

ทางที่เลือกเดิน

ภญ. ช่อผกา นาคมิตร

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ติ่ง...ติ่ง...เสียงแจ้งเตือนจากแอปพลิเคชันเฟซบุ๊กดังขึ้นในเย็นวันศุกร์หลังเลิกงาน ทำให้ฉันซึ่งกำลังขับรถกลับบ้านอย่างสบายใจต้องหันไปมองสมาร์ทโฟนเครื่องเก่า ๆ ที่วางอยู่บนเบาะรถข้างตัว ข้อความที่ปรากฏบนหน้าจอ เป็นการโต้ตอบระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายผลิตภัณฑ์เสริมอาหารของนักร้องชื่อดังรายหนึ่ง ฉันรีบเปิดสัญญาณไฟเพื่อจอดตรงข้างทาง แล้วหยิบโทรศัพท์ขึ้นมาเปิดอ่านทันที

“หมอบอกว่าพ่อของหนูเป็นโรคไทรอยด์ระยะที่ 1 พ่อต้องหยุดกินถั่วเจ้าของพี่ไหมคะ”

“ทางเราแนะนำให้กินต่อเนื่อง 6 เดือน และหยุดพัก 1 เดือน ตามที่ อย. กำหนดค่ะ”

“ผลิตภัณฑ์ถั่วเจ้าของเรามีความปลอดภัย มีงานวิจัยรองรับ และรับรองคุณภาพโดย อย. ค่ะ”

แม้ข้อความที่เห็นจะไม่ใช่อาวุธที่สามารถทำร้ายใครให้เลือดตกยางออกได้ แต่ถ้ามองจากมุมของผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค ฉันมั่นใจว่าทุกคนคงรู้สึกเหมือนกำลังโดนหอกดาบอันแหลมคมพุ่งเข้าแทงตรงหัวใจแน่นอน

ฉันเอนหลังพิงเบาะรถอย่างเหนื่อยล้า แล้วค่อย ๆ หลับตาลง พลางนึกถึงความทรงจำบางช่วงขณะทำหน้าที่เฝ้าระวังและจัดการปัญหาโฆษณาอาหาร ยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพทางวิทยุกระจายเสียง แม้เรื่องดังกล่าวจะมีความซับซ้อนและเต็มไปด้วยข้อจำกัดมากมาย แต่ฉันก็พยายามลงมือทำในส่วนที่สามารถทำได้ แม้จะหลับตาแต่กลับมองเห็นภาพตนเองที่มีมือขวาถือสมาร์ทโฟนเพื่อบันทึกภาพขณะที่มือซ้ายกำลังถือสมาร์ทโฟนอีกเครื่องหนึ่งบันทึกเสียงโฆษณาจากวิทยุในรถยนต์

แม้เสียงเพลงในรถจะดังฟังแล้วดูเพลิดเพลิน แต่ฉันกลับได้ยินเพียงเสียง “ซ่า วิ๊ด ซ่า วิ๊ด” ที่เกิดจากสัญญาณแทรกจากการกดปุ่มหมุน ๆ บิด ๆ เพื่อค้นหาคลื่นวิทยุ ตลอดจนเสียงประกาศ

“ที่นี่ สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ต่อไปเสนอข่าว ซึ่งมีหัวข้อข่าว ดังนี้”

“น้ำมั่งคุดสกัดแซนทิพย์โกลด์ ยับยั้งการเจริญเติบโตของเซลล์มะเร็ง เชื้อรา และแบคทีเรีย”

“จิมบำน่าตราชีวิตรั้ง ฟันฟูระบบการมองเห็น ทานแล้วสายตามองได้ชัดขึ้น สำหรับผู้มีปัญหาตาเป็นต้อ”

“ท่านที่มีปัญหา ตามัว ตาฝ้า ตาฟาง แสบคันในตา น้ำตาไหลไม่หยุด วิดูทีนแก้ปัญหาก็กับท่านได้”

การจัดการปัญหาโฆษณาทางวิทยุกระจายเสียงไม่ใช่เรื่องง่าย แต่มันก็ไม่ใช่เรื่องยากถ้าเรามีภาคีเครือข่ายที่เข้มแข็ง ปี 2562 หน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องจับมือกันลงนาม ผนีกกำลังกำกับดูแลแก้ไขปัญหาการโฆษณาอาหาร ยา ผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ผิดกฎหมาย ในลักษณะโอ้อวดหลอกลวงเกินจริง ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค

การลงนามดังกล่าวก่อให้เกิดความร่วมมือกันทำงานในส่วนภูมิภาค บรรยายากาศการใช้โทรศัพท์มือถือ อัดเสียงโฆษณา การขั้บรหาคลีนวทยา การใส่หูฟัง ติดต่อกันหลายชั่วโมงเพื่อกดเทบแทบไม่เกิดขั้น เพราะมีเจ้าหน้าที่จากสำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ช่วยอัดและกดเทบให้ สองปี ผ่านไปปัญหาการโฆษณาทางวิทยุกระจายเสียงดีขั้น มาก แต่ปัญหาการโฆษณาบนโลกออนไลน์กลับแสน สาหัส เพราะขณะที่ทุกคนพึ่งพาการใช้อินเทอร์เน็ต และเทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้น สามารถเข้าถึงสินค้า และบริการในตลาดออนไลน์ได้อย่างง่ายดาย แต่ ความรู้ความเข้าใจในการป้องกันภัยกลับมีน้อย ความรู้สึกคล้ายกับการที่เราต้องกลับไปเริ่มต้นนับ หนึ่งใหม่อีกครั้ง และไม่รู้ว่เราต้องเริ่มต้นใหม่อีก กี่ครั้ง

การใช้โซเชียลเน็ตเวิร์กเป็นสื่อในการสร้าง ให้เกิดความรอบรู้แก่ประชาชน เป็นกลวิธีที่ฉัน นำมาใช้ใน เพจเฟซบุ๊ก “อ. สุราษฏร์ธานี” ที่ สร้างขึ้นเพื่อนำเสนอเนื้อหาดี ๆ เกี่ยวกับข้อมูล ความรู้ที่ถูกต้อง หวังดึงดูดให้ผู้บริโภคใช้เป็นแหล่งหา ข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือบริการสุขภาพก่อนตัดสินใจซื้อ หวังให้มีการกดไลค์กดแชร์ เพื่อช่วยสร้างให้เกิดการ เข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ รวมไปถึงจัดการปัญหาโฆษณา บนโลกออนไลน์ เพื่อให้มีการปกป้อง ดูแล และ คุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็วทันใจ แต่ความหวัง กับความจริงมักแตกต่างกัน ข้อความที่ต้องอ่านแทบ ทุกวันมันช่างกั้ดกร่อนหัวใจ

“ยาลดอ้วนในเฟซบุ๊กขายกันเกลื่อน ไม่เห็น อย. จะทำอะไรสักอย่าง”

“แจ้งเรื่องร้องเรียนไป ก็เงียบหาย ไม่เห็นมี ใครตอบ เพจนั้ันยังเปิด ยังโฆษณาโครม ๆ อยู่เลย”

“เพจทางการจรรยาบรรณ ใช้ภาษาได้ แบบบ้าน ๆ มาก ไม่เห็นน่าเชื่อถือเลย”

“เพจของราชการไม่ควรคุยเล่นกับ ประชาชน ทำหน้าที่แค่ให้ข้อมูลก็พอแล้ว”

“ปัญหาสื่อออนไลน์ ปล่อยให้ ศปร. จัดการ ไปสิ ทำให้เหนื่อยทำไม”

สิ่งที่ฉันคิดอยู่ทุกวันนี้นอกจากเรื่องจะทำ อย่่างไรให้เพจมีชื่อเสียงโด่งดัง มีเนื้อหาสวยงามอ่าน เข้าใจง่าย และมียอดไลค์ยอดแชร์แบบถล่มทลาย แล้ว การต่อสู้กับความคิดเห็นที่แตกต่างก็เป็นสิ่งที่ทำ ให้ฉันเหนื่อยล้าทั้งกายใจ การเสพข้อความหรือ เนื้อหาเชิงลบที่เผยแพร่บนสื่อสังคมออนไลน์ ติดต่อกันเป็นระยะเวลานาน ส่งผลโดยตรงต่อ ความรู้สึกและมีอิทธิพลต่อกำลังใจของเราทุกคน อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ยิ่งในเด็กและวัยรุ่นที่ ยัง รู้เท่าไม่ถึงการณ์ ยังไม่มีทักษะการแก้ไขปัญหาก็ดีพอ อาจก่อให้เกิดโรคซึมเศร้าและนำมาซึ่งผลกระทบที่ ร้ายแรงกว่าที่คิด ส่วนฉันเองก็เคยได้รับผลกระทบใน ลักษณะนั้นเช่นกัน ตอนที่ฉันตั้งคอมเมนต์ถามหา ความรับผิดชอบจากพิธีกรชื่อดัง ที่โฆษณาขายยา สระผมโอ้อวดว่าช่วยให้ผมงอกใหม่และดกดำ ฉันถูก ด่าทอว่าโง่ ไม่มีหัวคิด เก่งไม่จริง มีความรู้แค่ทางอื่ ง ฯลฯ โดยกลุ่มคนที่ไม่เคยรู้จัก ถูกเสียดสีโดยดั่งดารา ว่าอยากเด่น อยากดัง และหิวแสง หรืออาจเรียกรวม ๆ ได้ว่าโดนแฟนคลับถล่ม แม้ว่าฉันจะไม่ถึงขั้น

เจ็บป่วยด้วยโรคซึมเศร้า แต่เมื่อไม่มีใครเข้าใจ ฉันก็ปฏิเสธไม่ได้เลยว่ามันเศร้าจริง ๆ

อารมณ์เศร้าหมองที่มีคงอยู่กับฉันได้ไม่นานเท่าไร การได้บอกเล่าได้ระบายออกมาให้เพื่อนสนิทฟัง ช่วยให้ความทุกข์เบาบางลงและดึงสติฉันให้กลับมาตั้งใจทำงานเช่นเคย จนกระทั่งเกิดประเด็นร้อนสนั่นโลกโซเชียล เมื่อพิธีกรสาวคนดังเจ้าของผลิตภัณฑ์อาหารเสริมชนิดหนึ่ง โฉมสดบรรยายอวดสรรพคุณอาหารเสริมว่าช่วยปรับรูปหน้าให้เด่นชัด เหนียงหาย หน้ายก ตาที่เคยหนังตาตกก็เป็นตา 2 ชั้น รอยขมวดคิ้วหาย ร่องแก้มตื้น จมูกเข้ารูป และเน้นย้ำว่าไม่เคยทำศัลยกรรมใด ๆ

“อยากร้องไห้เมื่อเห็นพิธีกรคนนั้นให้สัมภาษณ์ว่า ถ้าไม่ทำอาหารเสริมต่อกลัวว่าคนจะเสียประโยชน์เรื่องสุขภาพ ”

“ออย. สั่งระงับโฆษณาไปแล้ว และส่งเรื่องให้มีการพิจารณาเพิกถอนเลข อย. แล้วค่ะ”

“แต่เขายังโพสต์โซเชียลทุกช่องทาง ใช้ความเป็นฟรีเซ็นเตอร์ของตัวเองสุดฤทธิ์”

“ถามว่า ออย. พยายามจัดการปัญหาใหม่ ผมเห็นความจริงจังของพีโหม่งในการจัดการปัญหานะครับ”

“จากเคล็ดลับพิธีกรคนนี้ทำให้ประชาชนตื่นตัวและรู้เท่าทันการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพ”

กรณีดังกล่าวนอกจากจะทำให้ผู้บริหารพนักงานเจ้าหน้าที่ ตลอดจนประชาชนหันมาสนใจปัญหาโฆษณาบนสื่อออนไลน์เพิ่มขึ้น ฉันยังพบว่ามีอินฟลูเอนเซอร์ และยูทูบเบอร์รุ่นใหม่ไฟแรง ร่วมแรงร่วมมือกันทำคอนเทนต์ดี ๆ ออกมาสื่อสารกับประชาชนอย่างหลากหลาย มีเพจดัง ๆ อย่าง

“Drama-addict” “หมอแล็บแพนด้า” “หมอยาแมวดำ” และอื่น ๆ อีกมาก คอยให้ความรู้แก่ประชาชน และยังมีอีกหลายหน่วยงานออกมาดูแลส่งเสริมให้นักร้อง ดารา พิธีกร ยูทูบเบอร์หรือเน็ตไอดอล ทำธุรกรรมออนไลน์แบบมีความรับผิดชอบ ต่อสังคมอีกด้วย แม้ฉันกำลังลืบทา แต่กลับมองเห็นคำว่า “ภาคีเครือข่าย” ปรากฏขึ้นในใจอย่างชัดเจน

ฉันกลับมามองข้อความที่ปรากฏในสมาร์ทโฟนอีกครั้ง หากมองด้วยหัวใจของผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองบริโภคแล้ว ก็คงปล่อยให้มีการโฆษณาขายสินค้าแบบโอ้อวดเกินจริงโดยไม่ทำอะไรเลยคงเป็นไปได้

“แล้วเราทำอะไรได้บ้างล่ะ”

“สิ่งที่ทำมันเสี่ยงไหม จะโดนฟ้องกลับรีเปล่า”

“ไม่มีประกาศกระทรวงสาธารณสุขฉบับไหนอนุญาตให้แนะนำว่ากินอาหารเสริมได้ต่อเนื่อง 6 เดือน แน่นนอน”

“เชื่อมั่นในตัวเองหน่อย”

เสียงในหัวฉันดังก้องไปมา

แล้วฉันก็ล้มตาขึ้นช้า ๆ มือซ้ายกำโทรศัพท์ไว้แน่น ปลายนิ้วชี้ของมือข้างขวาเลื่อนสไลด์หน้าจอลงมา ก่อนจะพิมพ์ข้อความลงไปได้โพสต์นั้น

“สมาคมโรคไตออกแถลงการณ์แล้วนะคะ ไม่แนะนำให้ผู้ป่วยโรคไตรับประทานถึงเช้าค่ะ”

“ทางเรายืนยันว่าทานได้ และขออนุญาตจาก ออย. แล้วค่ะ”

“แอดมินขอดูแลสุขภาพการอนุญาตจาก ออย. ที่ทางเพจอ้างถึงด้วยค่ะ”



“การทานอาหารเสริม 6 เดือน เว้นการทาน
1 เดือน แล้วค่อยกลับมาทานต่อ เป็นมาตรฐานสากลค่ะ”

“ขอหลักฐานด้วยนะคะ ตอนนี้แอดมินประ
สาน อย. ส่วนกลางอยู่ ว่ามีการอนุญาตหรือไม่”

“ผลิตภัณฑ์ถึงเข้าของเราได้รับการรับรอง
มาตรฐาน GMP แน่แน่นอนค่ะ ตรวจสอบจากสายด่วน
อย. 1556 ได้เลย”

“การอนุญาตผลิตภัณฑ์กับโฆษณาไม่
เหมือนกันนะคะ ยิ่งโฆษณาโอ้อวดเกินจริงแบบนี้ อย.
ไม่อนุญาตแน่นอนค่ะ”

“ขอเบอร์ติดต่อกลับ เพื่อถามข้อมูลเพิ่มเติมค่ะ

เป็นหน่วยงานไหนคะเนี่ย ทำไมรังแกประชาชนแบบนี้”

“077-283703 กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานีค่ะ แจ้งว่า
ขอสายแอดมินเพจ อย. สุราษฎร์ธานี ได้เลยค่ะ”

“โทรไปวันจันทร์ 10 โมงเช้านะคะ”

“แอดมินรอค่ะ”

ข้อความโต้ตอบจบลงเพียงเท่านั้น ฉันรู้ว่านี่
ไม่ใช่ตอนจบ มันเป็นเพียงปฐมบทของเรื่องเท่านั้น
แต่ไม่ว่าอะไรจะเกิดขึ้นก็ตาม ฉันตัดสินใจแล้วว่าฉัน
จะเดินต่อไป เส้นทางนี้ฉันเลือกแล้ว