

การบริหารความเสี่ยงในองค์กรพยาบาล โรงพยาบาลชุมชนที่ถัดสรร

พันตรีหญิงพัชฌิตา สุภิสุทธิ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

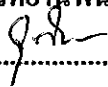
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

มิถุนายน 2550

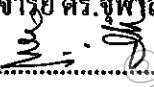
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่าวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณา
วิทยานิพนธ์ของ พันตรีหญิงพัชฌา ศุภิสุทธิ์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการ
ศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาลของ
มหาวิทยาลัยบูรพาได้

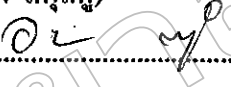
อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

 ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฬาลักษณ์ บาร์มี)

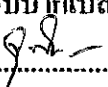
 กรรมการ

(ดร.สุวดี สุกตฤ)

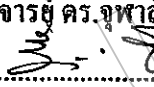
 กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีรัตน์ ชำอยู่)

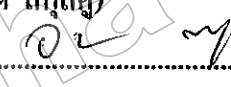
คณะกรรมการสอบปากเปล่า

 ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฬาลักษณ์ บาร์มี)

 กรรมการ

(ดร.สุวดี สุกตฤ)

 กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีรัตน์ ชำอยู่)

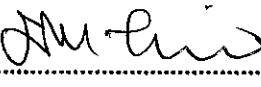
 กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พ้องศรี เกียรติเลิศนภา)

 กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ชารี มณีศรี)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาพยาบาลศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล ของมหาวิทยาลัยบูรพา

 คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประทุม ม่วงมี)

วันที่ 30 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2550

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฬาลักษณ์ บารมี ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร. สุวดี สกุลกู และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อาริรัตน์ จำอยู่ กรรมการที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วน และเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยได้รับกำลังใจ ความห่วงใย ความเอื้ออาทร และรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลที่ทำการศึกษา ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบพระคุณพยาบาลวิชาชีพทุกท่านที่ได้กรุณา เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ให้โอกาสผู้วิจัยได้เรียนรู้บริบทของการปฏิบัติงานใน องค์การพยาบาลเมื่อมีการนำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ และขอขอบพระคุณผู้อำนวยการ โรงพยาบาลค่ายฉนวนรามอินทราชนิ พันธ์เอกจรูญ ศิขรินทร์ และพันเอกสุพัสชัย เมฆะสุวรรณดิษฐ์ ที่ได้ให้ โอกาสในการศึกษา รวมทั้งท่านอื่น ๆ ที่ได้เอื้อนนามในที่นี้ ที่มีส่วนช่วยในการให้ความช่วยเหลือ ซึ่งทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

ความสำเร็จในครั้งนี้ เกิดจากมิตรภาพ และความเอื้ออาทรของเพื่อนนิสิต หลักสูตร พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล รุ่นที่ 6 ภาคพิเศษ ซึ่งดูแลและให้ กำลังใจ ทั้งในระหว่างการศึกษา และระหว่างการทำวิทยานิพนธ์ตลอดมา ที่สำคัญที่สุด คือ ครอบครัว ญาติ และพี่น้องมิตรมงคล คนขยัน ที่ช่วยสนับสนุนการศึกษา และเป็นกำลังใจ จนทำให้การศึกษาประสบผลสำเร็จ

พันตรีหญิงพัชณิดา สุทธิสุทธิ

44920311: สาขาวิชา: การบริหารการพยาบาล; พย.ม (การบริหารการพยาบาล)

คำสำคัญ: การบริหารความเสี่ยง/ องค์การพยาบาล/ โรงพยาบาลชุมชน

พันธุ์หญิงพัตติดา สุภิสุทธิ: การบริหารความเสี่ยงในองค์กรพยาบาล โรงพยาบาลชุมชนที่
คัดสรร (RISK MANAGEMENT OF NURSING ORGANIZATION IN A SELECTED COMMUNITY
HOSPITAL) อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์: จุฬาลักษณ์ บาร์มี, Ph.D., สุวดี สกุลกู, Ph.D., อารีรัตน์ ขำอยู่,
D.S.N. 150 หน้า. ปี พ.ศ. 2550.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาประสิทธิภาพการใช้การบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติ
การพยาบาล ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่ง โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่าง
เป็นพยาบาล จำนวน 10 คน

ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลวิชาชีพอธิบายประสบการณ์ในการใช้กระบวนการบริหารความเสี่ยงใน 4
ลักษณะ ดังนี้

1. พยาบาลวิชาชีพปรับนโยบายในการนำกระบวนการบริหารความเสี่ยงมาใช้ในองค์กรพยาบาล
จากการประชุมของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับโรงพยาบาล และการประชุมในระดับหน่วยงาน
2. องค์กรพยาบาลนำนโยบายมาสู่การปฏิบัติโดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของ
กลุ่มงานการพยาบาล และนำกระบวนการบริหารความเสี่ยงมาใช้ในการปฏิบัติงานตามแนวทางที่คณะกรรมการ
บริหารความเสี่ยงกำหนด
3. พยาบาลวิชาชีพรับรู้ถึงปัญหา และอุปสรรคของการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยง 2 ด้าน คือ
1) ด้านกระบวนการ พบปัญหาในเรื่องของการไม่เขียนรายงานอุบัติการณ์ และการไม่ได้รับการตอบสนองจาก
การรายงานอุบัติการณ์ 2) ด้านบุคลากร พบปัญหาในเรื่องของการขาดความรู้เรื่องกระบวนการบริหาร
ความเสี่ยง การไม่ให้ความร่วมมือ และความรู้อันจำกัด ขาดขวัญ และกำลังใจ
4. พยาบาลวิชาชีพให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขกระบวนการบริหารความเสี่ยงไว้ 4
ประการ คือ 1) อบรมความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ทุกคน และทุกระดับ 2) มีการแก้ไขปัญหาร่วมกันระหว่างหน่วย
งานที่เกิดอุบัติการณ์ 3) มีการตอบสนองต่อรายงานอุบัติการณ์ ทุกเรื่องทันที และแจ้งความก้าวหน้า
ในการดำเนินงาน และ 4) มีการส่งเสริม และให้กำลังใจโดยผู้บริหาร โดยการรับฟัง และเข้าใจบุคลากรเมื่อ
เกิดปัญหา

ผู้วิจัยเสนอแนะ ให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเลือกรูปแบบการจัดอบรม หรือให้ความรู้
ที่เหมาะสมกับบุคลากรแต่ละกลุ่ม ปรับปรุงแนวทางในการปฏิบัติให้มีความชัดเจน และง่ายต่อการปฏิบัติ
ทั้งในเรื่องของการวิเคราะห์ความเสี่ยง การรายงานอุบัติการณ์ และการตอบสนองต่อการรายงานอุบัติการณ์
สำหรับผู้บริหารทุกระดับควรมีบทบาทที่ชัดเจนในการสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็น เป็นผู้เฝ้าระวังการปฏิบัติงาน
ตามแนวทางที่กำหนด และสร้างขวัญ กำลังใจของบุคลากร ด้วยการเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น
ด้วยความเข้าใจ

44920311: MAJOR: NURSING ADMINISTRATION; M.Nu. (NURSING ADMINISTRATION)

KEYWORDS: RISK MANAGEMENT/ NURSING ORGANIZATION/ COMMUNITY HOSPITAL

MAJOR PATTHIDA SUPEESUTH: RISK MANAGEMENT OF NURSING ORGANIZATION IN A SELECTED COMMUNITY HOSPITAL. THESIS ADVISORS: JULALUK BARAMEE, Ph.D., SUWADEE SAKULKOO, Ph.D., AREERAT KHAMYOO, D.S.N. 150 P. 2007.

The purpose of this study was to study experience of professional nurses related to risk management in a selected community hospital. Qualitative research design was used and the sample of 10 professional nurses were purposive selected. The researcher has reviewed the literature for being theoretical sensitive and for developing the interviewed questions. Data analyses were performed until data saturation.

The results indicated that professional nurses experienced risk management regarding the following issues.

1. Professional nurses were informed about policy and process of risk management during the meeting among hospital – level risk management committees
2. After risk management policy informing, nursing organizations appoint nursing administrative committee and perform risk management for all nursing departments.
3. Professional nurses perceived problems and obstacles in performing risk management in two issues: The first was the process of reporting occurrence and not receiving response from reports. The second was the inadequacy of knowledge, cooperation, and courage.
4. Professional nurses suggested for the improvement of risk management processes as Follow: train the personnel about risk management process; solve problems among multidisciplinary; more active responses to occurrence reports; take morale into consideration and empower the personnel.

The researcher suggested that risk management committee should develop training program types suitable for each group of personnel and improve clear and easy to use guidelines for analyzing risk reporting occurrence and provide feedback reports. The administrative committee should provide necessary resources, supervise the personnel's performance and empower staff especially when they need support to solve the problem.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฌ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
คำถามการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	
และความสัมพันธ์กับการบริหารความเสี่ยง.....	29
แนวคิดเกี่ยวกับการวิจัยเชิงคุณภาพแบบการศึกษาในสภาพธรรมชาติ.....	36
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	41
ลักษณะผู้ร่วมวิจัย.....	41
ขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย.....	41
การควบคุมคุณภาพการวิจัย.....	48
4 ผลการวิจัยและการอภิปรายผล.....	49
ข้อมูลทั่วไปของพื้นที่ที่ทำการศึกษา.....	49
ข้อมูลส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพที่เข้าร่วมการวิจัย.....	51
โครงสร้างการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยง.....	52

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ประสบการณ์ในการใช้กระบวนการบริหารความเสี่ยง ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น และแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข.....	74
5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	131
สรุปผลการวิจัย.....	131
ข้อเสนอแนะ.....	134
บรรณานุกรม.....	139
ภาคผนวก.....	145
ภาคผนวก ก แนวคำถามการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก.....	146
ภาคผนวก ข แนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้ร่วมวิจัย.....	148
ภาคผนวก ค คำยินยอมเข้าร่วมวิจัย.....	149
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	150

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ข้อมูลส่วนบุคคล.....	52
2 การจัดลำดับความเสี่ยง.....	88
3 การแบ่งระดับความเสี่ยง.....	92
4 การแบ่งระดับความถี่ ความรุนแรงของอุบัติการณ์.....	95
5 การกีดคะแนนความเสี่ยง.....	95
6 แนวทางการรายงานความเสี่ยงตามระดับความเสี่ยง.....	97

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 โครงสร้างการบริหารงานของโรงพยาบาล.....	50
2 โครงสร้างคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับโรงพยาบาล.....	54
3 โครงสร้างคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับหน่วยงานของกลุ่มงานการพยาบาล..	55
4 การค้นหาความเสี่ยงและการกำหนดมาตรการป้องกัน.....	66
5 การไหลของข้อมูลเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์.....	68
6 แผนภูมิการบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาล.....	70
7 แผนภูมิการปฏิบัติตามกระบวนการบริหารความเสี่ยงขององค์กรพยาบาล.....	130