



บทเรียนการทำงาน (Lesson Learned)

การประยุกต์ใช้ในงานเฝ้าระวังและการคุ้มครองผู้บริโภคด้านยาและสุขภาพ

เด่นชัย ดอกพอง
โรงพยาบาลชุมชน

ความรู้ ความเห็น และความจริง

ผู้เขียนได้มีโอกาสทำงานกับชาวนา เห็นปัญหาของชาวนาที่อยู่ในวงจร “โง่ จน เจ็บ” เห็นวิถีชาวนา ตั้งแต่การไถนาด้วยควาย รถไถเดินตาม และรถไถขนาดใหญ่ เห็นวิวัฒนาการของการใช้สารเคมีทางการเกษตร ตั้งแต่เริ่มใช้ปุ๋ยเคมี สารเคมีกำจัดปู ยาฆ่าหญ้าในนาข้าว ยาฆ่าหญ้าฉีดป้องกันหญ้า การพึ่งพาธรรมชาติ และผลกระทบจากน้ำท่วม ฝนแล้งปีแล้วปีเล่า ผลผลิตทางการเกษตรถูกกดราคา ปัญหาหนี้สิน สุขภาพเสื่อมโทรม การขายที่ดินเพื่อใช้หนี้ อพยพไปเป็นแรงงานต่างจังหวัด ทิ้งลูกหลานไว้ให้ผู้สูงอายุ เกิดปัญหาครอบครัว แยกแยก ลูกหลานไม่มีคนดูแล ขาดความอบอุ่น และปัญหายาเสพติดตามมา จากปัญหาแต่ละครอบครัว เป็นปัญหาหมู่บ้าน ตำบล และสังคม

รัฐบาลทุกรัฐบาลได้มีวิธีการต่าง ๆ มากมายแต่ละยุคสมัยเพื่อแก้ไข้ปัญหาของชาวนา แม้จะช่วยให้ดีขึ้นบ้าง แต่ก็ยังเป็นเพียงชั่วคราวเท่านั้น ชาวนาก็ยังอยู่ในวงจรเดิม ผู้เขียนและเพื่อนพ้องน้องพี่จึงได้ร่วมกันจัดตั้งสถาบันวิจัยชาวนา (สวช.) โดยมุ่งหวังที่จะยกระดับความเป็นอยู่ของชาวนาให้ดีขึ้นเท่าที่จะทำได้ การทำงานมาอย่างต่อเนื่องสิบกว่าปี ได้สรุปว่าปัญหาของชาวนาคือ ขาดกระบวนการเรียนรู้เพื่อให้เกิดความรู้ ความเห็น และเข้าถึงความจริง ชาวนาคคนหนึ่งเลี้ยงควาย อยู่กับการดูแลควายมานานับ 60 ปี แต่เมื่อถามว่าวันหนึ่งควายขี้ก็ ครั้งกลับตอบไม่ได้ ดังนั้น ไม่ต้องถามเลยว่าเขาจะได้มูลควายทำอะไร เอาไปใช้ประโยชน์ได้เท่าไรบ้าง หรือคำถามที่ว่า ทำไมปัจจุบันต้องดำนานาห่าง 1 คีบ ในขณะที่สมัยก่อนดำนานาห่าง 2 คีบ ผลผลิตต่างกันหรือไม่ ทำไมต้องก้ม 2 เท่า ของการดำครั้งเดิม ๆ คำถามนี้ก็คงไม่มีคำตอบเช่นกัน สะท้อนให้เห็นว่าในตลอดช่วงเวลาการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมที่ผ่านมา ไม่ได้สร้างกระบวนการเรียนรู้ให้ชาวนาเลย

การจัดการความรู้เชิงพุทธ (KM-เชิงพุทธ) เป็นกระบวนการเรียนรู้ของชาวนาในเครือข่าย สวช. ที่มีรากฐานจากคำสอนของสมณะโคตม ที่บอกว่าการเรียนรู้นั้นมี 3 ระดับ ได้แก่ ความรู้ ความเห็น และความจริง ยกตัวอย่างเช่น เมื่อมีคนเล่าให้ฟัง หรือได้อ่านเรื่องการเลี้ยงไก่ ก็เป็นความรู้เบื้องต้นจากการได้ยิน ได้ฟัง ได้ อ่าน และเมื่อนำสิ่งนี้ไปใคร่ครวญ ครุ่นคิด ย่อมเกิดเป็นความเห็น และเมื่อนำความเห็นไปปฏิบัติย่อมเกิดเป็นความจริง เมื่อเกิดความจริงจากการปฏิบัติแล้ว ก็สามารถนำความจริงที่ได้ไปเล่าให้คนอื่นฟัง หรือเขียนให้คนอื่นอ่าน เป็นวงจรการเรียนรู้ที่ไม่หยุดนิ่ง ขยายผล ยกระดับสูงขึ้นเรื่อย ๆ ดังแผนผัง





ผู้เขียนมั่นใจว่าแม้คนที่ไม่ได้เรียนหนังสือแต่ก็สามารถมีศักยภาพที่เข้าถึงความรู้ ความเห็น และความจริงได้ ผ่านกระบวนการ KM-เชิงพุทธ ไม่ว่าเราจะเรียกสิ่งนี้ว่าการวิจัย หรือการจัดการความรู้ก็ตาม สังคมไม่ควรใช้ความเป็นเปลือกนอกของความรู้มาแบ่งกั้นการเข้าถึงความจริง เช่น ความรู้เรื่องความร้อน คนที่จบปริญญาสามารถอธิบายด้วยศัพท์ทางฟิสิกส์มากมาย แต่ชาวนาที่จบ ป.4 คงอธิบายได้ ถ้าให้ลองเอามือจุ่มในน้ำร้อน ทั้งคนที่จบปริญญา หรือ ป.4 ก็รับรู้ความจริงของความร้อนไม่ต่างกัน สุข. ได้มีโอกาสจัดเวทีเรียนรู้ภายใต้หลักการนี้ มั่นใจว่านี่เป็นหนึ่งใน การทำให้ชาวนามีชีวิตที่ดีขึ้นทั้งด้านสุขภาพ เศรษฐกิจ และสังคม

ถ้าเปรียบหมู่บ้านเป็นเหมือนพื้นที่ปฏิบัติการหรือสมรภูมิของการทำงาน ในแต่ละปีจะมีเจ้าหน้าที่มากกว่า 10 หน่วยงานที่ลงไปหมู่บ้าน คนเหล่านี้ส่วนใหญ่ไปพร้อมกับความคิดที่จะเปลี่ยนแปลง และต้องการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อให้สอดคล้องกับ KPI ของตนเอง และตนเองเสร็จงาน เจ้าหน้าที่คนที่ 1 ลงไป ก็มีเรื่องที่ต้องไปเปลี่ยนแปลง คนที่ 2, 3 และ 4 ก็คิดและ เป็นเช่นนี้ ซึ่งก็ทำให้แต่ละคนได้ KPI ที่ต้องการจากหมู่บ้านออกไป คนแล้วคนเล่า ปีแล้วปีเล่า ในโลกนี้จึงมีตำรามากมายที่สอนวิธีการเปลี่ยนแปลง ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมประชาชนให้ตรงตามที่เจ้าหน้าที่ของรัฐต้องการ แต่มีตำราวิชาการน้อยมากที่จะสอนให้เจ้าหน้าที่เปลี่ยนแปลง ปรับปรุงพฤติกรรมตนเองเพื่อให้เหมาะสม สอดคล้องกับการเข้าไปชวนประชาชนเรียนรู้ เพื่อเข้าถึงความรู้ ความเห็น และความจริง และสามารถตัดสินใจ แก้ปัญหา พัฒนา เปลี่ยนแปลงอย่างมีภูมิปัญญา เกิดความยั่งยืน

ทำไมต้องวิจัย

เมื่อปี 2554 เครือข่ายทันตะ-เภสัช บุคลากร ซึ่งได้รับการสนับสนุนงบประมาณจาก สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) เพื่อรณรงค์ให้ชองยาต้องมีชื่อยา เพราะ เห็นว่าเป็นปัญหาที่ผู้บริโภคถูกละเมิด และกระทบ ต่อความปลอดภัยของผู้ใช้ยา จึงได้มีกิจกรรม หลาย ๆ ด้าน และหนึ่งในนั้นคือได้เสนอปัญหานี้ ให้ระดับผู้บริหาร แต่ผู้บริหารถามกลับว่า

- มี Evidence base ไหม ?
- รู้ได้ยังไงว่ามันเป็นปัญหา ?
- มีรณรงค์แค่ไหน ?
- มีการ approve หรือยัง ?
- ถ้าแก้ปัญหาก็จะแก้ยังไง
- มั่นใจไหมว่าจะได้ผล ?

คำถามสะท้อนกลับนั้น ไม่ว่าจะเกิดจากการตั้งการ์ดสูงของผู้บริหาร หรือความสนใจ ต้องการข้อมูลเพิ่มเติม แต่ก็ทำให้ทีมทำงานเรื่องนี้ รู้ว่าการทำงานนอกจากเจตนาที่ดีแล้ว ก็ยัง จำเป็นต้องมีข้อมูลสนับสนุนที่เพียงพอ ทั้ง Evidence base การยืนยันปัญหาที่แท้จริง ข้อมูล ความรุนแรงของปัญหา การถูก approve เพื่อให้คนอื่นเห็นร่วม และสนับสนุนการทำงาน ซึ่งการ ได้มาของสิ่งเหล่านี้จำเป็นต้องอาศัยวิธีการที่สังคม ยอมรับ การพิสูจน์อย่างเป็นทางการที่สังคม นั้นคือ กระบวนการวิจัย

การทำงานที่ยิ่งใหญ่

ผู้เขียนเคยคิดว่าถ้าต้องการทำอะไรที่ยิ่งใหญ่ จะต้องใช้อำนาจมาก ๆ ต้องเป็นหัวหน้าที่สูงกว่าคนอื่น ๆ สั่งคนอื่นได้ หรือเป็นผู้แทนปวงชน หัวหน้ามีอบที่มีคนมาร่วมจำนวนมาก ๆ เพื่อสร้างพลังต่อรอง แต่เส้นทางนี้



ต้องไปแย่งชิงกับคนอื่น ๆ จำนวนมากเช่นกัน ยิ่งต้องการอำนาจ มวลชนสนับสนุนมากเท่าไร ก็จะมีพื้นที่ มีโอกาสน้อย เหมือนหัวสามเหลี่ยมที่แหลมขึ้นเรื่อย ๆ จะเห็นว่าทั้งสองเส้นทางล้วนต้องแก่งแย่งแข่งขัน

ในขณะที่การทำเรื่องที่ยิ่งใหญ่ผ่านวิชาการที่เข้มแข็ง เป็นสิ่งที่ไม่ต้องไปแย่งชิงแข่งขันกับใคร เราแข่งกับตนเองเท่านั้น ยิ่งทำคนอื่นยิ่งหนุนมากขึ้นเรื่อย ๆ นอกจากตัวความรู้ทางวิชาการนั้นจะสร้างเรื่อง ยิ่งใหญ่ได้แล้ว เมื่อความรู้ที่เป็นความจริงแท้ สมณะโคดม คือตัวอย่างของคนที่สละอำนาจนโยบาย (กษัตริย์) มวลชน (คนยกย่องชื่นชมพร้อมทำตาม) มาเลือกเส้นทาง การหาความจริงแห่งการดับทุกข์ และท้ายที่สุดเมื่อเข้าถึงถึง ความจริงอันสูงสุดแล้ว สามารถทำเรื่องที่ยิ่งใหญ่ได้ ความจริงถูกถ่ายทอดส่งต่อนับ 2,500 ปี ในขณะที่การมีอำนาจในเชิงนโยบาย และมวลชนพอกคนนั้นตายสิ่งเหล่านี้ก็มลายหายไป และที่สำคัญอำนาจแห่งความรู้ที่เป็นความจริง สามารถมีอำนาจเหนืออำนาจแห่งนโยบายและมวลชน ทำให้นโยบายและมวลชนเป็นเครื่องมือเพื่อแผ่ขยายความรู้ที่เป็นความจริงด้วย วิถีแห่งสมณะโคดม คือวิธีแห่งนักวิจัย ทุกท่านผู้เป็นนักวิจัย คือผู้เดินในเส้นทางเดียวกับสมณะโคดม อาจารย์สำลี ใจดี เคยบอกไว้ว่า เราต้องเรียนรู้อดีต เข้าใจปัจจุบัน และมุ่งมั่นอนาคต เราในฐานะผู้อยู่กับปัจจุบัน ต้องเข้าใจอดีตผ่านการวิจัย รับรู้ว่าคุณภาพปัจจุบันเป็นเช่นไร ด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ เหล่านี้จะเป็นรากฐานของการนำมากำหนดสิ่งต่าง ๆ อย่างรอบคอบผ่านการดำเนินงานอย่างมีกลยุทธ์ อย่างมีสติ เพื่ออนาคตที่ดี นี่เป็นเหตุผลที่ต้องวิจัย และเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

การมุ่งมั่นทำเรื่องที่ยิ่งใหญ่ ถ้าเดินบนเส้นทางของการแสวงหาอำนาจ หรือแสวงหา มวลชน เป็นกระบวนการที่มองออกห่างจากตนเอง

ไปเรื่อย ๆ ในขณะที่กระบวนการสร้างวิชาการ เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงและประโยชน์ต่อสังคม นั้น เป็นกระบวนการที่มองไปสู่ภายในตัวตนมากขึ้น แคบขึ้น เล็กขึ้น ความเล็ก ความแหลมทำให้ โฟกัสเข้าสู่ความจริงได้มากขึ้น มีพลังที่สร้างผลกระทบต่อสังคมได้มาก เช่น การรักษาโรคติดเชื้อ ความรู้เดิมคือ ทานยา Amoxy 500 มก. ครั้งละ 1 เม็ด วันละ 3 ครั้ง หลังอาหารเช้า-เที่ยง-เย็น เป็นเวลา 7 วัน เสียค่ายา 30 บาท แต่ถ้าวันหนึ่งสามารถที่จะสร้างความรู้จากงานวิจัยได้ว่าการทานยา Amoxy 500 มก. วันละ 1 เม็ดวันละ 2 ครั้ง จำนวน 7 วัน ก็เพียงพอสามารถรักษาโรคนี้ได้ จะเสียค่ายา 21 บาท ประหยัด 9 บาทต่อครั้ง แม้เป็นตัวเลขไม่มาก แต่ถ้าคำนวณว่าโรงพยาบาลอำเภอแห่งนี้ลดค่ายาได้ 9 บาท x ผู้รับบริการโรคนี้วันละ 100 ครั้ง x เดือนละ 30 วัน x ปีละ 12 เดือน ก็จะสามารถลดค่าใช้จ่ายได้ถึง 324,000 บาทต่อปี แล้วถ้าเรื่องนี้ถูกขยายผลไปที่โรงพยาบาลอีก 20 แห่งในจังหวัด หรืออีก 76 แห่งในประเทศ และยิ่งเวลาผ่านไปเนิ่นนานเท่าไร ยิ่งสร้างประโยชน์ได้ต่อเนื่องอย่างยาวนานไม่มีที่สิ้นสุด นี่คือนโยบายและมวลชนแห่งความจริงทางวิชาการผ่านการวิจัย และผู้วิจัย

การทำงาน การวิจัย การปฏิบัติธรรม

การแยกการทำงานและการวิจัยออกจากกัน มองว่าการทำงานและการวิจัยเป็นคนละเรื่องกัน ทำให้เราแยกคนทำงานและนักวิจัยออกจากกัน ผู้เขียนเห็นว่าเราคนทำงานสามารถทำวิจัยเป็นนักวิจัยในตัวคนเดียวไปพร้อม ๆ กันได้ เพราะการวิจัย คือการทำงานอย่างมี Methodology การทำงานย่อมมีปัญหาหรือความทุกข์ที่เกิดขึ้น ทั้งจากกระบวนการ ปัญหาส่วนตัวของเรา ปัญหาจากคนไข้ เหล่านี้สามารถเป็นโจทย์วิจัย ที่ทำให้นำมาดูว่ารุนแรงแค่ไหน แก้ไขอย่างไร ลงมือแก้ไขพัฒนาให้ดี และทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีทั้งต่อเรา งาน



ที่ทำ และผู้รับบริการได้

การวิจัยเพื่อพัฒนา หรือ R&D ในฐานะ การวิจัยที่มีการคิดค้นวิธีการ เครื่องมือ อุปกรณ์ เพื่อนำมา แก้ปัญหา พัฒนางานที่ทำอยู่ให้ดีขึ้น เรื่อย ๆ และเมื่อดีขึ้นจนถึงระดับที่ตนเองพึงพอใจ แล้ว จึงขยายผลให้คนอื่นนำวิธีการ เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เราสร้างขึ้นมาใช้ และในขณะเดียวกัน คนที่นำไปใช้ ก็สามารถพัฒนาให้ดีขึ้น และเผยแพร่ ขยายผลให้คนอื่นนำไปใช้ นำไปพัฒนาได้อย่าง ต่อเนื่องยิ่งในยุคสังคมออนไลน์ทำให้เรื่องเหล่านี้ แพร่ขยายได้อย่างรวดเร็ว

หากกล่าวว่าการวิจัย คือการทำงานอย่าง มี Methodology ดังนั้น การวิจัยและการทำงาน ก็เป็นสิ่งที่เดียวกันได้ นักวิจัยและนักทำงานคือคน เดียวกันแล้ว สำหรับชาว พุทธที่เลือก Methodology แบบอริยสัจ 4 และมีมรรค 8 เป็นแนวทางหรือนวัตกรรมแล้ว การวิจัยของเขา ย่อมเป็นการปฏิบัติธรรมด้วย กระบวนการเหล่านี้ จึงเป็นความงดงาม และงอกงามทั้งในตัวบุคคล และประโยชน์ที่เกื้อกูลสังคม