

ทะเบียนความเสี่ยง
สายวิทยาการด้าน เวชศาสตร์การบิน
ระยะเวลา ต.ค.๖๘ -ก.ย.๖๙

กิจกรรม/แผนงาน/โครงการ : ความพึงพอใจของผู้รับบริการตรวจสุขภาพ สวบ.ทอ.

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (๔)	ชื่อความเสี่ยง (๕)	ปัจจัยเสี่ยง (๖)	ประเภทความเสี่ยง					ปัจจัยแหล่งที่มาความ เสี่ยง		หมายเหตุ
			S (๗)	O (๘)	F (๙)	C (๑๐)	H (๑๑)	ภายใน (๑๒)	ภายนอก (๑๓)	
<p>ตามประเด็น แบบสอบถาม ด้านการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่</p> <p>๑. ความสุภาพ เอาใจใส่ เต็มใจบริการ</p> <p>๒. การให้คำแนะนำที่ เหมาะสม</p>	<p>- ผู้รับบริการไม่ได้รับการ บริการด้วยความสุภาพ และ ไม่ได้รับการเอาใจใส่และไม่ เต็มใจบริการ</p> <p>- ผู้รับบริการไม่ได้รับ คำแนะนำที่เหมาะสม</p>	<p>- จนท.ขาด service mind</p> <p>- ผู้รับบริการมีจำนวนมากการเอาใจใส่ ไม่ทั่วถึง</p> <p>- จนท.มีความเครียดจากจำนวน ผู้รับบริการที่มีปริมาณมาก</p> <p>- จนท.ขาดความรู้ ความเข้าใจใน ระบบงานเพื่อแนะนำผู้รับบริการ</p> <p>- ใช้คำพูดที่เข้าใจยากในการให้ คำแนะนำ</p> <p>- ไม่มีคู่มือในการปฏิบัติงาน</p>		✓					✓	
				✓					✓	
				✓					✓	
				✓					✓	
				✓					✓	

ทะเบียนความเสี่ยง
สายวิทยาการด้าน เวชศาสตร์การบิน
ระยะเวลา ต.ค.๖๘ -ก.ย.๖๙

กิจกรรม/แผนงาน/โครงการ : ความพึงพอใจของผู้รับบริการตรวจสอบสุขภาพ สวบ.ทอ.

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (๔)	ชื่อความเสี่ยง (๕)	ปัจจัยเสี่ยง (๖)	ประเภทความเสี่ยง					ปัจจัยแหล่งที่มาความเสี่ยง		หมายเหตุ
			S (๗)	O (๘)	F (๙)	C (๑๐)	H (๑๑)	ภายใน (๑๒)	ภายนอก (๑๓)	
๓. การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	- จนท.เลือกปฏิบัติในการให้บริการ	- ขาดการจัดลำดับคิวที่ไม่ชัดเจน - ผู้รับบริการมีจำนวนมากทำให้เกิดการเลือกปฏิบัติโดยไม่ตั้งใจ - จนท.มีอคติส่วนบุคคลต่อผู้รับบริการ - ขาดการควบคุมจรรยาบรรณในการให้บริการ		✓				✓		
ด้านกระบวนการให้บริการ				✓				✓		
๔. การอำนวยความสะดวกของห้องตรวจต่างๆ	- กระบวนการให้บริการไม่สะดวกต่อผู้รับบริการ	- การกระบวนการให้บริการซับซ้อนไม่ชัดเจน		✓				✓		

ทะเบียนความเสี่ยง
สายวิชาการด้าน เวชศาสตร์การbin
ระยะเวลา ต.ค.๖๘ -ก.ย.๖๙

กิจกรรม/แผนงาน/โครงการ : ความพึงพอใจของผู้รับบริการตรวจสอบภาพ สวบ.ทอ.

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (๔)	ชื่อความเสี่ยง (๕)	ปัจจัยเสี่ยง (๖)	ประเภทความเสี่ยง					ปัจจัยแหล่งที่มาความเสี่ยง		หมายเหตุ	
			S (๗)	O (๘)	F (๙)	C (๑๐)	H (๑๑)	ภายใน (๑๒)	ภายนอก (๑๓)		
๕. ระยะเวลาในการรอคอย	- ระยะเวลาในการรอคอย นัดเข้ารับตรวจสอบภาพนาน - ระยะเวลาการรอคอยเข้า ตรวจแต่ละห้องตรวจนาน	- ระบบนัดไม่มีประสิทธิภาพ - รับบริการเข้าตรวจสอบภาพ ได้ในจำนวนจำกัดต่อวัน - เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่ เพียงพอ - ระบบการจัดคิวเข้าตรวจไม่ มีประสิทธิภาพ		✓					✓		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	- สถานที่ให้บริการมีความ สะอาดและเพียงพอ	- วงรอบการทำความสะอาด ของพนักงานทำความสะอาด ไม่เพียงพอ - ขาดการทำ ๕ ส ของ จนท.		✓					✓		
๖. สถานที่ให้บริการมีความ สะอาดและเพียงพอ	- สถานที่ให้บริการมีพื้นที่ รับรองไม่เพียงพอ	- พื้นที่จำกัดในการให้บริการ		✓					✓		

ทะเบียนความเสี่ยง
สายวิชาการด้าน เวชศาสตร์การbin
ระยะเวลา ต.ค.๖๘ -ก.ย.๖๙

กิจกรรม/แผนงาน/โครงการ : ความพึงพอใจของผู้รับบริการตรวจสุขภาพ สวบ.ทอ.

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (๔)	ชื่อความเสี่ยง (๕)	ปัจจัยเสี่ยง (๖)	ประเภทความเสี่ยง					ปัจจัยแหล่งที่มาความเสี่ยง		หมายเหตุ
			S (๗)	O (๘)	F (๙)	C (๑๐)	H (๑๑)	ภายใน (๑๒)	ภายนอก (๑๓)	
๘. ความชัดเจนของป้าย และสัญลักษณ์	- ป้ายหรือสัญลักษณ์ไม่ชัดเจนในการบอกข้อมูลผู้รับบริการ	- ป้ายหรือสัญลักษณ์ไม่มี - สีของป้ายไม่ชัดเจน - สีของป้ายไม่เป็นไปตามมาตรฐานสากล		✓ ✓ ✓					✓ ✓ ✓	(ป้ายบอกทาง, ป้ายหนีไฟ, อื่นๆ)
๙. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ	- สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอในการบริการ	- ที่นั่งรอรับบริการไม่เพียงพอ - ตู้บริการน้ำดื่มไม่เพียงพอ		✓ ✓					✓ ✓	(เพิ่มเติมถ้ามีเรื่องร้องเรียนเพิ่ม)
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ๑๐. ได้รับผลการตรวจตรงตามเวลา	- ผู้รับบริการได้รับผลตรวจล่าช้า	- ระบบสารสนเทศขัดข้อง - จำนวนแพทย์ไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ		✓ ✓					✓ ✓	

QF-RM-03 REV.03

วันที่บังคับใช้ 09 พ.ค.67

ทะเบียนความเสี่ยง
สายวิทยาการด้าน วิศวกรรมการบิน

ระยะเวลา ต.ค.๖๘ -ก.ย.๖๙

กิจกรรม/แผนงาน/โครงการ : ความพึงพอใจของผู้รับบริการตรวจสอบ สวบ.ทอ.

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (๔)	ชื่อความเสี่ยง (๕)	ปัจจัยเสี่ยง (๖)	ประเภทความเสี่ยง					ปัจจัยแหล่งที่มาความเสี่ยง		หมายเหตุ	
			S (๗)	O (๘)	F (๙)	C (๑๐)	H (๑๑)	ภายใน (๑๒)	ภายนอก (๑๓)		
๑๑. ได้รับผลการตรงตาม ช่องทางความต้องการ	- ผู้รับบริการไม่ได้รับผลการ ตรวจสอบคุณภาพตามช่องทางที่ ร้องขอ	- ช่องทางติดต่อรับผลการตรวจไม่ อัปเดต - จนท.ส่งผลการตรวจไม่ตรงช่อง ทางการร้องขอของผู้รับบริการ		✓					✓		
๑๒. การประชาสัมพันธ์ของ หน่วยงาน	- ปัญหาด้านการ ประชาสัมพันธ์ของ หน่วยงาน	- ช่องทางการประชาสัมพันธ์ของ หน่วยงานน้อย - ช่องทางการประชาสัมพันธ์ของ หน่วยงานขัดข้อง - การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน ไม่ทันสมัย		✓					✓		
				✓					✓		
				✓					✓		

QF-RM-03 REV.03

วันที่บังคับใช้ 09 พ.ค.67