

### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา(descriptive study)มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ (Situational analysis) การบริหารความเสี่ยงในห้องตรวจผู้ป่วยนอก อายุรกรรม โรงพยาบาลลำพูน

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรประกอบด้วย

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาลลำพูนและของหน่วยงานผู้ป่วยนอกอายุรกรรมรวมทั้งข้อมูลด้านการบริหารความเสี่ยงในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ ของหน่วยงานบริการพยาบาลในการศึกษานี้ศึกษาในประชากรทั้งหมด
2. ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร ความเสี่ยงของโรงพยาบาลลำพูน ได้แก่ผู้บริหารทางการแพทย์ จำนวน 1 คน หัวหน้ากลุ่มการพยาบาลของโรงพยาบาลลำพูน จำนวน 1 คน หัวหน้างานผู้ป่วยนอก 1 คน คณะกรรมการความเสี่ยงของหน่วยงานผู้ป่วยนอก จำนวน 2 คน รวมเป็น 5 คน การศึกษานี้จะศึกษาในประชากรทั้งหมด
3. บุคลากรทางการแพทย์ที่ปฏิบัติงานในห้องตรวจผู้ป่วยนอกอายุรกรรม โรงพยาบาลลำพูนประกอบด้วยพยาบาลวิชาชีพ 8 คน ผู้ช่วยเหลือคนไข้ 5 คนรวมเป็น 13 คน การศึกษานี้ จะศึกษาในประชากรทั้งหมด
4. พนักงานเปลที่ปฏิบัติงานอยู่ที่แผนกเปล ของโรงพยาบาลลำพูน จำนวน 20 คน

กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย

การศึกษานี้มี 1 กลุ่ม คือ พนักงานเปลโดยกำหนดเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling) ได้แก่ พนักงานเปลที่ปฏิบัติงานรับส่งผู้รับบริการของห้องตรวจผู้ป่วยนอกอายุรกรรม ที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 1 ปี ขึ้นไปและสมัครเข้าร่วมการศึกษา จำนวน 12 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแนวคำถามที่ใช้สำหรับการสัมภาษณ์รายบุคคล และการประชุมกลุ่มระดมสมองซึ่งลักษณะแนวคำถามเป็นแบบกึ่งโครงสร้าง (semi-structured interview) ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากแนวคิดกระบวนการบริหารความเสี่ยงโดยใช้กรอบแนวคิดของ โดนาบีเดียน (Donabedian, 2003) มีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคำถามที่ใช้สำหรับการสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยง และใช้ในการประชุมกลุ่มระดมสมอง

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ เพศ วุฒิการศึกษาสูงสุด ตำแหน่ง ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลลำพูน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในห้องตรวจผู้ป่วยนอกอายุรกรรม ประสบการณ์ในการเป็นผู้บริหาร

ส่วนที่ 2 เป็นแนวคำถามเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง นโยบายการดำเนินงาน ด้านการบริหารความเสี่ยงตามกระบวนการบริหารความเสี่ยงใช้กรอบแนวคิดของ โดนาบีเดียน (Donabedian, 2003) ที่ประกอบด้วยโครงสร้าง (structure) กระบวนการ (process) และผลลัพธ์ (outcome) ซึ่ง **ด้านโครงสร้าง** หมายถึง ทรัพยากรต่างๆที่เป็นปัจจัยของการบริหารความเสี่ยง ได้แก่ ลักษณะองค์กร การบริหารงานขององค์กร ทรัพยากรบุคคล ทรัพยากรด้านวัสดุอุปกรณ์ และนโยบาย และแนวปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยง **ด้านกระบวนการ** หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการ การดำเนินการของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการการบริหารความเสี่ยงตามแนวคิดของ อนุวัฒน์ สุขขุติกุล (2543) ประกอบด้วยการค้นหาความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การจัดการความเสี่ยง และการประเมินผลความเสี่ยง และ **ด้านผลลัพธ์** หมายถึง ผลหรือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยง ซึ่งผลลัพธ์ และตัวชี้วัดความเสี่ยง ได้แก่ อุบัติการณ์และความเสี่ยงทางคลินิก เช่น เสียชีวิตในขณะรับบริการ การตกจากเปลนอน การลื่นหกล้ม การระบุดัวผู้ป่วยผิดคน และข้อร้องเรียนโดยผู้ศึกษาใช้คำถาม ปลายเปิดเพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถให้ข้อมูล และข้อเสนอแนะต่างๆได้อย่างอิสระ

2. เครื่องบันทึกเสียง

3. ผู้ศึกษา

### การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือเป็นการตรวจสอบคุณภาพของของแนวคำถามที่ใช้สำหรับการสัมภาษณ์ รายบุคคล และสำหรับการประชุมกลุ่มระดมสมองเกี่ยวกับกระบวนการบริหารความเสี่ยงของห้องตรวจผู้ป่วยนอก อายุรกรรมโรงพยาบาลลำพูน ผู้ศึกษาจะส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิทางการพยาบาล จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วยหัวหน้าหน่วยงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลลำพูน 1 ท่าน คณะกรรมการความเสี่ยงโรงพยาบาลลำพูน 1 ท่าน และอาจารย์พยาบาลคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 1 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพของแบบสัมภาษณ์ และแนวคำถามในการประชุมกลุ่มระดมสมอง ซึ่งครอบคลุมทั้งด้าน ความชัดเจนของคำถาม (clarity) ความเหมาะสมของคำถาม (appropriateness) และความเหมาะสมของการจัดลำดับคำถามในการสัมภาษณ์ (sequence the questions) ภายหลังจากผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาคุณภาพของแบบสัมภาษณ์ และแนวคำถามในการประชุมกลุ่มเพื่อระดมสมองแล้วผู้ศึกษาได้รวบรวมความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ และปรับแก้ไขตามความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน

2. การเตรียมตัวผู้ศึกษา มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

2.1 ด้านระเบียบวิธีการศึกษา ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยเข้ารับการฝึกอบรมการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพกับวิชาการบริหารการพยาบาลคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม 2554 และศึกษาตัวอย่างงานวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการศึกษา

2.2 ฝึกปฏิบัติด้านเทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแนวคำถามที่สร้างขึ้นศึกษาในกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายกลุ่มประชากร ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยอายุรกรรมอื่นๆ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 4 คน ประกอบด้วย หัวหน้าหอผู้ป่วย 2 คน และพยาบาลวิชาชีพ 2 คน เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคต่างๆ และใช้เป็นแนวทางในการเก็บข้อมูลจริงต่อไป

### การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาได้แบ่งขั้นตอนการพิทักษ์สิทธิของกลุ่มประชากรออกเป็น 2 ระยะ ดังนี้

1. ระยะก่อนดำเนินการศึกษา ผู้ศึกษาเสนอโครงการค้ำคว้าแบบอิสระต่อคณะกรรมการจริยธรรมของคณะกรรมการจริยธรรมของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อทำการพิจารณาแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามความเห็นชอบของคณะกรรมการก่อนทำการศึกษา

2. ระยะดำเนินการศึกษากระทำโดยผู้ศึกษาขออนุญาต และขอความร่วมมือในการสัมภาษณ์และการประชุมกลุ่มระดมสมองโดยจะไม่รบกวนเวลาการทำงานของผู้ให้ข้อมูลพร้อมทั้งแจ้งให้ทราบถึงสิทธิในการตอบรับหรือปฏิเสธในการร่วมการศึกษาครั้งนี้ โดยไม่มีการบังคับและการตอบรับหรือปฏิเสธจะไม่มีผลต่อผู้เข้าร่วมการศึกษาแต่อย่างใดนอกจากนี้จะอธิบายถึงวัตถุประสงค์ และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ จากการศึกษาก่อนการทำการสัมภาษณ์ และการประชุมกลุ่มระดมสมองทุกครั้งโดยยืนยันการรักษาความลับของข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษา และไม่มี การบันทึกชื่อของผู้เข้าร่วมการศึกษาผู้เข้าร่วมการศึกษามีสิทธิ์ขอหยุดการสัมภาษณ์ และการประชุมกลุ่มระดมสมองได้ตลอดเวลาที่ต้องการ และการนำเสนอผลหรืออภิปราย ข้อมูลของการศึกษาในรายงานการศึกษานำเสนอในภาพรวมหลังจากนั้นให้ผู้เข้าร่วมศึกษาลงนามในใบยินยอม เข้าร่วมการศึกษาด้วย หลังจากนั้นผู้ศึกษาจะทำลายเทปการสัมภาษณ์หลังการศึกษายุติลงระยะเวลา 1 ปี

#### **ขั้นตอนและวิธีการรวบรวมข้อมูล**

ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองภายหลังจากการได้รับการรับรองจริยธรรมจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยแล้ว ตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้ศึกษาขอหนังสืออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ เสนอต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลลำพูน เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษา และการขออนุญาตรวบรวมข้อมูล

2. เมื่อผู้ศึกษาได้รับอนุญาตในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาเข้าพบหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล หัวหน้างานผู้ป่วยนอก พร้อมหนังสืออนุมัติเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษา และขั้นตอนการรวบรวมข้อมูล

3. ผู้ศึกษาเข้าพบหัวหน้างานผู้ป่วยนอก พยาบาลประจำการผู้ปฏิบัติงานพยาบาล และพนักงานช่วยเหลือผู้ป่วยของห้องตรวจผู้ป่วยนอกอายุรกรรม พร้อมชี้แจงวัตถุประสงค์ และขั้นตอนการดำเนินงานในการศึกษาและขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล

4. ผู้ศึกษาทำการนัดหมายกลุ่มประชากรทั้งหมด โดยกำหนดเวลาที่มีความเหมาะสม และขอความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์รายบุคคลแบบกึ่ง โครงสร้างได้แก่ผู้บริหารทางการแพทย์ จำนวน 1 คน หัวหน้ากลุ่มการพยาบาลของโรงพยาบาลลำพูนจำนวน 1 คน หัวหน้างานผู้ป่วยนอก 1 คน คณะกรรมการความเสี่ยงของหน่วยงานผู้ป่วยนอก จำนวน 2 คน รวมเป็น 5 คน และการประชุมกลุ่มระดมสมองประกอบด้วยบุคลากรทางการพยาบาลที่ปฏิบัติงานในห้องตรวจผู้ป่วยนอก

อายุรกรรมโรงพยาบาลลำพูนประกอบด้วยพยาบาลวิชาชีพ 8 คน ผู้ช่วยเหลือคนไข้ 5 คน รวมเป็น 13 คน การศึกษาครั้งนี้จะศึกษาในประชากรทั้งหมด สำหรับกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้มี 1 กลุ่มคือพนักงานเปลที่ปฏิบัติงานอยู่ที่แผนกเปล ของโรงพยาบาลลำพูน จำนวน 20 คน โดยกำหนดเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling) ได้แก่ พนักงานเปลที่ปฏิบัติงานรับส่งผู้รับบริการของห้องตรวจผู้ป่วยนอกอายุรกรรม ที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 1 ปี ขึ้นไปและสมัครเข้าร่วมการศึกษา จำนวน 12 คน ทั้งนี้ได้กำหนดเวลาในการสัมภาษณ์รายบุคคลไว้คือ ประมาณครั้งละ 30-45 นาที และการประชุมกลุ่มระดมสมองกำหนดเวลาไว้คือ ประมาณ 40 นาที โดยมีการกำหนดจำนวนกลุ่มสำหรับการประชุมกลุ่มระดมสมองทั้งหมด 4 กลุ่มคือการประชุมกลุ่มสำหรับพยาบาลวิชาชีพจำนวน 1 กลุ่ม (8 คน) การประชุมกลุ่มสำหรับผู้ช่วยเหลือคนไข้จำนวน 1 กลุ่ม (5 คน) การประชุมกลุ่มสำหรับพนักงานเปลจำนวน 2 กลุ่ม (12 คน กลุ่มละ 6 คน) ทั้งนี้ผู้ศึกษาแนะนำตัวชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาหลังจากนั้นอธิบายถึงวิธีการรวบรวมข้อมูลของผู้ศึกษาจนกลุ่มตัวอย่างเข้าใจตัดสินใจเข้าร่วมในการศึกษา และเซ็นใบยินยอมในการเข้าร่วมการศึกษา

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย
2. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และการประชุมกลุ่มเพื่อระดมสมองเป็นข้อมูลจากการรวบรวมจากผู้ให้ข้อมูลหลายกลุ่มนำมาทำการวิเคราะห์เนื้อหา และจัดหมวดหมู่
3. ข้อมูลจากเอกสารและสารสนเทศนำมาทำการวิเคราะห์เนื้อหา และจัดหมวดหมู่