

ประวัติชีวิตและการประกอบอาชีพอย่างอิสระของกรณีศึกษา

จากการศึกษาพยาบาลผู้ประกอบอาชีพอย่างอิสระ จำนวน 5 คน ที่ประกอบอาชีพอิสระในลักษณะรูปแบบธุรกิจต่างๆ โดยมีการดำเนินการบนพื้นฐานขององค์ความรู้และประสบการณ์ทางการพยาบาล ผสมผสานกับแนวคิดทางธุรกิจด้านการประกอบอาชีพอิสระสำหรับบทบาทที่เป็นมากกว่าพยาบาลวิชาชีพอีกบทบาทหนึ่งที่เกิดขึ้นมาเสมือนเป็นการพัฒนาในเส้นทางอาชีพ คือ การเป็นผู้ประกอบอาชีพอย่างอิสระ ซึ่งจะต้องมีภาระกิจหลัก 2 ประการ คือ บทบาทการบริหารจัดการในการประกอบอาชีพให้บรรลุผล และ บทบาทหน้าที่ด้านวิชาชีพการพยาบาล ที่ต้องทำให้เกิดผล คือ บริการพยาบาลที่มีคุณภาพ โดยทางตรงและโดยทางอ้อม ตามขอบเขตของวิชาชีพ และทั้งนี้เพื่อให้ผู้อ่านได้เข้าใจถึงบริบทพื้นฐานของกรณีศึกษาในแต่ละรายได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอข้อมูลเบื้องต้นในประวัติของกรณีศึกษาทั้ง 5 ราย ซึ่งมีสาระดังต่อไปนี้

กรณีศึกษารายที่ 1 นางทับทิม*

ครอบครัวและชีวิตวัยเด็ก

นางทับทิม เกิดเมื่อ ปี พ.ศ. 2497 ในเขตพื้นที่ตลาดคลองแห้งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร เป็นบุตรคนสุดท้อง ในจำนวนพี่น้อง 3 คน บิดาแยกทางกับมารดาในขณะที่มารดาตั้งครรภ์ตนเองอยู่ ซึ่งในวัยเด็กนี้จะร้องไห้บ่อย รู้สึกว่าทำไมถึงไม่มีบิดา แต่ภรรยายังคงส่งเสียค่าเลี้ยงดูให้เป็นครั้งคราว ทำให้มารดาและตนเองต้องเผชิญกับความลำบาก มารดามีอาชีพทำนา ต้องเก็บผักและพายเรือเอาไปขายตั้งแต่เช้ามืดด้วยความยากลำบาก ในขณะที่ตนเองจุดตะเกียงอ่านหนังสือ นางทับทิมและพี่ๆ ต้องช่วยมารดาเอาผักไปขายในวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ด้วย มองเห็นความลำบากของมารดาแล้วเกิดความฝังใจ ทำให้มีแรงทะเยอทะยาน มีความมุ่งมั่นและตั้งใจเรียนหนังสือให้ดี เพื่อจะได้ทำให้มารดามีความสุขในวันข้างหน้า ซึ่งมารดาก็อบรมเลี้ยงดูด้วยความรักและเอาใจใส่ ปลูกฝังในเรื่องของความกตัญญูต่อบิดามารดา ถึงแม้ว่าจะไม่ได้สอนอะไรมากนัก แต่ก็คอยให้การสนับสนุนในเรื่องของการเรียนมาโดยตลอด โดยที่ตนเองนั้นมีความ

*นามสมมุติ

ไฝฝืนรู้สึกรักและอยากเป็นพยาบาลตั้งแต่วัยเด็ก เพราะได้ช่วยเหลือคนอื่นและได้ดูแลบิดามารดาได้

สถานศึกษาและชีวิตวัยเรียน

ตั้งแต่เด็ก นางทับทิมมีผลการเรียนดีมาโดยตลอด เนื่องจากมีความตั้งใจเรียนชีวิตการเรียนสมัยเด็กแต่ปฐมศึกษาถึงมัธยมศึกษาไม่ได้มีการทำกิจกรรมอะไรมากในสมัยนั้น จนเมื่อเข้าสู่ชีวิตในการเรียนพยาบาลตามที่ไฝฝืนไว้ที่สถานศึกษาทางแพทย์และพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานครและสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ซึ่งนางทับทิมรู้สึกว่าเป็นความโชคดีที่ได้มีโอกาสเรียนที่นี่ เพราะมีลักษณะการเรียนการสอนเป็นแบบมหาวิทยาลัย ไม่ได้จำกัดอยู่ในกรอบได้ร่วมกิจกรรมค่ายอาสา สร้างความรู้สึกที่ตนเองสามารถกำหนดชีวิตด้วยตนเองได้ และกระตุ้นให้มีความคิดสร้างสรรค์ได้ รวมทั้งรู้จักคิดออกนอกกรอบ อันเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เริ่มประกอบกิจการในปัจจุบันได้

สถานที่ทำงาน

เมื่อนางทับทิมจบการศึกษาปริญญาตรีทางการพยาบาลแล้ว ได้เริ่มต้นชีวิตการทำงานที่จังหวัดหนึ่งในภาคตะวันตก ตามระเบียบการให้ทุนให้กับมหาวิทยาลัย ในบทบาทพยาบาลวิชาชีพ เป็นเวลา 3 ปี หลังจากนั้นจึงมาปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลแห่งหนึ่งสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ย่านมีนบุรี ประจำแผนกสูตินารีเวช ในช่วงเวลาดังกล่าวด้วยความที่เป็นคนใฝ่รู้และใฝ่เรียน จึงลาศึกษาต่อในระดับปริญญาโท สาขาการบริหารการพยาบาล ในมหาวิทยาลัยมีชื่อแห่งหนึ่งที่ตั้งอยู่บริเวณเขตสามย่าน จนจบการศึกษาและกลับมาปฏิบัติงานตามเดิม ด้วยความเป็นคนที่มีลักษณะอ่อนน้อมถ่อมตนและมีความคิดในทางบวก มีผลการปฏิบัติงานดี จึงได้รับการเลื่อนขั้นจนถึงระดับหัวหน้าตึกสูตินารีเวช ในเวลาต่อมา ได้มีโอกาสแสดงความสามารถทั้งในด้านการบริหารงานและวิชาการ โดยเฉพาะการพัฒนาคุณภาพขององค์กร ทำให้ได้รับเลือกให้เป็นแกนนำในการพัฒนาคุณภาพ รวมทั้งเป็นที่รักใคร่ของผู้ร่วมงานและพยาบาลผู้ได้บังคับบัญชาทั้งในแผนกของตนเองและแผนกอื่นๆ ด้วยในสถานที่ทำงานแห่งนี้ นอกจากนี้ด้วยลักษณะที่เป็นคนไม่หยุดนิ่งและชอบแสวงหาสิ่งใหม่ๆ จึงได้มีโอกาสเข้าร่วมทำธุรกิจจำหน่ายตรงกับบริษัทแห่งหนึ่งที่มีชื่อเสียงแห่งหนึ่ง และสามารถประสบความสำเร็จโดยการเป็นผู้จำหน่ายตรงในระดับสูงได้ ซึ่งนางทับทิมรู้สึกว่าเป็นจุดเปลี่ยนของชีวิต ที่ได้เรียนรู้ถึงแนวทางทำธุรกิจ ซึ่งในระยะต่อมาได้มีการศึกษาต่อระดับปริญญาเอกสาขาอาชีพศึกษา ในมหาวิทยาลัยมีชื่อแห่งหนึ่งที่ตั้งอยู่บริเวณเขตบางเขนและด้วยความที่เป็นผู้ที่มีความสามารถในการบริหารเวลาได้ดี จึงทำให้นางทับทิมสามารถจบการศึกษาได้ภายในระยะเวลา 3 ปีเท่านั้น โดยที่มิได้ลาศึกษาและเป็นคนแรกของรุ่น

ซึ่งเป็นผู้ที่มีพื้นฐานการศึกษาพยาบาลมาก่อน ทำให้อาจารย์ในคณะนิยมชมชอบสำหรับการมีลูกศิษย์ที่มาจากพยาบาล

ปัจจุบันนางทับทิมดำรงตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายทรัพยากรบุคคล ระดับนักวิชาการสาธารณสุข 8 ของโรงพยาบาลแห่งเดียวกันนี้ แม้ว่าจะต้องหันเหออกนอกสายงานพยาบาลเดิมที่ปฏิบัติโดยตรงมาเป็นเวลา 20 ปี แต่ด้วยการที่นางทับทิมมีลักษณะที่ชอบการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนา จึงทำให้นางทับทิมมีความรู้สึกที่ตนเองสามารถพัฒนาคนทั้งองค์กร ซึ่งรวมถึงพยาบาลวิชาชีพด้วย ในขณะที่เดียวกันกับการประกอบการพยาบาลอย่างอิสระโดยเป็นเจ้าของเองที่ได้มีการเริ่มต้นมาได้

เริ่มต้นประกอบการอย่างอิสระ

ในการริเริ่มประกอบการของนางทับทิมมีจุดประกายความคิดมาจากเหตุการณ์ที่ตนเองต้องเป็นผู้ติดต่อและจัดหาพนักงานผู้ช่วยเหลือ จากศูนย์ฝึกสอนและบริการจัดส่งพนักงานเพื่อไปดูแลผู้ป่วยตามบ้าน ให้กับญาติผู้ใหญ่ที่เจ็บป่วยเรื้อรังอยู่ที่บ้าน จึงเกิดแนวคิดสนใจที่จะทำการจัดการสอนและฝึกคนในธุรกิจแบบนี้บ้าง ซึ่งการที่ตนเองเป็นพยาบาลน่าที่จะทำได้ดี เพราะต้องใช้องค์ความรู้ทางการพยาบาลด้วยและพิจารณาคุณสมบัติตนเองแล้วว่ามีทั้งลักษณะของการเป็นผู้นำ มีแรงจูงใจตนเอง เป็นคนมองโลกในแง่ดี กล้าตัดสินใจ ชอบพัฒนาและไม่หยุดนิ่งและเป็นคนที่สามารถบริหารเวลาได้ดี จึงสามารถที่จะทำได้

เริ่มต้นด้วยการวางแผน แต่ไม่ได้มีการเขียนแผนไว้อย่างเป็นทางการ โดยมีสามีเป็นที่ปรึกษาที่ดีและให้การสนับสนุนควบคู่ไปกับการศึกษาข้อมูล ที่ใช้เวลาประมาณ 5 เดือน โดยใช้วิธีการสำรวจและเข้าไปดูธุรกิจที่ประกอบการในลักษณะเดียวกัน ในการวางแผนนั้น ประกอบไปด้วย 1) ทุน ต้องศึกษาว่ามีการใช้เท่าไรในการดำเนินการเริ่มแรก โดยการคิดคำนวณต้นทุนค่าใช้จ่ายสำหรับวัสดุอุปกรณ์ทางสำนักงานต่างๆ ค่าใช้จ่ายสำหรับบุคลากร ค่าประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ซึ่งทุนส่วนหนึ่งได้รับการสนับสนุนจากมารดาของนางทับทิม และส่วนหนึ่งจากเงินของครอบครัว 2) สถานที่ ซึ่งมีอยู่แล้วเป็นตึกแถวของตนเองที่ซื้อไว้แต่เดิม 3) คน ซึ่งเป็นทีมงานที่ต้องกำหนดคุณสมบัติของคนไว้ว่าต้องการแบบไหนและจะหาได้จากที่ไหน 4) กลุ่มเป้าหมาย ที่ต้องวางวิธีการได้มาซึ่งกลุ่มเป้าหมายโดยกำหนดตลาดไว้ที่ในต่างจังหวัด ในระยะแรกใช้วิธีแนะนำให้กับผู้ที่รู้จักกันมาก่อน แล้วบอกต่อกันไป 5) การตลาดและประชาสัมพันธ์ จะต้องทำโดยวิธีใดบ้าง 6) มีหน่วยงานใดที่ต้องเกี่ยวข้อง ซึ่งได้แก่ กระทรวงศึกษาธิการ ที่ต้องดำเนินการไปขออนุญาตดำเนินการ

จากนั้นจึงลงมือดำเนินการเปิดดำเนินการเป็นโรงเรียนสอนหลักสูตรวิชาการดูแลเด็กเล็กและวิชาการดูแลผู้สูงอายุ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อส่งเสริมให้ผู้ที่พลาดโอกาสทางการศึกษา

และอาชีพ รวมทั้งยกระดับสตรีให้มีความรู้ ความเข้าใจในการดูแลเด็กเล็ก ผู้สูงอายุและผู้เจ็บป่วย ระยะเวลาที่ผ่านได้อย่างถูกต้อง สามารถมีอาชีพการงานที่ดี เป็นที่พึ่งของครอบครัวและเป็นทุนศึกษา ต่อ ซึ่งได้มีการกำหนดค่าบำรุงการศึกษาตามข้อกำหนดของกระทรวงศึกษาธิการ โดยเมื่อสำเร็จ การศึกษาจะได้รับประกาศนียบัตรรับรองวิทยฐานะโดยกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งในระยะแรก นาง ทับทิมยอมรับว่ายังไม่รู้เรื่องหลักการธุรกิจในระยะเอี้ยดมากนัก อาศัยการมีประสบการณ์ในด้าน การบริหารงานพยาบาลเป็นแนวการปฏิบัติบ้าง ในขณะที่ค่อยๆ ดำเนินการประกอบการไป เรียนรู้ ไปด้วยพร้อมกัน และซื้อหนังสือเกี่ยวกับการตลาดและการทำธุรกิจมาอ่านเอง ทำให้การเริ่มต้น ของการประกอบการเป็นไปด้วยดี แม้จะต้องมีการลองผิดลองถูกบ้าง

ในระยะ 3 ปีแรก มีจำนวนนักเรียนค่อยๆ เพิ่มมากขึ้นเรื่อย จากการที่ใช้หลักการ ตลาดแบบต้องเข้าถึงประตู (knock door) และการบอกต่อ มีวิธีการประชาสัมพันธ์โดยการออก เสียงทางสถานีวิทยุ ส่งโบรัวร์ชัวร์และจดหมาย รวมทั้งส่งอาจารย์ไปแนะนำตามโรงเรียนต่าง ๆ ใน ต่างจังหวัด จึงทำให้ต้องมีการขยายสถานที่ออกไป เนื่องจากไม่สามารถรองรับปริมาณนักเรียนที่มี จำนวนมากขึ้น รวมทั้งประเมินสถานการณ์ดูแล้วว่าธุรกิจกำลังดำเนินการไปได้ดีและมีแนวโน้มดี ขึ้น ควรต้องมีการลงทุนเพิ่มและจำเป็นต้องซื้ออาคารสถานที่เพิ่มในบริเวณใกล้เคียงกัน ซึ่งในระยะ นี้เองที่นางทับทิมต้องหาทุนเพิ่มจากการกู้แบงค์โดยใช้หลักทรัพย์จำนองและสร้างการประกอบการ ใหม่ขึ้นอีกรูปแบบหนึ่ง ภายในสถานที่ใหม่นี้ โดยเปิดดำเนินการเป็นสถานดูแลเด็กเล็ก ตั้งแต่แรก เกิด ถึง 3 ปี ในลักษณะ day care ใช้วิธีการแจกโบรัวร์ชัวร์เพื่อการประชาสัมพันธ์ ตามหมู่บ้านใน ละแวกนั้น ซึ่งก็ประสบความสำเร็จในระดับหนึ่ง โดยมีผู้มาใช้บริการสม่ำเสมอ นอกจากนี้ยังใช้เป็น สถานที่สำหรับให้นักเรียนได้ฝึกงานส่วนหนึ่ง โดยจัดให้มีพยาบาลประจำ 2 คน ในการดูแลและรับ ผิดชอบ

1 ปีต่อมาหลังจากตั้งสถานดูแลเด็กแล้ว นางทับทิมยังได้สร้างธุรกิจเพิ่มอีกหนึ่ง รูปแบบเพื่อเป็นตัวเชื่อมระหว่างโรงเรียนที่เป็นสถานประกอบการแห่งแรก เพื่อเป็นศูนย์กลางใน การรับติดต่อจากผู้ที่ต้องนักเรียนซึ่งจบการศึกษาแล้ว ไปดูแลผู้ป่วยที่บ้าน คลินิกหรือเข้าทำงานใน สถานพยาบาลต่างๆ ดำเนินการในลักษณะที่เป็นตัวกลางจัดหางานให้กับนักเรียนที่จบแล้วด้วย โดยนางทับทิมจัดตั้งเป็นศูนย์พยาบาลพิเศษ โดยจัดให้มีพยาบาลปฏิบัติงานประจำ 2 คน เพื่อการ ดูแลและประสานงานภายในศูนย์

ในการดำเนินการประกอบการทั้ง 3 แห่งโดยนางทับทิมนั้น ยอมรับว่าประสบผล สำเร็จตามที่ตนเองต้องการ คือ 1) นักเรียนมีงานทำหลังจบการศึกษา 2) สามารถคงไว้ซึ่งทีมงาน 3) กระแสรายรับและรายจ่ายค่อนข้างสมดุลย์กัน ซึ่งส่วนหนึ่งของความสำเร็จนั้นมาจากการมีทีม งานที่ดี โดยพนักงานที่มีคุณภาพ มีความสามารถที่หลากหลาย มีทักษะในการสื่อสารดี ซึ่งเป็น การช่วยทางด้านการตลาดส่วนหนึ่ง และยังมีควมจงรักภักดีต่อองค์กร เนื่องจากนางทับทิมใช้

หลักในการบริหาร โดยการให้ออกาสพนักงานแสดงความสามารถได้หลากหลาย มีการวางแผนเอง และนางทับทิมคอยเป็นผู้ให้คำปรึกษา ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ อีกทั้งยังมีการจัดระบบงาน โดยแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบตามประสบการณ์และความสามารถ ทั้งในด้านการสอนนักเรียนซึ่งส่วนใหญ่เป็นพยาบาลวิชาชีพที่เป็น อาจารย์ประจำ 2 คนและ อาจารย์ part time 5 คน พนักงานบัญชีและธุรการ 5 คน พนักงานทางการตลาดและประชาสัมพันธ์ 2 คน มีติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยมีแบบฟอร์มประเมิน ซึ่งนางทับทิมจะเป็นผู้ประเมินผลเองส่วนหนึ่ง อีกส่วนหนึ่งให้นักเรียนประเมิน เพื่อการเลื่อนและปรับเงินเดือน ปีละ 2 ครั้ง นอกจากนี้ยังสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานโดย มีการกำหนดรางวัลให้พนักงาน เมื่อผลการปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมาย จึงทำให้มีความเติบโตทางธุรกิจและสามารถช่วยเหลือสังคมได้มากขึ้นเรื่อยๆ จากการประกอบการเหล่านี้

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการประกอบการของนางทับทิม

ปัญหาที่พบจากการดำเนินการประกอบการของนางทับทิมที่ผ่านมาที่สำคัญมี 1 เรื่อง คือ มีนักเรียนที่จบการศึกษาแล้ว ไปปฏิบัติงานเกินขอบเขตและผิดจากหลักการปฏิบัติในคลินิกแห่งหนึ่ง จึงถูกสอบสวนเรื่องรายละเอียดในการสอนจากองค์การวิชาชีพพยาบาล ซึ่งแก้ไขปัญหานี้ โดยการชี้แจงและอธิบายแนวการปฏิบัติและปรับปรุงแก้ไขในบางส่วนขององค์การวิชาชีพแนะนำ ส่วนปัญหาอื่นมีจำนวนเล็กน้อย หลักในการแก้ปัญหาของนางทับทิมคือ 1) ต้องตั้งสติ เพราะการตั้งสติ จะทำให้เกิดปัญญาและวิเคราะห์สาเหตุ จากนั้นจึงค่อยๆ แก้ไข 2) ใช้หลักของการพัฒนาคุณภาพจากประสบการณ์ทำงานพยาบาลที่ผ่านมาของนางทับทิมคือ ใช้วิธีการป้องกันปัญหา โดยมีการคาดการณ์ไว้ก่อนว่าจะมีปัญหอะไรเกิดขึ้น เช่นเดียวกับการบริหารความเสี่ยง 3) ยอมรับปัญหาและปล่อยให้กาลเวลาจัดทุกสิ่งไป (Time clears everything) จึงทำให้การประกอบการพยาบาลอย่างอิสระของนางทับทิมดำเนินการมาได้จนกระทั่งทุกวันนี้ และยังคงมีการพัฒนาและวางแผนสร้างการประกอบการอิสระเพิ่มขึ้นอีก ในปีถัดไป ได้แก่ การจัดหลักสูตรการอบรมให้กับพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ในลักษณะธุรกิจจัดอบรม ที่มีหลักสูตรเกี่ยวกับเรื่องของการพัฒนาคุณภาพงาน เช่น การเป็นผู้นำ การพัฒนาบุคลิกภาพ เป็นต้น ในช่วงที่ไม่มีนักเรียนมาเรียนที่โรงเรียน และสร้างโรงเรียนอนุบาล ในอีก 5 ปีข้างหน้า

คำแนะนำสำหรับพยาบาลที่จะประกอบการพยาบาลอิสระ

1. ต้องเป็นคนที่มีความรู้ที่ขอรับการเปลี่ยนแปลง ต้องรู้จักคิดออกนอกกรอบและไม่หยุดอยู่กับที่ ต้องมีความเชื่อมั่นในตนเอง กล้าตัดสินใจ กล้าได้กล้าเสียและต้องสู้งาน
2. ต้องมีเงินทุน

3. ต้องรู้จักมองว่ามีโอกาสทำธุรกิจด้านใดได้บ้างและต้องศึกษาข้อมูลให้ถ่องแท้ในสิ่งที่จะทำ

4. ต้องศึกษากฎหมายวิชาชีพให้เข้าใจและต้องมีความรู้ทางธุรกิจ

5. ต้องมีความเชื่อมั่นในองค์ความรู้ของวิชาชีพ ที่สามารถจะทำได้

กรณีศึกษารายที่ 2 นางโกเมน*

ครอบครัวและชีวิตวัยเด็ก

นางโกเมน ถือกำเนิด เมื่อ ปี พ.ศ. 2506 เป็นบุตรคนโต ในจำนวนพี่น้อง 3 คน มีเชื้อสายมอญและมีพื้นเพอยู่ในเขตพระประแดง บิดาเป็นลูกจ้างบริษัทน้ำมันแห่งหนึ่ง มารดาเป็นแม่บ้าน ฐานะครอบครัวอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยความที่บิดาอยากมีบุตรชาย เมื่อนางโกเมนเกิดมาจึงกำหนดแบบแผนให้มีลักษณะเป็นเด็กผู้ชาย มีการอบรมเลี้ยงดูแบบเข้มงวดผสมผสานกับแบบเสรี โดยจะเข้มงวดเฉพาะเรื่องการเรียน ซึ่งจะมีปลุกฝังให้ตนเองรู้จักคิดการไกล ต่อสู้ มีความอดทนและรู้จักเอาตัวให้รอด จัดว่าเป็นสิ่งที่นางโกเมนเชื่อว่าการสะสมบุคลิกลักษณะของตนเองให้สามารถทำการประกอบการได้ในปัจจุบัน และด้วยการมีชีวิตวัยเด็กที่เติบโตมาท่ามกลางสภาพแวดล้อมละแวกบ้านที่อยู่ติดทะเล ซึ่งคนส่วนใหญ่ก็จะมีอาชีพประมง ต้องออกทะเลหาปลา นั้นเป็นภาพที่ฝังใจตนเองว่าจะต้องไม่มีชีวิตแบบนี้ แต่มีความใฝ่ฝันที่อยากจะเป็นทหาร และในวัยเด็กไม่ค่อยได้ใกล้ชิดกับบิดามารดามากนักเนื่องจากบิดาส่งไปเข้าเรียนในโรงเรียนประจำ

สถานศึกษาและชีวิตวัยเรียน

นางโกเมน ถูกส่งไปเข้าเรียนในโรงเรียนประจำแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ตั้งแต่อายุ 2 ปี ทำให้นางโกเมนรู้สึกอึดอัด แต่ในขณะเดียวกันก็ค่อยๆ สร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับตนเองภายใต้กฎระเบียบของโรงเรียน จนกระทั่ง ป.4 จึงย้ายไปศึกษาต่อที่โรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ ซึ่งบิดามารดาจะส่งเสริมและพยายามให้ได้เรียนในโรงเรียนที่ดี มีผลการเรียนดีมาโดยตลอด มักจะได้รับทุนการศึกษาเสมอ จนมารดารู้สึกเคยชิน ปลดปล่อยให้ตนเองไปปรับตนเองเมื่อจบการศึกษาในระดับมัธยมต้น จึงกลับมาเรียนต่อมัธยมปลายที่โรงเรียนสตรีประจำจังหวัดที่บ้านเกิด และต้องอาศัยอยู่กับญาติ ซึ่งจะได้กลับไปอยู่กับบิดามารดาเฉพาะช่วงปิดเทอมเท่านั้น และในช่วงนี้เองที่ตนเองเริ่มมองอาชีพที่จะสามารถเอาตัวรอดได้ จึงเกิดความสนใจในอาชีพแพทย์และพยาบาล แต่เมื่อพิจารณาความสามารถของตนเองแล้ว นางโกเมนคิดว่าน่าที่จะมีโอกาสสอบเรียนพยาบาลได้มากกว่า และในที่สุดก็เข้าสู่ชีวิตการเรียนพยาบาลที่วิทยาลัยพยาบาลกองทัพอากาศ ซึ่งมีสายทางการทหารที่ตนเองชื่นชอบด้วย มีการเรียนทั้งในด้านการพยาบาลและการฝึกทหาร ที่ต้องอยู่ภายใต้ข้อบังคับกฎระเบียบต่างๆ ที่กำหนดอย่างเคร่งครัด ทุกคนจะได้รับการบรรจุเป็นเข้า

* นามสมมุติ

ราชการไปโดยปริยายและจะถูกครอบงำด้วยเรื่องยศฐาบรรดาศักดิ์ ที่ต้องมีการไต่เต้าขึ้นไปยังชั้นยศที่สูง ซึ่งก็จะมีความคิดว่าต้องอยู่ในแวดวงราชการไปจนเกษียณ ช่วงระหว่างที่เรียนพยาบาล นางโกเมนไม่ค่อยได้ร่วมกิจกรรมด้านใดเป็นพิเศษและไม่ชอบเล่นกีฬามาตั้งแต่เด็ก แต่จะชอบการอ่านหนังสือทุกประเภทและตั้งใจเรียนจนจบการศึกษา ได้รับการบรรจุเข้าปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสังกัดกองทัพอากาศในเวลาต่อมา

สถานที่ทำงาน

การเข้าสู่ชีวิตการทำงานระบบราชการ ฐานะพยาบาลวิชาชีพประจำแผนก ICU ในโรงพยาบาลแห่งหนึ่งสังกัดกองทัพอากาศ บริเวณย่านชานเมืองจังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งต้องดูแลผู้ป่วยที่มีภาวะวิกฤติทั้งในภาวะฉุกเฉินและมีอาการเรื้อรัง ด้วยลักษณะสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความคล่องแคล่วและว่องไว ตัดสินใจเร็วและต้องละเอียดรอบคอบ เพื่อการดูแลผู้ป่วยหนักซึ่งทุกวินาทีของผู้ป่วยที่ผ่านไปจะมีความหมายมาก จึงสะสมให้เกิดขึ้นในตัวของนางโกเมน ต่อมาในระยะ 2 ปีผ่านไป ของการปฏิบัติงานในสายงานพยาบาล ภายใต้ระบบของราชการทหารด้วย ที่จะต้องมีการออกไปช่วยงานราชการในสถานที่ภายนอกตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา จึงทำให้นางโกเมนต้องไปปฏิบัติงานประจำกองบินแห่งหนึ่ง ที่ติดผู้ป่วยสามัญ ซึ่งต้องดูแลผู้ป่วยที่เจ็บป่วยทุกโรคในด้านอายุรกรรมและศัลยกรรม เป็นเวลา 2 ปีกว่า จึงได้กลับมาประจำแผนก ICU ตามเดิม ต่อมาเป็นเวลา 8 ปี ซึ่งนางโกเมนก็ยังมีความคิดว่าคงต้องรับราชการจนเกษียณอยู่ ด้วยระบบสายงานทหาร ที่ทำให้ทุกคนต่อสู้และแข่งขันกันในการเลื่อนขั้นและขั้นยศ ทำให้นางโกเมนยังปฏิบัติงานในสถานที่เดิมนี้อยู่ เพราะความต้องการในขั้นยศนี้ ทั้งที่ขณะนั้นมีชีวิตคู่ แล้วแต่จำต้องแยกกันอยู่ เนื่องจากสามีต้องทำงานในต่างจังหวัดที่เป็นบ้านเกิดของสามี จึงทำให้มีเวลาสำหรับครอบครัวน้อยเฉพาะวันหยุดเท่านั้น แต่ไม่ได้ทำให้เกิดปัญหาของความสัมพันธ์ และในช่วงเวลาดังกล่าวยังได้ไปปฏิบัติงานเป็นพยาบาล Part time ที่แผนก ICU ในโรงพยาบาลเอกชนต่างๆ บริเวณละแวกใกล้เคียงด้วย ซึ่งในการทำงานนั้น นางโกเมน ไม่ได้มีโอกาสให้ทำงานในด้านการบริหาร เนื่องจากต้องตามลำดับอาวุโส การแสดงความคิดเห็นหรือต้องการทำอะไร ต้องกระทำตามลำดับขั้นและต้องได้รับการเห็นพ้องจากหัวหน้าด้วย ทำให้รู้สึกเบื่อและตนเองก็ได้เลื่อนขั้นยศในระดับหนึ่งที่เป็นที่พอใจแล้ว จึงมีความคิดว่าถึงเวลากลับไปอยู่กับสามี จึงลาออกแล้วไปปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในบริเวณจังหวัดทางภาคตะวันตก ด้วยการเริ่มต้นเป็นพยาบาลหัวหน้าแผนก ICU ณ สถานที่แห่งนี้ที่ทำให้นางโกเมนรู้สึกว่ามีอิสระในการทำงาน สามารถทำอะไรที่ตนเองต้องการและสั่งการให้ผู้อื่นปฏิบัติงานตามได้ในระดับหนึ่ง รวมทั้งได้รับรู้ในเรื่องของค่าใช้จ่ายที่ผู้ป่วยต้องจ่ายให้กับโรงพยาบาลที่มีจำนวนสูงมาก ประกอบกับการมองเห็นว่าความจำเป็นในการที่ผู้ป่วยจะต้องได้รับการดูแลที่ถูกต้อง เมื่อได้

รับบริการจำหน่ายจากโรงพยาบาลให้กลับบ้านสำหรับผู้ป่วยเรื้อรังที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ เช่น ผู้ป่วย CVA เป็นต้น จากประสบการณ์ที่พบเห็นผู้ป่วยเป็นจำนวนมากที่ต้องกลับมารักษาในโรงพยาบาลต่อหรือเสียชีวิตลงจากการได้รับการดูแลต่อที่บ้านไม่ถูกต้อง จึงเกิดความคิดในการที่จะประกอบการพยาบาลอิสระขึ้น หลังจากที่ปฏิบัติงานในที่แห่งนี้เป็นเวลา 2 ปี

การประกอบการพยาบาลอย่างอิสระของนางโกเมน

จากการที่มีประสบการณ์พบเห็นเหตุการณ์ที่ผู้ป่วยได้รับการดูแลไม่ถูกต้อง เมื่อออกจากโรงพยาบาลไปอยู่บ้านแล้ว จึงมองเห็นช่องทางและความเป็นไปได้ในการที่รับดูแลผู้ป่วยที่เจ็บป่วยเรื้อรังที่ต้องได้รับการดูแลต่อที่บ้านไว้เอง และตนเองก็มีความสามารถในการที่จะทำได้ เพราะเหมือนการทำงานในโรงพยาบาลอยู่แล้ว เพียงแต่ทำเองที่บ้าน ประกอบมีความคิดว่าการที่ตนเองเป็นลูกจ้างอยู่ในโรงพยาบาลเอกชนนั้นไม่มีความมั่นคง ต้องหาอาชีพที่มั่นคงและตนเองสามารถสั่งการเองได้เต็มที่โดยใช้ความรู้และความชำนาญที่มีอยู่ ซึ่งทางโรงพยาบาลในขณะนั้นก็กำลังประสบปัญหาทางเศรษฐกิจด้วย จึงตัดสินใจลาออกมาเพื่อประกอบการพยาบาลอิสระเอง โดยมีหลักการเริ่มต้นจากสิ่งที่ตนเองมีอยู่และเริ่มทำจากในลักษณะเล็กก่อน ในลักษณะธุรกิจแบบครอบครัว ซึ่งมีการวางแผนในการดำเนินการจากการคิดคำนวณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นเป็นโครงร่างก่อนว่า ตนเองนั้นต้องการจะมีรายได้ประมาณใด การรับดูแลคนเหล่านี้ในแต่ละคนต้องมีค่าใช้จ่ายเท่าไร และการกำหนดราคาในการให้บริการไว้ด้วยเพื่อประมาณการผลกำไรที่จะเป็นตัวรายรับที่แท้จริงสำหรับตนเอง จากนั้นจึงเริ่มต้นด้วยทุนที่เป็นเงินสะสมของครอบครัวและใช้ห้องที่ว่างในบ้านของตนเอง จัดเป็นสถานที่ประกอบการ ซึ่งได้มีการปรึกษากับองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการเปิดสถานพยาบาล แต่ได้รับคำตอบจาก สสจ. ในเบื้องต้นว่าให้ดำเนินการเองได้ เพราะรับดูแลคนที่ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้และไม่มีคนดูแลที่บ้าน ไม่ได้ดูแลคนเจ็บป่วย จึงไม่มีความจำเป็นต้องขออนุญาต หลังจากนั้นจึงทำการดำเนินการ โดยจัดสถานที่ภายในบ้านและสั่งซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่ต้องใช้ซึ่งจัดในลักษณะเหมือนในโรงพยาบาล ระหว่างที่จัดการเรื่องสถานที่ จะมีการประชาสัมพันธ์ไปด้วยโดยการแจกใบปลิวและการบอกต่อกัน ทำให้มีผู้มารับบริการในระยะเริ่มแรกนี้ 3 คน เป็นผู้สูงอายุที่ญาติไม่มีเวลาดูแล ซึ่งในระหว่างการประกอบการนี้นางโกเมนได้ชักชวนน้องสาวคนสุดท้อง ที่ยังไม่ถึงงานทำให้มาช่วยงานด้วย โดยที่ไม่ได้จ้างใคร ทำการให้การดูแลผู้ป่วยเองตลอดเหมือนกับดูแลญาติที่บ้านของตน โดยที่ไม่มีการขออนุญาตและเปิดสถานประกอบการอย่างเป็นทางการ ซึ่งในระยะต่อมาเริ่มมีผู้มารับบริการมากขึ้นเรื่อยๆ และส่วนใหญ่ของผู้มารับบริการมาจากพื้นที่อื่น ในการให้การดูแลผู้มารับบริการก็จะมีรายละเอียดของการพยาบาลมากขึ้น นอกจากการให้อาหารทางสายยาง และการพลิกตัวแล้ว ยังมีการทำแผล เปลี่ยนสายสวนปัสสาวะ การหยอดยา และอื่นๆ เพิ่มขึ้น จึงได้มีการจัดจ้างพนักงานผู้ช่วยเหลือทางการพยาบาลเข้ามาทำงาน

ด้วยนอกจากแม่บ้านที่มีอยู่ รวมทั้งการสั่งซื้ออุปกรณ์เครื่องใช้ที่ค่อยๆ เพิ่มจำนวนขึ้นตามปริมาณผู้ป่วยที่เพิ่มขึ้น ซึ่งในช่วงเวลา 2 ถึง 3 ปีแรกนี้ที่นางโกเมนรู้สึกว่าจะต้องเหน็ดเหนื่อยมาก เพราะต้องลงมือปฏิบัติเองในทุกๆ เรื่องและในขณะเดียวกันที่การประกอบการกำลังเติบโตขึ้นเรื่อยๆ นี้ ทางสาธารณสุขได้ส่งเจ้าหน้าที่มาทำการตรวจเยี่ยมซึ่งพบว่ามียาละเอียดของการปฏิบัติที่มากขึ้นและมีเครื่องมือทางการแพทย์ที่ต้องใช้ในการให้บริการมาก จึงแนะนำให้นางโกเมนทำการขออนุญาตเปิดสถานพยาบาลอย่างเป็นทางการ ให้ถูกต้องตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2504 สมัยนั้น ซึ่งนางโกเมนก็ได้ทำการขออนุญาตเปิดสถานพยาบาล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการดูแลผู้สูงอายุและผู้ที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ซึ่งต้องการได้รับการดูแลทางพยาบาลอย่างต่อเนื่อง ในการประกอบการจะต้องมีการลงชื่อแพทย์ที่เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ โดยที่นางโกเมนลงชื่อเป็นเจ้าของสถานประกอบการ ทำการจัดจ้างแพทย์มาดูแลผู้ป่วยเดือนละ 1 ครั้ง นอกจากนี้ยังได้มีการสร้างตึกที่ 2 เพิ่มจากตัวบ้านเดิมออกไปอีก เพื่อรองรับกับปริมาณผู้มารับบริการที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งได้มีการจัดจ้างพยาบาลเข้ามาทำงานมากขึ้น ในระหว่างนั้น เป็นจำนวน 12 คน ที่เป็นในลักษณะ Part time เป็นส่วนใหญ่

4 ปี ต่อมา นางโกเมนได้มีโอกาสทำธุรกิจเพิ่ม โดยการรับช่วงซื้อกิจการคลินิกทางการแพทย์ จากญาติผู้ใหญ่ของตนเอง และมีโอกาสสร้างรายได้เพิ่มขึ้น โดยการจ้างแพทย์มาตรวจผู้ป่วย ในขณะเดียวกันก็จะทำการประชาสัมพันธ์สถานพยาบาลแรกที่ยังทำอยู่ควบคู่กันไป และในช่วงนี้ได้ให้สามีลาออกจากงานประจำมาช่วยงานร่วมด้วย เพราะไม่สามารถดูแลเองคนเดียวได้เต็มที่ นอกจากนี้ก็มีการประชาสัมพันธ์เพื่อขยายตลาดผู้มารับบริการให้กว้างขึ้น ทั้งหนังสือพิมพ์ ออกเสียงตามสถานีวิทยุ และติดประกาศ ขึ้นป้ายสถานพยาบาล ส่งผลให้มีจำนวนผู้มารับบริการมากขึ้น ซึ่งจำนวนผู้มารับบริการที่สถานพยาบาลแรก มีจำนวนผู้ป่วย 25 คน ในเวลานั้น และผู้มารับบริการที่คลินิกก็มีเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน ทำให้มีการขยายและสร้างตึกที่ 3 ขึ้นในช่วงปีที่ 5 ของการดำเนินการในสถานพยาบาลแรก ซึ่งมีการลงทุนเพิ่มจากการกู้แบงก์ โดยมีสามีเสนอความคิดให้กู้ แทนการใช้ทุนตนเองที่เป็นผลกำไรก็ตาม ควรรักษาเงินฝากไว้เพื่อเป็นเครดิตสำหรับตนเอง ส่วนเงินกู้ทำธุรกิจก็เป็นอีกส่วนหนึ่งและที่ผ่านมาก็ได้รับความช่วยเหลือเรื่องการจัดการระบบบัญชีจากสามีมาโดยตลอด โดยที่ไม่ต้องจ้างคน เพราะเคยทำงานในธนาคารมาก่อน ในการสร้างตึกที่ 3 นี้ ต้องประสบกับปัญหาในด้านการขออนุญาตสถานพยาบาลฉบับใหม่ นี้ ต้องทำการปรับแก้แบบแปลนการก่อสร้างและการจัดสภาพภายในของสถานพยาบาลให้ถูกต้องตามที่กำหนดอย่างเคร่งครัด แล้วจึงจะได้รับอนุญาตให้ดำเนินการสร้างได้ ซึ่งก็มีการแก้ไขผ่านพ้นมาโดยดีแต่ใช้เวลานานเป็นปี และเมื่อตึกที่ 3 แล้วเสร็จได้ 1 ปี จึงได้เลิกทำธุรกิจประเภทคลินิก เนื่องจากมีนโยบายรักษาโรค 30 บาท จากรัฐบาล ทำให้ผู้ป่วยมารับบริการที่คลินิกน้อยลงและ ปิดกิจการไปในที่สุด

การดำเนินการประกอบการของนางโกเมนที่ผ่านมามีต้องบริหารทั้งคน เงิน วัสดุ และอุปกรณ์ รวมทั้งขั้นตอนวิธีการทำงาน ทั้งในด้านการพยาบาลและการตลาด ไปพร้อมๆ กันในการจัดการนั้นเริ่มจากการวางแผนในทุกเรื่อง ถึงแม้ว่าจะไม่ได้ทำเป็นเอกสารระบุแผนไว้ชัดเจนก็ตาม เพราะนางโกเมนมีความคิดว่า การวางแผนจะทำให้สามารถคาดการณ์ปัญหาไว้ก่อนเพื่อการเตรียมพร้อมรับได้เป็นอย่างดี ด้านงบประมาณนั้นตนเองจะเป็นผู้ดูแลร่วมกับสามี แบ่งเป็นสัดส่วน โดยเฉพาะเรื่องอุปกรณ์เครื่องใช้และวัสดุในการทำอาหาร นางโกเมนจะเป็นผู้จัดซื้อเอง ส่วนในด้านบุคลากรมีการกำหนดหน้าที่การปฏิบัติสำหรับทุกตำแหน่ง ได้แก่ พยาบาล พนักงานผู้ช่วยเหลือและแม่บ้าน ที่เป็นเอกสารระบุรายละเอียดไว้ชัดเจน ส่วนนักกายภาพบำบัดและแพทย์นั้น ไม่ได้มาประจำ ซึ่งก็จะมีการทำหน้าที่เฉพาะกิจอยู่แล้ว นอกจากนี้พนักงานทุกคน โดยเฉพาะพนักงานผู้ช่วยเหลือ จะได้รับการฝึกอบรมเป็นเวลา 3 เดือนโดยมีการจ้างพยาบาลผู้เชี่ยวชาญจากโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขมาช่วยสอน ซึ่งมีเกณฑ์ในการคัดเลือกรับบุคลากรสำหรับตำแหน่งพยาบาลนั้นยอมรับว่าไม่สามารถเลือกได้ตามที่ตนเองต้องการ และทำในลักษณะ Part time เพราะสถานที่ตั้งอยู่ไกลจากโรงพยาบาลจังหวัด ทำให้พยาบาลส่วนใหญ่ เลือกไปทำงานที่โรงพยาบาลเอกชนที่ตั้งอยู่บริเวณก่อนถึงที่ของตน โดยมีการให้ค่าตอบแทนเป็นแบบรายชั่วโมง ส่วนพนักงานผู้ช่วยเหลือและแม่บ้านนั้น จะให้เข้ามาดูวิธีการทำงานเป็นเวลา 1 วันเต็มและทำการสัมภาษณ์เพื่อเข้าทำงาน มีขั้นตอนของการทดลองงาน 3 เดือน เมื่อได้รับการบรรจุเป็นพนักงานประจำแล้ว จะได้รับค่าตอบแทนเป็นเงินเดือนและได้รับสวัสดิการตามกฎหมายแรงงานทุกอย่าง สำหรับการขึ้นปฏิบัติงานนั้น กำหนดเวลาในการทำงานเป็นทุก 8 ชั่วโมงเหมือนในโรงพยาบาลที่ครอบคลุมตลอด 24 ชั่วโมง มีพยาบาลประจำเวรละ 1 คน พนักงานผู้ช่วยเหลือแบ่งเป็นเวรเช้า 8 คน เวรบ่ายและเวรดึก เปรียบละ 4 คน แม่บ้าน ในเวรเช้า 4 คน ส่วนเวรบ่ายและเวรดึก เปรียบละ 1 คน โดยที่นางโกเมนจะมีการติดตามการปฏิบัติงานและการประเมินผลพนักงาน ซึ่งมีการประเมิน 2 ครั้งต่อปี ใช้แบบฟอร์มที่ทำไว้เป็นแนวในการประเมินเพื่อพิจารณาขึ้นเงินเดือน หรือ รางวัล ในวาระพิเศษต่างๆ นอกจากนี้ยังมีการจัดทัศนศึกษาให้กับพนักงานในแต่ละปีด้วยเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน รวมทั้งคอยดูแลช่วยเหลือในยามที่พนักงานเดือดร้อนอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ยังมี การติดตามผลการปฏิบัติงานโดยรวม จากการสอบถามผู้ป่วยและญาติ ด้วยวิธีการใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เองโดยตรง ซึ่งก็จะมีการปรับปรุง พัฒนาและแก้ไขเป็นระยะ ซึ่งผลการดำเนินงานที่ผ่านจวบจนปัจจุบันเข้าปีที่ 8 แล้ว สิ่งที่เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของนางโกเมน คือ 1) ความมีชื่อเสียง 2) จำนวนผู้ที่มารับบริการมากขึ้น 3) มีการตลาดอย่างต่อเนื่องโดยผู้รับบริการ ที่เป็นผลมาจากการที่นางโกเมนมีการให้บริการบนพื้นฐานของบรรยากาศการให้ความเป็นกันเอง ปฏิบัติตามมาตรฐานการพยาบาลให้ดีที่สุด มีความจริงใจและดูแลดูญาติมิตร และด้วยคุณลักษณะของนางโกเมนที่มีมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลรอบตัว มีความกล้าคิดและกล้าทำซึ่งตั้งอยู่

บนพื้นฐานของความรอบคอบและมีความเชื่อมั่นในตนเอง รวมทั้งเชื่อมั่นในพื้นฐานประสบการณ์อาชีพของตน จึงสามารถทำให้ธุรกิจยืนหยัดมาจนถึงทุกวันนี้ เป็นเวลา 8 ปีกับสถานพยาบาลขนาด 70 เตียง ที่มีอัตราครองเตียงปัจจุบันที่ 45 เตียง และทีมงานที่เป็นพยาบาล 4 คน พนักงานผู้ช่วยเหลือ 27 คน และแม่บ้าน 6 คน

ปัญหาในการประกอบการพยาบาลอย่างอิสระของนางโกเมน

ในการประกอบการใดก็ตาม ย่อมต้องมีปัญหาและความไม่แน่นอนเกิดขึ้นได้ทุกเมื่อ โดยเฉพาะเมื่อภาระงานมากขึ้น ที่รวมถึงกิจการขยายตัวมากขึ้น ซึ่งในการประกอบการของนางโกเมนนั้นประสบปัญหา 1) เรื่องของบุคลากร ที่พบมากที่สุด คือ ระยะเวลาเริ่มแรกของกิจการซึ่งไม่มีการทำสัญญาจ้างงานตามระเบียบของกฎหมายแรงงานเพราะตนเองยังไม่มีความรู้ จึงทำให้มีพนักงานที่ตนเองไล่ออก ไปดำเนินการฟ้องร้อง จึงเป็นเหตุให้ต้องชดใช้ค่าปรับ แต่ก็ทำให้มีการจัดการให้ถูกต้องตามกฎหมายแรงงานในเวลาต่อมา ส่วนในระยะเวลาที่มีการขยายการประกอบการและปัจจุบัน ขาดบุคลากรที่มีคุณสมบัติตามที่ตนเองต้องการ โดยเฉพาะพยาบาลที่ทำได้เหมือนที่ตนเองทำ เพื่อแบ่งเบาภาระงาน 2) ปัญหาการมีเวลาน้อยลง ในการที่จะใกล้ชิดกับผู้ป่วยให้ได้ทั่วถึงทุกรายเพราะมีการวางแผนขยายงาน ซึ่งอยู่ในระหว่างทำการศึกษาอยู่ จึงพยายามที่จะหาพยาบาลที่มีคุณสมบัติแบบตนมาช่วยงาน 3) สถานที่ตั้งอยู่ไกลเขตเมือง ทำให้ผู้รับบริการต้องเดินทางไกลในการมาดูแลเพื่อตัดสินใจรับบริการ เพราะเป็นชนิดของการบริการที่ผู้จะมาใช้บริการจะต้องมองเห็นสภาพและบรรยากาศก่อนที่จะตัดสินใจส่งญาติหรือมาอยู่เอง ซึ่งจะต้องพักอยู่เป็นเวลานานจนถึงวาระสุดท้ายของชีวิต ซึ่งมีวิธีแก้ไข คือ ออกสื่อประชาสัมพันธ์เพิ่มขึ้น และวางแผนขยายสาขาไปในเขตเมือง เพื่อเป็นจุดส่งต่อผู้ป่วยมาให้

คำแนะนำสำหรับพยาบาลที่จะประกอบการพยาบาลอิสระ

- 1) ต้องมีเงินทุน แล้วจึงวางแผนว่าตนเองมีความถนัดด้านไหนทางการพยาบาล พร้อมทั้งต้องมีการสำรวจความต้องการของตลาดด้วย
- 2) ต้องดูทำเลและที่ตั้งให้เหมาะสม อยู่ในแหล่งที่อยู่ใกล้กลุ่มเป้าหมาย
- 3) ต้องมีการศึกษาในสิ่งที่จะทำให้ถึงแก่น
- 4) ต้องมีเวลา ที่จะทุ่มเทให้ได้เต็มที่
- 5) ต้องมีทีมงานที่ดี
- 6) ต้องมีความรู้เรื่อง กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทางด้านกฎหมายวิชาชีพ กฎหมายแรงงาน ระบบภาษีและสรรพากร เป็นต้น
- 7) หาโอกาสไปศึกษาและดูงานสำหรับสิ่งที่จะทำในต่างประเทศ
- 8) ต้องมีทักษะเฉพาะบุคคลด้วย เช่น ทักษะในการพูด เป็นต้น

กรณีศึกษารายที่ 3 นางไข่มุก*

ครอบครัวและชีวิตวัยเด็ก

นางไข่มุก เกิดเมื่อ พ.ศ. 2495 เป็นคนจังหวัดสมุทรสาคร เป็นบุตรคนโต ในจำนวนพี่น้อง 6 คน บิดา-มารดามีอาชีพค้าขายอาหาร ผักและผลไม้ ชีวิตวัยเด็กลำบากต้องช่วยทางบ้านค้าขายเพราะบุตรเป็นคนโต บิดาเป็นคนจีนปนไทย จะมีความใกล้ชิดกับบิดาและบิดารักมากเพราะเป็นความภูมิใจของบิดาที่ตนเองเป็นคนเรียนเก่ง บิดามารดาจะปลูกฝังให้เป็นคนขยัน ทำมาหากินและเรียนให้เก่ง เพราะไม่มีสมบัติอะไรให้ ต่อมาบิดาเสียชีวิตจากอุบัติเหตุถูกรถชนเมื่อเรียนอยู่ชั้น ประถมปีที่ 6 ชีวิตมีความลำบากมากขึ้น มารดาต้องเลี้ยงดูลูกตามลำพังมาโดยตลอด ความใฝ่ฝันในวัยเด็กอยากเป็นหมอเพราะเคยเห็นคุณย่าเป็นโรคหอบและเสียชีวิต

สถานศึกษาและชีวิตวัยเรียน

นางไข่มุก เป็นคนเรียนหนังสือเก่งสอบได้ที่ 1 ตลอด ชอบวิชาคณิตศาสตร์ สมัยเด็กเรียนในโรงเรียนวัดมาโดยตลอด เพราะว่าครอบครัวฐานะยากจน ด้วยความที่เป็นคนเรียนเก่งก็จะได้เป็นหัวหน้านักเรียนตลอดมา ทำให้มีลักษณะของการเป็นผู้นำ นอกจากนี้ยังเป็นคนที่ชอบทำกิจกรรมของโรงเรียน เช่น เล่นดนตรีไทย เดินพาลีส เป็นต้น จึงเป็นที่รักของอาจารย์ด้วย เมื่อจบการศึกษา มศ. 3 สอบได้ทุนเรียนพยาบาลของกองทัพบก ขณะเรียนทำกิจกรรมร่วมด้วย เป็นเด็กแก่น หนีเที่ยว แต่เรียนรู้ได้เร็ว ไม่ได้มีแบบอย่างจากใครเป็นต้นแบบ ในช่วงที่เรียนพยาบาลจะสอบได้ที่ 2 ของรุ่นและได้รับประกาศนียบัตรการพยาบาลและผดุงครรภ์ในสมัยนั้น ประกอบกับสามารถสอบผ่านการทดสอบภาษาอังกฤษด้วย และทำให้ได้รับการคัดเลือกเพื่อรับทุนไปศึกษาปริญญาตรีทางการพยาบาลต่อที่มหาวิทยาลัย ในมลรัฐแห่งหนึ่งของประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นเวลา 4 ปี ในระหว่างที่เรียนในต่างแดนได้รับการฝึกงานในแผนกผู้ป่วยหนัก จึงมีความสนใจในด้านการดูแลผู้ป่วยที่มีปัญหาเกี่ยวกับโรคระบบหัวใจและหลอดเลือด (Cardiovascular) มีความขยัน เอาใจใส่และตั้งใจเรียนจนจบ เพื่อกลับมาเป็นอาจารย์ในวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก โดยที่ไม่มีความคิดในการทำอาชีพอื่น ซึ่งมีความคิดว่าการเป็นพยาบาลเหมือนกับการเป็นข้าราชการ โดยกำเนิดอยู่แล้ว

สถานที่ทำงาน

นางไข่มุก ทำงานเป็นพยาบาลในห้องผ่าตัดอยู่ 1 ปี หลังจากเรียนจบจากวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก 1 ปี ก่อนที่จะได้ไปศึกษาต่อที่ประเทศสหรัฐอเมริกา เมื่อกลับมาได้รับการบรรจุเข้าเป็นอาจารย์ที่วิทยาลัยกองทัพบก ซึ่งทำหน้าที่ในด้านการสอนการพยาบาล ทั้งในภาควิชาการพยาบาลพื้นฐาน การพยาบาลอายุรกรรม-ศัลยกรรม การพยาบาลผู้ป่วยวิกฤติ การ

* นามสมมุติ

พยาบาลห้องผ่าตัด และการพยาบาลเด็ก โดยมีการหมุนเวียนการสอนในทุกสาขาดังกล่าวและลักษณะการสอนของนางไข่มุกก็เป็นที่รักและชื่นชอบของนักเรียน ส่วนในด้านบริหารนางไข่มุกจะมีบทบาทเป็นผู้ประสานงานอยู่ตลอด มีการจัดการมอบหมายงานที่สอนและตารางการสอนให้กับอาจารย์ในภาควิชาด้วยเนื่องจากหัวหน้าภาควิชาจะทำหน้าที่เฉพาะรับนโยบายเท่านั้น จึงทำให้นางไข่มุกต้องทำหน้าที่เสมือนเป็นหัวหน้าไปโดยปริยาย และเนื่องจากโอกาสในการขึ้นสู่ตำแหน่งของราชการในสังกัดทหารนี้ ต้องตามลำดับอาวุโส (seniority) ซึ่งมีหลายชั้น เพราะฉะนั้นการขึ้นสู่ตำแหน่งในระดับสูง ความก้าวหน้าและการเลื่อนขั้นยศจึงเป็นไปได้ค่อนข้างช้าและยาก ทำให้นางไข่มุกเกิดความรู้สึกเบื่อ จึงไปเรียนต่อปริญญาโททางการพยาบาล สาขาการพยาบาลผู้ใหญ่ ในราวปี พ.ศ. 2528 ซึ่งช่วงที่ลาเรียน ได้มีโอกาสไปช่วยบริษัทผู้แทนจำหน่ายเครื่องมือแพทย์ ในการสอนพนักงานขายเครื่อง Pacemaker เกี่ยวกับวิธีการใช้และการดูแล เนื่องจากนางไข่มุกมีความถนัดในด้านการพยาบาลผู้ป่วยเกี่ยวกับโรคระบบหัวใจและหลอดเลือด มีประสบการณ์ในการใช้และดูแลเครื่อง Pacemaker เป็นอย่างดี ในระหว่างที่ไปสอนวิธีการปฏิบัติที่บริษัทได้รับรู้ในเรื่องรายละเอียดของการดำเนินงาน โดยเฉพาะผลกำไรที่สูงจากธุรกิจนี้ จึงทำให้เกิดแนวคิดเกี่ยวกับการประกอบการธุรกิจชนิดนี้ขึ้น ประกอบกับทางครอบครัวสามี ต้องการให้ลาออกมาช่วยกิจการที่บ้านทางสามมี ซึ่งเป็นกิจการฟอกหนัง แต่นางไข่มุกไม่อยากทำเพราะมีความคิดที่ไม่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพพยาบาลที่ตนเองทำอยู่ จึงเสนอขอทำบริษัทผู้แทนจำหน่ายเครื่องมือทางการแพทย์พยาบาลแทน ในราวปี พ.ศ.2529 ซึ่งขณะนั้นมีอายุ 34 ปี โดยที่ยังไม่ได้ลาออกจากงาน ชีวิตการทำงานยังคงเป็นอาจารย์พยาบาลต่อมาอีก 2 ปี ในขณะเดียวกันที่ขณะนั้นนางไข่มุกมีชั้นยศพันตรี และการที่จะได้เลื่อนขั้นถึงพันโทที่เทียบเท่าหัวหน้าภาควิชา โดยที่หัวหน้าเดิมยังอยู่นั้น ต้องใช้เวลาอีกหลายปี จึงหาทางย้ายไปทำงานที่หน่วยงานอื่น ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพพยาบาล โดยอาศัยความมีลักษณะส่วนตัวของตนเองในด้านการมนุษยสัมพันธ์ดี ทำให้มีความกว้างขวางและเป็นที่รู้จักของหลายคน จึงได้รับความช่วยเหลือจนได้เลื่อนขั้นตำแหน่งชั้นยศพันเอกในที่สุด และมีโอกาสได้รับเลือกเป็นการเป็นนายกสมาคมพยาบาลทหารบก 1 สมัยเป็นเวลา 2 ปี ในราวปี พ.ศ.2542 ถึง พ.ศ.2544 มีชีวิตในการเป็นอาจารย์พยาบาลนานประมาณ เกือบ 20 ปี จึงได้ทำการลาออกมาดำเนินธุรกิจเต็มตัว โดยปัจจุบันยังช่วยงานราชการอยู่หน่วยงานหนึ่งสังกัดทหารบกไปพร้อมกันด้วย

เริ่มต้นประกอบการอย่างอิสระ

ระยะเริ่มต้น การเริ่มต้นประกอบการของนางไข่มุกมีปัจจัยที่เลือกอำนวยความสะดวกให้ตัดสินใจทำ จากการที่นางไข่มุกได้มีโอกาสไปช่วยสอนพนักงานขาย ในบริษัทผู้แทนจำหน่ายเครื่องมือแพทย์ คือ Pacemaker ซึ่งนางไข่มุกมีความรู้เกี่ยวกับชนิดของผลิตภัณฑ์ชนิดนี้เป็นอย่าง

ดี ได้รับรู้ถึงขั้นตอนการดำเนินการและผลกำไรตอบแทนที่ค่อนข้างสูง ดูแล้วว่าการประกอบกิจการนี้สามารถสร้างรายได้ให้กับตนเองและครอบครัวได้ โดยใช้พื้นฐานวิชาชีพพยาบาล เป็นจุดประกายความคิดเพื่อการประกอบการอิสระ และประกอบกับครอบครัวทางสามีของนางไข่มุกต้องการให้ลาออกมาช่วยงานของกิจการที่ทำอยู่ด้วย และเมื่อลองเสนอความคิดให้ทางบิดาของสามีทราบถึงลักษณะของธุรกิจเบื้องต้นแล้ว ทำให้ได้รับการสนับสนุนในเรื่องของเงินทุน ซึ่งเริ่มต้นเงินทุนที่ 300,000 บาท โดยมีการจัดการในรูปแบบบริษัท จะต้องมีการจดทะเบียนบริษัท โดยตั้งทุนจดทะเบียนที่ 1 ล้านบาทที่กระทรวงพาณิชย์ มีการรวบรวมคนในครอบครัว ได้แก่ สามี บุตร พี่น้องๆ ลงชื่อให้ครบ 7 คน เพื่อการจดทะเบียนจัดตั้งบริษัท พร้อมทั้งกำหนดวัตถุประสงค์ในการดำเนินการ ซึ่งทางการจะมีตัวอย่างเอกสารระบุรายละเอียดของวัตถุประสงค์ไว้ให้เลือกหลายแบบที่นางไข่มุกเลือกจะมีวัตถุประสงค์ทั้งหมด 50 ข้อครอบคลุมการดำเนินกิจการหลายชนิดไว้ด้วยกัน นอกเหนือจากนี้ด้วยความที่นางไข่มุกมีคุณลักษณะส่วนบุคคลอันประกอบด้วย 1) การมีมนุษยสัมพันธ์ดี ทำให้มีเพื่อนฝูงอยู่ในวงการมาก เป็นเครือข่ายที่เป็นพื้นฐานสำคัญ เพื่อการติดต่อจำหน่ายผลิตภัณฑ์ ในระยะเริ่มต้นได้ 2) มีความตั้งใจและอดทน รวมทั้งความขยัน ที่ถูกปลูกฝังมาตั้งแต่เด็ก เพราะในทุกๆระยะของการดำเนินการต้องเหน็ดเหนื่อย มีการอดนอน ในช่วงประมวลราคากับบริษัทนายหน้าในต่างประเทศ ซึ่งช่วงเวลางานสลับเวลากัน 3) มีความเป็นผู้นำ ในการทำงานที่จะนำพาธุรกิจไปให้รอด 4) มีความซื่อสัตย์และกตัญญูโดยเฉพาะต่อลูกค้า ซึ่งได้รับการสอนและปลูกฝังจากคุณพ่อสามี 5) มีทักษะภาษาอังกฤษ ซึ่งจำเป็นมากต่อการประกอบการพยาบาลอิสระ ในลักษณะที่เป็น Independent Contractor เพื่อการจำหน่ายและส่งต่อผลิตภัณฑ์ทางการแพทย์และพยาบาล ซึ่งจัดว่าเป็นระบบการนำสินค้าเข้าและส่งออก (Import-export) ด้วย 6) มีความรู้ทางธุรกิจ จากการไปศึกษาและอบรมต่อ เรื่อง การเขียนจดหมายโต้ตอบทางธุรกิจ และการเปิด LC ธุรกิจ หลักสูตร 3 เดือนโดยได้รับประกาศนียบัตรรับรองด้วย ในระหว่างที่ยังเป็นอาจารย์พยาบาลและต้องช่วยงานกิจการของครอบครัวสามีด้วย เพราะมีความรู้ภาษาอังกฤษดี ช่วยแปลและเขียนจดหมายโต้ตอบทางธุรกิจได้ด้วย 7) มีทักษะในการเจรจาต่อรอง 8) มีคุณธรรม 9) มองโลกในแง่ดี จากนั้นเริ่มดำเนินการจากน้อยๆ ทำแบบซื้อมาแล้วก็ขายไป และทำบัญชีเองอาศัยความสนิทสนมและความเป็นวิชาชีพที่มีเครือข่ายในโรงพยาบาลต่างๆ ค่อยๆ แนะนำผลิตภัณฑ์ (product) เพื่อการจำหน่าย ซึ่งในระยะ 1 ปีแรกต้องประสบปัญหากับการขาดทุน ต่อมาปีที่ 2 จึงได้มีผลกำไรมากขึ้น จากรายได้ปีแรก 2 แสนบาทขึ้นเป็น 5 ล้าน บาท เพราะนางไข่มุกออกมาเป็นผู้ขายเองมากขึ้น หลังจากนั้นจึงได้ค่อยๆ ขยายกิจการออกไปเรื่อยๆ ในปีที่ 3 เริ่มหาทุนเพิ่มโดยการกู้แบงก์ ซึ่งทางแบงก์จะเข้ามาประเมินทรัพย์สินและลักษณะกิจการก่อนแล้วจะเขียนแผนธุรกิจให้ โดยที่นางไข่มุกไม่ต้องทำการเขียนเอง เนื่องจากมีกระแสเงินฝากที่มั่นคงจากการประกอบการที่ผ่านมา จึงทำให้มีการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ใหม่ทางการแพทย์และพยาบาลที่หลากหลายมากขึ้น

จากที่มีลูกค้าเพียง 3 ถึง 4 โรงพยาบาล ก็มีจำนวนมากขึ้นเป็นหลักสิบถึงหลักร้อย จำนวนบุคลากรที่เดิมมี 2 คนในปีแรก ก็มีจำนวนมากขึ้น โดยเฉพาะพนักงานขาย ซึ่งมีรับสมัครจากสาขาต่างๆ ตั้งแต่ระดับปวส.ถึงปริญญาตรี โดยเฉพาะสาขาการตลาด ปัจจุบันมีประมาณ 20 คนแล้ว มีการประเมินผลงานจากยอดขายและการตอบสนองจากลูกค้าโดยในระหว่างที่ดำเนินการประกอบการจะต้องศึกษาและสำรวจหาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ตลอดเวลา ซึ่งนางไข่มุกจะไปร่วมงานผลิตภัณฑ์ทางการแพทย์และพยาบาลในระหว่างประเทศ ที่มีการจัดงานขึ้นอย่างสม่ำเสมอในต่างประเทศ จนกระทั่งปีที่ 5 ที่นางไข่มุกยอมรับว่าประสบความสำเร็จอย่างสูงสุด ด้วยความมีชื่อเสียงทั้งในด้านผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและมีการรักษาคุณภาพทั้งของตัว ผลิตภัณฑ์ การติดต่อกับบริษัทคู่ค้าและการบริการต่อลูกค้า รวมทั้งรายได้ของการประกอบการที่สูงขึ้นถึง 20 กว่าล้านบาท แต่บนเส้นทางธุรกิจย่อมเกิดความไม่แน่นอนขึ้น เมื่อช่วงกระแสของวิกฤติเศรษฐกิจอันเป็นผลพวงมาจากสงคราม ประมาณปีที่ 8 ต้องประสบปัญหากับการขาดทุนอย่างหนัก เพราะค่าเงินบาทลด ซึ่งนางไข่มุกใช้วิธีทำใจยอมรับและค่อยๆ หาแนวทางแก้ไข จึงทำให้ผ่านพ้นปัญหามาได้ด้วยดี จนถึงปัจจุบันที่ย่างเข้าปีที่ 17 แล้ว

สถานประกอบการพยาบาลอย่างอิสระของนางไข่มุก

1. เจ้าของบริษัทนำเข้าและจำหน่ายเครื่องมือทางการแพทย์และพยาบาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มากกว่า 17 ปี โดยขั้นตอนและมีการวางแผนการดำเนินงาน คือ
 - 1.1 วางตัว (Product) ก่อนว่าจะขายอะไร แนวโน้มเป็นอย่างไร แล้วศึกษาทำความเข้าใจตัว Product โดยอาศัยประสบการณ์และพื้นฐานวิชาชีพทางการแพทย์พยาบาลส่วนตัวที่เคยใช้และสอบถามจากผู้รู้ รวมทั้งแปลจากคู่มือต่างประเทศ
 - 1.2 หาตลาด แบ่งโซนแหล่งที่จะไปขายสินค้าเลือกแหล่งที่มีความเป็นไปได้ในการขายสินค้า ทั้งในโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชน
 - 1.3 จัดหาและวางอัตรากำลังคนฝ่ายต่างๆ เช่น Sale (พนักงานขาย) มีความสำคัญมากที่ต้องออกไปนำเสนอผลิตภัณฑ์ (Product) ซึ่งตนเองจะเป็นผู้ดูแลและรับผิดชอบ ส่วนพนักงานบัญชีและฝ่ายเทคนิค สามีของนางไข่มุกเป็นผู้ดูแลและควบคุม ไม่มีแผนผังโครงสร้างสายงานไว้ชัดเจน แต่มีการระบุหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานของแต่ละตำแหน่ง
2. เจ้าของสถาบันติวและรับปรึกษาพยาบาลเพื่อไปทำงานต่างประเทศ โดยเปิดดำเนินการมาประมาณ 1 ปี จัดว่าเป็นองค์กรย่อยของบริษัทแรก ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงานคือ
 - 2.1 ศึกษาตามคู่มือการสอบเพื่อรับใบประกอบโรคศิลป์ของพยาบาลในมลรัฐต่างๆ ของประเทศสหรัฐอเมริกา จากหนังสือ NCLEX และการสำรวจดูงาน Nurses Fair ในต่าง

ประเทศว่าพยาบาลที่จะไปทำงานต่างประเทศต้องเตรียมตัวอย่างไรบ้าง ทั้งในด้านของการเตรียมเอกสาร ความรู้ และภาษา

2.2 จัดหาและตั้งทีมวิทยากรโดยเป็นอาจารย์พยาบาลจากวิทยาลัยพยาบาลหรือคณะพยาบาลศาสตร์ในมหาวิทยาลัย ที่เคยมีประสบการณ์ผ่านการศึกษาและอบรมทางการพยาบาลในสาขาวิชาต่างๆ เช่น จิตเวช การพยาบาลแม่และเด็ก การพยาบาลผู้ใหญ่ การพยาบาลผู้ป่วยวิกฤติ การใส่ยา กฎหมายทางการพยาบาล ซึ่งสามารถสอบได้ใบประกอบโรคศิลป์ของพยาบาล จากประเทศสหรัฐอเมริกามาแล้ว เป็นต้น เพื่อให้ความรู้และช่วยตรวจสอบกับพยาบาลที่มาสัมภาษณ์ โดยจัดจ้างในลักษณะ Part Time และให้ค่าตอบแทนเป็นรายชั่วโมง มีการประเมินผลผู้สอนโดยดูจากข้อมูลและการบอกเล่าของนักเรียนที่ประเมินมา และจากเทปวิดีโอ ที่บันทึกการเรียนการสอนไว้ตลอด ใช้วิธีการซักถามและแนะนำ โดยต้องบอกกล่าวอย่างนุ่มนวลอย่างต่อเนื่อง เพื่อการคงไว้ของทีมงาน

2.3 ดำเนินการจัดการติดต่อประสานงาน ในเรื่องการสอบกับสถาบันต่าง ๆ และการสมัครงานกับ Employer ให้พยาบาลที่จะไปทำงานต่างประเทศ

2.4 ประเมินผลการดำเนินการโดยดูจากทั้งจากวิทยากรที่สอนมีการปรับปรุงวิธีการสอนกับตัวผู้สอนให้มีความเหมาะสมมากขึ้น และ จากนักเรียนที่มาเรียน ว่านักเรียนที่สามารถไปสอบ CGFNS , NCLEX และได้ใบรับรองการประกอบวิชาชีพ(license) แล้วมีจำนวนเท่าไร มีจำนวนนักเรียนที่มาสัมภาษณ์อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งผลกำไรจากการประกอบการที่ไม่ต้องมาก แต่พออยู่ได้เท่านั้น

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการประกอบการของนางไข่มุก

1. ระบบเศรษฐกิจตามกระแสโลกที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การลดค่าเงินบาท ทำให้ขาดทุนอย่างแรงที่ประสบเมื่อช่วงวิกฤติเศรษฐกิจ ซึ่งต้องทำใจยอมรับและค่อยๆ แก้ปัญหาไป
2. ขาดบุคลากร ในระดับพนักงานขาย (Sale) ของบริษัทที่อาจทำงานไม่ตามแผนงานของบริษัท บางครั้งอาจทำให้ชื่อเสียงบริษัทเสียได้ จึงต้องติดตามงานและตามแก้ปัญหา

คำแนะนำสำหรับพยาบาลที่จะประกอบการพยาบาลอิสระ

1. ต้องทำในสิ่งตนเองมีความรู้เป็นอย่างดี
2. ต้องมีเงินทุน
3. ต้องมีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจและ กฎหมาย
4. ต้องขยัน อดทน alert ตลอดเวลา และทำใจหากขาดทุน
5. เริ่มทำแบบเล็กๆ ก่อนแล้วค่อยขยายให้โตขึ้น
6. ต้องมีทักษะส่วนตัว โดยเฉพาะการ Negotiate

กรณีศึกษารายที่ 4 นางมรกต*

ครอบครัวและชีวิตวัยเด็ก

นางมรกต เกิดเมื่อปี พ.ศ. 2497 ที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร เป็นบุตรคนโตในจำนวนพี่น้อง 4 คน และมีน้องต่างมารดาอีก 4 คน เนื่องจากบิดามี 2 บ้าน บิดารับราชการทหาร มารดาเป็นแม่บ้าน ในวัยเด็กสังคมของครอบครัวเป็นครอบครัวใหญ่มีบ้านของคุณยายคุณลุง คุณป้าของแม่อยู่ในบริเวณรั้วเดียวกัน ความที่บิดามี 2 บ้านทำให้ไม่ค่อยได้กลับบ้าน มารดามีปัญหาทางด้านจิตใจ จึงไม่ค่อยได้สนใจดูแลเรื่องลูกและสิ่งต่างๆในบ้าน ดังนั้นคุณยายรวมทั้งคุณป้าจึงช่วยดูแลแทน และคุณมรกตสนิทกับคุณยายมากจนเรียกคุณยายว่าแม่ พอเริ่มโตมากขึ้นคุณยายให้ช่วยจัดการทุกอย่างในบ้านแทนแม่และยาย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานบ้าน เรื่องการเงินภายในบ้าน การที่คุณพ่อไม่ค่อยได้อยู่ด้วยจึงไม่ค่อยเป็นปัญหาเพราะมีคนในครอบครัวช่วยดูแล และได้แบบอย่างการเป็นคนอดทนทำงานหนักจากคุณยาย และค้าขายเก่งจากคุณป้า ตอนเด็กไปวัดกับคุณยายเป็นประจำเพราะคุณยายชอบไปทำบุญ และได้มีโอกาสไปเที่ยวต่างจังหวัดไกลๆ เพราะน้ำชายจัดทัวร์บ่อย ทำให้ได้เห็นสิ่งต่างๆมากมาย

สถานศึกษาและชีวิตวัยเรียน

ตั้งแต่เด็กเป็นคนหัวดีเรียนเก่งมาตลอด เนื่องจากเป็นคนขยันและมุ่งมั่น เวลาทำอะไรแล้วต้องทำให้ได้ ในชั้นประถมคุณยายเป็นเจ้าของโรงเรียนจึงเรียนฟรี ต่อมาคุณยายเสียเมื่อเรียนมัธยม จึงต้องทำงานด้วยเรียนด้วย เพราะคุณพ่อเงินเดือนน้อย ต้องส่งเสีย 2 บ้าน ตอนที่คุณยายไม่สบายและเสียชีวิต ตั้งใจว่าอยากเรียนหมอ ในระยะต่อมาสอบเข้าเรียนพยาบาลได้ที่ศิริราช ขณะเรียนพยาบาลก็สนิทกับคุณพ่อเพราะเรื่องที่คุณพ่อให้ความเป็นธรรมกับ 2 บ้านไม่เท่ากัน จนถึงขั้นไม่ยอมพูดกับคุณพ่อเลย เพราะนิสัยเป็นคนมูทะลุอยู่แล้ว ขณะเรียนพยาบาลก็ได้ทำกิจกรรมเป็นตัวแทนของคณะพยาบาลไปร่วมทำงานในสหพันธ์นักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล การเรียนพยาบาลที่ศิริราชถูกสอนและปลูกฝังให้มี service mind ทำให้รู้จักคุยกับคนเป็นแนวมา ใช้กับการบริหารบุคคลได้ ต่อมาได้ไปศึกษาต่อระดับปริญญาตรี ที่ครุศาสตร์ สาขาพยาบาลศึกษาที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทำให้อยากเป็นครูพยาบาลนอกจากนั้นยังเรียนต่อระดับปริญญาโท คณะรัฐประศาสนศาสตร์ ด้านการบริหารที่นิด้า ในขณะที่เริ่มทำธุรกิจประกอบการอิสระทำให้เข้าใจระบบเศรษฐศาสตร์และธุรกิจมากขึ้น โดยเฉพาะเมื่อเกิดวิกฤติเศรษฐกิจช่วงฟองสบู่แตก ทำให้แก้ปัญหาและหาทางออกได้จากองค์ความรู้ที่ได้เรียนที่นิด้ามา

* นามสมมุติ

สถานที่ทำงาน

เมื่อนางมรกตจบการศึกษาปริญญาตรีทางการแพทย์มาแล้ว เมื่อก่อนไม่ต้องใช้ทุนจึงเริ่มต้นทำงานที่โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งที่กรุงเทพฯ ในแผนกอายุรกรรม และศัลยกรรม ต่อมาแต่งงานสามีเป็นแพทย์ต้องไปใช้ทุนและไปรับตำแหน่งทางราชการ ที่โรงพยาบาลในจังหวัด ศรีสะเกษและอุบลราชธานี ตามลำดับ จึงตามสามีไปทำงานตอนแรกตั้งใจจะเป็นครูพยาบาลในวิทยาลัยแต่มีปัญหาเรื่องตำแหน่ง จึงไปอยู่ ward ในโรงพยาบาล โดยอยู่งานด้านจิตเวช สามีเป็นอายุรแพทย์ตั้งคลินิกส่วนตัวมาช่วยสามีทำคลินิกด้วย ในระยะต่อมาเมื่อตัดสินใจเริ่มทำธุรกิจด้านไตเทียม จึงได้ลาออกมาดำเนินการเอง

เริ่มต้นประกอบการอิสระ

ในการเริ่มต้นประกอบการอิสระของนางมรกต มีมูลเหตุมาจาก การที่สามีเป็นอายุรแพทย์ และต้องดูแลผู้ป่วยทางอายุรกรรม ซึ่งหนึ่งในจำนวนนั้นเป็นคนไข้โรคไตที่ต้องได้รับการล้างไต ซึ่งเครื่องล้างไตในโรงพยาบาลไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ป่วย ทำให้ผู้ป่วยโรคไตไม่ได้รับการรักษาเต็มที่ ต้องรอ เพราะนโยบายของรัฐบาลให้มีเครื่องล้างไตจังหวัดละแค่ 2 เครื่อง สามีเคยมาปรารภให้ฟังถึงปัญหาดังกล่าว และประกอบกับช่วงนั้นได้มีโอกาสพบกับเจ้านายเก่าซึ่งเป็นแพทย์อยู่ที่ โรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพฯ มาเสนอแนวความคิดว่า ศูนย์คนไข้ไตเทียมในภาคอีสานยังไม่มี เครื่องล้างไตในโรงพยาบาลของรัฐมีจำนวนน้อย ประกอบกับคนไข้มีจำนวนมากที่ต้องการล้างไต เพราะคนไข้ทางภาคอีสานเป็นโรคนี้ โรคไตจำนวนมาก น่าจะตั้งศูนย์ไตเทียมได้ เพราะในกรุงเทพฯ ก็มีการเริ่มดำเนินการแล้วในภาคเอกชนหรือศูนย์เอกชนอิสระที่ตัวเอง โดยการที่เจ้านายเก่าที่เป็นแพทย์ท่านนี้ดำเนินการอยู่ที่กรุงเทพฯ เสนอรูปแบบและความเป็นไปได้ในการทำ จึงเป็นการจุดประกายความคิดที่จะทำ ประกอบกับเป็นคนที่ตั้งใจจะทำอะไรแล้วต้องทำให้สำเร็จ

เริ่มต้นในการดำเนินการนี้เนื่องจากไม่มีความรู้ด้านโรคไตโดยเฉพาะ และด้านวัสดุอุปกรณ์ รวมทั้งด้านธุรกิจ จึงเริ่มทำการศึกษา ดูงาน ทั้งด้านการล้างไต วัสดุอุปกรณ์ และด้านการทำธุรกิจ โดยในระหว่างดำเนินการก็ได้ แพทย์ที่เป็นคนจุดประกายและมีพยาบาลท่านหนึ่งที่ดำเนินการด้านนี้ที่สนิทสนมกันโดยส่วนตัวมาเป็นพี่เลี้ยงและร่วมลงทุนด้วย โดยในขั้นแรกเรื่องเงินทุน ใช้เงินทุนส่วนตัวโดยกู้ธนาคาร โดยใช้เครดิตของสามีซึ่งเป็นแพทย์ หลังจากนั้นจึงเปิดขายหุ้นให้มีคนอื่นมาร่วมลงทุนและมีการปันผล มีคณะกรรมการ โดยตนเองเป็นประธาน การเตรียมคน ในส่วนของพยาบาลตอนแรกจะทำเองเพราะได้ศึกษามาแล้ว เริ่มต้นด้วยเครื่องล้างไตเพียง 2 เครื่อง โดยใช้สถานที่ในบริเวณเดียวกับคลินิกสามี แต่แยกสัดส่วนออกจากกัน และเริ่มจ้างพยาบาล part time มาช่วย ส่วนพนักงานผู้ช่วยก็จ้างมาอยู่ประจำและฝึกสอนเองให้รู้จัก

การทำความสะดวกเครื่องการดูระบบน้ำ โดยมีพยาบาลเป็นคนควบคุมและลงบันทึกเอง ต่อมาเมื่อมีคนไข้เพิ่มมากขึ้น จำนวนเครื่องล้างไตเพิ่มขึ้น จึงมีการจ้างพยาบาล full time มาทำงาน และมีการส่งให้มาฝึกอบรมการพยาบาลไตเทียมที่กรุงเทพฯ เป็นเวลา 4 เดือน โดยออกค่าใช้จ่ายให้แต่มีเงื่อนไขต้องทำงานอยู่ด้วยอย่างน้อย 3 ปี ในส่วนของค่าจ้าง ถ้าเป็นพยาบาล past time จะให้เป็นรายชั่วโมง โดยดูจากจำนวนคนไข้ด้วย ถ้าคนไข้มากก็จะคิดเป็นรายหัวของคนไข้ให้ ถ้าเป็นพยาบาล full time จะเป็นเงินเดือนที่พอใจคือมากกว่าเงินเดือนที่เก่าที่เคยได้ แต่ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถที่ได้จากการสัมภาษณ์ การทำข้อสอบและผลงาน ในส่วนของพนักงานผู้ช่วย ก็เช่นกัน จะให้เงินเดือนสูงกว่าโรงพยาบาลรัฐบาลที่ทำอยู่ และมีการฝึกสอนให้สิ้นปีก็จะมีโบนัสให้อีก สวัสดิการด้านค่ารักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วยก็มีให้ และจะมีการประเมินผลการทำงาน โดยให้แพทย์มีส่วนร่วมในการประเมินด้วย

ในด้านคุณภาพของการดำเนินการ จะเป็นคนควบคุมดูแลเอง โดยเฉพาะการเกิด complication เช่น การเกิดการ chill , การ infection จะลงไปหาสาเหตุ และติดตามแก้ไข กำกับทุกกระบวนการทำงาน ทั้งคนและเครื่องมือ มีการเตรียม รถ emergency ไว้ในกรณีฉุกเฉิน เน้นให้เจ้าหน้าที่สังเกตความผิดปกติที่อาจเกิดขึ้นระหว่างล้างไตได้ จะได้ป้องกันและช่วยเหลือได้ทันในส่วนของคนไข้ไตจะเป็นคนไข้เรื้อรังที่น่าสงสาร ค่าใช้จ่ายสูงคนไข้ต่างจังหวัดจะไม่ค่อยมีเงิน จะไปพูดคุยสอบถามปัญหา และให้คำแนะนำ การปฏิบัติตัว การควบคุมน้ำหนัก ด้วยตนเอง ให้การดูแลแบบญาติ มีปัญหาที่มาพูดคุยแบบกันเอง ต่อมาสามีได้มีโอกาสมาทำงานด้านการเมืองที่กรุงเทพฯ จึงต้องติดตามสามีด้วย ทำให้ไม่มีเวลา จึงเริ่มนำธุรกิจเข้าในระบบของโรงพยาบาล และแบ่งผลประโยชน์ให้โรงพยาบาลเป็นเปอร์เซ็นต์ โดยอยู่ในความควบคุมของโรงพยาบาล ปัจจุบันดำเนินการธุรกิจนี้มา 6 ปี ขยายสาขาเป็น 2 แห่ง ตัวชีวิตที่บ่งบอกถึงความสำเร็จคือมีผลกำไรพอสมควรและมีความมั่นคง และมีชื่อเสียงได้รับการยอมรับจากคนไข้

ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการประกอบการของนางมรกต

ปัญหาที่พบในการดำเนินการของนางมรกตในช่วงแรกเป็นปัญหาเรื่องเครื่องมือคือเครื่องล้างไต ที่ต้องมีระบบน้ำเข้ามาเกี่ยวข้อง ทำให้มีปัญหาไม่มีน้ำใช้เพียงพอ และได้แก้ปัญหาโดยสร้างบ่อเพื่อกักเก็บน้ำไว้ในตัวอาคาร และมีปัญหาเรื่องระบบไฟฟ้า ระบบไฟจึงต้องแก้ปัญหาโดย ซื้อเครื่อง generator มาควบคุมระบบไฟเอง ส่วนปัญหาที่สำคัญต่อมาคือปัญหาเรื่องคนโดยเฉพาะพยาบาล เพราะงานไตเทียมเป็นงานซ้ำซากพยาบาลก็จะประมาทคิดว่าคนไข้เข้าเครื่องแล้วไม่มีอะไร ซึ่งบางครั้งอาจเกิดปัญหาได้ จึงต้องเข้มงวดและตั้งมาตรฐานไว้ค่อนข้างสูงทำให้พยาบาลบางคนไม่เข้าใจ คิดว่าจู้จี้มากเกินไป จึงเกิดการประท้วง แต่ก็ใช้วิธีการแก้ปัญหา

โดยอาศัยการที่เป็นคนมีเหตุมีผลใช้วิธีการพูดคุยด้วยเหตุด้วยผลและให้เห็นประโยชน์กับคนไข้มากที่สุด อย่าเห็นประโยชน์แค่เรื่องความสำเร็จของงาน เมื่อมีการพูดคุยและทำการตกลงกันได้จึงทำให้ปัญหาหมดไป ประกอบกับใช้หลักในการทำงานร่วมกับผู้อื่นคือ ต้องให้ผู้ร่วมงานได้ในสิ่งที่เราได้เหมือนกัน และเคารพในศักดิ์ศรีของความเป็นคนเหมือนกันคือคิดเสมอว่าคนเรามีโอกาสพัฒนาได้ คุณลักษณะส่วนตัวที่ช่วยให้นางมรกตสามารถประกอบการและยืนหยัดอยู่ได้เพราะ มีลักษณะของความเป็นผู้นำ มีความเด็ดขาด รอบคอบ รู้จักบริหารคนเป็นการบริหารแบบผู้ร่วมงานมากกว่าแบบลูกจ้าง

คำแนะนำสำหรับพยาบาลที่จะประกอบการอิสระ

1. ต้องมีความรู้ในเรื่องที่ทำ โดยเฉพาะทางการพยาบาลในคนไข้สาขาที่ทำ
2. ต้องมีความรู้เรื่องการบริหาร โดยเฉพาะการตัดสินใจ
3. ต้องมีความรู้เรื่องธุรกิจที่ทำ
4. ต้องมีความรู้เรื่องกฎหมาย การคิดภาษีสรรพากรด้วย

กรณีศึกษาตอนที่ 5 นายไพลิน*

ครอบครัวและชีวิตวัยเด็ก

นายไพลิน ถือกำเนิด เมื่อ พ.ศ.2497 ในจังหวัดพะเยา เป็นบุตรคนที่ 4 ในจำนวนพี่น้อง 5 คน มีบิดาเป็นคนจีน ส่วนมารดาเป็นคนไทยที่มีพื้นเพทางภาคเหนือ ครอบครัวมีอาชีพค้าขาย ประเภทของชำ ค้าไม้และทำฟาร์มหมูเล็กๆ ฐานะอยู่ในระดับปานกลาง ทำให้ตนเองต้องมีหน้าที่ช่วยครอบครัวในการค้าขายด้วย ด้วยความที่บิดาต้องไปติดต่อเรื่องการค้าขายนอกบ้านบ่อยๆ จึงทำให้มีความสนิทสนมใกล้ชิดกับมารดามากกว่าบิดา ซึ่งทั้งบิดามารดาก็ให้อบรมเลี้ยงดู แบบเสรี ไม่ได้มีการบังคับหรือเข้มงวดแต่อย่างใดและสั่งสอนให้เป็นคนดี ขยันหมั่นเพียรในเรื่องของการเรียน รู้จักเอาตัวรอดเมื่อเติบโตเป็นผู้ใหญ่ ในวัยเด็กไม่เคยคิดใฝ่ฝันในเรื่องใด มีความคิดแค่ว่า ตั้งใจเรียนให้จบและให้มีงานเท่านั้น จนกระทั่งเข้าวัยเรียนระดับมัธยมปลายจึงเกิดความคิดอยากเรียนแพทย์หรือพยาบาล

สถานศึกษาและชีวิตวัยเรียน

ในวัยเด็กนายไพลินมีผลการเรียน อยู่ในระดับปานกลางไปทางค่อนข้างดี ชอบเล่นกีฬาที่ไม่มีความรุนแรง เช่น วอลเลย์บอล แบดมินตัน และมักเข้าร่วมกิจกรรมของชมรมต่างๆ ของโรงเรียน โดยเป็นเพียงสมาชิกชมรมเท่านั้น มีความคิดเป็นตัวของตัวเองและไม่ยึดติดกับแบบ

* นามสมมุติ

อย่างของใครๆ จนกระทั่งเข้าสู่ชีวิตการเรียนพยาบาล ที่สถานศึกษาแห่งหนึ่งตั้งอยู่ริมแม่น้ำเจ้าพระยา มีผลการเรียนในระดับค่อนข้างดี ไม่ได้มีการทำกิจกรรมอะไรที่เด่นชัด ชีวิตการเรียนเป็นไปแบบเรียบง่ายและต้องอยู่ในระเบียบ ลักษณะการเรียนการสอนทำให้คิดอย่างเดียวว่า เมื่อจบการศึกษาแล้วจะต้องทำงานในโรงพยาบาลเท่านั้น

สถานที่ทำงาน

เมื่อจบปริญญาตรีทางการพยาบาลแล้ว นายไพลินได้เริ่มต้นชีวิตการทำงานที่โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ในตำแหน่งพยาบาลประจำหอผู้ป่วยทั่วไปที่ต้องให้การดูแลผู้ป่วยทุกประเภท ส่วนใหญ่ด้านอายุรกรรมและศัลยกรรม 6 ปีต่อมาด้วยอายุงานความที่เป็นคนที่มีบุคลิกคล่องแคล่วและมีผลการทำงานดี จึงได้เลื่อนตำแหน่งและมีบทบาทเป็นผู้ตรวจการณ์พยาบาล และในระหว่างนั้นเองที่โรงพยาบาลมีนโยบายจะเปิดแผนกไตเทียม นายไพลินจึงมีโอกาสดำเนินการคัดเลือก ให้ไปศึกษาดูงานการพยาบาลไตเทียมที่โรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นสถานศึกษาพยาบาลเดิมที่นายไพลินจบการศึกษามา พร้อมกับรุ่นพี่พยาบาลอีก 2 คนเช่นกัน อันเป็นข้อกำหนดส่วนหนึ่งของผู้ที่ได้รับการคัดเลือก เพื่อความคุ้นเคยและสัมพันธภาพที่ดีในระหว่างการศึกษาดูงาน เป็นเวลา 3 เดือน

หลังจากการศึกษาดูงานและการดูงานสิ้นสุด นายไพลินจึงกลับมาปฏิบัติงานอยู่ที่หน่วยไตเทียมสลับกับการเป็นผู้ตรวจการณ์ด้วย เพราะในระยะแรกผู้มารับบริการฟอกเลือดยังมีจำนวนไม่มากนัก เป็นเวลา 3 ปี จนกระทั่งในราวปี พ.ศ. 2526 จึงได้ลาออกไปเริ่มต้นการทำงานในวงกรรชาการที่โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งตั้งอยู่ใกล้อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ โดยเป็นพยาบาลที่แผนกไตเทียมโดยเฉพาะและในระหว่างนั้นก็ยังไปทำงานพิเศษในลักษณะพยาบาลประจำที่หน่วยไตเทียมในโรงพยาบาลแห่งเดิมอยู่ด้วยควบคู่ไปด้วยกัน

2 ปีต่อมา ปี พ.ศ. 2531 ได้รับการขอให้ย้ายมาช่วยทำงานที่มูลนิธิโรคไตแห่งประเทศไทย โดยการชักนำของแพทย์ท่านหนึ่งที่อยู่ปฏิบัติงานในเวดดวงไตเทียม โดยมาทำการจัดระบบงานและช่วยทำการสอนฝึกอบรมให้กับพยาบาลผู้ปฏิบัติงานด้านนี้ ทั้งในสถานที่มูลนิธิโรคไตและสถานที่ภายนอกที่ได้รับการขอมาที่มูลนิธิโรคไตเองก็ตาม ทั้งในเครือโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชน ซึ่งในช่วงเวลาดังกล่าวการที่นายไพลินปฏิบัติงานในสาขาไตเทียมนี้ทำให้ได้รับโอกาสไปศึกษาดูงานด้านไตเทียมในต่างประเทศหลายแห่ง เช่น เยอรมัน 3 อาทิตย์ อังกฤษและญี่ปุ่น 1 อาทิตย์ เป็นต้น จากการที่ได้ไปเห็นการทำงานในสถานที่ต่างแดน ทำให้นายไพลินเกิดประกายความคิดในการที่อยากจะทำเอง ในลักษณะที่เป็นศูนย์ไตเทียมนอกโรงพยาบาล เหมือนกับที่เห็นในต่างประเทศที่พบว่า ศูนย์ไตเทียมสามารถจัดตั้งภายนอกโรงพยาบาลได้และผู้ป่วยไตเทียมไม่จำ

เป็นต้องนอนโรงพยาบาล ประกอบประเด็นปัญหาของรัฐบาล ด้านสังคมและเศรษฐกิจของประเทศไทยขณะนั้นที่ยังมีหน่วยไตเทียมในโรงพยาบาลต่างๆ มีจำนวนเครื่องไตเทียมน้อย เนื้อที่ในการดำเนินการจำกัดไม่สามารถขยายเพิ่มได้ในที่เดิม การมีค่าใช้จ่ายที่สูงเมื่อผู้ป่วยทำการฟอกเลือดที่โรงพยาบาลเอกชนและมีจำนวนผู้ป่วยที่รอคิวรับบริการฟอกเลือดเป็นจำนวนมาก จึงได้ตัดสินใจออกมาดำเนินการเอง

การเริ่มต้นประกอบการพยาบาลอย่างอิสระ

ในราวปี พ.ศ. 2536 ด้วยวัย 39 ปี เมื่อนายไพลินมองเห็นโอกาสและมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญโดยตรงด้านไตเทียม ทั้งในด้านการปฏิบัติ การสอนและการฝึกอบรม รวมทั้งการจัดวางระบบให้กับหน่วยไตเทียมหลายแห่งที่ผ่านมาและด้วยคุณลักษณะส่วนตัวที่ชอบความเป็นอิสระ มีความเป็นผู้นำ มีความจริงใจ ตรงไปตรงมากับบุคคลทุกคน เป็นที่รู้จักของทั้งแพทย์และพยาบาลในด้านไตเทียมนี้เป็นอย่างดี จึงเริ่มต้นด้วยการชักชวนแพทย์และพยาบาลมารวมกลุ่ม โดยมีนายไพลินเป็นแกนนำ ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ระดมทุนและกำลังคน โดยเริ่มต้นที่ 30 คน ลงหุ้นในปริมาณเท่าๆกัน เพื่อใช้เป็นเงินทุนในการก่อตั้งและเพื่อความชัดเจนและโปร่งใสในการดำเนินการ จึงจดทะเบียนตั้งเป็นบริษัทด้วยทุนจดทะเบียน 3 ล้านบาท โดยมีการ vote เลือกกรรมการบริษัทดำเนินงานจำนวน 7 คนจากจำนวนผู้ลงหุ้นทั้งหมดตามแนวทางการจัดตั้งบริษัท ซึ่งนายไพลินเป็นผู้หนึ่ง 1 ในกรรมการ 7 คนดังกล่าว และเป็นผู้ดำเนินการบริหารเองโดยตรง มีการจัดแต่งตั้งให้แพทย์ที่มีความอาวุโสเป็นประธานบริษัท ซึ่งมีวัตถุประสงค์ของการดำเนินการที่ไม่หวังผลกำไรมากนัก แต่จะเน้นที่ให้ผู้ป่วยได้รับการฟอกเลือดที่ถูกต้องครบถ้วนและพนักงานทุกคนมีงานทำ

ขั้นตอนที่ 2 หาสถานที่หรือทำเลที่ตั้ง ในส่วนนี้ผอ.ไพลินมีเจ้าของบริษัทผู้แทนจำหน่ายเครื่องมือแพทย์แห่งหนึ่ง ซึ่งรู้จักเป็นการส่วนตัวกับนายไพลิน ได้เสนอบริจาคสถานที่ให้ เป็นตึกแถว 2 คูหา อยู่ใกล้สถานีรถไฟแห่งหนึ่ง ย่านสามเสน โดยไม่มีการคิดค่าเช่า ซึ่งนายไพลินจึงให้ถือหุ้นไว้ 10% แต่ต้องลงเงินมาด้วย จากนั้นทำการสำรวจสถานที่และทำการตกแต่งให้เป็นไปในลักษณะของศูนย์ไตเทียมตามแบบที่นายไพลินต้องการ คือมีความเป็นสัดส่วน ทั้งในส่วนพื้นที่ให้บริการผู้ป่วย ซึ่งสร้างบรรยากาศให้เหมือนกับอยู่บ้าน ห้องพักรับญาติที่รอคอย และพื้นที่หรือห้องพักสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงาน นอกจากนี้เมื่อได้ทำเลที่แน่นอนลงตัวแล้วยังต้องขออนุญาตเปิดเป็นสถานพยาบาล ซึ่งจะเป็นในลักษณะคลินิกและต้องมีการระบุแพทย์ผู้รับผิดชอบการดำเนินการไว้ด้วย

ขั้นตอนที่ 3 จัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือ ซึ่งเป็นทั้งอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในด้านไตเทียมโดยตรงและที่เกี่ยวข้อง มีการเริ่มต้นจำนวนของเครื่องไตเทียมที่เป็นตัวหลัก จำนวน 4 เครื่อง ในการดังกล่าวมีการวางแผนรองรับการขยายไว้ด้วย เมื่อมีจำนวนผู้มารับบริการมากขึ้น

ขั้นตอนที่ 4 จัดหาผู้ปฏิบัติงานและกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยศูนย์ไตเทียมที่ตั้งขึ้นมีมาตรฐานการปฏิบัติงานและดำเนินงานตามแนวทางการปฏิบัติของสมาคมโรคไตแห่งประเทศไทย โดยประกอบไปด้วย พยาบาลด้านไตเทียม เป็นผู้ดูแลผู้ป่วยโดยตรง พนักงานผู้ช่วยพยาบาล ซึ่งนายไพลินกำหนดให้เรียกว่า เทคนิคเซียนเฮลเปอร์ (Technician helper) มีหน้าที่ดูแลเครื่อง นำยา ยกน้ำยา ล้างทำความสะอาดวัสดุที่เกี่ยวข้องโดยทั้งหมด ซึ่งส่วนหนึ่งของบุคลากรที่ปฏิบัติงานนั้น จะต้องมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านไตเทียม มาจากโรงพยาบาลต่างๆ ที่มาสมัครทำในลักษณะ part time หรือ ได้รับการฝึกอบรมจากนายไพลินเอง ส่วนหนึ่ง และเป็นพยาบาลไตเทียม ผู้ถือหุ้नอีกส่วนหนึ่ง ทั้งนี้ นายไพลินเป็นผู้จัดตารางการขึ้นปฏิบัติงานให้ โดยมีการกำหนดมาตรฐานการขึ้นปฏิบัติงานไว้ว่า ผู้ป่วย 1 คน จะต้องมีพนักงานขึ้นปฏิบัติงาน 2 คน แต่ถ้าผู้ป่วย 3 คน ต้องมีพนักงาน 4 คน

ขั้นตอนที่ 5 กำหนดราคาค่าบริการและค่าตอบแทนพนักงาน นายไพลินทำการกำหนดราคาค่าบริการฟอกเลือดไว้ที่ 1,500 บาท โดยอิงจากมูลนิธิโรคไต ซึ่งตั้งราคาอยู่ที่ 1,200 บาท เท่านั้น จึงกำหนดราคาให้สูงขึ้นเล็กน้อย เพราะศูนย์ไตเทียมที่ตั้งขึ้นมีได้มุ่งหวังกำไรมาก แต่ต้องการช่วยเหลือผู้ป่วย ในส่วนค่าตอบแทนสำหรับแพทย์ จะให้ค่าตอบแทนตามจำนวนครั้งที่ส่งผู้ป่วยมาฟอกเลือด ส่วนของพยาบาลและเทคนิคเซียนเฮลเปอร์ กำหนดเป็นการเหมาจ่ายต่อ case เช่นกัน ไม่มีการจ่ายเป็นระบบเงินเดือน สำหรับผู้ถือหุ้นก็จะได้รับปันผลกำไรประจำปีตามสัดส่วนไป

หลังจากดำเนินการทั้ง 5 ขั้นตอนแล้ว มีการเปิดดำเนินการให้บริการฟอกเลือดสำหรับผู้ป่วยที่ต้องมีแพทย์ส่งมาให้ทำ ใน 1 ปีแรก มีจำนวนผู้มาใช้บริการมากขึ้น จนเกิดการรอคิวขึ้น จึงได้มีการขยายจำนวนเครื่องไตเทียมและจำนวนสาขาของศูนย์เพิ่มมากขึ้น ใน 2 ลักษณะ คือ 1) ขยายจำนวนสาขาศูนย์ไตเทียมนอกโรงพยาบาลให้ครอบคลุมพื้นที่เขตและท้องที่ต่างๆ ให้มากขึ้นในกรุงเทพมหานคร มีหลักการในการพิจารณาทำเลที่ตั้ง คือ จะไม่เปิดเพิ่มในท้องที่เดียวกันจุดประสงค์เพื่อให้สะดวกต่อการเดินทางมารับบริการของผู้ป่วย 2) ขยายสาขาศูนย์ไตเทียมในโรงพยาบาลต่างๆ เพื่อรองรับปัญหากรณีผู้ป่วยต้องนอนรักษาในโรงพยาบาลแต่ยังต้องฟอกเลือดอยู่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพื้นที่และข้อตกลงกับโรงพยาบาล ซึ่งในการขยายสาขาออกไปนี้ ขณะเดียวกัน นายไพลินต้องสร้างทีมงานเพิ่มขึ้นไปด้วยพร้อมๆกัน

นายไพลินมีหลักในการปฏิบัติงาน คือ การสร้างระบบการทำงานที่ดี มีคุณภาพ ทั้งในด้านบุคลากรและเครื่องมือ รวมทั้งบริการ จะเป็นการสร้างจำนวนผู้ป่วยให้มารับบริการมาก

ขึ้น โดยแพทย์ที่ส่งมาส่วนหนึ่ง และจากปากต่อปากของผู้มารับบริการ อีกส่วนหนึ่ง โดยไม่ต้องมองคู่แข่งภายนอก แต่มองดูระบบของตนเองและพัฒนาการดำเนินการของตนเองอย่างสม่ำเสมอ ใช้หลักในการบริหารจัดการด้านบุคลากร โดยมีการจูงใจบุคลากรทุ่มเทให้กับปฏิบัติงาน ด้วยการสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี ให้โอกาสพนักงานในการแสดงความคิดเห็นได้ ให้อิสระในการทำงาน รวมทั้งจัดหาวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานให้ครบถ้วนและมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ ให้กับพนักงาน ซึ่งในการทำงานจะมี protocol และ guideline เพื่อปฏิบัติครอบคลุมทุกเรื่อง และมีการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ รวมทั้งมีระบบ emergency ไว้รองรับตลอดเวลา มีการประเมินผลบุคลากร โดยมีแบบฟอร์มให้ประเมิน ในขั้นตอนแรก คือประเมินกันเองในระดับพนักงานทุกระดับ ขั้นตอนที่สอง ให้หัวหน้าหน่วยเป็นผู้ประเมิน ขั้นตอนสุดท้าย คือ ส่งข้อมูลทั้งหมดให้นายไพลิน ประเมินและเป็นผู้ชี้แจงผลการประเมินให้ทราบ ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาผลตอบแทนและผลกำไร โดยมีการประเมินปีละ 2 ครั้ง ในเรื่องของเครื่องมือจะมีการประกันคุณภาพของเครื่องมือโดยมีการตรวจสอบและเปรียบเทียบจากองค์กรภายนอก พร้อมทั้งมีใบรับรอง ปีละ 2 ครั้ง และมีการทำสัญญาการดูแลรักษาบำรุงเครื่องกับบริษัทที่จำหน่ายเครื่องต่อปี นอกจากนี้ยังมีการใช้วิธีการพูดคุยและใช้แบบสอบถามเพื่อให้ผู้ป่วยและญาติประเมินผลการได้รับบริการ รวมทั้งคำแนะนำหรือคำติชม เพื่อการแก้ไขและปรับปรุงให้ดีขึ้น จึงทำให้ธุรกิจดำเนินมาได้และสามารถฝ่าฟันช่วงวิกฤติเศรษฐกิจมาได้เป็นอย่างดีตราบนานทุกวันนี้

ปัจจุบันศูนย์ไตเทียมโดยการดำเนินงานของนายไพลิน มีจำนวนศูนย์ไตเทียมที่เปิดให้บริการผู้ป่วยที่ต้องได้รับการฟอกเลือด รวมทั้งในโรงพยาบาลและนอกโรงพยาบาลทั้งหมด 8 สาขา ประกอบมาเป็นเวลา 10 ปี มีจำนวนบุคลากรที่เป็นพยาบาลประจำ 18 คน และ part time จำนวน 30 คน มีโครงสร้างขององค์กรชัดเจน โดยแบ่งเป็น 1) ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน ดูแลด้านบัญชี มีการส่งจ่ายโดยเช็คเท่านั้น 2) ผู้จัดการธุรการทั่วไป ดูแลรับผิดชอบเรื่องพนักงานทำความสะอาด ความปลอดภัย ระบบเอกสาร 3) ผู้จัดการศูนย์ไตเทียม ดูแลและประสานงานระหว่างศูนย์ไตเทียมทุกสาขา นำเสนอต่อนายไพลิน 4) ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาวิชาการ และพัฒนาบุคลากร ดูแลรับผิดชอบด้านการจัดฝึกอบรมภายในองค์กรให้กับพนักงานทุกระดับ และมีแนวโน้มที่จะจัดตั้งฝ่ายวิจัยในอนาคต เพื่อรับทำการช่วยเหลือประสานงานวิจัยกับแพทย์ ซึ่งในการทั้งหมดนี้ก็เพื่อความสำเร็จ อันประกอบด้วย 1) จำนวนผู้ป่วยที่มารับบริการมากขึ้นและจำนวนครั้งเพิ่มขึ้นด้วย 2) ผู้ป่วยได้รับความพึงพอใจ 3) ความมีชื่อเสียงที่ได้รับการเชื่อถือ ซึ่งกล่าวได้ว่าในวงการไตเทียม เมื่อเอ่ยชื่อ นายไพลิน แล้วไม่มีใครที่ไม่รู้จัก

คำแนะนำสำหรับพยาบาลผู้ประกอบการพยาบาลอย่างอิสระ

1. การที่พยาบาลจะออกมาประกอบการพยาบาลอิสระเองได้จำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขข้อกฎหมายวิชาชีพให้เอื้ออำนวยในการปฏิบัติ ซึ่งปัจจุบันกับการปฏิบัติที่แม้จะมีการรวมกันเป็นกลุ่มเป็นก้อน แต่ยังคงต้องขออนุญาตเปิดสถานพยาบาลในลักษณะคลินิก โดยต้องมีแพทย์เป็นผู้รับผิดชอบและเป็นเจ้าของคลินิก ซึ่งพยาบาลเป็นผู้จัดการและดำเนินการเองทั้งหมด สรุป คือ ถ้าเป็นธุรกิจที่ต้องเกี่ยวข้องกับการรักษาที่ไม่ใช้การรักษาเบื้องต้น ก็ต้องมีแพทย์มาร่วมลงทุนด้วย

2. พยาบาลต้องมีความรู้และความชำนาญเฉพาะสาขาที่ปฏิบัติถึงแก่นเป็นอย่างดี และต้องมีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ต้อง มีความเป็นผู้นำที่ดี มีความจริงใจและสู้งาน มีความยุติธรรม มีความคิดก้าวหน้า กล้าตัดสินใจ กล้ารับฟังความคิดเห็นและกล้าแสดงออกซึ่งความเป็นตัวของตัวเอง

3. เงินทุน เป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงและเป็นปัจจัยพื้นฐานสำหรับการก่อตั้งกิจการ



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย