้ง ต่อปี

น้ำประปา ส่วนมากโรงเรียนใช้น้ำประปาหมู่บ้าน แหล่งน้ำดิบที่ใช้ผลิตน้ำประปาเป็นบ่อบาดาลมีจำนวนไม่ถึงครึ่งหนึ่ง บริเวณรอบๆ แหล่งผลิตน้ำประปาจำนวนน้อยกว่าครึ่งหนึ่งอยู่ในสภาพแวดล้อมดี และครึ่งหนึ่งของโรงเรียนไม่ทราบว่ามีการปรับปรุงคุณภาพของน้ำประปาหมู่บ้านก่อนแจกจ่ายสู่จุดบริการ สภาพของภาชนะเก็บน้ำประปาส่วนมากอยู่ในสภาพดี และมีการทำความสะอาดโดยเฉลี่ยประมาณ ๓ ครั้งต่อปี

น้ำผิวดิน โรงเรียนจำนวนครึ่งหนึ่งใช้น้ำบ่อจากแหล่งน้ำผิวดินที่ได้จากสระ จำนวนครึ่งหนึ่งของโรงเรียนมีสภาพแวดล้อมของน้ำบ่ออยู่ในระดับดี และมากกว่าครึ่งหนึ่ง ไม่มีการปรับปรุงคุณภาพของน้ำบ่อ และการกักเก็บน้ำบ่อก่อนนำไปใช้ ภาชนะส่วนน้อยที่ใช้เก็บน้ำบ่อเป็นถังพลาสติกไฟเบอร์ สภาพของภาชนะส่วนมากที่ใช้เก็บน้ำบ่ออยู่ในสภาพดี และมีการทำความสะอาดโดยเฉลี่ยประมาณ ๘ ครั้งต่อปี

น้ำบาดาล ส่วนมากโรงเรียนใช้น้ำบาดาลที่มีระยะเวลาเปิดใช้มาแล้ว ๓-๕ ปี บริเวณรอบๆ บ่อบาดาลส่วนมากอยู่ในสภาพแวดล้อมดี และครึ่งหนึ่ง

ไม่มีการปรับปรุงคุณภาพของบ่อบาดาล และไม่มีการกักเก็บน้ำบ่อก่อนนำไปใช้ ใช้ถังซีเมนต์ขนาดใหญ่ (๘.๓๓) เป็นภาชนะเก็บน้ำ มีจำนวนไม่ถึงครึ่งหนึ่งสภาพน้ำบาดาลส่วนมากอยู่ในสภาพดี และมีการบำรุง ทำความสะอาดภาชนะเก็บน้ำบาดาลโดยเฉลี่ยประมาณ ๘ ครั้งต่อปี

น้ำดื่มจากภาชนะบรรจุน้ำปิดสนิท ประมาณครึ่งหนึ่งของโรงเรียนใช้น้ำดื่มจากภาชนะบรรจุน้ำปิดสนิท และบรรจุแบบถัง ขนาดบรรจุโดยเฉลี่ยประมาณ ๓๔ ลิตร ต่อถัง ส่วนมากมี ๑ ถัง. รับรองมาตรฐานรับรอง และมีการทำความสะอาดภาชนะก่อนคว่ำลงในเครื่องทำน้ำเย็นหรือจุดบริการ จำนวนครึ่งหนึ่งของโรงเรียนจัดการกระจายน้ำโดยนำไปผ่านเครื่องทำน้ำเย็น ส่วนภาชนะที่ใช้รองรับน้ำที่เทก่อนดื่มที่ใช้มากที่สุดได้แก่ กระติกน้ำ รองลงมา เป็นเครื่องกรองน้ำ คูเลอร์ ถังน้ำเย็น ส่วนมาก มีการทำความสะอาดภาชนะก่อนคว่ำลงในเครื่องทำน้ำเย็น และมีการจัดการกระจายน้ำสู่จุดบริการ

การจัดการน้ำของโรงเรียนก่อนกระจายสู่จุดบริการ

ส่วนมากโรงเรียนมีการจัดการน้ำก่อนกระจายสู่จุดบริการและทำความสะอาดถังบรรจุน้ำทุกวันค่อนข้างสูง ส่วนการทำความสะอาดถังเก็บน้ำ และภาชนะมีฝาปิดทุกสัปดาห์ มีเพียงครึ่งหนึ่งเท่านั้น โรงเรียนจัดจุดบริการน้ำดื่มให้นักเรียนเฉลี่ยโรงเรียนละ ๓ จุด ตั้งน้ำอยู่สูงเหนือกว่าจุดบริการน้ำดื่มจากพื้นดินโดยเฉลี่ย ๖๓.๔๖ เซนติเมตร นักเรียนส่วนมากใช้ภาชนะส่วนตัวในการดื่มน้ำ ลักษณะพื้นที่ตั้งจุดบริการน้ำเป็นพื้นแข็ง ส่วนมากเห็นว่ามีความเหมาะสมในการตั้งจุดบริการน้ำดื่ม มากกว่าครึ่งหนึ่งเห็นว่าไม่เหมาะสม เพราะอยู่ใกล้สถานที่สกปรก ส่วนมากไม่มีการบริการน้ำอุ่น ณ ห้องทำการปฐมพยาบาล ปัญหาที่พบมากที่สุดของการจัดการดื่มน้ำในโรงเรียน คือ เรื่องจุดบริการ/ถังบรรจุน้ำมีไม่เพียงพอ

๓. คุณภาพน้ำดื่มในโรงเรียน

มากกว่าครึ่งหนึ่งของบุคลากรในโรงเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการน้ำดื่มในโรงเรียนในระดับปานกลาง รองลงมา มีความพึงพอใจน้อย ครึ่งหนึ่งเห็นว่าน้ำดื่มในโรงเรียนมีคุณภาพใสสะอาด และมากกว่าครึ่ง คาดว่ามีสิ่งปนเปื้อนที่หลากหลายด้วยสารพิษ

๔. ข้อมูลสุขภาพของนักเรียน

นักเรียนในโรงเรียนส่วนมากมีปัญหาสุขภาพเกี่ยวกับเป็นไข้หวัดและปัญหาสุขภาพปากและฟัน และส่วนน้อยมีสุขภาพเป็นปกติ

๕. พฤติกรรมการบริโภคน้ำดื่มของนักเรียน

นักเรียนเป็นจำนวนมากดื่มน้ำเปล่าที่โรงเรียนจัดบริการให้ ส่วนมากชอบดื่มน้ำเย็น และเป็นส่วนน้อยที่ดื่มน้ำชาญี่ปุ่น

ผลการทดสอบเชื้อโคลิฟอร์มแบคทีเรียจากน้ำดื่มในโรงเรียน

โรงเรียนส่วนมากดำเนินการทดสอบเชื้อโคลิฟอร์มแบคทีเรียโดยทำตามคู่มือทุกขั้นตอน

ประเภทของน้ำดื่มที่เก็บมาทดสอบมากที่สุด ณ จุดที่ 1 ได้แก่ จุดที่เป็นก๊อกถ่ายน้ำออกจากเครื่องกรองน้ำเพื่อกระจายสู่จุดบริการน้ำดื่มต่างๆ และจุดที่ 2 ได้แก่ จุดบริการน้ำดื่มที่ส่งมาจากเครื่องกรองน้ำ เช่น หน้าห้องเรียน โรงอาหาร ห้องพักรู เป็นต้น ผลการทดสอบเชื้อโคลิฟอร์มแบคทีเรีย พบว่าจุดทดสอบที่ 1 น้ำจะเปลี่ยนสีสูงสุด และน้ำเปลี่ยนสีมีจำนวนมากกว่าจุดที่ 2

จากการศึกษาในครั้งนี้ชี้ให้เห็นถึงความพยายามของโรงเรียน ในการจัดน้ำดื่มให้นักเรียนแม้ว่าคุณภาพน้ำ จะมีการปนเปื้อนจุลินทรีย์ใน ปริมาณสูงก็ตาม ทางคณะทำงานเห็นว่า จำเป็นอย่างยิ่งที่ สพฐ. และหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ต้องร่วมมือกันในการปรับปรุงคุณภาพน้ำดื่มในโรงเรียนให้ มากขึ้น โดยจัดให้มีโครงการพัฒนาคุณภาพน้ำดื่มในโรงเรียน

โครงการระยะที่ ๒ นี้ คณะทำงานได้กำหนดแนวทางการดำเนินงาน ภูมิภาคละ ๑ เขตพื้นที่

รวม ๕ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และใช้กระบวนการจัดการความรู้ เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ในการพัฒนาคุณภาพน้ำดื่มในโรงเรียน ทั้งนี้เพราะ การศึกษาถึงสาเหตุและการแก้ปัญหาโดยให้พื้นที่เป็นผู้ดำเนินการเองนั้น จะ เป็นการแก้ปัญหาตามสภาพพื้นที่จริง ทั้งปัจจัยนำเข้าและกระบวนการดำเนิน งาน ซึ่งหากทำโครงการใน ๕ เขตพื้นที่นำร่อง จนได้ผลการแก้ปัญหาจุลินทรีย์ ในน้ำดื่มที่มีรูปแบบที่ชัดเจน แล้วทาง สพฐ.จะได้นำมาถอดบทเรียนความ สำเร็จในการดำเนินงาน เพื่อทำเป็นเอกสารแนวทางการปรับปรุงคุณภาพน้ำ ดื่มในโรงเรียน และขยายผลสู่โรงเรียนทั่วประเทศต่อไป

หลังจากที่ได้ผลการสำรวจพร้อมข้อเสนอแนะออกมาแล้ว คณะทำงาน ได้นำเสนอผลการศึกษาให้แก่ทาง คคส. เมื่อประมาณ ต้นปี ๒๕๕๐ ซึ่ง ประจวบเหมาะกับที่ทางศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ จ.อุบลราชธานี ค้นพบ ปัญหา น้ำดื่มปนเปื้อนสารตะกั่วจากตู้ทำน้ำเย็นในโรงเรียน จากจุดร่วมนี้เองที่ จะสะท้อนให้เห็นว่าน้ำดื่มในโรงเรียนมีปัญหา ทั้งปัญหาจุลินทรีย์ในน้ำดื่มและ สารตะกั่วจากตู้ทำน้ำเย็น จึงเป็นหน้าที่ของทุกหน่วยงานที่จะต้องหาทางแก้ไข ปัญหาดังกล่าว ทั้งนี้ เพื่อสุขภาพที่ดีของเด็กไทย

แต่สิ่งที่ปัญหาเร่งด่วนที่เราต้องรีบเร่งแก้ไขก่อนคือ สาร ตะกั่วจากเครื่องทำน้ำเย็นในโรงเรียน ซึ่งเป็นเป้าหมายของโครงการ ที่จะนำเสนอในหัวข้อต่อไป

สรุปข้อมูลโครงการ

โครงการ การพัฒนาโครงการจัดการความรู้เรื่องน้ำดื่ม ในโรงเรียน

องค์กรผู้รับทุน สำนักงานวิชาการและมาตรฐานการศึกษา
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
ผู้รับผิดชอบโครงการ อ.เปรมวดี ศรีธนพล

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาโครงการหรือชุดโครงการในการจัดการความรู้เรื่องน้ำบริโภค ในโรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

๒. กลุ่มเป้าหมาย

โรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

๓. พื้นที่

ทั่วประเทศ

๔. กิจกรรม (โดยย่อ)

วิธีการดำเนินงานมีขั้นตอนดังนี้ คือ

- ๔.๑ ประชุมปฏิบัติการจัดทำเครื่องมือเพื่อสำรวจสภาพปัญหาเรื่องน้ำ บริโภคในโรงเรียน
- ๔.๒ เก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับน้ำบริโภคในโรงเรียนจาก โรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานทั่ว ประเทศ
- ๔.๓ จัดเสวนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อวิเคราะห์ปัญหา
- ๔.๔ พัฒนาโครงการจัดการความรู้เรื่องน้ำในโรงเรียน

๕. ระยะเวลาดำเนินงาน

๑๐ ตุลาคม ๒๕๔๙ - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๐

๖. ผลการดำเนินงาน

โครงการได้ทำการศึกษาสภาพการจัดการน้ำดื่มในโรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การจัดการและคุณภาพน้ำบริโภคในโรงเรียน เพื่อเป็นข้อมูลในการขับเคลื่อนให้เกิดมาตรการในการเฝ้าระวังคุณภาพน้ำบริโภคอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะมีผลต่อการสร้างเสริมสุขภาพนักเรียนให้ปลอดภัยจากโรคที่เกิดจากน้ำเป็นสื่อ โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น ซึ่งจำแนกโรงเรียนออกเป็น ๓ ระดับ คือ ประถมศึกษา ขยายโอกาสทางการศึกษา และมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน ๑,๐๑๖ โรงเรียน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเข้าถึงข้อมูลและนำยาตรวจเชื้อแบคทีเรีย ว.๑๑๑ จากกรมอนามัย ได้ผลการศึกษาดังนี้

- กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษามากที่สุด คือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ลักษณะที่ตั้งส่วนมากตั้งในที่ราบปกติ บุคลากรส่วนมากเป็นข้าราชการครู โรงเรียนส่วนมากจะไม่มีการตั้งงบประมาณเพื่อจัดหาน้ำดื่ม
- โรงเรียนส่วนมากมีการจัดการน้ำดื่มให้นักเรียน โดยใช้แหล่งน้ำดื่มจากน้ำฝน และน้ำประปา และส่วนมากมีการจัดการน้ำก่อนกระจายสู่จุดบริการ และมีการทำความสะอาดถังบรรจุน้ำทุกวัน
- บุคลากรในโรงเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการน้ำดื่มในโรงเรียนในระดับปานกลาง
- นักเรียนในโรงเรียนส่วนมากมีปัญหาสุขภาพ ได้แก่ ไข้หวัด และปัญหาสุขภาพปากและฟัน
- นักเรียนส่วนมากดื่มน้ำเปล่าที่ทางโรงเรียนจัดหาให้

“

เมื่อสื่บค้นลึกลงไปยังต้นตอของสารตะกั่วในน้ำดื่ม
ก็พบว่ามันมีที่มาจากเครื่องทำน้ำแข็งที่ทำด้วยสแตนเลส
ซึ่งมีการเชื่อมรอยต่อต่างๆ ภายในตู้
ด้วยการบัดกรี
จึงเกิดเป็นการปนเปื้อนของสารตะกั่วเกินมาตรฐาน

”



โครงการที่

๑๒

โครงการการแก้ไขปัญหา การปนเปื้อนสารตะกั่ว จากเครื่องทำน้ำเย็น

เรื่องแก้ปัญหา 'สารตะกั่วจากเครื่องทำน้ำเย็น' ก่อนเด็กไทยไอคิวต่ำ

* ผู้เล่าเรื่อง อ.เปรมวดี ศรีธนพล
และ ดร.สายพันธุ์ ศรีพงษ์พันธุ์กุล

การค้นพบปัญหาสารตะกั่วจากเครื่องทำน้ำเย็น ของศูนย์
วิทยาศาสตร์การแพทย์ จ.อุบลราชธานี เริ่มต้นขึ้นเมื่อประมาณปลายปี พ.ศ.
๒๕๔๙ ที่ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ทั่วประเทศ ทำการสำรวจคุณภาพน้ำดื่ม
ในพื้นที่รับผิดชอบแล้วส่งข้อมูลการสำรวจมาให้ศูนย์วิทยฯ จ.อุบลราชธานี
ประมวลข้อมูล

จากตัวเลขการสำรวจได้พบข้อผิดพลาดอย่างหนึ่ง คือน้ำดื่มของโรงเรียน
ในเขตเมืองหลายแห่งมีสารตะกั่วปนเปื้อนมาก ซึ่งผิดไปจากทฤษฎี เพราะ
ตามปกติแล้วน้ำประปาภูมิภาคจะไม่มีสารตะกั่วปนเปื้อน

เมื่อสืบค้นลึกลงไปยังต้นตอของสารตะกั่วในน้ำดื่ม ก็พบว่ามีที่มาจาก
เครื่องทำน้ำเย็นที่ทำด้วยสเตนเลสซึ่งมีการเชื่อมรอยต่อต่างๆ ภายในตู้ด้วยการ
บัดกรีตะกั่ว จึงเกิดการปนเปื้อนของสารตะกั่วเกินมาตรฐาน

หลังจากนั้นทางศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ จ.อุบลฯ จึงได้นำเสนอ
ปัญหามายังแผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คคส.) คณะเภสัชศาสตร์



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งทาง คคส. ได้ตระหนักว่าปัญหาสารตะกั่วปนเปื้อนในน้ำดื่มโรงเรียนนั้นเป็นปัญหาใหญ่ที่ควรรีบแก้ไขโดยด่วน เพราะส่งผลกระทบต่อสุขภาพและสติปัญญาของเด็กไทยจำนวนมาก จึงได้ประสานความร่วมมือจากหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มาร่วมประชุมเพื่อจัดการความรู้ เรื่องการแก้ไขปัญหาการปนเปื้อนสารตะกั่วจากเครื่องทำน้ำเย็น

จากการนำเสนอของศูนย์วิจัยฯ จ.อุบลราชธานี พบว่า จุดที่ทำให้เกิดการปนเปื้อนของสารตะกั่วเกินมาตรฐาน เกิดจากภายในเครื่องทำน้ำเย็นมีการบัดกรีบริเวณหม้อขอบภายในของเครื่องทำน้ำเย็นด้วยสารตะกั่ว การเชื่อมถึงน้ำดื่ม การขึ้นรูปเครื่องทำน้ำเย็นส่วนที่เก็บน้ำ การเชื่อมลูกลอยกับก้านส่วนที่สัมผัสกับน้ำดื่ม การบัดกรีท่อจ่ายน้ำดื่ม ซึ่งโดยทั่วไปแล้ว เครื่องทำน้ำเย็นที่ได้มาตรฐานจะต้องใช้วัสดุสเตนเลสอย่างหนา จะต้องเชื่อมด้วยวัสดุเคลือบที่มีคุณภาพสูง (Argon at High Voltage) ในการเคลือบภายใน แต่ผู้ประกอบการจำนวนมาก มักใช้สารตะกั่วในเครื่องทำน้ำเย็น เพื่อเป็นการลดต้นทุน ขณะเดียวกันก็ได้แนะนำเสนอแนวทางการแก้ไขเครื่องทำน้ำเย็นให้ปลอดภัยจากสารตะกั่ว ด้วยวิธีอาร์กอน ซึ่งใช้งบประมาณการซ่อมประมาณเครื่องละ ๗,๐๐๐ บาท

จากการประชุมครั้งนั้นได้ข้อสรุปแนวทางแก้ไขปัญหาดังนี้

- กระบวนการแจ้งเตือนภัย (warning) โดยให้ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ เขต ๗ จ.อุบลราชธานี จัดทำชุดข้อมูลความรู้เรื่อง เครื่องทำน้ำเย็น มหันตภัยร้ายในโรงเรียน ในรูปแบบ VCD และแผ่นพับ เพื่อเป็นคู่มือให้กับโรงเรียนต่างๆ ทั่วประเทศ ให้ทราบถึงอันตรายของสารตะกั่วต่อสุขภาพของเด็ก วิธีตรวจสอบว่ามีผู้ทำน้ำเย็นที่บัดกรีด้วยตะกั่วหรือไม่และมีวิธีแก้ไขผู้ทำน้ำเย็นให้ปลอดภัยไร้สารตะกั่ว
- กระบวนการ Investigate โดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) เผยแพร่ชุดความรู้ในรูปแบบ VCD และแผ่นพับที่ได้จัดทำขึ้นให้กับโรงเรียนต่างๆ พร้อมทั้งแนบแบบสอบถามเกี่ยวกับเครื่องทำน้ำเย็นเพื่อให้แต่ละโรงเรียนสำรวจเครื่องทำน้ำเย็นที่มีอยู่ในโรงเรียน แล้วส่งผลการสำรวจกลับมายัง สพฐ. เพื่อรวบรวมข้อมูลต่อไป โดยในกรณีที่มีโรงเรียนมีผู้ทำน้ำเย็นที่บัดกรีด้วยตะกั่วอยู่แล้วนั้น สพฐ.ได้ออกคำสั่งให้ระงับการใช้ในทันทีแต่เพื่อที่จะไม่ต้องทิ้งผู้ทำน้ำเย็นดังกล่าว ก็จะมีทีมงาน คนพันธุ์อา จากสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา มาช่วยแก้ไขผู้ทำน้ำเย็นโดยจะไม่บัดกรีด้วยสารตะกั่ว
- กระบวนการ Evaluation และ Investigation เป็นขั้นตอนการติดตามประเมินผล โดยให้กองควบคุมอาหาร สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ และโครงการโรงเรียนส่งเสริมสุขภาพ ของกองสุขภาพิบาลอาหารและน้ำ กรมอนามัย ซึ่งแต่ละหน่วยงานจะช่วยเหลือติดตามและประเมินผลการทำงาน

หลังจากการประชุมครั้งนั้นคณะทำงาน ได้จัดทำแบบสำรวจสอบถามไปยังโรงเรียนต่างๆ ในสังกัด สพฐ. เพื่อตรวจสอบเครื่องทำน้ำเย็นของโรงเรียนตัวเองว่ามีปัญหานี้หรือไม่ ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจาก

แบบสอบถามพบว่า มีเครื่องทำน้ำเย็นที่ใช้ตะกั่วบัดกรีประมาณ ๓ พันกว่าโรงเรียน จากโรงเรียนทั้งหมด ๓๐,๐๐๐ กว่าโรงเรียน หรือประมาณ ๑๐ เปอร์เซนต์ ซึ่งมีเครื่องทำน้ำดื่มที่มีปัญหาอยู่ประมาณ ๙,๐๐๐ กว่าเครื่อง

ข้อปัญหาที่ประเมินได้ในเบื้องต้นคือ มาตรฐานเครื่องทำน้ำเย็น ด้วยสำนักงานประมาณกำหนดราคาในการจัดซื้อเครื่องไว้ในเกณฑ์ที่ต่ำ จึงไม่สามารถใช้วัสดุสแตนเลสอย่างหนาได้ เมื่อไม่ใช้วัสดุสแตนเลสอย่างหนาก็ไม่สามารถเชื่อมด้วยวัสดุเคลือบที่คุณภาพสูงแบบอาร์กอนได้ ซึ่งขณะนี้ทางสมอ. กำลังดำเนินการแก้ไขมาตรฐานของเครื่องทำน้ำเย็น และอีกหน่วยงานหนึ่งคือ สคบ. ได้กำหนดมาตรการเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคในเรื่องดังกล่าว

เมื่อได้ข้อสรุปจากแบบสอบถามแล้ว คณะทำงานจึงได้จัดประชุมปฏิบัติการ ในการนี้ได้เชิญรองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่รับผิดชอบดูแลในเรื่องเกี่ยวกับสุขภาพของนักเรียน จาก ๑๗/๘ เขตพื้นที่ มาประชุมเพื่อได้รับทราบเรื่องต่างๆ ดังนี้

๑. ความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์น้ำ
๒. น้ำดื่มกับสุขภาพ
๓. การปรับปรุงน้ำดื่มให้สะอาด
๔. วิศวกรรมการทำตู้ทำน้ำเย็น
๕. แนวทางและวิธีการแก้ไขตู้ทำน้ำเย็น

ทั้งหมดนี้คือสิ่งที่วิทยากรหลายท่านที่มากด้วยประสบการณ์ได้ถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้เข้าร่วมประชุม ส่วนการดำเนินงานในขั้นต่อไปเป็นภาระหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่จะต้องนำไปขยายผล ทั้งนี้เนื่องจากปัญหาของแต่ละเขตพื้นที่ไม่เหมือนกัน ต้องไปค้นหาปัญหาของเขา และระดมความคิดเพื่อกำหนดแนวทางแก้ไข ซึ่งเมื่อลงไปทำงานในเขตพื้นที่แล้ว มีปัญหาอะไรสามารถเขียนรายงานและแนวทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อทาง สพฐ.จะได้จัดสรรงบประมาณบางส่วนเพื่อให้ดำเนินการแก้ไขในเรื่องน้ำดื่มต่อไป

คุณหญิงกษมา วรวรรณ ณ อยุธยา ได้ให้แนวโน้มนโยบายว่า ไม่ใช่แค่การแก้ปัญหาเรื่องน้ำดื่มอย่างเดียว สิ่งที่จะต้องดำเนินการในขั้นต่อไปคือการบูรณาการไปพร้อมๆ กัน กับเรื่องอื่นๆ ด้วย โดยมีเป้าหมายร่วมกันคือสุขภาพที่แข็งแรงสมบูรณ์ของเด็ก ซึ่งจะส่งผลให้เด็กมีผลการเรียนที่ดีขึ้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องน้ำ เรื่องโภชนาการ เรื่องส้วม หรือเรื่องความปลอดภัยต่างๆ นอกจากงบประมาณแล้ว สพฐ. ยังจะต้องสนับสนุนในเรื่ององค์ความรู้และเครือข่ายจากหน่วยงานและกระทรวงอื่น ทั้งนี้ เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสามารถดำเนินงานได้ต่อไป หลังจากนั้นต่อไปก็จะเป็นการติดตามผลว่าแต่ละเขตพื้นที่มีแผนการดำเนินงานกันอย่างไร หรือว่าทำอะไรไปแล้วบ้าง และอีกงานที่เป็นงานเร่งด่วนของ สพฐ. คือ การตรวจตู้ทำน้ำเย็นในโรงเรียน โดยทำงานร่วมกับทางกระทรวงสาธารณสุข

นอกจากความรู้ต่างๆ ที่ได้ให้กับแต่ละเขตพื้นที่การศึกษาแล้ว สิ่งหนึ่งที่ สพฐ. ได้จากการประชุมสัมมนา คือกลุ่มเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคในโรงเรียน จาก ๑๗/๘ เขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งจะอยู่ในการกำกับดูแลของรองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาของแต่ละเขต เป็นการทำงานร่วมกันระหว่างศึกษานิเทศก์และนักวิชาการ

การที่คณะทำงานและศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ จังหวัดอุบลราชธานี ได้นำเสนอข้อมูลและผลกระทบจากสารตะกั่วในเครื่องทำน้ำเย็นที่มีผลต่อไอคิวของเด็กไทยนั้น ดูเหมือนเป็นการเสนอเรื่องให้เกิดความตระหนัก แต่ทั้งนี้คณะทำงานคาดหวังว่าความตระหนักที่เกิดขึ้นนั้น จะสร้างความตระหนักให้ทุกหน่วยงานในภาครัฐ รวมถึงชุมชนและสังคม ได้หันกลับมาให้ความสำคัญกับเด็ก ๆ ทุกคน ทั้งนี้ เพื่อพัฒนาให้เด็กไทยของเรามีสุขภาพและคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

โครงการ การแก้ไขปัญหาการปนเปื้อนสารตะกั่ว จากเครื่องทำน้ำเย็น

องค์กรผู้รับทุน	สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
ผู้รับผิดชอบโครงการ	อ.เปรมวดี ศรีอินพล ดร.สายพันธุ์ ศรีพงษ์พันธุ์กุล คุณเกษม วัฒนจริยา

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อให้โรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) มีน้ำดื่มจากเครื่องทำน้ำเย็นที่ปลอดภัยการปนเปื้อนสารตะกั่ว

๒. กลุ่มเป้าหมาย

โรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

๓. พื้นที่

ทั่วประเทศ

๔. กิจกรรม (โดยย่อ)

วิธีการดำเนินงานมีขั้นตอนดังนี้คือ

- ๔.๑ ให้ความรู้เรื่องสาเหตุการปนเปื้อนสารตะกั่วในน้ำดื่มจากเครื่องทำน้ำเย็นในโรงเรียนในสังกัด สพฐ. ผ่านสื่อแผ่นพับและ VCD

- ๔.๒ เก็บข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับเครื่องทำน้ำเย็นในโรงเรียนในสังกัด สพฐ.
- ๔.๓ วิเคราะห์ข้อมูลและสภาพปัญหา และจัดทำรายงานข้อมูลสภาพน้ำดื่มจากเครื่องทำน้ำเย็นที่มีการปนเปื้อนสารตะกั่ว
- ๔.๔ จัดทำข้อตกลงความร่วมมือในการพัฒนาคุณภาพน้ำดื่มจากเครื่องทำน้ำเย็นที่ปลอดภัยระหว่าง ๔ หน่วยงาน คือ สพฐ. สสส. สอศ. และศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์
- ๔.๕ จัดเวทีเครือข่ายเฝ้าระวังน้ำ
- ๔.๖ ประชุม สัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พร้อมศึกษาดูงานและร่วมพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาน้ำในเขตพื้นที่เพื่อติดสติ๊กเกอร์กับเครื่องทำน้ำเย็นที่ผ่านการแก้ไขแล้ว
- ๔.๗ หาแนวทางการเฝ้าระวังเรื่องน้ำดื่มจากเครือข่ายเจ้าหน้าที่จาก ๑๗/๘ สพท.

๕. ระยะเวลาดำเนินงาน

มิถุนายน - พฤศจิกายน ๒๕๕๐

๖. ผลการดำเนินงาน

โครงการได้ทำการสำรวจการปนเปื้อนสารตะกั่วจากเครื่องทำน้ำเย็นในโรงเรียน ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับปัญหาสารตะกั่วที่ปนเปื้อนน้ำดื่มในโรงเรียน เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการแก้ปัญหา วิธีการศึกษาโดยสำรวจโรงเรียน จำนวน ๓๒,๔๑๓ โรงเรียน ผลการศึกษาพบว่าน้ำส่วนใหญ่ที่โรงเรียนจัดหาให้นักเรียนดื่มเป็นน้ำฝน ประเภทของตู้ทำน้ำเย็นส่วนมากเป็นประเภทกดหลายหัวและ

เป็นเครื่องที่ใช้ตะกั่วบัดกรี มีการติดตั้งสายดิน หรือเครื่องตัดไฟ ลักษณะพื้นโดยรอบเครื่องทำน้ำเย็นเป็นพื้นแข็ง หน่วยงานที่สามารถให้การสนับสนุนในการปรับปรุงแก้ไขเครื่องทำน้ำเย็นที่มีตะกั่วบัดกรี ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

ข้อเสนอแนะ

- ๑) สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ควรมีมาตรการห้ามใช้เครื่องทำน้ำเย็นที่ใช้ตะกั่วบัดกรีในโรงเรียน และจัดประชุมเพื่อให้ความรู้กับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
- ๒) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาควรจัดมาตรการการช่วยเหลือโรงเรียน และติดตามการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างใกล้ชิด
- ๓) ควรมีการขยายผลการสำรวจไปยังเครื่องใช้อื่นๆ ที่อาจมีการบัดกรีโดยใช้สารตะกั่ว
- ๔) ควรมีการสำรวจสารปนเปื้อนอื่นๆ และจุลินทรีย์ที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพเด็ก ทั้งในน้ำและอาหารที่ให้บริการแก่เด็กนักเรียน
- ๕) สำหรับเครื่องทำน้ำเย็นที่ไม่พบการใช้ตะกั่วบัดกรี ควรมีการตรวจสอบหรือบำรุงรักษาโดยผู้เชี่ยวชาญอย่างเป็นประจำ มีบริการน้ำดื่มโดยใช้น้ำผ่านเครื่องกรองเพียงอย่างเดียว มีการกำหนดมาตรฐานสินค้า มีการตรวจสอบคุณภาพน้ำดื่มโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



ปิดท้าย

แนวคิดปีตเวทีก

จากกรรมการอำนวยการแผนงาน คคส.

ผศ.สำลี ใจดี ประธานคณะกรรมการอำนวยการแผนงาน คคส.

ในขบวนการนักรบแนวหน้าและเพื่อนที่ร่วมเดินทางทั้งหลายคงซัดกัน
ในประเด็นที่ว่า สิ่งที่เราอยากกับสิ่งที่เขาอยากนั้นเป็นสิ่งเดียวกันหรือเปล่า
มันต้องผสมผสาน เพราะฉะนั้นทุกบริบทต้องมีความเป็นตัวของตัวเอง การ
สร้างต้นแบบต้องไม่ใช่ทำไปเพื่อสร้าง “ฉบับซีร็อกซ์” การมีกลุ่มหัวออก
นักรบ นักลุย หรือที่ฝรั่งใช้คำว่า avant-garde นั้นเป็นสิ่งที่ดี ผิดถูกยังไม่รู้แต่
พิจารณารอบด้าน ณ วินาทีนั้นเห็นว่าสมควรต่อเงื่อนไขของตัวเองก็ทำ ฉะนั้น
จึงมีคัมภีร์ที่ชัดเจนว่า โปรดตัดเกือกให้เข้ากับตีนตัวเอง อย่าตัดตีนให้เข้ากับ
เกือก การไปซีร็อกซ์วิธีของคนอื่นมาคืออาการที่ว่า ตามหลังผู้ใหญ่หมาไม่กัดก็
ใช้อยู่ แต่ไม่ใช่คำตอบเดียว มีหน้ามือก็มีหลังมือ ฉะนั้น เอาให้ชัด

ตัวเองยอมรับว่า ทุกวันนี้มีความอยากหลายเรื่อง มีความปรารถนาดี มี
ความใฝ่ฝันที่อยากทำอะไร แต่คนทำงานก็ต้องประมาณตนว่า เราอยากกับ
เขาอยากนั้นอาจไม่เท่ากันนัก ตอนเริ่มต้นใหม่ๆ ก็อยากให้เขาอยากเหมือน
เรา ต่อไป ๆ ก็ต้องเคารพศักดิ์ศรีความเป็นตัวตนของคนแต่ละคน

ในคนทำงานอย่างพวกเราแนวคิดสร้างสรรค์ ความใฝ่ฝัน หรือความ
หวังดีต่อเพื่อนมนุษย์นั้นเป็นสิ่งที่ดี แต่ทำอย่างไรจึงเข้าใจข้อจำกัดที่มี รม
อย่างไรจึงใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดและชนะมากที่สุด ก็มีคำตอบว่า คนเหล่านั้น
ต้องรู้จักลัทธิ หน้าที และถ้าความรู้ไม่พอ หรือใครที่มีล้นเกินก็ต้องมี
กระบวนการแบ่งปัน จัดการความรู้ให้ถึงกันและกัน ตัวเองมีคัมภีร์ที่พูดอยู่
เสมอว่า เรียนรู้อดีต เข้าใจปัจจุบัน มุ่งมั่นอนาคต มันต้องเรียนรู้อดีต แต่ถ้าสิ่ง
นั้นไม่เหมาะกับบริบทเงื่อนไขของเรา ก็เลือกรับปรับใช้ ไม่ใช่ซีร็อกซ์ นี่เป็นภาพ
ที่อยากให้กำลังใจซึ่งกันและกัน

คำของสุนทรภู่ที่ว่า “รู้รักษาตัวรอดเป็นยอดดี” นั้น ไม่ได้บอกให้คน
เห็นแก่ตัว แต่บอกให้ทุกคนรักและดูแลตัวเองก่อน แต่รักตัวเองก็เช่นเดียวกับ
รักคนอื่น คือ ไม่ไปทำร้ายคนอื่น นี่ต้องแปลความให้ดี เพราะจะพูดแบบเห็น
แก่ตัวก็ได้ พูดแบบคนใจใหญ่ก็ได้ มันมี ๒ ภาพ ถ้าเรารู้จักปกป้องตัวเรา คน
อื่นก็ไม่มีคามจำเป็น แต่ถ้าเรายังรู้ไม่พอ ก็ต้องพัฒนาตัวเอง เราว่า “ศิลปิน
เดี่ยว” ใช้ได้ในบางโอกาส แต่จริงๆ คงต้องรวมหมู่ เล่นดนตรีกันทั้งวง

คนที่ทำงานพัฒนาที่มีความทุกข์ยากจากการทำงานไม่สำเร็จกันมาทั้ง
นั้น แต่การทำให้เกิดการเรียนรู้ไม่ควรใช้วิธีเข้าไปดูแลแบบแม่ลูกอ่อน เราควร
ไปทำงานกับคนที่กำลังเติบโต ยังรู้ไม่เท่าทัน ทำให้เขารู้เท่าทันกลยุทธ์
มากมายที่มีอยู่ โดยทำให้เขาได้รู้และตัดสินใจเอง กระบวนการตัดสินใจเป็น
เรื่องสำคัญที่สุด ถ้าเราไม่让他ตัดสินใจแต่ไปตัดสินใจแทน ก็เหมือนแม่
ลูกอ่อน

ขออย่างเดียวอย่าไปทำผิดซ้ำรอยเดิม ให้ไปทำผิดในเรื่องใหม่ ๆ

อ.ศรีสว่วง พัววงศ์แพทย์ กรรมการอำนวยการแผนงาน คคส.

เวลาได้ยินคำว่า “ต้นแบบ” มักสะดุ้งนิดๆ เพราะนิยามของคำๆ นี้มัก
ทำให้เกิดปัญหาเพราะข้าราชการมักพยายามไปลอกเลียนเพราะถือว่าเป็น
แบบที่ต้องทำให้เหมือน ทั้งที่จริงแล้วไม่ใช่ แต่หมายความว่ามันเป็นองค์กร
หรือแผนงาน โครงการ ที่ได้ผ่านประสบการณ์การเรียนรู้ การสรุปบทเรียนใน
สิ่งที่ควรทำ และไม่ควรทำ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อคนที่จะนำไปทำในงานของ
ตน ซึ่งมีบริบทที่แตกต่างกันออกไป ตรงนี้ต้องเคลียร์กันว่าต้นแบบคืออะไร

ประเด็นเรื่องความยั่งยืนของทีมงานในการทำงานยั่งยืนก็เป็นเรื่อง
สำคัญ ในระยะแรกอาจมีคนที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาช่วยกัน แต่ในที่สุด
เขาก็ต้องไป ดังนั้น การทำให้คนในพื้นที่มีส่วนร่วม โดยทางโครงการได้เข้าไป
พัฒนาให้คนในพื้นที่ที่มีความสามารถในการจัดการตัวเองได้ จึงมีความสำคัญ
อย่างยิ่ง และน่าจะเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จขั้นพื้นฐานของโครงการตัวหนึ่ง

