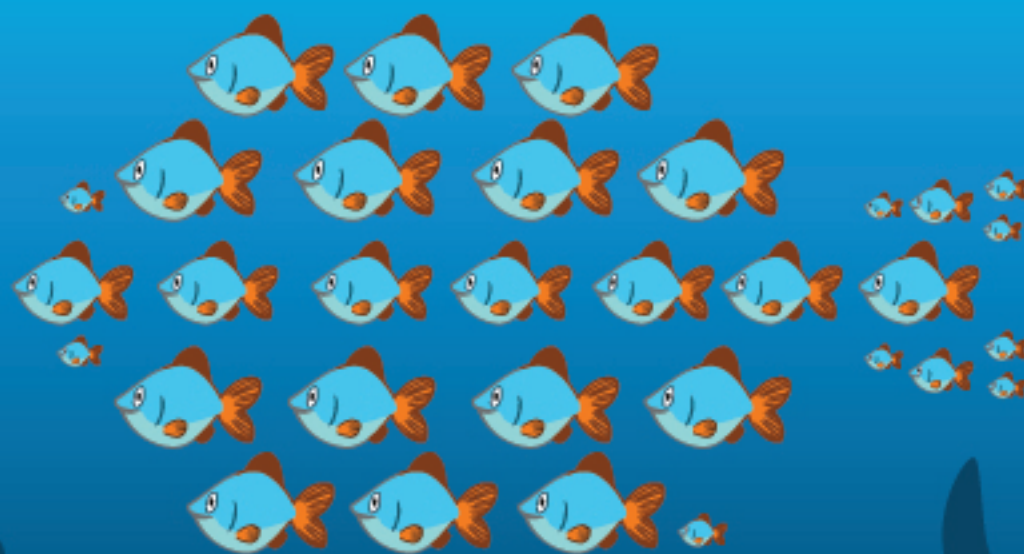




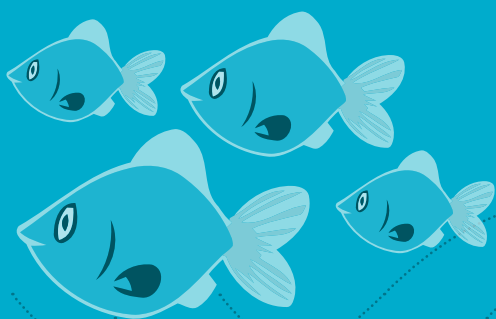
บทเรียนงานเครือข่ายของเหล่าสหายปลาหมู่มง่าลอง

ถักทอเครือข่าย...
ขยายพลัง
งานคุ้มครองผู้บริโภค

๑



ภาณุโชติ ทองยัง



ถักทอเครือข่าย...
ขยายพลัง งานคุ้มครองผู้บริโภค
บทเรียนงานเครือข่าย ของเหล่าสหภาพปลาทุแม่กลอง

เกษียร ภาณุโชติ ทองยัง
หัวหน้าโครงการพัฒนาศักยภาพเกษตรกรด้านคุ้มครองผู้บริโภค คคส.
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม

ถักทอเครือข่าย...ขยายพลัง งานคุ้มครองผู้บริโภค

บทเรียนงานเครือข่าย ของเหล่าสหภาพปลากุเลาแม่กลอง

พิมพ์ครั้งที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๒

ISBN ๙๗๘-๙๗๔-๙๗๔-๙๗๔-๗๒-๐

ที่ปรึกษา	รศ.ภก.ดร.วิทยา กุลสมบูรณ์ ผศ.ภญ.ดร.วรรณ ศรีวิริยานุภาพ
บรรณาธิการ	ภก.ภาณุโชติ ทองยัง
ผู้เขียน	ภก.ภาณุโชติ ทองยัง
ฝ่ายประสานงาน	สุกัญญา พวงมณี
ออกแบบรูปเล่ม	วัฒนสินธุ์ สุวรรตนาพันธ์
พิมพ์ที่	อุษาการพิมพ์
จัดพิมพ์โดย	แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คคส.) คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถนนพญาไท เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ ๑๐๓๓๐ โทรศัพท์ ๐-๒๒๑๔-๔๔๔๕, โทรสาร ๐-๒๒๕๑-๓๕๓๑ http://www.thaihealthconsumer.org และ consumer_sss@yahoo.com
สนับสนุนโดย	สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)

คำนำ

“ถักทอเครือข่าย...ขยายพลัง งานคุ้มครองผู้บริโภค” เป็นหนังสือถอดบทเรียนการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคเล่มที่ ๔ ซึ่งมีความแตกต่างจากการถอดบทเรียน ๓ เล่มที่ผ่านมาของแผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คคส.) เพราะเป็นการรวบรวมบทเรียนดีๆ จากประสบการณ์การทำงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพของบุคคลคือ ภก.ภาณุโชติ ทองยัง เกษียณประจำสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม ซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคในภาครัฐและภาคประชาสังคม รวมทั้งการเป็นส่วนหนึ่งของคคส. ในการพัฒนาศักยภาพคนทำงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ

แม้ว่าหนังสือเล่มนี้ ผู้เขียนจะปรารถนาให้เกิดจากการกระตุ้นระดมพลังขับเคลื่อนทั้งหมดยกเว้นที่ถูกละเลยทอดทิ้งออกมาเป็นตัวหนังสือ ล้วนแล้วแต่เกิดจากความตั้งใจของผู้เขียนและคคส. ที่มุ่งหวังให้เรื่องราวเหล่านี้เป็นตัวอย่างและบทเรียนสำหรับเพื่อนร่วมทาง เพื่อการขับเคลื่อนการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคทั้งในปัจจุบันและอนาคต

แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คคส.)

สารบัญ

เกริ่นนำ	อารัมภบท	
บทที่ ๑	ขับเคลื่อนด้วยร่างกาย ขยายพลังด้วยแรงใจ	๙
บทที่ ๒	หลากหลายเรื่องราวเหล่าสายปลาทุแม่กลอง	๒๕
	๒.๑ ผุงปลาทุตัวจิ๋ว	๒๗
	๒.๒ ปลาทุพิทักษ์สิทธิ	๔๒
	๒.๓ ปลาทุปลอดสารพิษ	๕๐
	๒.๔ ปลาทุเขียวมะกอก	๕๘
	๒.๕ ผุงเพื่อนปลาทุสีฟ้า	๖๗
บทที่ ๓	บทสรุปการเรียนรู้จากเหล่าสายปลาทุแม่กลอง	๗๙
เคล็ดลับ	การจัดเวทีแหวกว่ายกับเหล่าสายปลาทุ	๘๕
ประวัติ	คนผู้มีเพื่อนเป็นผุงปลาทุแม่กลอง	๙๘

เกริ่นนำอารัมภบท

“ขอมาดูงานเครือข่ายภาคประชาชนที่จังหวัดหนองคาย สักประมาณ ๑-๒ ชั่วโมง
ก็ได้ อยากไปดูของจริงที่สำนักงานเขาเลย อยากรู้ว่าเขาทำอะไร”

ผมมักได้รับคำขอทำนองนี้ อยู่บ่อยๆ จะด้วยเสียงลือเล่าอ้างหรือเสียงซุบซิบ
ที่แว่วดังไปไกลก็ไม่ทราบ แต่แวดวงเพื่อนฝูง พี่ๆ น้องๆ ที่ทำงานคุ้มครอง
ผู้บริโภคด้านสุขภาพ มักจะติดต่อขอมาดูงานเครือข่ายภาคประชาชนในจังหวัด
สมุทรสงครามอยู่เรื่อยๆ บางคนก็กำหนดเวลามาให้เบ็ดเสร็จเลยว่า จะขอแวะ
มาดูงานภายในเวลาเท่านั้นเท่านี้ บางคนก็ระบุว่าอยากเห็นหน้าค่าตาทีมงาน
และสำนักงานของเครือข่ายต่างๆ จนผมอดแปลกใจว่าจะไปจัดหาให้มาดูได้
อย่างไร ครั้นจะไปเที่ยวบังคับเกมขอร้อง กวาดต้อนภาคีเครือข่ายมาให้แขก
ต่างบ้านต่างเมืองดูด้วยความชื่นชมก็ใช่ที่ เพราะดูเหมือนจะกลายเป็นผู้นำมือ
ขอบกล อีกทั้งภาคีเครือข่ายแลสหทัยของผมทั้งหลาย ต่างล้วนก็ต้องทำมาหากิน
จะขอร้องเกมบังคับให้ช่วยรักษาหน้าตาของผมโดยมานั่งรอรับแขกในช่วงนั้นๆ
ก็คงไม่สะดวก ครั้นจะพาไปเยี่ยมชมที่สำนักงานของพวกเขา ก็ยิ่งลำบาก
เพราะแม้ว่าบางเครือข่ายจะพอมีสถานงานอยู่บ้าง แต่มันก็ไม่ได้ใหญ่โตอะไร
ยังห่างไกลกับคำว่าสำนักงานในความรู้สึกของคนอื่นๆ อีกมาก หนำซ้ำบาง
เครือข่ายยังใช้ได้ถุนหรือนอกชานบ้านของตนเองเป็นที่ประชุมกันด้วยซ้ำ
นอกจากนี้เวลาที่ผมไปประชุมร่วมกันกับพวกเขาบางครั้ง ก็อาจเป็นช่วงเย็นย่ำ
ค่ำมืด ไปจนถึงดึกดื่นไม่แน่นอน

“งานประสานเครือข่ายภาคประชาชน ไม่เห็นจะมีอะไรเลย”

บางคนก็แสดงความคิดเห็นออกมาตรงๆ แบบนี้ ใครจะเห็นด้วยหรือไม่
ก็เป็นสิทธิส่วนบุคคลนะครับ แต่หวังว่าเมื่อพวกเราได้อ่านเรื่องราวของเหล่าสห
เครือข่ายปลาทุฟงต่างๆ ในเล่มนี้จบ คงจะได้คำตอบ นะครับว่า “เครือข่ายภาค
ประชาชนมันไม่มีอะไร หรือมันมีอะไร แต่เราไม่เคยรู้ หรือยังคิดไม่ถึงกันแน่”

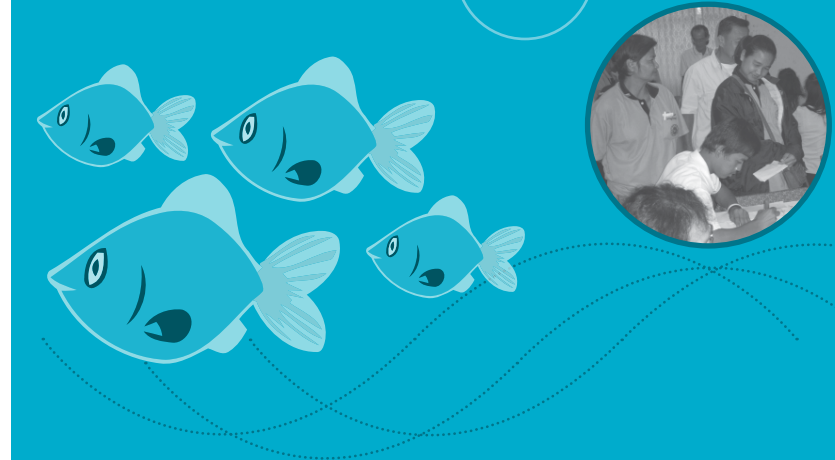
หลังจากผ่านเวลาหลายปีในการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ ทั้งใน
บทบาทของข้าราชการประจำกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุข
จังหวัดสมุทรสงคราม และในบทบาทของอาสาสมัคร ที่ไปร่วมงานภาคีเครือข่าย
องค์กรภาคประชาสังคม ทั้งในและนอกจังหวัดอีกหลายๆ องค์กร ในที่สุดผม
ก็ได้รับความอนุเคราะห์ แต่ค่อนข้างจะหนักไปทางคะยั้นคะยอเกมบังคับจาก
ผศ.ภญ.ดร.วรรณา ศรีวิริยานุภาพ รองผู้จัดการแผนงานคุ้มครองผู้บริโภค
ด้านสุขภาพ (คคส.) ให้ช่วยถ่ายทอดบทเรียนการทำงานเครือข่ายต่างๆ ของผม
ออกมา เพื่อเผยแพร่ให้พี่ๆ เพื่อนๆ น้องๆ ในแวดวงที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน
คุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ โดยเฉพาะพี่ๆ น้องๆ เกสัชกร ได้มีโอกาสรับรู้
บทเรียนการทำงานเครือข่ายของผม ที่ผมขอนั่งยัน นอนยันและยืนยัน ด้วย
เกียรติที่พอจะหลงเหลืออยู่บ้างว่า การทำงานเครือข่ายของผมนี้ มันมีแต่ความสุข
ไม่เศร้า ไม่เหงา ไม่ซึม เมื่อผู้สนใจหรือพลัดหลงมาอ่าน จะได้นำไปปรับใช้ให้เกิด
ประโยชน์ในพื้นที่การทำงานของตนเองบ้าง

เรื่องราวที่เล่าในหนังสือเล่มนี้นั้น ผมพยายามหลีกเลี่ยงการเขียนใน
ลักษณะตำราวิชาการ เพราะเกรงว่าผู้อ่านจะพาลตาปริบ ผล้อยหลับก่อนอ่านจบ
หากแต่จะขอนำเสนอแบบสบายๆ ตามสไตล์ของผม (บางคนอาจค่อนข้างคิดว่า
เป็นสันดานส่วนตัว) โดยอ้างอิงจากประสบการณ์ จากเลือดเนื้อ และความรู้สึก

ของการทำงานจริงๆ (พูดเวอร์ไปมัยเนี่ย) เพื่อให้รู้ว่าคนทำงานอย่างผมและภาคีเครือข่ายต่างๆ ก็คือปณฺชนคนเดินดินธรรมดา มีทั้งผลสำเร็จและความล้มเหลวผิดพลาดที่ได้เรียนรู้มาแล้ว แต่สิ่งต่างๆ เหล่านี้คือบทเรียนอันล้ำค่าที่ทำให้ “คนเล็กๆ เหล่านี้ พยายามจะร่วมกันสร้างสิ่งมีคุณค่าอันยิ่งใหญ่ให้ได้”

และหากสงสัยว่า ทำไมเนื้อหาในหนังสือเล่มนี้ ไม่กล่าวถึงภาคีเครือข่ายภาคราชการส่วนกลาง เช่น สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา หรือกระทรวงสาธารณสุข ขอได้โปรดอย่าเข้าใจผิดว่าผมรังเกียจหน่วยงานเหล่านั้นครับ ผมขอรับรองว่า ผมยังรักและเทิดทูนหน่วยงานเหล่านั้นพอสมควร เพราะเป็นหน่วยงานที่ให้โอกาสผมได้มาทำงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ ซึ่งเป็นงานที่ผมรัก ชนิดลุ่มหลงหัวปักหัวปำถึงขั้นเสพติดด้วยซ้ำ แต่ที่ไม่ขอกล่าวถึง เพราะเกรงจะเป็นการเล่าแต่แผนปฏิบัติงานในกรอบราชการจนเกินไป ซึ่งเพื่อนฝูงพี่น้องของผมคงจะรับรู้กันมามากแล้วนะครับ

สุดท้ายนี้ ผมขอยกความดีและความสำเร็จทั้งหลายทั้งปวงของการทำงานเครือข่ายทั้งของผมและทีมงาน ให้กับครูบาอาจารย์และพี่ๆ อีกหลายท่าน ซึ่งคงไม่สามารถจะเอ่ยนามได้หมด (เพราะหากเอ่ยนามจนครบ คงหนากว่าเนื้อหาทั้งเล่ม) แต่ที่สำคัญได้แก่ **ผศ.ภญ.สุนทรี วิทยานารถไพศาล** อดีตหัวหน้าทีมประเมินภายในของแผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คคส.) ซึ่งเป็นผู้ชักจูง ให้โอกาส และกระตุ้นผมให้เข้ามาสู่การเรียนรู้ในเรื่องของการจัดการความรู้ (Knowledge Management) และอีกหลายๆ เรื่องที่มีประโยชน์ในการทำงานเครือข่าย เสียดยที่ท่านจากพวกเราไปก่อน ก่อนที่ท่านจะได้มีโอกาสรับรู้ผลสำเร็จของหลายๆ งาน ที่ท่านได้แผ้วถางทางไว้ให้กับลูกศิษย์ของท่านหลายต่อหลายคน รวมทั้งผมด้วย



ขับเคลื่อนด้วยแรงกาย
ขยายพลังด้วยแรงใจ
“มาชา โบษณา บันเทิง”

คำพูดสั้นๆ ของ ผศ.ภญ.สำลี ใจดี ครูเภสัชกรหัวใจเพชร ที่พวกเราต่างเคารพนับถือ คงอธิบายสถานการณ์การบริโภคในปัจจุบันเลยไปถึงอนาคตได้เป็นอย่างดี เพราะเดี๋ยวนี้การบริโภคผลิตภัณฑ์ต่างๆ มันไม่ได้เกิดจากความจำเป็นทางด้านปัจจัย ๔ แบบที่เราเรียนในตำราในสมัยเด็กๆ กันแล้ว

การบริโภคในปัจจุบัน มันสามารถสร้างภาพมายาของผลิตภัณฑ์สินค้าที่ไม่จำเป็นต้องบริโภค ให้กลายเป็นของจำเป็นต้องบริโภคไปแล้ว ไม่ว่าจะเป็นครีมหน้าขาว ครีมสวสະพรั่ง น้ำมันนวดพิตบั๋งพลังหนุ่ม ไปจนกระทั่ง วิตามินอาหารเสริมและหยูกยาต่างๆ มากมาย ที่เรียงรายรายล้อมตัวเรา แต่ยังไม่หมดนะครับ เพราะเรายังถูกกระตุ้นด้วยกระบวนการโฆษณาส่งเสริมการขายอีกมากมาย ไม่ว่าจะเป็นการลด แลก แจก แถมรวมทั้งการบังคับแบม ด้วยวิธีการต่างๆ จนที่ใช้ในการโฆษณาในปัจจุบันนี้เขาทุ่มกันเป็นล้านๆ หน้าเข้ามันก็เขยิบขึ้นมาเพิ่มเป็นสิบๆ ล้าน รวมทั้งต้องจ้างดาราดังๆ มาเป็นพรีเซ็นเตอร์สินค้า หรือถ้าจะเรียกให้ทันสมัยคือ แบรินด์แอมบาสเดอร์ จนบางครั้งผมเอง



ผศ.ญ.สาลี ใจดี

ยังแทบอยากจะกระโจนเข้าสู่การบันทึกกับเขาบ้าง เพื่อหน้าตาจะหลุดไปเข้าตาแมวมองตอนเมามายได้บ้าง แต่คิดไปคิดมาสุดท้ายก็รู้แจ้งเห็นจริงในสังขารตนเอง เลยไม่ขอเบนเข็มไปทางนั้นจะดีกว่า

ซ้ำร้ายขึ้นไปอีกสำหรับผู้บริโภคอย่างเราๆ ท่านๆ คือการถูกเอาความบันเทิงใจต่างๆ มากระตุ้นต่อมบริโภคของพวกเขาให้สิ้นระริก จนต้องวิ่งไปบริโภคผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการต่างๆ ด้วยความสุข สนุกสนาน เช่น การล่อใจให้ส่ง SMS ไปร่วมสนุกเชียร์ Reality show แบบหน้ามืดตามัว จนลืมไปว่ากระเป๋าทนเองกำลังฉีกขาดวัน หรือในวงการสุขภาพก็ไม่เบา มีการจัดทัวร์พาผู้บริโภคหรือแม้กระทั่งบุคลากรทางการแพทย์ที่ถือว่ามีส่วนได้เสียกับผลิตภัณฑ์สุขภาพนั้นๆ ไปท่องเที่ยว สำเร็จสำราญ สนุกสนานตามที่ต่างๆ อย่างที่รู้ๆ กันอยู่

ต้องไม่ลืมว่าผู้ประกอบการก็เขาไม่ได้ทำการกุศล ดังนั้นทุกบาททุกสตางค์ที่เขาลงทุน ลงแรงไปนั้น สุดท้ายก็จะมารวมในค่าสินค้าหรือบริการต่างๆ ของเรานั้นเอง แต่ที่น่าห่วงคือผลิตภัณฑ์หรือบริการทางด้านสุขภาพ ซึ่งควรจะเป็นสิ่งที่เยียวยาเพื่อนมนุษย์ยามเจ็บป่วย ถ้าใครที่ผู้ประกอบการพึงจะได้รับควรพอประมาณ เพื่อที่เราจะอยู่กันอย่างดำรงความเป็นเพื่อนมนุษย์บนโลกเดียวกัน แต่ปรากฏว่ามันกลับสวนทางกันซะงั้น ดังนั้นเราจึงเห็นผู้ป่วยโรคเรื้อรัง หรือคนยากไร้หลายต่อหลายคน (หรือบางครั้ง กระทั่งคนที่มีการศึกษาสูงๆ ก็ไม่เว้น) กระเสือกกระสน ไปหาซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร หรือผลิตภัณฑ์สุขภาพต่างๆ ที่ราคาแพงลิ่วมาบริโภค แทนที่จะเข้าสู่ระบบการรักษาพยาบาลที่ปลอดภัย สมเหตุผล สุดท้ายเมื่อไม่ได้ผลหรือเกิดผลเสีย ก็มาร้องเรียนกันจนเป็นข่าวใหญ่โต ปรากฏตามสื่อต่างๆ กว่าเจ้าหน้าที่จะรับรู้เรื่องราว หรือติดตามเพื่อดำเนินคดี ผู้ประกอบการก็หนีหายแบบนินจาเหยียบเมฆไปซะแล้ว ทิ้งไว้เป็นรอยแผลใจ ปนกับความเจ็บช้ำหรืออันตรายที่ผู้ป่วยได้รับ ส่วนเจ้าหน้าที่ก็คงได้แต่เกาศีรษะแกรกๆ ด้วยทำอะไรไม่ได้เท่าที่ควร

“ทำอะไรๆ ถึงจะหิวโห้ตาไว ทันเหตุการณ์”

“การมีเครือข่ายคือตัวช่วยครับ”

เพราะปัญหาด้านการบริโภคที่ไม่ปลอดภัยมันเกิดขึ้นรอบๆ ตัวเรามากมายทุกวัน ในขณะที่ปริมาณเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานเหล่านี้ กลับมีเพียงไม่กี่คน แต่ละคนก็ต้องรับผิดชอบงานมากมาย แบกหามกันหลังแทบแอ่น ดังนั้นการจะหวังให้เจ้าหน้าที่ไปรับรู้เรื่องราวและแก้ไขได้ทันเหตุการณ์แบบหน่วยเฉพาะกิจ ในหนังสือสนทนสนทนคงจะยาก และยิ่งปัญหามันทวีความซับซ้อนมากขึ้นเรื่อยๆ พฤติกรรมการขายก็มีทั้งแบบใจจ๋างและแบบหลบๆ ซ่อนๆ พิสดาร พันลึกเข้าไปทุกที (เช่น เคยพบว่ามียะเทศน์ให้ญาติโยมซื้อเครื่องเขย่าชา

เพื่อส่งบุญให้บิดามารดา หรือพบการขายยาลูกกลอนผสมสเตียรอยด์ ที่มีทองคำเปลวปิดผสมกับคาถาสวดก่อนรับประทานให้มันดูขลังขมังเวทย์ซะงั้น) ใครอยากรู้ตัวอย่างแปลกๆ มากกว่านี้ สามารถติดตามได้จากคอลัมน์ “เรื่องเล่าเฝ้ารวัง” ในนิตยสาร “ฉลาดซื้อ” ของมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ที่ผมเขียนประจำได้ครับ (ฟังดูเหมือนโฆษณาแฝงขอบกล)

เหลือบเหลือบมองเพื่อนร่วมทาง

“จะไปหาได้ที่ไหน ไ้เจ้าเครือข่ายต่างๆ นะ”

เคยมีคำพูดกันเล่นๆ ในหมู่พวกเราทีมงานคุ้มครองผู้บริโภค แต่ผมขอยกมือตอบได้เลยว่า ถึงแม้ว่าเครือข่ายเหล่านี้จะไม่มีวางขายตามท้องตลาดแบบสินค้าอื่นๆ แต่เครือข่ายเหล่านี้มีอยู่รอบๆ ตัวเราแหละครับ เพราะมันคือเครือข่ายตามธรรมชาติของสังคม จังหวัดสมุทรสงครามค่อนข้างโชคดีที่มีเครือข่ายเหล่านี้มาก จนถึงมากจริงๆ ครับ มากจนผมยังอดทิ้งไม่ได้ และแต่ละเครือข่ายก็เป็นเครือข่ายภาคประชาสังคม ประเภทตัวจริงเสียงจริงด้วยนะครับ หลายเครือข่ายมีผลงานทะลุไปถึงระดับภาค ระดับประเทศกันมาแล้วครับ

“ทำไมบางคนไม่เคยรู้”

คำตอบง่ายๆ อยู่ที่ “**กันและมอง**” ครับ

หากเราทำงานคุ้มครองผู้บริโภคตามระบบเดิมๆ ทำงานตามกรอบราชการสมัยสงครามโลก เราก็คงไม่เห็นอะไรใหม่ๆ แน่นนอน หรือบางคนอาจจะแย้งว่าเดี๋ยวนี้ราชการเขาพัฒนาแล้ว เขากำหนดให้การทำงานต้องมีภาคีเครือข่ายจากภาคประชาชนด้วย แต่ลองดูตามความเป็นจริงสิครับ ส่วนใหญ่เราก็มักจะเลือกภาคีเครือข่ายเดิมๆ ที่คุ้นเคยกับเราทั้งนั้น เช่น เครือข่าย อสม. เครือข่ายผู้สูงอายุ

ฯลฯ ลองเปลี่ยนวิธีโดย ยกกัน ลุกขึ้นจากโต๊ะทำงานลงไปในชุมชน และอย่าลืม “**นำสมองที่พร้อมจะเรียนรู้**” ลงไปด้วย เหลือบเหลือบมองเครือข่ายตามธรรมชาติและเครือข่ายภาคประชาสังคมต่างๆ ในชุมชนนั้นๆ โดยอย่าเพิ่งด่วนตัดสินหรือสรุปว่าสิ่งที่เราเห็นมันเป็นของจริงหรือปลอม มองเพื่อเก็บเกี่ยวและเรียนรู้ว่าเขาทำอะไรกันบ้าง ผมเชื่อว่าเรื่องพวกนี้ไม่ยากเกินกำลังสมองของพวกเราหรอกครับ ขนาดเรื่องของชาวบ้าน ใครทำอะไร ที่ไหน เรายังกระเลือกกระสนใจรู้ได้เลย ประสาอะไรกับเรื่องต่างๆ ของเครือข่ายทำไมจะทำไมไม่ได้ (ขมนะครับ)

ที่สำคัญคือการลงพื้นที่เพื่อหาเครือข่ายต่างๆ นั้น ลองเปลี่ยนจากวิธีเดิมๆ ที่เรามักเอางานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพของเราเป็นตัวตั้ง แล้วคอยมองหาว่าใครเกี่ยวข้องกับเรา มาเป็นการมองว่ามีใคร หรือเครือข่ายอะไรในชุมชนบ้าง บางครั้งมันอาจจะไม่เป็นเครือข่ายชัดเจน แต่อาจจะเป็นเครือข่ายตามธรรมชาติของคนในชุมชนให้ความเคารพนับถือและ ลองเข้าไปพูดคุย เรียนรู้ว่าเขาทำงานอะไร อย่าลืมนะครับว่าชาวบ้านเขาไม่ได้แบ่งงานเป็นเรื่องๆ แบบเรา ทุกอย่างมันรวมๆ เป็นเรื่องเดียวกันหมด เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ เป็นเรื่องปากท้องของเขา คิดง่าย ๆ แบบภาษาการจัดการความรู้ (KM) คือมันเป็นแบบ “ขนมเปียกปูน” ไม่ใช่ “ขนมชั้น” (หมายถึงชื่อขนมชนิดหนึ่งนะครับ ไม่ใช่ “ขนมของชั้น”)

พูดคุยอย่างไร ประทับใจเครือข่าย

เวลาพูดคุยก็ให้มันเป็นกันเองและที่สำคัญต้องพร้อมที่จะเรียนรู้เรื่องราวต่างๆ อย่างรีบไปทำตัวแบบ “คุณพ่อคุณแม่รู้ดี” คือรู้ไปซะทุกอย่าง (ยกเว้นเรื่องตัวเอง) เพียงสั่งสอนเขาไปซะทุกอย่าง พยายามท่องไว้ในใจว่า เรามาเรียนรู้ ไม่ใช่มาวัดผลการเรียนเขา แต่ถ้าหากพบอะไรที่มันมีผลเสียหายนัดรุนแรงจนเรา

อดรันทนไม่ไหว เช่น พบการใช้ยาที่ผิดๆ จนอาจจะเกิดอันตราย หรือพบการหลอกลวงในเรื่องสินค้าหรือบริการ ก็ต้องให้คำแนะนำนะครับ แต่ก็ควรให้ในลักษณะแลกเปลี่ยนความรู้นะครับ อย่าลืมนะว่าชาวบ้านหรือเครือข่ายเขาไม่ได้ทำงานประจำด้านสุขภาพเหมือนเราซะทุกคน การที่เขาตัดสินใจเลือกใช้สินค้าหรือบริการต่างๆ มันเกิดจากเหตุผลหลายๆ อย่างในตัวเขา ที่ส่งผลทำให้เขาคิดตัดสินใจแบบนั้นๆ ถ้าเราเข้าใจอย่างนี้ เราก็สามารถจะหาช่องทางที่เป็นเหตุผลสอดคล้องกับการรับรู้ของเขา เพื่อแนะนำแลกเปลี่ยนความรู้ได้มากขึ้น

ที่ต้องระวังคือ อย่าคิดว่าไปครั้งเดียวแล้วเราจะรับรู้ทุกเรื่อง เพราะเครือข่ายเขาอยู่ในชุมชนเป็นสังคมกันมานาน จู่ๆ วันหนึ่งก็มีเราเป็นสิ่งที่ชีวิตที่แม่เขาอาจจะรู้จัก แต่ดันมาแปลกปลอมเข้ามาในชุมชนของเขา พวกเขาก็ย่อมมีสิทธิที่จะระวังได้เช่นกัน ลองเปิดโอกาสตัวเองเข้าไปในชุมชนอย่างต่อเนื่อง นอกจากจะได้เรียนรู้เรื่องราวของเครือข่ายมากขึ้นแล้ว เราจะได้เห็นบรรยากาศ สิ่งแวดล้อมในชุมชนมากขึ้นไปด้วย ตรงนี้มันไม่มีสูตรสำเร็จนะครับว่ากี่ครั้ง สไลด์ใครสไลด์มัน

“ต้องกลมกลืนกับเขาขนาดไหน ต้องกินเหล้าร่ำสุราไปกับเขาด้วยหรือเปล่า”

“ไม่จำเป็นครับ”

การกลมกลืนกับชาวบ้านไม่ได้หมายถึงว่าต้องทำตัวเหมือนเขาไปซะทุกอย่าง หากแต่หมายถึงการเข้าใจเขา รับฟังเขา และพร้อมจะแลกเปลี่ยนกับเขา ยิ่งเราเป็นบุคลากรทางการแพทย์ เรายิ่งน่าจะต้องทำตัวให้เป็นตัวอย่งที่ดีทางด้านสุขภาพให้เขาเห็นด้วยซ้ำไป หากเราเอาเหล้า สุราเป็นตัวเชื่อม บางครั้งมันอาจจะพาให้ทั้งเราและทั้งเขาขาดสติ หากคุยกันไปมาอาจจะขัดใจกัน

เดี๋ยวจะยิ่งยุ่งกันไปใหญ่ ยิ่งพวกเราที่เป็นผู้หญิงยิ่งต้องระวังนะครับ จากประสบการณ์ของผมและทีมงานหลายๆ คนในจังหวัด เราสามารถเข้าไปขลุกและทำงานกันในชุมชนได้สบายๆ และได้ผลดีโดยไม่ต้องอาศัยเหล้า หรือสุราเลย ส่วนใครจะเถียงว่าไม่จริง ก็คงต้องแล้วแต่ความเห็นส่วนตัวนะครับ “ดับใครดับมัน แข็งเมื่อไหร่ค่อยมาเถียงกันต่อก็ได้”

แพร่พันธุ์ไวรัสเชื้อดี

“จุดแข็งของงาน คัดกรองผู้บริโภคด้านสุขภาพ คือมันสามารถแทรกเข้าไปได้ทุกเครือข่าย”

ผมเคยนั่งวิเคราะห์กับน้องๆ เกสซ์ และเพื่อนๆ ชาวสาธารณสุข ก็เห็นว่าน่าจะเป็นจริงนะครับ เพราะไม่ว่าจะเครือข่ายไหน ทำงานลักษณะใด ต่างก็ล้วนต้องเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพเสมอ มันเลยกลายเป็นจุดแข็งของตัวเองมันเองไปโดยปริยาย

หลังจากที่ผมเริ่มรับรู้ว่าเครือข่ายไหนทำงานอะไร ช่วงแรกๆ ผมเริ่มต้นงานประสานเครือข่ายโดยเผยแพร่และนำเสนองานคัดกรองผู้บริโภคด้านสุขภาพให้แต่ละเครือข่ายได้มีโอกาสรับรู้ โดยถือว่าเครือข่ายเขาจะทำอะไรก็ทำไปเถอะ แต่ขอให้ตระหนักถึงการคัดกรองผู้บริโภคด้านสุขภาพด้วยสัณตึกก็แล้วกัน เช่น เครือข่ายเด็กก็อย่าลืมนะเรื่องสิทธิเด็กและผลิตภัณฑ์สุขภาพ ที่เกี่ยวข้องกับเด็ก เครือข่ายสิ่งแวดล้อมก็อย่าลืมนะว่าผลิตภัณฑ์อะไรจะมีผลกระทบกับสิ่งแวดล้อมบ้าง ส่วนเครือข่ายไหนจะเริ่มงานอย่างไร ก็ปล่อยให้ไปทำตามธรรมชาติของเครือข่ายเขาเอง โดยผมเป็นเพียงเป็นผู้ให้คำแนะนำหรือเป็นที่ปรึกษาเท่านั้น ซึ่งลักษณะนี้ **รศ.ภก.ดร.วิทยา กุลสมบูรณ์** ผู้จัดการแผนงานคัดกรองผู้บริโภค

ด้านสุขภาพเคยวิจารณ์สิ่งที่ผมทำว่า “เหมือนกับการแพร่พันธุ์ไวรัสคุ้มครองผู้บริโภค เข้าไปในทุกๆ เครือข่าย” ซึ่งผมคิดดูแล้วว่าน่าจะจริง

เตรียมขยับ กระชับมิตร มวลหมู่ ฟุ้งปลาทุแม่กลอง

หลังจากเครือข่ายต่างๆ เริ่มคุ้นเคยกับผมและรู้จักงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสุขภาพมากขึ้น การประสานภาคีต่างๆ ให้มาร่วมงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสุขภาพกับผม ก็ไม่ใช่เรื่องยากแล้วครับ ผมเริ่มชวนน้องๆ และทีมงานเข้ามา ดำเนินกิจกรรมสร้างเครือข่ายร่วมกัน โดยใช้ “โมเดลปลาทุ” ตามแนวทางการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ของ **ดร.ประพนธ์ ผาสุกยี่ด** มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน โดยวางจังหวะการดำเนินงานอย่างคร่าวๆ แต่ไม่เคร่งครัดตายตัวจนเกินไป

เริ่มต้นๆ ที่หัวปลา

สงสัยชาติที่แล้วผมคงทำกรรมดีมาพอสมควร (ชาตินี้ก็ยังทำอยู่นะครับ อย่าเข้าใจผิด) จึงได้มาเกิด ที่สมุทรสงคราม จังหวัดที่โด่งดังเรื่อง ปลาทุแม่กลอง มันเลยยิ่งทำให้ทีมงานของเราเห็นภาพได้ง่าย ดังนั้นไม่ว่าจะเข้าไปเครือข่ายไหน พวกเราพยายามพูดคุย ชักถามเกี่ยวกับเป้าหมายสุดท้ายที่พวกเขาต้องการ และร่วมกันสร้างเป้าหมายในจังหวัดร่วมกันกับเขา โดยไม่ลืมคำถามสุดท้ายว่า **“สุดท้าย เราอยากให้คนสมุทรสงครามมีสุขภาพอย่างไร?”**

ผมเคยมีบทเรียนตอนประชุมครั้งแรกกับเครือข่ายภาคประชาชนกลุ่มหนึ่งใน จังหวัด ช่วงนั้นเรากำลังเตรียมงานจะจัดประชุมร่วมกัน ผมเสนอชื่อในการประชุมว่า **“การประชุมเครือข่ายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค”**

จำได้ว่ามีน้องคนหนึ่งแย้งว่า “ถ้าพี่ใช้ชื่อนี้ พี่ก็แพ้ตั้งแต่ต้นแล้ว เพราะชาวบ้านแต่ละคนเข้าใจคำว่า การคุ้มครองผู้บริโภคแตกต่างกัน แถมยังเหมือนไปตอกย้ำว่า เดี่ยวต้องมีใครมาคุ้มครองพวกเขาแน่ๆ ทั้งๆ ที่เขาก็มีหน้าที่ที่จะต้องเลือกบริโภคด้วย พี่ว่าจริงมั๊ย?”

ตอนนั้นผมคงเหมือนถูกตบหน้าเตือนสติ (แต่ผมไม่เจ็บครับ ไม่ใช่เพราะหน้าผมหนา แต่เพราะมันเป็นการอุปมาอุปไมยเท่านั้น) ผมและคนที่มาร่วมประชุมต่างเห็นด้วยกับน้องคนนี้ ชื่อไม่ใช่สิ่งที่สำคัญที่สุด เพราะสิ่งที่สำคัญที่สุดคือ **“การมีเป้าหมายที่ตรงกันต่างหาก”** สุดท้ายเราก็ช่วยกันตั้งชื่องานที่เหมาะสมก่อนจะสรุปกันว่า จะใช้ชื่อ **“บริโภคอย่างไร ปลอดภัยเป็นสุข”** ซึ่งเป็นที่ชื่นชอบของทุกคนครับ เพราะมันสะท้อนถึงกระบวนการคุ้มครองผู้บริโภคในหลากหลายมิติ ทั้งสิทธิและหน้าที่ ตลอดจนร่างกายและจิตใจของผู้บริโภค

“เมื่อหัวปลามองไปทางเดียวกัน ย่อมเป็นสัญญาณที่ดีว่าฝูงปลาทุทั้งหลายกำลังจะว่ายน้ำไปทางเดียวกัน”

อย่ารอช้า ชวนตาอยู่มาควาฟุ้ง

หลังจากนั้น พวกเราต่างพยายามหาโอกาส จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเครือข่ายต่างๆ ให้มากขึ้นเรื่อยๆ พอพูดถึงเวทีหลายคนก็มักจะนึกถึงรูปแบบของเวที บางคนบอกว่าต้องมีเก้าอี้ บางคนบอกห้ามมีโต๊ะ บางคนบอกต้องใช้การเล่นเกมส์ ก่อนเริ่มเวที บางคนบอกว่าต้องใช้แผนที่ความคิด (Mind Map) ด้วยมันถึงจะสมบูรณ์ (บางคนคิดไปไกลถึงเวทีคอนเสิร์ตก็มี) แต่ผมกลับคิดว่าสิ่งต่างๆ เหล่านี้มันคือเครื่องมือหรือเป็นเพียงรูปแบบต่างๆ เท่านั้น เพราะแท้จริงแล้วหัวใจของเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คือ

“การพูดคุยแลกเปลี่ยน ประสบการณ์และความคิดเห็นกันแบบแนวราบ”

ลดบรรยากาศแนวตั้งให้มากที่สุด ยิ่งเราเป็นเจ้าของพื้นที่ที่มีความรู้ทางด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพแล้ว ภาควิชาต่างๆ ที่พวกเราเข้าไปร่วมมักจะให้ความเชื่อถือเรามาก ซึ่งบางครั้งมันมากจนทำให้เกิดภาวะพึ่งพิงความคิดเห็นของเราไปซะเกือบทุกเรื่อง ทั้งๆ ที่จริงแล้ว ชาวบ้านเขาก็มีวิธีการจัดการความรู้ของตนเองในการบริโภค ด้วยวิธีที่แตกต่างกันไป พวกเราพบว่า ชาวบ้านบางคนสามารถสร้างเครื่องมือเตือนถึงสัญญาณอันตรายจากการบริโภคต่างๆ ได้ หากเราช่วยสร้างบรรยากาศให้เป็นแนวราบได้มากเท่าไร เราก็จะยิ่งได้กลเม็ด เด็ดพราย เคล็ดวิชา กระบวนวิธีต่างๆ ของเขามากเท่านั้น

การดำเนินแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างพวกเรา กับภาคีต่างๆ นั้น ดร.ประพนธ์ อธิบายว่า มันคือส่วนท้องของตัวปลา คือส่วนที่ใหญ่ที่สุด เพราะมีเครือข่ายต่างๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง เข้ามาแบ่งปันความรู้ที่มันฝังลึกในตัวของแต่ละคน แลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันกับคนอื่น ๆ ในเวทีนั้นๆ จะเป็นความรู้ที่ถูกหรือไม่ก็ตามหากมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่อยๆ มันก็จะเกิดการตรวจสอบ ทดลองใช้ สกัดเอาสิ่งดีๆ ออกมาเองในที่สุด แต่ทั้งนี้ต้องมีกระบวนการจัดการที่เหมาะสมด้วยนะครับ ไม่งั้นอะไรบ้าๆ บอๆ อาจจะหลุดออกมาให้เข้าใจกันผิดๆ จนเคล็ดเปิดเปิง เดี่ยวจะกลายเป็นปลาทุไล่ทะลักกันไปได้

การดำเนินการในขั้นนี้จำเป็นต้องอาศัยทักษะอย่างอื่นมาเป็นเครื่องมือช่วยในการดำเนินงาน เช่น ทักษะในการเล่าเรื่อง (Story Telling) จะเล่ากันอย่างไร ให้มันสามารถเ้าพลังในตัวตนออกมาแบบที่เขาเรียกกันว่า “เรื่องเล่าเ้าพลัง” ไม่ใช่เ้าอารมณ์ ส่วนการฟังก็ควรเป็นการฟังอย่างลึกซึ้ง (Deep Listening) ฟังโดยไม่ด่วนสรุป หรือด่วนตัดสินคนอื่นว่าผิดหรือถูกหากแต่ฟังเพื่อต่อยอดความคิดของตัวเองเรา ทักษะการจับประเด็น ทักษะการจดบันทึกการคิดแบบเป็น

ระบบ (Systemic Thinking) การถอดบทเรียนการดำเนินงาน (After Action Review : AAR) ฯลฯ ซึ่งทักษะต่างๆ เหล่านี้ สามารถหาอ่านได้จากหนังสือต่างๆ ที่เกี่ยวกับการจัดการความรู้ครับ

ช่วงแรกๆ ที่เราเริ่มงานนี้กัน พวกเราก็ลองผิดลองถูกเหมือนกันครับ แต่เมื่อดำเนินงานเสร็จทีไร พวกเราก็พยายามกลับมาถอดบทเรียนร่วมกันบ่อยๆ ถอดบทเรียนการทำงานที่ผ่านมาเพื่อให้รู้ว่า อะไรที่เราทำได้ดีแล้ว อะไรที่เรา ยังต้องพัฒนากันไป และสิ่งดังกล่าวมันเกิดจากสาเหตุอะไร เราจะพัฒนาแก้ไขได้อย่างไร ยิ่งเราถอดบทเรียนกันบ่อยๆ เรายิ่งได้เรียนรู้มากขึ้นเรื่อยๆ รู้โดยมีเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของภาควิชาเครือข่ายเป็นเสมือนโรงเรียนของพวกเราเพราะพวกเราคิดตรงกันว่า “เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้คือครูชั้นดี”

สิ่งสำคัญคือ “อย่าซื้อใจเครือข่ายด้วยเงิน” แม้เงินจะเป็นสิ่งที่หลายคนอยากได้ แต่การทำงานกับเครือข่ายโดยใช้เงินเป็นตัวนำที่มากเกินไป จะนำปัญหาปวดหัวมาสู่เราในภายหลัง ผมเคยเห็นตัวอย่างการใช้เงินเป็นตัวนำ เช่น การปรนเปรอด้วยอาหารชั้นหรู หรือการพาเครือข่ายไปเที่ยว (เหมือนเราทำงานสังกัด ททท.) การแจกของกำนันมีค่ามากมาย ฯลฯ จริงอยู่ที่สิ่งเหล่านี้มันเป็นตัวผูกความสัมพันธ์ที่ดี แต่หากครั้งต่อๆ ไป เราหมดเงินงานเครือข่ายอาจจะหมดสิ้นไปด้วย สุดท้ายก็มีปัญหาตามมา เช่น การทะเลาะกันเพราะไม่ได้โควตาไปเที่ยว การเปรียบเทียบจำนวนเงินที่ได้กับหน่วยงานต่างๆ ข้าราชการจัดบางคนก็ถูก สดง.ตามมาสอบสวนความผิดให้เดือดร้อนกันไปอีก

“หากไม่ใช้เงินแล้วจะใช้อะไร?”

ตอบง่ายๆ ว่า “ใช่ใจครับ” คนอื่นอาจจะแย้งว่าทำยาก แต่ผมกลับคิดว่ามันไม่ยากเกินความสามารถของพวกเราหรอกครับ ลองสังเกตรอบๆ ตัวเราก็ได้ ทำไมบางคนถึงเป็นที่รักของคนหลายต่อหลายคนทั้งๆ ที่เขาก็ไม่ได้เป็นคนที่มีอำนาจ วาสนาหรือเงินทองมากมาย ตรงข้ามกับบางคน ที่แม้มีอำนาจ วาสนา มีเงินทองมากมาย แต่หากหักได้ พวกเราหลายๆ คนก็พยายามจะหลีกเลี่ยงไปห่างๆ บางคนมีบาร์มี “ด้วยอำนาจและเงินทอง” แต่หากสังเกตดีๆ เขาอาจจะมีความสุขน้อยกว่าคนที่ไม่มีบาร์ ที่เกิดมาจาก “จิตใจที่อาทรและเป็นมิตรกับคนอื่นรอบข้าง” ก็ได้

ดังนั้นหากจะต้องใช้งบประมาณในการดำเนินงาน ขอให้ใช้อย่างมีเหตุผล พอเหมาะพอควร ไม่ใช่ใช้แบบขาดครอสเที่ยวแจกของขวัญ หรือถ้ามันอดใจไม่ไหว ก็พยายามคิดให้ได้ว่า “ถ้ามันเป็นเงินของเรา จะใช้จ่ายแบบนี้มั้ย?”

พุ่งทะยานไปข้างหน้า ด้วยทางที่โบกสะบัด

ดร.ประพนธ์ ได้อธิบายต่ออีกว่า หากปลาไม่มีแต่หัวและท้องก็คงแหวกว่ายพุ่งไปข้างหน้าไม่ได้ (คงเป็นได้แค่ปลาสามารถ ขยายทีละครึ่งตัว บนจานตามร้านอาหาร) ปลามันต้องมีครีบ และหางที่โบกสะบัด เปรียบทางเหมือนกับคลังความรู้ ที่เราได้รวบรวม สกัด และสังเคราะห์ขึ้นมาด้วย มันจะช่วยให้การทำงานของเรพุ่งไปข้างหน้าได้อย่างสวยงาม

ในการทำงานเครือข่ายต่างๆ ในจังหวัดสมุทรสงคราม มันทำให้ผมได้ความรู้ดีๆ มากมายจากเครือข่ายเหล่านั้น ความรู้หลายอย่างมีประโยชน์สำหรับผม เพราะสามารถนำมาปรับใช้กับการทำงานของผมได้ด้วย เพราะมันเป็นภูมิปัญญาชาวบ้านที่ผ่านการสั่งสม และตรวจสอบมาแล้วหลายยุคหลายสมัย เพียงแต่ผมเพิ่งมารับรู้ ความรู้บางอย่างทำให้ผมทราบถึงกระบวนการแก้ไขปัญหาแบบ

ง่าย ๆ ของผู้บริโภคด้วยตนเอง เช่น ในเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเครือข่ายเกษตรกร ผมเพิ่งทราบว่าชาวบ้านที่ทำอาชีพตกกุ้งในแม่น้ำ เขามีวิธีดูความขุ่นของสีของแม่น้ำ แล้วคาดทำนายได้ว่าน้ำเริ่มจะมีมลภาวะอย่างไร โดยไม่ต้องวัดค่า BOD แบบพวกเรา หรือแม่บ้านหลายคนก็มีวิธีลดสารพิษจากยาฆ่าแมลงในผักได้อย่างน่าทึ่ง ด้วยวิธีต่างๆ มากมาย

ตรงนี้หากเราเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างดี มีระบบ ไม่แน่ว่า บางที่เราอาจจะได้ชุดความรู้ใหม่ๆ จากภูมิปัญญาของสมาชิกในแต่ละเครือข่ายก็ได้ แต่การดำเนินการตรงนั้นคงต้องใช้เวลาและสรรพกำลังพอสมควร ซึ่งพวกเราเองก็ยอมรับว่ายังทำได้ไม่เต็มที่ แต่อย่างไรก็ตามมันก็ทำให้พวกเราได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์มากหลายเรื่องก็สามารถเชื่อมร้อยกับงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพได้เป็นอย่างดี

ปลาเล็กกินปลาใหญ่

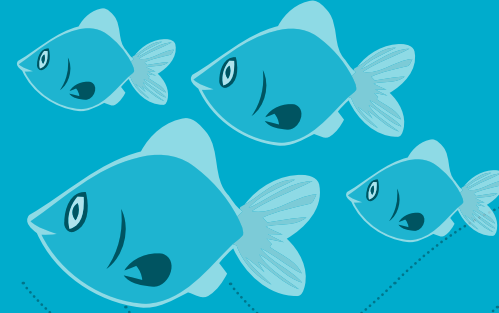
ในวงจรการบริโภค ผู้บริโภคเปรียบเสมือนปลาตัวเล็กๆ ที่ถูกผู้ประกอบการที่เป็นปลาตัวใหญ่ไล่จับ แต่ถ้าผู้บริโภครวมตัวกัน “ปลาเล็กหลายๆ ตัวก็สามารถกลับมาเป็นฝ่ายไล่จับปลาตัวใหญ่ได้อย่างสบายๆ”

การทำงานเครือข่ายก็เช่นกัน หากมีการจัดระบบการเชื่อมโยงเครือข่าย ทั้งในจังหวัดและส่วนกลางอย่างดีแล้ว มันจะเกิดเป็นพลังแห่งเครือข่าย “พลังในการแก้ไขปัญหาละเอียดๆ จากหลายๆ มือของคนตัวเล็กๆ” ดังเช่น กรณีที่เครือข่ายภาคประชาสังคมในจังหวัดสมุทรสงคราม ได้รวมตัวกันต่อต้านโรงไฟฟ้าถ่านหินที่จะมาสร้างในจังหวัดสมุทรสงครามจนสำเร็จ ภายใต้ยุทธศาสตร์

“เคลื่อนไหวระดับนโยบาย-ขยายเครือข่ายในจังหวัด-พัฒนาระบบข้อมูลข่าวสาร”

ในการดำเนินงานประสานเครือข่ายผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสงครามในระยะ

แรกๆ ผมทำหน้าที่เป็นตัวเชื่อมระหว่างเครือข่ายในพื้นที่กับเครือข่ายจากส่วนกลาง ได้แก่ แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คคส.) ทำให้หลายเครือข่ายในพื้นที่จากจังหวัดสมุทรสงคราม ได้มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมเคลื่อนไหวในเวทีระดับชาติมาแล้ว เช่น เวทีสมัชชาสุขภาพ หรือเวทีประเด็นสาธารณะต่างๆ ซึ่งทำให้เพื่อนๆ ของผมจากภาคีเครือข่ายเหล่านี้ มีโอกาสได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเครือข่ายจากจังหวัดอื่นๆ นับเป็นแนวโน้มที่ดีที่ ที่จะร่วมกันขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพไปข้างหน้าด้วยกัน



หลากหลายเรื่องราว
เหล่าสหัชปลาทุแม่กลอง

๒.๑ ฟุงปลาทุตัวจิว

“ฟุงปลาทุตัวจิวนี้ แม้จะไม่ใช่พลเมืองส่วนใหญ่ของจังหวัดสมุทรสงคราม แต่ปลาทุตัวจิว ทุกตัวจะเติบโตไปเป็นปลาทุตัวใหญ่ๆ เป็นกำลังสำคัญของจังหวัดและของประเทศในอนาคต”

“เดี๋ยวนี้เด็กๆ แทบไม่ได้เรียนกันแล้ว เดี่ยวหน่วยงานโน้น หน่วยงานนี้ก็เข้ามาทำกิจกรรมในโรงเรียน บางทีก็แจ่งว่าให้ส่งเด็กไปร่วมขบวน บางทีก็ให้ไปอบรมให้ไปประกวดต่างๆ” คุณครู ออย.น้อยท่านหนึ่งสะท้อนความรู้สึกของท่านให้พวกเราได้รับรู้

เด็กเอ๋ยเด็กน้อย ความรู้จำยังด้อย แต่ไม่ค่อยได้ศึกษา

กิจกรรมสัปดาห์สุขในโรงเรียนมีมากมายผมลองนั่งนับกันเล่นๆ กับเจ้าหน้าที่สัปดาห์สุขในหน่วยงาน ก็ยังงงแทนเด็กๆ เลยว่า ทำไมเด็กน้อยที่มุ่งเข้ามาสู่



สถานศึกษาเพื่อเรียนหนังสือ แต่กลับมีกิจกรรมประเภทนอกหลักสูตรมากมาย แต่กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานสาธารณสุขก็มากแล้ว เช่น อย.น้อย เด็กไทยไม่กินหวาน เด็กไทยไร้พุง เด็กไทยกินผัก Yong Inspector การสำรวจจุดน้ำ การสำรวจส้วม โรงเรียนส่งเสริมสุขภาพ ฯลฯ นี่ยังไม่รวมกิจกรรมการประกวดต่างๆ อีกมากมาย และถ้ารวมกับหน่วยงานราชการอื่นๆ มันก็ยิ่งทวีคูณมากขึ้นเรื่อยๆ

กิจกรรมประเภทการประกวดเป็นกิจกรรมอีกอย่างหนึ่ง ที่สร้างความปวดเศียรเวียนเกล้ามาให้พวกเรามาก เพราะยิ่งประกวดมันพาลจะกลายเป็นสมรรถุมิรบเข้าไปทุกที หลายโรงเรียนทุ่มงบประมาณกันเป็นหมื่นๆ เลยกี่เดียว จนบางครั้งนึกว่านี่มันรายการ “ชิงช้าสวรรค์” หรือรายการ “ประกวดผลงานสาธารณสุข” กันแน่ บางเวทีที่มีการประชันกันจนเหนื่อย บางครั้งเจ้าหน้าที่ก็เป็นคนพาเด็กไป ก็เป็นตัวจุดชนวนประชันเสียเอง



แม้ว่าจะมีเสียงสะท้อนเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ จากพื้นที่ไปยังส่วนกลางว่า ทำไมกิจกรรมเหล่านี้ มันมากมาย ซ้ำซ้อน รุนแรง จนเด็กแทบจะกลายเป็นอสม. และครูแทบจะกลายเป็นเจ้าหน้าที่สาธารณสุขกันแล้ว แต่เราก็มักจะได้คำตอบจากผู้เกี่ยวข้องในส่วนกลาง ชี้แจงตามแบบฉบับสามัญประจำบ้านในทำนองว่า “เราต่างบูรณาการกันแล้ว เราให้นโยบายไปแล้ว” แต่หากเราอยู่ในพื้นที่เราคงเห็นแจ่มจู้จี้จริงว่า คำกล่าวเหล่านั้นยังไม่สามารถดำเนินการได้จริงเพราะสิ่งเหล่านั้นมันไม่ง่ายแบบปอกกล้วยเข้าปาก ตราบเท่าที่หน่วยงานส่วนกลางยังคงแย่งงานและงบประมาณ เป็นกรมเป็นกองอยู่อย่างนี้

เด็กๆ ไม่เคยแยกส่วนในการมอง

ผมยกคำพูดนี้ให้ที่ประชุมที่ประกอบไปด้วยเจ้าหน้าที่สาธารณสุขจากฝ่ายต่างๆ โดยอธิบายเพิ่มเติมว่า แม้งานที่ออกจากหน่วยงานสาธารณสุขไปยังโรงเรียนจะแยกเป็นฝ่ายเป็นแผนก เช่น งานจากฝ่ายคุ้มครองผู้บริโภค จากฝ่าย

ส่งเสริมสุขภาพจากฝ่ายทันตสาธารณสุข จากฝ่ายควบคุมโรค ฯลฯ แต่เด็กๆ เขาไม่เคยแยกงานเป็นฝ่ายๆ นะครับ เขาไม่รู้หรือทำงานนี้มันมาจากฝ่ายไหนๆ และฝ่ายไหนมันต่างกันอย่างไร?

“ลองเอางานมากองๆ กันดิ้มัย จะได้ว่ามีงานอะไรบ้าง?” เจ้าหน้าที่สาธารณสุขท่านหนึ่งเสนอขึ้นมา ในที่สุดเราก็มอบหมายให้แต่ละฝ่ายกลับไปสรุปกิจกรรมต่างๆ ที่จะเกี่ยวข้องกับเด็ก และนำมากองดูกันให้รู้ค่า รู้แดงกันไปเลย

ผลปรากฏว่าเมื่อนำกิจกรรมจากแต่ละฝ่ายมากองรวมๆ กัน พวกเราถึงกับอึ้งกิมกี (ไม่รู้ทำไมต้องกิมกีด้วย) เพราะเราพบว่างานที่ต้องลงไปยังเด็กเพื่อให้เด็กมีกิจกรรมต่างๆ “กลับมากกว่างานในหน้าที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่เราบางคนอีกครับ” ดูแล้วน่าสงสารเด็กไทยแบบว่าถ้าใครมีจิตใจที่พร้อมจะประกวดนางงามคงต้องรำให้กันแน่ๆ “โถ....เป็นเด็กไทยต้องอดทนนะหนูนะ”

สุดท้ายได้ ๓ กอง

หลังจากหายตะลึงกันแล้ว คงเป็นเพราะจิตใจไม่ดี หรือวิญญานสงสารเด็กมันลงมาประทับร่าง พวกเราจึงตกลงกันว่าลองนำกิจกรรมดังกล่าวมาแยกเป็นกองๆ สุดท้ายแยกได้เป็น ๓ กองใหญ่ๆ ดังนี้

- กองที่หนึ่ง** เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการกิน เช่น อาหารต่างๆ โภชนาการ หวานมันเค็ม ผัก ยา ฯลฯ
- กองที่สอง** เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการใช้สินค้าต่างๆ เช่น เครื่องสำอาง สารเคมี ยาฆ่าแมลง ฯลฯ
- กองที่สาม** เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม เช่น การดูแลสุขภาพ สิทธิผู้บริโภค การร้องเรียน การรู้ทันการโฆษณา พฤติกรรมทางเพศ อบายมุข สุขภาพจิต ฯลฯ

และไม่รู้ฟ้าสั่งให้งานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพของพวกผม มาเกิดเคียงคู่กับเด็กไทยหรืออย่างไรก็เกินคาดที่จะเดา แต่พวกเราพบว่างานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพมันสามารถแทรกเข้าไปได้ทุกกองแบบไม่ต้องพยายามยัดเยียดด้วยซ้ำ

เปลี่ยนร่างตัวเองเป็นเด็ก ร่วมกันเสกงานกับเครือข่ายเยาวชน

ตอนนี้ต่อมขยันของพวกเราเริ่มสิ้นระริกแล้วครับ จะขำอยู่ทำไมสหายเอ๋ย เด็กกำลังโตวันโตคืน ขึ้นทำอะไรซักซึกก็ไม่ทันการ ปัญหาคือใครจะเป็นตัวเริ่มต้น? งานในโรงเรียนเป็นงานของใคร?

“ไม่ต้องรอครับ ทำสิ่งดีๆ แบบนี้ไม่ต้องเกี่ยงกันครับ”

ผมและน้องๆ เกสักรในฝ่าย อาศัยความสัมพันธ์ที่ดีกับฝ่ายต่างๆ เป็นทุนเดิม เชิญชวนพี่ๆ เพื่อนๆ น้องๆ จากฝ่ายอื่นๆ มาร่วมประชุมหารือกัน พวกเรานำเสนอปัญหาและข้อมูลต่างๆ ที่ได้สรุปมาอย่างเป็นระบบ และตั้งคำถามให้ที่ประชุมร่วมกันคิดว่า

“จะอย่างไรกันดี เพราะเด็กๆ เหล่านี้ก็คือลูกหลานของคนจังหวัดเราทั้งนั้น”

“ผมคิดว่า ไม่ว่าเราจะทำอะไร สุดท้ายเราล้วนต้องการให้เด็กในจังหวัดเรามีสุขภาพดีไม่ใช่หรือ ทำไมเราไม่กำหนดเป็นเป้าหมายร่วมกันเลยล่ะ?”

ทพ.มานะชัย ทองยัง ทันตแพทย์รูปหล่อประจำสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฯ เสนอความเห็นขึ้นมา (ที่ต้องระบุคำว่า “รูปหล่อ” ด้วยเพราะทันตแพทย์ท่านนี้เป็นน้องชายฝาแฝดของผมเองครับ)



“ผมเห็นด้วย เสนอว่าเราน่าจะลองมองแนวทางการดำเนินงาน โดยมองด้วยสายตาของเด็ก มองโดยเอาเด็กเป็นศูนย์กลาง และควรดำเนินกิจกรรมบนพื้นฐานของการเคารพสิทธิเด็กด้วย ยิ่งผมอยู่ฝ่ายคุ้มครองผู้บริโภค หากผมทำอะไรโดยไม่คำนึงถึงสิทธิของเด็ก ผมยิ่งจะอายใจ”

เกสัชกรหนุ่ม ซึ่งมีน้องชายฝาแฝด (ที่ผมบอกว่ารูปหล่อ) กล่าวเสริมแบบรักเด็กสุดๆ เพื่อไม่ให้เสียโอกาสดีที่วิ่งเข้ามาหา ดังนั้นฝ่ายคุ้มครองผู้บริโภคจึงอาสาเป็นเจ้าภาพในการจัดประชุมระดมสมอง โดยเชิญตัวแทนเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ตัวแทนครูจากสถานศึกษาทั้งครู อย.น้อย และครูที่เกี่ยวข้องกับงานสาธารณสุขต่างๆ ตลอดจนตัวแทนจากเขตพื้นที่การศึกษาในจังหวัดมาประชุมหารือในการแก้ไขปัญหาร่วมกัน

หลังจากเปิดใจ เปิดข้อมูล และเปิดกรอบเดิมๆ สุดท้ายเราก็ได้เป้าหมายและแนวทางในการทำงานร่วมกัน ระหว่างทีมงานสาธารณสุขและทีมงานครูจาก



สถานศึกษาโดยมีเป้าหมายร่วมกันคือ

“เด็กสมุทรสงครามสุขภาพดี”

ภายใต้แนวยุทธศาสตร์การขับเคลื่อน

“กินเป็น - ใช้เงิน - อยู่เย็นเป็นสุข”

ไม่มีใครเก่งคนเดียว

การทำงานเป็นทีมและจัดวางคนในตำแหน่งที่เหมาะสม เป็นสิ่งสำคัญในการขับเคลื่อนงานนี้ แม้ผมจะเคยเป็นเด็ก เคยทำงานเป็นนักกิจกรรมในค่ายที่เกี่ยวกับเด็กมาแล้ว แต่นั่นก็เป็นอดีตที่ผ่านมานานมานานพอๆ กับเส้นผมสีขาวที่เริ่มแทรกขึ้นมาให้เจ็บใจยามส่องกระจก งานนี้ผมเลยยกให้น้องๆ เกสัชกรที่ฝ่ายเป็นตัวเอกแทน เพราะดูแล้วน่าจะเหมาะสมกว่าผมอย่างแน่นอน

ภญ.สุวิธสา ลิมส์จางาณิษฐ์ และ ภญ.นุชรินทร์ โตมาข่า น้องเภสัชกรไฟแรงทั้งสองคนอาศัยจุดแข็งส่วนตัว คือใบหน้าที่ยิ้มแย้มรับแขก พุดจาไฟเราะประมาณว่าเข้าไปที่ไหนมีแต่คนขำมือเรียก น้องทั้งสองคนนี้วิ่งไปชวนพี่ๆ เพื่อนๆ สาธารณสุขจากฝ่ายต่างๆ ทั้งในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สถานีอนามัย โรงพยาบาล ตลอดจนศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์สมุทรสงคราม มาช่วยกันระดมสมองคิดค้นรูปแบบการดำเนินกิจกรรมในโรงเรียน โดยมีผมเป็นเพียงพี่เลี้ยงยืนดูอยู่และให้คำแนะนำอยู่ห่างๆ

นิทรรศการมีชีวิต

สุดท้ายทีมงานได้ข้อสรุปว่า พวกเราจะจัดกิจกรรมเป็น **“นิทรรศการเคลื่อนที่เด็กไทยสุขภาพดี”** เคลื่อนที่ไปตามสถานศึกษาต่างๆ ในจังหวัดเอง โดยไม่ต้องให้เด็กเสียเวลาเดินทางมาหาเรา พวกเราจะเคลื่อนนิทรรศการไปยังโรงเรียนมัธยมศึกษาและมัธยมศึกษาขยายโอกาสในจังหวัด ส่วนการเผยแพร่ความรู้จะจัดรูปแบบในลักษณะฐานความรู้ในเรื่องต่างๆ แต่ยังคงอยู่ในแนวยุทธศาสตร์ “กินเป็น ใช้เป็น อยู่เย็นเป็นสุข”

งานนี้พวกน้องๆ ในทีมงานต่างประดิษฐ์คิดค้น สื่อรณรงค์ความรู้กันสุดฤทธิ์ สื่อความรู้ยากๆ ถูกย่อย ให้กลืนง่าย ๆ จนกลายเป็นสื่อประเภท Edutainment กันหมด ความรู้ที่ยากๆ ได้ถูกปรับมาเป็นเกมส์สั้นทนทานการหมดเพราะเรายึดหลักการที่ว่า “พวกเราจะดำเนินงานโดยยึดเด็กเป็นศูนย์กลาง มองด้วยสายตาของเด็ก”

เมื่อเด็กๆ กลายเป็นครู

“นิทรรศการเคลื่อนที่ เด็กไทยสุขภาพดี” ในแต่ละสถานศึกษา เราจัดเป็น ๒ รอบ รอบแรก เราให้โอกาสเด็กที่เป็นเยาวชนแกนนำของสถานศึกษานั้นๆ เวียน



ชุดสื่อ Edutainment ต่างๆ ที่พวกเราระดมจัดทำกันขึ้นมา

เข้ามาเยี่ยมชมฐานความรู้กันก่อน โดยในช่วงนี้ทีมเจ้าหน้าที่สาธารณสุข จะเป็นครูพี่เลี้ยงประจำฐาน เมื่อน้องๆ เยาวชนแกนนำ เวียนกันจนครบทุกฐานแล้ว เราจึงมาสรุปความรู้ในของทุกๆ ฐานร่วมกันกับน้องๆ หลังจากนั้นเราจึงให้เด็กแต่ละกลุ่มจับสลากอยู่ประจำแต่ละฐาน โดยมีข้อตกลงกันว่าน้องๆ แกนนำจะต้องทำหน้าที่เป็นครูพี่เลี้ยงประจำฐาน แทนพี่เจ้าหน้าที่สาธารณสุข (ฟังดูเหมือนกินแรงเด็กขอบอก)

ช่วงต่อไปจากนี้ จึงเป็นช่วงที่สนุกสนานเฮฮากันเต็มที่ เพราะเป็นช่วงที่ทางสถานศึกษาเปิดโอกาสให้น้องๆ จากชั้นอื่นๆ เวียนกันเข้าฐาน โดยมีน้องๆ แกนนำ สลับมาเป็นครูพี่เลี้ยงประจำแต่ละฐาน

“ไม่กลัวหรือว่า เด็กแกนนำจะสอนได้ไม่เท่ากับที่พวกเราสอน?”
เจ้าหน้าที่สาธารณสุขท่านหนึ่งถามขึ้นมา

“ลองดูซิครับ ว่าเด็กจะทำได้หรือไม่?”
คำตอบ คือภาพที่พวกเราเห็นครับ



เด็ก ๆ เยาวชนแกนนำกำลังสวมบทบาทเป็นครูพี่เลี้ยงประจำฐานสอนน้อง ๆ ในโรงเรียน

พวกเราเห็นภาพความกระตือรือร้นของน้อง ๆ แกนนำครับ ก่อนที่น้อง ๆ ในชั้น
อื่นๆ จะเข้ามา น้อง ๆ แกนนำละกลุ่มมีการเตรียมตัวกันใหญ่ ต่างทบทวนความ
รู้ในฐานของตนเอง มีการเตรียมคำถามเตรียมสนทนากันเต็มที่ และทันที
ที่น้อง ๆ เวียนกันเข้ามาในฐาน พวกน้อง ๆ แกนนำที่ตอนนี้อยู่มาเป็นผู้
ครูพี่เลี้ยงประจำฐาน ก็ทำหน้าที่ได้อย่างดี แม้จะไม่สามารถถ่ายทอดความรู้ได้
อย่างครบถ้วน แต่เขาก็ถ่ายทอดในประเด็นสำคัญๆ ได้ครบ

“เราคงไม่สามารถถ่ายทอดความรู้ให้เด็กทุกคนได้ครบถ้วนภายในเวลาจำกัด
แต่อย่างน้อยการที่เราให้โอกาสเด็กแกนนำ ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก มาเป็น
ครูพี่เลี้ยงประจำฐานแทนเรา มันก็เป็นกลวิธีหนึ่งที่ทำให้พวกเขาได้ย่อยความรู้
ที่เขาได้รับจากเรา และเราคงเห็นว่าวิธีที่เขาสื่อสารกับเด็กด้วยกัน มันง่ายและ
โดนใจเด็กมากกว่าที่เราจะทำเองด้วย”

เปลี่ยนเวทีประกวดเป็นเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้

“หนูลำบากใจเวลาได้รางวัลไปต่างประเทศ เพราะเวลาทำกิจกรรม พวกหนูทำ
กันทั้งโรงเรียน แต่เวลาไปหนูกลับต้องมาเลือกว่าจะให้เพื่อนคนไหนไป ถ้าเป็น
ไปได้หนูอยากให้กิจกรรมลงมาถึงโรงเรียนหนูดีกว่า”

กิจกรรมการประกวดเป็นกิจกรรมที่พวกเราไม่อยากสนับสนุน ไม่ใช่เรากลัวแพ้
แต่เราไม่อยากให้มีผู้แพ้ต่างหาก เราไม่อยากให้เกิดบรรยากาศการแข่งขันเพราะ
เราคิดว่า “การที่เด็กแต่ละคนสามารถพัฒนาความรู้ออกมาเป็นกิจกรรมได้นั้น
ก็ถือว่าเขาชนะแล้วครับ”

แต่เมื่อเป็นนโยบายจากส่วนกลาง เราจะปรับเปลี่ยนรูปแบบอย่างไรให้ลงตัว
อย่างสวยงามที่สุด สุดท้ายเราหารือร่วมกันและสรุปว่า เราจะจัดเป็นงานปาร์ตี้
เล็กๆ และให้เด็ก ๆ มาโชว์สิ่งที่เขาทำดีกว่า แต่มีโจทย์ว่า “ต้องทำให้เด็กทุกคน
ที่มาเป็นเพื่อนกันได้”

พวกเราเชิญชวนเด็ก ๆ แกนนำจากโรงเรียนต่างๆ รวมทั้งครูพี่เลี้ยงมาปาร์ตี้
สังสรรค์กัน โดยแจ้งว่าวันนั้นจะเป็นวันที่พวกเราจะได้สิ่งดีๆ มาโชว์กัน แต่
อย่างไรก็ตาม เราได้แจ้งให้น้อง ๆ เขาทราบด้วยว่า วันนั้นจะมีการรับสมัคร
โรงเรียนเพื่อคัดเลือกเป็นตัวแทนจังหวัดไปประกวดที่ส่วนกลางด้วย

สมัครใจ แต่ไม่ประกวด

ในวันงาน มีสถานศึกษาที่แจ้งความประสงค์ว่า พร้อมจะสมัครเข้ารับการคัดเลือก
อยู่เพียง ๒ แห่ง ส่วนที่เหลือบอกว่าขอแค่มาโชว์เพื่อนๆ ว่าได้ทำอะไรก็พอใจแล้ว

ในวันงาน ทีมงานเราเริ่มกิจกรรมสนทนากัน เพื่อละลายพฤติกรรมมีการแบ่ง
กลุ่มน้องๆ เพื่อแยกน้องๆ ออกจากโรงเรียนของตนเอง เราให้เวลากับกิจกรรม
ช่วงนี้มากพอสมควร มากพอที่จะทำให้น้องๆ เขาได้รู้จักกันและเป็นเพื่อนกัน
หลังจากนั้นกิจกรรมโชว์สิ่งดีๆ ก็เริ่มขึ้น นำโดยสถานศึกษาที่สมัครเข้ารับการ
คัดเลือกทั้ง ๒ แห่ง ต่อด้วยสถานศึกษาที่อยากโชว์แต่เชยโน(say no)การ
ประกวด แต่ที่น่าทึ่งคือ

“พี่ๆ หนูไม่ได้เตรียมอะไรมา แต่พวกหนูอยากเล่าให้เพื่อนๆ ฟังว่าพวกหนูทำกิจกรรมอะไรบ้าง”

ประโยคนี้แหละครับที่ผมรู้สึก ว่า ทีมงานเราบรรลุถึงวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานเครือข่ายสาธารณสุขในสถานศึกษา เพราะเด็กๆ เขาลุกขึ้นมาเองโดยไม่ต้องบังคับ

และยิ่งน่าฟังไปกว่าเดิมคือสิ่งที่น้องๆ เสนอแนะเป็นการดำเนินงานแก้ปัญหา ด้านสุขภาพในสถานศึกษาของเขาเอง เช่น โรงเรียนหนึ่งทำกิจกรรมรณรงค์ให้คนกินผัก เพราะเขาพบว่าน้องๆ ในโรงเรียน ของเขาไม่ค่อยชอบกินผัก อีกโรงเรียนหนึ่งทำกิจกรรมเตือนน้องเรื่อง ขนมขบเคี้ยวไม่มีประโยชน์ โดยการสำรวจว่าน้องๆ ชอบกินขนมยี่ห้อไหน นำฉลากมาศึกษาว่ามีคุณค่าทางโภชนาการอย่างไร แล้วจึงนำไปจัดบอร์ดความรู้เตือนน้องๆ

ในที่สุดงานในวันนั้นก็จบลงอย่างสวยงาม ทั้งความสนุกสนาน เฮฮา และยังได้เห็นผลสำเร็จในระดับหนึ่ง รวมทั้งได้ตัวแทนจังหวัดไปประกวดส่วนกลางโดยไม่มี ความขัดแย้ง เล่นเอาพี่ๆ ทีมงานยิ้มกันหน้าบาน บางคนบานอยู่แล้วยิ่งบานขึ้นไปอีก

ถอดบทเรียนเพื่อต่อยอดงานสุขภาพในอนาคต

เมื่อกิจกรรมทั้งหลายเสร็จสิ้นลง พวกเราได้เชิญทั้งเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ตัวแทนครู และตัวแทนนักเรียนที่ได้ร่วมงานกันมาพบกันอีกครั้ง แต่ครั้งนี้ไม่ได้ประชุม แต่มาเพื่อถอดบทเรียนการดำเนินงานร่วมกัน



การนำเสนอกิจกรรม “สมัครใจ ไม่ประกวด”

ได้มากกว่าที่คิด

“ขอบคุณทีมงานสาธารณสุขที่จัดกิจกรรมลักษณะนี้ขึ้นมา ทำให้เด็กๆ ไม่ต้องเดินทางมาอบรม ทำให้เด็กไม่เสียเวลาเรียน และเด็กๆ คนอื่นๆ ก็ยังได้ความรู้ด้วย”

“เด็กๆ เขาชอบนะ เขาได้สวมบทบาทเป็นผู้นำ ได้บูรณาการความรู้ ไม่ต้องแยกเป็นแผนกๆ แบบเมื่อก่อนให้ปวดหัว”

“ชอบที่ส่งผ่านความรู้แบบได้ทั้งความเพลิดเพลินและวิชาการ ขอชื่นชมเจ้าหน้าที่ที่คิดโครงการดีๆ”

“เต็มใจมาร่วมงานกับสาธารณสุข เพราะเป็นการเรียนรู้ให้กับตนเอง ทำให้สามารถไปสอนต่อยังผู้อื่นได้ด้วย”

“ประทับใจที่เห็นว่า ทีมงานสาธารณสุขตั้งใจที่จะพัฒนาความรู้ให้กับสถานศึกษา อยากให้เป็นแบบนี้หลายๆ ที่”

“การไม่เน้นว่าต้องประกวดคิดว่าดีนะ เพราะไม่กดดันทั้งครูและทั้งเด็ก เด็กสนุกและเป็นเพื่อนกันน่าจะดีกว่า”

“หนูว่าสนุกกว่าการนั่งอบรมในห้องอีกค่ะ”

“พวกผมประทับใจ อยากสร้างเครือข่ายในโรงเรียนให้มากกว่านี้อีกครั้ง”

เสียงจากเหล่าครูและน้องๆ เยาวชน สะท้อนถึงความรู้สึกและสิ่งที่ได้รับออกมาอย่างชัดเจน ในขณะที่ทีมงานจากสาธารณสุขก็สะท้อนความรู้สึกดีๆ ไม่แพ้กัน

“ประทับใจน้องเยาวชนคนหนึ่ง ที่ลุกขึ้นมาชวนเพื่อนๆ ที่มาร่วมงานกว่าร้อยคน ให้เป็นคนรุ่นใหม่ มีไฟที่จะทำสิ่งดีๆ ให้กับสังคม น้องเขาพูดเองโดยไม่มีใครไปเตรียมน้องเลย ประทับใจมาก”

“ประทับใจในทีมงาน รู้สึกว่าการทำงานแบบนี้มันเกิดความเป็นทีมร่วมกัน แต่ละคนถนัดงานคนละอย่างแต่ก็มาช่วยกัน”

“คนที่ทำกิจกรรมได้เรียนรู้” **ภญ.มยุรี กล้านรงค์** หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สรุปบทท้าย ในภาพรวมได้อย่างชัดเจน

หัวใจของการกักตักเครือข่าย

กิจกรรมในกลุ่มเยาวชนยังมีต่อเนื่องและพัฒนารูปแบบมาเรื่อยๆ เครือข่ายเยาวชนในสถานศึกษา ในจังหวัดสมุทรสงครามที่แม้จะมีเครือข่าย อย.น้อยเป็นแกนนำ แต่ก็สามารถบูรณาการการดำเนินงานสาธารณสุขต่างๆ เข้าด้วยกันได้อย่างดี

จากการถอดบทเรียนในครั้งนั้นและอีกหลายๆ ครั้งต่อมา พวกเราพบว่า ปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานเครือข่ายเยาวชนในสถานศึกษาประสบความสำเร็จได้แก่

๑. การดำเนินงานโดยยึดเด็กเป็นศูนย์กลาง

ทำให้กิจกรรมเครือข่ายสามารถดำเนินงานไปได้ด้วยดี เพราะมันสอดคล้องกับเด็กทั้งวิถีคิด และวิถีชีวิต นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับบรรยากาศสิ่งแวดล้อมในสถานศึกษาด้วย

๒. การใช้การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน

การกำหนดเป้าหมายร่วมกันของทีมงาน และเป็นเป้าหมายที่ควรจะเป็น มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แสวงหาความรู้ เพื่อพัฒนารูปแบบการดำเนินงาน การสร้างเครื่องมือต่างๆ ในการดำเนินกิจกรรม รวมทั้งการสรุปบทเรียนการดำเนินงานเพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานในปีต่อไป ทำให้การดำเนินงานมีการพัฒนาไปเรื่อยๆ

๓. การกำหนดบทบาทของแต่ละคนอย่างเหมาะสม

ทีมงานหลายคนทั้งเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ครู และเด็ก ต่างมีจุดเด่นและมีความสามารถในคนละแบบ เมื่อมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีการดึงจุดเด่นของแต่ละคนมาเสริมในกิจกรรมต่างๆ เช่น การทำสื่อกิจกรรมต่างๆ การให้เด็กเปลี่ยนบทบาทเป็นครูประจำฐานเพื่อสอนน้องๆ ฯลฯ ทำให้งานดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้การที่พี่ๆ เปิดโอกาสให้น้องๆ ได้คิดค้นและพัฒนางานตนเองอย่างอิสระ โดยยืนดูอยู่ห่างๆ ยังเป็นการพัฒนาน้องๆ ไปในตัวด้วย

๔. การให้ความสำคัญของการทำงานเป็นทีมด้วยความสุขและสร้างจุดร่วมเดียวกัน

ยิ่งทำยิ่งผูกพัน เพราะทีมงานที่เต็มไปด้วยรอยยิ้มและเสียงหัวเราะทำให้เกิดพลังในการขับเคลื่อนไปข้างหน้าได้อย่างดี การที่เรากำหนดจุดเป้าหมายร่วมกันคือ “เด็กสมุทรสงครามสุขภาพดี” มันทำให้พวกเราซึ่งมาจากหลายๆ ฝ่ายหลายๆ กิจกรรม หลายๆ โครงการกลับบูรณาการงานที่แตกต่างให้กลมกลืนได้เป็นอย่างดี

๒.๒ ปลาทุพทุฐภัยสิทธิ์

“ปลาทุพทุฐนี้เป็นปลาทุพทุฐบัดนี้ครับ คอยทำหน้าที่เป็นหู เป็นตา และเป็นปากเสียง เพื่อพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค นอกจากนี้ยังเป็นตัวแทนเครือข่ายหลักประกันสุขภาพภาคประชาชน ใครเดือดร้อนใจก็มักจะไหว้วานให้เป็นปากเป็นเสียงแทน”

ด้วยเหตุที่ปลาทุพทุฐนี้เจอแต่เรื่องเดือดร้อนของประชาชนและยังกล้าเป็นปาก เป็นเสียงแทนประชาชนทำให้หลาย ๆ คนที่ไม่เข้าใจ จินตนาการเอาไปเองว่าปลาทุพทุฐนี้เรื่องมาก หัวรุนแรง ขอบไววายวาย ทั้ง ๆ ที่จริงหากเชื่อมร้อยเครือข่ายกันอย่างดีแล้ว ปลาทุพทุฐนี้จะเป็นกัลยาณมิตรที่ดี คอยทำหน้าที่ช่วยเผ่าระวังสิ่งที่ไม่ถูกต้องให้กับเจ้าหน้าที่อย่างพวกเราด้วยซ้ำ

ผมรู้จักกับเครือข่ายผู้บริโภคมานานนนนน.....แล้ว ครับ (สังเกตจาก จำนวนตัว น ก็ได้) ตั้งแต่สมัยที่ผมเรียนจบใหม่ๆ ประมาณปี ๒๕๓๐ (พระช่วย! ผมแก่ปานนี้เขี้ยวหรือ) และได้ร่วมงานกับมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค แบบผุๆ โผล่ๆ

มาหลายงาน และก็ต้องเฝ้ามาจวบจนปัจจุบัน เมื่อมูลนิธิเพื่อผู้บริโภคมีเครือข่ายภาคประชาชนในจังหวัดสมุทรสงคราม บุกเพดานนิวาสจึงมีอาภรณ์ผมเลยต้องมีเหตุ ตกร่องปล่องขึ้นผู้บริโภคกับเครือข่ายนี้อย่างถอนตัวไม่ขึ้น

งานหนักไม่ว่าขอฮาไว้ก่อน

เครือข่ายนี้เขามีกิจกรรมหลายอย่างครับ ทั้งกิจกรรมการเผยแพร่ความรู้ ด้านหลักประกันสุขภาพ แก่ประชาชนจัดตั้งศูนย์พิทักษ์สิทธิภาคประชาชน การสำรวจผลิตภัณฑ์สินค้าที่ไม่มีคุณภาพ ฯลฯ และด้วยความที่เรา (หมายถึงผมและเครือข่ายนี้) ต่างเป็นรักเก่ากันมาแต่ปางก่อน เครือข่ายนี้จึงมักมาติดต่อให้ผมไปร่วมงาน โดยเฉพาะด้านวิชาการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ บางทีก็ให้ไปร่วมงานที่เกี่ยวกับการฝึกทักษะการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ด้วย ไหนๆ ก็ไหนๆ ด้วยความรักและศรัทธาในอุดมการณ์ของเครือข่าย หลังๆ ผมก็เลยเข้าไปร่วมกิจกรรมอื่นๆ ทั้งการฝึกทักษะเสริมให้ในบางเรื่อง เช่น การเป็นวิทยากรกระบวนการ การจับประเด็น ฯลฯ หลังๆ ก็ไปร่วมเฮฮาจัดทำแผนกับเขาซะเลย ตามคติประจำตัวของผมที่ว่า “งานหนัก ไม่ว่าขอฮาไว้ก่อน” เพราะทุกครั้งที่เราไปร่วมงานกัน ก็มักจะมีเรื่อง ทั้งเฮทั้งฮา ร่วมกันเสมอๆ

ยังใกล้ยิ่งเข้าใจ

บางคนอาจจะมองเครือข่ายภาคประชาชนที่มาทำงานคุ้มครองผู้บริโภค ว่าเป็นพวกขอบไววาย ทำให้ราชการเสียหาย เสียหน้า ว่าหย่อนสมรรถภาพ (ที่ไม่ใช่ทางเพศแต่เป็นทางงาน) แต่หากเราได้ลงไปได้คลุกคลีดีไม่งกับเขาแล้ว เราจะเข้าใจอะไรๆ มากขึ้น



ล่าสุดเครือข่ายนี้เขาจัดเวทีเผยแพร่ความรู้ด้านหลักประกันสุขภาพให้กับประชาชน ผมเสนอให้เขาลองปรับรูปแบบการประชุมกัน โดยให้เริ่มจากการแบ่งเป็นกลุ่มเล็กๆ และขอให้ผู้บริโภคร่วมกันระดมสมองว่า “แต่ละคนเจออะไรที่คิดว่าตนเองถูกละเมิดสิทธิมาบ้าง?”

แรกๆ เครือข่ายยังไม่ร้อน แต่ไม่นานครับ เริ่มมีคนแรก ก็มีคนต่อมา ภายในเวลาไม่นาน ปัญหาด้านการบริโภคที่ประชาชนแต่ละคนเจอก็ทะลักออกมาจนแทบจดไม่ทัน มันทำให้พวกเราเห็นว่าปัญหาหลายๆ เรื่องที่ผู้บริโภคถูกละเมิด มันเชื่อมโยงกันไปมามากมาย ในขณะที่ภาคราชการของพวกเรา มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นแผนก เป็นหน่วยงาน แต่ผู้บริโภคเขาไม่ได้แยกครับและเขาไม่รู้ด้วยครับว่าบางครั้งปัญหามันจะต้องขึ้นกับหน่วยไหนบ้าง

“เราอยากให้มีจุดรับเรื่องร้องทุกข์จุดเดียว เป็นของภาคประชาชนยิ่งดี เพราะบางทีเราก็คงไม่รู้ว่ามันต้องไปร้องกับหน่วยไหน อุตสาหัสเสียเงินค่ารถไปร้อง สุดท้ายมันก็โยนกันไปมา นี่ยังไม่รู้เลยว่า เรื่องที่ร้องจะเป็นความลับหรือเปล่า”



บรรยากาศการประชุมเครือข่ายที่อำเภออัมพวา



บรรยากาศการประชุมเครือข่ายที่อำเภอบางคนที

“เราแค่ต้องการคำอธิบายเบื้องต้น แต่บางทีเรื่องมันก็เงียบหายไป เราไม่รู้หรอกว่ามันไปถึงไหนแล้ว”

เสียงสะท้อนของ **พี่เย็น (นส.บุญยืน ศิริธรรม)** และ **พี่ณู (นส.เรณู ภู่อารมณ์)** สองแกนนำผู้บริโภค คนเก่งจากเวทีการประชุม คงบอกถึงเรื่องราวต่างๆ ได้อย่างดี

พวกเขาบอกว่าการที่พวกเขาไปร้องทุกข์ เพราะรู้สึกว่าจะไม่ได้รับความเป็นธรรม แต่พวกเขาก็จะถูกเจ้าหน้าที่บางคน เข้าใจไปว่า มาโว้ยวาย มาตรวจสอบทั้งๆ ที่จริงแล้วเขาต้องการแค่คำอธิบาย บอกกล่าวให้เข้าใจ “ของแบบนี้ใครไม่เจอกับตัวเองบ้างก็รู้สึกหอรอก”

ยังใกล้ยังได้ประโยชน์

จากหลายๆ เวทีที่ผมพาน้องๆ เข้าไปร่วมงานกับเครือข่ายผู้บริโภคภาคประชาชน ไม่ว่าจะเข้าไปช่วยเป็นวิทยากรกระบวนการ หรือเข้าไปให้ความรู้ด้านวิชาการก็ตาม การที่พวกเราเข้าไปด้วยใจที่เปิดรับ ด้วยสมองที่พร้อมจะเรียนรู้ มันทำให้พวกเราเห็นว่าเครือข่ายนี้ มีประโยชน์กับงานคุ้มครองผู้บริโภค



สร้างภาพฝันงานรับเรื่องร้องทุกข์

มาก หลายๆ เรื่องที่พวกเราได้รับรู้จากเวที เราสามารถนำมาต่อยอดกับงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพของหน่วยงานได้ (เช่น ข้อมูลผู้บริโภคบางท่านไม่กล้ามาร้องทุกข์กับหน่วยงานราชการ ข้อมูลปัญหาของผู้บริโภค ที่ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคภาคประชาชนรู้ก่อนเจ้าหน้าที่ ฯลฯ) หากเราสามารถเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ ระหว่างเครือข่ายนี้กับหน่วยงานของเราได้ เราก็จะสามารถดำเนินการแก้ไขได้ทันเหตุการณ์ นอกจากนี้ยังเป็นช่องทางในการส่งต่อข้อมูลข่าวสารจากภาคราชการให้เครือข่ายช่วยไปเผยแพร่ต่อไปได้

ตอนนี้เรากำลังพยายามสร้าง **“ระบบการเตือนภัยเร่งด่วน”** ร่วมกับภาคประชาชนอยู่ครับ

ยังใกล้ต่างยังได้เรียนรู้

“ขอตรงที่ มาอบรมให้กับพวกเราแบบตัวต่อตัว ได้ทั้งความรู้ ได้ทั้งเพื่อนสนุกดี”

“ทำให้เราได้เห็นการทำงานเป็นระบบมากขึ้น เขียนโครงการเป็น”

“ได้ความรู้ด้านวิชาการและกฎหมาย เราจะได้นำไปบอกต่อๆ เดือนคนที่เรารู้จักต่อไป”

ไม่ใช่มีแต่พวกเราได้เรียนรู้จากเครือข่ายนะครับ เมื่อเราร่วมงานกันไปเรื่อยๆ เครือข่ายเองก็ได้เรียนรู้เรื่องอื่นๆ จากเราด้วย เครือข่ายผู้บริโภคภาคประชาชนมีโอกาสเข้ามารับรู้มากขึ้นว่า การแก้ไขปัญหาด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพมันไม่ได้ง่ายๆ แบบที่เคยคิด มันมีความซับซ้อนจากปัจจัยอื่นๆ อีกมาก

แต่ไม่ว่าจะอย่างไรก็ตาม ความร่วมมือในการประสานการทำงานคุ้มครองผู้บริโภค ย่อมเป็นสิ่งที่จำเป็น ดังนั้นเรามากจะจบท้ายการหารือด้วยคำถามที่ว่า **“แล้วเราจะร่วมมือกันอย่างไรดี?”**

“เป้าหมายร่วมกัน แต่แยกกันดี”

หัวใจของการถักทอเครือข่าย

เครือข่ายผู้บริโภคภาคประชาชน เป็นเครือข่ายสำคัญที่จะช่วยพวกเราในการคุ้มครองผู้บริโภค หลังจากที่เราได้ร่วมงานกับเครือข่ายนี้ และได้มีโอกาสถอดบทเรียนการทำงานร่วมกัน เราพบว่าปัจจัยสำคัญที่ทำให้การเชื่อมโยงเครือข่ายยืนยาวต่อเนื่องลงได้หลายปัจจัย

๑. การเปิดใจให้กว้าง

ลองเปิดใจตนเองให้กว้าง มองด้วยสายตาของผู้บริโภคที่เดือดร้อนบ้าง เราจะพบว่า พวกเขาต้องการคำอธิบาย หรือต้องการสะท้อนว่า “ผู้บริโภคที่เดือดร้อน

อย่างพวกเขา ยังมีตัวตนอยู่ในสังคม” หากเราเดิวดรอนแบบเขา เราก็คงออกมาเรียกร้องเช่นกัน ถ้ามองได้แบบนี้ เราจะเห็นถึงความกล้าหาญของพวกเขา ที่บางครั้งอาจจะมากกว่าเราด้วยซ้ำ และมันจะทำให้การร่วมงานกันเป็นไปด้วยความเข้าใจ อาทิถึงความรู้สึกและเกิดเป็นมิตรภาพที่ดีในการร่วมกันขับเคลื่อนงานต่อไป

๒. การต่อยอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน

เราต้องยอมรับว่า “ไม่มีใครรู้ไปหมดซะทุกเรื่อง” หลายเรื่องที่เรายังไม่รู้ แต่เครือข่ายผู้บริโภคภาคประชาชนซึ่งอยู่ใกล้ชิดชาวบ้านมากกว่าเขารับรู้ การที่เครือข่ายผู้บริโภคภาคประชาชนไม่มีภาพลักษณ์ของระบบราชการไปขวางกัน ผู้บริโภคที่เดือดร้อนจึงค่อนข้างไว้วางใจ บางครั้งก็อาจจะเชื่อใจเขามากกว่าเราด้วยซ้ำ นอกจากนี้การที่สมาชิกของเครือข่ายนี้อยู่ในพื้นที่ร่วมกับผู้บริโภค จึงมีข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เป็นปัญหาด้านการบริโภคมากกว่าเรา ซึ่งเวลาส่วนใหญ่อาจจะอยู่ในที่ทำงาน

แต่ในอีกด้านหนึ่ง ปัญหาการบริโภคในปัจจุบัน มันลึกลับซับซ้อนมากขึ้น ยิ่งเป็นปัญหาจากการบริโภคผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ ซึ่งมันมีความซับซ้อนทั้งในแง่กฎหมาย การตลาดและวิชาการสุขภาพ ดังนั้นในบางเรื่องบางประเด็น เครือข่ายผู้บริโภคเองก็อาจจะขาดหรือเข้าไม่ถึงทักษะและองค์ความรู้ที่จำเป็นในการดำเนินงานต่างๆ หากเรามีโอกาสนำความรู้ตรงนี้ไปบอกไปถ่ายทอดก็น่าจะเป็นสิ่งที่ดีต่อเขา

ปัญหาที่เราอาจจะเจอคือ ต่างฝ่ายก็อาจจะเชื่อมั่นในวิธีคิดของตนเอง เพราะต่างก็มีประสบการณ์ในด้านนี้มาพอสมควร ดังนั้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อต่อยอดการทำงานจึงต้องอาศัย “กระบวนการเชิงบวก” เพื่อให้ต่างฝ่ายต่างได้เรียนรู้และเข้าใจซึ่งกันและกัน

๓. ให้ความสำคัญของการทำงานเป็นทีมด้วยความสุขและสร้างจุดร่วมเดียวกัน
“เมื่อต่างฝ่ายต่างต้องการให้เกิดความเป็นธรรมต่อผู้บริโภคแล้ว ทำไมเราไม่ทำงานด้วยกันล่ะ?”

หากเราสามารถประสานงานเพื่อทำงานด้วยกันได้ แต่ละฝ่ายก็จะได้รับสิ่งที่ดีเพิ่มเข้ามามิใช่หรือ ภาครัฐเองก็จะได้คนที่จะมาช่วยเป็นหูเป็นตาเฝ้าระวังปัญหาในชุมชนให้ ภาคประชาชนก็จะได้ที่ปรึกษาในด้านต่างๆ

เพียงแค่ทั้งสองฝ่ายต้องตระหนักว่า “อย่าทำตัวเป็นน้ำเต็มแก้ว เปิดใจเรียนรู้ข้อจำกัดของแต่ละฝ่าย” สุดท้ายถึงจะแตกต่างอย่างไรก็ทำงานร่วมกันได้ เพราะปลายทางที่เราหวังคือสิ่งเดียวกัน

๔. น้อมรับการตรวจสอบ

สิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ แม้เราจะทำงานคุ้มครองผู้บริโภค เราเองก็อาจจะถูกตรวจสอบจากประชาชน ผู้ที่เสียภาษีเป็นเงินเดือนให้เรากินเราให้อยู่ทุกวัน หากวันหนึ่งเราถูกตรวจสอบ ก็ให้ถือเสียว่าเป็นเรื่องปกติ “เป็นโอกาสดีซะอีก ที่จะทำให้เราได้มีโอกาสชี้แจงความจริง”

เครือข่ายมหาวิทยาลัยภูมิปัญญาท้องถิ่นนี้ มีกิจกรรมต่อเนื่องมาเรื่อย ๆ บางครั้งก็มาเชิญผมไปเป็นวิทยากรสอนเรื่องอันตรายของสารเคมีทางการเกษตร ให้สมาชิกของกลุ่มฟังบ่อย ๆ

โอกาสวังมาหา จะคว่ำหรือจะหมี

ประมาณกลางปี ๒๕๕๑ ผมได้มีโอกาสเจอกับ พี่สุวรรณา กลั่นแสง ผู้ประสานงานสมัชชาสุขภาพ จังหวัดสมุทรสงคราม พี่สุวรรณา เป็นพี่ผมรู้จักมานาน ตั้งแต่รุ่นพ่อ รุ่นแม่ จนผมเรียนจบและย้ายกลับมาทำงานที่สมุทรสงคราม ก็เลยมีโอกาสพบกันอีก พี่สุวรรณา เป็นสมาชิกสำคัญคนหนึ่งของเครือข่ายมหาวิทยาลัยภูมิปัญญาท้องถิ่นสมุทรสงคราม

ผมและพี่สุวรรณามีชื่อเล่นว่า “ณู” เหมือนกัน เวลาเราได้ยินใครเรียก “ณู” เราก็มักจะหันพร้อม ๆ กัน (แต่เวลาใครดำ ยังไม่ทราบว่าจะใครจะหันก่อนนะครับ เพราะยังไม่เคยโดนดำพร้อม ๆ กันซะที) เมื่อพี่สุวรรณา ติดต่อชวนผมไปร่วมที่มงานสมัชชาสุขภาพ ประเด็น “พืช ผัก ผลไม้ปลอดภัย” ผมจึงรีบรับปากทันที

ระดมสมองกันแบบบ้านๆ

วันนั้น เป็นอีกวันที่ผมได้เห็นชาวบ้านลุกขึ้นมาเขียนแผนที่ความคิด (Mind Map) กันอย่างคล่องแคล่ว แถมยังแซวกันไปแซวกันมา ยิ่งผมเป็นสมาชิกหน้าใหม่เลยโดนแซวมากเป็นพิเศษ ที่แรกก็ได้แต่ยิ้ม แต่พอซักคุ่นกัน ผมก็ไม่สามารถสงบปาก (มาก) ของผมได้ สันดานเดิมเริ่มออก ดังนั้นหลังๆ จึงเป็นการดวลมุข ดวลสาระ สลับกันไปมา ระหว่างผมกับสมาชิกเครือข่ายนี้ จนถึงเวลาประมาณ ๓ ทุ่ม การประชุมวันนั้น จึงจบลงด้วยความประทับใจ

๒.๓ ปลาทุปลอดสารพิษ

“ปลาทุฝูงนี้ เหมือนปลาทุปลอดสารพิษ พวกเขารังเกียจสารฟอร์มาลินและยาฆ่าแมลง ทุกชนิด ที่เจอปนในพืช ผัก ผลไม้ พวกเขาเที่ยวรณรงค์ให้ปลาทุฝูงอื่นๆ หันมาสนใจในเรื่องนี้เช่นเดียวกับเขา”

“มหาวิทยาลัยภูมิปัญญาท้องถิ่นสมุทรสงคราม” เป็นอีกเครือข่ายหนึ่งในจังหวัดที่ผมมีโอกาสเข้าร่วมงาน เครือข่ายนี้ที่เป็นที่รวมของภูมิปัญญาท้องถิ่นต่างๆ ในจังหวัด สมาชิกในเครือข่ายจะนำเอาความรู้ๆ ที่เป็นภูมิปัญญาของท้องถิ่นมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันเสมอๆ ส่วนใหญ่จะเน้นหนักไปทางด้านการเกษตร อาจเพราะมี **พี่สรณพงษ์ บัวโรย** เจ้าหน้าที่จากสำนักงานเกษตรจังหวัดสมุทรสงคราม ซึ่งขยันและสนใจด้านการจัดการความรู้ มาเป็นหัวเรือใหญ่นอกจากนี้ยังมี **อาจารย์สมทรง แสงตะวัน** อาจารย์โรงเรียนวัดบางพลับ เจ้าของสวนส้มโอปลอดสารพิษ ที่พวกเราชาวแม่กลองรู้จักกันดีในชื่อ “สวนส้มโออาจารย์สมทรง” เป็นที่ปรึกษาอีกท่านหนึ่ง



หลังจากนั้น ผมก็ได้เข้าร่วมประชุมอย่างต่อเนื่องกับเครือข่ายนี้ อีกหลายครั้ง และจากการพูดคุยร่วมกันในประเด็น พืช ผัก ผลไม้ ปลอดภัย จึงนำไปสู่การจัดเวทีเครือข่ายเกษตรกรในจังหวัด ในวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๕๑ ณ ห้องประชุมศูนย์วัฒนธรรมจังหวัดสมุทรสงคราม

คำตอบอยู่ที่ใคร ?

วันนั้นมีเกษตรกรเข้าร่วมประชุม ประมาณ ๑๐๐ กว่าคน มีการแบ่งหัวข้อในการพูดคุยระหว่างผมกับทีมเครือข่าย โดยผมรับผิดชอบในส่วนวิชาการ ด้านสุขภาพ ส่วนเครือข่ายรับผิดชอบในเรื่องกระบวนการ

แต่อย่าคิดว่างานนี้จะเริ่มด้วยการบรรยายนะครับ เพราะหลังจากพิธีเปิด (ซึ่งเรียบง่ายมาก เพราะพี่สุวรรณา แก่เปิดงานเอง แบบไม่ต้องรบกวนคนใหญ่คนโตให้เมื่อยตุ้ม) ผมก็นำเสนอสถานการณ์ผลการตรวจปริมาณยาฆ่าแมลง



พี่สุวรรณา กลั่นแสง

ในเลือดของเกษตรกรในจังหวัดสมุทรสงคราม ก่อนตอบท้ายด้วยข้อมูลปริมาณยาฆ่าแมลงในเลือดของกลุ่มเด็กประถมในจังหวัด

“ยาฆ่าแมลงมันมาอยู่ในตัวของเด็กประถม ที่ไม่เคยได้ยุ่งเกี่ยวกับการฉีดพ่นได้อย่างไร?” ผมทิ้งท้ายด้วยคำถามสั้นๆ

หลังจากนั้นทีมงานก็แบ่งกลุ่มเกษตรกรเป็นกลุ่มย่อยๆ เพื่อระดมสมองในประเด็นสถานการณ์การใช้สารเคมีในจังหวัด ซึ่งปรากฏว่าแต่ละกลุ่มได้ข้อมูลที่หลากหลาย หลายเรื่องเป็นเรื่องที่เรานึกไม่ถึง เช่น การใช้ยาฆ่าแมลงที่งวงมะพร้าว หรือกรณีที่ได้รับซื้อเป็นผู้บังคับให้เกษตรกรต้องใช้สารเคมี ฯลฯ

ทางเลือกเพื่อทางรอด

ผมเห็นหลายเวที ที่พวกนักวิชาการมักจะใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับการพร่ำบ่นถึงปัญหาเดิมๆ ซ้ำไปซ้ำมา กล่าวโทษซึ่งกันและกันว่าใครเป็นต้นเหตุของปัญหามากกว่ากัน แต่ในเวทีนี้เราไม่ยอมให้เสียเวลา เราจึงนำเข้าสู่ประเด็นคุยในหัวข้อต่อไป

“พวกเราจะป้องกันอันตรายและลดความเสี่ยงจากสารพิษทางการเกษตรได้อย่างไร?”

คงเป็นเพราะเครื่องกำลังร้อน ไฟความคิดกำลังติด ถึงตอนนี้เหล่าเกษตรกรทั้งหลาย จึงกลายร่างเป็นนักพูด ผสมกับนักฟัง ลูกขึ้นมาช่วยกันระดมหาวิธีการป้องกันและลดความเสี่ยงจากสารพิษทางการเกษตร แต่ที่น่าทึ่งคือวิธีการมองของเกษตรกรครับ เพราะเขามองได้อย่างสอดคล้องกลมกลืนกับวิถีชีวิตเขา ทั้งการแสวงหาทางเลือก และวิถีเศรษฐกิจพอเพียง

ส่งต่อไม้ที่ปลายฝืน

วันรุ่งขึ้นมีการจัดเวทีกันต่อ แต่คราวนี้เครือข่ายเราได้เชิญ อบต.เข้าร่วมด้วย พวกเราเปิดโอกาสให้เกษตรกรในแต่ละกลุ่มลุกขึ้นมาเป็นตัวแทน นำเสนอเรื่องราวที่พวกเขาได้พูดคุยกันเมื่อวานให้ อบต.รับรู้ เกษตรกรบางท่านก็ตัดพ้อว่า อบต.เอาแต่สร้างถนน ไม่ยอมมาดูแลสุขภาพ

“ไม่เคยมีใครมาบอกเรื่องสุขภาพให้ชัดเจนแบบนี้ เวลาประชุมส่วนใหญ่ก็พูดกันแต่เรื่องอื่นๆ” ตัวแทน อบต.ท่านหนึ่งลุกขึ้นมาชี้แจงที่ประชุม

น่าแปลกที่ แม้ว่าเรื่องที่โต้เถียงกันนั้น น่าจะลูกกลมใหญ่โต แต่บรรยากาศวันนั้นกลับเต็มไปด้วยความเข้าใจ อาจเป็นเพราะทุกช่วงเราจะย้ำกันเสมอว่า

“ไม่ว่าจะอย่างไร เราทุกคนล้วนต้องการให้คนในจังหวัดของเราสุขภาพดี จากพืชผัก ผลไม้ปลอดภัย ไข้หรือไม่?”

แผนพัฒนาคุณภาพชีวิต ตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง

เป็นไงครับ ชื่อแผนพึ่งดูหรูหรามีความหมายดีมีครับ อย่าคิดว่าเป็นชื่อที่ผมตั้งให้นะครับ เป็นชื่อที่ชาวบ้านที่เป็นสมาชิกคนหนึ่งของ เครือข่ายมหาวิทยาลัยภูมิปัญญาท้องถิ่นสมุทรสงคราม เขาเป็นคนตั้งขึ้นมาให้ครับ เป็นแผนเบื้องต้นคร่าวๆ ที่ผู้เข้าประชุมร่วมกันระดมสมองจัดทำขึ้น เพื่อนำเสนอยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยในแผนนี้จะมีแผนงานย่อยๆ ๓ แผน ภายใต้แนวทาง

“สร้างเครือข่าย – ขยายความรู้ – เคียงคู่ด้วยเหตุผล”

จับมือไว้ แล้วไปด้วยกัน

ฟังดูคล้ายๆ เนื้อเพลง แต่เป็นสิ่งที่เครือข่ายนี้จะร่วมกันดำเนินการกันต่อไปในอนาคตครับ เพราะภายหลังจากการจัดเวทีแล้ว พวกเราทั้งเครือข่ายได้กลับมาถอดบทเรียน และวางแผนการดำเนินงานสมัชชาสุขภาพ ในประเด็นพืช ผัก ผลไม้ ปลอดภัย ต่อเนื่องไปอีก ๒ ปีข้างหน้า โดยมีผมเข้าร่วมเป็นคณะวิชาการของสมัชชาสุขภาพ จังหวัดสมุทรสงคราม เรียบร้อยมหาวิทยาลัยภูมิปัญญาท้องถิ่นสมุทรสงครามแล้วครับ



จากเรื่องราวที่ผ่านมา ทำให้ผมได้เรียนรู้ว่า การถักทอเครือข่ายสมาคมสุขภาพพืช ผัก ผลไม้ปลอดภัยพืชนั้น มีปัจจัยที่ทำให้เกิดความสำเร็จหลายประการ

๑. การมองทุกสิ่งๆที่เข้ามาหาเราล้วนเป็นสิ่งมีค่าเป็นโอกาสในการพัฒนางานเครือข่าย หากผมทิ้งโอกาสที่วิ่งเข้ามาหา การเชื่อมร้อยกับเครือข่ายนี้คงไม่เกิดขึ้น “ทุกสิ่งๆที่เข้ามาในชีวิตล้วนเป็นสิ่งมีค่า มันจะเป็นสิ่งที่เปิดโอกาสให้เราได้เรียนรู้ ได้พัฒนาตนเอง” ถ้าคิดได้แบบนี้แล้ว มันจะทำให้เราไม่กลัวงาน และพร้อมที่จะพัฒนาตนเองตลอดเวลา

๒. การต่อยอดความคิดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน

ทำให้เกิดการเติมเต็มความรู้ซึ่งกันและกัน ผมได้มีโอกาสเรียนรู้ในสิ่งที่ไม่เคยรู้
ขณะเดียวกันสมาชิกในเครือข่ายก็มีโอกาสได้รับความรู้ (ที่เขาเองก็ยังไม่เคยรู้)
เช่นกัน ทำให้เกิดการนำไปใช้ประโยชน์ได้ต่อไป

๓. ให้ความสำคัญของการทำงานเป็นทีมด้วยความสุขและสร้างจุดร่วมเดียวกัน

เมื่อเริ่มงานด้วยรอยยิ้ม มันทำให้ทุกคนมีความสุข และอยากมาร่วมงานกันอีก และการที่เรากำหนดจุดเป้าหมายร่วมกันคือ “ช่วยกันสร้างสุขภาพที่ดีของคนสมุทรสงคราม” มันทำให้พวกเราซึ่งมาจากหลายๆ ที่ มีความรู้สึกร่วมกัน ทำให้การหารือ และการดำเนินการต่างๆ ไม่หลงออกนอกประเด็น

๔. การจัดการกระบวนการทำงานโดยใช้แนวทางการจัดการความรู้

การกำหนดหัวปลา บ่งชี้ความรู้ที่จำเป็นเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และจัดเก็บข้อมูลต่างๆ ที่ได้มาอย่างเป็นระบบมากขึ้น ทำให้การดำเนินงานต่างๆ ของเครือข่ายประสบความสำเร็จ

ไม่ต้องรังรอให้เสียเวลาเลยครับ เพราะผมคิดว่าการที่พวกเราชาวเภสัชกร ซึ่งเป็นวิชาชีพ ที่สำคัญวิชาชีพหนึ่งในวงการสาธารณสุขจะลุกขึ้นมาทำสิ่งที่ เป็นประโยชน์ต่อผู้ป่วย โดยเฉพาะเรื่องยาที่เป็นหน้าที่โดยตรงย่อมเป็นสิ่งที่ดี ผมชวน **ภญ.นุชรินทร์ โตมาข** น้องเภสัชกรรุ่นใหม่ไฟแรงจากฝ่าย ไปร่วมประชุมที่ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และตั้งใจว่าจะกลับมาวางแผนดำเนิน โครงการกันต่อในจังหวัด

ผมเห็นหลายๆ จังหวัดที่เข้าร่วมโครงการนำเสนอกิจกรรมที่แตกต่างหลากหลายมากมาย ก็ได้แต่นึกในใจว่า “แล้วดูจะทำอย่างไรกันดี?” เพราะจังหวัดสมุทรสงครามเป็นจังหวัดเล็กๆ งบที่ได้มาก็คงไม่มากมายอะไร แต่สุดท้ายฟ้าก็ประทานให้ผมเกิดอาการ ป้างเว็บ! ขึ้นมาจนได้

งาน คือเครื่องมือเชื่อมเครือข่าย

“เราจะใช้โครงการนี้เป็นเครื่องมือในการเชื่อมเครือข่ายเภสัชกรในจังหวัด”

ผมเอ่ยให้ ภญ.นุชรินทร์ ทราบแนวทางในเบื้องต้น หลังจากนั้นพวกเราก็เริ่มวางแผนทางการดำเนินงานกัน โดยโทรไปชวนพี่ๆ น้องๆ เภสัชกรในจังหวัดมาเข้าร่วมโครงการ ซึ่งผลตอบรับของแฟนคลับของผมดีเยี่ยม เพราะพี่ๆ น้องๆ ทั้ง 3 โรงพยาบาลล้วนเต็มใจ แถมน้องๆ ยังไปชวนคุณหมอมาร่วมทีมงานได้อีกด้วย

พวกเราดูรายละเอียดกิจกรรมของโครงการตามแนวทางที่ส่วนกลางให้มา ส่วนใหญ่จะเป็นการประสานงาน การจัดประชุมวิชาการและการรวบรวมข้อมูลต่างๆ

“เภสัชกร น่าจะทำอะไรได้มากกว่านี้นะ พวกเรามาช่วยกันต่อยอดรายละเอียดโครงการดีกว่า”

๒.๕ ปลาทุฝูงนี้ผิวสีเขียวมะกอก

“ปลาทุฝูงนี้ผิวสีเขียวมะกอก แต่ระยะหลังๆ สีเขียวเริ่มจะซีด เพราะคนไข้ ทะลักโรงพยาบาล HA พล่านมาจ้อคอหอย บางคนก็ต้องคอยส่งงานPMQA หน้าข้าบบางจังหวัดก็ชวนเซเพราะต้องสอดส่องดูแลผลิตภัณฑ์ผิดกฎหมาย ปลาทุฝูงนี้เริ่มจะหมดแรงว้าย ได้แต่พุงกายไปมา ไม่ให้จมกองงาน แต่ด้วยเหตุที่เหล่าฝูงปลามีใจสีเขียวมะกอกด้วยกัน มันจึงเกิดแรงฮึดขึ้นมาด้าผุดด้าว้ายกันต่อไป”

โอกาสมารับคว้าวัวเกิดจะเกิดผล

ปีที่ผ่านมา ผมได้รับการติดต่อจาก โครงการส่งเสริมการใช้ยาปฏิชีวนะอย่างสมเหตุผล (Antibiotics Smart Use : ASU) ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ชักชวนว่าจังหวัดสมุทรสงครามจะเข้าร่วมโครงการนี้มั้ย



ผมเอ่ยปากกระตุ้นน้องๆ ะรอยว่าผมคงมีกมลสันดานเป็นผู้นำมืออยู่บ้าง
งานนี้เลยไม่ยาก น้องๆ เริ่มต้นตัวกันทันที

“หนูเจอคนไข้แพ้ยาปฏิชีวนะบ่อยนะ”

“จั้นทำไม เราไม่ทำ ADR ควบคู่ไปกับโครงการเลยละ?”

“ไหนๆ ก็ไหนๆ เราน่าจะให้เป็น APR เลยดีกว่า”

เพียงแค่ปล่อยให้ น้องๆ เขาหารือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น โดยไม่ครอบงำ
สุดท้ายสิ่งดีๆ ก็ออกมาจนได้

โครงการส่งเสริมการใช้ยาปฏิชีวนะอย่างสมเหตุผล (Antibiotic Smart Use)
ของจังหวัดสมุทรสงครามจึงเริ่มดำเนินงานไปพร้อมๆ กับการดำเนินงานเครือข่าย
เภสัชกร และควบคู่ไปกับเรื่อง APR โดยมีน้องๆ เภสัชกรเป็นนางเอก ส่วนผม
เป็นเพียงคนคอยสนับสนุนให้กำลังใจและเสริมในบางกิจกรรมครับ



ก้าน้องมิดี พี่ๆ ก็ควรให้โอกาส

การดำเนินงานของพวกเรา เราเน้นการมีส่วนร่วมกับกลุ่มเป้าหมาย (ทั้งแพทย์
พยาบาลและเจ้าหน้าที่สถานีนามัย) มากกว่าที่ตีกรอบให้ตั้งแบบกลวงๆ พวก
เราเคลื่อนย้ายลงไปจัดกิจกรรมในแต่ละอำเภอ โดยให้น้องเภสัชกรแต่ละโรง
พยาบาลรับผิดชอบด้านวิชาการในพื้นที่ ส่วนเอกสารธุรการผมและทีมงาน
น้องๆ จากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจะรับมาดำเนินงานเอง ทั้งนี้เพื่อลด
ภาระน้องๆ มากให้มากที่สุด เพราะเราถือว่า “เราได้โอกาสดีๆ ในชีวิตมากกว่า
น้องแล้ว อะไรที่ช่วยแบ่งเบาภาระงานของน้องได้ พี่ๆ ควรจะพึงกระทำ”

งานนี้เราได้เห็นศักยภาพของน้องๆ เภสัชกรมากครับ น้องๆ เขามีโอกาส
ประสานงานกับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมากขึ้น ได้มีโอกาสติดตามงานต่างๆ
จากเจ้าหน้าที่เหล่านั้น ผมเริ่มสังเกตว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขเริ่มรู้จักน้องๆ
เภสัชกรมากขึ้น หลังๆ เข้าก็เริ่มสนิท เป็นเพื่อนฝูง เป็นพี่เป็นน้องกัน ที่กล่าวมา

ทั้งหมด ผมยกความดีให้กับมนุษย์สัมพันธ์อันยอดเยี่ยมของน้องๆ เกสเซอร์ครับ จากการดำเนินงาน เราได้คุณหมอหลายท่านที่สนใจร่วมเป็นทีมงานกับเรา ซึ่งจากผลการประเมินของทีมงานส่วนกลาง พบว่าคุณหมอร่วมงานต่างก็พอใจกับโครงการนี้ ส่วนเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ก็สะท้อนว่าอยากให้พวกเราชาว เกสเซอร์ ลงมาจัดประชุมวิชาการ เผยแพร่ความรู้แบบนี้อีก เพราะเป็นการประชุมที่พวกเขาได้ความรู้ที่จะนำไปใช้ได้จริง ได้โอกาสในการเข้าถึงข้อมูลมากขึ้น และยังเป็นการประชุมที่ติดดิน คงเป็นเพราะพวกเราเดินทางจาก หอดอยในจังหวัดลงไปหาเขาถึงพื้นที่ในแต่ละอำเภอ

ในวันถอดบทเรียนร่วมกันระหว่าง พวกเราและเจ้าหน้าที่สาธารณสุข เราได้แนวทางการดำเนินงานด้านเกสเซอร์เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องอีกมากมาย

“ทำไมเราต้องรอให้เกิดผลข้างเคียงจากการใช้ผลิตภัณฑ์แล้วมาตามแก้ปัญหา กัน ทำไมเราไม่สร้างระบบป้องกันความเสี่ยงโดยเอา Risk Management มาจับเลยละ”

เสียงสะท้อนนี้คงทำให้ผมยิ้มขึ้นมาได้ น้องๆ เกสเซอร์เริ่มมองงานเกสเซอร์มเชิงระบบมากขึ้น ไฟในตัวเริ่มลุกโชนขึ้นมากันใหญ่ แต่ไม่ต้องกลัวว่าปลาจะสุกนะครับ เพราะมันเป็นไฟแห่งอุดมการณ์ของวิชาชีพครับ (โท สำนวน)

กูไม่ต้องกลับ เพราะเราจะขยับไปเรื่อยๆ

หลังจากนั้นพวกเรา พี่ๆ น้องๆ เกสเซอร์ได้คุยกันอีกเรื่อยๆ แต่ครั้งเราได้ต่อยอดความคิดกันออกไป ล่าสุดพวกเราชวนน้องๆ เกสเซอร์จากศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์สมุทรสงครามมาร่วมงานด้วย คุยไป กินไป เฮฮาแบบ



การประชุมร่วมกับ กพย. เพื่อขยายผลการดำเนินโครงการเฝ้าระวังปัญหาสาเหตุนิเวศวิทยาในเขต ๕

ได้สาระ สุดท้ายเราได้แนวทางที่น่าสนใจมากมาย เช่น พวกเราสนใจจะเริ่มทำโครงการเฝ้าระวังปัญหาสาเหตุนิเวศวิทยาในจังหวัดและจะขยายไปทั้งเขต โดยจะทำทั้งระบบให้ครบวงจร เรามีแผนที่พยายามจะพัฒนาให้แต่ละโรงพยาบาลเป็นศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์และเฝ้าระวังความปลอดภัยจากการใช้ยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ และยังคิดการใหญ่พยายามจะขยายผลไปเชื่อมกับน้องๆ เกสเซอร์ที่อยู่ภาคเอกชน เช่น ร้านยาด้วยครับ

“เราอาจไม่สามารถทำสิ่งที่ยิ่งใหญ่ แต่เราขอทำสิ่งเล็กๆ ด้วยหัวใจที่ยิ่งใหญ่” คำพูดสั้นๆ ง่ายๆ ของ ญ.นุชรินทร์ โตมาขาน น้องเกสเซอร์รุ่นใหม่ไฟแรงคนหนึ่ง คงจะสร้างความรู้สึกร่วมให้กับผู้ปลาทูเขียวมะกอกในการขับเคลื่อนไปข้างหน้าได้อย่างทรงพลัง



หัวใจของการถักทอเครือข่าย

เครือข่ายเภสัชกรในจังหวัด จะคงดำเนินการต่อไปเรื่อยๆ และจะไม่เป็นเครือข่ายที่มีแต่ชื่อ แต่จะเป็นเครือข่ายที่จะเชื่อมร้อยเภสัชกรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อร่วมกันพัฒนางานเภสัชกรรมให้เกิดประโยชน์ต่อผู้บริโภคมากขึ้น

จากการถอดบทเรียนในหลายๆ ครั้งที่ผ่านมา พวกเราพบว่า ปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานเครือข่ายเภสัชกรประสบความสำเร็จ ได้แก่

๑. การพบปะพูดคุยอย่างสม่ำเสมอ

หลายๆ ครั้งที่พวกเราเหนื่อยล้า และอ่อนแรงแต่เมื่อเราได้มาเจอกัน มันก่อให้เกิดความอบอุ่น การให้กำลังใจซึ่งกันและกัน และยิ่งเรามีกิจกรรมร่วมกัน มันยิ่งทำให้บรรยากาศเก่าๆ ของความเป็นพี่ๆ เพื่อนๆ น้องๆ ของวิชาชีพ กลับคืนมาอีก

๒. การดำเนินงานโดยยึดอุดมการณ์ของวิชาชีพเป็นสิ่งนำ

ผมได้ตามสถานการณ์วิชาชีพด้านต่างๆ ให้พวกเราทราบ ตลอดจนยกตัวอย่างความเข้มแข็งของเครือข่ายเภสัชกรในจังหวัดอื่นๆ ให้ทราบด้วย และการที่ผมมีโอกาสได้ร่วมงานวิชาชีพจากหลายๆ หน่วย ทั้งสภาเภสัชกรรม สถาบันการศึกษา ตลอดจนภาคประชาสังคมต่างๆ ผมได้พยายามเชื่อมโยงสถานการณ์เหล่านี้กับบทบาททางด้านวิชาชีพ เพื่อให้พวกเราเห็นภาพที่ชัดเจนขึ้น ทำให้มันเกิดการกระตุ้นอุดมการณ์ทางวิชาชีพของพวกเราได้เป็นอย่างดี ในการที่จะร่วมมือกันสร้างเครือข่ายในจังหวัดเพื่อขับเคลื่อนสิ่งดีๆ สู่ผู้บริโภค

๓. คนต้นแบบและความใจกว้าง เสียสละของรุ่นพี่ๆ

รุ่นพี่ๆ คือ “รุ่นที่ได้รับโอกาสมากกว่าน้องๆ” การที่รุ่นพี่ๆ เภสัชกรในจังหวัด ยอมรับและเปิดโอกาสให้พวกเราได้แสดงความสามารถ เป็นสิ่งที่ทำให้น้องๆ ได้พัฒนาตนเอง ถ้าคิด ถ้าทำ ถ้ากล้าในความเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งที่ดีกว่า

และที่สำคัญการที่รุ่นพี่ๆ “ยอมเหนื่อย” ลงมาช่วยงานน้องๆ ลงมาร่วมทุกข์ร่วมสุข ร่วมสนับสนุน ร่วมฟังความคิดเห็นน้องๆ มันจะทำให้น้องๆ ได้เกิดพัฒนาการมากขึ้นเรื่อยๆ ดังที่ ญญ.นุชรินทร์ ได้สะท้อนความรู้สึกออกมาอย่างน่าสนใจว่า

“คนต้นแบบ เป็นตัวอย่างที่ดี มีค่ามากกว่าคำสอน”

ซึ่งผมเห็นด้วยอย่างยิ่ง เพราะผมเองก็มีคนต้นแบบ ที่สร้างพลังศรัทธาในการทำงานของผมหลายต่อหลายคน หลายยุคหลายสมัย ทำไมพวกเราจะไม่ถ่ายทอดพลังศรัทธาเหล่านี้ให้น้องๆ บ้างล่ะครับ

๔. การเปิดโอกาสให้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในด้านต่างๆ ที่มากขึ้น

การเปิดโอกาสให้น้องๆ เกสเซอร์ได้เข้ามาร่วมงานกับเครือข่ายอื่นๆ มากขึ้น ทั้งในและนอกจังหวัด เช่น เครือข่ายภาคประชาชน เครือข่ายเพื่อนผู้สูงอายุ เครือข่ายด้านสิ่งแวดล้อม เครือข่ายด้านเด็กและเยาวชน ฯลฯ ไปจนถึงเครือข่ายระดับประเทศ เช่น แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คคส) แผนงานสร้างกลไกเฝ้าระวังและพัฒนาระบบยา (กพย) นอกจากนั้นจะทำให้พวกน้องๆ เกสเซอร์ได้รับความรู้มากขึ้นจากเดิม มันยังทำให้เกิดพัฒนาการต่อยอดความคิดของน้องๆ เกสเซอร์ไปเรื่อย ๆ เหมือนดังส่วที่พร้อมจะพุ่งไปข้างหน้า

๕. กลมกลืนงานไปกับชีวิต

“หากเราแยกงานของวิชาชีพออกจากชีวิต เราก็จะมองว่างานมันมาก แต่ความเป็นวิชาชีพมันอยู่ในตัวเราตลอดเวลา หากเรามองว่างานมันคือส่วนหนึ่งของชีวิต ให้มันกลมกลืนไปกับชีวิต เราจะมีความสุขที่ได้ทำงาน”

คำพูดที่ผมใช้เป็นแนวทางในการทำงานและมักยกมาแนะนำน้องๆ เกสเซอร์อยู่เสมอคำพูดสั้นๆ แต่จริงใจนี้ กลับสร้างแรงบันดาลใจให้กับน้องๆ หลายคนดังที่ ภาณุ สุวิธสา ลิมส์จจาพาณิชย์ น้องเกสเซอร์รุ่นใหม่ไฟแรงอีกคนบอกผมว่า

“กลมกลืนการทำงานไปกับชีวิต แนวคิดที่ดีๆ จากพี่ๆ ทำให้ปึกมีชีวิตใหม่ สนุกขึ้นและความเหนื่อยลดลง แม้ว่าจะยังไม่ถึงขนาดอินจนบรรลุ แต่ก็มีความสุขกับการทำงานมากขึ้น”

๒.๕ ผู้เฒ่าผู้แก่

“ปลาทุฟนี้ เป็นปลาทุฟฟ้า เป็นปลาทุฟที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ มีเครือข่ายใหญ่โตตั้งแต่ระดับจังหวัด ลงไปถึงอำเภอและตำบล เป็นผู้เฒ่าผู้แก่ที่ผมเจออยู่บ่อยๆ เจอกันเกือบทุกวัน ยิ่งจังหวัดสมุทรสงครามเป็นจังหวัดเล็กๆ แหวกว่าจะไปทางไหนก็เจอผู้เฒ่าผู้แก่ปลาทุฟฟ้าเสมอๆ ขนาดผมเคยขับมอเตอร์ไซด์ลั่นกลิ่งโคล่ไปแบบนอนมาอยู่ข้างทาง ภายในเวลาไม่กี่นาที เรื่องราวก็ถ่ายทอดไป ทั้งจังหวัดประมาณว่าเขมหล่นเล่มเดียว สะเทือนไปทั้งมหาสมุทร”

ชาลาเปาเบียคะ?

เครือข่ายเพื่อนสาธารณสุขนี้ เป็นเครือข่ายสำคัญที่มีส่วนสำเร็จกับงานคุ้มครองผู้บริโภค อีกเครือข่ายหนึ่งแต่ด้วยเครือข่ายนี้มีพิักัดการทำงานอยู่ในจุดที่ใกล้ชิด



กับชาวบ้านเครือข่ายนี้จึงได้รับความไว้วางใจ (ภาษาสุภาพของคำว่า “มอบหมายงาน” ครับ) จากแต่ละระดับ ตั้งแต่เบื้องต้นไล่ลงมาเป็นทอดๆ สุดท้ายสิ่งที่ฟ้าประทานเลยไหลลงมารวมกันที่โรงพยาบาลชุมชน จนถึงสถานีอนามัย ซึ่งเป็นที่รวมของงานทุกงาน ไม่ว่าจะเป็นหลวง งานราษฎร์ งานสาธารณสุข และงานอีกร้อยแปดพันเก้ากระทรวง มารวมที่นี้หมด ดูไปดูมาแล้วเหมือนห้าง เซเว่น อีเลฟเว่น นะครับ

และเนื่องจากส่วนใหญ่ของเครือข่ายนี้ เป็นด่านแรก ที่สัมผัสกับผู้ป่วยและประชาชน ดังนั้น วันว่าง วันหยุดของเพื่อนเครือข่ายนี้ จึงแทบไม่ค่อยมีกับเขา นี่ขนาดยังไม่นับรวมว่าต้องปลีกเวลาไปร่วม งานบุญ งานฝากอื่นๆ อีก ดูๆ แล้วก็เหนื่อยแทนครับ



อยากบอกให้รู้ว่าจะคิดอะไร

จากประสบการณ์ที่ได้ทำงานกับเครือข่ายนี้ บางท่านก็เป็นเสมือนญาติผู้ใหญ่ที่ผมเคารพนับถือ บางท่านก็เป็นเสมือนเพื่อนฝูงเฮฮา บางท่านก็เป็นน้องๆ ที่น่ารัก และไม่รู้ว่าคุณลักษณะส่วนตัวของผมมีสภาพคล้ายกระโดนหรืออย่างไร (พยายามจะไม่เปรียบว่าเหมือนซักใครๆ) ผมจึงมีโอกาสได้รับรู้เรื่องราวระดับข้อคิดใจ ของเหล่าปัญหาที่พวกเขาไม่ต้องการเจอเป็นระลอกๆ เสมอ ยิ่งตอนไปสัมมนาต่างจังหวัด เย็นย่ำค่ำคืน ล้อมวงกลางหาดทราย สุ่มหัวเฮฮากัน สนุกสนาน มันส์ ไปกับเรื่องเล่าเคล้าความจริง จนกระทั่งน้ำลายแตกฟอง ใสหน้า ซึ่งกันและกันมาแล้ว (ดูๆ เหมือนๆ คนบ้าคุยกันชอบกล)

เพื่อนฝูงเครือข่ายนี้ ต้องทำงานหลายๆ เรื่อง หากเราลองรับฟังปัญหาต่างๆ ของเขาอย่างมีสติ (ไม่ใช่ไปตื่นเต้นกับเรื่องราวจนตัวสั่นแบบตัวอิจฉาในละครน้ำเน่า) เราจะยังเห็นปัญหาในลักษณะบูรณาการ (ฟังดูทะแม่งๆ นะครับ ไม่รู้ว่าเชิงบวกหรือลบกันแน่) เพราะปัญหาที่เรามองในฐานะเจ้าของงานมันมักจะ

แยกเป็นเรื่องๆ แต่ในผู้ปฏิบัติ ปัญหาเหล่านี้มันจะปนเปื้อนเกี่ยวเนื่องกันไป ไม่ได้แยกเป็นงานๆ แบบที่พวกเรามอง

ปัญหาต่างๆ จากเพื่อนฝูงเหล่านี้มีมานานแล้ว มีมาเรื่อยๆ ส่วนกลางแก้ได้บ้าง ไม่ได้บ้าง แต่ก็คงไม่มีวันจบสิ้น เพราะสถานการณ์มันก็จะเปลี่ยนไปเรื่อยๆ แต่จากที่นั่นจับเข้าคุยกัน (หมายถึงสำนวนนะครับ คงไม่กล้าไปจับเข้าได้ทุกคน)

ผมก็พอสรุปได้ว่าสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่เพื่อนฝูงเครือข่ายนี้ต้องการคือ “เสียงสะท้อนของปัญหาของเขาได้ถูกส่งต่อ หรือได้รับไปปรับปรุงแก้ไขได้มากน้อยเพียงใด” (อันที่จริงพวกเราก็คงอยากให้แก้ไขให้สำเร็จ แต่ทำทางคงไม่ค่อยจะสำเร็จซะที หลังๆ พวกเขາเลยขอให้เข้าไปปรับบ้างก็ยังดีกว่าไม่ทำอะไรเลย)

เพื่อนคู่คิดมิตรคู่งาน

อีกสิ่งหนึ่งที่ผมชอบในการคบหาสมาคมกับเพื่อนฝูงเครือข่ายนี้คือ เขามักจะมีไอเดียดีๆ ที่สามารถปฏิบัติได้ในระดับชุมชนมากมาย เพียงแต่เขาไม่ค่อยนำมาเสนอให้ทราบ ยิ่งถ้าเจอบรรยากาศ คุณพ่อคุณแม่ รู้ดีไปซะทุกอย่างของส่วนกลาง (ซึ่งความจริงก็รู้ผิดไปหลายเรื่อง) เขายังไม่กล้าเล่าให้ใครฟัง

ผมและน้องๆ เภสัชกรในฝ่ายเคยชวนเพื่อนฝูงพี่น้องในเครือข่ายนี้มาช่วยงานรณรงค์คุ้มครองผู้บริโภคหลายครั้ง เด็ดจริงๆ ครับ เพราะพวกเราพบวาระยุทธศาสตร์ต่างๆ ของแต่ละท่านไม่เบาเลยทีเดียวนะ ยิ่งผมเห็นทีมงานน้องๆ เภสัชกรกับทีมเครือข่ายเหล่านี้ทำงานด้วยกันอย่างสนุกสนาน ก็ยิ่งเห็นความยั่งยืนของการเชื่อมร้อยเครือข่ายมากขึ้น



ทุกๆ ครั้งที่มีโอกาส พวกเรามักจะพูดคุยแลกเปลี่ยนกันเสนอๆ ยิ่งคนมีปาก (มาก) อย่างผม เวลาและสถานที่ไม่เป็นปัญหาครับ เจอกกลางตลาด บนบันได หรือหน้าส้วม ก็ยังชวนไปคุยไปได้ ไม่มีปัญหา ประหนึ่งว่าโอเคดีดีๆ มักจะผสมกับความเป็นธรรมชาติแบบจริงใจ

จัดออกมาเลย

หลังๆ นี้ ผมยิ่งเห็นความงามในตัวของผู้เครือข่ายนี้มากขึ้นเรื่อยๆ ประหนึ่งเห็นเพชรฝังอยู่ในตม เห็นช้างเผือกจมอยู่ในป่า เห็นดารายูอยู่ในกระຈ (ประโยคหลังหมายถึงผมคนเดียว ถ้าไม่หลงตัวเองสุดๆ คงไม่มีใครกล้าพูดแบบผม) วันหนึ่งผมเลยลุกขึ้นมาชวนพี่ๆ เพื่อนๆ น้องๆ ในแผนก ไปจัดประชุมเชิงปฏิบัติการร่วมกับเครือข่ายนี้ในรูปแบบใช้หัวใจร่วมกันในการประชุม

ที่แรกก็ตั้งใจจะประชุมชี้แจงแผนปฏิบัติการในปีต่อไป แต่คิดไปคิดมา คนชอบความเจ็บปวดแบบผมจึงเสนอว่า ขอจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการ “โปรดค่าพวกเราเกิด จะเกิดผล” ก็พูดให้ตกใจไปงั้นละครับ ความจริงก็คือเป็นการประชุมเชิงปฏิบัติการ โดยให้เครือข่ายเหล่านี้ มาสะท้อนการทำงานของพวกเรา แต่มีกติกาว่า “ดำได้ สะท้อนได้ แรงก็ได้ แต่ต้องมีข้อเสนอแนะ หรือทางออกที่เป็นไปได้ด้วย” ฟังดูเหมือนพระเอกหนังไทยชอบกล

และเพื่อให้แต่ละคนสะท้อนความคิดและข้อเสนอแนะออกมาได้อย่างเต็มที่ ผมได้แบ่งการประชุมแยกเป็นอำเภอละวัน และในการประชุมกำหนดให้แต่ละกลุ่มมีสมาชิกหลากหลาย ทั้งจากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาลชุมชน เทศบาลและสถานีอนามัย หลังจากแจ้งวัตถุประสงค์ของการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการให้ทุกคนทราบ จึงปล่อยให้เขาระดมสมองกันอย่างเต็มที่ สุดท้ายการประชุมก็เสร็จสิ้นลงอย่างสวยงาม พร้อมแผนงานเชิงรุกที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของเครือข่ายทั้งจังหวัด

สิ่งดีๆ ที่เกิดขึ้น

“โอ้ว...มันช่างสวยงามนี่กระไร”

ผมอยากอุทานแบบ อาจารย์เฉลิมชัย โฆษิตพิพัฒน์ ศิลปินชื่อดัง แต่ก็ไม่กล้า เพราะกลัวคนอื่นจะหาว่าผมบ้าซะก่อน เพราะเมื่อผมจับประเด็นที่เขาเสนอทั้งประเด็นปัญหาและทางออกต่างๆ ช่วยกันสรุปและต่อยอดความคิด ร่วมกันเขาไปเรื่อยๆ สุดท้ายเลยได้แนวทาง การดำเนินงานของพวกเราแบบมีส่วนร่วม กับเพื่อนๆ เครือข่ายสาธารณสุข คือ

“ขยายเครือข่าย - กระจายความรู้ - มุ่งสู่การเฝ้าระวัง”

ขยายเครือข่าย เพราะเราเห็นตรงกันว่า งานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ คงไม่สามารถมีใครทำได้สำเร็จด้วยคนๆ เดียวหรือหน่วยงานเดียว ดังนั้นเราจึงต้องช่วยกันสร้างและแสวงหาเพื่อให้เกิดเครือข่ายที่เป็นเพื่อน เป็นกัลยาณมิตร มาช่วยกันทำงาน และที่สำคัญเครือข่ายเหล่านี้ต้องมีส่วนร่วมในการทำงานกับพวกเราด้วย ไม่ใช่เรียกมาสั่งการให้เขาทำ

กระจายความรู้ เพราะเราเห็นตรงกันว่า หากเครือข่ายและผู้บริโภคต่างขาดความรู้ หรือไม่สามารถึงเข้าถึงความรู้ที่จำเป็นแล้ว การทำงานก็จะสำเร็จได้ยาก ดังนั้นเราเลยมีแผนที่จะลุกขึ้นมาปรับระบบข้อมูลข่าวสารต่างๆ กันใหม่ พยายามนำระบบสารสนเทศต่างๆ มาสนับสนุนเพื่อให้แต่ละเครือข่ายเข้าถึงข้อมูล ที่จำเป็นได้อย่างรวดเร็ว ทันสถานการณ์ รวมทั้งนำแนวทางการจัดการความรู้ (Knowledge Management) มาใช้เป็นแนวทางดำเนินการ เพื่อดึงความรู้ดีๆ ที่ฝังอยู่ในเครือข่ายต่างๆ มาแลกเปลี่ยนกัน เพื่อแสวงหาความรู้ใหม่ๆ ที่เป็นเลิศ (Best Practice)

มุ่งสู่การเฝ้าระวัง เพราะเราเห็นตรงกันว่าหากมีตัวต้วตามปัญหา แล้วเมื่อไหร่จะทัน ทำไมเราไม่หันมาจับมือกันเฝ้าระวัง เพื่อป้องกันก่อนเกิดปัญหา? สุดท้ายเราได้ช่วยกันคิดแผนงานย่อยๆ ขึ้นมาตามแนวทางนี้ เช่น การพัฒนาระบบเตือนภัยเร่งด่วน (Product Alert System) การนำเอาแนวทางการจัดการความเสี่ยง (Risk Management) มาใช้ในการวางแผน รวมทั้งการพัฒนา ระบบสื่อสารย้อนกลับของข้อมูล โดยมีเป้าหมายสูงสุดคือ “ศูนย์เฝ้าระวังความปลอดภัยผลิตภัณฑ์สุขภาพระดับอำเภอ”

จากที่พวกเราเริ่มใช้แนวทาง “ขยายเครือข่าย กระจายความรู้ มุ่งสู่การเฝ้าระวัง” เป็นแนวทางในการดำเนินงานต่างๆ จากการถอดบทเรียนในแต่ละช่วงพบว่า เครือข่ายเพื่อนๆ สาธารณสุข ค่อนข้างชอบใจ ดังที่สะท้อนออกมา

“อยากให้ฝ่ายอื่นๆ ทำแบบนี้บ้าง”

“ชอบ เพราะทำให้ได้พูดในสิ่งที่อยากพูด และเห็นความตั้งใจที่จะนำไปใช้ในการแก้ไขอย่างจริงจัง”

“รู้สึกมีส่วนร่วมกับงานอย่างแท้จริง ไม่ใช่แค่ให้มานั่งฟังแล้วสรุปเอาเองว่าพวกเรามีส่วนร่วม”



หัวใจของการถักทอเครือข่าย

เครือข่ายเพื่อนๆ สาธารณสุข เป็นเครือข่ายที่เคียงบ่าเคียงไหล่ในการร่วมงานกับเราเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคมาโดยตลอด แต่ด้วยภาระงานที่ต่างฝ่ายต่างมาก ทำให้การประสานงานมันจึงเป็นไปตามหน้าที่การงาน แต่ในการทำงานเชื่อมร้อยกับเครือข่ายนี้ เราพบว่ามันมีสิ่งสำคัญที่เป็นปัจจัยทำให้เกิดความร่วมมือที่ดีมาอย่างต่อเนื่อง ได้แก่

๑. การฟังแบบได้ยิน

บ่อยครั้งที่เพื่อนๆ ในเครือข่ายสาธารณสุขนี้ สะท้อนปัญหาหรือให้ข้อเสนอแก่พวกเรา หากเราฟังแค่รับรู้ เขาก็จะแค่ได้พูด แต่จากการที่พวกเราเปลี่ยนวิธีการฟังเป็น **“การฟังแบบได้ยิน”** ซึ่งเป็นการฟังอย่างเปิดหู เปิดใจ รับฟังอย่างเห็นอกเห็นใจ ฟังแล้วคิดตามด้วยเหตุผล ฟังแบบไม่มีอคติ มันทำให้เรารับรู้ปัญหาของเขาได้มากขึ้น ได้เห็นความเกี่ยวเนื่องของปัญหาต่างๆ ทั้งระบบ หลายๆ

ข้อมูลทำให้เราได้ทั้งแง่คิดและการมองเห็นระบบร่วมไปกับเขาด้วย แต่ทั้งนี้การสะท้อนปัญหาต้องควบคู่ไปกับข้อเสนอแนะที่เป็นไปได้ด้วย

๒. สร้างบรรยากาศการคุยให้เข้าถึงตัวเรา

หลายครั้งที่เราจัดประชุม และใช้ชื่อว่าเป็นการประชุมเชิงปฏิบัติการ แต่แท้จริงแล้ว มันกลับเป็นแค่การประชุมเชิงปฏิบัติการเพียงชื่อและสถานที่เท่านั้น เพราะบรรยากาศมันไม่เอื้อให้แต่ละคนมีส่วนร่วม แม้จะมีการแบ่งกลุ่มก็เอาความสะดวกของผู้จัดเป็นตัวตั้ง เช่น ใช้สถานที่ที่คนจัดสะดวก การแบ่งกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกมากเกินไป การให้เวลาพูดคุยกันน้อยไป ฯลฯ สิ่งเหล่านั้นมันทำให้การพูดคุยระดมสมองเป็นไปแบบไม่ได้ประสิทธิภาพเท่าที่ควร

สิ่งที่พวกเรายึดในเวลาดำเนินการตลอดมาคือ **“การมีส่วนร่วม”** ร่วมคิด ร่วมสะท้อน แม้กระทั่งการร่วมสรุปผล ทุกครั้งที่มีการประชุมเชิงปฏิบัติการ พวกเราจะให้ความสำคัญกับเพื่อนๆ เครือข่ายสาธารณสุขมาก พวกเราเลือกสถานที่ที่ไม่เป็นภาระของเขาในการเดินทาง บางครั้งเราก็จะไปจัดเองที่อำเภอหรือใกล้ๆ ที่ทำงานของเขา ให้ความสำคัญกับจำนวนคนในแต่ละกลุ่ม เพื่อให้เขามีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นได้ทุกคน ใช้เวลาและสร้างบรรยากาศในแนวราบ ลดความรู้สึกการบังคับบัญชาในระหว่างการระดมสมอง และสุดท้ายก็สรุปผลการประชุมร่วมกัน

๓. สร้างความมั่นใจให้กับเขา

ความเห็นดีๆ ที่เพื่อนเครือข่ายสาธารณสุขเสนอ กลับไม่ค่อยได้ถูกนำไปใช้ ทั้งนี้อาจจะเกิดจากหลายสาเหตุ แต่เรื่องเหล่านี้พวกเขาไม่เคยรับทราบ ทำให้นานๆ เข้าจึงทำให้พวกเขาเกิดความเบื่อหน่าย เพราะรู้สึกว่าคุณพูดไปก็เท่านั้น

ในการดำเนินงานของพวกเรา เราถือว่าทุกความเห็นของเขามีค่า เมื่อได้ข้อสรุปจากการประชุม พวกเราตกลงกันว่า จะพยายามนำไปดำเนินการต่อ หรือผลักดันเท่าที่จะทำได้ ประมาณว่า “กัดไม่ปล่อย” (โปรตีนก็ถึงไบโหน้า และกรียากัดของผมไปด้วย จะได้อรธรรสในการอ่านมากยิ่งขึ้น) และหากมีโอกาสก็แจ้งความคืบหน้าให้เขาทราบเป็นระยะๆ สุดท้ายจะสำเร็จหรือไม่ ไม่ใช่ปัญหา เพราะทุกคนก็เข้าใจและรับรู้ว่ามีแนวโน้มอาจเกิดจากหลายสาเหตุ แต่สิ่งสำคัญที่เขาได้จะรับรู้อย่างชัดเจนที่สุดคือ **“ความจริงใจ ความตั้งใจของพวกเรา”** นั่นเอง

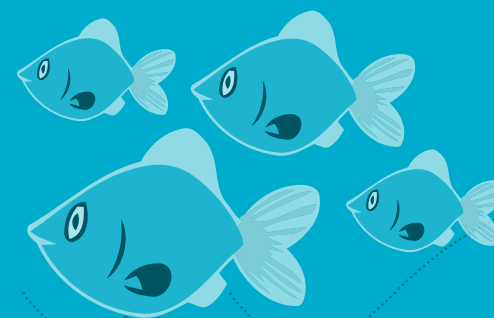
๔. เต็มใจให้บริการ

หลายครั้งที่ผมและน้องๆ ได้รับการติดต่อให้ช่วยงาน พวกเราตกลงกันว่า อย่าไปคิดว่ามีงานเพิ่ม แต่จงคิดว่า “โอกาสดีๆ กำลังมา” โอกาสที่จะได้เชื่อมความสัมพันธ์ที่ดี โอกาสที่จะได้ทดสอบและเรียนรู้ประสบการณ์การทำงานของเราเอง เมื่อคิดได้แล้วสิ่งที่เพื่อนๆ เครือข่ายสาธารณสุขเห็นบ่อยๆ คือ พวกเราพร้อมที่จะลงไปช่วยกับเขาตลอดเวลา บางครั้งถึงกับลงไปช่วยจัดเตรียมในเรื่องต่างๆ ด้วย แม้พวกเราจะเหนื่อยในช่วงแรกๆ แต่ในระยะหลังๆ เรากลับพบว่า เราได้ทีมงานเครือข่ายเพิ่มมาอีกเรื่อยๆ เพิ่มขึ้นตลอดเวลาที่เราต้องการด้วยซ้ำ

๕. ใช้แนวทางการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เป็นแนวทางในการดำเนินงานร่วมกัน

การแก้ปัญหาคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ ไม่ได้มีแนวทางเดียวเท่านั้น บางกรณีอาจจะต้องใช้กฎหมาย บางกรณีอาจจะต้องใช้พลังขับเคลื่อนของสังคม หรือบางกรณีอาจใช้เครือข่ายการง่าย ๆ ที่คิดค้นโดยชาวบ้านก็พอ แต่สิ่งเหล่านี้จะเกิดไม่ได้เลย ถ้าเราไม่มีกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ไม่มีกระบวนการแสวงหาสิ่งดี ๆ ที่อยู่ในแต่ละตัวคนออกมาถ่ายทอดเพื่อ “เลือกรับ ปรับใช้” ให้เหมาะสม

การที่พวกเราใช้แนวทางการจัดการความรู้ (KM) เป็นแนวทางในการดำเนินงาน ทำให้เราได้แนวทางใหม่ๆ ในการขับเคลื่อนงานสาธารณสุขมากขึ้น ได้ความมั่นคงแข็งแรงของความสัมพันธ์เครือข่ายมากขึ้น สุดท้ายมันจะกลายเป็นพลังในการขับเคลื่อน เพื่อแก้ไขปัญหาสาธารณสุขได้ทั้งระบบ และที่สำคัญคือทั้งเราและเขาดังกล่าวก็ได้เรียนรู้เพิ่มขึ้น



บทสรุปการเรียนรู้ จากเหล่าสหายปลาทุกแม่กลอง

บทเรียนจากฝูงปลา

จากประสบการณ์การทำงานเครือข่ายกับสหภาพปลาต่างๆ ในจังหวัดสมุทรสงคราม ทั้งที่ประสบความสำเร็จ ล้มเหลว หรือผิดพลาด สิ่งต่างๆ เหล่านี้ก่อให้เกิดการเรียนรู้ต่อยอดความคิดอยู่เรื่อยๆ

จากการถอดบทเรียนการทำงานร่วมกัน ระหว่างผม น้องๆ เกษตรกรในทีมงาน และเครือข่ายสหภาพปลาทั้งหลาย ในหลายๆ ครั้ง หลายๆ โอกาส ต่างกรรมต่างวาระ พวกเราพบบทเรียนสำคัญที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ถึงปัจจัยสำคัญในการทำงานเครือข่ายให้สำเร็จและยั่งยืนต่อไป

๑. การเปิดใจให้กว้างพร้อมเรียนรู้ตลอดเวลา

พวกเราทุกคน ล้วนไม่ได้ถูกออกแบบให้รู้หมดในทุกๆ เรื่อง การที่พวกเราเปิดใจเปิดสมองตนเอง มองสิ่งต่างๆ ที่พบเห็นด้วยสายตาที่พร้อมจะเรียนรู้ “ไม่ทำตัวเป็นน้ำเต็มแก้ว” จะทำให้เราได้เห็นสิ่งต่างๆ ที่เราไม่เคยได้รับรู้มากขึ้น

ทำให้เราเข้าใจเครือข่ายต่างๆ มากขึ้นไปด้วย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการทำงาน เครือข่ายของเราอย่างมาก

๒. การมองภาคีเครือข่าย เสมือนครูที่สอนให้เราได้เรียนรู้

เราจะพบว่า แต่ละเครือข่ายมีอะไรที่แตกต่างกัน มีเส้นที่ต่างกันไป หากเรามอง ด้วยใจที่พร้อมจะเรียนรู้ เราจะเห็นความแตกต่างเหล่านั้นและจะทำให้เราเข้าใจ เขาและพร้อมที่จะร่วมงานไปกับเขาในด้านหรือมุมที่เหมาะสม นอกจากนี้ การร่วมงานในลักษณะการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ยังเป็นการเรียนรู้ที่เรา ไม่สามารถหาได้จากห้องเรียนหรือตำราใดๆ เพราะเป็นการเรียนรู้จากของจริง จากชีวิตจริง

๓. การมองเชิงระบบ

การมองสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมต่างๆ รอบตัวเราในเชิงระบบ เราจะพบว่า ทุกสิ่งทุกอย่างมันเกี่ยวเนื่องซึ่งกันและกัน ระบบรอบๆ ตัวเรามันไม่ได้แยกเป็น ส่วนๆ ให้เราจัดการได้ง่ายๆ แบบการทดลองในห้องทดลอง หรือแบบการทำงานในโรงงาน ที่แม้มันเปลี่ยนมันก็ยังดำเนินงานไปได้เหมือนเดิม ในชีวิตจริง ระบบมันมีการเปลี่ยนแปลงเคลื่อนไหว ต่อเนื่องกันตลอดเวลาเหมือนกลไก ภายในร่างกายของเรา การเปลี่ยนแปลงบางจุด มันจะส่งผลกระทบ ไปยัง จุดอื่นๆ ได้ หากเราเข้าใจวิธีมองแบบนี้แล้ว การแก้ปัญหา มันจะเคลื่อนร่วมกันไปกับการทำงานกับเครือข่าย เคลื่อนไปแบบบูรณาการไม่ใช่เคลื่อนแบบแยกเป็นส่วนๆ ที่เราต้องคอยวิ่งไปจัดการมันทั้งหมดด้วยตัวคนเดียว

๔. การตั้งเป้าหมายร่วมกัน

แต่ละเครือข่าย ล้วนมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์เฉพาะตัว อย่างไรก็ตาม ผมเชื่อว่าปลายทางสุดท้าย พวกเราต่างล้วนต้องการให้เกิดสิ่งที่ดีๆ ขึ้นในสังคม หากเราสามารถสร้างเป้าหมายร่วมกันกับเครือข่าย โดยตั้งสิ่งดีๆ ของแต่ละ

เครือข่ายมาเป็นเป้าหมายร่วมกัน เราจะสามารถเดินไปข้างหน้าร่วมกับเครือข่าย นั้นๆ ได้ และหากมองด้วยสายตาที่เปิดกว้าง บางทีเป้าหมายของเราอาจ จะเป็นส่วนหนึ่งของเป้าหมายรวมโดยที่เราคาดไม่ถึงก็ได้

๕. เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คือครูชั้นดี

การเปิดโอกาสให้สมาชิกจากแต่ละเครือข่ายที่มาร่วมงานกัน ได้มีโอกาสแลกเปลี่ยน เรียนรู้ มันคือเวทีที่ดีที่จะสนับสนุนให้เกิดการนำความรู้ในแต่ละคนออกมา เพื่อ พัฒนาและสร้างองค์ความรู้ที่ดีขึ้นเรื่อยๆ และยังเป็นโอกาสให้สมาชิก แต่ละคนเข้ามามีส่วนร่วมกันมากขึ้นด้วย

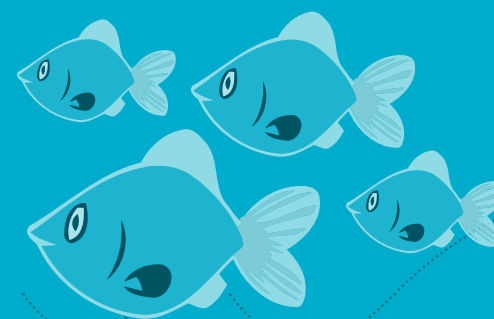
๖. การเคลื่อนไหวบนพื้นฐานความสุข

ทุกเครือข่าย ทุกองค์กร ล้วนมีชีวิตจิตใจ มีความรู้สึกการทำงานในลักษณะจับมือ กันเคลื่อนไหวไปในแนวราบ เหนือด้วยกัน สุขทุกข์ด้วยกัน จะยิ่งสร้างศรัทธา ให้แก่กัน ทำให้ทุกครั้งที่ทำงานด้วยกันมีความสุข เมื่อมีความสุขก็ยิ่งอยาก ทำงานด้วยกันต่อไปเรื่อยๆ

๗. งานคือส่วนหนึ่งของชีวิต

ทุกวันนี้พวกเราหลายคนมีความสุข ทุกข์เพราะงานหนัก เพราะเราแยกงาน ออกจากชีวิตของเราเอง หากเรามองงาน โดยเฉพาะงานสร้างเครือข่ายใน อีกแบบหนึ่ง โดยมองว่ามันคือส่วนหนึ่งของชีวิตเราเอง ชีวิตที่จะต้องมีความสุข มีสังคมที่ดีงามร่วมกัน เราจะมีความสุขที่ได้ทำงานเครือข่าย เพราะเราไม่ได้ ทำงานเพื่องานของเราแต่กำลังทำงาน

“เพื่อสร้างสังคมที่ดีงาม สังคมที่มีเรา มีพ่อแม่พี่น้องตลอดจนคนที่เรารัก อยู่มากมาย”



เคล็ดลับ
การจัดเวทีแหวกว่าย
กับเหล่าสหายปลา

การทำงานร่วมกับเครือข่ายต่างๆ นั้น กิจกรรมที่เราจะต้องเจอเสมอคือการจัดเวที หรือการจัดวงพูดคุยเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องต่างๆ ในโอกาสนี้ผมขอแนะนำประสบการณ์ในการจัดเวทีให้ทั่วๆ ไปเกี่ยวกับเหล่าหลายปลา เพื่อให้ผู้สนใจนำไปปรับใช้ในการทำงานของตนเอง

เทคนิคและวิธีการต่างๆ ที่นำมาถ่ายทอดนี้ ผมได้มาจากการอ่าน จากการลงมือลองดู และจากการนำไปทดลองใช้ ทั้งที่เต็มใจ ไม่ค่อยเต็มใจ และที่ถูกบังคับใจแบบกระแทกกระทั้น ซึ่งถือว่าเป็นประโยชน์เพราะประสบการณ์หนึ่งที่มีค่าของชีวิต

เตรียมพร้อมก่อนเวที

เมื่อถึงคราวจะดังก็ยังไม่อยู่! หากเราได้รับโอกาสจากผู้อื่น มอบหมายให้ทำหน้าที่จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เวิร์ดดมสมอง หรืออีกหลายๆ ชื่อแล้วแต่

จะเรียก อย่าเพิ่งตกใจนะครับ โอกาสที่ดีกำลังอยู่ตรงหน้าแล้วครับ หลังจากปลาบปลื้มหรือสติแตกอย่างงดงามพอสมควรแล้ว ขอให้พวกเราตั้งสติให้มันไม่ต้องถึงขนาดไปบนบานกับสิ่งศักดิ์สิทธิ์ทั้งหลายนะครับ เพราะสิ่งศักดิ์สิทธิ์ทั้งหลายคงไม่สามารถลงมาประทับร่างของเรา ในระหว่างการดำเนินงานได้ จงนึกเสมอว่า ตนเป็นที่พึ่งแห่งตน ลองเตรียมตัวง่ายๆ สบายๆ ตามที่แนะนำ จะเกิดมรรคผลกว่า

๑. ตั้งเป้าหมายของการประชุมให้ชัดเจน

พิจารณาวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานให้ชัดเจนว่าต้องการให้ทำอะไร มีใครเกี่ยวข้องที่จะต้องเข้าร่วมกิจกรรมนี้บ้าง และที่สำคัญคือสุดท้ายเมื่อดำเนินกิจกรรมเสร็จสิ้นแล้ว

“เรามีเป้าหมายจะให้เกิดสิ่งใดขึ้นมา”

๒. การประสานงานด้านธุรการ

ขั้นตอนตรงนี้คงไม่ต้องแนะนำกันมาก เพราะพวกเราที่รับราชการน่าจะคุ้นเคยกันอยู่แล้ว แต่ที่ต้องระวังคือในหนังสือเชิญควรมีรายละเอียดชัดเจนเพื่อที่ผู้ได้รับเชิญจะทราบได้เลยโดยไม่ต้องกลับมาสอบถามอีกให้เสียเวลา เช่น กิจกรรมนี้จะจัดที่ไหน เริ่มเวลาเท่าไรถึงเท่าไร นอกจากนี้ควรระวังเรื่องภาษาด้วย เพราะบางครั้งเราเชิญกลุ่มเป้าหมายที่เป็นชาวบ้าน แต่เล่นกระหน่ำศัพท์แสงเฉพาะกลุ่มในหนังสือเชิญ แล้วอย่างนี้ชาวบ้านหรือเครือข่ายที่ได้รับเชิญจะไม่งกก็เกินไป งงไปงมาเลยพาลตัดสินใจไม่มาจะดีกว่า อย่าลืมนะครับ ถ้าจะเชิญชาวบ้าน “ภาษาง่ายๆ ที่เขาอ่านได้ใจความ” จะเป็นประโยชน์กว่าภาษาที่วอดภูมิสูงส่งแต่อ่านแล้วไม่รู้เรื่อง

๓. การเตรียมเวที สถานที่ บรรยากาศ

สถานที่ควรเลือกสถานที่ที่ชาวบ้านเดินทางสะดวก ไม่ใช่สำนักงานของเรา ตั้งอยู่ในชอกหลืบหลังภูเขา เราเองสะดวกก็เลยสั่งการเชิญชวนให้กลุ่มเป้าหมายต้องถ่อสังขารมาร่วมกิจกรรมที่สำนักงานของเรา หน่วยราชการหลายๆ หน่วยกว่าชาวบ้านจะเดินมาถึง ก็ต้องเสี่ยงตายเกาะมอเตอร์ไซด์ผ่านทางหลวงเป็นกิโลๆ อย่างนี้เปลี่ยนสถานที่เถอะครับ อย่าปล่อยให้เขาต้องเสี่ยงเลยนะครับ ได้ไม่คุ้มเสีย

บรรยากาศห้องประชุม ถือเป็นส่วนสำคัญครับ หากต้องการกิจกรรมการระดมสมอง ควรจัดลักษณะห้องประชุม ทั้งโต๊ะ เก้าอี้ ให้เป็นกันเอง เป็นกลุ่มๆ เหมาะสมกับการพูดคุย ไม่ใช่นั่งเรียงกันเป็นระเบียบแบบฟังพระสวดในงานศพ นึกง่าย ๆ จัดโต๊ะ งานศพ งานแต่ง งานบวช ทำไมมันยังต่างกันเลย และที่ต้องระวังคือหากต้องการระดมสมอง บรรยากาศควรเป็นแนวราบ เพื่อให้สมาชิกทุกคนอยู่ในระดับเดียวกัน ไม่ใช่บางคนยังกับยกเก้าอี้ส่วนตัวมาจากที่ทำงาน ส่วนคนอื่น ๆ นั่งเก้าอี้แบบโต๊ะจีน อย่างนี้บรรยากาศแนวราบคงไม่เกิดแน่ๆ

จำนวนคนเข้าร่วม ดูตามความเหมาะสมนะครับ บางเวทีผู้จัดเอาสะดวก ตัวเองชี้แจงจัดบ่อยๆ ไม่อยากจัดหลายครั้ง แต่ดันไปประมูว่ามีกรรมการระดมสมอง แถมเชิญคนมาเป็นร้อย แบ่งกลุ่มย่อยกลุ่มๆ ละ ๓๐ - ๔๐ คน อย่างนั้นคงไม่ใช่ “การระดมสมอง” นะครับ จะหนักไปทาง “การระดมพล” มากกว่า การระดมสมองที่ดี กลุ่มหนึ่งไม่ควรเกิน ๑๐ คนด้วยซ้ำไป แต่ก็ไม่ได้ตายตัวครับ บางกรณีก็อาจจะเกินได้บ้าง แต่ไม่ควรมากเกินไป แต่ถ้าเป็นเวทีใหญ่ๆ ไม่ใช่จะทำไม่ได้นะครับ เพราะบางเวทีเขาเชิญคนมาเป็นหลักร้อย แต่เขาสามารถแบ่งเป็นกลุ่มย่อยๆ กลุ่มละ ๑๐ - ๑๕ คน อย่างนี้ได้ แต่ต้องประสานงานการประชุมให้ดี มิฉะนั้นหากเกิดปัญหาขึ้นมาจะวุ่นวายจนคุมสถานการณ์ไม่อยู่

อุปกรณ์ คือเครื่องมือช่วยในการประชุมครับ ยิ่งมีการแบ่งเป็นกลุ่มย่อยเพื่อระดมสมอง ยิ่งต้องเตรียมอุปกรณ์ให้ครบ ควรมีกระดาษขาวแผ่นใหญ่ๆ พร้อมปากกาเส้นใหญ่สำหรับจดประเด็นในการพูดคุย และต้องเตรียมให้เพียงพอด้วยนะครับ อย่าทำตัวเป็นโรงเรียนในถิ่นทุรกันดาร วางปากกาไว้กลุ่มละแท่ง มีกระดาษกลุ่มละแผ่น คูณนาถาขอบกล พอหมึกหมด กระดาษไม่พอ ก็วุ่นวายไปทั้งห้อง

บางกลุ่มก็ทันสมัย เอาคอมพิวเตอร์ Notebook มาต่อกับเครื่องฉาย (LCD Projector) อันนี้ก็แล้วแต่ฐานะของเขานะครับ แต่ถ้าเราเงินก็ต้องเจียม ไม่ต้องไปกระเสือกกระสนจนเกิดทุกข์ คนเราทำบุญมาไม่เท่ากัน คิดแบบนี้จะได้สบายใจ

อีกสิ่งที่ต้องพึงระวังคือ ต้องอยู่บนความพอเพียงและสถานการณ์ที่เหมาะสมด้วย ไม่ใช่ไปจัดตามป่าตามเขา ไม่มีกระทั้งไฟฟ้าใช้ ก็เที่ยวร้องหาแต่คอมพิวเตอร์ Notebook เครื่องฉาย (LCD Projector) หรือต้องการขาตั้งเพื่อวางกระดาษที่จะเขียนให้ได้ ไม่ได้ก็โกรธ อย่างนี้ไม่ไหวครับ จากประสบการณ์ของผมใช้แบบง่าย ๆ เกะครับ บางทีผมก็ง้ออาศัยติดกระดาษกับผนังห้องด้วยซ้ำ ดังนั้นการไปสำรวจสถานที่ก่อนจัดประชุม จะปลอดภัยที่สุด หากหาอุปกรณ์ที่ต้องการไม่ได้จริงๆ บางทีเราก็ต้องประยุกต์เท่าที่มีนะครับ เพราะพวกนี้ถ้ามันขาดจริงๆ ก็ยังพออยู่ ใถๆ ไปได้ เพราะหัวใจมันคือ “ปากและสมอง” ไม่ใช่กระดาษและอุปกรณ์ทั้งหลาย

๔. ประธานและพิธีกรรมในการเปิดการประชุม

ก่อนอื่นต้องเตือนว่า “หัวข้อนี้ผมพูดจากหลักการนะครับ ไม่ต้องไปพยายามนึกหน้าตาใครต่อใครในอุดมคติ มันจะพลอยให้จิตใจเศร้าหมองไปเปล่าๆ” ส่วน

ใหญ่ภาคราชการมักจะให้ความสำคัญกับกิจกรรมช่วงนี้ จนผู้หลักผู้ใหญ่แทบไม่เป็นอันทำงาน วันๆ ต้องวิ่งรอกเดินสายไปเปิดงานแบบดาราต่างๆ ผู้ประสานงานก็ต้องคอยสลับคิวงานของท่านให้ลงตัว แคมเวลาเชิญมาเปิด ก็ต้องพยายามหาเรื่องให้ท่านบรรยาย หรือมอบหมายนโยบายนั้นว่า “เพื่อเพิ่มความขลังของงาน”

ตรงนี้พูดยากครับ ประธานบางท่านชอบความเรียบง่าย เวลาเปิดก็กระชับ แคมเวลาท่านบรรยายมอบหมายนโยบายต่างๆ ก็ฟังรู้เรื่องได้ใจความ อย่างนี้ถือว่าผู้จัดทำแต่กรรมดี จึงโชคดีตั้งแต่เข้าทำงานว่างานน่าจะสำเร็จ แต่ตรงกันข้าม ผู้ใหญ่บางท่านไม่รู้ว่าท่านมีปัญหาส่วนตัวหรืออย่างไร ขอบคิดว่าตนเองคือ “กูรู” (คือรู้ไปหมด จนไม่เหลือ) มาเปิดงานที่ไร ก็พูดมันไปหลาย ๆ เรื่องแบบครอบจักรวาล แคมลืมไปว่าตัวเองไม่ใช่ นักพูดแต่เป็นนักพาล่ำ เขาใช้เวลาแค่ ๓๐ นาทีก็ฟาดไปซะ ๑ - ๒ ชั่วโมง แบบไม่สะทกสะท้านว่ากำลังมีส่วนทำให้งานเขาเสียกระบวนไปตั้งแต่เริ่ม แต่บางทีก็น่าสงสารเพราะได้แต่พูดวนไปวนมา จนผู้จัดต้องคอยเปิดไฟลานบินกันให้อ่อนจะได้ลงมาชะที่ หากจะเข็ดว่าประธานเป็นแบบไหน ลองสังเกตจากสีหน้าของคนที่มาร่วมกิจกรรมก็ได้ แต่ส่วนใหญ่เท่าที่เห็นมา แม้ผู้มาร่วมงานจะทำหน้าเบื่อหน่าย คุยกลับเสียงบรรยายหรือ หาวหาวดๆ เพื่อให้ท่านประธานสำนึก แต่ประธานเหล่านั้นมักไม่ค่อยจะรู้สึกรู้สึสา ถ้าเจอแบบนี้ถือว่าชาติที่แล้ว ผู้จัดอาจทำบาปมามากครับกรรมเลยมาตกในชาตินี้ ต้องปวดหัวกุมขมับแก้ปัญหาเฉพาะหน้าขยับร่นเวลากันวุ่นวาย

ดังนั้นควรศึกษาให้ดีกว่าประธานที่เชิญมามีลักษณะเป็นแบบไหน แล้วออกแบบกำหนดการให้สามารถป้องกันปัญหาล่วงหน้า จะได้ไม่ต้องมาเสียกระบวนในวันงาน

๕. วิทยากร

หากเวทีนี้มีวิทยากรมาบรรยายด้วย เราควรประสานงานวิทยากรล่วงหน้าว่า ต้องการอุปกรณ์อะไรบ้างและเราเตรียมได้แค่ไหน เพราะบางครั้งวิทยากรบางท่านก็ต้องการมากจนโอเวอร์ ผมเคยเจอวิทยากรที่เกี่ยวข้องอะ ตั้งแต่อุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ต่างๆ ไปจนกระทั่งถึงเครื่องดื่มต้องเป็นประเภทนั้นประเภทนี้ ที่หาไม่ค่อยได้ในช่วงนั้น คิดว่าถ้าไปเป็นไปไม่ได้ ขาดินนี้ดูขอเชิญครั้งเดียวก็เกินพอ แล้ว แต่ทั้งนี้ทั้งนั้น ก็แล้วแต่สถานการณ์และตัวใคร ตัวมัน กรรมใครกรรมมัน นะครับ ไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัว (หัดแก้ปัญหาเองซะมั้ง) นอกจากนี้ควรย้ำวิทยากร ให้ชัดเจนเรื่องเวลา บางคนเชิญมา ๑ ชั่วโมง ดันบรรยายแถมให้แบบไม่รู้ ตัวเอง เพิ่มขึ้น ๒ ชั่วโมง แม้ว่าจะดูดีเพราะคุ้มค่าราคาวิทยากร แต่อย่าลืมนะ มันจะไปกระทบยังช่วงอื่นๆ ได้ หรือหากวิทยากรโดนเบียดชั่วโมงจากท่านประธาน หรือท่านอื่นๆ ในช่วงก่อนหน้า ก็ควรกระซิบท่านด้วยว่าอาจจะต้องขออนุญาต กระชั้นบนเวลา เข้ามาบ้าง แต่บางทีเชิญมา ๑ ชั่วโมง แต่มากระซิบให้รันเหลือ แค่ ๑๕ นาทีก็เคยเจอ อย่างนี้มันก็เกินไป

๖. วิทยากรกระบวนการ

หากเป็นการประชุมระดมสมอง หรือประชุมกลุ่มย่อย วิทยากรกระบวนการ (Facilitator) จะมีส่วนสำคัญมาก เพราะจะเป็นผู้ที่นำกระบวนการประชุมไปสู่ เป้าหมายที่ต้องการ วิทยากรกระบวนการที่เก่งจะสามารถตั้งคำถาม จับประเด็น คุมประเด็นและสร้างบรรยากาศ เพื่อให้การประชุมบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ อย่างสวยงาม ดังนั้นเราจึงควรแสวงหาวิทยากรกระบวนการที่มีคุณสมบัติ ให้ใกล้เคียงตามที่บอกให้ได้มากที่สุด วิทยากรกระบวนการประเภทพูดเก่ง พูด คล่อง แต่เข้าไปที่ไร วุ่นสนทนาแทบแตกเพราะแกล่นพูดคนเดียว คนอื่นไม่ได้พูด แถมบางทียังไปพูดชมชาวบ้านอีก วิทยากรกระบวนการแบบนี้ควรหลีกเลี่ยงนะ ครับ

นอกจากนี้ควรให้วิทยากรกระบวนการรู้รายละเอียดต่างๆ ของงานด้วย เช่น วัตถุประสงค์ เป้าหมาย ฯลฯ เพราะจะทำให้เขาสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และหากเรามีการแบ่งกลุ่มย่อยๆ หลายๆ กลุ่มเราอาจจะต้องจัด เตรียมวิทยากรกระบวนการหลักไว้ตรงกลาง และจัดให้มีวิทยากรกระบวนการรองๆ ไป ประจำแต่ละกลุ่มด้วย

๗. คนบันทึก

ภาษาการจัดการความรู้ อาจเรียกว่าคุณลิขิต เพราะในการประชุมบางครั้งหาก เราไม่จดบันทึกไว้ บางทีประชุมเสร็จก็ลืมไปแล้วว่าใครพูดอะไร มอบหมายงาน อะไรไปให้ใครบ้าง

ส่วนใหญ่เวลาประชุม พวกน้องใหม่ ลายมือสวยมักถูกเลือกให้ทำหน้าที่นี้ แต่ผมถือว่ามีความเสี่ยงพอสมควรนะครับ เพราะคุณสมบัติที่ดีของคนที่จะบันทึก ควรเป็นคนที่จับประเด็นได้ดี บันทึกได้ครบทุกประเด็น ไม่ใช่ครบทุกพยางค์ที่ พูด บางครั้งเด็กๆ ที่จับใหม่ ประสบการณ์น้อย หรือไม่มีความรู้ในเรื่องที่ ประชุมก็อาจจะจดผิดๆ ถูกๆ จนหลงประเด็นได้

๘. คนคุมประเด็น

แม้ว่าเราอาจจะมีวิทยากรกระบวนการที่เก่ง แต่ในการประชุมบางเวที หากเรา เห็นว่าจำนวนสมาชิกในกลุ่มค่อนข้างมาก หรือแนวโน้มอาจจะมีข้อขัดแย้ง หรือ มีแต่พวกที่พูดคล่องพร้อมที่จะพูดออกนอกประเด็น (ตลอดเวลาที่วิทยากร กระบวนการหันหลัง) เราอาจจะต้องเตรียมคนมาช่วยคุมประเด็นด้วย เพราะ บางทีวิทยากรกระบวนการก็อาจจะเอาไม่อยู่เหมือนกัน

๙. อื่นๆ ตามสมควร

พวกอาหารว่าง อาหารกลางวันก็พิจารณาตามความเหมาะสมครับ แต่ทั้งนี้ ควรให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การประชุมด้วยดี หรือถ้าจะแหวกแนวไปบ้าง ก็ไม่ควรจะแหกโค้งจนคนอื่น ๆ เอาไปซุบซิบนินทาได้ เช่น หัวข้อเกี่ยวกับเรื่อง ไขมัน ความดัน แต่ดันเลี้ยง เบเกอร์รี่ รับประทานกันจนครีมนิดติดปากติดจมูก หรือประชุมสร้างสุขภาพ กลางคืนดันมีงานเลี้ยง ทั้งเหล้ายา ปลาบั้ง เต็มคราบ อันนี้มันก็สวนกระแสความรู้สึกครับ

กระบวนการหาแนวทางอย่างสวยงาม

๑. การเปิดเวที กิจกรรมเข้าใจสร้างพลัง

ในบางงานที่เป็นเวทีใหญ่ๆ ระดับชาติ มีงบประมาณเงินหนัก บรรยายการเปิด เวทีที่ยิ่งใหญ่ เพราะขั้นตอนนี้นั้นจะเพิ่มความขลัง ความศักดิ์สิทธิ์ของงานครับ ผมเคยเห็นบางงานเขามีขบวนอัญเชิญธงหรือสัญลักษณ์เข้ามา พร้อมสาวงาม ร่ายรำได้อย่างน่าประทับใจ แต่ถ้าเราไม่มีงบประมาณขนาดนั้นก็ไม่ต้องกังวล หรือไม่ต้องไปเที่ยวบิบบังคับให้ทีมของงานของเราลงไปร่ายรำ ตามพิธีกรรม แบบนั้นแทนก็ได้ ทุกอย่างขึ้นกับความพอดีครับ

แต่สิ่งที่สำคัญคือ “ก่อนเริ่มการระดมสมองเราต้องให้สมาชิกในกลุ่ม เข้าใจถึง วัตถุประสงค์ของการจัดงานให้ตรงกัน” เพราะอย่าลืมนะ สมาชิกแต่ละคนมาจากหลากหลายแหล่ง หลากหลายความคิด หลากหลายประสบการณ์ บางที ถ้าไม่ปรับให้มองเป้าหมายที่ตรงกันมันจะยุ่งครับ

นอกจากนี้ยังต้องกระตุ้นให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเห็นถึง “ความสำคัญของตัวเขา ที่จะมีต่อการระดมสมองในครั้งนี้” เพราะหากเขาเห็นความสำคัญของตัวเขาใน เรื่องนี้ โอกาสที่เขาจะแสดงความคิดเห็นย่อมจะมากขึ้น ขั้นตอนนี้วิทยากร

กระบวนการจะช่วยให้ได้มากครับ วิทยากรกระบวนการเก่งๆ จะสามารถย่อย ภาษายากๆ ที่เป็นทางการของผู้จัดมาถ่ายทอดให้สมาชิกในกลุ่มเข้าใจได้ง่าย นอกจากนี้ยังสามารถสร้างบรรยากาศ เร้าพลังให้สมาชิกในกลุ่มกล้าแสดงออก ได้อีกด้วย

๒. การคุมประเด็นและกระตุ้นการพูดคุย

เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการประชุมกลุ่ม เราจะเห็นว่าหากวิทยากรกระบวนการ ไม่ทำหน้าที่คุมประเด็นแล้ว การพูดคุยในกลุ่มก็อาจจะเดลิิดเข้ารกเข้าพงได้ หรือบางครั้งในกลุ่มมีสมาชิกพูดไม่กี่คน บรรยายในกลุ่ม ก็จะน่าเบื่อหน่าย วิทยากรกระบวนการจำเป็นต้องกระตุ้นเพื่อให้คนที่ยังไม่ได้พูดมีโอกาสพูดบ้าง แต่ก็ไม่ควรไปกดดันสมาชิกมากเกินไป ควรเริ่มตั้งคำถามง่ายๆ เพื่อกระตุ้น การมีส่วนร่วมของเขาจะดีกว่า นอกจากนี้ ถ้าในกลุ่มเริ่มจะมีการคุยกลุ่มย่อย วิทยากรกระบวนการก็ต้องพยายามดึงบรรยากาศให้กลับเข้ามาในเรื่อง ที่ต้องการให้ได้

๓. การบันทึก

การเขียนบันทึกไม่ว่าจะเขียนบนกระดาน หรือการพิมพ์ลงคอมพิวเตอร์ Note book นั้น มีส่วนต่อบรรยากาศในการประชุมครับ ผมเคยเห็นการประชุมที่ ผู้เขียนกระดานพยายามจดทุกตัวอักษร ที่สมาชิกแต่ละท่านพูด สมาชิกก็ต้องมานั่งรอว่าเมื่อไหร่จะจดเสร็จถึงจะพูดต่อ ความคิดที่กำลังฟุ้งฟุ้งก็เลยพลอย สะดุดเป็นช่วงๆ บางครั้งสมาชิกบางคนทำตัวเป็นนักฟิสิกส์อักษร คอยตรวจ คำผิดตรวจตัวสะกดอีก

ยิ่งพวกที่ชอบพิมพ์ด้วยคอมพิวเตอร์ Notebook ซึ่งมาต่อกับเครื่องฉาย (LCD Projector) ก็ต้องระวัง เพราะเวลาที่มีการฉายขึ้นจอที่ไร แทนที่สมาชิกจะให้ความ สำคัญกับสาระที่สมาชิกคนอื่นพูด สายตาและความสนใจของแต่ละคน

มันคงจะจ้องไปที่จอ คอยดูตัวสะกด คอยบอกว่าจดไม่ครบ คอยร้องตะโกน เวลาพิมพ์ภาษาไทยแล้วมันดันออกมาเป็นภาษาอังกฤษ ทั้งๆ ที่จริงแล้ววัตถุประสงค์ของการบันทึกแบบเปิดเผยให้เห็นนั้น คือ **“การบันทึกเพื่อให้สมาชิกชัดเจนในประเด็นที่พูดคุย”** เราไม่จำเป็นต้องบันทึกทุกตัวอักษร ส่วนการบันทึกแบบละเอียด คือรายงานการประชุมซึ่งยังไม่จำเป็นในวงสนทนาช่วงนั้นครับ

๔. การถอดบทเรียน

อย่างไรก็ตามไม่ว่าการประชุมจะเสร็จสิ้นแบบสง่างามบรรลุตามวัตถุประสงค์ หรือยับเยินเพราะข้อผิดพลาดต่างๆ พวกเราควรใช้เวลาช่วงหนึ่งกับการถอดบทเรียน เพื่อให้ผู้เข้าประชุมได้เรียนรู้ร่วมกันว่า วันนี้เขาได้เรียนรู้อะไรเพิ่มขึ้นบ้าง หรือเมื่อเขากลับไปแล้วจะเกิดอะไรดีๆ ตามมา

“เราคาดหวังกับการประชุมนี้อย่างไรบ้าง”

“อะไรที่เราารู้สึกว่าได้มากกว่าที่คาดหวัง หรือน้อยกว่าที่คาดหวัง”

“อะไรคือปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดผลแบบนั้น”

“หากมีการประชุมครั้งต่อไป เราอยากให้ผู้จัดปรับปรุงหรือเพิ่มเติมอะไรอีก”

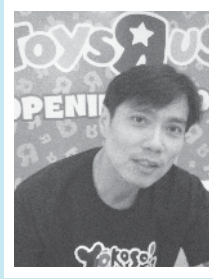
คำถามง่ายๆ ข้างต้นนี้คือตัวอย่างสำหรับกิจกรรมการถอดบทเรียนครับ

สุดท้ายเมื่อขึ้นฝั่ง

สิ่งสำคัญหลังจากการจัดเวทีเสร็จสิ้น คือการถอดบทเรียน แต่การถอดบทเรียนครั้งนี้จะต่างจากการถอดบทเรียนในเวทีที่เราดำเนินการ เพราะเป็นการถอดบทเรียนการทำงานทั้งหมดของทีมงานภายหลังจากการจัดงานเสร็จ คำถามที่

ใช้ในการถอดบทเรียนก็คล้ายๆ กับการถอดบทเรียนกลุ่มย่อยครับ เพียงแต่เราต้องพยายามสรุปให้ได้ว่า เราได้เรียนรู้อะไรจากการจัดกิจกรรมในครั้งนี้ และในโอกาสต่อไปเราจะวางแผนกันอย่างไร

นอกจากนี้ควรสรุปผลการจัดประชุม รายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบด้วยโดยให้มีรายละเอียดที่สำคัญชัดเจน เช่น การจัดกิจกรรมครั้งนี้บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือไม่ อะไรคือสิ่งสนับสนุน อะไรคืออุปสรรคและควรมีข้อเสนอท้ายสุดว่าจะนำสิ่งที่ได้จากการจัดกิจกรรมครั้งนี้ไปทำอะไรต่อ



ประวัติ คนผู้มีเพื่อนเป็นฝูงปลาทุแม่กลอง

ภาณุโชติ ทองยัง เกษีกรหนุ่ม ที่หนุ่มมานานแล้วและยังยืนยันว่าจะขอเป็นหนุ่มตลอดไป จบการศึกษา เกษีศาสตรบัณฑิต จากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปี ๒๕๓๐ และสาทรานศุขศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล ปี ๒๕๓๘

สนใจงานกิจกรรมด้านอาสาพัฒนา มาตั้งแต่สมัยเป็นนักศึกษา หลังจบการศึกษาระดับปริญญาตรี จึงได้สมัครไปทำงานที่โรงพยาบาลชุมชนปราสาทอำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ และต่อมาจึงได้ย้ายกลับมาทำงาน ที่บ้านเกิด จังหวัดสมุทรสงคราม ในตำแหน่งเกษีกร ประจำกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาทรานศุขจังหวัดสมุทรสงครามจวบจนถึงปัจจุบัน

ด้วยความที่สนใจงานด้านคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเข้าเส้นเลือด จึงมีงานพิเศษที่หนีไม่พ้นแวดวงของการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งการเป็นอาจารย์พิเศษให้กับคณะ เกษีศาสตรสถานต่างๆ ในเรื่องคุ้มครองผู้บริโภค เป็นวิทยากรเผยแพร่ความรู้ เป็นคอลัมน์นิสต์นิตยสารฉลาดซื้อ และหนังสืออื่นๆ ของมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค รวมทั้งจดหมายข่าววาวีพากษ์ แผนงานสร้างกลไกเฝ้าระวังและพัฒนาระบบยา (กพย)

นอกจากนี้ยังเป็น เลขานุการชมรมเกษีกรจังหวัดสมุทรสงคราม กรรมการมูลนิธิเกษีชนบท กรรมการและอนุกรรมการชุดต่างๆ ของสภาเกษีกรรม กรรมการสถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ที่ปรึกษาหอการค้า จังหวัดสมุทรสงคราม อาสาสมัครจดหมายบำบัดของมูลนิธิศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็ก รวมทั้งเป็นอดีตประธานเกษีกร สำนักงานสาทรานศุข ๒๕ จังหวัดภาคกลาง

เคยได้รับการประกาศคุณงามความดี ที่เจ้าตัวก็เพิ่งนึกได้ว่ามีกับเข้าด้วยเหมือนกัน ตั้งแต่ ข้าราชการสาทรานศุขดีเด่น ประจำปี ๒๕๓๘, ๒๕๔๒ และ ๒๕๔๖ ข้าราชการพลเรือนดีเด่น (รองอันดับหนึ่ง) ของจังหวัดสมุทรสงครามประจำปี ๒๕๓๘, ๒๕๔๒ และ ๒๕๔๖ เกียรติบัตร กรรมการศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม ผู้ดำรงตนเป็นตัวอย่าง โครงการเมืองไทย เมืองคนดี ประจำปี พ.ศ.๒๕๔๗

ทุกวันนี้ยังคงมีความสุขกับการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับพี่ๆ เพื่อนๆ น้องๆ เครือข่ายเกษีกรและอีกหลายๆ เครือข่าย ทั้งในและนอกจังหวัดและจากดวงชะตาและเวลาตกฟากแล้ว คาดว่าคงจะต้องทำงานนี้ไปอีกนาน แสนนานอย่างมีความสุข

