

รูปแบบและกลยุทธ์การประกอบการในฐานะผู้ประกอบการสังคม: กรณีศึกษาโรงพยาบาลเทียนฟ้า Format and Strategy of Social Entrepreneurship: Tienfah Hospital Study

คัชพล จันเพชร¹ และพิทักษ์ ศิริวงศ์¹

Katchaphon Janpetch¹ and Phitak Siriwong¹

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “รูปแบบและกลยุทธ์การประกอบการในฐานะผู้ประกอบการสังคม : กรณีศึกษาโรงพยาบาลเทียนฟ้า” มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1. เพื่อศึกษารูปแบบและกลยุทธ์การประกอบการในฐานะผู้ประกอบการสังคม 2. เพื่อศึกษาถึงปัญหา อุปสรรคจากการประกอบการและแนวทางการแก้ไขปัญหาในฐานะผู้ประกอบการสังคม ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology) จากการเก็บรวบรวมข้อมูลการให้สัมภาษณ์ระดับลึก (In-dept Interview) ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลหลักคือผู้บริหารและบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการและผู้ใช้บริการภายในโรงพยาบาลเทียนฟ้า สำหรับผลการวิจัยพบว่ารูปแบบนโยบายในการบริหารจัดการประกอบไปด้วย 3 แนวทางหลัก ได้แก่ 1.) สนับสนุนการเข้าถึงการบริการด้านสาธารณสุขของประชาชน 2.) การเป็นแบบอย่างที่ดีในสังคม 3.) การปลูกจิตสำนึกการให้บริการช่วยเหลือสังคม ส่วนในด้านกลยุทธ์ประกอบไปด้วย 3 แนวทางหลัก ได้แก่ 1.) สร้างความตระหนักให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและค่านิยมทางสังคมเกี่ยวกับความสำคัญของการเข้าถึงการบริการด้านสาธารณสุขของประชาชนด้วยกระบวนการเรียนรู้ทางสังคม (Social Cognitive Learning Theory) 2.) การให้โอกาสทางสังคมแก่ผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงการบริการด้านสาธารณสุขตามโรงพยาบาลต่างๆทั่วไป 3.) การสร้างคุณค่าและความเชื่อมั่นในการให้บริการ อันเป็นแนวทางสำคัญที่จะสามารถขับเคลื่อนให้กลยุทธ์ด้านการเป็นผู้ประกอบการสังคมและนโยบายทางธุรกิจเป็นเรื่องเดียวกันมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : การประกอบการสังคม ผู้ประกอบการสังคม

ABSTRACT

This research is “format and strategy of social entrepreneurship: Tienfah hospital study” aimed to objectives of the research are: 1.) Study the format and strategy of social entrepreneurship and 2.) Study the problem solving of social entrepreneurship. The methods of research used will be qualitative and phenomenology method. In-depth interviews will be conducted with staff members and patients in the hospital. The results of format showed 1.)To support public health for people in the social 2.) Being good example in the social 3.) Making conscious for helping social. The strategy of doing business contains 3 way points. 1.) Awareness to change attitude and social value on the importance for entrance to public

¹ สาขาวิชาการประกอบการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตตลิ่งชัน กรุงเทพฯ 10170

Faculty of Management Science, Silpakorn University, Talingchan Campus, Bangkok 10170

health from social cognitive learning theory. 2.) Giving chance from social to disable reaching public health at other hospitals. 3.) Making value and confidence of service for driving strategy of social entrepreneurship and policy to be the same as subject matter.

Key Words : Social entrepreneurship

E-mail : khatchaphon@hotmail.com

คำนำ

ปัญหาด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมในโลกปัจจุบันที่ดูเหมือนจะเลวร้ายลงเรื่อยๆ ในหลายๆ ด้าน น่าจะเป็น “ข้อพิสูจน์” ที่ชัดเจนระดับหนึ่งว่า ที่ผ่านมา การให้ความช่วยเหลือแบบ “สังคมสงเคราะห์” เพียงอย่างเดียว (หมายถึง การ “ให้” ไม่ว่าจะเป็นเงินหรือของบริจาค) ไม่ช่วยแก้ปัญหาได้จริง และอาจทำให้สถานการณ์เลวร้ายลงกว่าเดิมด้วยซ้ำ ถ้าหากผู้ที่รับเงินบริจาค่นั้นนำเงินไปใช้ผิดที่ผิดทาง หรือไม่ก็คอร์รัปชั่นเข้ากระเป๋าตัวเอง ปัญหาด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมสมัยนี้มีความสลับซับซ้อนและยุ่งยากกว่าในอดีต ไม่ใช่ปัญหาตื้นๆ ที่แก้ได้ด้วย “เงิน” เพียงอย่างเดียว การลงทุนเพื่อสังคมจึงยากกว่า ทำหายกว่า มีความเสี่ยงที่จะล้มเหลวสูงกว่า และดังนั้นจึงต้องใช้ความคิดริเริ่ม ความกล้าหาญ ความเสียสละ ความคิดสร้างสรรค์ ความเชี่ยวชาญ ความเชื่อมั่นในศักยภาพของผู้ยากไร้ และความอดทน สูงกว่าการทำธุรกิจปกติ [1]

ในด้านการเป็นผู้ประกอบการสังคมนั้น เป็นที่น่าสนใจสำหรับยุคปัจจุบันซึ่งกลุ่มคนเหล่านี้จะมีความคิดที่ ท่องพลังในการริเริ่มที่จะสร้างสรรค์สังคมเพื่อปรับปรุงชีวิตของประชาชนทั้งด้านการศึกษา สาธารณสุข การคุ้มครอง สิ่งแวดล้อม ผู้พิการและด้านอื่นๆ มากมาย โดยที่ไม่มีเป้าหมายในการแสวงหาผล [2] จึงทำให้สังเกตเห็นได้ว่าสังคมใน ปัจจุบันมีความสำคัญมาก ที่จะต้องมีการดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการทำเพื่อสังคม

การเป็นผู้ประกอบการสังคมนั้นมีประโยชน์ในด้านการสร้างความเท่าเทียมกันภายในสังคม แล้วยังทำให้ ช่องว่างในด้านความรู้สึกของผู้ที่อยู่ระดับล่างมีความรู้สึกและทัศนคติในมุมมองที่ดีขึ้น นอกจากนี้สิ่งต่างๆ ที่ ผู้ประกอบการสังคมทำขึ้นยังจะส่งผลในด้านค่านิยมและภาพลักษณ์ขององค์กรในสายตาของบุคคลทั่วไป ซึ่งตรงนี้ จะเป็นสิ่งที่สำคัญมากเพราะนอกจากจะดำเนินธุรกิจเพื่อหวังผลกำไรแล้ว ความยั่งยืนที่เกิดจากแรงสนับสนุนจาก สังคมเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้เช่นกัน [3]

สำหรับในปัจจุบันการทำธุรกิจเพื่อสังคมที่ไม่ค่อยจะมีคนนึกถึงคือการให้บริการทางการแพทย์ ซึ่งการ ให้บริการในด้านดังกล่าวค่อนข้างจะเป็นเรื่องที่ยากเนื่องจากความไม่พร้อมในด้านจำนวนบุคลากรรวมไปถึงสถานที่ ซึ่งถึงแม้จะมีโรงพยาบาลรัฐที่คอยให้บริการ แต่เพราะจำนวนผู้ต้องการใช้บริการมีจำนวนมากทำให้เกิดความไม่ เพียงพอ จึงทำให้การเข้าถึงการรักษานั้นเป็นเรื่องที่ค่อนข้างยากที่จะครอบคลุมไปถึงความต้องการของกลุ่มคนทุกชน ชั้น ตรงนี้จึงได้เกิดการจัดตั้งมูลนิธิที่ประกอบกิจการโรงพยาบาลที่ให้บริการรักษากลุ่มคนทุกชนชั้น โดยที่คิด ค่าบริการไม่แพงหรือแม้กระทั่งไม่คิดเลยในบางกรณีที่ผู้เจ็บป่วยไม่มีความพร้อมในด้านค่าใช้จ่าย

โรงพยาบาลเทียนฟ้าที่ได้ก่อตั้งขึ้นมาบนถนนเยาวราชในตอนนั้นให้บริการเฉพาะด้านการแพทย์แผนจีนได้มีการ นำเครื่องมือ อุปกรณ์ มาจากเชียงใหม่ ทั้งนี้โรงพยาบาลยังได้เชิญแพทย์จีนผู้เชี่ยวชาญมาดูแลรักษาและวิธีการ

ตั้มยาอย่างเข้มงวด โรงพยาบาลเทียนฟ้าไม่เหมือนกับที่อื่นๆ คือ เก็บค่าใช้จ่ายในราคาที่เหมาะสม เมื่อเทียบกับที่อื่นที่เก็บในราคาที่ถูกลง และบางครั้งก็รักษาให้ฟรีตามสภาพของอาการเจ็บป่วย [4]

ความน่าสนใจของหัวข้อวิจัยครั้งนี้คือการประกอบการโรงพยาบาลที่เก็บค่าบริการรักษาขั้นต่ำหรือไม่เก็บเลยในบางกรณี ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจในการเป็นผู้ประกอบการสังคมโดยแท้ โดยงานวิจัยฉบับนี้มีเพื่อศึกษาระบบการจัดการ การวางรูปแบบและกลยุทธ์ในด้านต่างๆ นอกจากนั้นยังรวมไปถึงการศึกษาถึงปัญหาอุปสรรคจากการประกอบการและแนวทางการแก้ไขปัญหานั้นในฐานะผู้ประกอบการสังคม เพื่อที่จะทำให้องค์กรขับเคลื่อนไปข้างหน้าในขณะที่สังคมเกิดการเปลี่ยนแปลงอยู่ทุกวัน การศึกษาครั้งนี้ยังสามารถเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการเพื่อนำไปใช้พัฒนาการบริหารจัดการภายใต้จิตสำนึกหรือทัศนคติในการเป็นผู้ประกอบการสังคม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษารูปแบบและกลยุทธ์การประกอบการในฐานะผู้ประกอบการสังคม
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหา อุปสรรคจากการประกอบการและแนวทางการแก้ไขปัญหานั้นในฐานะผู้ประกอบการสังคม

อุปกรณ์และวิธีการ

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยใช้การเก็บข้อมูลภาคสนามและเก็บข้อมูลจากเอกสารเป็นส่วนประกอบ เพื่อให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและครอบคลุมประเด็นที่ต้องศึกษารูปแบบการเก็บข้อมูลภาคสนาม ผู้ศึกษาใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับผู้ที่มีความเกี่ยวข้องและวิธีการวิเคราะห์รายละเอียดข้อมูลสำหรับงานวิจัยในเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology) เพื่อศึกษา มีระยะเวลาในการเก็บข้อมูลประมาณ 2 เดือน ระหว่างวันที่ 19 กรกฎาคม 2554 ถึงวันที่ 19 กันยายน 2554 โดยผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการและผู้ใช้บริการในบริเวณพื้นที่โรงพยาบาลเทียนฟ้า ในระหว่างการเก็บข้อมูลผู้ศึกษาได้ใช้การบันทึกเทปเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ในการติดต่อการสนทนาผู้วิจัยได้จับประเด็นสำหรับนำมาจัดบันทึกคำสัมภาษณ์ หลังจากการเก็บข้อมูลแล้วเพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์และเชื่อถือได้ ผู้วิจัยได้ใช้การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) [5] โดยใช้แหล่งที่มาของข้อมูลแตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยเป็นผู้ศึกษาข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ระดับลึกด้วยตนเอง โดยใช้เครื่องบันทึกเสียงในระหว่างสัมภาษณ์ แล้วนำมาถอดข้อความอย่างละเอียดคำต่อคำ เพื่อจัดหมวดหมู่และวิเคราะห์อย่างเป็นระบบต่อไป

ผลการวิจัยและวิจารณ์

เมื่อผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิและทุติยภูมิเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์โดยมีผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ศึกษารูปแบบและกลยุทธ์การดำเนินงานในฐานะผู้ประกอบการสังคมของโรงพยาบาลเทียนฟ้า

1.1 จากการศึกษาค้นคว้า โรงพยาบาลเทียนฟ้าดำเนินกิจการโดยกำหนดนโยบายเพื่อสังคมในรูปแบบต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ดัง 3 แนวทางหลัก ได้แก่

1. สนับสนุนการเข้าถึงการบริการด้านสาธารณสุขของประชาชน ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปที่ไม่มีความสามารถในการจ่ายค่ารักษาพยาบาลตามโรงพยาบาลต่างๆ ในราคาที่สูง ทางโรงพยาบาลเทียนฟ้าได้เปิดโอกาสในการเข้าถึงบริการด้วยการเก็บค่าบริการสำหรับการรักษาแผนปัจจุบันในราคาที่ต่ำโดยที่ไม่หวังผลกำไร ส่วนในการรักษาแพทย์แผนจีนไม่มีการเก็บค่าบริการแต่อย่างใด นอกจากนั้นยังมีการจัดกิจกรรมในการตรวจสุขภาพนอกสถานที่ทุกวันอาทิตย์ที่สวนลุมพินีโดยไม่คิดค่าบริการแต่อย่างใดตลอดระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมาและยังคงดำเนินต่อไป

2. การเป็นแบบอย่างที่ดีในสังคม ได้แก่ ความตั้งใจที่จะช่วยเหลือสังคมในด้านสาธารณสุข ทางโรงพยาบาลได้ดำเนินการมาเป็นระยะเวลายาวนาน (108 ปี) จึงเป็นที่แสดงให้เห็นได้ว่า ทางโรงพยาบาลเทียนฟ้ามีความจริงจังและจริงใจในการเป็นแบบอย่างที่ดีต่อสังคมในการบริการสาธารณสุข

3. การปลูกจิตสำนึกการให้บริการช่วยเหลือสังคม โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรเป็นอันดับแรก และส่งเสริมการมีส่วนร่วม ได้แก่ การปฏิบัติตนขององค์กรเป็นแบบอย่างโดยที่ไม่หวังผลกำไรและดำเนินกิจการมาเป็นระยะเวลา (108 ปี) จึงเห็นได้ว่าบุคคลต่างๆ ที่ได้เข้ามาสัมผัสโดยตรงนี้จะรู้สึกถึงความตั้งใจในการช่วยเหลือสังคมอย่างจริงจัง ซึ่งจะเห็นได้จากจำนวนเงินบริจาคที่มีเข้ามาอย่างมากมายเป็นประจำ

1.2 จากการศึกษากลยุทธ์การดำเนินธุรกิจในฐานะผู้ประกอบการสังคมของโรงพยาบาลเทียนฟ้า เป็นดังนี้

1.2.1 **กลยุทธ์แรก** คือ สร้างความตระหนัก ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและค่านิยมทางสังคมเกี่ยวกับความสำคัญของการเข้าถึงการบริการด้านสาธารณสุขของประชาชนด้วยกระบวนการเรียนรู้ทางสังคม (Social Cognitive Learning Theory) สิ่งที่ได้เห็นได้ชัดจากการลงพื้นที่สัมผัสภาคสนามและเก็บข้อมูลคือ การบอกต่อแบบปากต่อปาก โดยเกิดจากบุคคลที่เข้ามาสัมผัสและผู้ที่ได้รู้จักโรงพยาบาลเทียนฟ้าจากบุคคลอื่นจำนวนมากเกิดความรู้สึกว่าสิ่งที่โรงพยาบาลกำลังปฏิบัติเป็นสิ่งที่น่ายกย่องและเกิดความรู้สึกที่ต้องการเข้ามามีส่วนร่วมในการสนับสนุน ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทางด้านทัศนคติและค่านิยมในตัวบุคคลที่ได้รับรู้ถึงการให้บริการต่างๆ จากโรงพยาบาลโดยเกิดจากความประทับใจส่วนตัวจากผู้เข้ามาใช้บริการซึ่งเป็นพื้นฐานความรู้สึกที่ละเอียดอ่อนของคนไทยที่ต้องการช่วยเหลือสังคม นอกจากนั้นโรงพยาบาลเทียนฟ้าได้ศึกษาวิเคราะห์ปัญหาสุขภาพของประชาชน โดยเริ่มจาก การมีส่วนร่วมสำรวจพื้นที่ที่ให้บริการ เพื่อให้ประชาชนได้รู้สภาพของ ปัญหาของชุมชนด้วยตนเอง ตั้งแต่การสร้างแบบสำรวจ การกำหนดพื้นที่บริเวณใกล้เคียงโรงพยาบาล การสำรวจ และการนำข้อมูลมาสรุป และมีเจ้าหน้าที่สุขภาพ เป็นพี่เลี้ยง ช่วยตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล หลังจากนั้นได้นำมาระบุถึงปัญหาโดยมีคณะสำรวจเป็นผู้นำเสนอผลที่ได้ต่อที่ประชุมเพื่อสรุปออกมาเป็นปัญหาอย่างแท้จริงและนำมาค้นหาสาเหตุเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขต่อไป

1.2.2 **กลยุทธ์ที่สอง** คือ การให้โอกาสทางสังคมแก่ผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงการบริการด้านสาธารณสุขตามโรงพยาบาลต่างๆ ทั่วไป โดยมีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายในราคาขั้นต่ำหรือไม่มีการเรียกเก็บสำหรับผู้ที่มีความไม่พร้อมในด้านทุนทรัพย์ เพื่อเป็นการยกระดับการเข้าถึงการรักษาแก่ประชาชนในระดับล่างให้มีความทัดเทียม

กับคนปกติทั่วไป โดยผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือในด้านค่าใช้จ่ายต้องแจ้งความจำนงต่อส่วนกลางหลังจากนั้น เจ้าหน้าที่จะตรวจสอบข้อมูลทางการเงินในบัญชีว่าสามารถให้ความช่วยเหลือได้หรือไม่ สำหรับในกรณีที่ทางโรงพยาบาลไม่สามารถให้ความช่วยเหลือได้ทางเจ้าหน้าที่จะติดต่อผู้ให้การสนับสนุนของโรงพยาบาลเทียนฟ้าในกรณีที่ต้องการรักษาแผนปัจจุบันส่วนการรักษาแผนจีนนั้นไม่เสียค่าใช้จ่ายในทุกกรณี นอกจากนั้นยังมีการจัดกิจกรรมในการตรวจสอบสุขภาพนอกสถานที่โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายอย่างต่อเนื่องตลอดทุกสัปดาห์ที่สวนลุมพินีซึ่งได้รับการตอบรับที่ดีมากจากประชาชนในสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ปฏิบัติอย่างเป็นปกติเพื่อสร้างโอกาสแก่สังคมให้ผู้ป่วยเข้าถึงการรักษาในทุกระดับ

1.2.3 **กลยุทธ์ที่สาม** คือ การสร้างคุณค่าและความเชื่อมั่นในการให้บริการ อันเป็นแนวทางสำคัญที่สามารถขับเคลื่อนให้กลยุทธ์ด้านการเป็นผู้ประกอบการสังคมและนโยบายทางธุรกิจเป็นเรื่องเดียวกันมากยิ่งขึ้น โรงพยาบาลเทียนฟ้าไม่ได้ละเลยในการสร้างความเชื่อมั่นในด้านการรักษาและศัลยกรรม คุณภาพการให้บริการมีการสร้างความน่าเชื่อถือจากการปรับปรุงอาคารผู้ป่วยนอกให้มีความทันสมัย เพิ่มจำนวนเตียงผู้ป่วยเป็น 200 เตียงโดยได้มีการรับรองจากกระทรวงสาธารณสุขให้เป็นสถานพยาบาลปฐมภูมิ สำหรับศัลยกรรมในการรักษาแผนปัจจุบันและแผนจีนได้ใช้ยาที่ได้รับรองจากองค์การอาหารและยา นอกจากนั้นยังมีการปรับปรุงบรรจุภัณฑ์ในยาจีนให้มีความทันสมัยและปลอดภัยเพิ่มขึ้นในส่วนการปิดผนึกและใช้ความร้อนในการสร้างความสะอาดในตัวบรรจุภัณฑ์ สิ่งที่ได้กล่าวมาเป็นการสร้างคุณค่าให้เกิดความเชื่อมั่นในการบริการโดยที่ไม่มีการละเลยในคุณภาพด้านต่างๆต่อผู้เข้ารับบริการถึงแม้จะได้รับค่าตอบแทนจากการรักษาไม่สูง

1.2.4 **กลยุทธ์ที่สี่** คือ การตลาดเพื่อสังคม [6] เป็นสิ่งที่สำคัญมากในปัจจุบันนอกจากความตั้งใจจริงในการช่วยเหลือสังคม ทางโรงพยาบาลเทียนฟ้าได้มีการใช้กลยุทธ์ด้านการตลาดเพื่อสังคมเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ได้แก่ 1. ปรับเปลี่ยนรูปแบบของบรรจุภัณฑ์ยาจีนให้มีความทันสมัยและความสะอาดเพิ่มขึ้น 2. กำหนดราคาจำหน่ายในราคาที่ต่ำแต่สามารถดำเนินกิจการได้ 3. ในด้านช่องทางให้บริการทางโรงพยาบาลมีการจัดกิจกรรมออกตรวจนอกสถานที่เป็นประจำ 4. เนื่องจากการให้บริการหลักคือไม่หวังผลกำไรจึงทำให้ไม่จำเป็นที่จะต้องกำหนดการส่งเสริมการให้บริการแต่เน้นที่การรักษามาตรฐาน 5. สร้างเครือข่ายผู้ให้การสนับสนุนในชุมชนบริเวณใกล้เคียงรวมถึงผู้ที่มีความสนใจต่างๆ 6. วางนโยบายที่ชัดเจนในการให้บริการเพื่อสังคมโดยที่ไม่หวังผลตอบแทน 7. งบประมาณหลักได้มาจากการบริจาคโรงพยาบาลเทียนฟ้ามีคณะกรรมการทั้งหมด 80 ท่านซึ่งทุกท่านจะบริจาคคนละหลายแสนบาทในแต่ละปีนอกจากนั้นยังใช้เงินที่ได้จากสมาคมชาวจีนในย่านเยาวราชและดอกเบี้ยในธนาคารจำนวนหลายล้านบาทต่อปีมาช่วยในการบริหารจัดการด้านต่างๆ

2. ปัญหา อุปสรรคและแนวทางการแก้ไขในฐานะผู้ประกอบการสังคมของโรงพยาบาลเทียนฟ้า

2.1 จากการศึกษาผู้วิจัยพบว่าการทำงานในทุกองค์การต้องพบข้อบกพร่องในธุรกิจที่ได้ดำเนินการทั้งสิ้น จากการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขในฐานะการเป็นผู้ประกอบการสังคมของโรงพยาบาลเทียนฟ้าสามารถแยกออกเป็น ดังนี้

2.1.1 แหล่งเงินทุน ต้นทุนทางการเงินในการให้บริการเป็นปัญหาขั้นต้นในการดำเนินกิจการเพื่อช่วยเหลือสังคมทั่วไป ซึ่งรายได้หลักของแหล่งทุนทางโรงพยาบาลเทียนฟ้าได้รับมาจากการบริจาคถึงแม้มีเงินเข้ามา

บริจาคต่อปีเป็นจำนวนมากกว่า 100 ล้านบาทแต่ยังไม่เพียงพอสำหรับการรักษาในบางครั้ง การแก้ปัญหาโดยการเข้าหาแหล่งเงินทุนทั้งการช่วยเหลือจากการรับบริจาคที่มีการเพิ่มขึ้นอย่างมากจากองค์กรทั้งจากภาครัฐและจากเอกชน ถึงแม้ในกรณีฉุกเฉินที่มีผู้เข้ามาขอรับบริการแต่ไม่มีเงินในการรักษา ทางโรงพยาบาลสามารถค้นหาผู้ที่จะมาช่วยเหลือในด้านค่าใช้จ่ายได้เป็นครั้งคราว

2.1.2 จำนวนผู้ให้บริการทางการแพทย์ไม่เพียงพอและการขยายตัวเพิ่มขึ้นของผู้รับบริการ ในด้านการให้บริการสาธารณสุขเป็นสิ่งที่จะต้องให้มีผู้ให้บริการที่มีความรู้เฉพาะทางมาให้บริการ สำหรับการแก้ปัญหาโดยการจัดการกำหนดคิวของผู้ป่วย ให้บริการผู้ป่วยที่มีความเร่งด่วนก่อน แต่มั่นใจได้ว่าผู้บริการทุกคนจะได้รับบริการแน่นอน ในด้านตัวแพทย์ผู้รักษาทางโรงพยาบาลเทียนฟ้าได้มีการไปว่าจ้างแพทย์มาตรวจรักษาเป็นครั้งคราวเพื่อให้เพียงพอกับจำนวนผู้ป่วยโดยที่แพทย์ประจำยังคงทำการตรวจรักษาคนไข้อยู่เป็นปกติ

2.1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการรักษาเป็นสิ่งที่สำคัญในการรักษาผู้ป่วยทั่วไปตามโรงพยาบาลต่างๆ ทางผู้บริหารโรงพยาบาลเทียนฟ้าไม่ได้มีใจในการแก้ไขเรื่องดังกล่าว สำหรับการแก้ไขปัญหาทางโรงพยาบาลเทียนฟ้าได้ลดขนาดในการรักษาผู้ป่วยลงมาเป็นการรักษาในชั้นปฐมภูมิสำหรับการรักษาแผนปัจจุบันส่วนการรักษาแผนจีนยังคงปกติเพราะทางโรงพยาบาลมีความสามารถในการสนับสนุนในเรื่องตรงนี้ สำหรับในกรณีผู้ป่วยต้องได้รับการรักษาอย่างทันที่เกินความสามารถทางโรงพยาบาลจะส่งไปทำการรักษาที่โรงพยาบาลเลิศสินและหลังจากนั้นผู้ป่วยสามารถกลับมาพักรักษาตัวที่โรงพยาบาลได้ตามปกติตามความต้องการของผู้ป่วย

นอกจากนั้นผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้ความหมายการเป็นผู้ประกอบการสังคมของโรงพยาบาลเทียนฟ้า พบว่าเจ้าหน้าที่และผู้ที่ใช้บริการมีความเห็นตรงกันในด้านความหมายของคำว่าผู้ประกอบการสังคม มี 3 ส่วนประกอบใจความสำคัญของความหมายดังนี้

1. การช่วยเหลือ ตอบแทนสังคมโดยไม่หวังสิ่งตอบแทนใดๆ
2. การสนองพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว
3. การมีจิตสำนึกในการช่วยเหลือสังคมและการไม่เอาเปรียบสังคม

สรุปผลและเสนอแนะ

การประกอบการทางสังคมเกี่ยวข้องกับปัญหาสังคมหรือความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจากภาคเอกชนหรือรัฐบาล โดยได้รับแรงจูงใจเบื้องต้นจากผลประโยชน์ของสังคมและเมื่อเปรียบเทียบกับประกอบการทางสังคมของโรงพยาบาลเทียนฟ้า นับว่าเป็นสิ่งที่มีความเสียสละ เพื่อผู้วิจัยเล็งเห็นว่าได้นำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงทางสังคมโดยใช้ความตั้งใจในการช่วยเหลือสังคมให้ประชาชนได้เข้าถึงในการรักษาเป็นพื้นฐาน ซึ่งแนวทางที่โรงพยาบาลได้ปฏิบัติสอดคล้องกับแนวความคิดของการเป็นผู้ประกอบการสังคม ได้แก่

1. การยอมรับแนวคิดที่ว่าโอกาสสามารถสร้างคุณค่าทางสังคมได้ จะเห็นได้จากการให้บริการผู้เข้ารับบริการโดยที่ไม่มีการขัดข้องว่าจะเป็นคนที่อยู่ในระดับใด
2. การพัฒนาแนวคิดในการกำหนดสิ่งตอบแทนทางสังคม จะเห็นได้จากการมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนในการช่วยเหลือสังคมทางด้านสาธารณสุขและยังคงพัฒนาการให้บริการต่อไปเรื่อยๆ

3. การกำหนดทรัพยากรที่ต้องการและการได้รับทรัพยากรที่จำเป็น จะเห็นได้จากการกำหนดสิ่งที่ต้องการรับบริจาคคือจำนวนเงินซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญหลักในการนำมาบำรุงและพัฒนาด้านต่างๆของโรงพยาบาลได้อย่างตรงจุดและมีประสิทธิภาพที่ชัดเจน

จากการศึกษาของผู้วิจัยครั้งนี้ น่าจะเป็นแนวทางที่นำไปสู่หนทางบรรเทาความเลวร้ายซึ่งเป็นผลมาจากการมีสังคมที่ทันสมัยเร่งรีบโดยละเอียดในบางสิ่งบางอย่างที่เพื่อนร่วมสังคมจะสามารถช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งที่จะสามารถส่งเสริมให้คนในสังคมรู้จักพึ่งพาอาศัยกัน ไม่เอาเปรียบกัน มีความช่วยเหลือเอื้อเฟื้อซึ่งกันและกันและอยู่ด้วยกันด้วยความรักและสามัคคีซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการพัฒนาสังคม

สำหรับข้อเสนอแนะจากการวิจัยจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลและข้อค้นพบจากการวิจัยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประกอบการโรงพยาบาลเทียนฟ้าในฐานะผู้ประกอบการสังคม ในด้านการประชาสัมพันธ์ให้สาธารณชนรับทราบข้อมูลว่าในสังคมไทยยังมีผู้ประกอบการแบบนี้อยู่ เพื่อเป็นการที่จะให้ผู้ที่มีจิตใจที่อยากจะทำให้การสนับสนุนช่วยเหลือในด้านต่างๆที่ทางโรงพยาบาลต้องการสามารถรับรู้และส่งต่อความช่วยเหลือนั้นมาได้ตรงกับเจตจำนงของผู้ให้บริจาค ในส่วนนี้จากการลงพื้นที่ศึกษาและทำการวิเคราะห์ให้ผู้วิจัยเล็งเห็นว่ายังมีความไม่แข็งแรงในด้านการประชาสัมพันธ์ ซึ่งถ้าปรับปรุงตรงนี้ได้จะทำให้ทางโรงพยาบาลสามารถมีรายรับจากการบริจาคมมากขึ้นและสามารถนำไปช่วยสาธารณชนได้อีกมากขึ้น

สำหรับข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปจากการทำวิจัยครั้งนี้พบว่าการศึกษารูปแบบและกลยุทธ์การประกอบการในฐานะผู้ประกอบการสังคมของโรงพยาบาลเทียนฟ้า ย่านเยาวราช คงเป็นประโยชน์ต่อผู้ศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป ซึ่งในอนาคตการศึกษาข้อมูลต่างๆจะมีการเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย จึงควรมีการศึกษาข้อมูลใหม่ๆเพิ่มขึ้นตามปัจจุบัน แนวทางการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป ผู้วิจัยควรจะเลือกศึกษาการประกอบในฐานะผู้ประกอบการสังคมในธุรกิจอื่นที่ยังไม่เป็นที่รู้จักในวงกว้าง ซึ่งจะสามารถทำให้สังคมเกิดการรับรู้และสามารถส่งผลต่อการตื่นตัวในด้านความช่วยเหลือจากองค์กรต่างๆที่มีความสนใจ

เอกสารอ้างอิง

- [1] สฤณี อาชวานันทกุล. 2554. ผู้ประกอบการสังคม – สู่กระบวนทัศน์ใหม่แห่งการร่วมมือกัน, 15 กันยายน 2554. <http://www.bloggang.com/mainblog.php?id=naigod&month=14-11-2007&group=7&gblog=28>
- [2] เดวิด บอร์นสตี. 2554. ผู้ประกอบการสังคม, 15 กันยายน 2554. <http://sodev52.exteen.com/20110130/writing>
- [3] พรพรรณ นันทแพทย์. 2552. โครงการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการทางสังคม. สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- [4] โรงพยาบาลเทียนฟ้า. 2554. ประวัติความเป็นมาของโรงพยาบาล, 15 กันยายน 2554. http://www.thianfah.com/index.php?langtype=th&pageid=th_3
- [5] สุภางศ์ จันทวานิช. 2553. วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 18. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- [6] ฟิลิป คอตเลอร์ และแนนซี ลี. 2551. **บริษัทภิบาล (ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร)ทางการกุศล เพื่อภาพลักษณ์องค์กรและตอบสนองประเด็นสังคม**. แปลโดย ม.ร.ว.รมณีฉายฉัตร แก้วกิริยา.
กรุงเทพมหานคร : บริษัท ยูนิเวอร์แซล พับลิชิ่ง จำกัด.