

คุณค่า... กับความคุ้มค่า

บริการสุขภาพ มุมมองเชิงระบบกับสาระสำคัญของชีวิต¹

นพ.โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์²

ความนำ

ในการศึกษาปรากฏการณ์ทางสังคม มนุษย์สามารถสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปรากฏการณ์หนึ่ง ๆ ได้อย่างน้อยใน 5 ลักษณะด้วยกัน คือ

1. พรรณนา (Description) หรือบรรยายว่าสิ่งนั้น ๆ เป็นอย่างไรหรือเกิดอะไรขึ้น การพรรณนาหรือบรรยายนี้ ขึ้นอยู่กับจุดยืนหรือตำแหน่งแห่งที่ (รวมทั้งลักษณะทางชนชั้น) ของผู้บรรยายที่สัมพันธ์กับปรากฏการณ์นั้น
2. วิเคราะห์ (Analysis) หรือจำแนกให้เห็นเหตุปัจจัย องค์ประกอบ โครงสร้าง กระบวนการ กลไก และผลลัพธ์ เป็นการอธิบายที่ลึกขึ้นโดยแจกแจงแยกแยะออกเป็นส่วนย่อย ๆ และความสัมพันธ์ระหว่างส่วนย่อยต่าง ๆ
3. วิพากษ์หรือประเมินค่า (Evaluation) ให้ความเห็นเชิงคุณค่าโดยพิจารณาว่าส่วนไหนดี ด้อยอย่างไร หรือส่วนไหนบ้างที่เป็นปัญหาและเป็นอย่างไร ซึ่งเป็นขั้นตอนที่มีการตัดสินหรือประเมินค่าของสิ่งที่เราต้องการศึกษาเข้าใจ
4. สังเคราะห์สิ่งที่น่าจะเป็น (Synthesis) สิ่งใหม่ที่ดีกว่าเดิม สิ่งที่ก้าวพ้นปัญหาหรือจุดอ่อนที่มีอยู่ เป็นขั้นที่ต้องประมวลความเข้าใจใน 3 ขั้นแรกเข้ากับความเป็นจริงอื่น ๆ และ “จินตนาการ” ถึงความเป็นไปได้ใหม่ๆ ที่อาจไม่มีมาก่อน
5. เสนอแนวปฏิบัติ (Pragmatic) หรือแนวทางที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อนำไปสู่สิ่งที่ดีกว่า เป็นการผสมผสาน “ความฝัน” หรือ “จินตนาการ” เข้ากับความเป็นจริงทางสังคมในบริบทเฉพาะ ซึ่งจะมีเงื่อนไขที่แตกต่างกันไป

ความรู้ทุกแบบมีคุณค่า บางเรื่อง เพียงแค่การพรรณาก็เกิดประโยชน์ เช่น ความรักของแม่ แค่เพียงการพรรณนาว่าแม่รักลูกอย่างไรก็มีคุณค่าในตัวแล้ว บางเรื่องมีประโยชน์มากหากนำมาวิเคราะห์เพราะทำให้เกิดความเข้าใจอย่างลึก แต่บางเรื่องเมื่อนำมาวิเคราะห์ก็ทำให้สิ่งนั้นหมดมนต์เสน่ห์ไปได้ ตัวอย่างเช่น การวิเคราะห์ความรักของแม่ว่าเกิดจากฮอร์โมนบางชนิด หรือเกิดจากสัญชาตญาณธรรมชาติที่ไม่ต่างไปจากสัตว์ทุกชนิด ก็ทำให้คุณค่าของความรักที่แม่มีต่อลูกถูกลดทอนลงได้

¹ บทความนำเสนอในการประชุมวิชาการและมหกรรมคุณภาพ โรงพยาบาลขอนแก่น ประจำปี 2554 ครั้งที่ 3 วันที่ 22 มิถุนายน 2554 เวลา 9:30-12:00 น. ณ ห้องประชุมจำลอง มุ่งการดี โรงพยาบาลขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

² ผู้อำนวยการสำนักวิจัยสังคมและสุขภาพ สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ กระทรวงสาธารณสุข

ส่วนการวิพากษ์เป็นจุดเริ่มต้นของการเปลี่ยนแปลง แต่จะเปลี่ยนแปลงอะไรได้ก็ต้องสังเคราะห์สิ่งใหม่ที่ ดีกว่าหรือเป็นประโยชน์กว่าเดิมด้วย และต้องนำสิ่งที่อยากให้เกิดใหม่นั้นมาคิดรวมกับความจริงรายรอบด้วย จึงจะ เห็นได้ว่าสิ่งที่อยากให้เกิดนั้นต้องใช้วิธีอะไรจึงจะปลอดภัย ได้ผลและมีประสิทธิภาพ

ไม่เช่นนั้นก็อาจเหมือนปิดตาเดินข้ามถนน แทนที่จะไปถึงฝั่งตรงข้ามก็อาจถูกรถชนจนเสียชีวิตได้

การศึกษาทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่าง ๆ ของมนุษย์ทั้ง 5 ลักษณะนี้ถูกกำกับไว้ด้วยกระบวนการทัศน์ แม่บทที่ทำให้เกิดความคิด กระแสหลักขึ้น ความคิดกระแสหลักนี้ ได้รับความยอมรับอย่างกว้างขวางจนถือเป็น ความคิดปกติธรรมดา เป็นความจริงที่ไม่มีใครตั้งคำถามหรือตั้งข้อสงสัย เพราะความเป็นปกติวิสัยนี้เองทำให้ผู้คน มักคิดเห็นคล้อยไปตามกระแสหลักโดยรู้ตัวบ้าง ไม่รู้ตัวบ้าง

คุณค่า ความคุ้มค่ากับระบบบริการสุขภาพ

กล่าวสำหรับ การบริหารจัดการระบบบริการสุขภาพ ในบริบทหลังนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า และในสถานการณ์ที่ความสัมพันธ์ระหว่างแพทย์ ผู้ให้การดูแลรักษา กับผู้ป่วยและญาติ เปลี่ยนแปลงไปในทาง ที่ บั่นทอนความไว้วางใจระหว่างกัน วิธีคิดหลักของการจัดการระบบบริการสุขภาพมีแนวโน้มที่จะประเมินความ คุ้มค่ามากกว่าที่จะพิจารณาเรื่องคุณค่า

อาจเป็นเพราะการปฏิรูประบบบริการสุขภาพเพื่อสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าจำเป็นต้องวิเคราะห์ ความเป็นไปได้ทางการเงินการคลังเป็นองค์ประกอบสำคัญ ความคิดในการประเมินระบบ บริการสุขภาพในปัจจุบัน จึงเน้นไปที่ความคุ้มค่าด้วยการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายเทียบกับประโยชน์ที่ได้รับ (Cost Benefit Analysis) หรือ ประสิทธิภาพต่อต้นทุน (Cost Effectiveness) เพื่อประเมินความคุ้มค่าในเชิงการเงินการคลังเป็ นสำคัญ และหาก จะพิจารณาให้รอบด้านมากขึ้นก็จะประเมินไปถึงความสูญเสียในเชิงโอกาส (Opportunity Cost) ที่อาจอาศัยทุนที่ มีอยู่ ทั้งคน เงิน ข้าวของ สถานที่ เครื่องมือและความรู้ ไปทำประโยชน์อื่น

วิธีคิดที่ว่ามานี้ถือว่าเป็นวิธีคิดหลักที่มักใช้เพื่อให้การตัดสินใจ เป็นไปตามหลักวิชาการ หากพิจารณาให้ ละเอียดถี่ถ้วนก็จะเห็นได้ว่า การคิดที่ว่านี้ เน้นไปที่วิธีคิด หรือความรู้ในลักษณะ ที่ 2 และ 3 ที่กล่าวข้างต้น คือเป็น ความรู้ในเชิงการวิเคราะห์และการวิพากษ์ เพื่อการประเมินค่าว่าสิ่งใดควรทำ สิ่งใดไม่ควรทำ เพราะเมื่อทำไปแล้ว จะคุ้มค่าหรือไม่คุ้มค่าอย่างไร

วิธีคิดที่ว่ามานี้ไม่ได้เป็นปัญหาโดยตัวของมันเอง แต่ปัญหาที่มักเกิดขึ้นกับการคิด หรือความรู้ในลักษณะที่ 2 และ 3 ก็คือการไม่รู้ตัวว่าวิธีคิดเช่นนี้ ขึ้นอยู่กับว่าเราพรรณนาหรือบรรยายปรากฏการณ์ที่เกี่ยวข้องได้ครบถ้ ว น ครอบคลุมเพียงใด หรือว่ามีองค์ประกอบใดอีกหรือไม่ที่เราตัดออกไปจากปรากฏการณ์ที่เรา กำลังศึกษาและทำ ความเข้าใจอยู่ หากเราจำเป็นต้องตัดแบ่งเฉพาะบางส่วนของปรากฏการณ์มาวิเคราะห์ (ซึ่งส่วนมากแล้ว เรามักจะ

ต้องทำเช่นนี้ เพราะระบบทั้งหมดล้วนต่อเนื่องเชื่อมโยงกันจน ปั่นไปไม่ได้ที่จะวิเคราะห์ครอบคลุมทั้งระบบที่มีความเชื่อมโยงต่อเนื่องกันเป็นปรากฏการณ์ที่ใหญ่และซับซ้อนเกินกว่าที่จะทำความเข้าใจได้) เราก็จำเป็นต้องพิจารณาให้รอบคอบว่าสิ่งที่เราดัดออกไปจากการวิเคราะห์นั้นเป็นสิ่งที่ไม่ควรนำมาพิจารณาด้วยจริง หากไม่เช่นนั้นแล้ว เราอาจตัดเอาส่วนที่สำคัญต่อการเป็นระบบที่ติดออกไปโดยไม่รู้ตัวก็เป็นได้

การพรรณนาหรือบรรยายปรากฏการณ์ให้แจ่มชัดจึงเป็นเสมือนการขีดเส้นขอบเขตของเรื่องที่เราจะนำมาพิจารณา หากเราขีดเส้นแคบเกินไปก็จะตกหล่นองค์ประกอบที่สำคัญ แต่หากขีดเส้นขอบเขตกว้างเกินไป การวิเคราะห์ก็อาจยุ่งยากเกินไป (จนอาจทำให้เสีย Opportunity Cost ที่จะไปทำอะไรอย่างอื่นที่คุ้มค่ากว่า ?)

กล่าวให้เฉพาะเจาะจงกับเรื่องระบบบริการสุขภาพ หากเรา วิเคราะห์ระบบบริการสุขภาพโดยขีดเส้นแบ่งขอบเขตไว้เฉพาะ “ความคุ้มค่า” ของโรงพยาบาลของเราโรงเดียว การวิเคราะห์ ความคุ้มค่าก็จะแตกต่างไปจากการพิจารณาบริการทุกระดับ (ทั้งบริการปฐมภูมิ ทุติยภูมิและตติยภูมิ) ว่าเป็นระบบเดียวกัน และยัง หากเราพิจารณาระบบให้รวมไปถึงสังคมและชุมชนของชาวบ้านด้วยแล้ว คำว่า “คุ้มค่า” ก็ยังมีความหมายที่แตกต่างกันออกไปอีก เพราะมันจะเริ่มมีคำถามเด่นชัดขึ้นว่า เป็นความคุ้มค่าของใครและในมุมมองของใคร

นอกจากปัญหาเรื่องการขีดเส้นแบ่งและขอบเขตของระบบหรือปรากฏการณ์ที่เราจะวิเคราะห์แล้ว เรายังต้องรู้เท่าทันอีกว่า การวิเคราะห์ความคุ้มค่าในความหมายทางการเงินการคลังนั้นเป็นวิธีคิดที่จำกัดขอบงอยู่ใน “วัตถุวิสัย” หรือ Objectivity ซึ่งหมายความว่า สิ่งที่จะถือว่าเป็นความจริงหรือมีอยู่จริงนั้นจะต้องเป็นสิ่งที่ตรวจวัดได้อย่างเป็นภาวะวิสัย (หรือ objectively measurable) เท่านั้น โดยปริยายแล้วความคิดเช่นนี้จึงเป็นการจำกัดอยู่กับการคิดคำนวณเชิงปริมาณในสิ่งที่จับต้องและตรวจวัดได้ (Tangible Object) ส่วนสิ่งที่ตรวจวัดจับต้องไม่ได้ (Intangible Object) นั้น หากจะนำมาพิจารณาด้วย ก็ต้องนำมาแปลงให้สามารถตรวจวัดในเชิงปริมาณ ไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง จึงจะมีความหมายที่จะนำมาวิเคราะห์ประเมินค่า

ความงามและความหมาย : มิติที่ขาดหาย

หากพิจารณาจากแนวคิดที่กล่าวมาแล้วข้างต้นก็จะเห็นได้ชัดเจนว่า ความคุ้มค่าที่พิจารณาจากการวิเคราะห์เชิงปริมาณ โดยเฉพาะความคุ้มค่าทุนหรือประสิทธิภาพต่อต้นทุนนั้น แม้จะมีคุณูปการมากมายต่อการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้ แต่ก็มีข้อจำกัดหลายประการที่ทำให้วิธีคิดดังกล่าวเป็นปัญหาต่อการพิจารณาเรื่อง “คุณภาพ” ของระบบบริการสุขภาพ ทั้งนี้ เพราะการคิดในกรอบของความคุ้มค่าในเชิงปริมาณนี้มีสิ่งสำคัญที่ตกหล่นไปอย่างน้อย 2 ประการ คือ “ความงาม” หรือสุนทรียภาพ (Aesthetic) และ “ความหมาย”

เมื่อกล่าวถึง ความงามหรือสุนทรียภาพ ความหมายโดยทั่วไปมักเข้าใจกันว่าเป็นเรื่องของศิลปะที่ต้องมีรสนิยมในเชิงสุนทรียรส เป็นประสบการณ์ที่แยกออกไป ต่างหากจากความเป็นจริงในชีวิตประจำวัน แต่หากเราพิจารณาจากคำภาษาอังกฤษคือคำว่า Aesthetic แล้ว เราอาจได้ความเข้าใจที่แตกต่างออกไป

ในวงการแพทย์ มีความเชี่ยวชาญทางการแพทย์สาขาหนึ่งที่เรียกว่า วิสัญญีวิทยา ซึ่งในภาษาอังกฤษนั้นใช้คำว่า Anaesthetic ซึ่งเป็นคำที่มีความหมายตรงกันข้ามกับคำว่า “สุนทรียภาพ” หรือ Aesthetic

วิสัญญีวิทยาหรือ Anaesthetic หรือที่ชาวบ้านเรียกแพทย์สาขานี้กันว่า “หมอดมยา” นั้นเป็นวิชาสำหรับที่ทำให้คนหมดความรู้สึก คือไม่มีผัสสะความรู้สึก หรืออาจไปถึงขั้นหมดสติสัมปชัญญะ ไปเลยก็ได้ สภาพของบุคคลที่ถูกดมยานี้ไม่มีความรู้สึกสัมผัสไปกับสิ่งรอบข้าง เป็นภาวะที่ไม่รู้ร้อนรู้หนาว ไม่ทุกข์ร้อนหรืออาทรร้อนใจไปกับสิ่งที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นความทุกข์ร้อนของตัวเองหรือของผู้อื่น อนามัย ภาวะเช่นนี้เองที่เรียกว่า Anaesthesia หรือ An-aesthesia ซึ่งอาจจะเรียกว่าเป็นภาวะที่ไร้ซึ่งสุนทรียภาพก็ได้

การรู้สึกสัมผัสไปกับสิ่งที่เรารับรู้ ไม่ว่าจะเป็น การดื่มด่ำซาบซึ้งกับความงามของศิลปวัตถุ (ซึ่งเป็นความหมายของสุนทรียศาสตร์แบบที่เรารู้จักคุ้นเคย) หรือจะเป็นการรู้สึกสัมผัสไปกับความทุกข์ยากของผู้ป่วยที่ต้องดิ้นรนขวนขวายหาทางเยียวยารักษาตน ความเหลื่อมล้ำทางสังคมที่ทำให้ผู้คนในชนบทเข้าถึงระบบบริการที่มีคุณภาพได้อย่างยากลำบาก ความเจ็บปวดร้าวที่เกิดจากการสูญเสียคนที่เขารัก หรือแม้แต่ความทุกข์ทนของบุคลากรสุขภาพที่ต้องทำงานในโครงสร้างและระบบงานที่บั่นทอนคุณค่าและความทุ่มเทที่เขาสามารถมีให้กับวิชาชีพของตนได้ เหล่านี้ล้วนแต่เป็นมิติแห่งสุนทรียภาพที่นับวันยิ่งสูญหายไปจากระบบงานที่เน้นความคุ้มค่ามากกว่าเรื่องคุณค่าและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์³

การเติมสุนทรียภาพเข้าไปในสมการของการคำนวณความคุ้มค่าอาจทำให้คุณค่าการทำงานก้าวพ้นไปจากกรอบการมองที่คับแคบไปสู่ การเชื่อมโยงเป็นหนึ่งเดียวที่ไม่แบ่งแยกระหว่าง “เรา” กับ “เขา” เพราะเราต่างมีจิตสำนึกของความเป็นมนุษย์หนึ่งเดียวร่วมกัน (Common humanity)

มิติของความหมายกลายเป็นสิ่งที่เลื่อนหายไปจากวิถีคิดในสังคมไทยที่ทุกอย่างดูเหมือนจะกลายเป็นของสำเร็จรูปที่ไม่ต้องการการตีความใดๆ และหากสิ่งต่าง ๆ จะมี “ความหมาย” มันก็เป็นความหมายสำเร็จ รูปที่ถูกปลูกถ่ายเข้ามาในความรู้สึกนึกคิดของเราโดยเราเองก็ไม่ได้รู้ตัว คำถามอย่างเช่น “ชีวิตนี้มีไว้เพื่ออะไร” “คุณค่าและความหมายของงานที่ทำอยู่ตรงไหน” “ความสุขของชีวิตคืออะไรกันแน่” เป็นคำถามที่คนส่วนใหญ่ไม่เคยตั้งใจใคร่ครวญหรือครุ่นคิด เพราะผู้คนมักถือเอาว่า เรื่องเหล่านี้เป็นเรื่องปรัชญาที่น่าปวดหัว เราไม่ต้องไปยุ่งกับมันก็ได้

³ อ่านเพิ่มเติมใน โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์ 2545. *คืนสุนทรียภาพให้สุขภาพ*. ปาฐกถาเสวนา พริ้งพวงแก้วครั้งที่ 7 “กระบวนทัศน์สุขภาพใหม่ : จิตวิญญาณ สุนทรียภาพ และความเป็นมนุษย์” กรุงเทพฯ : สวนเงินมีมา. (84 หน้า)

แต่ความจริงแล้ว ปรัชญาการดำเนินชีวิตนี้เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ยุ่งกับมันไม่ได้ เพราะแม้ว่าเราจะมีชีวิตแบบ “ไม่สนใจกระแส ไม่แคร์สื่อ ” มันก็เป็น “ปรัชญาชีวิต ” แบบหนึ่งเหมือนกัน เพียงแต่เราอาจไม่รู้ตัว และถ้าเรารู้ตัวก็อาจเลือกที่จะมีชีวิตอย่างที่เราได้ตัดสินใจเองอย่างแท้จริงได้

มิติของความหมายที่หายไปนี้ทำให้งานที่เราทำกลายเป็นสิ่งที่แยกขาดจากคุณค่าของชีวิตได้ง่าย หากเราถามคำถามง่ายๆ ว่างานที่เราทำอยู่นั้นคืออะไร คำตอบก็อาจแตกต่างกันไปได้หลายอย่าง บางคนอาจบอกว่า ราชการในกระทรวงสาธารณสุข หรือ เป็นแพทย์ เป็นพยาบาล หรือรักษาผู้ป่วย คำตอบต่าง ๆ เหล่านี้แฝงวิถีคิดในการให้ความหมายต่องานที่เราทำ มีตัวอย่างที่พระอาจารย์ไพศาล วิสาโล ใช้อธิบายเรื่องนี้ได้อย่างชัดเจน

ช่างก่ออิฐสามคนทำงานอยู่ใกล้กัน คนแรกทำอย่างเนือยเนาย ก่ออิฐได้ไม่กี่ก้อนก็พักแล้ว ปล่อยเวลาผ่านไปนานถึงเริ่มก่ออิฐใหม่ คนที่สองทำทางขยันกว่าคนแรก แต่ทำไปก็ดูนาฬิกาไป หน้าตาไม่ค่อยสดใส ส่วนคนที่สามนั้นทำงานอย่างกระฉับกระเฉง แม้เหงื่อจะท่วมตัว แต่ก็มีสีหน้าเข้มขึ้น เมื่อไปถามทั้งสามคนเขากำลังทำอะไรอยู่ คนแรกตอบว่า “ผมกำลังก่ออิฐ” คนที่สองตอบว่า “ผมกำลังก่อกำแพง” ส่วนคนที่สามตอบว่า “ผมกำลังสร้างวัดครับ”⁴

สามคนที่ทำงานเหมือนกันคือ “ก่ออิฐ” แต่ให้ความหมายของงานที่ตนทำแตกต่างกัน ย่อมมีท่าทีและความสุขจากการทำงานแตกต่างกัน

“ความหมาย ” เป็นสิ่งที่ยากที่จะแปลงให้เป็นตัวชี้วัดหรือข้อมูลเชิงปริมาณที่วัดได้อย่างเป็นภาวะวิสัย (Objective) ไม่ใช่เพราะความหมายเป็นเรื่อง “อัตวิสัย” (Subjective) ที่ต่างคนต่างคิดเอาเอง แต่เป็นเรื่อง “อัตวิสัยสัมพันธ์” (Intersubjective) ที่ก่อขึ้นในสังคมภายใต้บริบททางสังคมวัฒนธรรมเฉพาะ ความหมายเป็นสิ่งที่ผูกพันเกิดขึ้นเมื่อสิ่งหนึ่งๆ เชื่อมโยงไปหาสิ่งอื่น การคิดแบบแยกส่วนจึงทำให้ความหมายสูญหายหรือผิดเพี้ยนไป

ในแง่วิถีคิดที่เรียกว่า “การคิดเชิงระบบ” แล้ว เวลาที่เราคิดเกี่ยวกับ “อะไรสักอย่าง ” การรับรู้เพียงแค่ว่ามันเป็นอะไรนั้นยังไม่เพียงพอที่จะเข้าใจว่าสิ่งนั้นเป็นอะไร แต่เราจะต้องรู้ว่าสิ่งนั้น ๆ มันเป็นส่วนหนึ่งของสิ่งอื่น ๆ อย่างไรและอยู่ในบริบทอะไรด้วย

มีตัวอย่างคลาสสิกในวงการมานุษยวิทยาที่แสดงว่าความหมายขึ้นกับบริบทก็คือ ตัวอย่างที่คลิฟฟอร์ด เกียร์ซ (Clifford Geertz) นำมาจากการงานของ กิลเบิร์ต ไรล์ (Gilbert Ryle) เขายกตัวอย่างว่า การขยิบตาของเด็ก

⁴ ไพศาล วิสาโล, พระ. 2552. ขับเคลื่อนชีวิตด้วยจิตวิวัฒน์ (4) ใน *นิตยสารสุซสาลา* ฉบับที่ 6 ประจำเดือนเมษายน-มิถุนายน 2552 หน้า 8-10.

คนหนึ่งอาจมีความหมายได้หลายอย่าง⁵ เช่น เด็กคนนั้นอาจมีอาการกล้ามเนื้อหางตากระตุก หรืออาจมีฝุ่นผงเข้าตาเด็ก หรือเด็กอาจกำลังหลืงตาให้เพื่อน หรือกำลังหลืงตาตอบ หรือกำลังข้อมขยับตาเพื่อไปหลืงตาส่งสัญญาณอะไรบางอย่างให้เพื่อน หรืออาจกำลังล้อเลียนเพื่อนอีกคนที่มีอาการกล้ามเนื้อหางตากระตุก ก็ได้ การที่เราจะเข้าใจว่าแกกำลังทำอะไรกันแน่ เราจึงต้องรู้ว่าที่แกขยับตาอยู่นั้นมันเป็นส่วนหนึ่งของเรื่องอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นไปด้วยกันอะไรบ้าง คือสามารถคิดเชื่อมโยงในเชิงระบบและเห็นบริบทของสิ่งที่เกิดขึ้นได้นั่นเอง

คุณค่ากับสาระของชีวิต

ในระบบบริการสุขภาพที่งานถูกแยกออกเป็นส่วนๆ ขาดการเชื่อมโยงกัน ระบบรายงานแยกงานออกเป็นชิ้นๆ โดยไม่สามารถโยงไปสู่สิ่งอื่นที่ใหญ่กว่าที่จะให้ความหมายต่องานที่เราทำได้ ภาวะการแปลกแยกจากงานจึงมีให้เห็นอยู่ทั่วไป ยิ่งในบริบทที่งานถูกเทียบค่ากับเงินตามแนวคิด “เอางานมาแลกเงิน” ด้วยแล้ว ความหมายของงานในมิติที่จะหล่อเลี้ยงคุณค่าและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ก็อาจถูกละเลยไปอย่างง่ายดาย

ทั้งหมดที่กล่าวมานี้คงเห็นได้ไม่ยากว่า “ความคุ้มค่า” นั้นเป็น “คุณค่า” อย่างหนึ่ง เพียงแต่มันเป็นคุณค่าที่ให้ค่ากับการเงินการคลังและสิ่งที่ตรวจวัดได้ในเชิงปริมาณ วิธีคิดเรื่อง “ความคุ้มค่า” เองจึงห่างไกลจากความคิดที่นักคิดแบบภาวะนิยมมักอ้างว่าเป็นวิธีคิดที่เป็นกลาง ปราศจากอคติเชิงคุณค่า เพราะเราเห็นได้ โดยง่ายว่าวิธีคิดที่ว่ามีอคติที่ถือว่า “สิ่งที่ตรวจวัดไม่ได้ในเชิงปริมาณถือว่าไม่มีอยู่จริง”

ความคิดที่ถือว่า วัตถุวิสัยและอัตวิสัยเป็นสองสิ่งที่แยกขาดจากกัน และเราเมื่อเราใช้วิธีคิดแบบหนึ่ง เราก็ปฏิเสธวิธีคิดอีกแบบเสียก็ได้ อาจเป็นความคิดที่ไร้เดียงสาเกินไป การแยกขาดระหว่างวัตถุวิสัยหรือกับอัตวิสัย โดยถือเอาว่าวัตถุที่ตรวจวัดได้เชิงปริมาณอย่างเป็นภาวะวิสัยเท่านั้นที่มีอยู่ ที่ทำให้มิติของความงามและความหมายลดทอนความสำคัญลงไป และส่งผลต่อมาให้ชีวิตการทำงานในโลกสมัยใหม่นั้นแปลกลงมากขึ้นเป็นลำดับ เพราะความรู้ที่รู้สัมผัสต่อความดีงามหรือ “สุนทรียภาพ” และ “ความหมายของชีวิต” นั้นเป็นฐานที่ทำให้กำหนดของสิ่งที่เรียกว่า “สาระสำคัญของชีวิต”

ในแวดวงการจัดการ มีแนวโน้มที่ชัดเจนประการหนึ่งก็คือ การกลับมาหา “สาระสำคัญของชีวิต” ไม่ว่าจะเป็นคุณค่าทางสังคมและมิติทางจิตใจ หรือจิตวิญญาณของงานที่ทำ รวมทั้งการหันมาหาการฝึกฝนขัดเกลาตนเอง (ที่ Peter Senge เรียกว่า Personal Mastery⁶) หนังสือสำคัญอย่างเช่น Leadership and the New Science

⁵ Geertz, Clifford. 1973. "Thick Description : Toward an Interpretative Theory of Culture," in *The Interpretation of Cultures*. New York: Basic Books.

⁶ Senge, Peter. 1990. *The Fifth Discipline*. New York : Currency Doubleday.

ของ Margaret Wheatley⁷ เป็นตัวอย่างที่ดีที่สะท้อนการปรับกระบวนการทัศน์ใหม่ในการมององค์กรในฐานะระบบที่มีชีวิตที่มีไว้เพื่อเอื้อและเกื้อกูลต่อชีวิตผู้คน ทั้งสำหรับชีวิตของผู้คนที่ทำงานเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรให้ได้เติบโต ก้าวพ้นความคับแคบขัดข้องไปสู่ความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ขึ้น และสำหรับชีวิตอื่น ๆ ที่ชะตากรรมได้พัดพามาให้เราได้เกื้อกูลให้การเยียวยารักษา เพื่อที่จะกลับไปมีชีวิต มีความหวัง และเติบโตเต็มศักยภาพของมนุษย์โดยไม่ต้องมาสะดุดเพียงเพราะเขาเหล่านั้นเจ็บป่วย⁸

คำถามปิดท้ายเป็นการถามหาความรู้ลักษณะที่ 4 คือเป็นความรู้ที่ต้องสังเคราะห์ขึ้นใหม่และ ที่ไม่มีใครตอบแทนใครได้ แต่เป็นคำถามที่สำคัญซึ่งหากยังหาคำตอบสำหรับคำถามนี้ยังไม่พบ ก็เป็นไปได้ที่จะหาความรู้ในลักษณะที่ 5 อันเป็นแนวทางไปสู่การปฏิบัติ

คำถามปิดท้ายในที่นี้ก็คือ “อะไรคือสาระของชีวิตในองค์กรแห่งนี้”

⁷ Wheatley, Margaret. 1994. *Leadership and the New Science: Learning about Organization from an Orderly Universe*. Berrett-Koehler Publishers. แปลเป็นไทยโดยเพชรรัตน์ พงษ์เจริญสุข, รัชดา อิศระเสนารักษ์, วิจิต เปานิล 2550 *ผู้นำกับวิทยาศาสตร์ใหม่* กรุงเทพฯ : สวนเงินมีมา

⁸ อ่านเพิ่มเติมใน โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์และคณะ. 2550. *องค์กรไม่ใช่เครื่องจักร การบริหารจัดการกระบวนการทัศน์ใหม่* นนทบุรี : สำนักวิจัยสังคมและสุขภาพ