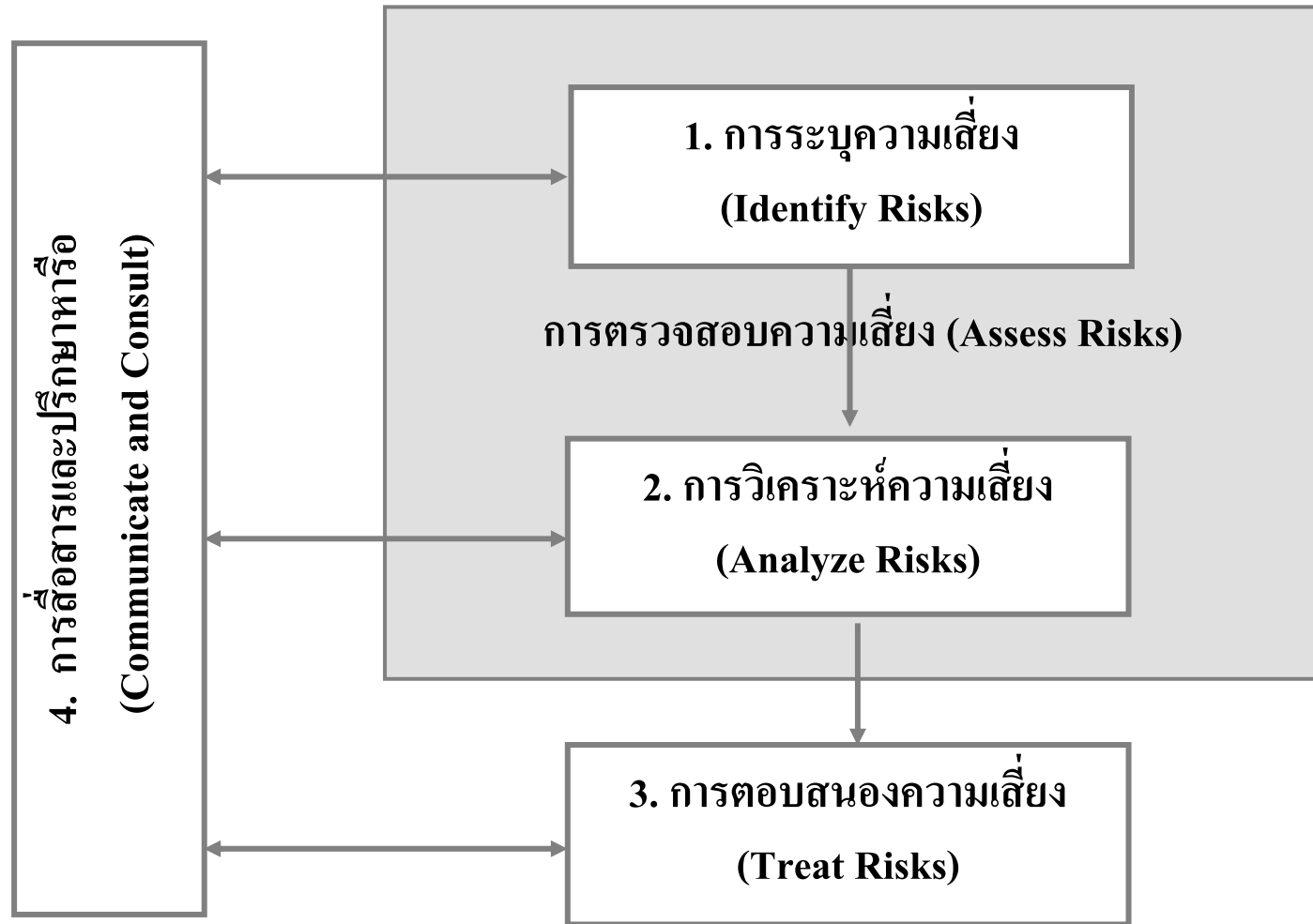


การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการ ความเสี่ยงของอุตสาหกรรมบริการ

กรณีศึกษา ศูนย์บำบัดสุขภาพธารน้ำแร่ รพ.

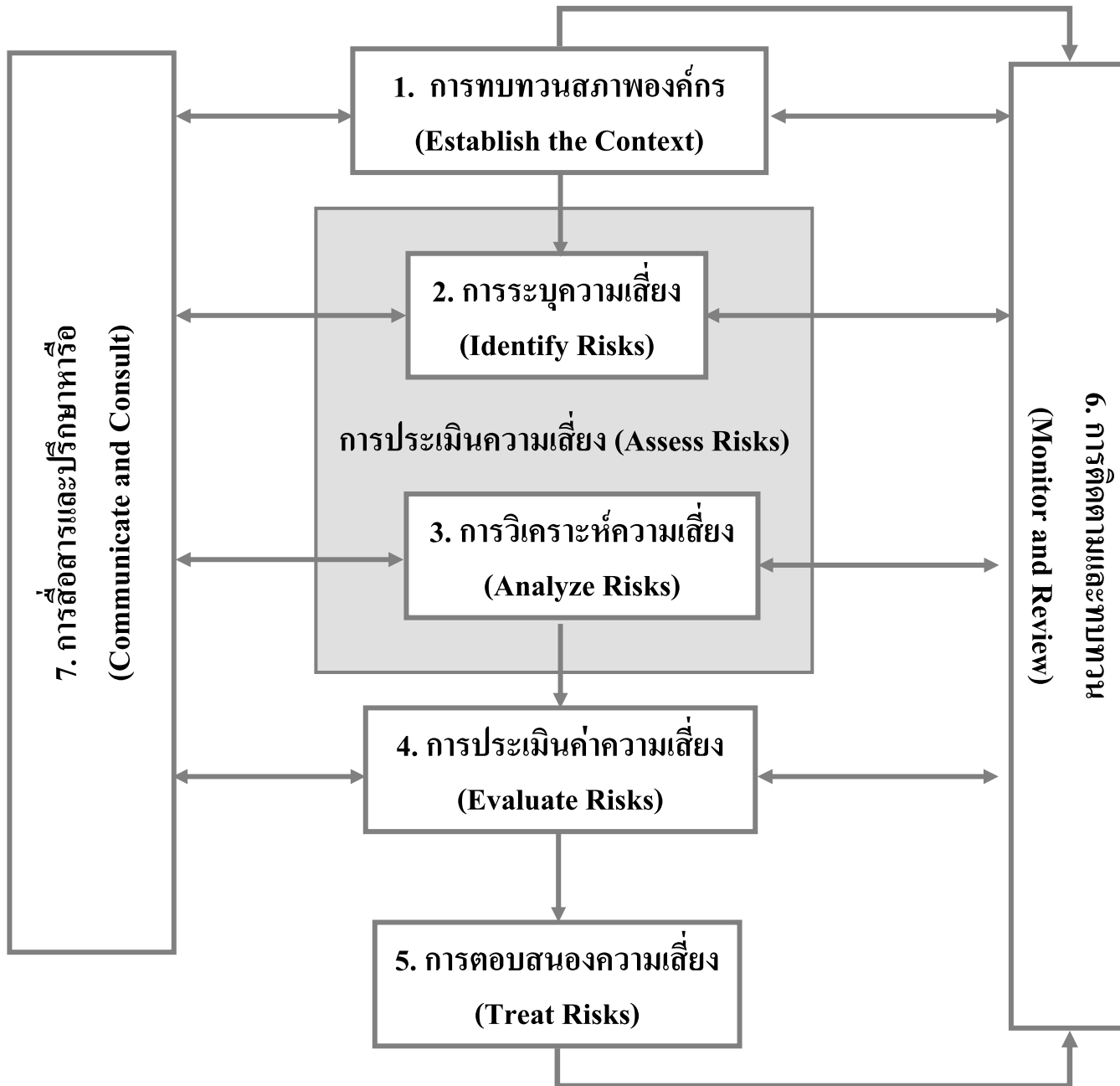
ระนอง

1. เริ่มมีขั้นตอนการจัดการความเสี่ยง 4 ขั้นตอน



ทำให้มี % ของอุบัติเหตุที่เกิดจากความเสี่ยงมาก

2. ต่อมาได้เพิ่มเป็น 7 ขั้นตอน โดยใช้มาตรฐาน AS/NZS 4360 ซึ่ง
เป็นกระบวนการที่สามารถจัดการความเสี่ยงได้อย่างมี
ประสิทธิภาพ



ขั้นที่ 1 การทบทวนสภาพองค์กร ผู้บริหารระดับสูงและทีมงาน ได้ร่วมกันทบทวนสุขภาพขององค์กร กำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ และถ่ายทอดไปยังพนักงาน และทบทวนเพื่อให้ทุกคนทราบ และปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน **ซึ่งเดิมไม่มี**

ขั้นที่ 2 การระบุความเสี่ยง โดยทำการค้นหา และระบุความเสี่ยงจากทุกขั้นตอนของการทำงาน **แทนที่จะพิจารณาจากข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการแบบตั้งรับ** ซึ่งสามารถระบุความเสี่ยงได้ถึง 45 หัวข้อ และสามารถค้นหาดัชนีชี้วัดความเสี่ยง ได้ถึง 19 หัวข้อ

ขั้นที่ 3 การวิเคราะห์ความเสี่ยงในมุมมองของโอกาสในการเกิด
ความเสี่ยงและความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้น **แทน**
การกำหนดมาตรการที่เหมาะสม

ขั้นที่ 4 การประเมินความเสี่ยง **ซึ่งเดิมไม่มี** โดยระบุความรุนแรง
4 ระดับ E, H, M, L สามารถนำความเสี่ยงระดับสูงไป
ดำเนินการก่อน เสมือนการจัดลำดับความสำคัญของปัญหานั้นเอง

ขั้นที่ 5 การตอบสนองความเสี่ยง ซึ่งไม่มีความแตกต่างจาก
วิธีปฏิบัติเดิม

ขั้นที่ 6 การติดตามและทบทวนอย่างต่อเนื่อง *ซึ่งเดิมไม่มี*

ขั้นที่ 7 การสื่อสารและการปรึกษาหารือ ซึ่งไม่มีความแตกต่าง
จากวิธีปฏิบัติเดิม

3. ผลของการปรับปรุง ทำให้ความสูญเสียลดลง และทำให้ทั้งพนักงานและผู้รับบริการ มีความพึงพอใจเพิ่ม ทั้งนี้เพราะ

- 1) ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร (มีวิสัยทัศน์)
 - 2) ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมในการสร้างคุณภาพ
 - 3) มีการมุ่งเน้นลูกค้า
 - 4) การเห็นคุณค่าของพนักงาน โดยสร้างแรงจูงใจ และความพึงพอใจ
 - 5) การเรียนรู้ขององค์กรและของแต่ละบุคคล
-



THE END

