

ปกิณกะ

การบริหารความขัดแย้ง (Conflict Management)

ประสิทธิ์ ชนะรัตน์*

หมานัด วัฒนสุทธางกูร*

ความขัดแย้ง (Conflict) มาจากภาษาละตินว่า "Confligere" ซึ่งหมายถึงการต่อสู้กัน ตามพจนานุกรมไทย แปลว่า ความไม่ตรงกัน, ความไม่ลงรอยกัน ในองค์กรต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ ย่อมจะมีความขัดแย้ง ซึ่งจะก่อให้เกิดทั้งผลดีและผลเสียต่อองค์กร ฉะนั้น ศิลปะการจัดการความขัดแย้ง (Conflict management) ของหน่วยงานย่อมมีผลกระทบต่อหน่วยงานไม่ทางตรงก็ทางอ้อม

ประเภทของความขัดแย้ง

ความขัดแย้งในแต่ละหน่วยงาน แบ่งออกเป็นได้ดังนี้

1. ภายในตัวบุคคล หมายถึง ความขัดแย้งที่อยู่ในบุคคลคนเดียวกัน เพราะบางทีตัวเราเองยังต้องต่อสู้ทางความคิดในตัวของเราเอง เราอาจจะเห็นได้หลายอย่างหลายด้าน

2. ระหว่างบุคคล หมายถึง ความขัดแย้งระหว่างบุคคลหนึ่งกับอีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งยังแบ่งออกเป็น

2.1 ระหว่างบุคคลในกลุ่ม

2.2 ระหว่างบุคคลระหว่างกลุ่ม

3. ภายในองค์กร หมายถึง ความขัดแย้งของบุคคลในองค์กรของกลุ่ม หรือหน่วยงานย่อยในองค์กร

4. ระหว่างองค์กร หมายถึง ความขัดแย้งระหว่างองค์กรหนึ่งกับอีกองค์กรหนึ่ง

สาเหตุของความขัดแย้ง

องค์กรต่างๆซึ่งมีผู้ปฏิบัติงานอยู่บ้างมากน้อยบ้าง ย่อมจะมีความขัดแย้งเกิดขึ้น ไม่มีหน่วยงานใดจะสามารถหลีกเลี่ยงหรือหนีปัญหาของความขัดแย้งต่างๆ ได้ หรือที่ใดมีคนทีนั้นย่อมมีความขัดแย้งเกิดขึ้นเสมอ เมื่อทราบถึงสาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นแล้วนำไปพิจารณาหาทางแก้ไขที่เหมาะสม จะทำให้องค์กร สามารถดำเนินไปได้ อย่างมีประสิทธิภาพ สาเหตุของความขัดแย้งเป็นดังนี้

1. การจัดสรรทรัพยากร แหล่งที่มาของความขัดแย้งที่สำคัญอย่างหนึ่ง คือการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เช่น งบประมาณ พื้นที่วัสดุ เจ้าหน้าที่ ทรัพยากรมีน้อยเท่าใด ความสำคัญของทรัพยากรที่มีต่ออีกฝ่ายก็มีมากขึ้นเท่านั้น ความขัดแย้งมีโอกาสดังกล่าวเกิดขึ้นและรุนแรงได้

*ภาควิชาจุลทรรศน์ศาสตร์คลินิก คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

2. ในวิธีการที่จะไปสู่เป้าหมาย เมื่อบุคคลสองคนหรือกลุ่มสองกลุ่ม มีจุดมุ่งหมายในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายแล้ว ความขัดแย้ง จะเกิดขึ้น ถ้าหากว่าสองฝ่ายมีเป้าหมายหรือลำดับก่อนหลังแตกต่างกัน อาจเกี่ยวข้องกับ การจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ ข้อมูล ความช่วยเหลือ และความจำเป็นของการประสานกิจกรรมของทั้งสองฝ่าย ความแตกต่างระหว่างเป้าหมายของทั้งสองฝ่ายมีมากเท่าใด ความขัดแย้งมีโอกาสดังขึ้นมากเท่านั้น

3. เป้าหมาย ความแตกต่างในเป้าหมาย ทุกกลุ่มหรือทุกคนมีความชำนาญเฉพาะอย่างพยายามมุ่งปฏิบัติให้สำเร็จตามเป้าหมายของกลุ่มหรือตนเอง เพื่อหวังผลประโยชน์ตอบแทนและการจัดสรรทรัพยากรเพิ่มขึ้น จึงเป็นที่มาของความขัดแย้ง

แนวทางของการแก้ปัญหา

1. ไม่ยอมรับว่ามีปัญหา ประเภทหลีกเลี่ยงปัญหา (Avoidance) เมื่อมีปัญหาจะนิ่งแบบอยู่เฉยแทนที่จะปฏิบัติแก้ด้วยความกระตือรือร้น มักจะทำลายแผนงานด้วยการนิ่งเฉย ไม่ได้แสดงความคิดเห็นริเริ่มใดๆ ในการแก้ปัญหาที่ไม่ได้คาดหมายไว้เลย ผู้บริหารจะต้องใช้วิธีการผสมผสานประโยชน์ให้ทำงานร่วมกัน เพื่อผลสำเร็จตามเป้าหมาย ขององค์กร

2. การกลบเกลื่อนปัญหาและการโก่งเกลี้ย ปฏิกริยาต่อความขัดแย้ง คือ แต่ละฝ่ายจะละเลยความแตกต่างของตนเอง และพยายามกลบเกลื่อนความขัดแย้งที่เกิดขึ้น การกลบเกลื่อนอาจเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพในการหลีกเลี่ยงความเป็นศัตรูและการทำลายความสัมพันธ์ในการทำงานได้ แนวทางในการลดข้อขัดแย้งแต่ละฝ่ายโดยใช้วิธีโก่งเกลี้ยที่สามารถใช้ปรับปรุงความสัมพันธ์กับอีกฝ่ายหนึ่ง

ให้ดีขึ้น คือ

2.1 แสดงออกถึงความต้องการความร่วมมือ และความสัมพันธ์อันหนึ่งอันเดียวกัน

2.2 หลีกเลี่ยงการกล่าวหา ช่มชู้ การวิจารณ์ที่ก่อความเสียหายกับอีกฝ่ายหนึ่ง

2.3 เสนอความช่วยเหลือกับอีกฝ่ายหนึ่ง

2.4 ย้ำถึงคุณลักษณะร่วมกันและความสนใจของทั้งสองฝ่าย

3. การใช้อำนาจ, กฎ, ระเบียบ หรือมติที่ประชุม การกำหนด กฎ, ระเบียบ วิธีการปฏิบัติ มีมาตรฐานขึ้นมา เพื่อควบคุมพฤติกรรมที่ก้าวร้าว ประกันการปฏิบัติงานต่อบุคคลอย่างยุติธรรม และยุติความขัดแย้งที่คาดคะเนได้ การใช้ กฎ, ระเบียบ, เป็นวิธีกดดันต่อฝ่ายหนึ่งให้ยอมแพ้ เมื่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีอำนาจหน้าที่ที่เป็นทางการต่อกิจกรรมในองค์กร เช่น กรณีของผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้มีอำนาจมักจะใช้วิธีการบังคับให้ยุติความขัดแย้ง วิธีการใช้ อำนาจ, กฎ, ระเบียบ หรือมติที่ประชุมในการกดดัน ช่มชู้, ลงโทษ เป็นต้น

การช่มชู้คือการเตือนให้ทราบว่าการกระทำที่ทำความเสียหายให้อีกฝ่ายหนึ่งจะถูกดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ ถ้าไม่ปฏิบัติตาม กฎ, ระเบียบ

4. การประนีประนอม การเจรจาต่อรอง

การประนีประนอม (Compromise) เป็นการยุติความขัดแย้ง และผู้ประนีประนอม มีหน้าที่โดยตรงเพื่อยุติความขัดแย้งต่อฝ่ายที่ขัดแย้งกัน และข้อเสนอแนะไม่ได้เป็นข้อผูกมัดว่าทั้งสองฝ่ายต้องปฏิบัติตามการประนีประนอม ต้องหาผู้ประนีประนอมที่มีความน่าเชื่อถือ เกียรติยศ และเข้าใจปัญหาของฝ่ายที่ขัดแย้งกัน เพราะผู้ประนีประนอมจะเป็นคนกลางในการถ่ายทอดข้อเสนอและข่าวสารได้ ถ้าหากทั้งสองฝ่ายไม่ยอมเจรจาต่อรองโดยตรง ผู้ประนีประนอมสามารถใช้ความพยายามชักชวนแต่ละฝ่ายเจรจาต่อรองกัน

ต่อไปอีกได้ และพยายามค้นหาว่าอะไรที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งคาดหวังว่าต้องได้รับในการยินยอมบางอย่าง และการเสนอการยินยอมดังกล่าวนี้ แลกเปลี่ยนกับอีกฝ่ายหนึ่ง การประนีประนอมก็จะเกิดผลยุติความขัดแย้งลงได้

5. การแปรความขัดแย้งเป็นการแข่งขันหรือแปรเป็นความร่วมมือ การแข่งขันนั้น เป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่มาอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม เมื่อบุคคลในกลุ่มมีจุดมุ่งหมายเฉพาะตัว การแข่งขันก็จะมีมากขึ้น ในองค์กรทั่วไปที่มีทรัพยากรอย่างจำกัด สถานการณ์เช่นนี้เรียกว่า “การแข่งขัน” ถ้าหากมีการแข่งขันมากๆ จะทำให้เกิดความขัดแย้งได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแข่งขันเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรที่หายากและมีจำกัด ขณะเดียวกันการแข่งขันหลายอย่างไม่จำเป็นต้องเป็นความขัดแย้ง แต่การแข่งขันแปรจากความขัดแย้งเป็นเพื่อให้เกิดความร่วมมือ เช่น การแข่งขันกันเพื่อรักษาความสะอาดของสถานที่, แข่งขันกันเพื่อเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กร การแข่งขันนี้จะทำให้เกิดความร่วมมือกัน ทำงานมากขึ้น เพื่อความสำเร็จของเป้าหมาย จะเห็นได้ว่าสิ่งที่อยู่ตรงข้ามกับความร่วมมือไม่ใช่ความขัดแย้ง แต่จะเป็นความไม่ร่วมมือ เช่น ทั้งสองฝ่ายอาจจะเห็นด้วยกับเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง แต่ไม่เห็นด้วยอย่างรุนแรงเกี่ยวกับการบรรลุถึงความสำเร็จของเป้าหมาย แต่ในขณะเดียวกันผู้บริหารต้องพยายามแสวงหาความร่วมมือเพื่อขจัดความขัดแย้ง เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ได้วางไว้

6. การเผชิญหน้า เมื่อมีปัญหาความขัดแย้งขึ้นในองค์กร การยอมรับปัญหาความขัดแย้ง พยายามใช้วิธีการเผชิญหน้า (Confrontation) เพื่อแก้ปัญหาร่วมกันกับฝ่ายที่เกิดความขัดแย้ง และนำปัญหาที่เกิดขึ้นไปสู่การแก้ปัญหาร่วมกัน เพื่อเป้าหมายสูงสุดขององค์กร

วิธีการแก้ไขปัญหา

การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในองค์กร โดยวิธีใดวิธีหนึ่งนั้นไม่สามารถนำไปใช้ได้ในทุกสถานการณ์ ผู้บริหารจะต้องพิจารณาว่าเมื่อใดจึงจะนำวิธีใดมาใช้และจะใช้กับสถานการณ์ใด เพื่อให้เข้าใจถึงแนวทางหลายๆ ทางอย่างกว้างขวางในการที่จะแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ทำให้ผู้บริหารมีทางเลือกที่จะนำไปใช้ในสถานการณ์ที่เหมาะสมได้

1. วิธีชนะ-แพ้ (Win-lose method) วิธีนี้ฝ่ายหนึ่งเป็นฝ่ายชนะ อีกฝ่ายหนึ่งเป็นฝ่ายแพ้ วิธีนี้มีส่วนดีตรงที่ฝ่ายชนะจะได้รับผลประโยชน์อย่างเด็ดขาด ไม่ยืดเยื้อ ถ้าหากผู้แพ้ยอมรับในการเป็นผู้แพ้ แต่ผลมักจะปรากฏว่า “ผู้แพ้” มักจะไม่ค่อยยอมรับความเป็นผู้แพ้ของตน การแก้ปัญหาวีธีนี้มักจะก่อให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจ ซึ่งเป็นข้อเสียของวิธีนี้ วิธีนี้อาจใช้อำนาจหน้าที่ของผู้ที่มีอำนาจหน้าที่แสดงออกในแนวทางดังนี้

- การใช้อำนาจหน้าที่ตามตำแหน่ง การโต้แย้งจะหมดไป ฝ่ายที่เป็นผู้แพ้อาจปฏิบัติตามคำสั่ง แต่เป็นการปฏิบัติตามคำสั่งที่มีเจตนามุ่งร้ายได้

- การลงมติ การใช้เสียงส่วนใหญ่ การพยายามยุติความขัดแย้งของกลุ่มโดยใช้เสียงส่วนใหญ่ จะมีประสิทธิภาพ ถ้าหากสมาชิกยอมรับว่าวิธีการปฏิบัติมีความยุติธรรม

- การใช้วิธีข่มขู่ การข่มขู่เป็นการเตือนให้ทราบว่าการกระทำที่ทำความเสียหายให้กับอีกฝ่ายหนึ่งจะถูกดำเนินการ หากไม่ปฏิบัติตาม

2. วิธีแพ้-แพ้ (Lose-lose method) การแก้ปัญหาคความขัดแย้งวิธีนี้ การที่ทั้งสองฝ่ายต่างก็ไม่ได้ตามที่ตนต้องการ การแก้ปัญหแบบนี้อาจใช้

- การประนีประนอม (Compromise) วิธีนี้จะยุติความขัดแย้ง โดยการหาสิ่งที่เป็นกลาง โดยใช้คนกลางไกล่เกลี่ย วิธีนี้มีข้อดีที่ฝ่ายขัดแย้งกันมีความเป็นศัตรูที่ซ่อนอยู่ภายในน้อยลง การ

ประนีประนอมโดยทั่วไปมักจะมีประสิทธิภาพในเมื่อกลุ่มที่กำลังมีความขัดแย้งอยู่มีกำลังเท่าๆ กัน แต่ถ้ากลุ่มที่เห็นได้ชัดเจนว่าเหนือกว่าการประนีประนอมมักจะไม่ได้ผล

- หลีกเลี่ยงปัญหา (Avoidance) การหลีกเลี่ยงปัญหา วิธีนี้อาจบรรเทาความขัดแย้งได้ชั่วคราว แต่จะเกิดปัญหาขึ้นใหม่ ให้แก้ต่อไปไม่รู้จักจบปัญหาที่จะมาข้างหน้าอาจยากจนแก้ไขไม่ได้ หรือมีหลายปัญหาซับซ้อนกันมากขึ้น อาจเป็นจุดจบขององค์กรได้

- การทำให้ราบรื่น (Smoothing) การทำให้เกิดการยอมรับด้านใดด้านหนึ่ง แทนที่จะบังคับให้ยอมรับผลลัพธ์ทั้งหมด วิธีนี้เน้นความคิดเห็นที่ตรงกัน เอาส่วนที่ตรงกันของทุกฝ่ายมาเป็นพื้นฐานของการร่วมมือ พยายามลบล้างส่วนที่ต่างกัน และร่วมมือในส่วนที่เหมือนกัน วิธีนี้อาจได้ผลในระยะสั้น

- การระงับหรือกดไว้ (Suppression) วิธีนี้ไม่มีฝ่ายใดแพ้ฝ่ายใดชนะ ปัญหายังอยู่ เพียงแต่ไม่ได้รับการแก้ไข วิธีนี้มักจะซ่อนหรือแกล้งทำไม่รู้ไม่เห็นถึงความแตกต่างที่มีอยู่ ไม่แก้ไขความขัดแย้งอย่างเปิดเผย วิธีนี้นำมาใช้ในสถานการณ์ที่ต้องการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างกันไว้

- การใช้ฝ่ายที่สามมากำหนด คือมีผู้ที่ไม่ได้เกี่ยวข้องมาปรึกษา ซึ่งเป็นการปรับปรุงความสัมพันธ์ระหว่างสองฝ่ายให้ดีขึ้น ผู้ให้คำแนะนำปรึกษาไม่มีอำนาจตัดสินใจชี้ขาดความขัดแย้ง แต่จะใช้เทคนิคต่างๆ มาเพื่อให้แต่ละฝ่ายตระหนักถึงการรับรู้ที่บิดเบือนและพฤติกรรมที่เป็นผลเสียที่ขัดขวางต่อพฤติกรรมความขัดแย้ง, ให้แนวทางในการใช้การแก้ปัญหาและการหาข้อเท็จจริงร่วมกันทั้งสองฝ่าย

3. วิธีชนะ-ชนะ (Win-win method) เป็นวิธีการที่ทั้งสองฝ่ายต่างก็ได้ตามที่ตนต้องการ โดย

วิธีร่วมมือกันแก้ปัญหา ซึ่งการแก้ปัญหาต้องหาแหล่งที่มาของความขัดแย้ง สิ่งที่เป็นปัญหาจะต้องได้รับการแก้ไข การแก้ปัญหาแบบนี้ผลสำเร็จจะได้รับทั้งสองฝ่าย ไม่มีฝ่ายใดแพ้ฝ่ายใดชนะ การแก้ปัญหาแบบนี้จะเสร็จได้ดังนี้

- การใช้วิจารณ์ญาณ ทั้งสองฝ่ายคิดว่า “ความขัดแย้ง” นั้น เป็นของธรรมดาที่อาจเกิดขึ้นได้และเป็นสิ่งที่สามารถหาทางแก้ไขได้

- เปลี่ยนทัศนคติจาก “การเอาชนะกันและกัน” มาเป็น “การช่วยกันเอาชนะปัญหา”

- มีความจริงใจที่จะแสดงหรือบอกความต้องการของตนออกมาให้อีกฝ่ายหนึ่งทราบให้ชัดเจน เพราะสิ่งนี้จะเป็นข้อมูลสำคัญในการนำมาใช้แก้ปัญหา

- หลีกเลี่ยงการให้คะแนนตัดสินหาข้อยุติ เพราะการลงคะแนนเสียงนั้น มักจะนำไปสู่ผลแบบแพ้-ชนะ ได้

- หลีกเลี่ยงไม่แสดงพฤติกรรมที่เห็นแก่ตัว ทำให้ผู้อื่นเสียผลประโยชน์ ในทางตรงข้ามแต่ละฝ่ายจะเอาใจใส่ต่อกันและกัน ช่วยกันจนได้ข้อยุติที่พอใจ

การบริหารห้องปฏิบัติการยุคใหม่ที่จะช่วยลดหรือแก้ปัญหาความขัดแย้ง

1. Laboratory Information System

นวัตกรรมด้านระบบสารสนเทศ (Information Technology) ซึ่งประกอบด้วย ระบบคอมพิวเตอร์ (Computer System) ระบบการสื่อสารข้อมูล (Data Communication System) และระบบการจัดการฐานข้อมูล (Data-Based Management System) ประสานกันกลายเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อพัฒนาการเรียนรู้และพัฒนาภูมิปัญญาของบุคคลและองค์กรทุกประเภท ที่จะต้องจัดหมวดหมู่และระบบ

ทั้งความรู้ด้านทักษะและประสบการณ์ รวมถึงการค้นคว้าวิจัย และการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในทุกๆ ด้าน

ปัจจุบันอิเล็กทรอนิกส์กับระบบสารสนเทศมีความสำคัญมากต่อการดำเนินธุรกรรมห้องปฏิบัติการสมัยใหม่ในการนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในงานห้องปฏิบัติการในระบบงานต่างๆ เช่น

- ระบบการให้บริการต่อผู้รับบริการ (Customer Service System)
- ระบบบัญชีและการเงิน (Financial Information System)
- ระบบควบคุมวัสดุคงคลังและการผลิต (Inventory Product Control System)
- ระบบข้อมูลเพื่อการบริหาร (Management Information System)

จะเห็นได้ว่าปัจจุบันโรงพยาบาลที่มีห้องปฏิบัติการที่ทันสมัยจะนำระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยในการจัดเก็บข้อมูล เช่น ประวัติผู้ป่วย, การจ่ายยา, การตรวจทางห้องปฏิบัติการจะใช้ระบบบาร์โค้ด ซึ่งในการจัดระบบนี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานในห้องปฏิบัติการลดปัญหาความขัดแย้งในการทำงาน และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งการติดตามผล การบันทึกผล การรายงานผลทางห้องปฏิบัติการ

2. Patient Care Team

หากองค์กรยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางตรงกันแล้ว ปัญหาความขัดแย้งจะลดลงอย่างมาก เพราะมีจุด มุ่งหมายในการดำเนินการตรงกัน เป้าหมายตรงกัน ฉะนั้นในโรงพยาบาลควรจะต้องรู้จักการทำงานเป็นทีม จัดทีมการดูแลรักษาผู้ป่วย (Patient care team) หรือเรียกย่อๆ ว่า PCT อาจจะประกอบด้วย แพทย์ พยาบาล นักเทคนิคการแพทย์ เจ้าหน้าที่อื่นๆ ทีมอาจมีหลายระดับ เพื่อจะได้

แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างหน่วยงาน อาจจะทำในหน่วยงานเดียวกันก็ได้ หมั่นประชุมอยู่เนืองนิจเพื่อที่จะให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน PCT มิใช่แต่จะมุ่งในการแก้ไขปัญหา อาจจะมองไปข้างหน้าถึงวิธีการที่จะป้องกันมิให้เกิดปัญหาระหว่างหน่วยงาน ก็สามารถทำได้

3. Risk Management

แต่เดิมการจัดการความเสี่ยงใช้ในด้านธุรกิจการเงิน แต่ยุคปัจจุบันหลายองค์กรก็ได้นำการบริหารจัดการความเสี่ยงมาใช้ ความเสี่ยงในความหมายขององค์กรที่เกี่ยวกับการรักษาพยาบาล คือ การเผชิญกับโอกาสที่จะเกิดการเจ็บป่วยที่รุนแรงยิ่งขึ้น หรือการได้รับอันตรายหรือการสูญเสีย เช่น ในห้องปฏิบัติการ การหาหมู่เลือดผิดหมู่ และนำไปให้เลือดแก่ผู้ป่วยผิดหมู่ อาจจะทำให้ผู้ป่วยเสียชีวิตได้ แนวคิดพื้นฐานในการจัดการความเสี่ยงประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. การค้นหาความเสี่ยง
2. การประเมินความสำคัญของความเสี่ยง
3. การดำเนินการป้องกันความเสี่ยง

ยุทธวิธีในการค้นหาความเสี่ยง

1. กำหนดขอบเขตการค้นหาเป็นหมวดหมู่ตามลักษณะงานตามแต่ละกิจกรรม
2. จัดทำบัญชีรายการวิธีการค้นหาความเสี่ยง
3. พิจารณาวามีช่องว่างอะไรที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง
4. พิจารณาวิธีการค้นหาความเสี่ยงตามความจำเป็นจริง
5. รวบรวมเข้าสู่ระบบ จัดทำเป็นศูนย์ระบบการค้นหาความเสี่ยง
6. หลีกเลี่ยงการเก็บข้อมูลที่มีจำนวนมาก

เกินความจำเป็น

ยุทธวิธีในการประเมินหรือวิเคราะห์ความเสี่ยง

1. วิเคราะห์ความเสี่ยงจากมุมมองโดยรวม ความเป็นไปได้และโอกาสที่จะเกิดความเสียหาย ความถี่ ความรุนแรง และผลกระทบต่อโรงพยาบาล ต่อ หน่วยงาน

2. วิเคราะห์ความเสี่ยงของการเกิด เหตุการณ์แต่ละครั้ง โดยค้นหาสาเหตุ ลักษณะ เหตุการณ์ เวลา สถานที่ สิ่งแวดล้อม และการ แก้ไขที่เหมาะสม

3. วิเคราะห์ความเสี่ยง โดยการตรวจสอบ ทั้งองค์กร อาจทำปีละ 1-2 ครั้ง

ยุทธวิธีในการจัดการกับความเสี่ยง สามารถ กระทำได้โดย

1. การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง (Risk avoidance)
2. การยอมรับความเสี่ยง (Risk retention)
3. การลดและป้องกันความเสี่ยง (Risk reduction and prevention)
4. การถ่ายโอนความเสี่ยง (Risk transfer)

สรุป หน่วยงานต้องกำหนดขั้นตอนการ

ประเมินความเสี่ยงอย่างเป็นทางการ ซึ่งอาจกระทำ ได้โดยหน่วยงานตรวจสอบภายใน (Internal audit) การประเมินต้องระบุความเสี่ยงสำหรับแต่ละกิจกรรม งานที่ปฏิบัติรวมถึงระบุการปฏิบัติการเพื่อลด ขจัด จัดการ หรือประกันความเสี่ยง ควรประเมินอย่าง สม่ำเสมอ เช่นมีรายงานเป็นประจำเดือน เพื่อจะ ทำให้ทราบถึงสถานการณ์ปัจจุบัน และสามารถ ประเมินผลมาตรการที่ได้ปฏิบัติไปแล้ว ความ เสี่ยงนั้นครอบคลุมทุกด้านของห้องปฏิบัติการ การลดขจัดความเสี่ยงก็คือการลดและขจัดความ ขัดแย้งได้เช่นเดียวกัน

4. การจัดการความเครียด (Stress Management)

ความเครียดเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา อาจจะเกิด ขึ้นจากภาระงานที่มากเกินไป ระบบงาน หรือ ลักษณะนิสัยส่วนตัว แต่สามารถจะลดความเครียด ได้ หน่วยงานควรจัดการนันทนาการ เพื่อสร้าง ความสัมพันธ์อันดีในหมู่คณะ มีการร่วมกิจกรรม ร่วมกัน อาจจะทั้งด้านกีฬา การออกกำลังกาย ดนตรี หรือ ฟังธรรมะ เมื่อความเครียดลดลง ความ ขัดแย้งก็จะลดลงเป็นเงาตามตัวได้เช่นเดียวกัน