



*แนวทางการปรับปรุงบริการและ
การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ
(Service Level Agreement: SLA)*

25 พฤศจิกายน 2557



หัวข้อการนำเสนอ

1

การปรับปรุงการให้บริการภาครัฐและการจัดทำ
ข้อตกลงระดับการให้บริการ: กรณีศึกษาจากต่างประเทศ

2

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ

3

ขั้นตอนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ

1

การปรับปรุงการให้บริการภาครัฐและการจัดทำ
ข้อตกลงระดับการให้บริการ: กรณีศึกษาจากต่างประเทศ

2

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ

3

ขั้นตอนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ

กรณีศึกษา

รัฐ Ontario แคนาดา

ข้อมูลเบื้องต้น



เกี่ยวกับแคนาดา

- มีขนาดพื้นที่ใหญ่เป็นอันดับที่ 2 ของโลก
- มีผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) สูงเป็นอันดับ 11 ของโลก
- มีการปกครองในแบบประชาธิปไตยในรูปแบบรัฐสภา
- แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 10 รัฐ (Province) และ 3 ดินแดน (Territory)
- อยู่อันดับ 9 ของการจัดอันดับความโปร่งใสโดย Transparency International



เกี่ยวกับ Ontario

- ขนาดพื้นที่ใหญ่กว่าประเทศไทยประมาณ 2 เท่า
- มูลค่า GDP (ปี 2013) มากกว่าประเทศไทยประมาณ 1.7 เท่า
- ประชากรน้อยกว่าประเทศไทยประมาณ 5.5 เท่า

สาเหตุที่ Ontario Public Service (OPS) ริเริ่มการปรับปรุงการให้บริการได้แก่ ...

ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและการคลัง

ประชาชนมีความคาดหวังที่สูงขึ้นต่อบริการภาครัฐ

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี

ต้องการเป็นหน่วยงานที่เป็นกรณีศึกษาหรือใช้เป็นBenchmark โดยหน่วยงานอื่น



ความเป็นเลิศ
ในการให้บริการภาครัฐ

การปรับปรุงกระบวนการงานเริ่มต้นจาก “การรับฟังเสียงจากประชาชน”



“การรับฟังเสียงจากประชาชน” (Voice of Citizen)

เป็นการรวบรวมและวิเคราะห์ความคิดเห็นติชม (Feedback) จากประชาชน
ผู้มารับบริการ เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจในความต้องการและความ
คาดหวังของประชาชนจากการรับบริการภาครัฐ

... และใช้ความต้องการของประชาชนเป็นที่ตั้งในการออกแบบรูปแบบและการให้บริการ

◆ “Citizen-Centred Service incorporates citizens’ concerns at every stage of the service design and delivery process; that is, citizens’ needs become the organizing principle around which the public interest is determined and service delivery is planned.”

- Deputy Ministers’ Task Force on Service Delivery Models
(Ottawa, 1996)

การให้บริการแบบประชาชนเป็นศูนย์กลาง (*Citizen-Centered Approach*) คือการนำความต้องการของประชาชนไปใช้ในการออกแบบรูปแบบและการให้บริการ เพื่อให้ได้รูปแบบการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการมากที่สุด

ตัวอย่างของการปรับปรุงกระบวนการงานเรื่องการติดต่อหน่วยงานทางโทรศัพท์

จากการสำรวจของหน่วยงานปรับปรุงประสิทธิภาพบริการภาครัฐพบว่า



Unresponsive, non-customer focused system



Endless loops and the inability for callers to reach a public servant who could provide information or service.



แนวทางการปรับปรุง: กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (**Service Standard**) ได้แก่

- การโทรศัพท์ติดต่อในเวลาราชการ จะต้องมีการรับสายเมื่อโทรศัพท์ดัง 3 ครั้ง
- ในระบบอัตโนมัติ จะต้องมียกเลิกให้ติดต่อเจ้าหน้าที่เสมอ
- การโอนสายไปยังเจ้าหน้าที่คนอื่น จะต้องไม่เกิน 1 ครั้ง
- กรณีที่ไม่มีผู้รับและเข้าสู่ระบบฝากข้อความ จะติดต่อกลับภายใน 1 วันทำการ
- แนวทางปฏิบัตินี้ นำไปใช้กับทุกหน่วยงาน

การรับฟังเสียงจากประชาชนนำมาสู่การกำหนดมาตรฐานกลางในการให้บริการ (Common Service Standard) ของภาครัฐ

Ontario government service standards

You get a standard level of service when you visit a government office in person, or contact us online or by phone, email, fax or mail.

Visit an office

- business hours are 8:30 a.m. – 5 p.m., Monday to Friday, except for statutory holidays and unless other times are posted
- without an appointment, wait times are less than 20 minutes, unless we tell you otherwise

การมาติดต่อหน่วยงานโดยไม่ได้นัดหมาย
ล่วงหน้า ระยะเวลาการรอไม่เกิน 20 นาที
ถ้าเกินกว่านี้จะมีการแจ้งให้ทราบ

Contact by phone

- calls are answered by the third ring or directed to voicemail during business hours (8:30 a.m. – 5 p.m.) unless we receive them through a call centre
- calls we get through a call centre are answered within two minutes, unless we tell you otherwise
- we return voice mail messages within one business day (24 hours)

การโทรเข้า Call Center จะมีการรับสาย
ภายใน 2 นาที เว้นแต่จะมีการกำหนดเวลาที่
แตกต่างกันออกไป

Contact us by email, online, fax or mail

- we acknowledge emails and online messages within two business days and answer them within 15 business days
- we answer faxes or mail within 15 business days
- if we can't answer your question right away, we will send you an estimated date of when we can answer it within 15 business days

ถ้าไม่สามารถให้ข้อมูล ตอบข้อซักถาม หรือ
ให้บริการได้ทันที จะมีการแจ้งระยะเวลาที่
ต้องให้ทราบภายใน 15 วันทำการ

OPS นำการกำหนดมาตรฐานการให้บริการ (Service Standard) ไปใช้ กับบริการอื่น ๆ ของภาครัฐ

	A	B	C	D
	Ministry Name	Program / Service	Category	Service Standard
1				
185	Ministry of Economic Development and Innovation	Eastern Ontario Development Fund (EODF)	Funding	Applicants are advised whether their application is complete within 3 business days.
186	Ministry of Economic Development and Innovation	Eastern Ontario Development Fund (EODF)	Funding	Applicants are advised of the ministry's decision within 60 business days of the application being confirmed as complete.
187	Ministry of Economic Development and Innovation	Eastern Ontario Development Fund (EODF)	Funding	The initial disbursement of funds is processed within 10 business days of the contract being signed and all pre-disbursement conditions being met.
188	Ministry of Economic Development and Innovation	Eastern Ontario Development Fund (EODF)	Funding	Interim and final project reports are reviewed with the client within 10 business days of being received by the ministry.
189	Ministry of Economic Development and Innovation	Innovation Demonstration Fund (IDF)	Funding	We will acknowledge the receipt of complete applications within 5 business days.
	Ministry of			We will decide and

ตัวอย่าง

1

การปรับปรุงการให้บริการภาครัฐและการจัดทำ
ข้อตกลงระดับการให้บริการ: กรณีศึกษาจากต่างประเทศ

2

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ

3

ขั้นตอนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ

ความหมายของข้อตกลงระดับการให้บริการ

ข้อตกลงระดับการให้บริการคือ ...

- ความคาดหวัง (Expectation)
- คำติชม (Feedback)



ผู้ให้บริการ



ผู้รับบริการ

- การให้บริการตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)



- ข้อตกลงที่เป็นทางการ
- เป็นการตกลงระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ
- โดยกำหนดระดับการให้บริการที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับได้

... ในหลายประเทศ จะมีการเรียกชื่อแตกต่างกันออกไป เช่น



Service
Standard



Client
Charter

ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน จะใช้คำว่าข้อตกลงระดับการให้บริการหรือ SLA

เป้าหมายของการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ

การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ มีเป้าหมายเพื่อ ...

1

ให้ประชาชนรับทราบถึงความคาดหวัง (Expectation) ของบริการที่จะได้รับ

2

ใช้เป็นเป้าหมาย (Target) สำหรับหน่วยงานในการให้บริการแก่ประชาชน

3

ใช้ในการติดตามและประเมินผล (Monitoring and Evaluating) เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ความเป็นเลิศในการให้บริการภาครัฐ

ประโยชน์ของการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ

ประโยชน์ที่ได้จากการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ ...



ต่อผู้รับบริการ ...

- ทราบแนวปฏิบัติในการมารับบริการอย่างชัดเจน
- ได้รับบริการที่มีมาตรฐานและมีโปร่งใส
- ได้รับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากการมารับบริการ
- มีโอกาสแสดงความคิดเห็น (Feedback) เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงการให้บริการภาครัฐต่อไป



ต่อผู้ให้บริการ ...

- ให้บริการด้วยความโปร่งใส ลดการใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจ และลดความเสี่ยงในการทุจริตคอร์รัปชัน
- สามารถติดตามและประเมินผลการให้บริการตามหลักเกณฑ์ที่วางไว้ เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ
- พัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง



ต่อประเทศ ...

- ยกระดับการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ
- เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

องค์ประกอบของข้อตกลงระดับการให้บริการ

ข้อตกลงระดับการให้บริการ มืองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตการให้บริการ

2. ข้อกำหนดการให้บริการ

3. ระดับการให้บริการ

4. ขั้นตอนการให้บริการ

5. การรับเรื่องร้องเรียน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ มืองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตการให้บริการ

2. ข้อกำหนดการให้บริการ

3. ระดับการให้บริการ

4. ขั้นตอนการให้บริการ

5. การรับเรื่องร้องเรียน

ระบุข้อมูลเกี่ยวกับ

- งานที่ให้บริการ
- สถานที่หรือช่องทางการให้บริการ
- ระยะเวลาที่เปิดให้บริการ

ข้อตกลงระดับการให้บริการ มืองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตการให้บริการ

2. ข้อกำหนดการให้บริการ

3. ระดับการให้บริการ

4. ขั้นตอนการให้บริการ

5. การรับเรื่องร้องเรียน

ระบุถึงข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องในการรับบริการ เช่น

- เอกสารหรือหลักฐานที่ใช้ประกอบการรับบริการ
- ค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระให้ผู้ให้บริการ (ถ้ามี)
- ข้อกำหนดอื่น ๆ เช่น ผู้รับบริการต้องมาแสดงตนและดำเนินการด้วยตนเอง เป็นต้น

ข้อตกลงระดับการให้บริการ มืองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตการให้บริการ

2. ข้อกำหนดการให้บริการ

3. ระดับการให้บริการ

4. ขั้นตอนการให้บริการ

5. การรับเรื่องร้องเรียน

ระบุระดับการให้บริการที่ผู้ให้และผู้รับบริการยอมรับได้ โดยอาจครอบคลุมหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

- ด้านระยะเวลา เช่น ระยะเวลาที่ต้องใช้ในการให้บริการ
- ด้านคุณภาพ เช่น ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เปอร์เซ็นต์ความผิดพลาดของผลผลิต เป็นต้น

ทั้งนี้ ในบริการหนึ่ง ๆ อาจกำหนดระดับการให้บริการมากกว่า 1 หัวข้อก็ได้ ขึ้นกับความเหมาะสมและผลสำรวจความต้องการของประชาชน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ มืองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตการให้บริการ

2. ข้อกำหนดการให้บริการ

3. ระดับการให้บริการ

4. ขั้นตอนการให้บริการ

5. การรับเรื่องร้องเรียน

ระบุขั้นตอนการให้บริการเรียงตามลำดับ
ก่อนหลัง พร้อมคำอธิบายโดยสังเขป พร้อมทั้ง
ระบุหน่วยงานผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอนด้วย

ข้อตกลงระดับการให้บริการ มืองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตการให้บริการ

2. ข้อกำหนดการให้บริการ

3. ระดับการให้บริการ

4. ขั้นตอนการให้บริการ

5. การรับเรื่องร้องเรียน

ระบุถึงรายละเอียดเกี่ยวกับช่องทางและวิธีการ
รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการ

ตัวอย่าง

ข้อตกลงระดับการให้บริการของประเทศไทย

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	การออกใบรับรองการแปรรูปสัตว์น้ำ (Annex IV)
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	กองตรวจสอบรับรองมาตรฐานคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ กรมประมง

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
1. กองตรวจสอบรับรองมาตรฐานคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ โทรศัพท์: 0 2562 0600-15 ต่อ 13410-13413	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 12.00-8.30 น. และ .น 16.30-13.00
2. ศูนย์วิจัยและตรวจสอบคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ สงขลา โทรศัพท์: 0 7431 2037 โทรสาร: 0 7432 3798	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 12.00-8.30 น. และ .น 16.30-13.00

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

1. ใบคำร้องขอใบรับรองการแปรรูปสัตว์น้ำ (Annex IV)	จำนวน 1 ฉบับ
2. สำเนาใบรับรองสุขอนามัยสินค้าสัตว์น้ำ (Health Certificate)	จำนวน 1 ฉบับ
3. สำเนาใบรับรองการจับสัตว์น้ำจากต่างประเทศ (Catch Certificate)	
4. สำเนาแบบฟอร์มการควบคุมปริมาณวัตถุดิบสัตว์น้ำนำเข้าเพื่อการแปรรูปส่งออก สหภาพยุโรป (Raw Material Balance Stock, RMBS)	
5. สำเนาหนังสือกำกับกรจำหน่ายสัตว์น้ำนำเข้า (Import Movement Document, IMD)	
6. แบบฟอร์มใบรับรองการแปรรูปสัตว์น้ำนำเข้า (Annex IV) (ฉบับจริง)	จำนวน 1 ฉบับ
7. แบบฟอร์มใบรับรองการแปรรูปสัตว์น้ำนำเข้า (Annex IV) (สำเนา)	จำนวน 1 ฉบับ

ค่าธรรมเนียม

ไม่เสียค่าธรรมเนียม

ระดับการให้บริการ

ระยะเวลา

ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น ไม่เกิน 3 วัน โดยนับตั้งแต่วันที่ 1 จนเสร็จสิ้นขั้นตอนที่ 5

คุณภาพ

- ใบรับรองการแปรรูปสัตว์น้ำ (Annex IV) ที่ได้รับจากงานบริการมีความถูกต้องสมบูรณ์
- ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้มารับบริการได้คะแนนความพึงพอใจดีเยี่ยมไม่น้อยกว่า 85 %

ขั้นตอนการให้บริการ

ขั้นตอน

1. ผู้ประกอบการยื่นขอใบรับรอง Annex IV

2. เจ้าหน้าที่(กตส.)ตรวจสอบข้อมูล

3. เสนอผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผอ.กตส.อนุมัติลงนาม ใบรับรองการแปรรูปสัตว์น้ำ(Annex IV)

4. อนุมัติลงนามใบรับรอง

5. ออกเอกสารใบรับรองการแปรรูปสัตว์น้ำ (Annex IV)

ตัวอย่าง: SLA ของกรมประมง

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

1. กลุ่มตรวจสอบและรับรองคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ
 2. ศูนย์วิจัยและตรวจสอบคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ สงขลา
- กองตรวจสอบรับรองมาตรฐานคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ กรมประมง

1. กลุ่มตรวจสอบและรับรองคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ
 2. ศูนย์วิจัยและตรวจสอบคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ สงขลา
- กองตรวจสอบรับรองมาตรฐานคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ กรมประมง

1. กลุ่มตรวจสอบและรับรองคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ
 2. ศูนย์วิจัยและตรวจสอบคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ สงขลา
- กองตรวจสอบรับรองมาตรฐานคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ กรมประมง

1. กลุ่มตรวจสอบและรับรองคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ
 2. ศูนย์วิจัยและตรวจสอบคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ สงขลา
- กองตรวจสอบรับรองมาตรฐานคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ กรมประมง

1. กลุ่มตรวจสอบและรับรองคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ
 2. ศูนย์วิจัยและตรวจสอบคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ สงขลา
- กองตรวจสอบรับรองมาตรฐานคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ กรมประมง

1. กลุ่มตรวจสอบและรับรองคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ
 2. ศูนย์วิจัยและตรวจสอบคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ สงขลา
- กองตรวจสอบรับรองมาตรฐานคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ กรมประมง

1. กลุ่มตรวจสอบและรับรองคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ
 2. ศูนย์วิจัยและตรวจสอบคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ สงขลา
- กองตรวจสอบรับรองมาตรฐานคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ กรมประมง

1. กลุ่มตรวจสอบและรับรองคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ
 2. ศูนย์วิจัยและตรวจสอบคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ สงขลา
- กองตรวจสอบรับรองมาตรฐานคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ กรมประมง

การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ กองตรวจสอบรับรองมาตรฐานคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ โทรศัพท์: 0 2562 0600-15 ต่อ 13410-13413 หรือ เว็บไซต์ <http://www.fisheries.go.th/complain/>

ตัวอย่าง

ข้อตกลงระดับการให้บริการของต่างประเทศ

การออกวีซ่าเพื่อการศึกษา

Department of Immigration and Border Protection ออสเตรเลีย

Student, Training and Research Visa Processing Times

The tables below detail the processing time service standards for visas for studying, training and conducting research in Australia.

Note: We aim to process **75 per cent of applications within these service standards**, however actual processing times may vary depending on a range of factors.

See: [Processing Time Service Standards](#)

Student processing times

Visa application	Lodged in Australia		Lodged outside Australia		
	Level 1 or 2	Level 3 or 4	Level 1	Level 2	Level 3 or 4
Students (subclass 570, 571, 572, 573, 574, 575, 576, 580) Note: Student Guardian visa processing times are based on the Assessment Level of the nominating student.	14 days	1 month	14 days	21 days	3 months
Students: permission to work	7 days	7 days	n/a		



Australian Government
Department of Immigration
and Border Protection

Training and research visa processing times

Occupational Trainee stream, Research stream and Professional Development stream

Training and Research (subclass 402) visa	Lodged in Australia		Lodged outside Australia	
	Low Risk	High Risk	Low Risk	High Risk
Occupational Trainee stream	2 months	3 months	2 months	3 months
Research stream	2 months	3 months	2 months	3 months
Professional Development stream	n/a	n/a	2 months	3 months

The table below details the processing timeframes for sponsorship and nomination applications for the training and research visa.

Application type	Time frame
Sponsorship	4-6 weeks
Nomination	4-6 weeks

แจ้งขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ใน
ขอวีซ่าเพื่อการศึกษา อาทิ วีซ่า
นักเรียนและวีซ่าเพื่อการศึกษาวิจัย

การพิจารณาใบอนุญาตที่เกี่ยวข้องกับการเกษตรและอาหาร รัฐ Ontario แคนาดา



MINISTRY OF AGRICULTURE, FOOD AND RURAL AFFAIRS

Our Service Standards

Subject to operational exigencies, in the usual course of business* standards for each of the program services are outlined below:

Drainage Tile Loan - We aim to process fully completed tile loan applications within 30 business days of being received.

Drainage Grant Program - We aim to process fully completed grant applications for the Agricultural Drainage Infrastructure program received in a fiscal year before deadline announced for that grant (ie. last business day of January for superintendents and maintenance grants, Feb. 15 for construction grants) will be processed by the end of that fiscal year.

Farm Implement Registration - We aim to mail out fully completed registration renewal packages to the client at least six weeks before the registration expiry date.

Farm Implement Registration - We aim to issue registration certificates within 45 business days of receipt of fully completed application.

Nutrient Management - We aim to approve fully completed Nutrient Management Strategies and plan applications within 50 business days of receipt.

Nutrient Management - We aim to issue certificates or licences to applicants who have successfully completed all requirements within 10 business days.

การพิจารณาเงินกู้หรือเงินอุดหนุน
สำหรับการก่อสร้างและปรับปรุงระบบ
ระบายน้ำ จะพิจารณาให้แล้วเสร็จ
ภายในระยะเวลาหรือวันที่กำหนด

การพิจารณาใบอนุญาตที่เกี่ยวข้องกับ
เรื่องอาหารจะดำเนินการให้แล้ว
เสร็จภายใน 10 วันทำการ

1

การปรับปรุงการให้บริการภาครัฐและการจัดทำ
ข้อตกลงระดับการให้บริการ: กรณีศึกษาจากต่างประเทศ

2

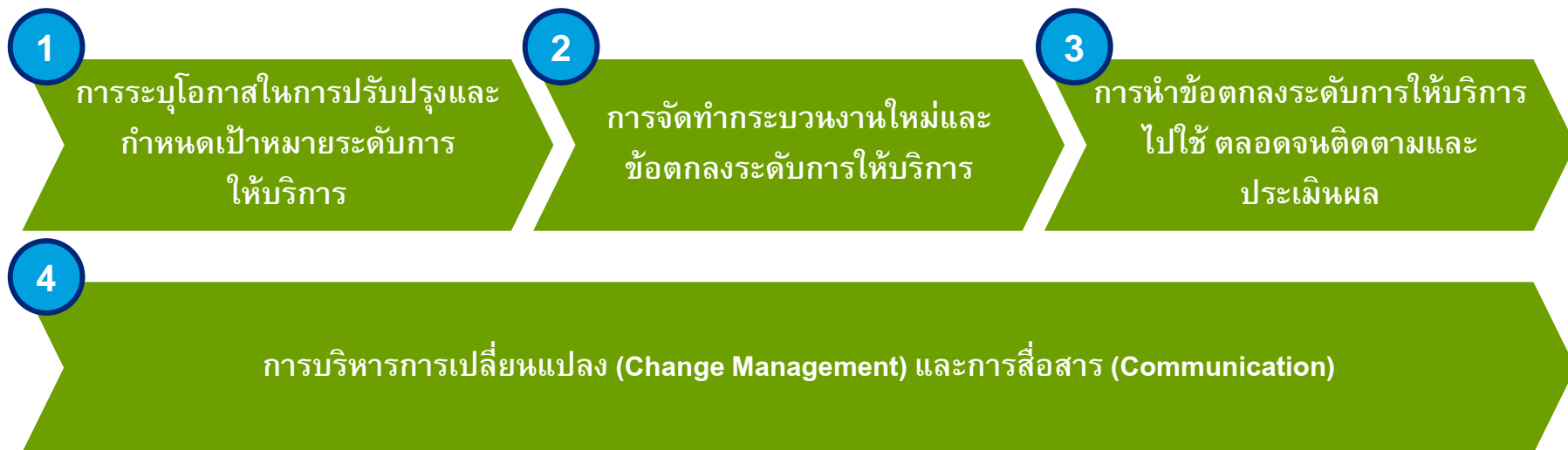
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ

3

ขั้นตอนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ

ขั้นตอนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ

ในการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการมีขั้นตอนที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้



ขั้นตอนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ



การระบุปัญหาและความคาดหวังจากบริการภาครัฐ

ในการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ หน่วยงานภาครัฐ จะเริ่มต้นจากการที่หน่วยงานต้องทำความเข้าใจถึง

1. สิ่งที่ประชาชนคาดหวังจากบริการภาครัฐ
2. ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการภาครัฐ

ซึ่งสามารถทำได้โดย

การศึกษาจากข้อมูลที่มีอยู่

เป็นการศึกษาปัญหาและความคาดหวังของผู้รับบริการจากข้อมูลหรือผลสำรวจที่หน่วยงานได้มีการจัดทำไว้แล้ว เช่น จากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อมูลร้องเรียนจากผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่หน่วยงานมีการจัดทำ

การรับฟังข้อคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน

เป็นการศึกษาจากการรวบรวมข้อคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการของหน่วยงานว่าจากที่ผ่านมามีสิ่งใดในกระบวนการที่ควรปรับปรุงหรือเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและประสิทธิภาพในการให้บริการ

การกำหนดประเด็น

ในการศึกษาข้อมูลที่มีอยู่หรือจากความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน ควรแบ่งออกเป็น 6 ประเด็น ได้แก่



ระยะเวลา

เพื่อให้ทราบว่าระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ มีความล่าช้าหรือไม่



คุณภาพ

เพื่อให้ทราบว่าระดับของคุณภาพผลผลิต (Output) และการให้บริการ (Service) ควรมีการปรับปรุงในด้านใดบ้าง



ขั้นตอน

เพื่อให้ทราบว่าขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการเพิ่ม ลด หรือปรับเปลี่ยนหรือไม่



รูปแบบ/การเข้าถึงบริการ

เพื่อให้ทราบว่า การเข้าถึง (Accessibility) บริการ มีความสะดวกหรือความยากลำบากมากน้อยเพียงใด



ความโปร่งใส

เพื่อให้ทราบว่าขั้นตอนการให้บริการ มีการเปิดเผยข้อมูลที่เพียงพอและมีการตรวจสอบที่เหมาะสมและรัดกุมหรือไม่



ค่าใช้จ่าย

เพื่อให้ทราบว่าค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับที่เหมาะสมหรือไม่

หลักแนวทาง (*Guiding Principles*)
สำหรับการปรับปรุงบริการภาครัฐ

หลักแนวทาง (Guiding Principles) สำหรับการปรับปรุงบริการภาครัฐ

ความหมาย

คือหลักแนวคิดที่แต่ละหน่วยงานควรนำไปใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ โดยคำนึงถึงประชาชนผู้มารับบริการเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric) และพิจารณาถึงประสิทธิภาพ (Efficiency) ในการให้บริการและการควบคุม (Control) ที่ดี

หลักแนวทางที่นำเสนอ

1. บันทึกข้อมูลครั้งเดียว (One-time data entry)
2. ดำเนินการโดยระบบอัตโนมัติ (Automated processing)
3. มีหลักเกณฑ์การตัดสินใจที่ชัดเจนและเปิดเผยหลักเกณฑ์ให้รับทราบอย่างทั่วถึง (Clear decision-making criteria)
4. ขอเอกสารประกอบเพิ่มเติมได้เพียงครั้งเดียว (One-time data request)
5. ลดความซ้ำซ้อนของการพิจารณาอนุมัติ (Reducing duplication in decision making)
6. ลดการเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง (Zero touch)

หลักแนวทาง (Guiding Principles) สำหรับการปรับปรุงบริการภาครัฐ

1

บันทึกข้อมูลเพียงครั้งเดียว (One-time data entry)

เป็นการบันทึกข้อมูลคำร้อง/คำขอพร้อมเอกสารประกอบเข้าสู่ระบบเพียงครั้งเดียว และกำหนดให้มีการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อลดการบันทึกข้อมูลเรื่องเดียวกันหรือขอเอกสารที่ซ้ำซ้อน และลดปัญหาการมีข้อมูลในเรื่องเดียวกันของแต่ละหน่วยงานที่ไม่ตรงกัน

2

ดำเนินการโดยระบบอัตโนมัติ (Automated processing)

เป็นการนำระบบเข้ามาใช้ในการรับคำร้อง พิจารณาตรวจสอบ ประมวลผล และผลิตผลลัพธ์ (Output) โดยอัตโนมัติ เพื่อลดการแทรกแซงจากผูปฏิบัติงานให้น้อยที่สุด ตลอดจนเพิ่มความถูกต้องและความโปร่งใสในการให้บริการ ทั้งนี้ ยกเว้นขั้นตอนที่จำเป็นต้องมีการดำเนินงานโดยผูปฏิบัติงาน

3

มีหลักเกณฑ์การพิจารณาตัดสินใจที่ชัดเจนและเปิดเผยหลักเกณฑ์ให้รับทราบอย่างทั่วถึง (Clear decision-making criteria)

เป็นการประกาศหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่ผู้มีอำนาจใช้ในการพิจารณาให้ความเห็นอนุมัติ อนุญาต ฯลฯ ตลอดจนกำหนดให้มีการอธิบายเหตุผลผลการพิจารณากรณีไม่ผ่านการพิจารณา ไม่อนุมัติ ไม่อนุญาต เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในกระบวนการตัดสินใจ

หลักแนวทาง (Guiding Principles) สำหรับการปรับปรุงบริการภาครัฐ

4

ขอเอกสารประกอบเพิ่มเติมได้เพียงครั้งเดียว (One-time data request)

เป็นการกำหนดแนวปฏิบัติว่าหน่วยงานจะต้องระบุเอกสารหรือหลักฐานประกอบการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้ประชาชนทราบตั้งแต่เริ่มต้น และเมื่อได้รับเอกสารหรือหลักฐานครบถ้วนตามที่ระบุแล้ว จะต้องแจ้งให้ประชาชนทราบทันที หลังจากนั้น จะสามารถขอเอกสารเพิ่มเติมได้อีกเพียงครั้งเดียว ยกเว้นกรณีการสุ่มตรวจสอบ

5

ลดความซ้ำซ้อนของการพิจารณาอนุมัติ (Reducing duplication in decision making)

เป็นการพิจารณากิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาอนุมัติ อนุญาตทั้งหมดในกระบวนการว่ามีความซ้ำซ้อนกันหรือไม่ เพื่อปรับลดขั้นตอนการตัดสินใจที่ไม่จำเป็น

6

ลดการเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง (Zero-touch)

เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนโดยการเพิ่มช่องทางการให้บริการที่ประชาชนไม่จำเป็นต้องเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง ทั้งนี้ ยกเว้นกรณีที่ประชาชนต้องมาติดต่อที่หน่วยงานด้วยตนเองเพื่อพิสูจน์ตัวตน ทดสอบคุณสมบัติ หรือทดสอบทางการแพทย์ เป็นต้น

การระบุโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการ

แนวคิดในการปรับปรุงกระบวนการ

เพื่อให้บรรลุข้อตกลงระดับการให้บริการ หน่วยงานควรพิจารณาถึงโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการปัจจุบัน โดยมีประเด็นที่ควรพิจารณาอยู่ 3 ด้าน ได้แก่

กระบวนการทำงาน (Process)



วิเคราะห์รายละเอียดขั้นตอนที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานในแต่ละกระบวนการทำงาน ว่ามีโอกาสในการพัฒนาปรับปรุงอย่างไรบ้าง ในการวิเคราะห์จะครอบคลุมทั้งกิจกรรมที่ดำเนินงาน เอกสาร/แบบฟอร์ม และรายงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานด้วย

ระบบ (System)



พิจารณาว่ามีขั้นตอนหรือกิจกรรมใดบ้างที่สามารถนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสนับสนุนการดำเนินงานได้

ผู้ปฏิบัติงาน (People)

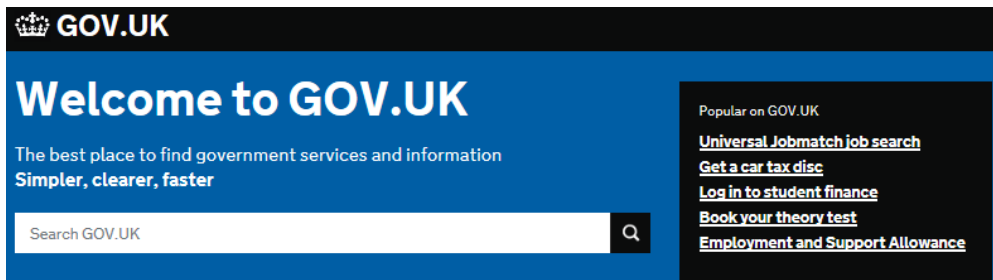


พิจารณาทักษะ ความรู้ ความสามารถ โครงสร้างการจัดแบ่งส่วนงาน ตลอดจนหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน ว่ามีความเหมาะสมในการผลักดันให้กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการดีขึ้นได้

GOV.UK – Website กลางของทุกหน่วยงานภาครัฐของ สหราชอาณาจักรที่ออกแบบตามกลุ่มงานบริการ

จุดมุ่งหมายของ GOV.UK คือการเป็น website ซึ่งรวบรวมงานบริการของหน่วยงานภาครัฐทั้งหมดไว้ใน Single Domain ที่แบ่งหมวดหมู่ตามงานบริการ และทำหน้าที่แทน website ของแต่ละหน่วยงาน ทั้งนี้ GOV.UK ได้รับรางวัล Design of the Year (Digital Category) ในปี 2013 และได้รับการจัดอันดับให้เป็นหนึ่งใน Government Website ที่ดีที่สุดในโลกในปัจจุบัน

- รูปแบบและการเข้าถึงบริการ
- ระยะเวลา
- ขั้นตอน
- คุณภาพ
- ความโปร่งใส
- ค่าใช้จ่าย



Services and information

[Benefits](#)

Includes tax credits, eligibility and appeals

[Births, deaths, marriages and care](#)

Parenting, civil partnerships, divorce and Lasting Power of Attorney

[Business and self-employed](#)

Tools and guidance for businesses

[Citizenship and living in the UK](#)

Voting, community participation, life in the UK, international projects

[Crime, justice and the law](#)

Legal processes, courts and the police

[Disabled people](#)

Includes carers, your rights, benefits and the Equality Act

[Driving and transport](#)

Includes car tax, MOT and driving licences

[Education and learning](#)

Includes student loans and admissions

[Employing people](#)

Includes pay, contracts and hiring

[Environment and countryside](#)

Includes flooding, recycling and wildlife

This website replaces



[Housing and local services](#)

Owning or renting and council services

[Money and tax](#)

Includes debt and Self Assessment

[Passports, travel and living abroad](#)

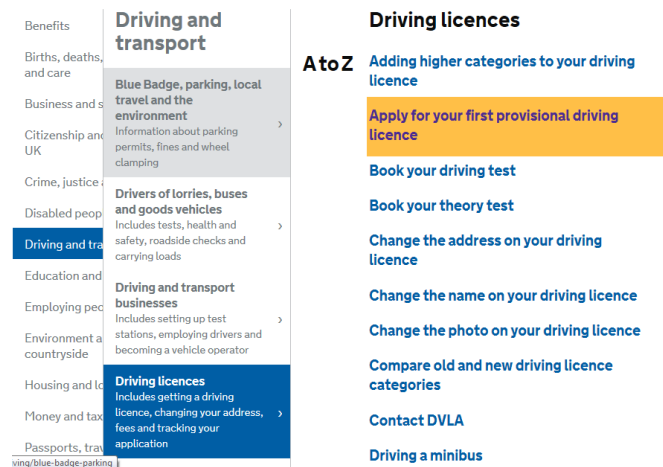
Includes renewing passports and travel advice by country

[Visas and immigration](#)

Visas, asylum and sponsorship

[Working, jobs and pensions](#)

Includes holidays and finding a job



Apply for your first provisional driving licence

Get your first provisional driving licence for a car, moped or motorcycle from DVLA online. Apply using your Government Gateway ID. If you don't have one or need to re-register, you'll get an ID as part of your application.

[Start now >](#)

on driving licensing online

Singapore Police Force ใช้ Self Service Kiosk สำหรับการแจ้งความ ส่งคืนของหายและจ่ายค่าปรับ

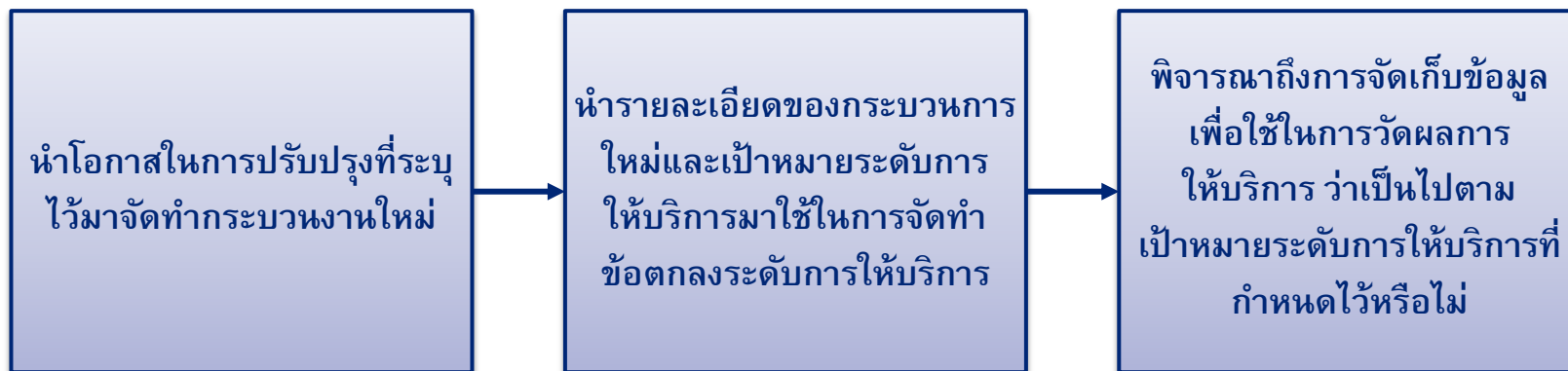
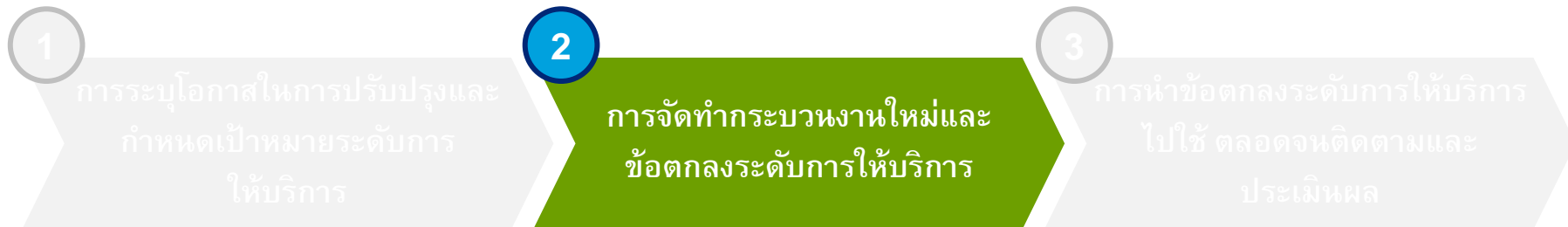


- | | |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> รูปแบบและการเข้าถึงบริการ | <input checked="" type="checkbox"/> ระยะเวลา |
| <input checked="" type="checkbox"/> ขั้นตอน | <input checked="" type="checkbox"/> คุณภาพ |
| <input checked="" type="checkbox"/> ความโปร่งใส | <input type="checkbox"/> ค่าใช้จ่าย |

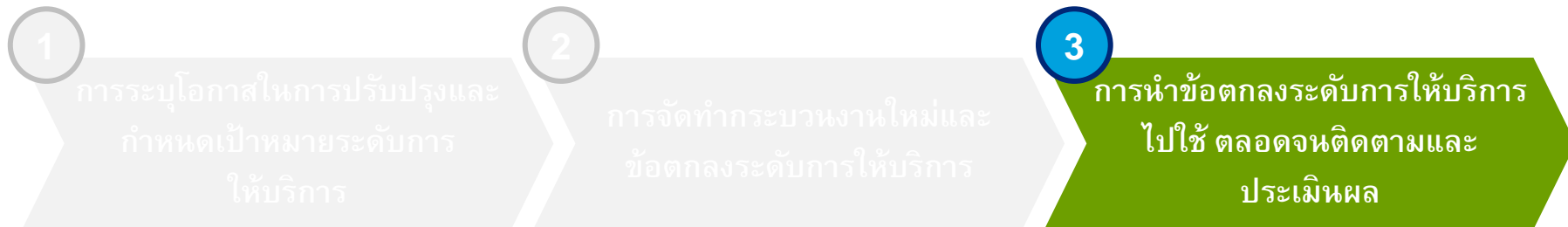
Singapore Police Force ติดตั้ง Self Service Kiosk เพื่อให้ประชาชนสามารถแจ้งความและส่งคืนของหาย รวมทั้งได้ร่วมมือกับธนาคารในแต่ละพื้นที่ ให้สามารถจ่ายค่าปรับผ่านทางตู้ ATM ของธนาคาร เพิ่มความสะดวก รวดเร็วและเพิ่มความโปร่งใสในการบริหารจัดการรายได้ของรัฐได้ยิ่งขึ้น



ขั้นตอนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ



ขั้นตอนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ



ในการนำข้อตกลงระดับการให้บริการไปใช้ จะต้องมีการจัดทำแผนปฏิบัติการในการนำข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการใหม่ไปใช้ ซึ่งประกอบไปด้วย

- สิ่งที่ต้องดำเนินการ
- ผู้รับผิดชอบหลัก
- ระยะเวลาที่ใช้
- งบประมาณที่ใช้

ในส่วนของการติดตามและประเมินผล จะต้องมีการจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการติดตามและประเมินว่าการให้บริการเป็นไปตามเป้าหมายระดับการให้บริการที่กำหนดไว้หรือไม่ และยังต้องมีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานให้ผู้รับบริการทราบอีกด้วย

ขั้นตอนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ



เมื่อได้นำข้อตกลงระดับการให้บริการไปประกาศใช้แล้ว จะต้องมีการติดตามผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามที่ประกาศไว้หรือไม่ และนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางการปรับปรุงกระบวนการต่อไป โดยมีกิจกรรมหลักที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

- การติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน
- การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน
- การปรับปรุงข้อตกลงระดับการให้บริการ

การติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน

ในการติดตามว่าการดำเนินงานเป็นไปตามระดับการให้บริการที่ประกาศไว้หรือไม่ มีสิ่งที่หน่วยงานต้องพิจารณาดังต่อไปนี้



การจัดเก็บข้อมูลผลการดำเนินงาน

- ใช้ประโยชน์จากการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบที่มีอยู่ให้มากที่สุด เพื่อลดการจัดการด้านเอกสารและเพิ่มความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล
- พิจารณาปรับเปลี่ยนการเก็บข้อมูลด้วยกระดาษ (Manual) มาเป็นการเก็บด้วยระบบ (System)
- จัดเก็บข้อมูลตามที่ได้ประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการ



การรายงานผลการดำเนินงาน

- การรวบรวมผลการดำเนินงานตามความถี่ที่เหมาะสม
- สรุปผลและประกาศให้ผู้รับบริการทราบถึงผลการดำเนินงาน



การนำผลการดำเนินงานที่ได้ไปใช้

- การนำผลการดำเนินงานและข้อร้องเรียนมาวิเคราะห์เพื่อสาเหตุและแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการทั้งระยะสั้นและระยะยาว
- สรุปแนวทางการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาการ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการเป็นช่องทางการรับฟังปัญหาหรือความไม่พึงพอใจจากการรับบริการ ซึ่งหน่วยงานสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการต่อไป โดยมีแนวทางการดำเนินงานดังต่อไปนี้

การรับเรื่องร้องเรียน



- ✓ กำหนดช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่สะดวกต่อผู้รับบริการ เช่น การร้องเรียนด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ ทางไปรษณีย์ และทาง Website เป็นต้น
- ✓ กำหนดข้อมูลสำคัญที่ต้องใช้ประกอบการร้องเรียน เช่น ชื่อผู้ร้องเรียน ชื่อกระบวนงาน ประเด็นที่ต้องการร้องเรียน หลักฐานประกอบ (ถ้ามี) และประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบ เป็นต้น

การดำเนินการกับเรื่องร้องเรียน



- ✓ กำหนดขั้นตอนและวิธีการแสวงหาข้อเท็จจริง ตลอดจนกำหนดผู้รับผิดชอบในขั้นตอนต่าง ๆ อย่างชัดเจน
- ✓ กำหนดมาตรการปกป้องและคุ้มครองสิทธิผู้ร้องเรียน
- ✓ กำหนดกรอบเวลาที่ต้องใช้และแจ้งสถานะของการดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียน

การปรับปรุงข้อตกลงระดับการให้บริการ

เมื่อมีการประกาศใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการไปแล้ว หน่วยงานควรพิจารณาทบทวนขั้นตอนการให้บริการและระดับการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ข้อมูลที่ใช้พิจารณาการปรับปรุง

- ผลการดำเนินงานในช่วงเวลาที่ผ่านมา
- แนวทางปฏิบัติที่ดี (Best Practices) ทั้งจากในประเทศและต่างประเทศ
- ความเห็นติชมและข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ
- ความต้องการของผู้รับบริการ
- ความเห็นของผู้ปฏิบัติงาน

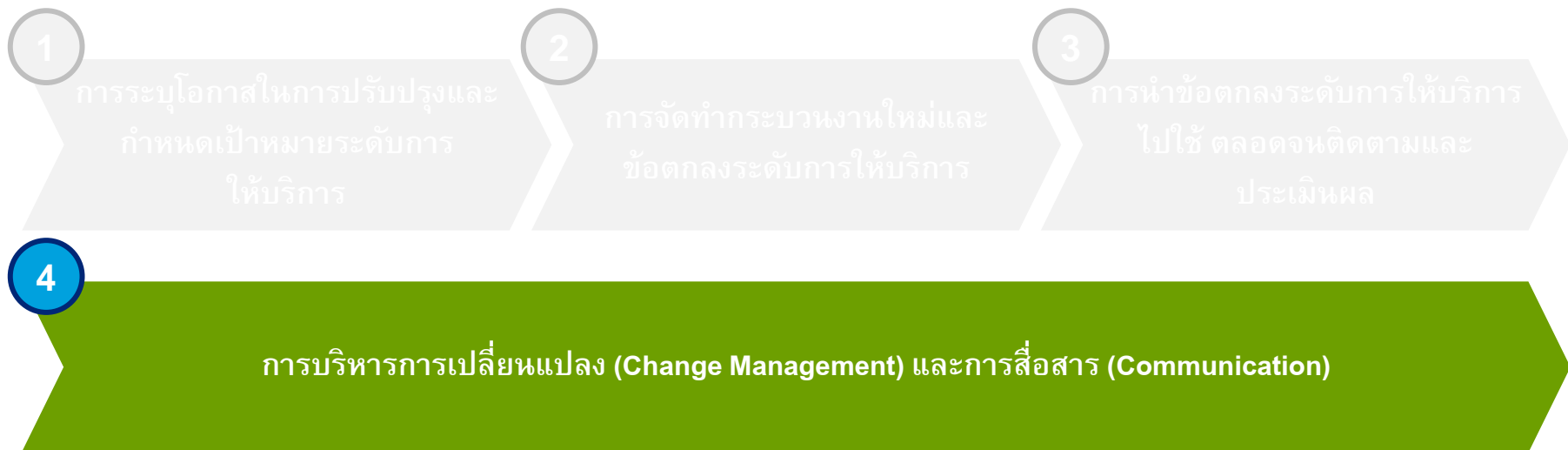


ระยะเวลาการปรับปรุง

- ควรมีการทบทวนข้อตกลงระดับการให้บริการอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- ถ้ามีการปรับปรุงข้อตกลงระดับการให้บริการ จะต้องแจ้งให้ผู้รับบริการทราบล่วงหน้า

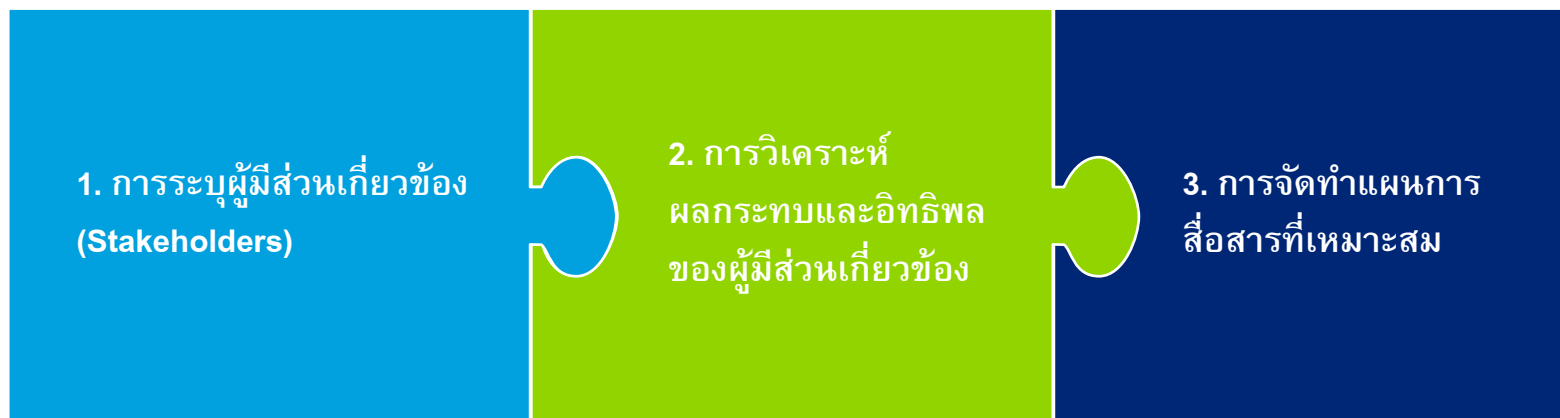


ขั้นตอนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ



การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) และการสื่อสาร (Communication)

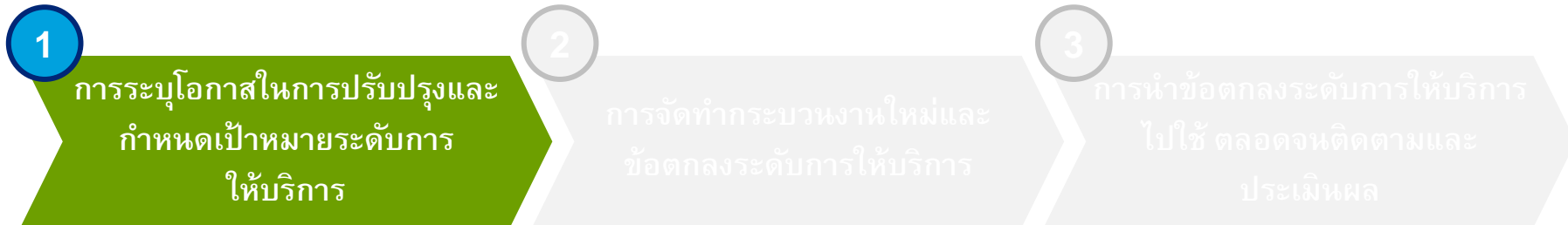
ขั้นตอนที่สำคัญขั้นตอนหนึ่งในการนำข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการใหม่ไปใช้ให้ประสบความสำเร็จ คือการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น ซึ่งสามารถดำเนินการได้ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้



ทั้งนี้ การบริหารการเปลี่ยนแปลง จะต้องดำเนินการควบคู่ไปกับทุกขั้นตอนในการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการและการนำกระบวนการใหม่ไปใช้

สิ่งที่ต้องดำเนินการในขั้นต่อไป

ขั้นตอนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ



1.1 การระบุปัญหาและความคาดหวัง

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้หน่วยงานรวบรวมปัญหาและความคาดหวังต่อการให้บริการโดยอาศัยข้อมูลที่หน่วยงานมีอยู่แล้วหรือข้อมูลที่มาจากการสำรวจใหม่ โดยสรุปแบ่งประเภทเพื่อนำไปใช้ในการกำหนดเป้าหมายระดับการให้บริการ
- 2) เพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานในปัจจุบันในประเด็นที่เป็นปัญหาหรือเป็นประเด็นที่หน่วยงานถูกคาดหวัง

เครื่องมือที่ใช้ แบบฟอร์ม A การสรุปปัญหาและความคาดหวัง

แบบฟอร์ม A: การสรุปปัญหาและความคาดหวัง

ชื่อหน่วยงาน
ชื่อกระบวนการ
คำอธิบายกระบวนการ

ตัวอย่าง

ลำดับ	ส่วนที่ 1: ประเภทของปัญหาและความคาดหวัง								ส่วนที่ 2: ผลการดำเนินงานในปัจจุบัน	หมายเหตุ
	รูปแบบ / การเข้าถึง	ระยะเวลา	ขั้นตอน	คุณภาพ	ความโปร่งใส	ค่าใช้จ่าย	อื่น ๆ	รายละเอียดของปัญหา/ความคาดหวัง		

ขั้นตอนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ



1.2 พิจารณาขีดความสามารถขององค์กร

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อพิจารณาว่าหน่วยงานมีศักยภาพเพียงพอในการตอบสนองต่อสิ่งที่ถูกคาดหวังหรือไม่
- 2) เพื่อนำมากำหนดเป้าหมายระดับการให้บริการ

ประเด็นสำคัญที่ควรพิจารณา

- 1) ด้านผู้ปฏิบัติงาน
- 2) ด้านกระบวนการทำงาน
- 3) ด้านระบบ (System)

ขั้นตอนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ



1.3 กำหนดเป้าหมายระดับการให้บริการ

วัตถุประสงค์

เพื่อกำหนดเป้าหมายให้ใกล้เคียงกับความคาดหวังของประชาชนมากที่สุด และเป็นเป้าหมายที่ท้าทายแก่องค์กร

เป้าหมายระดับการให้บริการ แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ เป้าหมายด้านเวลาและเป้าหมายด้านคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้ แบบฟอร์ม B การระบุโอกาสในการปรับปรุง

แบบฟอร์ม B: การระบุโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการ

ชื่อหน่วยงาน
ชื่อกระบวนการ
คำอธิบายกระบวนการ

เป้าหมายระดับการให้บริการ	
เวลา	
คุณภาพ	

ตัวอย่าง

ลำดับ	ส่วนที่ 1: แนวทางการปรับปรุง						ส่วนที่ 2: ระยะเวลาดำเนินงาน		หมายเหตุ	
	สิ่งที่จะปรับปรุง					รายละเอียดการปรับปรุง	การปรับปรุงตอบสนองต่อปัญหาและ ความคาดหวัง ในเรื่องใด (ระบุลำดับจากแบบฟอร์ม A)	ทำได้ในเชิงปริมาณเป็น หรือไม่		หากทำไม่ได้ภายในเชิงปริมาณเป็น ให้อธิบายเหตุผล
	ผู้ปฏิบัติงาน	ขั้นตอน/ กิจกรรม	เอกสาร/ แบบ ฟอร์ม	กฎ ระเบียบ	ระบบ					

ขั้นตอนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ



1.4 ระบุโอกาสในการปรับปรุง

วัตถุประสงค์

เพื่อพิจารณาโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการในปัจจุบัน

ประเด็นสำคัญที่ควรพิจารณา แบ่งเป็น 2 ด้าน

- 1) แนวทางการปรับปรุง ซึ่งมีองค์ประกอบอยู่ 3 ด้าน คือ ผู้ปฏิบัติงาน กระบวนการ และระบบงาน
- 2) ระยะเวลาดำเนินงาน ว่าสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในงบประมาณปัจจุบันได้หรือไม่

เครื่องมือที่ใช้ แบบฟอร์ม B การระบุโอกาสในการปรับปรุง

แบบฟอร์ม B: การระบุโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการ

ชื่อหน่วยงาน

ชื่อกระบวนการ

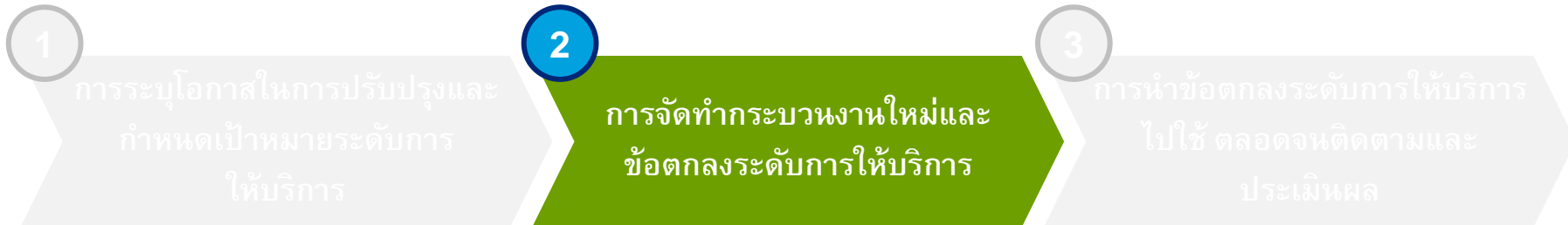
คำอธิบายกระบวนการ

ตัวอย่าง

	เป้าหมายระดับการให้บริการ
เวลา	
คุณภาพ	

ลำดับ	ส่วนที่ 1: แนวทางการปรับปรุง						ส่วนที่ 2: ระยะเวลาดำเนินงาน		หมายเหตุ	
	ผู้ปฏิบัติงาน	สิ่งที่ปรับปรุง				รายละเอียดการปรับปรุง	การปรับปรุงตอบสนองต่อปัญหาและความคาดหวังในเรื่องใด (ระบุลำดับจากแบบฟอร์ม A)	ทำได้ในงบประมาณนี้หรือไม่		หากทำไม่ได้ภายในงบประมาณนี้ให้อธิบายเหตุผล
		ขั้นตอน / กิจกรรม	เอกสาร/แบบฟอร์ม	กฎระเบียบ	ระบบ					

ขั้นตอนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ

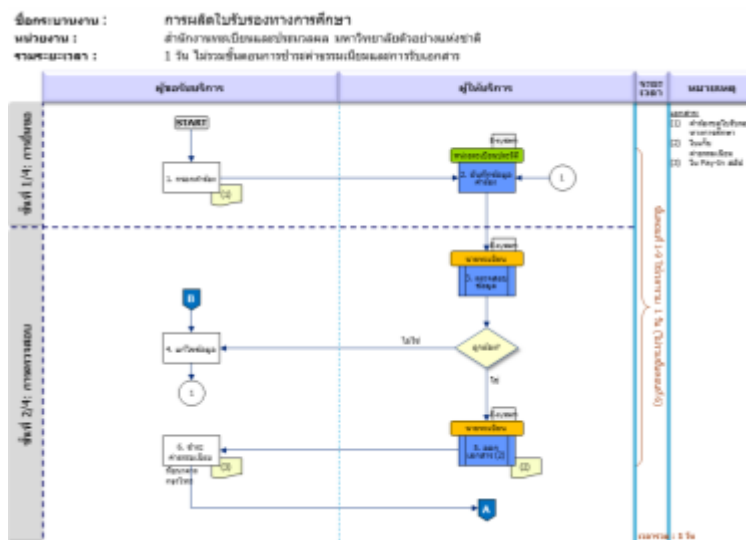


2.1 การจัดทำแผนภาพกระบวนการใหม่

วัตถุประสงค์

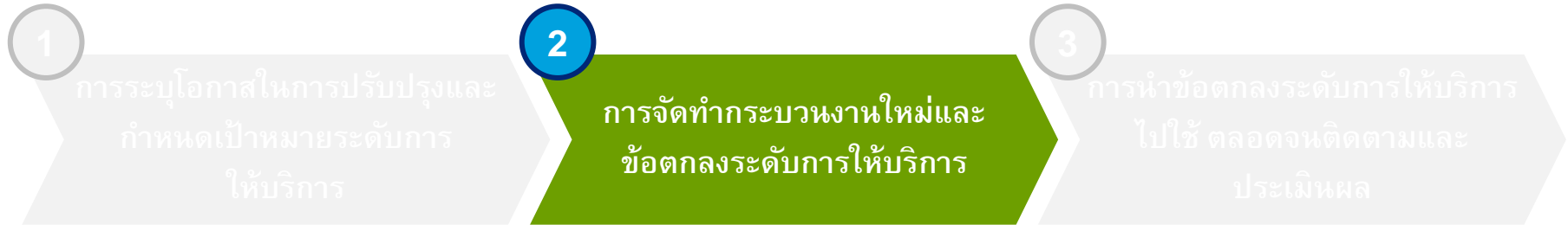
- 1) เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและตรงกันเกี่ยวกับกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงาน ผู้รับผิดชอบ ทิศทางการเคลื่อนที่ของกิจกรรม
- 2) เพื่อใช้เป็นพื้นฐานให้ผู้เกี่ยวข้องนำกระบวนการใหม่ไปใช้ในทางปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

เครื่องมือที่ใช้ แบบฟอร์ม C แผนภาพแสดงกระบวนการใหม่ (หน่วยงานสามารถใช้แผนภาพที่มีอยู่ได้ ไม่จำเป็นต้องอยู่ในรูปแบบตามตัวอย่าง แต่ควรเป็นแผนภาพที่เข้าใจง่าย และมีองค์ประกอบของข้อมูลครบถ้วน)



ตัวอย่าง

ขั้นตอนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ



2.2 กำหนดวิธีการจัดเก็บข้อมูล

วัตถุประสงค์

เพื่อกำหนดวิธีการจัดเก็บข้อมูลและใช้ติดตามผลการให้บริการ

เครื่องมือที่ใช้ แบบฟอร์ม D การจัดเก็บข้อมูล

แบบฟอร์ม D: การจัดเก็บข้อมูล

ชื่อหน่วยงาน
ชื่อกระบวนการ
คำอธิบาย
กระบวนการ

ตัวอย่าง

	ส่วนที่ 1: ข้อตกลงระดับการให้บริการ	ส่วนที่ 2: การจัดเก็บข้อมูล					หมายเหตุ
		วิธีการจัดเก็บ	ข้อมูลที่จัดเก็บ	ถ้าเป็นระบบให้ระบุชื่อระบบ	ถ้าเป็นเอกสารให้ระบุชื่อเอกสาร	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	
เวลา							
คุณภาพ							

ขั้นตอนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ

1

การระบุโอกาสในการปรับปรุงและกำหนดเป้าหมายระดับการให้บริการ

2

การจัดทำกระบวนการใหม่และข้อตกลงระดับการให้บริการ

3

การนำข้อตกลงระดับการให้บริการไปใช้ ตลอดจนติดตามและประเมินผล

2.3 จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ

วัตถุประสงค์

เพื่อนำค่าเป้าหมายที่กำหนดมาจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการและใช้เผยแพร่ให้ผู้รับบริการทราบ

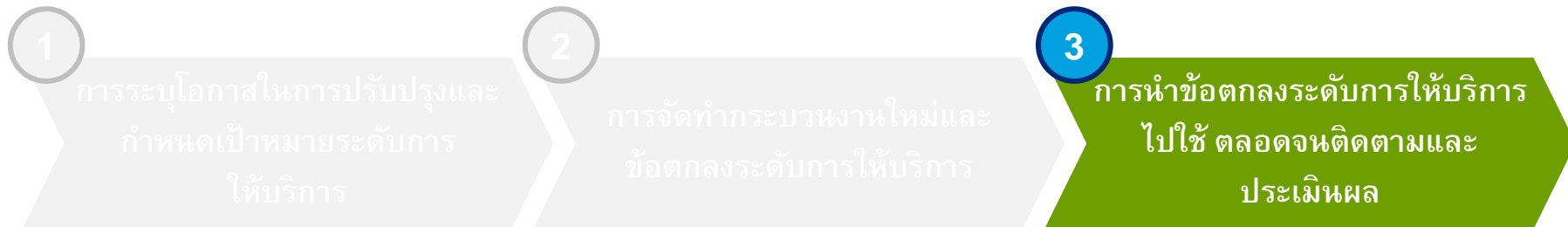
เครื่องมือที่ใช้ แบบฟอร์มข้อตกลงระดับการให้บริการ

ข้อตกลงระดับการให้บริการ		
สาขาให้บริการ		
พนักงานให้บริการ		
ผลการให้บริการ		
คะแนน (ช่วงคะแนนให้บริการ)	ข้อตกลงระดับการให้บริการ	
1. ๑๑๑	เป็น ๑๑๑	
2. ๑๑๑	(จุดให้บริการตามเกณฑ์)	
3. ๑๑๑	มีค่าเฉลี่ย > ๑๑๑	
4. ๑๑๑		
5. ๑๑๑		
ชี้แจงผลการให้บริการ		
แสดงความคิดเห็นผู้ให้บริการ		
1. ๑๑๑	จำนวน	จำนวน
2. ๑๑๑	จำนวน	จำนวน
3. ๑๑๑	จำนวน	จำนวน
4. ๑๑๑	จำนวน	จำนวน
ข้อมูลการให้บริการ		
รายละเอียดการให้บริการ		
1. ๑๑๑	จำนวน	จำนวน
2. ๑๑๑	จำนวน	จำนวน
3. ๑๑๑	จำนวน	จำนวน
4. ๑๑๑	จำนวน	จำนวน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ		
1. ๑๑๑	ข้อตกลงระดับการให้บริการ	
2. ๑๑๑		
3. ๑๑๑		
การให้บริการ		
รายละเอียดการให้บริการ		

ตัวอย่าง

ขั้นตอนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ



3.1 จัดทำแผนการดำเนินงาน

วัตถุประสงค์

เพื่อจัดทำแผนการดำเนินงาน โดยคำนึงถึงองค์ประกอบต่างๆ ได้แก่ สิ่งที่ต้องดำเนินการ รายละเอียดสิ่งที่ต้องดำเนินการ ผู้รับผิดชอบหลัก งบประมาณที่ใช้ รายละเอียดการใช้งบประมาณ ระยะเวลาและผลผลิต

เครื่องมือที่ใช้ แบบฟอร์ม E แผนการดำเนินงาน

แบบฟอร์ม E: แผนการดำเนินงาน

ชื่อหน่วยงาน สำนักทะเบียน มหาวิทยาลัยตัวอย่างแห่งประเทศไทย
ชื่อกระบวนการ งานออกใบรับรองทางการศึกษา
คำอธิบายกระบวนการ งานออกใบรับรองทางการศึกษา 4 ประเภทที่มีผู้ขอมากที่สุด ได้แก่ คือ ใบรับรองการเป็นนักศึกษา ใบรับรองคาดว่าจะสำเร็จการศึกษา ใบรับรองสอบไล่ได้ครบทุกลักษณะวิชา (รอสภาอนุมัติ) และใบรายงานผลการศึกษา (ใบเกรด)

ตัวอย่าง

สิ่งที่ต้องดำเนินการ	รายละเอียดสิ่งที่ต้องดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบหลัก	งบประมาณ	รายละเอียดการใช้งบประมาณ	ระยะเวลา (ปีงบประมาณ)								ผลผลิต		
					2557		2558		2559						
					Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2		Q3	Q4

ขั้นตอนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ



3.2 การติดตามผลการให้บริการ

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อรวบรวมข้อมูลตามที่ได้วางแผนจัดเก็บ นำมาสรุปผลเพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการทราบ
- 2) เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงเป้าหมายระดับการให้บริการและกระบวนการต่อไป

ช่วงถาม-ตอบ





Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, a UK private company limited by guarantee (“DTTL”), its network of member firms, and their related entities. DTTL and each of its member firms are legally separate and independent entities. DTTL (also referred to as “Deloitte Global”) does not provide services to clients. Please see www.deloitte.com/about for a more detailed description of DTTL and its member firms.

Deloitte provides audit, tax, consulting, and financial advisory services to public and private clients spanning multiple industries. With a globally connected network of member firms in more than 150 countries and territories, Deloitte brings world-class capabilities and high-quality service to clients, delivering the insights they need to address their most complex business challenges. Deloitte’s more than 200,000 professionals are committed to becoming the standard of excellence.

About Deloitte Southeast Asia

Deloitte Southeast Asia Ltd – a member firm of Deloitte Touche Tohmatsu Limited comprising Deloitte practices operating in Brunei, Cambodia, Guam, Indonesia, Lao PDR, Malaysia, Myanmar, Philippines, Singapore, Thailand and Vietnam – was established to deliver measurable value to the particular demands of increasingly intra-regional and fast growing companies and enterprises.

Comprising over 270 partners and 6,300 professionals in 24 office locations, the subsidiaries and affiliates of Deloitte Southeast Asia Ltd combine their technical expertise and deep industry knowledge to deliver consistent high quality services to companies in the region.

About Deloitte Thailand

In Thailand, services are provided by Deloitte Touche Tohmatsu Jaiyos Co., Ltd. and its subsidiaries and affiliates.

This communication contains general information only, and none of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, its member firms, or their related entities (collectively, the “Deloitte network”) is, by means of this communication, rendering professional advice or services. No entity in the Deloitte network shall be responsible for any loss whatsoever sustained by any person who relies on this communication.