

ผ่านที่ประชุมกรรมการบริหารความเสี่ยงครั้งที่2/2564 วันที่ 20ตุลาคม 2564 และผ่านที่ประชุมกรรมการบริหารประจำคณะครั้งที่ 15/2564 เมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2564						
ประเด็นความเสี่ยง	การจัดการความเสี่ยง/ กิจกรรมการควบคุมที่มีอยู่	การประเมิน	ความเสี่ยงที่ยังมีอยู่	การจัดการความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุมเพิ่มเติม	ผลการดำเนินงานไตรมาส 4 (รอบ12เดือน)	กำหนดแล้วเสร็จ ผู้รับผิดชอบ
อัคคีภัย (ด้านปฏิบัติการ) KPI การซ่อมหนีไฟ และไม่เกิดความ เสียหายต่อชีวิต และทรัพย์สิน	ในปี 2563 มีการดำเนินการดังนี้ 1.คณะดำเนินการปรับปรุงคู่มือการซ่อมแผนหนีไฟ 2.จัดทำป้ายอธิบายขั้นตอนปฏิบัติและแสดงเส้นทางเคลื่อนย้ายที่เข้าใจง่ายและสังเกตเห็นชัดเจนและจัดทำป้าย/สติ๊กเกอร์บอกทางหนีไฟ และ 3.เจ้าหน้าที่หน่วยอาคารตรวจเช็คอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างสม่ำเสมอให้มีสภาพพร้อมใช้งานและตรวจสอบระดับแรงดันถังดับเพลิงรวมถึงการพลิกคว่ำ - หงาย ไม่ให้สายเคมีแข็งตัว	จากการประเมินผลตามกิจกรรมควบคุมอัคคีภัยในปีงบประมาณ2563 กิจกรรมที่มีอยู่สามารถควบคุมได้ในระดับหนึ่งแต่ยังคงต้องดำเนินการกิจกรรมดังกล่าวอย่างต่อเนื่องและเพิ่มวิธีการเพิ่มวิธีการจำลองเหตุการณ์เมื่อเกิดเพลิงไหม้ซึ่งในปี 2563 ได้จัดทำคู่มือ และเตรียมความพร้อมสำหรับการจำลองเหตุการณ์ แต่ติดสถานการณ์โรคระบาดจึงไม่สามารถดำเนินการดังกล่าวได้	ปัจจุบันคณะฯมีอุปกรณ์ไฟฟ้าทั้งด้านใช้ในสำนักงาน อาทิ คอมพิวเตอร์ พัดลมและครุภัณฑ์และวัสดุทางห้องปฏิบัติการจำนวนมากซึ่งด้วยอายุการใช้งานหรือด้านการควบคุม อาจจะทำให้เกิดการนำเปลวไฟ อีกทั้งสภาพอากาศร้อน ไฟฟ้าลัดวงจรหรือไฟป่า อาจทำให้เกิดไฟไหม้ได้ นอกจากนี้หากยังไม่มีกรอบและจำลองสถานการณ์เพลิงไหม้จริง จะทำให้เกิดความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินมากขึ้น การจำลองเหตุการณ์จริงจึงเป็นสิ่งจำเป็นในการควบคุมป้องกัน รวมถึงลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นได้	ทำกิจกรรมเหมือนปี 2563 เพิ่มเติม 1. สร้างจิตสำนึกโดยขอให้บุคลากรมีการตรวจสอบอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน ครุภัณฑ์และวัสดุทางห้องปฏิบัติการเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง 2.การสร้างความรู้ด้านการตรวจสอบความเสี่ยงของอุปกรณ์ไฟฟ้าเบื้องต้น 3. โครงการให้ความรู้ ซ่อมหนีไฟและจัดทำคู่มือสำหรับป้องกันและอพยพหนีไฟใหม่ 4.การดูแลและจัดการอุปกรณ์ทางห้องปฏิบัติการและสารเคมีในการจัดเก็บให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ 5. อุปกรณ์ตรวจจับควัน(Smoke Detector) และอุปกรณ์ตรวจจับความร้อนควรจัดหาเพิ่มเติมให้ห้องปฏิบัติและห้องสมุด พร้อมทั้งตรวจสอบอุปกรณ์เดือนไฟไหม้ 6. ซ่อมหนีไฟกรณีไม่สามารถควบคุมได้ให้กับบุคลากรคณะฯ	คณะได้ดำเนินการตามแผนกิจกรรมควบคุมความเสี่ยง ดังนี้ 1.คณะดำเนินการปรับปรุงคู่มือการใช้อุปกรณ์การดับไฟเบื้องต้นและการซ่อมแผนหนีไฟ 2.จัดทำป้ายอธิบายขั้นตอนปฏิบัติและแสดงเส้นทางเคลื่อนย้ายที่เข้าใจง่ายและสังเกตเห็นชัดเจนและจัดทำป้าย/สติ๊กเกอร์บอกทางหนีไฟ และ 3. ขออนุมัติดำเนินการกิจกรรมควบคุมอัคคีภัยพร้อมขออนุมัติงบประมาณจำนวน 23,500 บาทและดำเนินการฝึกอบรมการป้องกันอัคคีภัยและซ้อมอพยพหนีไฟประจำปี 2564 ในวันที่ศุกร์ที่ 12 มีนาคม 2564 ณ B402 และลานสนามบริเวณห้องสมุดฯ 4. ตรวจสอบอุปกรณ์จับควันและตรวจจับความร้อนในห้องปฏิบัติการ	วันที่ 30 กันยายน 2564 รองคณบดีด้านบริหาร
ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน (ด้านปฏิบัติการ) (รณยนต์_โรงพยาบาลสัตว์ใหญ่) KPI ไม่พบอุบัติเหตุ จากการออกตรวจ และอันตรายจากการปฏิบัติงาน บุคลากรมีความ มั่นใจในการปฏิบัติงาน	1.ขออนุมัติงบประมาณซ่อมเมื่อชำรุด 2. ขอรถส่วนกลางของคณะฯพร้อมพนักงานขับรถเป็นครั้งคราว 3. เจ้าหน้าที่/สัตวแพทย์ต้องขับรถยนต์ในการออกให้บริการรักษาสัตว์ 1.การปฏิบัติอยู่ภายใต้การดำเนินการของเจ้าของสัตว์และผู้เชี่ยวชาญ	กิจกรรมที่มีอยู่สามารถควบคุมได้ในระดับหนึ่งแต่ยังคงต้องดำเนินการกิจกรรมดังกล่าวต่อและเพิ่มวิธีการควบคุมเนื่องจากเป็นความเสี่ยงที่สามารถเกิดขึ้นได้จากหลายสาเหตุทั้งจากตัวของผู้ปฏิบัติการ อุปกรณ์เครื่องใช้ ยานพาหนะ สภาพอากาศถนน และตัวของสัตว์ที่รับบริการ	(รณยนต์_โรงพยาบาลสัตว์ใหญ่) 1. ยานพาหนะมีสภาพเก่า ชำรุด และทรุดโทรม 2. ไม่มีพนักงานขับรถยนต์ในการออกให้บริการรักษาสัตว์ 3. เกิดความเสี่ยงสูงต่อผู้ใช้งาน (อันตรายที่จะปฏิบัติกับตัวสัตว์) 1. ปฏิบัติงานกับสัตว์ที่มีความอันตรายสูง 2. อุบัติเหตุจากการรักษาพยาบาลโดยสัตว์กัดหรือติดเชื้อโรคจากสัตว์	(รณยนต์_โรงพยาบาลสัตว์ใหญ่) 1. กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบรณยนต์ของ รพ.ใหญ่ในการเช็คและตรวจสอบความปลอดภัย 2. วางแผนการเปลี่ยนรณยนต์เพื่อรองรับการเดินทางตามสภาพ 3. ทำประกันอุบัติเหตุและประกันชีวิตให้สัตวแพทย์ที่มีความเสี่ยงสูงในการปฏิบัติงาน (อันตรายที่จะปฏิบัติกับตัวสัตว์) 1. ทำประกันอุบัติเหตุและประกันชีวิตให้สัตวแพทย์ที่มีความเสี่ยงสูงในการปฏิบัติงาน 2. ปฏิบัติตามมาตรฐานการรักษาพยาบาลดำเนินการครบทุกกิจกรรม	โรงพยาบาลสัตว์ใหญ่ได้ดำเนินการจัดทำโครงการเพื่อขออนุมัติจัดหารณยนต์ทดแทนคันเดิม แต่ด้วยสถานการณ์และงบประมาณในปี 2564 ไม่เพียงพอที่จะจัดสรรจึงเสนอให้ดำเนินการปรับปรุงซ่อมแซมในปีนี้เป็นก่อน 2. ทำประกันอุบัติเหตุและประกันชีวิตให้สัตวแพทย์ที่มีความเสี่ยงสูงในการปฏิบัติงาน และเข้าร่วมโครงการกองทุนทดแทนเพื่อประกันความเสี่ยงให้แก่บุคลากร 3. ปฏิบัติตามมาตรฐานการรักษาพยาบาลดำเนินการครบทุกกิจกรรม	วันที่ 30 กันยายน 2564 ผู้อำนวยการฝ่าย โรงพยาบาลสัตว์ใหญ่ และรองคณบดีด้านบริหาร

ประเด็นความเสี่ยง	การจัดการความเสี่ยง/ กิจกรรมการควบคุมที่มีอยู่	การประเมิน	ความเสี่ยงที่ยังมีอยู่	การจัดการความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุมเพิ่มเติม	ผลการดำเนินงานไตรมาส 4 (รอบ12เดือน)	กำหนดแล้วเสร็จ ผู้รับผิดชอบ
<p>การบริการสร้างความไม่ประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ</p> <p>ด้านปฏิบัติการ</p> <p>KPI</p> <p>ไม่พบการภาพ</p> <p>ลักษณะที่ไม่ดี</p> <p>ต่อการรับ</p> <p>บริการ รพส</p>	1. บอกรับแจ้งและประเภทการรับบริการด้วยวาจาแก่ผู้มาติดต่อสอบถาม	-เป็นความเสี่ยงใหม่ในปี 2564-	การบริการสร้างความไม่ประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น มีความล่าช้าในบริการ หรือมีความสงสัยในการเรียกคิวที่ไม่ชัดเจน ทำให้เกิดความไม่พอใจจากการเห็นผู้มาใช้บริการที่มาก่อนเข้ารับบริการก่อน มีการเรียกคิวที่ไม่ชัดเจน ไม่มีการจำแนกประเภทของการเข้ารับบริการให้กับผู้มาใช้บริการ(อายุครรภ์ใหม่ ติดตามอาการ เฉพาะทาง) ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและอาการของมารดา	1. ทำป้ายบัตรคิวให้แก่ผู้มารับบริการเมื่อยื่นบัตรให้ชัดเจน 2. มีการทำคิวขึ้นแสดงจอ คล้ายกับธนาคารหรือเครือข่ายโทรศัพท์ที่ให้บริการลูกค้า 3. จัดทำApplication การรับบริการ 4. ออกแบบให้บุคลากรของคณะฯ ทำการศึกษา customer journey ของผู้ใช้บริการ รพส. พร้อมวิธีแก้ปัญหา	คณะสัตวแพทยศาสตร์โดยผู้อำนวยการโรงพยาบาล สัตว์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่เข้าร่วมศึกษาดูงานกับคณะทันตแพทยศาสตร์ในการให้บริการบัตรคิวอัจฉริยะและการจัดทำApplication การรับบริการเพื่อนำข้อมูลมาปรับใช้ในโรงพยาบาล ได้ดำเนินการจัดทำApplication การรับบริการทั้งนี้อยู่ในระหว่างทดสอบและทดลองให้บริการ และได้ผลการศึกษา custom journey เพื่อใช้การปรับปรุงต่อไป(28กย64)	วันที่ 30 กันยายน 2564 ผู้อำนวยการฝ่าย โรงพยาบาลสัตว์เล็ก
<p>การแสวงหารายได้ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย</p> <p>ด้านยุทธศาสตร์</p> <p>KPI</p> <p>บริหารงบประมาณ</p> <p>อย่างสมดุล</p> <p>และมีรายรับเพิ่มขึ้น</p>	<p>1. มีระบบการติดตามทวงหนี้ทางโทรศัพท์และจดหมาย</p> <p>2. ขึ้นบัญชีดำเจ้าของสัตว์ที่ไม่ชำระค่าบริการ</p> <p>3. รักษามาตรฐานการให้บริการ</p> <p>4. ปฏิบัติตามมาตรฐานการควบคุมของรัฐ</p> <p>5. ค่าบริการรักษาที่เป็นธรรม</p> <p>6. แสวงหารายได้อื่นและควบคุมรายจ่าย ให้มีการใช้จ่ายประหยัด</p>	ในปี 2564 คณะได้ดำเนินการบริหารงบประมาณภายใต้งบประมาณที่จำกัดและใช้ง่ายงบประมาณเท่าที่จำเป็น จากการลดค่าธรรมเนียมการศึกษา ปี 2563และปีการศึกษา 2564 เทอม 1 เพื่อช่วยเหลือนักศึกษาที่ได้รับผลกระทบภาวะ COVID-19 ส่วนกิจกรรมเพิ่มการประชาสัมพันธ์และแสวงหาแหล่งทุนจากในและต่างประเทศเพิ่มขึ้น ไม่สามารถดำเนินกิจกรรมได้ตามเป้าหมายเนื่องจากผลกระทบสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา -2019 (COVID-19) ซึ่งประเด็นดังกล่าวเป็นความเสี่ยงอย่างยิ่งในการบริหาร	<p>1.การไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณจากรัฐบาลส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการคณะที่ต้องบริหารภายใต้งบประมาณรายได้ที่จำกัด</p> <p>2.ความสามารถในการหารายได้หรือแสวงหาผลตอบแทนทางการเงินลดลง ปัจจัยมาจากนักศึกษาลดลง ทำให้รายได้ลดลง และปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคม</p> <p>3. การค้างชำระค่ารักษาพยาบาล</p> <p>4.เจ้าของมีความคาดหวังว่าเป็นโรงพยาบาลของรัฐเจ้าของเก็บสัตว์เลี้ยงมาแล้วอ้างว่ามีได้เป็นสัตว์เลี้ยงของตนเอง/ปัญหาทางเศรษฐกิจ/กำลังในการจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาลในเขตชุมชนที่นอกเมืองมีน้อย</p>	<p>1. บริหารจัดการด้วยเงินรายได้คณะ</p> <p>2. เพิ่มการประชาสัมพันธ์และแสวงหาแหล่งทุนจากในและต่างประเทศเพิ่มขึ้น</p> <p>3. มีระบบการติดตามทวงหนี้ ทั้งทางโทรศัพท์</p> <p>4. ขึ้นบัญชีเจ้าของสัตว์ที่ไม่ชำระค่าบริการ</p> <p>5. มีการประเมินค่าใช้จ่ายและแจ้งให้เจ้าของรับทราบก่อนการตัดสินใจรักษา/ระบบการวางเงินมัดจำ</p> <p>6.ประชาสัมพันธ์การให้บริการเฉพาะทางอย่างต่อเนื่อง /เพิ่มกิจกรรมการรักษาด้วยเทคโนโลยีใหม่ๆ ให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้า</p> <p>7. แสวงหากลุ่มลูกค้าที่มีศักยภาพในการจ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยและแพทย์ผู้ชำนาญ พร้อมมาตรฐานการรักษา</p> <p>8. ทำแผนกลยุทธ์ในการเพิ่มรายได้-ลดรายจ่าย</p>	<p>คณะฯได้ดำเนินการตามแผนกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงที่ระบุไว้ดังนี้</p> <p>1. บริหารจัดการด้วยเงินรายได้คณะด้วยการจัดสรรงบประมาณตามแผนปฏิบัติการที่ถูกคัดกรองความสำคัญ ตามประเภทของงานประจำ งานพัฒนา และงานผลิตภัณฑ์ของคณะภายใต้โครงการทั้งหมด 219 โครงการ งบประมาณ 18.7 ล้านบาท</p> <p>3. มีระบบการติดตามทวงหนี้ ทั้งทางโทรศัพท์</p> <p>4. ขึ้นบัญชีเจ้าของสัตว์ที่ไม่ชำระค่าบริการ</p> <p>5. มีการประเมินค่าใช้จ่ายและแจ้งให้เจ้าของรับทราบก่อนการตัดสินใจรักษา/ระบบการวางเงินมัดจำ</p> <p>6. ประชาสัมพันธ์การให้บริการเฉพาะทางอย่างต่อเนื่อง /เพิ่มกิจกรรมการรักษาด้วยเทคโนโลยีใหม่ๆ ให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้า ผ่าน Youtube ตั้งแต่ EP1-EP16</p> <p>7. แสวงหากลุ่มลูกค้าที่มีศักยภาพในการจ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยเทคนิคและวิธีการรักษาพร้อมเทคโนโลยีที่ทันสมัยและแพทย์ผู้ชำนาญพร้อมมาตรฐานการรักษาด้วยการประชาสัมพันธ์ผ่าน Youtube ตั้งแต่EP1-EP16และผ่านการการประชุมวิชาการเวทีต่างๆ</p> <p>8. ดำเนินการจัดทำแผนธุรกิจ เสนอต่อมหาวิทยาลัยใน 16 มิถุนายน 2564 เพื่อพิจารณาให้ความเห็นในวางแผนธุรกิจและดำเนินการตามแผนธุรกิจ</p>	รองคณบดีดำเนินงานแผน ผู้อำนวยการโรงพยาบาล สัตวมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประเด็นความเสี่ยง	การจัดการความเสี่ยง/ กิจกรรมการควบคุมที่มีอยู่	การประเมิน	ความเสี่ยงที่ยังมีอยู่	การจัดการความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุมเพิ่มเติม	ผลการดำเนินงานไตรมาส 4 (รอบ12เดือน)	กำหนดแล้วเสร็จ ผู้รับผิดชอบ
<p>การถูกฟ้องร้องจากเจ้าของ สัตว์ป่วยทำให้เกิดความเสี่ยง ต่อค่าเสียหายใดๆที่เกิดขึ้น</p> <p>ด้านชื่อเสียง</p> <p>KPI</p> <p>ไม่พบการร้อง เรียนจากการใช้ บริการ</p>	<p>การติดต่อขอความช่วยเหลือจากฝ่ายกฎหมายของ มหาวิทยาลัย (แต่ในทางปฏิบัติ ต้องใช้เวลานาน)</p>	<p>- ความเสี่ยงใหม่ปี 2564-</p>	<p>1.การฟ้องร้องจากความเสียหายอันเกิดจากการ รักษาพยาบาลสัตว์กับเจ้าของสัตว์ป่วย</p> <p>2.การฟ้องร้องจากความเสียหายด้านการเงิน(หนี้สูญ)</p>	<p>1.จัดตั้งทีมที่ปรึกษาให้คำแนะนำด้านกฎหมาย รวมทั้งคอยติดต่อหรือประสานงานกับเจ้าของ สัตว์ป่วยหรือคู่กรณี (ที่ปรึกษาเฉพาะจากกองกฎหมาย)</p> <p>2. การขอความอนุเคราะห์มหาวิทยาลัยในการ ให้นิติกรมาปฏิบัติงานในโรงพยาบาลในแต่ละ ช่วงเวลา เพื่อเป็นที่ปรึกษา เป็นที่เลี้ยงให้ทีม งานโรงพยาบาล</p> <p>3.อบรมบุคลากรทางการแพทย์ให้มีความรู้ หรือวิธีการรับมือกับเจ้าของสัตว์เพื่อลดการปะทะ หรือผ่อนอารมณ์</p> <p>4.ใช้ประโยชน์จากผู้ผ่านการอบรมการไกล่เกลี่ย</p> <p>5.ปรึกษาและดูงานคณะแพทย์ มช.</p>	<p>คณะได้จัดตั้งทีมที่ปรึกษาให้คำแนะนำด้านกฎหมาย รวมทั้งคอยติดต่อหรือประสานงานกับเจ้าของ สัตว์ป่วยหรือคู่กรณี ณ โรงพยาบาลสัตว์ และได้ขอ ความอนุเคราะห์มหาวิทยาลัยในการขอคำปรึกษากับ นิติกรของมหาวิทยาลัย ในกรณีที่มีประเด็น เพื่อเป็น ที่ปรึกษา เป็นที่เลี้ยงให้ทีมงานโรงพยาบาล อีกทั้งได้ อบรมบุคลากรทางการแพทย์ด้านหน้า ได้แก่ สัตวแพทย์ เจ้าหน้าที่ ให้มีความรู้ หรือวิธีการรับมือกับเจ้าของสัตว์เพื่อลดการปะทะ หรือผ่อนอารมณ์</p> <p>พร้อมทั้งจัดทำ SOP การฟ้องร้อง และSOPการรับ ข้อร้องเรียนเป็นมาตรฐานการทำงานของโรงพยาบาล</p>	<p>ผู้อำนวยการโรงพยาบาล สัตว์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ +เลขาณุการคณะ</p>