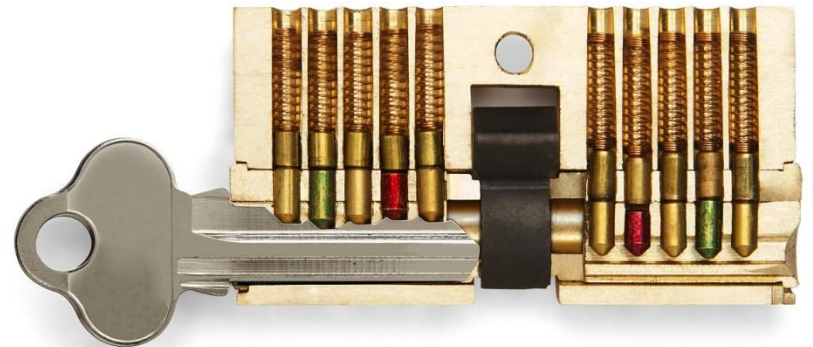


เอกสารประกอบการประชุมเชิงปฏิบัติการ (ช่วงบ่าย)

แนวทางการปรับปรุงกระบวนการงาน และ การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)



การจัดทำข้อเสนอโครงการฯ



บททวนจากการประชุมในช่วงเช้า ...

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)



ความหมาย



เป้าหมาย



ประโยชน์



การบริหารจัดการ



องค์ประกอบ



ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

ขั้นตอนการจัดทำ

การระบุโอกาสในการปรับปรุง
และกำหนดเป้าหมายระดับการ
ให้บริการ

การจัดทำกระบวนการใหม่
และข้อตกลงระดับการ
ให้บริการ

การนำข้อตกลงระดับการ
ให้บริการไปใช้ ตลอดจน
ติดตามและประเมินผล

ผลผลิต

โอกาสในการปรับปรุงและ
เป้าหมายระดับการให้บริการ

กระบวนการใหม่และ
ข้อตกลงระดับการให้บริการ

การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) และการสื่อสาร (Communication)

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)



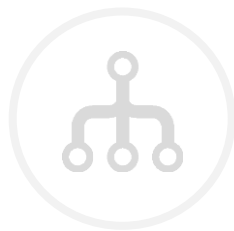
ความหมาย



เป้าหมาย



ประโยชน์



การบริหารจัดการ



องค์ประกอบ



ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

ขั้นตอนการจัดทำ

การระบุโอกาสในการปรับปรุง
และกำหนดเป้าหมายระดับการ
ให้บริการ

ผลผลิต

การจัดทำกระบวนการใหม่
และข้อตกลงระดับการ
ให้บริการ

การนำข้อตกลงระดับการ
ให้บริการไปใช้ ตลอดจน
ติดตามและประเมินผล

โอกาสในการปรับปรุงและ
เป้าหมายระดับการให้บริการ

กระบวนการใหม่และ
ข้อตกลงระดับการให้บริการ

การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) และการสื่อสาร (Communication)

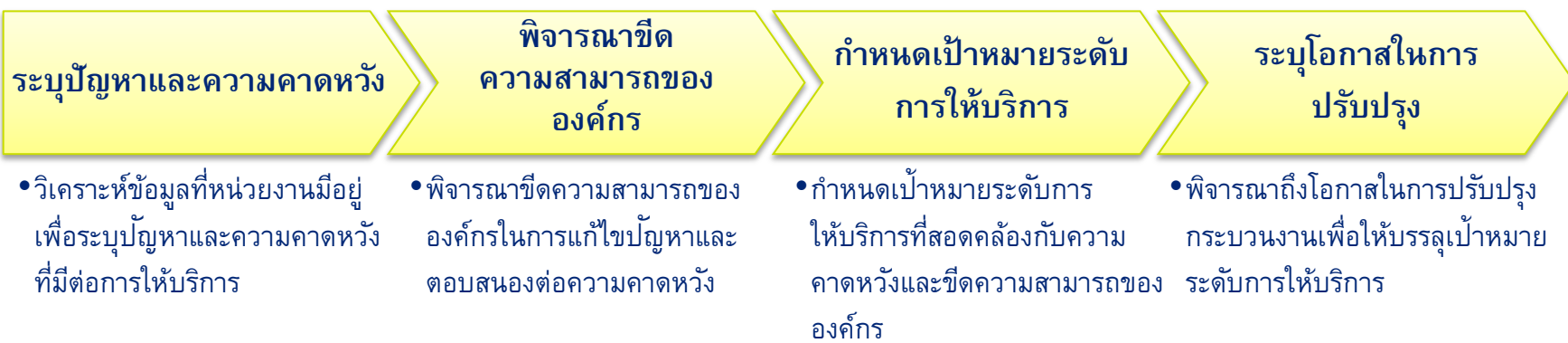
ขั้นที่ 1 การระบุโอกาสในการปรับปรุงและกำหนดเป้าหมายระดับการให้บริการ

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ประเด็นปัญหาและความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดเป้าหมายระดับการให้บริการและระบุโอกาสในการปรับปรุง

วิธีการ

ขั้นตอนในการระบุโอกาสในการปรับปรุงและกำหนดเป้าหมายระดับการให้บริการ มีดังต่อไปนี้



เครื่องมือที่ใช้

1. แบบฟอร์ม A: การสรุปปัญหาและความคาดหวัง
2. แบบฟอร์ม B: การระบุโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการ

ขั้นที่ 1 การระบุโอกาสในการปรับปรุงและกำหนดเป้าหมายระดับการให้บริการ

วิธีการ



การระบุปัญหาและความคาดหวัง จะทำโดยการวิเคราะห์จากข้อมูลที่หน่วยงานมีอยู่ โดยอาศัยแบบฟอร์ม A: การสรุปปัญหาและความคาดหวัง ซึ่งมีวัตถุประสงค์ดังนี้

- 1) เพื่อให้หน่วยงานรวบรวมปัญหาและความคาดหวังต่อการให้บริการโดยอาศัยข้อมูลที่หน่วยงานมีอยู่แล้วหรือข้อมูลที่มาจากการสำรวจใหม่ โดยสรุปแบ่งประเภทเพื่อนำไปใช้ในการกำหนดเป้าหมายระดับการให้บริการ
- 2) เพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานในปัจจุบันในประเด็นที่เป็นปัญหาหรือเป็นประเด็นที่หน่วยงานถูกคาดหวัง

แบบฟอร์ม A: การสรุปปัญหาและความคาดหวัง

ชื่อหน่วยงาน
ชื่อกระบวนการ
คำอธิบายกระบวนการ

1

ลำดับ	ส่วนที่ 1: ประเภทของปัญหาและความคาดหวัง								ส่วนที่ 2: ผลการดำเนินงานในปัจจุบัน	หมายเหตุ
	รูปแบบ / การเข้าถึง	ระยะเวลา	ขั้นตอน	คุณภาพ	ความโปร่งใส	ค่าใช้จ่าย	อื่น ๆ	รายละเอียดของปัญหา/ความคาดหวัง		
2				3				4	5	6

ขั้นที่ 1 การระบุโอกาสในการปรับปรุงและกำหนดเป้าหมายระดับการให้บริการ

ตัวอย่าง

แบบฟอร์ม A: การสรุปปัญหาและความคาดหวัง

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

ลำดับ	ส่วนที่ 1: ประเภทของปัญหาและความคาดหวัง							รายละเอียดของปัญหา/ความคาดหวัง	ส่วนที่ 2: ผลการดำเนินงานในปัจจุบัน	หมายเหตุ
	รูปแบบ / การเข้าถึง	ระยะเวลา	ขั้นตอน	คุณภาพ	ความโปร่งใส	ค่าใช้จ่าย	อื่น ๆ			
A1			✓					จากผลการประเมินภายใน ผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นว่าขั้นตอนทั้งหมดมากเกินไป และมีความล่าช้าในขั้นตอนการผลิตใบรับรอง		
A2		✓						จากการสรุปความเห็นจากกล่องรับแบบสอบถาม ผู้ขอรับบริการมีความไม่พึงพอใจในงานบริการเนื่องจากการออกเอกสารรับรองที่เป็นกระดาษเพียง 1 ใบใช้เวลานานอย่างไม่สมเหตุสมผล	ใช้ระยะเวลานานถึง 1 สัปดาห์สำหรับการออกเอกสารรับรองฯ	

ขั้นที่ 1 การระบุโอกาสในการปรับปรุงและกำหนดเป้าหมายระดับการให้บริการ

แบบฟอร์ม A: การสรุปปัญหาและความคาดหวัง

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

ลำดับ	ส่วนที่ 1: ประเภทของปัญหาและความคาดหวัง								รายละเอียดของปัญหา/ความคาดหวัง	ส่วนที่ 2: ผลการดำเนินงานในปัจจุบัน	หมายเหตุ
	รูปแบบ / การเข้าถึง	ระยะเวลา	ขั้นตอน	คุณภาพ	ความโปร่งใส	ค่าใช้จ่าย	อื่นๆ				
A1			✓					จากผลการประเมินภายใน ผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นว่าขั้นตอนทั้งหมดมากเกินไป และมีความล่าช้าในขั้นตอนการผลิตใบรับรอง			
A2		✓						จากการสรุปความเห็นจากกลองรับแบบสอบถาม ผู้ขอรับบริการมีความไม่พึงพอใจในงานบริการเนื่องจากการออกเอกสารรับรองที่เป็นกระดาษเพียง 1 ใบใช้เวลานานอย่างไม่สมเหตุผล	ใช้เวลานานถึง 1 สัปดาห์สำหรับการออกเอกสารรับรองฯ		

1

- ระบุชื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบ
- ระบุชื่อกระบวนการ
- ระบุคำอธิบายกระบวนการโดยสังเขป เพื่อให้เข้าใจขอบเขตงานสำหรับกระบวนการดังกล่าว โดยเนื้อหาอธิบายควรครอบคลุมตัวอย่างหัวข้อดังต่อไปนี้
 - กิจกรรมหลักที่ดำเนินการ
 - รูปแบบการให้บริการสำหรับกระบวนการดังกล่าว

ขั้นที่ 1 การระบุโอกาสในการปรับปรุงและกำหนดเป้าหมายระดับการให้บริการ

แบบฟอร์ม A: การสรุปปัญหาและความคาดหวัง

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

ลำดับ	ส่วนที่ 1: ประเภทของปัญหาและความคาดหวัง							รายละเอียดของปัญหา/ความคาดหวัง	ส่วนที่ 2: ผลการดำเนินงานในปัจจุบัน	หมายเหตุ
	รูปแบบ / การเข้าถึง	ระยะเวลา	ขั้นตอน	คุณภาพ	ความโปร่งใส	ค่าใช้จ่าย	อื่นๆ			
A1			✓					จากผลการประเมินภายใน ผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นว่าขั้นตอนทั้งหมดมากเกินไป และมีความล่าช้าในขั้นตอนการผลิตใบรับรอง		
A2		✓						จากการสรุปความเห็นจากกลองรับแบบสอบถาม ผู้ขอรับบริการมีความไม่พึงพอใจในงานบริการเนื่องจากการออกเอกสารรับรองที่เป็นกระดาษเพียง 1 ใบใช้เวลานานอย่างไม่สมเหตุสมผล	ใช้เวลานานถึง 1 สัปดาห์สำหรับการออกเอกสารรับรองฯ	

2

ระบุลำดับของปัญหาและความคาดหวัง โดยเริ่มจากลำดับที่ A1 เป็นต้นไป ซึ่ง A ในที่นี้หมายถึงแบบฟอร์ม A

ขั้นที่ 1 การระบุโอกาสในการปรับปรุงและกำหนดเป้าหมายระดับการให้บริการ

แบบฟอร์ม A: การสรุปปัญหาและความคาดหวัง

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

ลำดับ	ส่วนที่ 1: ประเภทของปัญหาและความคาดหวัง							รายละเอียดของปัญหา/ความคาดหวัง	ส่วนที่ 2: ผลการดำเนินงานในปัจจุบัน	หมายเหตุ
	รูปแบบ / การเข้าถึง	ระยะเวลา	ขั้นตอน	คุณภาพ	ความโปร่งใส	ค่าใช้จ่าย	อื่น ๆ			
A1			✓					จากผลการประเมินภายใน ผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นว่าขั้นตอนทั้งหมดมากเกินไป และมีความล่าช้าในขั้นตอนการผลิตใบรับรอง		
A2		✓						จากการสรุปความเห็นจากกลองรับแบบสอบถาม ผู้ขอรับบริการมีความไม่พึงพอใจในงานบริการเนื่องจากการออกเอกสารรับรองที่เป็นกระดาษเพียง 1 ใบใช้เวลานานอย่างไม่สมเหตุผล	ใช้เวลานานถึง 1 สัปดาห์สำหรับการออกเอกสารรับรองฯ	

3

- ระบุประเภทของปัญหาและความคาดหวัง ซึ่งแบ่งออกเป็น
 - รูปแบบและการเข้าถึงบริการ
 - ระยะเวลา
 - ขั้นตอนการให้บริการ
 - คุณภาพการให้บริการ
 - ความโปร่งใส
 - ค่าใช้จ่าย
 - อื่น ๆ
- ให้ทำเครื่องหมายถูก (✓) โดยเลือกจากค่าที่กำหนดไว้สำหรับประเภทของปัญหาและความคาดหวังที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถเลือกได้มากกว่า 1 ประเภท ตามความเหมาะสม

ขั้นที่ 1 การระบุโอกาสในการปรับปรุงและกำหนดเป้าหมายระดับการให้บริการ

แบบฟอร์ม A: การสรุปปัญหาและความคาดหวัง

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

ลำดับ	ส่วนที่ 1: ประเภทของปัญหาและความคาดหวัง							รายละเอียดของปัญหา/ความคาดหวัง	ส่วนที่ 2: ผลการดำเนินงานในปัจจุบัน	หมายเหตุ
	รูปแบบ / การเข้าถึง	ระยะเวลา	ขั้นตอน	คุณภาพ	ความโปร่งใส	ค่าใช้จ่าย	อื่นๆ			
A1			✓					จากผลการประเมินภายใน ผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นว่าขั้นตอนทั้งหมดมากเกินไป และมีความล่าช้าในขั้นตอนการผลิตใบรับรอง		
A2		✓						จากการสรุปความเห็นจากกล่องรับแบบสอบถาม ผู้ขอรับบริการมีความไม่พึงพอใจในงานบริการเนื่องจากการออกเอกสารรับรองที่เป็นกระดาษเพียง 1 ใบใช้เวลานานอย่างไม่สมเหตุสมผล	ระยะเวลาจนถึง 1 สัปดาห์สำหรับการออกเอกสารรับรองฯ	

4 ระบุรายละเอียดของปัญหาและความคาดหวังที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่หน่วยงานมีอยู่เพื่อใช้ในการระบุความคาดหวังในบริการและโอกาสในการปรับปรุงการให้บริการ

ขั้นที่ 1 การระบุโอกาสในการปรับปรุงและกำหนดเป้าหมายระดับการให้บริการ

แบบฟอร์ม A: การสรุปปัญหาและความคาดหวัง

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

ลำดับ	ส่วนที่ 1: ประเภทของปัญหาและความคาดหวัง							รายละเอียดของปัญหา/ความคาดหวัง	ส่วนที่ 2: ผลการดำเนินงานในปัจจุบัน	หมายเหตุ
	รูปแบบ / การเข้าถึง	ระยะเวลา	ขั้นตอน	คุณภาพ	ความโปร่งใส	ค่าใช้จ่าย	อื่น ๆ			
A1			✓					จากผลการประเมินภายใน ผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นว่ามีขั้นตอนทั้งหมดมากเกินไป และมีความล่าช้าในขั้นตอนการผลิตใบรับรอง	ใช้เวลานานถึง 1 สัปดาห์สำหรับการออกเอกสารรับรองฯ	
A2		✓						จากการสุ่มความเห็นจากกลองรับแบบสอบถาม ผู้ขอรับบริการมีความไม่พึงพอใจในงานบริการเนื่องจากการออกเอกสารรับรองที่เป็นกระดาษเพียง 1 ใบใช้เวลานานอย่างไม่สมเหตุสมผล		

5

ระบุผลการดำเนินงานในปัจจุบันของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการเปรียบเทียบกับปัญหาและความคาดหวัง และจะได้นำไปสู่การระบุโอกาสในการปรับปรุง

ขั้นที่ 1 การระบุโอกาสในการปรับปรุงและกำหนดเป้าหมายระดับการให้บริการ

แบบฟอร์ม A: การสรุปปัญหาและความคาดหวัง

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

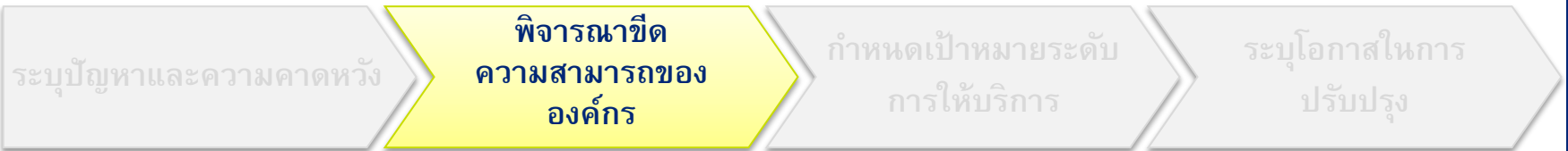
ลำดับ	ส่วนที่ 1: ประเภทของปัญหาและความคาดหวัง								ส่วนที่ 2: ผลการดำเนินงานในปัจจุบัน	หมายเหตุ
	รูปแบบ / การเข้าถึง	ระยะเวลา	ขั้นตอน	คุณภาพ	ความโปร่งใส	ค่าใช้จ่าย	อื่น ๆ	รายละเอียดของปัญหา/ความคาดหวัง		
A1			✓					จากผลการประเมินภายใน ผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นว่าขั้นตอนทั้งหมดมากเกินไป และมีความล่าช้าในขั้นตอนการผลิตใบรับรอง		
A2		✓						จากการสรุปความเห็นจากกล่องรับแบบสอบถาม ผู้ขอรับบริการมีความไม่พึงพอใจในงานบริการเนื่องจากการออกเอกสารรับรองที่เป็นกระดาษเพียง 1 ใบใช้เวลานานอย่างไม่สมเหตุสมผล	ใช้เวลานานถึง 1 สัปดาห์สำหรับกาออกเอกสารรับรองฯ	

6

ระบุรายละเอียดหรือให้คำอธิบายเพิ่มเติมหากมี

ขั้นที่ 1 การระบุโอกาสในการปรับปรุงและกำหนดเป้าหมายระดับการให้บริการ

วิธีการ



ผลสรุปจากปัญหาและความคาดหวังจะถูกนำมาใช้ประกอบการพิจารณาขีดความสามารถขององค์กร ว่าองค์กรมีศักยภาพเพียงพอในการตอบสนองต่อสิ่งที่ถูกคาดหวังหรือไม่ และควรจะกำหนดเป้าหมายระดับการให้บริการอย่างไร

ในการพิจารณาขีดความสามารถขององค์กรว่ามีศักยภาพในการแก้ไขปัญหาหรือปรับปรุงการให้บริการให้นำไปสู่สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือไม่ มีประเด็นที่ควรพิจารณาอยู่ 3 ด้าน ซึ่งได้แก่

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

ขั้นที่ 1 การระบุโอกาสในการปรับปรุงและกำหนดเป้าหมายระดับการให้บริการ

วิธีการ



หลังจากได้ทำการพิจารณาปัญหาและความคาดหวัง ประกอบกับการพิจารณาขีดความสามารถขององค์กร หน่วยงานควรกำหนดเป้าหมายให้ใกล้เคียงกับความคาดหวังของประชาชนมากที่สุด และต้องเป็นเป้าหมายที่มีความท้าทายแก่องค์กร โดยเป้าหมายระดับการให้บริการ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือเป้าหมายในด้านเวลา และเป้าหมายในด้านคุณภาพ ซึ่งหน่วยงานอาจจะพิจารณากำหนดเป้าหมายเพียงประเภทใดประเภทหนึ่ง หรือทั้งสองประเภทก็ได้ โดยการกำหนดเป้าหมายนี้ จะอาศัย แบบฟอร์ม B การระบุโอกาสในการปรับปรุง เป็นเครื่องมือ

แบบฟอร์ม B: การระบุโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการ

ชื่อหน่วยงาน

ชื่อกระบวนการ

คำอธิบายกระบวนการ

		เป้าหมายระดับการให้บริการ
เวลา		1
คุณภาพ		

ลำดับ	ส่วนที่ 1: แนวทางการปรับปรุง						ส่วนที่ 2: ระยะเวลาดำเนินงาน			หมายเหตุ
	ผู้ปฏิบัติงาน	สิ่งที่ปรับปรุง				รายละเอียดการปรับปรุง	ทำได้ในปริมาณมากน้อยหรือไม่	หากทำไม่ได้ภายในปริมาณมากน้อยให้อธิบายเหตุผล		
		ขั้นตอน / กิจกรรม	เอกสาร / แบบฟอร์ม	กฎระเบียบ	ระบบ				อื่น ๆ	

ขั้นที่ 1 การระบุโอกาสในการปรับปรุงและกำหนดเป้าหมายระดับการให้บริการ

แบบฟอร์ม B: การระบุโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการงาน

ชื่อหน่วยงาน สำนักทะเบียน มหาวิทยาลัยตัวอย่างแห่งประเทศไทย
 ชื่อกระบวนการงาน งานออกใบรับรองทางการศึกษา
 คำอธิบายกระบวนการงาน งานออกใบรับรองทางการศึกษา 4 ประเภทที่มีผู้ขอมากที่สุด ได้แก่ คือ ใบรับรองการเป็นนักศึกษา ใบรับรองคาดว่าจะสำเร็จการศึกษา ใบรับรองสอบไล่ได้ครบทุกลักษณะวิชา (รอสภาอนุมัติ) และใบรายงานผลการศึกษา (ไม่เกรด)

	เป้าหมายระดับการให้บริการ
เวลา	สามารถส่งมอบใบรับรองได้ภายใน 1 วัน
คุณภาพ	ความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการไม่ต่ำกว่า 95%

ลำดับ	ส่วนที่ 1: แนวทางการปรับปรุง						รายละเอียดการปรับปรุง	การปรับปรุงตอบสนองต่อปัญหาและความคาดหวังในเรื่องใด (ระบุลำดับจากแบบฟอร์ม A)	ส่วนที่ 2: ระยะเวลาดำเนินงาน		หมายเหตุ
	ผู้ปฏิบัติงาน	สิ่งที่ปรับปรุง				ทำได้ในปริมาณประมาณนี้หรือไม่			หากทำไม่ได้ภายในปริมาณประมาณนี้ให้อธิบายเหตุผล		
		ขั้นตอน/กิจกรรม	เอกสาร/แบบฟอร์ม	กฎระเบียบ	ระบบอื่น ๆ						
B1		✓				ยกเลิกขั้นตอนการผลิตใบรับรองด้วยมือ (manual)	A1, A2	ทำได้			
B2		✓			✓	ใช้ระบบเข้ามาผลิตใบรับรอง โดยย้ายขั้นตอนการผลิตไปไว้ ณ จุดที่ทำการตรวจสอบการชำระแล้ว	A1, A2	ทำไม่ได้	- อยู่ในขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง vendor ที่จะเข้ามาที่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ - แต่มีแผนงานที่จะทำให้เสร็จสิ้นเมื่อสิ้นปีงบประมาณหน้า		
B3			✓		✓	ปรับการลงนามของนายทะเบียนเป็นการใช้ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์	A1, A2	ทำไม่ได้	- อยู่ในขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง vendor ที่จะเข้ามาที่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ - แต่มีแผนงานที่จะทำให้เสร็จสิ้นเมื่อสิ้นปีงบประมาณหน้า		

1

- กำหนดเป้าหมายระดับการให้บริการที่สอดคล้องกับปัญหาและความคาดหวังตลอดจนผลการพิจารณาขีดความสามารถขององค์กร
- สำหรับการบันทึกค่าเป้าหมายจะต้องมีการระบุรายละเอียดที่ชัดเจนพร้อมทั้งค่าเป้าหมายและหน่วยวัด
- ตัวอย่างของเป้าหมาย เช่น
 - เวลา ดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลา XX วัน
 - คุณภาพ ความความถูกต้องแม่นยำอยู่ในค่าเฉลี่ย 98%-100% เป็นต้น
- ในส่วนของข้อมูลชื่อหน่วยงาน ชื่อกระบวนการ และคำอธิบายกระบวนการ แบบฟอร์มจะดึงข้อมูลที่บันทึกไว้แล้วในแบบฟอร์ม A มาให้โดยอัตโนมัติ

ขั้นที่ 1 การระบุโอกาสในการปรับปรุงและกำหนดเป้าหมายระดับการให้บริการ

วิธีการ



เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือข้อตกลงระดับการให้บริการ หน่วยงานควรพิจารณาถึงโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการปัจจุบัน โดยแบ่งประเด็นที่ควรพิจารณาออกเป็น 2 ด้านคือ

- 1) แนวทางการปรับปรุง ซึ่งมีองค์ประกอบอยู่ 3 ด้าน คือ ผู้ปฏิบัติงาน กระบวนการ และระบบงาน
- 2) ระยะเวลาดำเนินงาน ว่าสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในปีงบประมาณปัจจุบันได้หรือไม่ ซึ่งในการระบุโอกาสในการปรับปรุง จะทำโดยอาศัย แบบฟอร์ม B การระบุโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการ

แบบฟอร์ม B: การระบุโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการ

ชื่อหน่วยงาน

ชื่อกระบวนการ

คำอธิบายกระบวนการ

	เป้าหมายระดับการให้บริการ
เวลา	
คุณภาพ	

ลำดับ	ส่วนที่ 1: แนวทางการปรับปรุง						ส่วนที่ 2: ระยะเวลาดำเนินงาน		หมายเหตุ	
	ผู้ปฏิบัติงาน	สิ่งที่ปรับปรุง			รายละเอียดการปรับปรุง	การปรับปรุงตอบสนองต่อปัญหาและความคาดหวังในเรื่องใด (ระบุลำดับจากแบบฟอร์ม A)	ทำได้ในปีงบประมาณนี้หรือไม่	หากทำไม่ได้ภายในปีงบประมาณนี้ให้อธิบายเหตุผล		
		กระบวนการทำงาน	เอกสาร/แบบฟอร์ม	กฎระเบียบ						ระบบ
1		2			3		4		5	6

ขั้นที่ 1 การระบุโอกาสในการปรับปรุงและกำหนดเป้าหมายระดับการให้บริการ

ตัวอย่าง

แบบฟอร์ม B: การระบุโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการ

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

เป้าหมายระดับการให้บริการ	
เวลา	สามารถส่งมอบใบรับรองได้ภายใน 1 วัน
คุณภาพ	ความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการไม่ต่ำกว่า 95%

ลำดับ	ส่วนที่ 1: แนวทางการปรับปรุง						ส่วนที่ 2: ระยะเวลาดำเนินงาน		หมายเหตุ	
	ผู้ปฏิบัติงาน	สิ่งที่จะปรับปรุง				รายละเอียดการปรับปรุง	การปรับปรุงตอบสนองต่อปัญหาและความคาดหวังในเรื่องใด (ระบุลำดับจากแบบฟอร์ม A)	ทำได้ในปริมาณนี้หรือไม่		หากทำไม่ได้ภายในปริมาณนี้ให้อธิบายเหตุผล
		ขั้นตอน/กิจกรรม	เอกสาร/แบบฟอร์ม	กฎระเบียบ	ระบบ					
B1		✓				ยกเลิกขั้นตอนการผลิตใบรับรองด้วยมือ (manual)	A1, A2	ทำได้		
B2		✓			✓	ใช้ระบบเข้ามาผลิตใบรับรอง โดยย้ายขั้นตอนการผลิตไปไว้ ณ จุดที่ทำการตรวจสอบการชำระแล้ว	A1, A2	ทำไม่ได้	- อยู่ในขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง vendor ที่จะเข้ามาทำระบบอิเล็กทรอนิกส์ - แต่มีแผนงานที่จะทำให้เสร็จสิ้นเมื่อสิ้นปีงบประมาณหน้า	
B3			✓		✓	ปรับการลงนามของนายทะเบียนเป็นการใช้ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์	A1, A2	ทำไม่ได้	- อยู่ในขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง vendor ที่จะเข้ามาทำระบบอิเล็กทรอนิกส์ - แต่มีแผนงานที่จะทำให้เสร็จสิ้นเมื่อสิ้นปีงบประมาณหน้า	

ขั้นที่ 1 การระบุโอกาสในการปรับปรุงและกำหนดเป้าหมายระดับการให้บริการ

แบบฟอร์ม B: การระบุโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการ

ชื่อหน่วยงาน

สำนักทะเบียน มหาวิทยาลัยตัวอย่างแห่งประเทศไทย

ชื่อกระบวนการ

งานออกใบรับรองทางการศึกษา

คำอธิบายกระบวนการ

งานออกใบรับรองทางการศึกษา 4 ประเภทที่มีผู้ขอมากที่สุด ได้แก่ คือ ใบรับรองการเป็นนักศึกษา ใบรับรองคาดว่าจะสำเร็จการศึกษา ใบรับรองสอบไล่ได้ครบทุกลักษณะวิชา (รอสภานุมัติ) และใบรายงานผลการศึกษา (ใบเกรด)

เป้าหมายระดับการให้บริการ

เวลา	สามารถส่งมอบใบรับรองได้ภายใน 1 วัน
คุณภาพ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ต่ำกว่า 95%

ลำดับ	ส่วนที่ 1: แนวทางการปรับปรุง						รายละเอียดการปรับปรุง	การปรับปรุงตอบสนองต่อปัญหาและความคาดหวังในเรื่องใด (ระบุลำดับจากแบบฟอร์ม A)	ส่วนที่ 2: ระยะเวลาดำเนินงาน		หมายเหตุ
	ผู้ปฏิบัติงาน	สิ่งที่จะปรับปรุง			ระบบ	อื่น ๆ			ทำได้ในปริมาณนี้หรือไม่	หากทำไม่ได้ภายในปริมาณนี้ให้อธิบายเหตุผล	
		ขั้นตอน/กิจกรรม	เอกสาร/แบบฟอร์ม	กฎระเบียบ							
B1		✓					ยกเลิกขั้นตอนการผลิตใบรับรองด้วยมือ (manual)	A1, A2	ทำได้		
B2		✓			✓		ใช้ระบบเข้ามาผลิตใบรับรอง โดยย้ายขั้นตอนการผลิตไปไว้ ณ จุดที่ทำการตรวจสอบการชำระแล้ว	A1, A2	ทำไม่ได้	- อยู่ในขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง vendor ที่จะเข้ามาทำระบบอิเล็กทรอนิกส์ - แต่มีแผนงานที่จะทำให้เสร็จสิ้นเมื่อสิ้นปีงบประมาณหน้า	
B3			✓		✓		ปรับการลงนามของนายทะเบียนเป็นการใช้ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์	A1, A2	ทำไม่ได้	- อยู่ในขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง vendor ที่จะเข้ามาทำระบบอิเล็กทรอนิกส์ - แต่มีแผนงานที่จะทำให้เสร็จสิ้นเมื่อสิ้นปีงบประมาณหน้า	

1

ระบุลำดับของกิจกรรมที่จะมีการปรับปรุง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายระดับการให้บริการ โดยเริ่มจากลำดับที่ B1 เป็นต้นไป ซึ่ง B ในที่นี้หมายถึงแบบฟอร์ม B

ขั้นที่ 1 การระบุโอกาสในการปรับปรุงและกำหนดเป้าหมายระดับการให้บริการ

แบบฟอร์ม B: การระบุโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการ

ชื่อหน่วยงาน

สำนักทะเบียน มหาวิทยาลัยตัวอย่างแห่งประเทศไทย

ชื่อกระบวนการ

งานออกใบรับรองทางการศึกษา

คำอธิบายกระบวนการ

งานออกใบรับรองทางการศึกษา 4 ประเภทที่มีผู้ขอมากที่สุด ได้แก่ คือ ใบรับรองการเป็นนักศึกษา ใบรับรองคาดว่าจะสำเร็จการศึกษา ใบรับรองสอบไล่ได้ครบทุกลักษณะวิชา (รอสภากอนุมัติ) และใบรายงานผลการศึกษา (ใบเกรด)

เป้าหมายระดับการให้บริการ

เวลา	สามารถส่งมอบใบรับรองได้ภายใน 1 วัน
คุณภาพ	ความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการไม่ต่ำกว่า 95%

ลำดับ	ส่วนที่ 1: แนวทางการปรับปรุง						ส่วนที่ 2: ระยะเวลาดำเนินงาน		หมายเหตุ	
	ผู้ปฏิบัติงาน	สิ่งที่จะปรับปรุง				รายละเอียดการปรับปรุง	การปรับปรุงตอบสนองต่อปัญหาและความคาดหวังในเรื่องใด (ระบุลำดับจากแบบฟอร์ม A)	ทำได้ในปริมาณนี้หรือไม่		หากทำไม่ได้ภายในปริมาณนี้ให้อธิบายเหตุผล
		ขั้นตอน/กิจกรรม	เอกสาร/แบบฟอร์ม	กฎระเบียบ	ระบบ					
B1		✓				ยกเลิกขั้นตอนการผลิตใบรับรองด้วยมือ (manual)	A1, A2	ทำได้		
B2		✓			✓	ปรับระบบเข้ามาผลิตใบรับรอง โดยย้ายขั้นตอนการผลิตไปไว้ ณ จุดที่ทำการตรวจสอบการชำระค่า	A1, A2	ทำไม่ได้	- อยู่ในขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง vendor ที่จะเข้ามาทำระบบอิเล็กทรอนิกส์ - แต่มีแผนงานที่จะทำให้เสร็จสิ้นเมื่อสิ้นปีงบประมาณหน้า	
B3			✓		✓	ปรับการลงนามของนายทะเบียนเป็นการใช้ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์	A1, A2	ทำไม่ได้	- อยู่ในขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง vendor ที่จะเข้ามาทำระบบอิเล็กทรอนิกส์ - แต่มีแผนงานที่จะทำให้เสร็จสิ้นเมื่อสิ้นปีงบประมาณหน้า	

2

- ระบุสิ่งที่ต้องการปรับปรุง ซึ่งแบ่งออกเป็น
 - ด้านผู้ปฏิบัติงาน
 - ด้านกระบวนการทำงาน ประกอบไปด้วย ขั้นตอน/กิจกรรม เอกสาร/แบบฟอร์ม และกฎระเบียบ
 - ด้านระบบ
 - อื่น ๆ
- ให้ทำเครื่องหมายถูก (✓) โดยเลือกจากค่าที่กำหนดไว้สำหรับสิ่งที่ต้องการปรับปรุง โดยในรายการปรับปรุงหนึ่ง ๆ สามารถเกี่ยวข้องกับสิ่งที่ต้องการปรับปรุงมากกว่า 1 ประเภทก็ได้

ขั้นที่ 1 การระบุโอกาสในการปรับปรุงและกำหนดเป้าหมายระดับการให้บริการ

แบบฟอร์ม B: การระบุโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการ

ชื่อหน่วยงาน

สำนักทะเบียน มหาวิทยาลัยตัวอย่างแห่งประเทศไทย

ชื่อกระบวนการ

งานออกใบรับรองทางการศึกษา

คำอธิบายกระบวนการ

งานออกใบรับรองทางการศึกษา 4 ประเภทที่มีผู้ขอมากที่สุด ได้แก่ คือ ใบรับรองการเป็นนักศึกษา ใบรับรองคาดว่าจะสำเร็จการศึกษา ใบรับรองสอบไล่ได้ครบทุกลักษณะวิชา (รอสภานุมัติ) และใบรายงานผลการศึกษา (ใบเกรด)

เป้าหมายระดับการให้บริการ	
เวลา	สามารถส่งมอบใบรับรองได้ภายใน 1 วัน
คุณภาพ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ต่ำกว่า 95%

ลำดับ	ส่วนที่ 1: แนวทางการปรับปรุง						รายละเอียดการปรับปรุง	การปรับปรุงตอบสนองต่อปัญหาและความคาดหวังในเรื่องใด (ระบุลำดับจากแบบฟอร์ม A)	ส่วนที่ 2: ระยะเวลาดำเนินงาน		หมายเหตุ
	ผู้ปฏิบัติงาน	สิ่งที่จะปรับปรุง							ทำได้ในปริมาณมากนี้หรือไม่	หากทำไม่ได้ภายในปริมาณมากนี้ให้อธิบายเหตุผล	
		ขั้นตอน/กิจกรรม	เอกสาร/แบบฟอร์ม	กฎระเบียบ	ระบบ	อื่น ๆ					
B1		✓					ยกเลิกขั้นตอนการผลิตใบรับรองด้วยมือ (manual)	A1, A2	ทำได้		
B2		✓			✓		ใช้ระบบเข้ามาผลิตใบรับรอง โดยย้ายขั้นตอนการผลิตไปไว้ ณ จุดที่ทำการตรวจสอบการชำระแล้ว	A1, A2	ทำไม่ได้	- อยู่ในขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง vendor ที่จะเข้ามาทำระบบอิเล็กทรอนิกส์ - แต่มีแผนงานที่จะทำให้เสร็จสิ้นเมื่อสิ้นปีงบประมาณหน้า	
B3			✓		✓		ปรับการลงนามของนายทะเบียนเป็น การใช้ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์	A1, A2	ทำไม่ได้	- อยู่ในขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง vendor ที่จะเข้ามาทำระบบอิเล็กทรอนิกส์ - แต่มีแผนงานที่จะทำให้เสร็จสิ้นเมื่อสิ้นปีงบประมาณหน้า	

3

- ระบุรายละเอียดการปรับปรุงที่สอดคล้องกับสิ่งที่จะปรับปรุง เช่น ถ้าเป็นเรื่อง
 - ผู้ปฏิบัติงาน – ต้องระบุชื่อหน่วยงาน และอธิบายว่าจะปรับปรุงอย่างไร
 - ขั้นตอน/กิจกรรม – ต้องระบุชื่อขั้นตอน/กิจกรรม และระบุว่าจะมีการปรับปรุงอย่างไร
 - เอกสาร/แบบฟอร์ม – ต้องระบุชื่อเอกสาร/แบบฟอร์ม และอธิบายว่ามีการปรับปรุงอย่างไร
 - กฎระเบียบ – ต้องระบุชื่อกฎระเบียบ และจะแก้ไขหรือปรับปรุงอย่างไร
 - ระบบ – ต้องระบุชื่อระบบ และอธิบายว่าจะนำระบบมาใช้ทำอะไรหรือมีการปรับปรุงให้ระบบทำอะไร

ขั้นที่ 1 การระบุโอกาสในการปรับปรุงและกำหนดเป้าหมายระดับการให้บริการ

แบบฟอร์ม B: การระบุโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการ

ชื่อหน่วยงาน

สำนักทะเบียน มหาวิทยาลัยตัวอย่างแห่งประเทศไทย

ชื่อกระบวนการ

งานออกใบรับรองทางการศึกษา

คำอธิบายกระบวนการ

งานออกใบรับรองทางการศึกษา 4 ประเภทที่มีผู้ขอมากที่สุด ได้แก่ คือ ใบรับรองการเป็นนักศึกษา ใบรับรองคาดว่าจะสำเร็จการศึกษา ใบรับรองสอบไล่ได้ครบทุกลักษณะวิชา (รอสภานุมัติ) และใบรายงานผลการศึกษา (ใบเกรด)

เป้าหมายระดับการให้บริการ	
เวลา	สามารถส่งมอบใบรับรองได้ภายใน 1 วัน
คุณภาพ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ต่ำกว่า 95%

ลำดับ	ส่วนที่ 1: แนวทางการปรับปรุง						ส่วนที่ 2: ระยะเวลาดำเนินงาน		หมายเหตุ	
	ผู้ปฏิบัติงาน	สิ่งที่ปรับปรุง				รายละเอียดการปรับปรุง	การปรับปรุงตอบสนองต่อปัญหาและความคาดหวังในเรื่องใด (ระบุลำดับจากแบบฟอร์ม A)	ทำได้ในปริมาณมากนี้หรือไม่		หากทำไม่ได้ภายในปริมาณมากนี้ให้อธิบายเหตุผล
		ขั้นตอน/กิจกรรม	เอกสาร/แบบฟอร์ม	กฎระเบียบ	ระบบ					
B1		✓					ยกเลิกขั้นตอนการผลิตใบรับรองด้วยมือ (manual)	A1, A2	ทำได้	
B2		✓			✓		ใช้ระบบเข้ามาผลิตใบรับรอง โดยย้ายขั้นตอนการผลิตไปไว้ ณ จุดที่ทำการตรวจสอบการชำระแล้ว	A1, A2	ทำไม่ได้	- อยู่ในขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง vendor ที่จะเข้ามาทำระบบอิเล็กทรอนิกส์ - แต่มีแผนงานที่จะทำให้เสร็จสิ้นเมื่อสิ้นปีงบประมาณหน้า
B3			✓		✓		ปรับการลงนามของนายทะเบียนเป็นการใช้ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์	A1, A2	ทำไม่ได้	- อยู่ในขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง vendor ที่จะเข้ามาทำระบบอิเล็กทรอนิกส์ - แต่มีแผนงานที่จะทำให้เสร็จสิ้นเมื่อสิ้นปีงบประมาณหน้า

4

เพื่อเป็นการแสดงให้เห็นว่ารายการปรับปรุงเป็นการดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อปัญหาและความคาดหวังที่ได้มีการระบุไว้ก่อนหน้า ให้ทำการระบุลำดับของปัญหาและความคาดหวังจากแบบฟอร์ม A ที่เกี่ยวข้องกับรายการปรับปรุง

ขั้นที่ 1 การระบุโอกาสในการปรับปรุงและกำหนดเป้าหมายระดับการให้บริการ

แบบฟอร์ม B: การระบุโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการ

ชื่อหน่วยงาน

สำนักทะเบียน มหาวิทยาลัยตัวอย่างแห่งประเทศไทย

ชื่อกระบวนการ

งานออกใบรับรองทางการศึกษา

คำอธิบายกระบวนการ

งานออกใบรับรองทางการศึกษา 4 ประเภทที่มีผู้ขอมากที่สุด ได้แก่ คือ ใบรับรองการเป็นนักศึกษา ใบรับรองคาดว่าจะสำเร็จการศึกษา ใบรับรองสอบไล่ได้ครบทุกลักษณะวิชา (รอสภานุมัติ) และใบรายงานผลการศึกษา (ใบเกรด)

เป้าหมายระดับการให้บริการ

เวลา	สามารถส่งมอบใบรับรองได้ภายใน 1 วัน
คุณภาพ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ต่ำกว่า 95%

ลำดับ	ส่วนที่ 1: แนวทางการปรับปรุง						รายละเอียดการปรับปรุง	การปรับปรุงตอบสนองต่อปัญหาและความคาดหวังในเรื่องใด (ระบุลำดับจากแบบฟอร์ม A)	ส่วนที่ 2: ระยะเวลาความเป็นงาน		หมายเหตุ
	ผู้ปฏิบัติงาน	สิ่งที่จะปรับปรุง				รายการ			ทำได้ใน ปีงบประมาณนี้ หรือไม่	หากทำไม่ได้ภายในปีงบประมาณนี้ ให้อธิบายเหตุผล	
		ขั้นตอน/ กิจกรรม	เอกสาร/ แบบ ฟอร์ม	กฎ ระเบียบ	ระบบ						
B1		✓					ยกเลิกขั้นตอนการผลิตใบรับรองด้วยมือ (manual)	A1, A2	ทำได้		
B2		✓			✓		ใช้ระบบเข้ามาผลิตใบรับรอง โดยย้ายขั้นตอนการผลิตไปไว้ ณ จุดที่ทำการตรวจสอบการชำระแล้ว	A1, A2	ทำไม่ได้	- อยู่ในขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง vendor ที่จะเข้ามาทำระบบอิเล็กทรอนิกส์ - แต่มีแผนงานที่จะทำให้เสร็จสิ้นเมื่อสิ้นปีงบประมาณหน้า	
B3			✓		✓		ปรับการลงนามของนายทะเบียนเป็นการใช้ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์	A1, A2	ทำไม่ได้	- อยู่ในขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง vendor ที่จะเข้ามาทำระบบอิเล็กทรอนิกส์ - แต่มีแผนงานที่จะทำให้เสร็จสิ้นเมื่อสิ้นปีงบประมาณหน้า	

5

ระบุว่ารายการปรับปรุงสามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จภายในปีงบประมาณนี้หรือไม่ โดยให้เลือกจากค่าที่กำหนดไว้ ซึ่งประกอบด้วย 1) ทำได้ และ 2) ทำไม่ได้ ทั้งนี้ ถ้าไม่สามารถทำได้แล้วเสร็จภายในปีงบประมาณนี้ ให้ระบุเหตุผลประกอบในคอลัมน์ถัดไปด้วย

ขั้นที่ 1 การระบุโอกาสในการปรับปรุงและกำหนดเป้าหมายระดับการให้บริการ

แบบฟอร์ม B: การระบุโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการงาน

ชื่อหน่วยงาน

สำนักทะเบียน มหาวิทยาลัยตัวอย่างแห่งประเทศไทย

ชื่อกระบวนการงาน

งานออกใบรับรองทางการศึกษา

คำอธิบายกระบวนการงาน

งานออกใบรับรองทางการศึกษา 4 ประเภทที่มีผู้ขอมากที่สุด ได้แก่ คือ ใบรับรองการเป็นนักศึกษา ใบรับรองคาดว่าจะสำเร็จการศึกษา ใบรับรองสอบไล่ได้ครบทุกลักษณะวิชา (รอสภานุมัติ) และใบรายงานผลการศึกษา (ใบเกรด)

เป้าหมายระดับการให้บริการ	
เวลา	สามารถส่งมอบใบรับรองได้ภายใน 1 วัน
คุณภาพ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ต่ำกว่า 95%

ลำดับ	ส่วนที่ 1: แนวทางการปรับปรุง						ส่วนที่ 2: ระยะเวลาดำเนินงาน		หมายเหตุ	
	ผู้ปฏิบัติงาน	สิ่งที่ปรับปรุง					ทำได้ในปริมาณนี้หรือไม่	หากทำไม่ได้ภายในปริมาณนี้ให้อธิบายเหตุผล		
		ขั้นตอน/กิจกรรม	เอกสาร/แบบฟอร์ม	กฎระเบียบ	ระบบ	อื่น ๆ				
B1		✓					ยกเลิกขั้นตอนการผลิตใบรับรองด้วยมือ (manual)	A1, A2	ทำได้	
B2		✓			✓		ใช้ระบบเข้ามาผลิตใบรับรอง โดยย้ายขั้นตอนการผลิตไปไว้ ณ จุดที่ทำการตรวจสอบการชำระแล้ว	A1, A2	ทำไม่ได้	- อยู่ในขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง vendor ที่จะเข้ามาทำระบบอิเล็กทรอนิกส์ - แต่มีแผนงานที่จะทำให้เสร็จสิ้นเมื่อสิ้นปีงบประมาณหน้า
B3			✓		✓		ปรับการลงนามของนายทะเบียนเป็นการใช้ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์	A1, A2	ทำไม่ได้	- อยู่ในขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง vendor ที่จะเข้ามาทำระบบอิเล็กทรอนิกส์ - แต่มีแผนงานที่จะทำให้เสร็จสิ้นเมื่อสิ้นปีงบประมาณหน้า

6

ในกรณีที่มีรายละเอียดเพิ่มเติม ให้ระบุในคอลัมน์หมายเหตุ

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)



ความหมาย



เป้าหมาย



ประโยชน์



การบริหารจัดการ



องค์ประกอบ



ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

ขั้นตอนการจัดทำ

การระบุโอกาสในการปรับปรุง
และกำหนดเป้าหมายระดับ
การให้บริการ

การจัดทำกระบวนการใหม่และ
ข้อตกลงระดับการให้บริการ

การนำข้อตกลงระดับการ
ให้บริการไปใช้ ตลอดจน
ติดตามและประเมินผล

ผลผลิต

โอกาสในการปรับปรุงและ
เป้าหมายระดับการให้บริการ

กระบวนการใหม่และ
ข้อตกลงระดับการให้บริการ

การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) และการสื่อสาร (Communication)

ขั้นที่ 2 การจัดทำกระบวนการใหม่และข้อตกลงระดับการให้บริการ

วัตถุประสงค์

เพื่อออกแบบกระบวนการใหม่ตามโอกาสในการปรับปรุงที่ได้ระบุไว้ พร้อมทั้งจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ

วิธีการ

ขั้นตอนในการจัดทำแผนภาพกระบวนการใหม่และข้อตกลงระดับการให้บริการ มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

จัดทำแผนภาพกระบวนการใหม่

- จัดทำแผนภาพกระบวนการใหม่ (To-be process) โดยอาศัยโอกาสในการปรับปรุงที่ได้ระบุไว้ในขั้นตอนที่ 1

กำหนดวิธีการจัดเก็บข้อมูล

- กำหนดวิธีการจัดเก็บข้อมูลที่เหมาะสมเพื่อใช้ในการติดตามผลการให้บริการ

จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ

- จัดทำรายละเอียดข้อตกลงระดับการให้บริการโดยมีเป้าหมายในการให้บริการตามที่ระบุไว้ในขั้นตอนที่ 1

เครื่องมือที่ใช้

1. แบบฟอร์ม C แผนภาพกระบวนการใหม่
2. แบบฟอร์ม D การจัดเก็บข้อมูล
3. แบบฟอร์มข้อตกลงระดับการให้บริการ

ขั้นที่ 2 การจัดทำกระบวนการใหม่และข้อตกลงระดับการให้บริการ

วิธีการ

จัดทำแผนภาพกระบวนการใหม่

กำหนดวิธีการจัดเก็บข้อมูล

จัดทำข้อตกลง
ระดับการให้บริการ



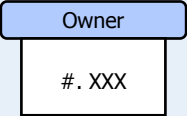
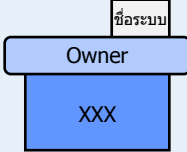
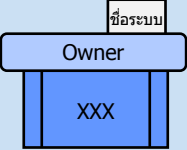
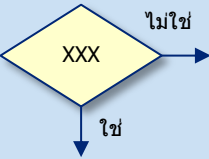

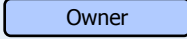

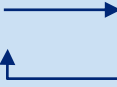


การจัดทำแผนภาพกระบวนการใหม่มีเป้าหมายเพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและตรงกันเกี่ยวกับกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงาน ผู้รับผิดชอบ ทิศทางการเคลื่อนที่ของกิจกรรม เพื่อใช้เป็นพื้นฐานให้ผู้เกี่ยวข้องนำกระบวนการใหม่ไปใช้ในทางปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

เพื่อให้การจัดทำแผนภาพกระบวนการใหม่ เป็นไปอย่างถูกต้อง หน่วยงานจะต้องมีความเข้าใจในเรื่องดังต่อไปนี้

- 1) สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำแผนภาพกระบวนการ
- 2) รายละเอียดการปรับปรุงกระบวนการที่ได้มีการกำหนดไว้ในขั้นที่ 1

โดยเครื่องมือที่ใช้คือ แบบฟอร์ม C แผนภาพแสดงกระบวนการใหม่

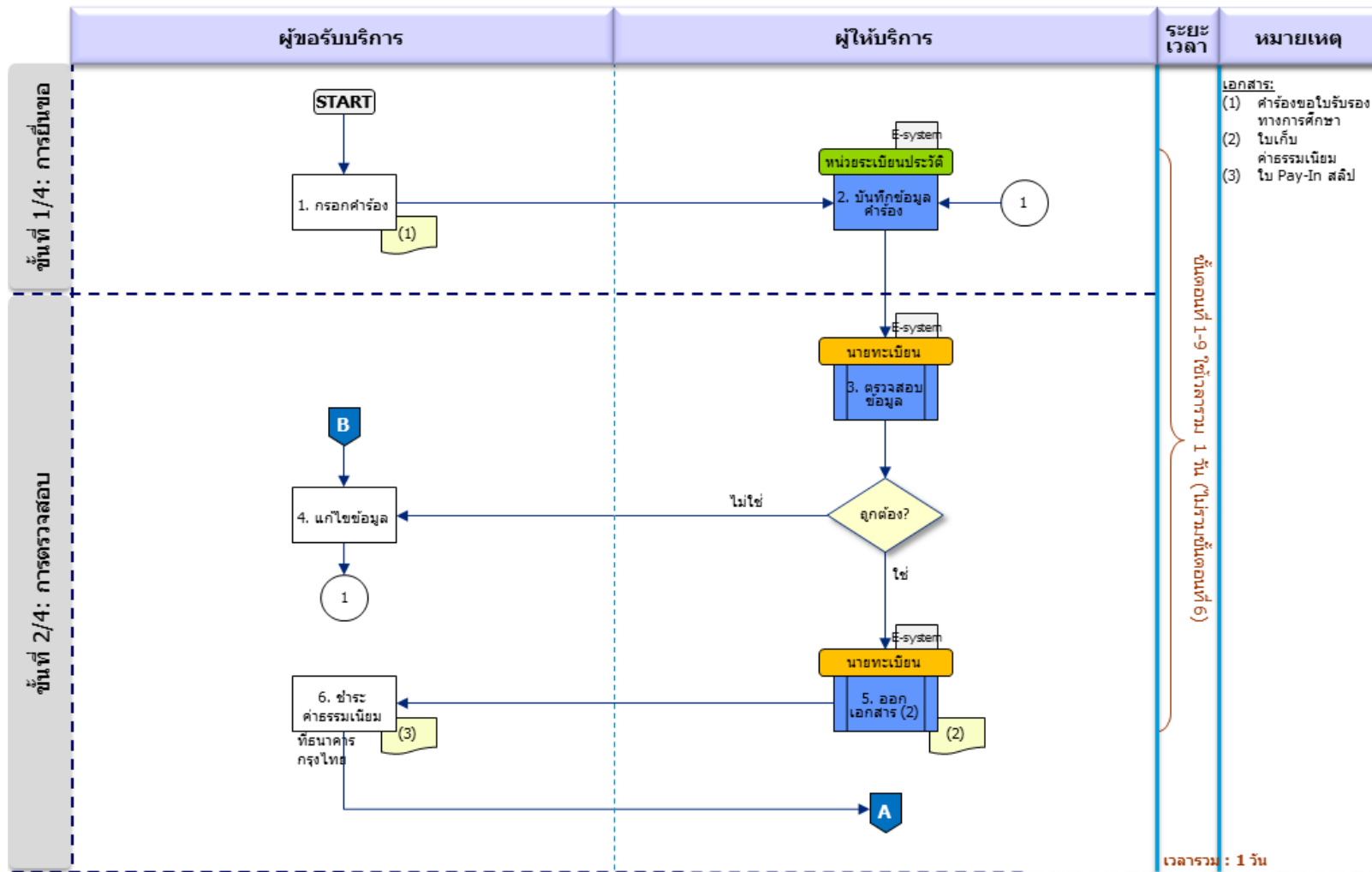
ขั้นที่ 2 การจัดทำกระบวนการใหม่และข้อตกลงระดับการให้บริการ

สัญลักษณ์	ความหมาย	สัญลักษณ์	ความหมาย
	จุดเริ่มต้น – จุดเริ่มต้นของกระบวนการงาน		จุดสิ้นสุด – จุดสิ้นสุดของกระบวนการงาน
	กิจกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องกับระบบ – ใช้ในการแสดงกิจกรรมในกระบวนการงานที่จัดทำโดยไม่มีการทำงานผ่านระบบคอมพิวเตอร์ ในแต่ละกิจกรรมควรมีหมายเลขกำกับลำดับที่ของกิจกรรม และคำกริยาเพื่อแสดงให้เห็นการกระทำที่จะต้องดำเนินการในขั้นตอนนั้น ๆ เช่น "1. อนุมัติรายการขอซื้อ"		กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบ – ใช้ในการแสดงกิจกรรมในกระบวนการงานที่มีระบบคอมพิวเตอร์เกี่ยวข้องกับกิจกรรมนั้น ในแต่ละกิจกรรมควรมีคำกริยาเพื่อแสดงให้เห็นการกระทำที่จะต้องดำเนินการในขั้นตอนนั้นๆ (ควรจะเลือกเขียนให้กระชับที่สุด เท่าที่เป็นไปได้) ให้ระบุชื่อระบบคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมนั้นในกล่องด้านบนขวา
	กิจกรรมที่เกิดขึ้นอัตโนมัติโดยระบบ – ใช้ในการแสดงกิจกรรมในกระบวนการงานที่เกิดขึ้นอัตโนมัติโดยระบบคอมพิวเตอร์ ในแต่ละกิจกรรมควรมีคำกริยาเพื่อแสดงให้เห็นการกระทำที่จะต้องดำเนินการในขั้นตอนนั้นๆ (ควรจะเลือกเขียนให้กระชับที่สุด เท่าที่เป็นไปได้) ให้ระบุชื่อระบบคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมนั้นในกล่องด้านบนขวา		การตัดสินใจ – ใช้แสดงการแบ่งกระบวนการงานเป็นสองเงื่อนไข โดยที่ส่วนมากจะเป็นขั้นตอนการอนุมัติ การตัดสินใจ หรือการตรวจสอบที่มีเงื่อนไข โดยคำอธิบายจะอยู่ในรูปของคำถาม และคำถามควรสามารถตอบได้ด้วย "ใช่" หรือ "ไม่ใช่" ทั้งนี้ ไม่จำเป็นต้องระบุผู้กระทำ (เช่น "อนุมัติ" แทนที่จะเป็น "ผู้จัดการอนุมัติ")
	เอกสาร – ใช้ในการแสดงถึง ข้อมูลนำเข้า รายงานแบบฟอร์ม หรือ ผลผลิต ที่เกิดขึ้นในกระบวนการงาน โดยให้ระบุเป็นหมายเลขอ้างอิงเอกสาร		Owner – ใช้แสดงผู้กระทำ ให้ระบุเป็นชื่อหน่วยงาน เช่น "หน่วยระเบียบประวัติ" แต่ในกรณีที่เป็นการอนุมัติให้ระบุชื่อตำแหน่ง เช่น "นายทะเบียน" และให้เปลี่ยนสีของช่องตามชื่อหน่วยงานหรือตำแหน่ง ทั้งนี้จะใช้เฉพาะกับกิจกรรมของผู้ให้บริการเท่านั้น
	จุดเชื่อมต่อ – ใช้ในการแสดงถึงการเชื่อมโยงของสองขั้นตอนไปยังขั้นตอนอื่นในหน้าเดียวกัน		ลูกศร - ใช้ในการแสดงทิศทางการเคลื่อนที่ของกระบวนการงาน ลูกศรย้อนกลับ – ใช้ในการแสดงถึงการย้อนกลับไปสู่ขั้นตอนก่อนหน้า เช่น การทำงานซ้ำอีก เป็นต้น
	จุดเชื่อมต่อระหว่างหน้า – ใช้ในการแสดงถึงการเชื่อมโยงของสองขั้นตอนไปยังหน้าถัดไป		จุดเชื่อมต่อกับกระบวนการงานอื่น – ใช้ในการเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการงาน

ขั้นที่ 2 การจัดทำกระบวนการใหม่และข้อตกลงระดับการให้บริการ

ชื่อกระบวนการ : การผลิตใบรับรองทางการศึกษา
 หน่วยงาน : สำนักงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยตัวอย่างแห่งชาติ
 รวมระยะเวลา : 1 วัน ไม่รวมขั้นตอนการชำระค่าธรรมเนียมและการรับเอกสาร

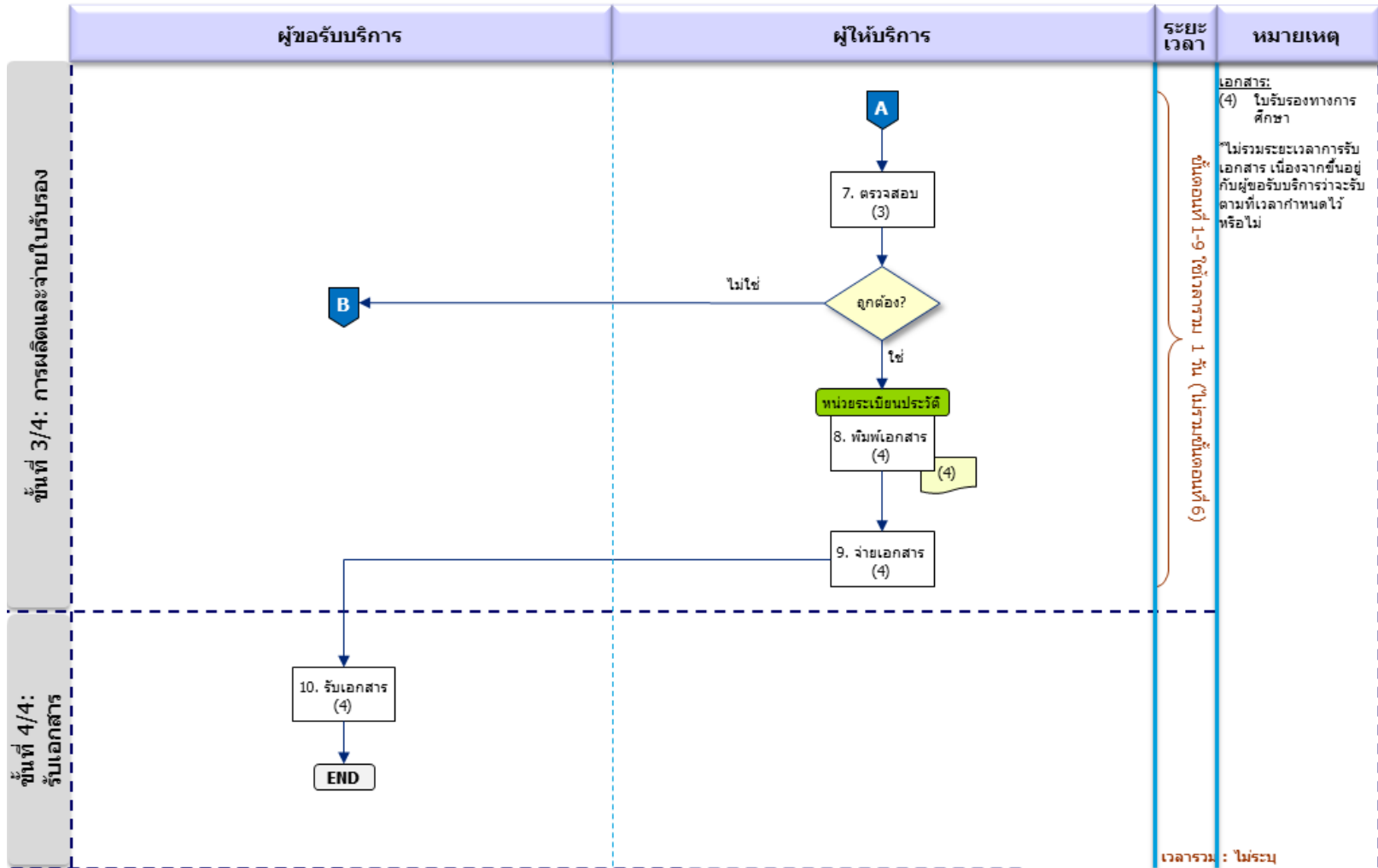
ตัวอย่าง



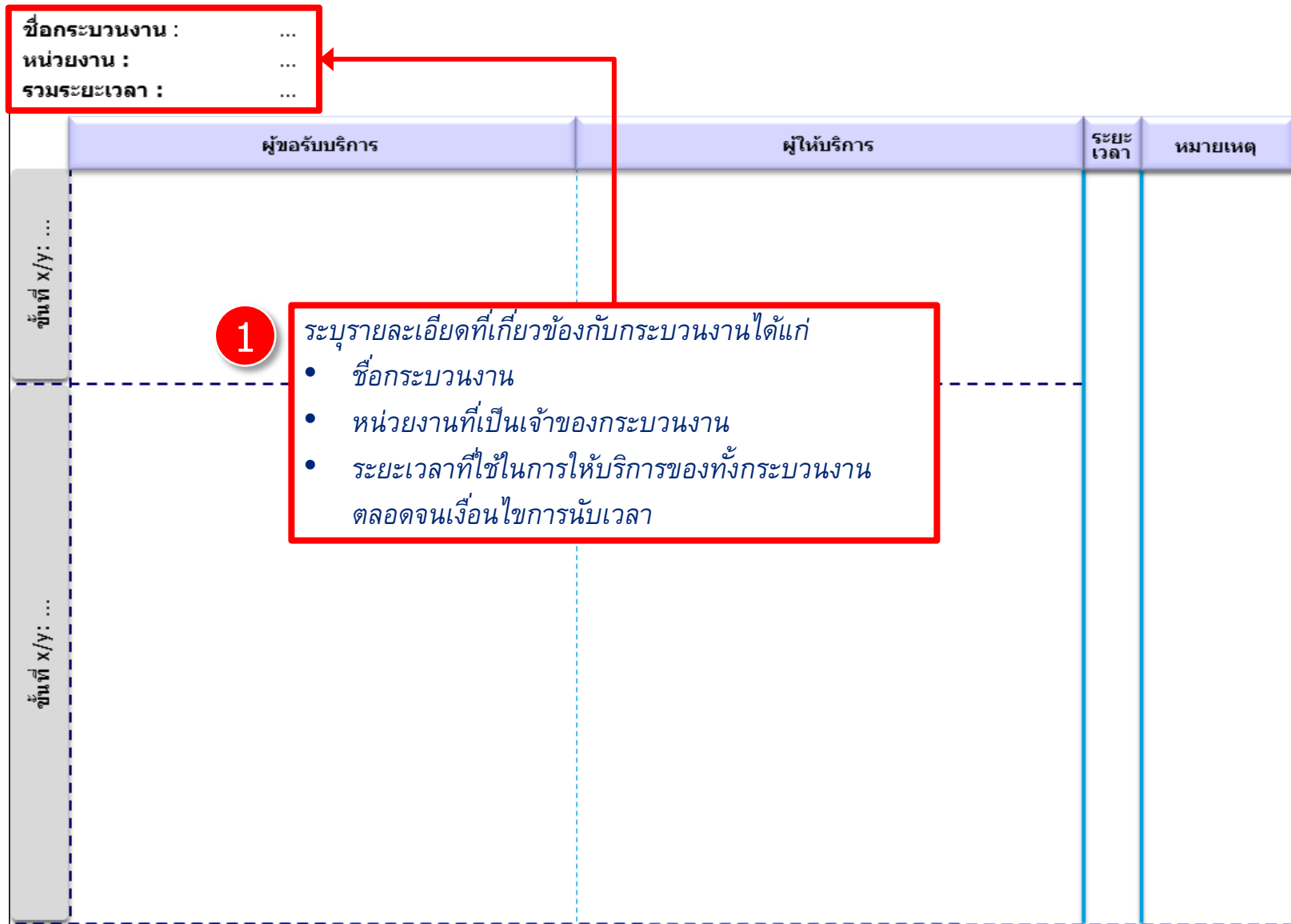
ขั้นที่ 2 การจัดทำกระบวนการใหม่และข้อตกลงระดับการให้บริการ

ชื่อกระบวนการ : การผลิตใบรับรองทางการศึกษา
 หน่วยงาน : สำนักงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยตัวอย่างแห่งชาติ
 รวมระยะเวลา : 1 วัน ไม่รวมขั้นตอนการชำระค่าธรรมเนียมและการรับเอกสาร

ตัวอย่าง

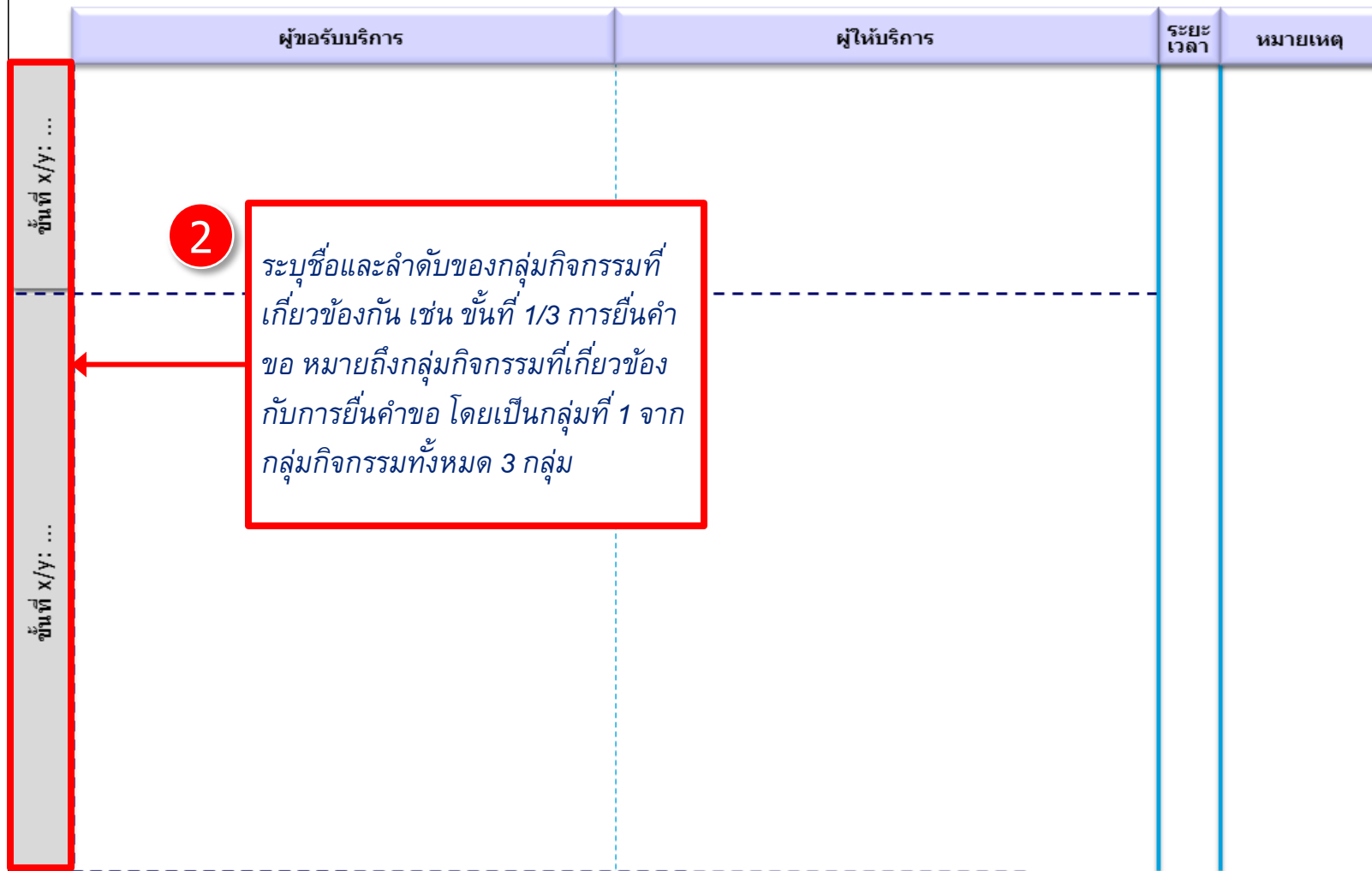


ขั้นที่ 2 การจัดทำกระบวนการใหม่และข้อตกลงระดับการให้บริการ



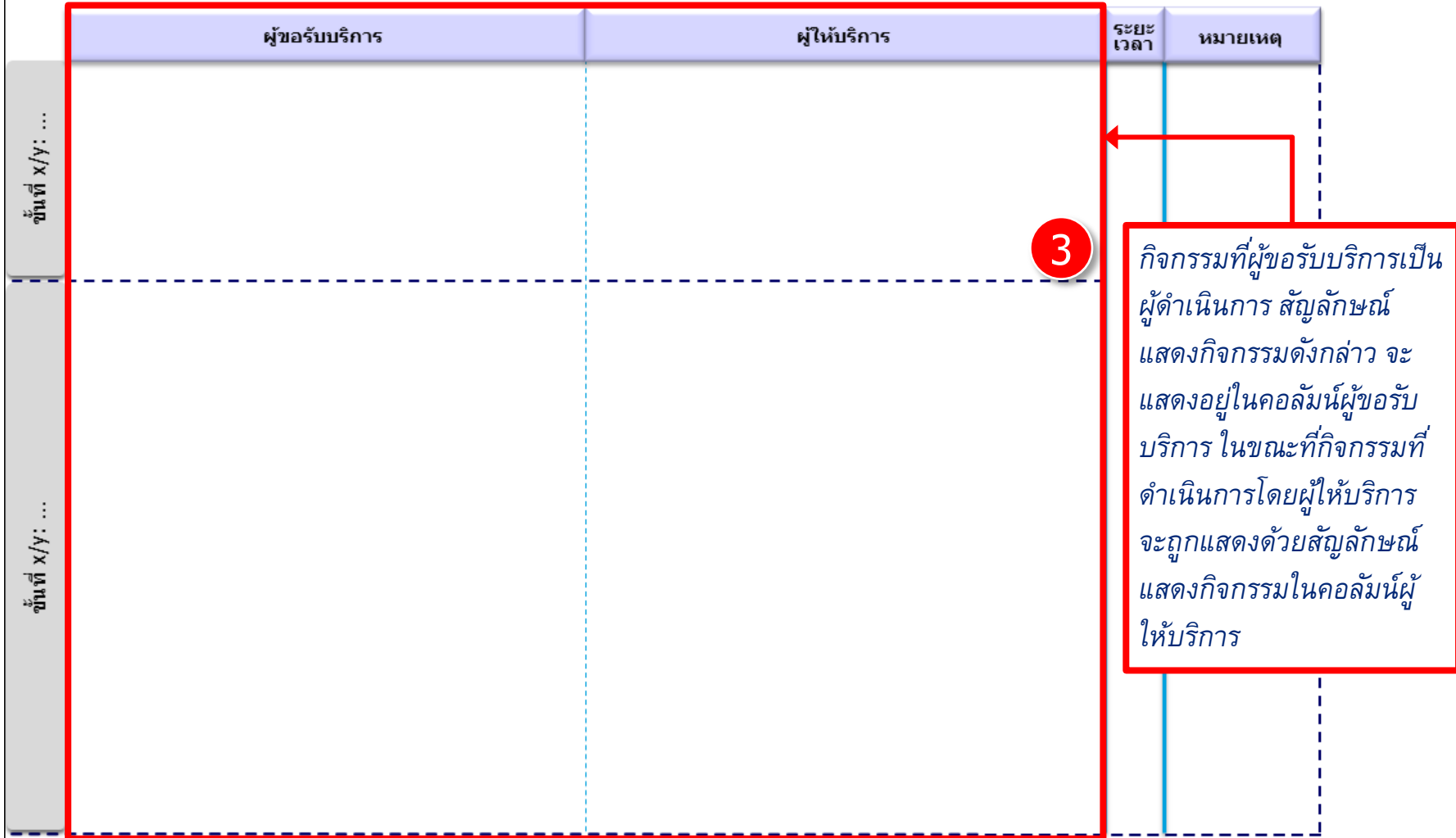
ขั้นที่ 2 การจัดทำกระบวนการงานใหม่และข้อตกลงระดับการให้บริการ

ชื่อกระบวนการงาน : ...
 หน่วยงาน : ...
 รวมระยะเวลา : ...



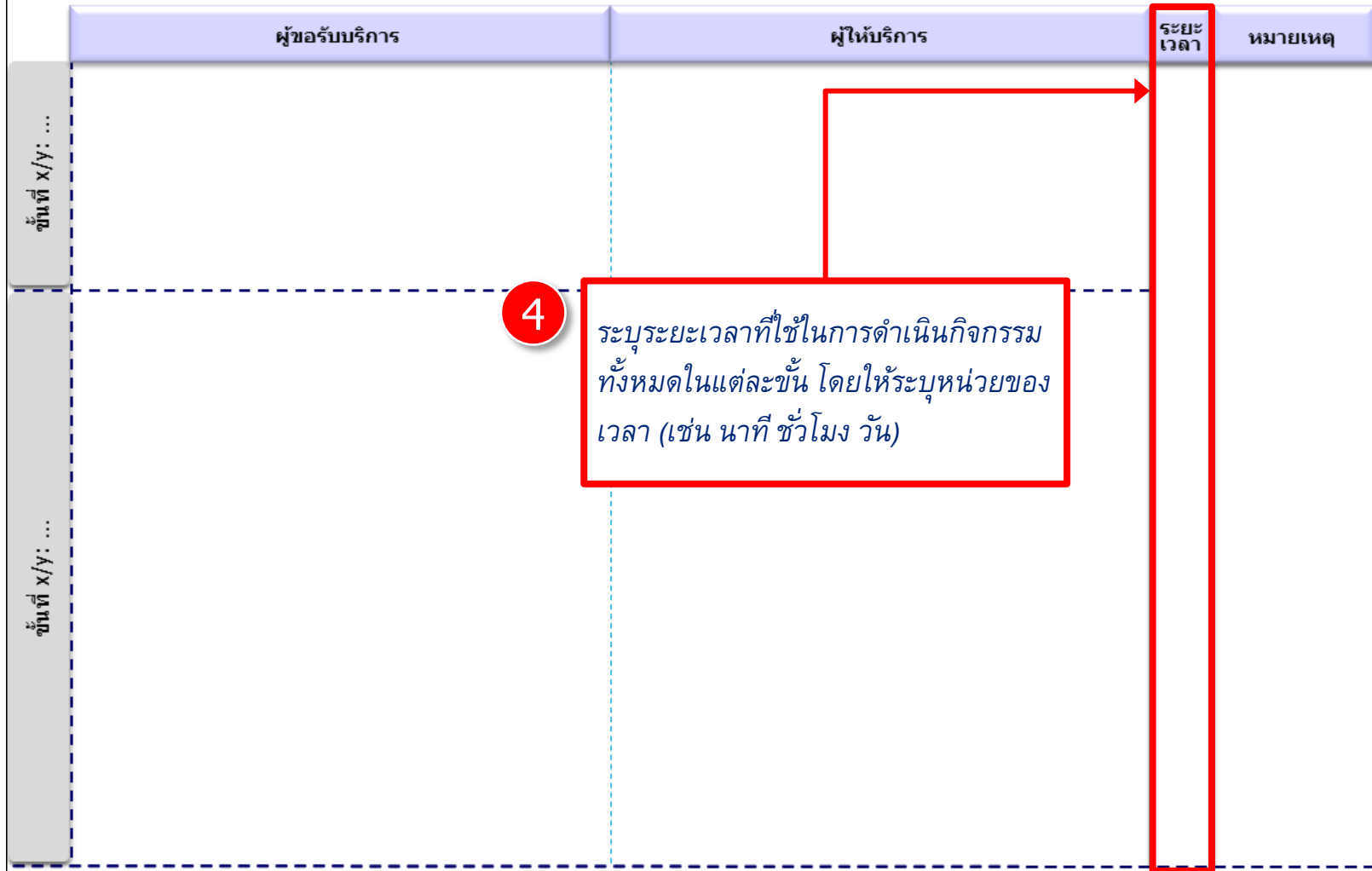
ขั้นที่ 2 การจัดทำกระบวนการงานใหม่และข้อตกลงระดับการให้บริการ

ชื่อกระบวนการงาน : ...
 หน่วยงาน : ...
 รวมระยะเวลา : ...



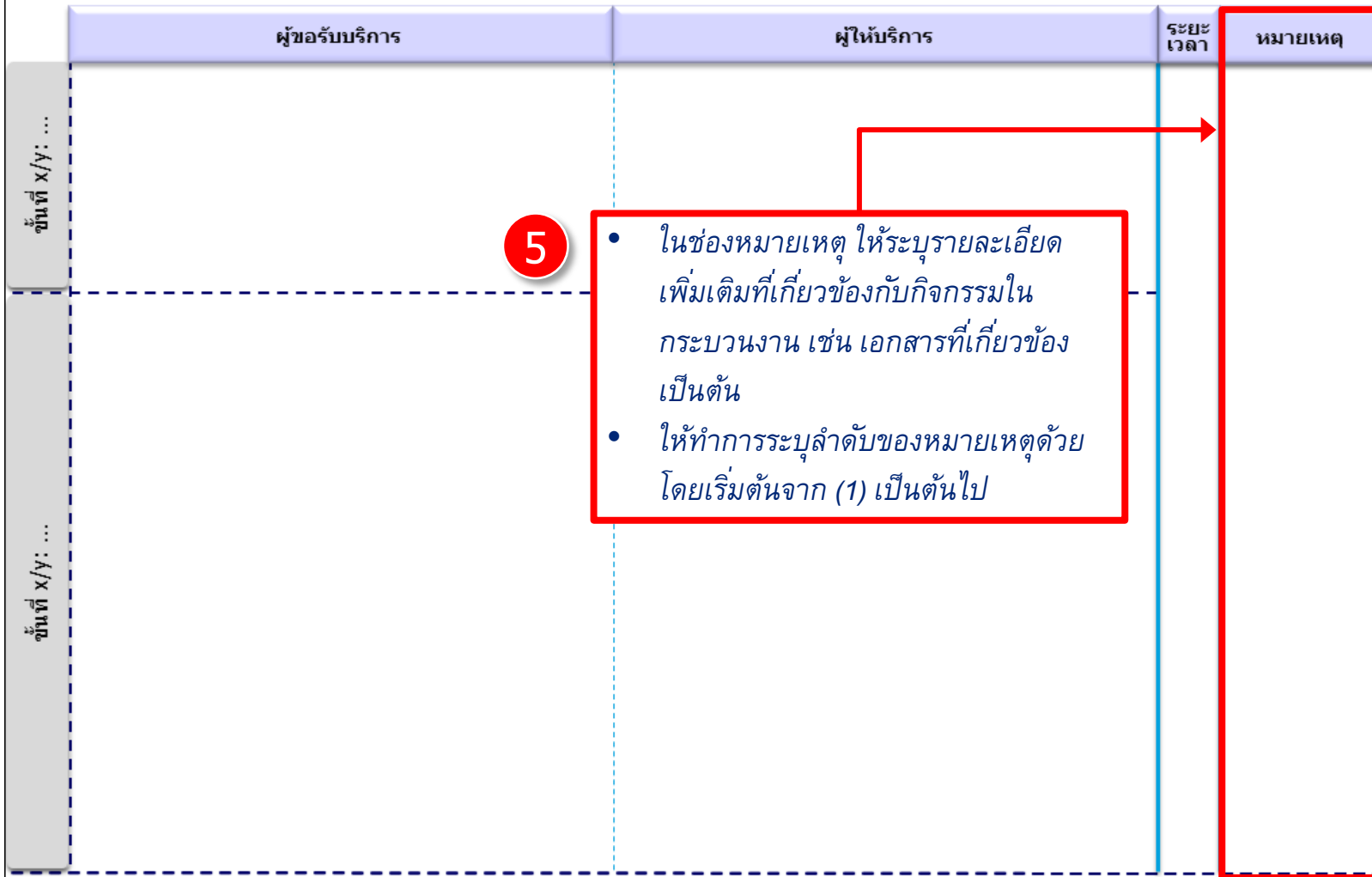
ขั้นที่ 2 การจัดทำกระบวนการงานใหม่และข้อตกลงระดับการให้บริการ

ชื่อกระบวนการงาน : ...
หน่วยงาน : ...
รวมระยะเวลา : ...



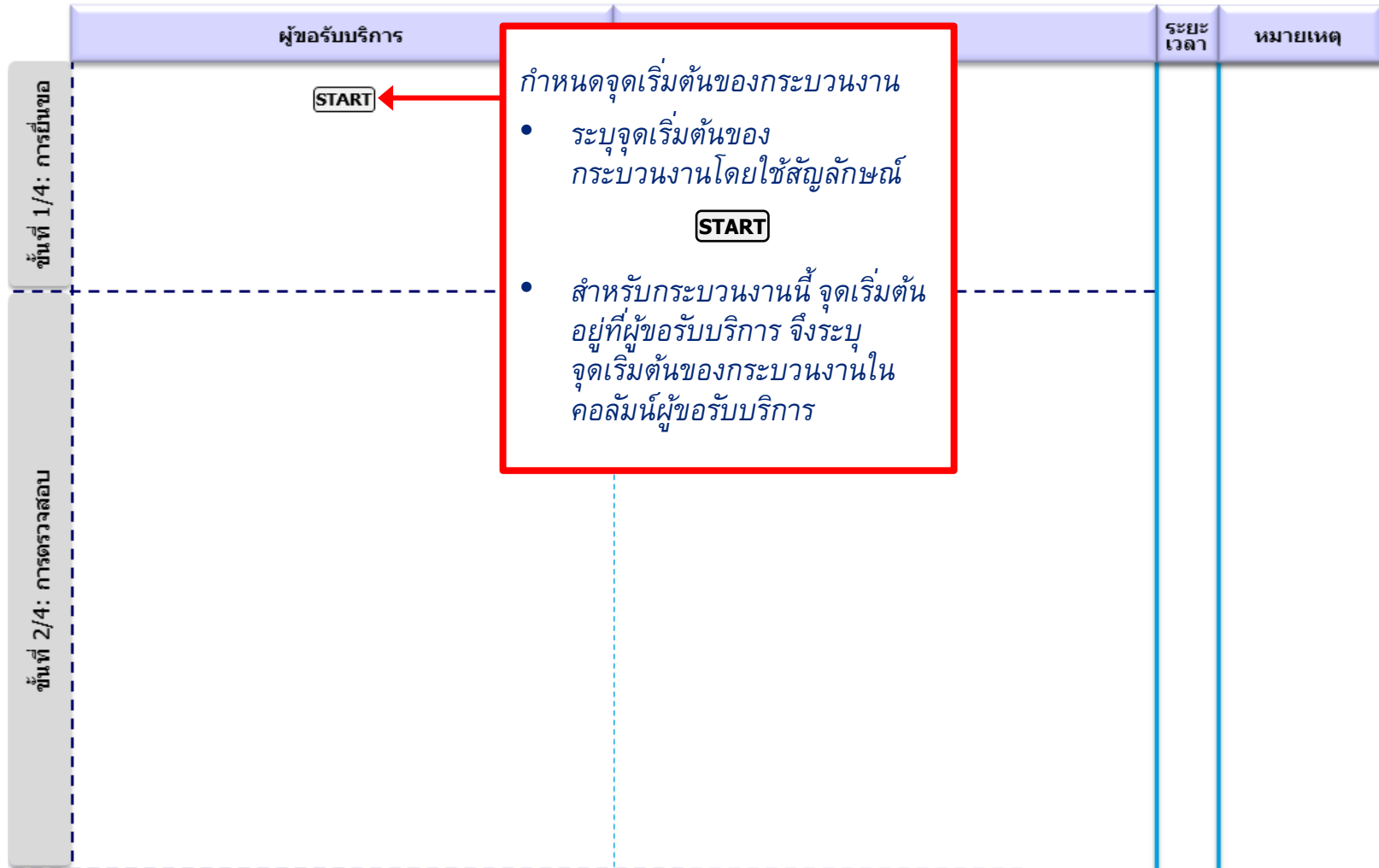
ขั้นที่ 2 การจัดทำกระบวนการงานใหม่และข้อตกลงระดับการให้บริการ

ชื่อกระบวนการงาน : ...
 หน่วยงาน : ...
 รวมระยะเวลา : ...



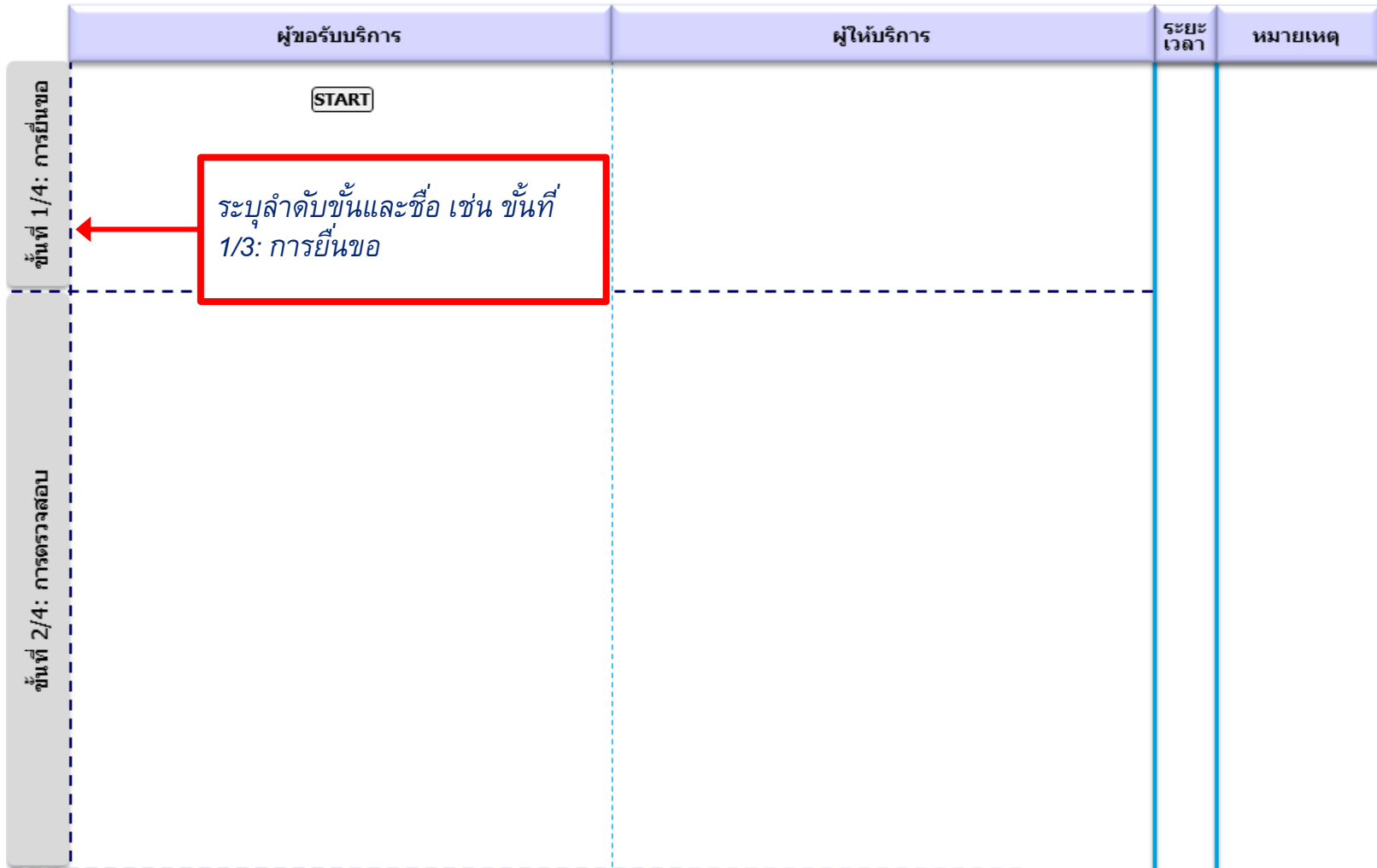
ขั้นที่ 2 การจัดทำกระบวนการใหม่และข้อตกลงระดับการให้บริการ

ชื่อกระบวนการ : การผลิตใบรับรองทางการศึกษา
 หน่วยงาน : สำนักงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยตัวอย่างแห่งชาติ
 รวมระยะเวลา : 1 วัน ไม่รวมขั้นตอนการชำระค่าธรรมเนียมและการรับเอกสาร



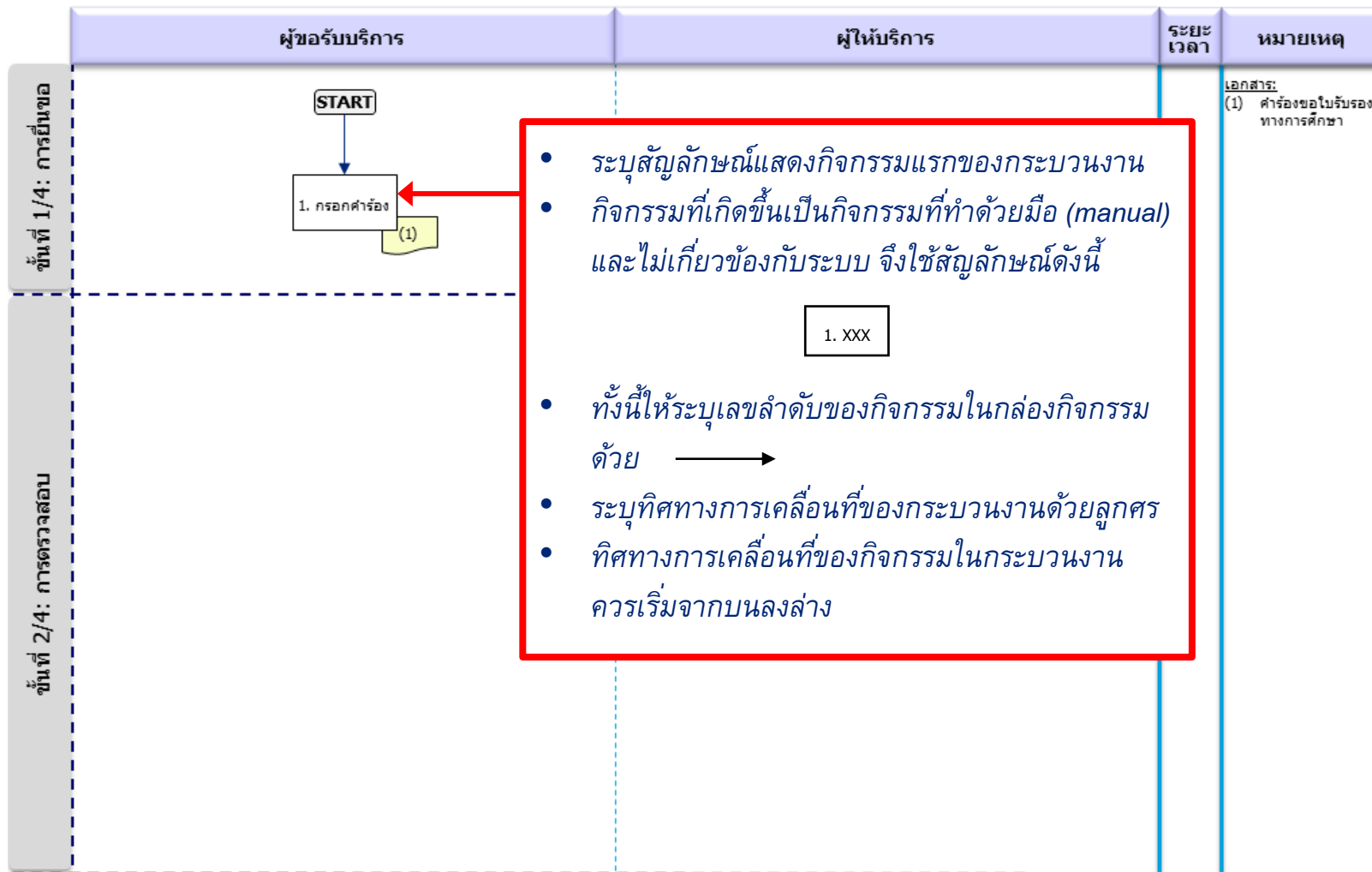
ขั้นที่ 2 การจัดทำกระบวนการใหม่และข้อตกลงระดับการให้บริการ

ชื่อกระบวนการ : การผลิตใบรับรองทางการศึกษา
หน่วยงาน : สำนักงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยตัวอย่างแห่งชาติ
รวมระยะเวลา : 1 วัน ไม่รวมขั้นตอนการชำระค่าธรรมเนียมและการรับเอกสาร



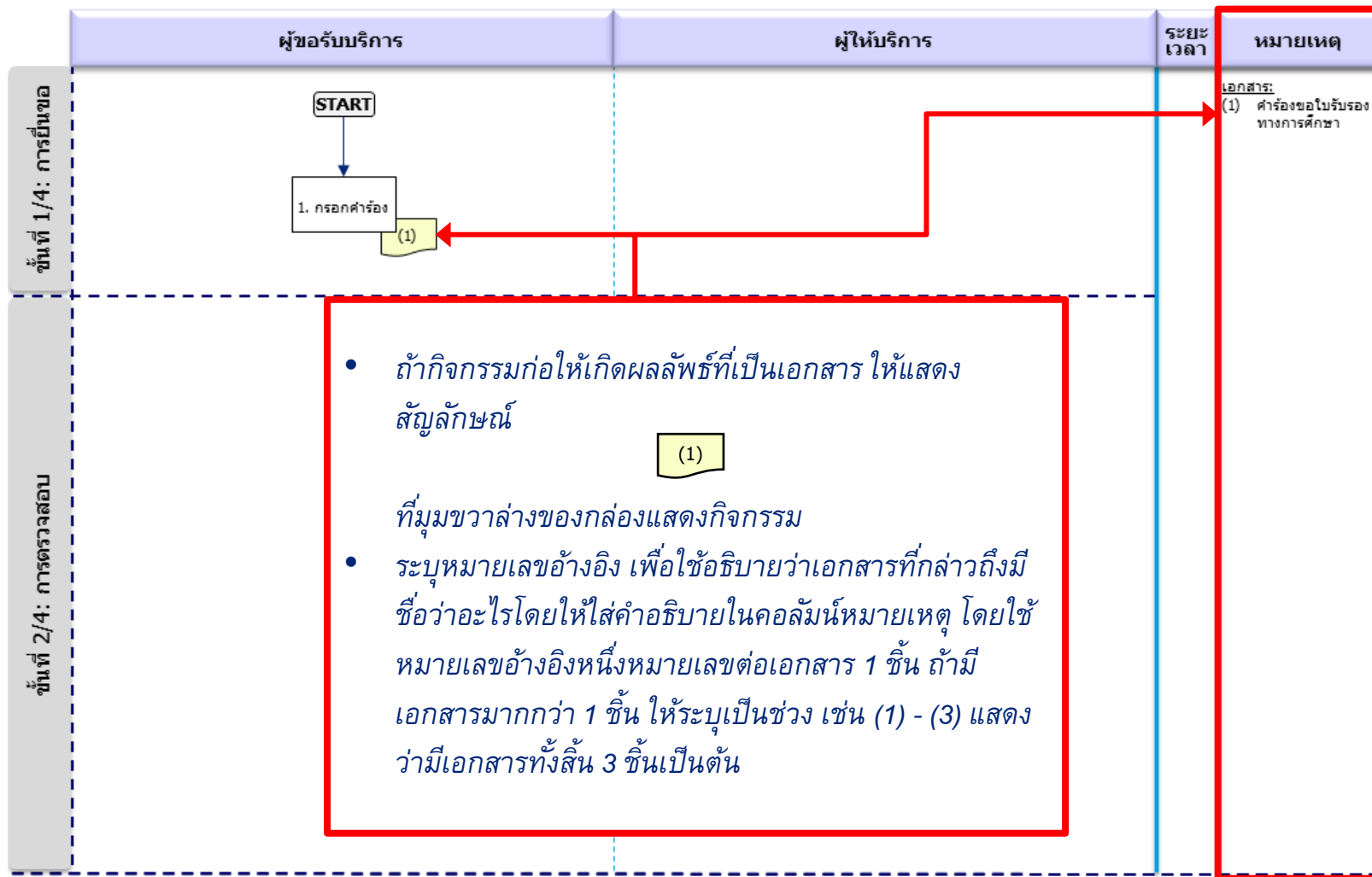
ขั้นที่ 2 การจัดทำกระบวนการใหม่และข้อตกลงระดับการให้บริการ

ชื่อกระบวนการ : การผลิตใบรับรองทางการศึกษา
 หน่วยงาน : สำนักงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยตัวอย่างแห่งชาติ
 รวมระยะเวลา : 1 วัน ไม่รวมขั้นตอนการชำระค่าธรรมเนียมและการรับเอกสาร



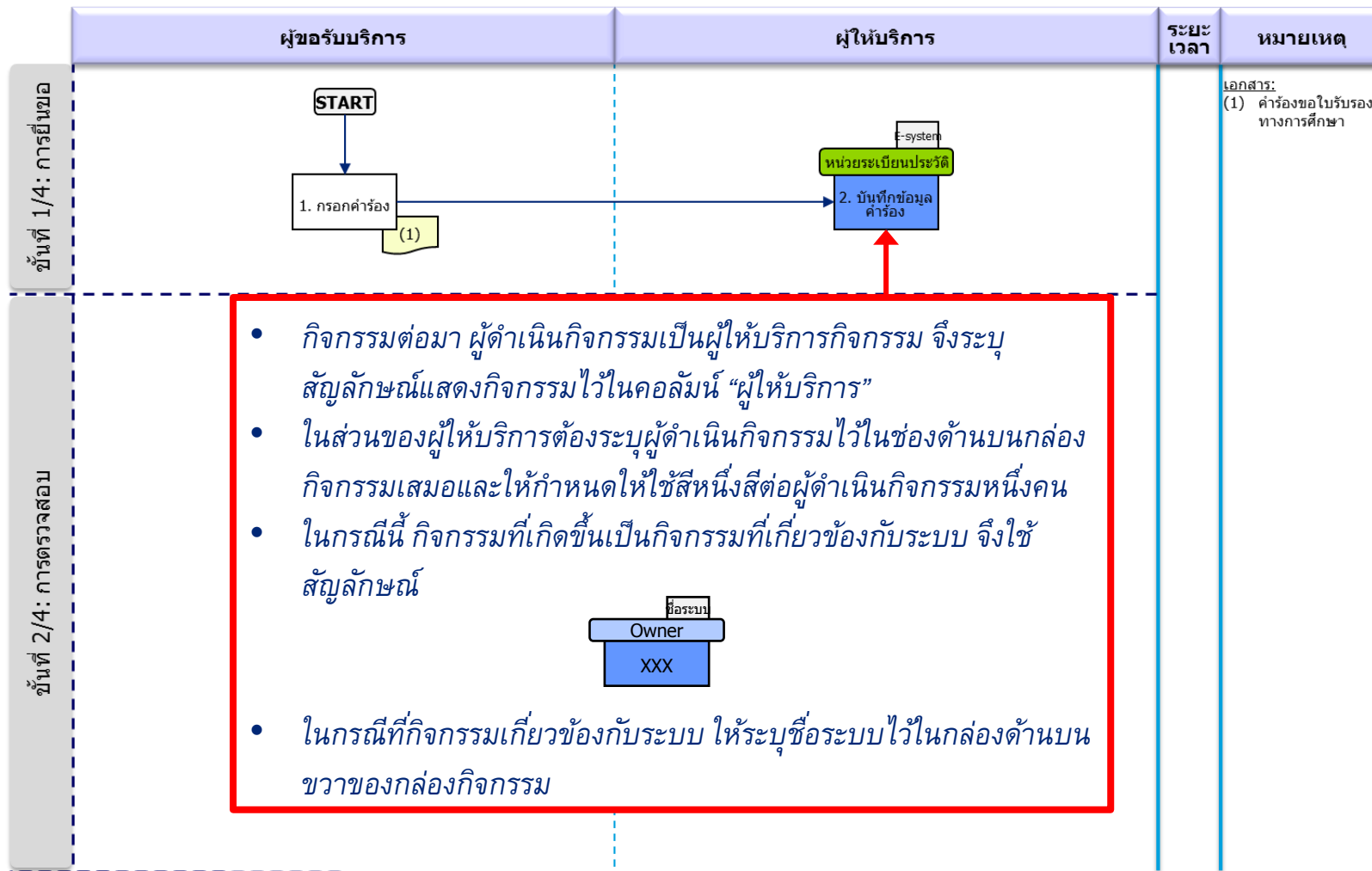
ขั้นที่ 2 การจัดทำกระบวนการใหม่และข้อตกลงระดับการให้บริการ

ชื่อกระบวนการ : การผลิตใบรับรองทางการศึกษา
 หน่วยงาน : สำนักงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยตัวอย่างแห่งชาติ
 รวมระยะเวลา : 1 วัน ไม่รวมขั้นตอนการชำระค่าธรรมเนียมและการรับเอกสาร



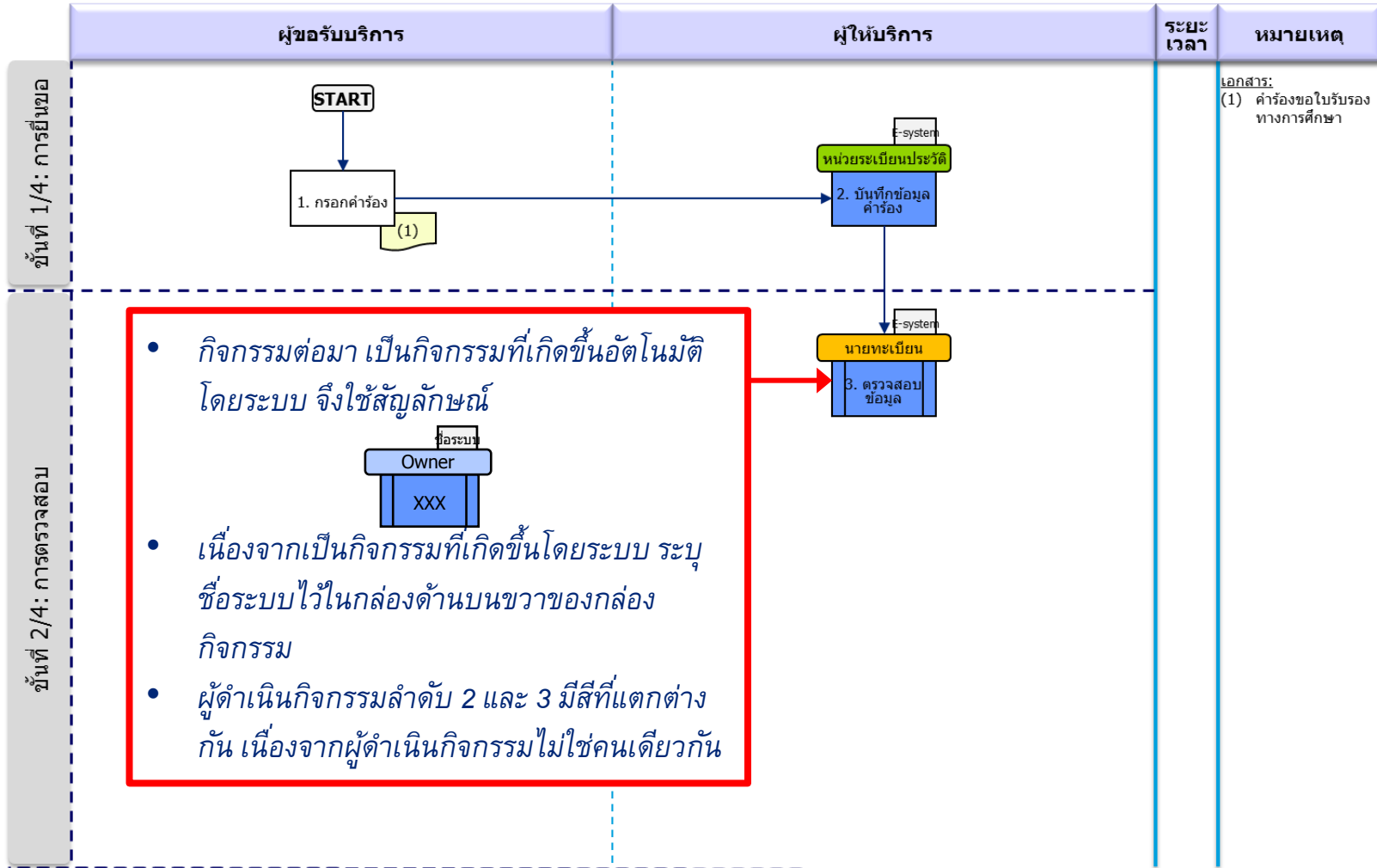
ขั้นที่ 2 การจัดทำกระบวนการใหม่และข้อตกลงระดับการให้บริการ

ชื่อกระบวนการ : การผลิตใบรับรองทางการศึกษา
 หน่วยงาน : สำนักงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยตัวอย่างแห่งชาติ
 รวมระยะเวลา : 1 วัน ไม่รวมขั้นตอนการชำระค่าธรรมเนียมและการรับเอกสาร



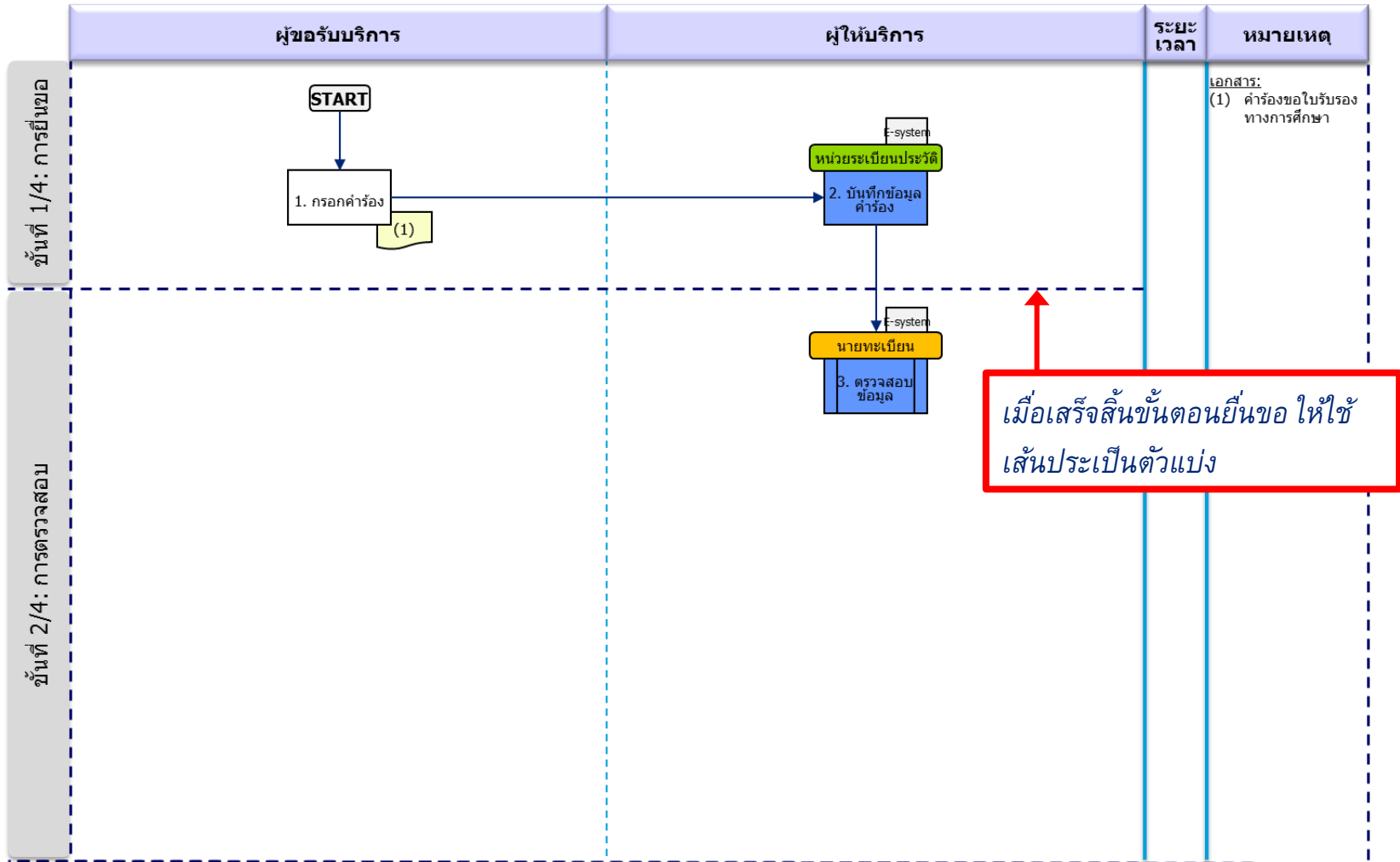
ขั้นที่ 2 การจัดทำกระบวนการใหม่และข้อตกลงระดับการให้บริการ

ชื่อกระบวนการ : การผลิตใบรับรองทางการศึกษา
 หน่วยงาน : สำนักงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยตัวอย่างแห่งชาติ
 รวมระยะเวลา : 1 วัน ไม่รวมขั้นตอนการชำระค่าธรรมเนียมและการรับเอกสาร



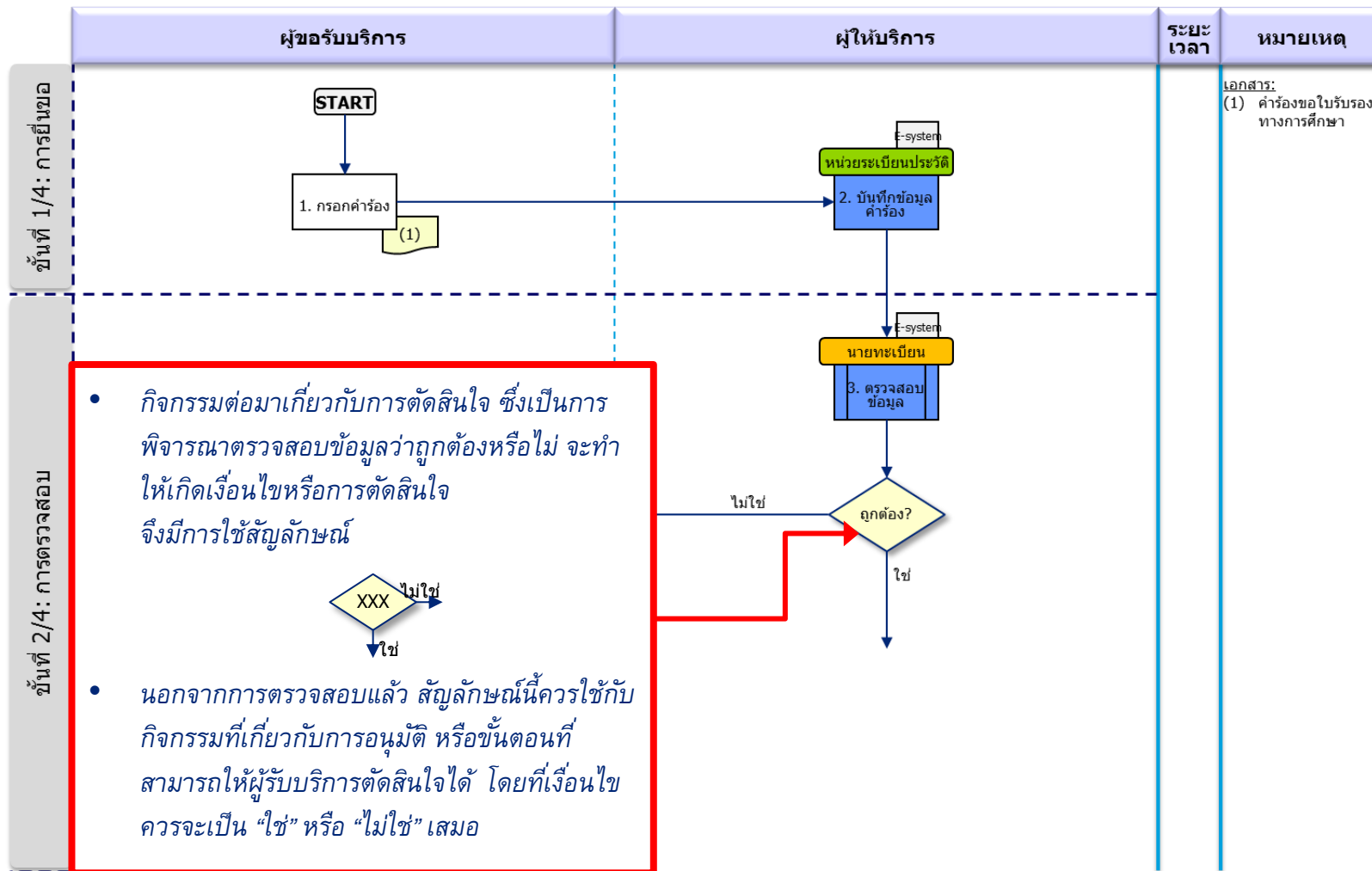
ขั้นที่ 2 การจัดทำกระบวนการใหม่และข้อตกลงระดับการให้บริการ

ชื่อกระบวนการ : การผลิตใบรับรองทางการศึกษา
 หน่วยงาน : สำนักงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยตัวอย่างแห่งชาติ
 รวมระยะเวลา : 1 วัน ไม่รวมขั้นตอนการชำระค่าธรรมเนียมและการรับเอกสาร



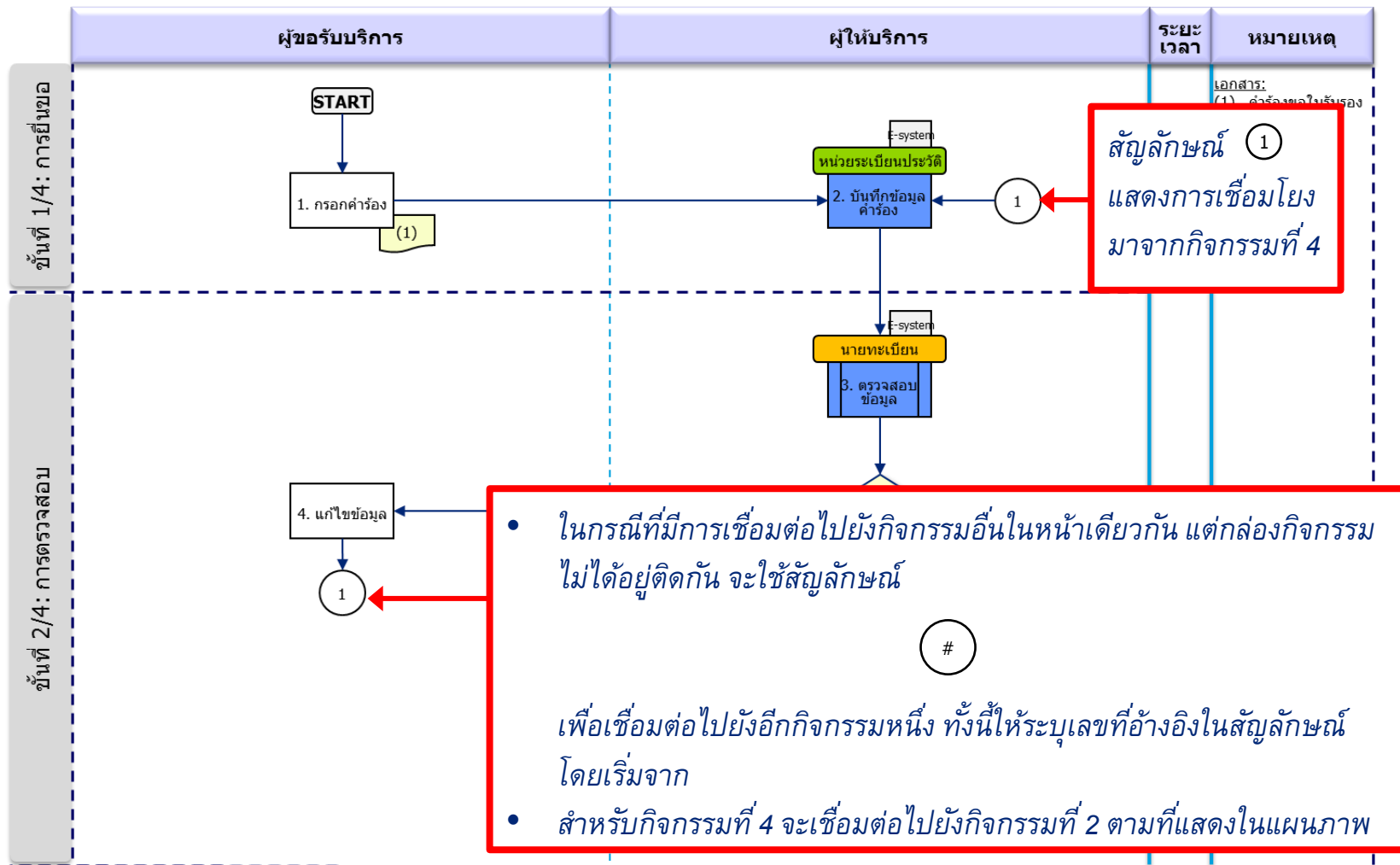
ขั้นที่ 2 การจัดทำกระบวนการงานใหม่และข้อตกลงระดับการให้บริการ

ชื่อกระบวนการ : การผลิตใบรับรองทางการศึกษา
 หน่วยงาน : สำนักงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยตัวอย่างแห่งชาติ
 รวมระยะเวลา : 1 วัน ไม่รวมขั้นตอนการชำระค่าธรรมเนียมและการรับเอกสาร



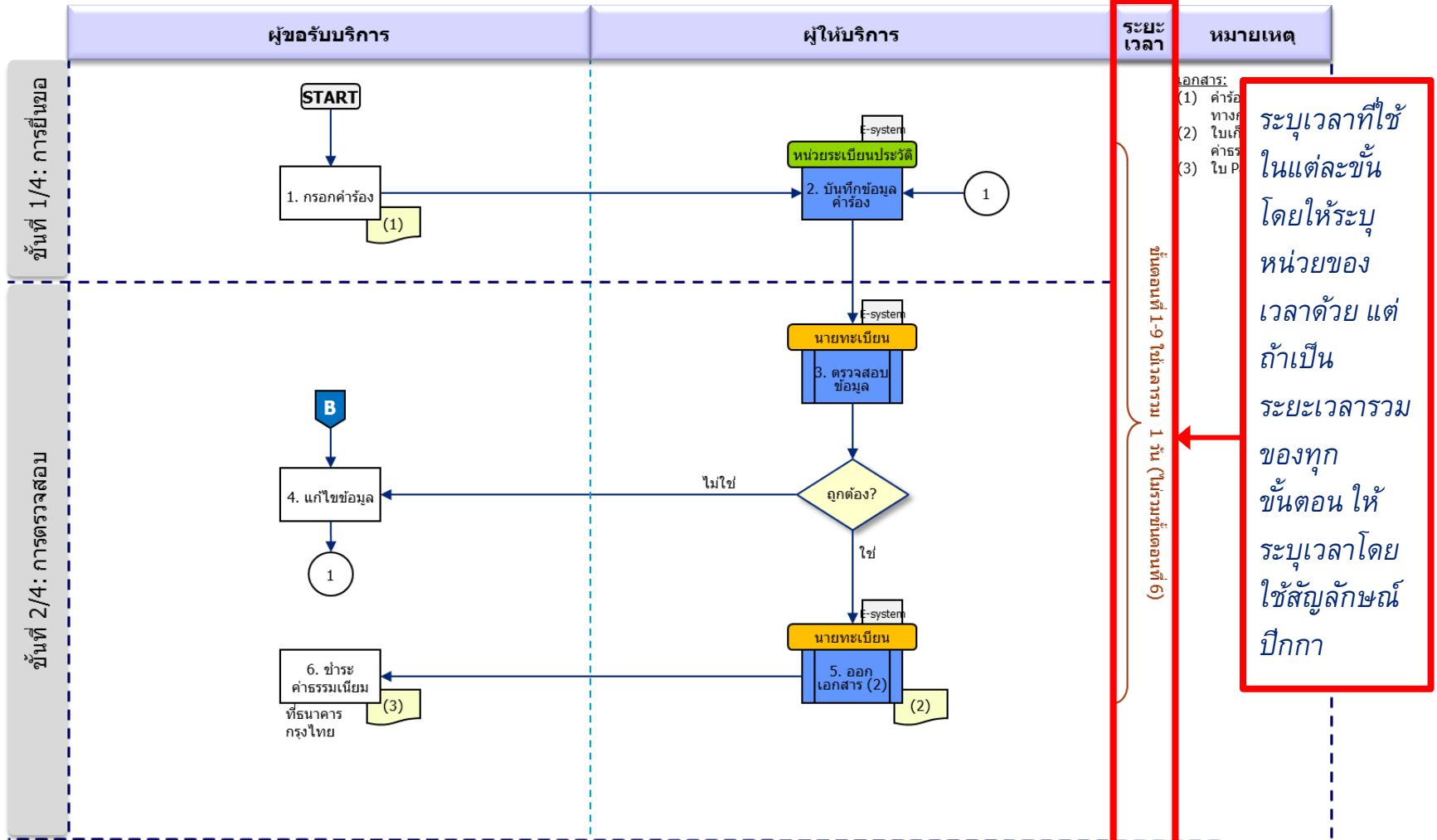
ขั้นที่ 2 การจัดทำกระบวนการใหม่และข้อตกลงระดับการให้บริการ

ชื่อกระบวนการ : การผลิตใบรับรองทางการศึกษา
 หน่วยงาน : สำนักงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยตัวอย่างแห่งชาติ
 รวมระยะเวลา : 1 วัน ไม่รวมขั้นตอนการชำระค่าธรรมเนียมและการรับเอกสาร



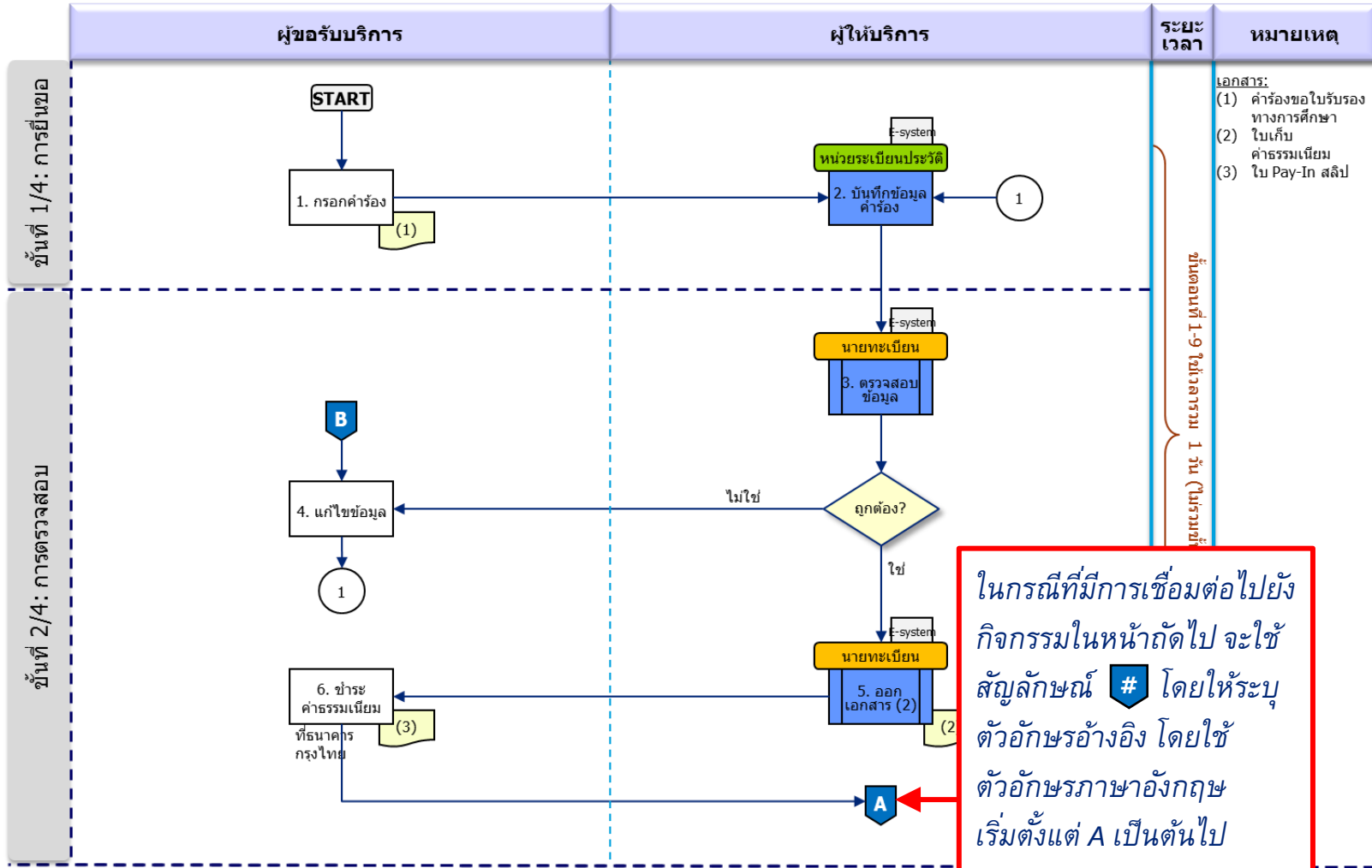
ขั้นที่ 2 การจัดทำกระบวนการใหม่และข้อตกลงระดับการให้บริการ

ชื่อกระบวนการ : การผลิตใบรับรองทางการศึกษา
 หน่วยงาน : สำนักงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยตัวอย่างแห่งชาติ
 รวมระยะเวลา : 1 วัน ไม่รวมขั้นตอนการชำระค่าธรรมเนียมและการรับเอกสาร



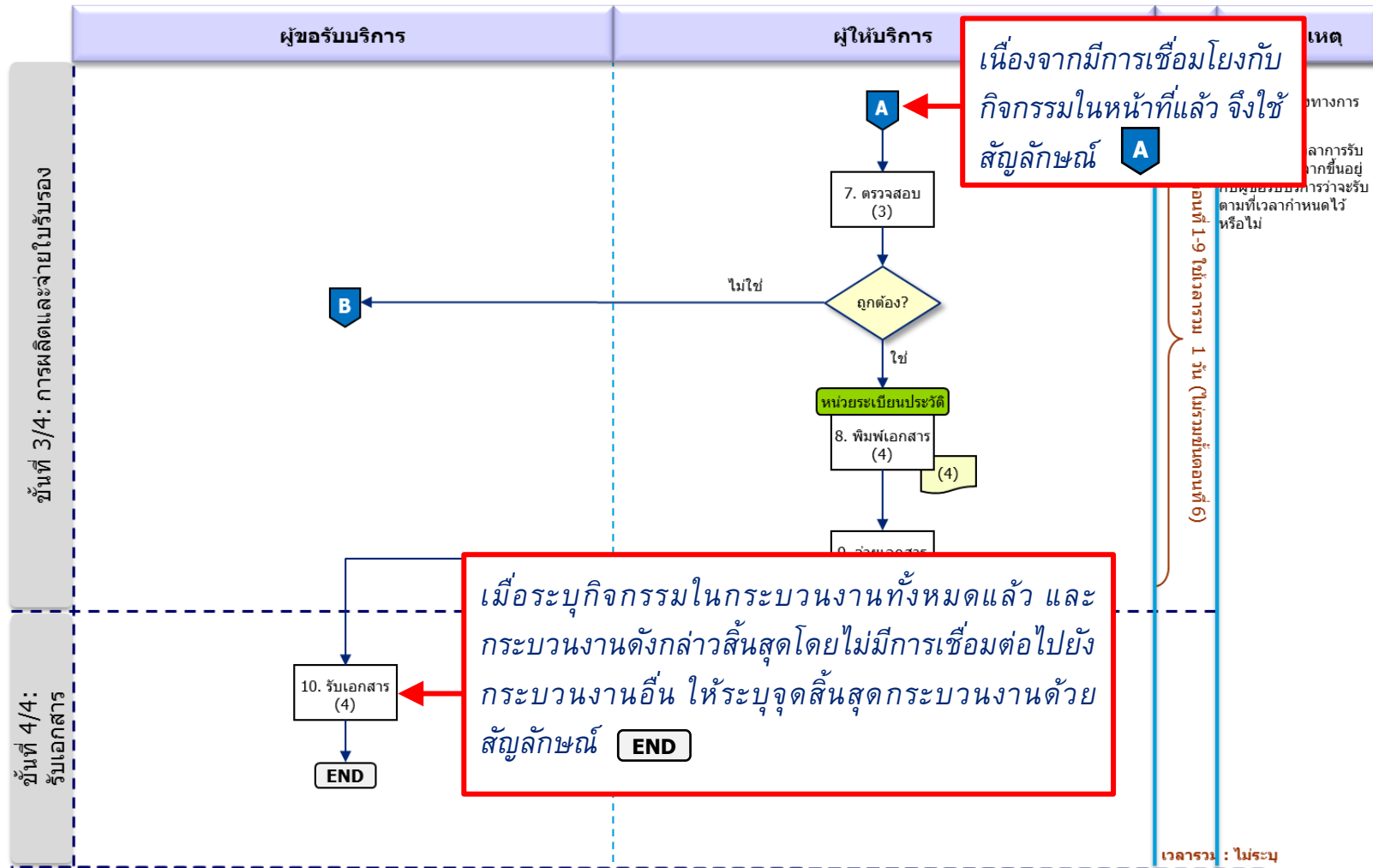
ขั้นที่ 2 การจัดทำกระบวนการใหม่และข้อตกลงระดับการให้บริการ

ชื่อกระบวนการ : การผลิตใบรับรองทางการศึกษา
 หน่วยงาน : สำนักงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยตัวอย่างแห่งชาติ
 รวมระยะเวลา : 1 วัน ไม่รวมขั้นตอนการชำระค่าธรรมเนียมและการรับเอกสาร



ขั้นที่ 2 การจัดทำกระบวนการงานใหม่และข้อตกลงระดับการให้บริการ

ชื่อกระบวนการงาน : การผลิตใบรับรองทางการศึกษา
 หน่วยงาน : สำนักงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยตัวอย่างแห่งชาติ
 รวมระยะเวลา : 1 วัน ไม่รวมขั้นตอนการชำระค่าธรรมเนียมและการรับเอกสาร



ขั้นที่ 2 การจัดทำกระบวนการใหม่และข้อตกลงระดับการให้บริการ

วิธีการ

จัดทำแผนภาพกระบวนการใหม่

กำหนดวิธีการจัดเก็บข้อมูล

จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ

เมื่อจัดทำแผนภาพกระบวนการใหม่เสร็จสิ้น ขั้นตอนต่อมาคือการกำหนดการจัดเก็บข้อมูล เพื่อใช้ในการติดตามผลการให้บริการ ในการระบุรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับและวิธีการจัดเก็บข้อมูล จะอาศัย แบบฟอร์ม B การกำหนดตัวชี้วัดและการจัดเก็บข้อมูล ซึ่งมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

แบบฟอร์ม D: การจัดเก็บข้อมูล

ชื่อหน่วยงาน
ชื่อกระบวนการ
คำอธิบาย
กระบวนการ

1

	ส่วนที่ 1: ข้อตกลงระดับการให้บริการ	ส่วนที่ 2: การจัดเก็บข้อมูล					ความถี่ในการสรุปและรายงานผล	หมายเหตุ
		วิธีการจัดเก็บ	ข้อมูลที่จัดเก็บ	ถ้าเป็นระบบให้ระบุชื่อระบบ	ถ้าเป็นเอกสารให้ระบุชื่อเอกสาร	หน่วยงานที่รับผิดชอบ		
2	3	4	5	6	7	8	9	

ขั้นที่ 2 การจัดทำกระบวนการใหม่และข้อตกลงระดับการให้บริการ

ตัวอย่าง

แบบฟอร์ม D: การจัดเก็บข้อมูล

ชื่อหน่วยงาน สำนักทะเบียน มหาวิทยาลัยตัวอย่างแห่งประเทศไทย

ชื่อกระบวนการ งานออกใบรับรองทางการศึกษา

คำอธิบาย งานออกใบรับรองทางการศึกษา 4 ประเภทที่มีผู้ขอมากที่สุด ได้แก่ ใบรับรองการเป็นนักศึกษา ใบรับรองคาดว่าจะสำเร็จการศึกษา ใบรับรองสอบไล่ได้ครบทุก

กระบวนการ ลักษณะวิชา (รอสถาณุมัติ) และใบรายงานผลการศึกษา (ใบเกรด)

	ส่วนที่ 1: ข้อตกลงระดับการให้บริการ	ส่วนที่ 2: การจัดเก็บข้อมูล					หมายเหตุ	
		วิธีการจัดเก็บ	ข้อมูลที่จัดเก็บ	ถ้าเป็นระบบให้ระบุชื่อระบบ	ถ้าเป็นเอกสารให้ระบุชื่อเอกสาร	หน่วยงานที่รับผิดชอบ		ความถี่ในการสรุปและรายงานผล
เวลา	สามารถส่งมอบใบรับรองได้ภายใน 1 วัน	ระบบ	ระยะเวลาตั้งแต่กดบัตรคิวจนถึงการส่งมอบใบรับรอง	e-system		หน่วยทะเบียนประวัติ	ทุก 3 เดือน	
คุณภาพ	ความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการไม่ต่ำกว่า 95%	ระบบ	ระดับความพึงพอใจ	เครื่องกดให้คะแนนความพึงพอใจ		หน่วยทะเบียนประวัติ	ทุก 3 เดือน	

ขั้นที่ 2 การจัดทำกระบวนการใหม่และข้อตกลงระดับการให้บริการ

แบบฟอร์ม D: การจัดเก็บข้อมูล

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

	ส่วนที่ 1: ข้อตกลงระดับการให้บริการ	ส่วนที่ 2: การจัดเก็บข้อมูล					หมายเหตุ	
		วิธีการจัดเก็บ	ข้อมูลที่จัดเก็บ	ถ้าเป็นระบบให้ระบุชื่อระบบ	ถ้าเป็นเอกสารให้ระบุชื่อเอกสาร	หน่วยงานที่รับผิดชอบ		ความถี่ในการสรุปและรายงานผล
เวลา	สามารถส่งมอบใบรับรองได้ภายใน 1 วัน	ระบบ	ระยะเวลาตั้งแต่กดบัตรคิวจนถึงการส่งมอบใบรับรอง	e-system		หน่วยทะเบียนประวัติ	ทุก 3 เดือน	
คุณภาพ	ความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการไม่ต่ำกว่า 95%	ระบบ	ระดับความพึงพอใจ	เครื่องกดให้คะแนนความพึงพอใจ		หน่วยทะเบียนประวัติ	ทุก 3 เดือน	

1

ในส่วน of ข้อมูล ชื่อหน่วยงาน ชื่อกระบวนการ และคำอธิบายกระบวนการจะมีการเชื่อมข้อมูลมาจากแบบฟอร์ม A โดยอัตโนมัติ

ขั้นที่ 2 การจัดทำกระบวนการใหม่และข้อตกลงระดับการให้บริการ

แบบฟอร์ม D: การจัดเก็บข้อมูล

ชื่อหน่วยงาน สำนักทะเบียน มหาวิทยาลัยตัวอย่างแห่งประเทศไทย
 ชื่อกระบวนการ งานออกใบรับรองทางการศึกษา
 คำอธิบาย งานออกใบรับรองทางการศึกษา 4 ประเภทที่มีผู้ขอมากที่สุด ได้แก่ ใบรับรองการเป็นนักศึกษา ใบรับรองคาดว่าจะสำเร็จการศึกษา ใบรับรองสอบไล่ได้ครบทุก
 กระบวนการ ลักษณะวิชา (รอสถาณมิติ) และใบรายงานผลการศึกษา (ใบเกรด)

	ส่วนที่ 1: ข้อตกลงระดับการให้บริการ	ส่วนที่ 2: การจัดเก็บข้อมูล					หมายเหตุ	
		วิธีการจัดเก็บ	ข้อมูลที่จัดเก็บ	ถ้าเป็นระบบให้ระบุชื่อระบบ	ถ้าเป็นเอกสารให้ระบุชื่อเอกสาร	หน่วยงานที่รับผิดชอบ		ความถี่ในการสรุปและรายงานผล
เวลา	สามารถส่งมอบใบรับรองได้ภายใน 1 วัน	ระบบ	ระยะเวลาตั้งแต่กดบัตรคิวจนถึงการส่งมอบใบรับรอง	e-system		หน่วยทะเบียนประวัติ	ทุก 3 เดือน	
คุณภาพ	ความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการ ไม่ต่ำกว่า 95%	ระบบ	ระดับความพึงพอใจ	เครื่องกดให้คะแนนความพึงพอใจ		หน่วยทะเบียนประวัติ	ทุก 3 เดือน	

2

วิธีการเก็บข้อมูลจะแยกออกเป็น 2 ประเภทตามเป้าหมายระดับการให้บริการ ได้แก่ เวลาและคุณภาพ

ขั้นที่ 2 การจัดทำกระบวนการใหม่และข้อตกลงระดับการให้บริการ

แบบฟอร์ม D: การจัดเก็บข้อมูล

ชื่อหน่วยงาน สำนักทะเบียน มหาวิทยาลัยตัวอย่างแห่งประเทศไทย
 ชื่อกระบวนการ งานออกใบรับรองทางการศึกษา
 คำอธิบาย งานออกใบรับรองทางการศึกษา 4 ประเภทที่มีผู้ขอมากที่สุด ได้แก่ ใบรับรองการเป็นนักศึกษา ใบรับรองคาดว่าจะสำเร็จการศึกษา ใบรับรองสอบไล่ได้ครบทุก
 กระบวนการ ลักษณะวิชา (รองสภานอมัติ) และใบรายงานผลการศึกษา (ใบเกรด)

	ส่วนที่ 1: ข้อตกลงระดับการให้บริการ	ส่วนที่ 2: การจัดเก็บข้อมูล					หมายเหตุ	
		วิธีการจัดเก็บ	ข้อมูลที่จัดเก็บ	ถ้าเป็นระบบให้ระบุชื่อระบบ	ถ้าเป็นเอกสารให้ระบุชื่อเอกสาร	หน่วยงานที่รับผิดชอบ		ความถี่ในการสรุปและรายงานผล
เวลา	สามารถส่งมอบใบรับรองได้ภายใน 1 วัน	ระบบ	ระยะเวลาตั้งแต่กดบัตรคิวจนถึงการส่งมอบใบรับรอง	e-system		หน่วยทะเบียนประวัติ	ทุก 3 เดือน	
คุณภาพ	ความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการไม่ต่ำกว่า 95%	ระบบ	ระดับความพึงพอใจ	เครื่องกดให้คะแนนความพึงพอใจ		หน่วยทะเบียนประวัติ	ทุก 3 เดือน	

3

ในส่วนที่ 1 “ข้อตกลงระดับการให้บริการ” จะแสดงข้อมูลตามที่ได้บันทึกไว้ในแบบฟอร์ม B โดยอัตโนมัติ

ขั้นที่ 2 การจัดทำกระบวนการใหม่และข้อตกลงระดับการให้บริการ

แบบฟอร์ม D: การจัดเก็บข้อมูล

ชื่อหน่วยงาน สำนักทะเบียน มหาวิทยาลัยตัวอย่างแห่งประเทศไทย
 ชื่อกระบวนการ งานออกใบรับรองทางการศึกษา
 คำอธิบาย งานออกใบรับรองทางการศึกษา 4 ประเภทที่มีผู้ขอมากที่สุด ได้แก่ ใบรับรองการเป็นนักศึกษา ใบรับรองคาดว่าจะสำเร็จการศึกษา ใบรับรองสอบไล่ได้ครบทุก
 กระบวนการ ลักษณะวิชา (รอสภานุมัติ) และใบรายงานผลการศึกษา (ใบเกรด)

	ส่วนที่ 1: ข้อตกลงระดับการให้บริการ	ส่วนที่ 2: การจัดเก็บข้อมูล						หมายเหตุ
		วิธีการจัดเก็บ	ข้อมูลที่จัดเก็บ	ถ้าเป็นระบบให้ระบุชื่อระบบ	ถ้าเป็นเอกสารให้ระบุชื่อเอกสาร	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ความถี่ในการสรุปและรายงานผล	
เวลา	สามารถส่งมอบใบรับรองได้ภายใน 1 วัน	ระบบ	ระยะเวลาตั้งแต่กดบัตรคิวจนถึงการส่งมอบใบรับรอง	e-system		หน่วยทะเบียนประวัติ	ทุก 3 เดือน	
คุณภาพ	ความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการไม่ต่ำกว่า 95%	ระบบ	ระดับความพึงพอใจ	เครื่องกดให้คะแนนความพึงพอใจ		หน่วยทะเบียนประวัติ	ทุก 3 เดือน	

หลักแนวคิดสำคัญในการออกแบบการจัดเก็บข้อมูลได้แก่

- จะต้องจัดเก็บได้ง่าย ไม่สร้างภาระมากเกินไป
- ใช้ประโยชน์จากระบบ (System) ที่มีอยู่ให้มากที่สุดในการจัดเก็บข้อมูล
- วิธีการจัดเก็บต้องมีความถูกต้องแม่นยำ และตรวจสอบได้

ขั้นที่ 2 การจัดทำกระบวนการใหม่และข้อตกลงระดับการให้บริการ

แบบฟอร์ม D: การจัดเก็บข้อมูล

ชื่อหน่วยงาน สำนักทะเบียน มหาวิทยาลัยตัวอย่างแห่งประเทศไทย
 ชื่อกระบวนการ งานออกใบรับรองทางการศึกษา
 คำอธิบาย งานออกใบรับรองทางการศึกษา 4 ประเภทที่มีผู้ขอมากที่สุด ได้แก่ ใบรับรองการเป็นนักศึกษา ใบรับรองคาดว่าจะสำเร็จการศึกษา ใบรับรองสอบไล่ได้ครบทุก
 กระบวนการ ลักษณะวิชา (รอสภานุมัติ) และใบรายงานผลการศึกษา (ใบเกรด)

	ส่วนที่ 1: ข้อตกลงระดับการให้บริการ	ส่วนที่ 2: การจัดเก็บข้อมูล					หมายเหตุ	
		วิธีการจัดเก็บ	ข้อมูลที่จัดเก็บ	ถ้าเป็นระบบให้ระบุชื่อระบบ	ถ้าเป็นเอกสารให้ระบุชื่อเอกสาร	หน่วยงานที่รับผิดชอบ		ความถี่ในการสรุปและรายงานผล
เวลา	สามารถส่งมอบใบรับรองได้ภายใน 1 วัน	ระบบ	ระยะเวลาตั้งแต่กดบัตรคิวจนถึงการส่งมอบใบรับรอง	e-system		หน่วยทะเบียนประวัติ	ทุก 3 เดือน	
คุณภาพ	ความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการไม่ต่ำกว่า 95%	ระบบ	ระดับความพึงพอใจ	เครื่องกดให้คะแนนความพึงพอใจ		หน่วยทะเบียนประวัติ	ทุก 3 เดือน	

4

ระบุวิธีการจัดเก็บข้อมูลจากค่าที่กำหนดซึ่งประกอบไปด้วย

- ระบบ ถ้าเป็นการจัดเก็บข้อมูลโดยระบบ
- เอกสาร ถ้าเป็นการจัดเก็บข้อมูลบนกระดาษ

ขั้นที่ 2 การจัดทำกระบวนการใหม่และข้อตกลงระดับการให้บริการ

แบบฟอร์ม D: การจัดเก็บข้อมูล

ชื่อหน่วยงาน สำนักทะเบียน มหาวิทยาลัยตัวอย่างแห่งประเทศไทย
 ชื่อกระบวนการงาน งานออกใบรับรองทางการศึกษา
 คำอธิบาย งานออกใบรับรองทางการศึกษา 4 ประเภทที่มีผู้ขอมากที่สุด ได้แก่ ใบรับรองการเป็นนักศึกษา ใบรับรองคาดว่าจะสำเร็จการศึกษา ใบรับรองสอบไล่ได้ครบทุก
 กระบวนการงาน ลักษณะวิชา (รอสภาอนุมัติ) และใบรายงานผลการศึกษา (ใบเกรด)

	ส่วนที่ 1: ข้อตกลงระดับการให้บริการ	ส่วนที่ 2: การจัดเก็บข้อมูล					หมายเหตุ	
		วิธีการจัดเก็บ	ข้อมูลที่จัดเก็บ	ถ้าเป็นระบบให้ระบุชื่อระบบ	ถ้าเป็นเอกสารให้ระบุชื่อเอกสาร	หน่วยงานที่รับผิดชอบ		ความถี่ในการสรุปและรายงานผล
เวลา	สามารถส่งมอบใบรับรองได้ภายใน 1 วัน	ระบบ	ระยะเวลาตั้งแต่กดบัตรคิวจนถึงการส่งมอบใบรับรอง	e-system		หน่วยทะเบียนประวัติ	ทุก 3 เดือน	
คุณภาพ	ความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการไม่ต่ำกว่า 95%	ระบบ	ระดับความพึงพอใจ	เครื่องกดให้คะแนนความพึงพอใจ		หน่วยทะเบียนประวัติ	ทุก 3 เดือน	

5

- ระบุข้อมูลที่จะจัดเก็บซึ่งต้องสอดคล้องกับรายละเอียดที่ระบุไว้ในส่วนที่ 1 เพื่อใช้ในการติดตามผลการให้บริการได้ว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่
 - เป้าหมายด้านเวลา อาจวัดได้ด้วยข้อมูลเรื่องระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ หรือระดับความพอใจของผู้ขอรับบริการ เป็นต้น
 - เป้าหมายทางด้านคุณภาพ อาจวัดได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น
- สำหรับแต่ละเป้าหมายข้อมูลที่จัดเก็บอาจมีมากกว่า 1 รายการก็ได้ ให้ทำการแทรก (insert) แถวด้านล่างเพื่อทำการบันทึกข้อมูลที่จัดเก็บ

ขั้นที่ 2 การจัดทำกระบวนการใหม่และข้อตกลงระดับการให้บริการ

แบบฟอร์ม D: การจัดเก็บข้อมูล

ชื่อหน่วยงาน สำนักทะเบียน มหาวิทยาลัยตัวอย่างแห่งประเทศไทย
 ชื่อกระบวนการ งานออกใบรับรองทางการศึกษา
 คำอธิบาย งานออกใบรับรองทางการศึกษา 4 ประเภทที่มีผู้ขอมากที่สุด ได้แก่ ใบรับรองการเป็นนักศึกษา ใบรับรองคาดว่าจะสำเร็จการศึกษา ใบรับรองสอบไล่ได้ครบทุก
 กระบวนการ ลักษณะวิชา (รอสถาอนุมัติ) และใบรายงานผลการศึกษา (ใบเกรด)

	ส่วนที่ 1: ข้อตกลงระดับการให้บริการ	ส่วนที่ 2: การจัดเก็บข้อมูล					หมายเหตุ	
		วิธีการจัดเก็บ	ข้อมูลที่จัดเก็บ	ถ้าเป็นระบบให้ระบุชื่อระบบ	ถ้าเป็นเอกสารให้ระบุชื่อเอกสาร	หน่วยงานที่รับผิดชอบ		ความถี่ในการสรุปและรายงานผล
เวลา	สามารถส่งมอบใบรับรองได้ภายใน 1 วัน	ระบบ	ระยะเวลาตั้งแต่กดบัตรคิวจนถึงการส่งมอบใบรับรอง	e-system		หน่วยทะเบียนประจำตัว	ทุก 3 เดือน	
คุณภาพ	ความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการไม่ต่ำกว่า 95%	ระบบ	ระดับความพึงพอใจ	เครื่องกดให้คะแนนความพึงพอใจ		หน่วยทะเบียนประจำตัว	ทุก 3 เดือน	

6

- ถ้าวิธีการจัดเก็บทำโดยระบบ ให้ระบุชื่อของระบบที่ใช้
- ถ้าวิธีการจัดเก็บเป็นแบบเอกสาร ให้ระบุชื่อเอกสารหรือแบบฟอร์มที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล

ขั้นที่ 2 การจัดทำกระบวนการใหม่และข้อตกลงระดับการให้บริการ

แบบฟอร์ม D: การจัดเก็บข้อมูล

ชื่อหน่วยงาน สำนักทะเบียน มหาวิทยาลัยตัวอย่างแห่งประเทศไทย
 ชื่อกระบวนการ งานออกใบรับรองทางการศึกษา
 คำอธิบาย งานออกใบรับรองทางการศึกษา 4 ประเภทที่มีผู้ขอมากที่สุด ได้แก่ ใบรับรองการเป็นนักศึกษา ใบรับรองคาดว่าจะสำเร็จการศึกษา ใบรับรองสอบไล่ได้ครบทุก
 กระบวนการ ลักษณะวิชา (รอสภานุมัติ) และใบรายงานผลการศึกษา (ใบเกรด)

	ส่วนที่ 1: ข้อตกลงระดับการให้บริการ	ส่วนที่ 2: การจัดเก็บข้อมูล					หมายเหตุ	
		วิธีการจัดเก็บ	ข้อมูลที่จัดเก็บ	ถ้าเป็นระบบให้ระบุชื่อระบบ	ถ้าเป็นเอกสารให้ระบุชื่อเอกสาร	หน่วยงานที่รับผิดชอบ		ความถี่ในการสรุปและรายงานผล
เวลา	สามารถส่งมอบใบรับรองได้ภายใน 1 วัน	ระบบ	ระยะเวลาตั้งแต่กดบัตรคิวจนถึงการส่งมอบใบรับรอง	e-system		หน่วยทะเบียนประวัติ	ทุก 3 เดือน	
คุณภาพ	ความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการไม่ต่ำกว่า 95%	ระบบ	ระดับความพึงพอใจ	เครื่องกดให้คะแนนความพึงพอใจ		หน่วยทะเบียนประวัติ	ทุก 3 เดือน	

7

ระบุชื่อหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนการสรุปและรายงานผล

ขั้นที่ 2 การจัดทำกระบวนการใหม่และข้อตกลงระดับการให้บริการ

แบบฟอร์ม D: การจัดเก็บข้อมูล

ชื่อหน่วยงาน สำนักทะเบียน มหาวิทยาลัยตัวอย่างแห่งประเทศไทย
 ชื่อกระบวนการ งานออกใบรับรองทางการศึกษา
 คำอธิบาย งานออกใบรับรองทางการศึกษา 4 ประเภทที่มีผู้ขอมากที่สุด ได้แก่ ใบรับรองการเป็นนักศึกษา ใบรับรองคาดว่าจะสำเร็จการศึกษา ใบรับรองสอบไล่ได้ครบทุก
 กระบวนการ ลักษณะวิชา (รอสถาอนุมัติ) และใบรายงานผลการศึกษา (ใบเกรด)

	ส่วนที่ 1: ข้อตกลงระดับการให้บริการ	ส่วนที่ 2: การจัดเก็บข้อมูล					หมายเหตุ
		วิธีการจัดเก็บ	ข้อมูลที่จัดเก็บ	ถ้าเป็นระบบให้ระบุชื่อระบบ	ถ้าเป็นเอกสารให้ระบุชื่อเอกสาร	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	
เวลา	สามารถส่งมอบใบรับรองได้ภายใน 1 วัน	ระบบ	ระยะเวลาตั้งแต่กดบัตรคิวจนถึงการส่งมอบใบรับรอง	e-system		หน่วยทะเบียนประวัติ	ทุก 3 เดือน
คุณภาพ	ความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการไม่ต่ำกว่า 95%	ระบบ	ระดับความพึงพอใจ	เครื่องกดให้คะแนนความพึงพอใจ		หน่วยทะเบียนประวัติ	ทุก 3 เดือน

9

ระบุความถี่ในการสรุปรวบรวมข้อมูลและรายงานผล เช่น ทุกเดือน ทุก 3 เดือน เป็นต้น

ขั้นที่ 2 การจัดทำกระบวนการใหม่และข้อตกลงระดับการให้บริการ

แบบฟอร์ม D: การจัดเก็บข้อมูล

ชื่อหน่วยงาน สำนักทะเบียน มหาวิทยาลัยตัวอย่างแห่งประเทศไทย
 ชื่อกระบวนการงาน งานออกใบรับรองทางการศึกษา
 คำอธิบาย งานออกใบรับรองทางการศึกษา 4 ประเภทที่มีผู้ขอมากที่สุด ได้แก่ ใบรับรองการเป็นนักศึกษา ใบรับรองคาดว่าจะสำเร็จการศึกษา ใบรับรองสอบไล่ได้ครบทุก
 กระบวนการงาน ลักษณะวิชา (รอสถาอนุมัติ) และใบรายงานผลการศึกษา (ใบเกรด)

	ส่วนที่ 1: ข้อตกลงระดับการให้บริการ	ส่วนที่ 2: การจัดเก็บข้อมูล					หมายเหตุ	
		วิธีการจัดเก็บ	ข้อมูลที่จัดเก็บ	ถ้าเป็นระบบให้ระบุชื่อระบบ	ถ้าเป็นเอกสารให้ระบุชื่อเอกสาร	หน่วยงานที่รับผิดชอบ		ความถี่ในการสรุปและรายงานผล
เวลา	สามารถส่งมอบใบรับรองได้ภายใน 1 วัน	ระบบ	ระยะเวลาตั้งแต่กดบัตรคิวจนถึงการส่งมอบใบรับรอง	e-system		หน่วยทะเบียนประวัติ	ทุก 3 เดือน	
คุณภาพ	ความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการไม่ต่ำกว่า 95%	ระบบ	ระดับความพึงพอใจ	เครื่องกดให้คะแนนความพึงพอใจ		หน่วยทะเบียนประวัติ	ทุก 3 เดือน	

10

ระบุข้อมูลเพิ่มเติม (ถ้ามี) ในช่องหมายเหตุ

ขั้นที่ 2 การจัดทำกระบวนการใหม่และข้อตกลงระดับการให้บริการ

วิธีการ

จัดทำแผนภาพกระบวนการใหม่

กำหนดวิธีการจัดเก็บข้อมูล

จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ

จากการที่ได้จัดทำเป้าหมายการให้บริการ และออกแบบกระบวนการใหม่เสร็จสิ้นแล้ว จะนำค่าเป้าหมายที่กำหนดมาจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ เพื่อใช้เผยแพร่ให้ผู้รับบริการรับทราบ โดยจะอาศัย แบบฟอร์มข้อตกลงระดับการให้บริการเป็นเครื่องมือ

ข้อตกลงระดับการให้บริการ	
งานที่ให้บริการ	
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	
ขอบเขตการให้บริการ	
สถานี / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาให้บริการ
1. xxx	วัน xxx ถึง วัน xxx
ที่อยู่ xxx	(เฉพาะในวันหยุดราชการกำหนด)
โทรศัพท์ xxx	ตั้งแต่เวลา xx:xx-yy:yy น.
2. xxx	วัน xxx ถึง วัน xxx
ที่อยู่ xxx	(เฉพาะในวันหยุดราชการกำหนด)
โทรศัพท์ xxx	ตั้งแต่เวลา xx:xx-yy:yy น.
3. xxx	วัน xxx ถึง วัน xxx
ที่อยู่ xxx	(เฉพาะในวันหยุดราชการกำหนด)
โทรศัพท์ xxx	ตั้งแต่เวลา xx:xx-yy:yy น.
ข้อกำหนดการให้บริการ	
เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้	
1. แบบฟอร์ม xxx	จำนวน x ฉบับ
2. เอกสาร xxx ส่วนนี้ พร้อมสำเนา xxx ที่มีการลงนามรับรองสำเนาถูกต้อง	จำนวน x ชุด
3. สำเนาเอกสาร xxx ที่มีการลงนามรับรองสำเนาถูกต้อง	จำนวน 1 ชุด
4. xxx	จำนวน 1 ใบ
ค่าธรรมเนียม	
xxx บาท (xxx บาทถ้วน)	
ระดับการให้บริการ	
ระยะเวลา	
ใช้ระยะเวลาตั้งแต่ ไม่นเกิน xxx ชั่วโมง โดยที่ในวันหยุดจะงดตั้งแต่วันที่เอกสารที่ครบถ้วนแล้วถึง xxx	
คุณภาพ	
<ul style="list-style-type: none"> xxx ที่ได้รับจากบริการมีความถูกต้องสมบูรณ์ ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการได้คะแนนความพึงพอใจไม่น้อยกว่า xx % 	

ขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
1. xxx	xxx
2. xxx	xxx
3. xxx	xxx
การวินิจฉัยเรียน	
ถ้ากรณีบริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อแจ้งเรียนได้ที่ xxx	

ขั้นที่ 2 การจัดทำกระบวนการใหม่และข้อตกลงระดับการให้บริการ

ในการบันทึกข้อตกลงระดับการให้บริการ ให้ดำเนินการได้โดยมีรายละเอียดดังนี้

ข้อตกลงระดับการให้บริการ	
งานที่ให้บริการ	
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	
ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
1. xxx ที่อยู่: xxx โทรศัพท์: xxx	วัน xxx ถึงวัน xxx (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา xx:xx-yy:yy น.
2. xxx ที่อยู่: xxx โทรศัพท์: xxx	วัน xxx ถึงวัน xxx (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา xx:xx-yy:yy น.
3. xxx ที่อยู่: xxx โทรศัพท์: xxx	วัน xxx ถึงวัน xxx (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา xx:xx-yy:yy น.
ข้อกำหนดการให้บริการ	
เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้	
1. แบบฟอร์ม xxx	จำนวน x ฉบับ
2. เอกสาร xxx คิวรีน หรือสำเนา xxx ที่มีการลงนามลงรับรองสำเนาถูกต้อง	จำนวน x ชุด
3. สำเนาเอกสาร xxx ที่มีการลงนามลงรับรองสำเนาถูกต้อง	จำนวน 1 ชุด
4. xxx	จำนวน 1 ใบ
ค่าธรรมเนียม	
xxx บาท (xxx บาทถ้วน)	

ระบุชื่องานที่ให้บริการและหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ขั้นที่ 2 การจัดทำกระบวนการใหม่และข้อตกลงระดับการให้บริการ

ในการบันทึกข้อตกลงระดับการให้บริการ ให้ดำเนินการได้โดยมีรายละเอียดดังนี้

ข้อตกลงระดับการให้บริการ	
งานที่ให้บริการ	
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	
ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
1. xxx ที่อยู่: xxx โทรศัพท์: xxx	วัน xxx ถึงวัน xxx (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา xx:xx-yy:yy น.
2. xxx ที่อยู่: xxx โทรศัพท์: xxx	วัน xxx ถึงวัน xxx (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา xx:xx-yy:yy น.
3. xxx ที่อยู่: xxx โทรศัพท์: xxx	วัน xxx ถึงวัน xxx (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา xx:xx-yy:yy น.
ข้อกำหนดการให้บริการ	
เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้	
1. แบบฟอร์ม xxx	จำนวน x ฉบับ
2. เอกสาร xxx คิวรีน พร้อมสำเนา xxx ที่มีการลงนามลงรับรองสำเนาถูกต้อง	จำนวน x ชุด
3. สำเนาเอกสาร xxx ที่มีการลงนามลงรับรองสำเนาถูกต้อง	จำนวน 1 ชุด
4. xxx	จำนวน 1 ใบ
ค่าธรรมเนียม	
xxx บาท (xxx บาทถ้วน)	

- ระบุขอบเขตการให้บริการ ซึ่งประกอบไปด้วย
 - สถานที่/ช่องทางการให้บริการ
 - ระยะเวลาเปิดให้บริการ

ขั้นที่ 2 การจัดทำกระบวนการใหม่และข้อตกลงระดับการให้บริการ

ในการบันทึกข้อตกลงระดับการให้บริการ ให้ดำเนินการได้โดยมีรายละเอียดดังนี้

ข้อตกลงระดับการให้บริการ	
งานที่ให้บริการ	
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	
ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
1. xxx ที่อยู่: xxx โทรศัพท์: xxx	วัน xxx ถึงวัน xxx (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา xx:xx-yy:yy น.
2. xxx ที่อยู่: xxx โทรศัพท์: xxx	วัน xxx ถึงวัน xxx (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา xx:xx-yy:yy น.
3. xxx ที่อยู่: xxx โทรศัพท์: xxx	วัน xxx ถึงวัน xxx (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา xx:xx-yy:yy น.
ข้อกำหนดการให้บริการ	
เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้	
1. แบบฟอร์ม xxx	จำนวน x ฉบับ
2. เอกสาร xxx คิวรีน พร้อมสำเนา xxx ที่มีการลงนามลงรับรองสำเนาถูกต้อง	จำนวน x ชุด
3. สำเนาเอกสาร xxx ที่มีการลงนามลงรับรองสำเนาถูกต้อง	จำนวน 1 ชุด
4. xxx	จำนวน 1 ใบ
ค่าธรรมเนียม	
xxx บาท (xxx บาทถ้วน)	

- ระบุรายละเอียดเกี่ยวกับข้อกำหนดการให้บริการ ซึ่งประกอบไปด้วย
 - เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้
 - ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี)

ขั้นที่ 2 การจัดทำกระบวนการใหม่และข้อตกลงระดับการให้บริการ

ในการบันทึกข้อตกลงระดับการให้บริการ ให้ดำเนินการได้โดยมีรายละเอียดดังนี้

ระดับการให้บริการ	
ระยะเวลา	
ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น ไม่เกิน xxx วัน โดยเริ่มนับระยะเวลาดังแต่การกดรับบัตรคิวถึงการรับเล่มหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือการส่งเอกสาร EMS	
คุณภาพ	
<ul style="list-style-type: none">ข้อมูลในหนังสือเดินทางมีความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้มารับบริการได้คะแนนความพึงพอใจดีเยี่ยมไม่น้อยกว่า xx %	
ขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
1. xxx	xxx
2. xxx	xxx
3. xxx	xxx
การรับเรื่องร้องเรียน	
ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ xxx	

ระบุระดับการให้บริการ โดยมีรายละเอียดและเป้าหมายตามที่ได้กำหนดไว้

ขั้นที่ 2 การจัดทำกระบวนการใหม่และข้อตกลงระดับการให้บริการ

ในการบันทึกข้อตกลงระดับการให้บริการ ให้ดำเนินการได้โดยมีรายละเอียดดังนี้

ระดับการให้บริการ	
ระยะเวลา	
ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น ไม่เกิน xxx วัน โดยเริ่มนับระยะเวลาดังแต่การกดรับบัตรคิวถึงการรับเล่มหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือการส่งเอกสาร EMS	
คุณภาพ	
<ul style="list-style-type: none">ข้อมูลในหนังสือเดินทางมีความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการได้คะแนนความพึงพอใจดีเยี่ยมไม่น้อยกว่า xx %	
ขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
1. xxx	xxx
2. xxx	xxx
3. xxx	xxx
การรับเรื่องร้องเรียน	
ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ xxx	

ระบุขั้นตอนการให้บริการพร้อมทั้งหน่วยงานผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน

ขั้นที่ 2 การจัดทำกระบวนการใหม่และข้อตกลงระดับการให้บริการ

ในการบันทึกข้อตกลงระดับการให้บริการ ให้ดำเนินการได้โดยมีรายละเอียดดังนี้

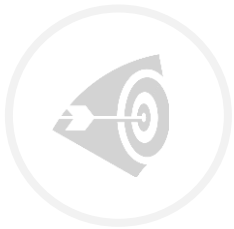
ระดับการให้บริการ	
ระยะเวลา	
ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น ไม่เกิน xxx วัน โดยเริ่มนับระยะเวลาดังแต่การกดรับบัตรถึงการรับเล่มหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือการส่งเอกสาร EMS	
คุณภาพ	
<ul style="list-style-type: none">ข้อมูลในหนังสือเดินทางมีความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้มารับบริการได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมไม่น้อยกว่า xx %	
ขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
1. xxx	xxx
2. xxx	xxx
3. xxx	xxx
การรับเรื่องร้องเรียน	
ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ xxx	

ระบุช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน กรณีที่การให้บริการไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในข้อตกลงนี้

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)



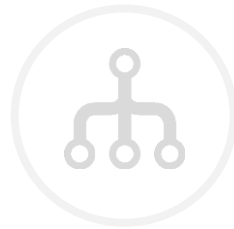
ความหมาย



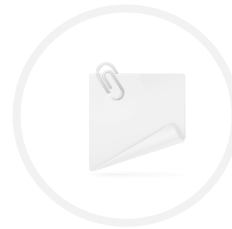
เป้าหมาย



ประโยชน์



การบริหารจัดการ



องค์ประกอบ



ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

ขั้นตอนการจัดทำ

การระบุโอกาสในการปรับปรุง
และกำหนดเป้าหมายระดับ
การให้บริการ

การจัดทำกระบวนการใหม่
และข้อตกลงระดับการ
ให้บริการ

การนำข้อตกลงระดับการ
ให้บริการไปใช้ ตลอดจน
ติดตามและประเมินผล

ผลผลิต

โอกาสในการปรับปรุงและ
เป้าหมายระดับการให้บริการ

กระบวนการใหม่และ
ข้อตกลงระดับการให้บริการ

การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) และการสื่อสาร (Communication)

ขั้นที่ 3 การนำข้อตกลงระดับการให้บริการไปใช้ ตลอดจนถึงติดตามและประเมินผล

วัตถุประสงค์

เป็นการนำกระบวนการใหม่และข้อตกลงระดับการให้บริการที่ได้มีการออกแบบไว้ไปใช้จริง และติดตามผลการให้บริการว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในข้อตกลงตามระดับการให้บริการหรือไม่

วิธีการ

ขั้นตอนในการนำข้อตกลงระดับการให้บริการไปใช้ มีดังต่อไปนี้

จัดทำแผนการดำเนินงาน

- จัดทำแผนการดำเนินงาน ซึ่งระบุกิจกรรมสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการนำกระบวนการใหม่และข้อตกลงระดับการให้บริการไปใช้งานจริง

การติดตามผลการให้บริการ

- จัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องตามที่ได้ออกแบบไว้ เพื่อใช้ในการติดตามผลการให้บริการว่าเป็นไปตามเป้าหมายระดับการให้บริการที่กำหนดไว้หรือไม่ และเผยแพร่ผลการดำเนินงานให้ผู้รับบริการทราบ

เครื่องมือที่ใช้

- แบบฟอร์ม E: แผนการดำเนินงาน

ขั้นที่ 3 การนำข้อตกลงระดับการให้บริการไปใช้ ตลอดจนถึงติดตามและประเมินผล

วิธีการ

จัดทำแผนการดำเนินงาน

การติดตามผลการให้บริการ

แผนการดำเนินงานควรมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. สิ่งที่ต้องดำเนินงาน
2. รายละเอียดสิ่งที่ต้องดำเนินการ
3. ผู้รับผิดชอบหลัก
4. งบประมาณที่ใช้
5. รายละเอียดการใช้งบประมาณ
6. ระยะเวลา
7. ผลผลิต

คำแนะนำ

1. หน่วยงานจะต้องสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องให้กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholders) ที่จะต้องเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานเมื่อนำกระบวนการใหม่ไปใช้งาน โดยจะต้องมีการวางแผนการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change management) ที่เหมาะสมด้วย
2. หน่วยงานจะต้องทำการประชาสัมพันธ์ข้อตกลงระดับการให้บริการ เพื่อให้ผู้ขอรับบริการทราบถึงการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น ตลอดจนสิ่งที่จะได้รับจากการมาใช้บริการ

ขั้นที่ 3 การนำข้อตกลงระดับการให้บริการไปใช้ ตลอดจนถึงติดตามและประเมินผล

แบบฟอร์ม E: แผนการดำเนินงาน

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

สิ่งที่ต้องดำเนินการ	รายละเอียดสิ่งที่ต้องดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบหลัก	งบประมาณ	รายละเอียดการใช้งบประมาณ	ระยะเวลา (ปีงบประมาณ)								ผลผลิต		
					2557		2558		2559						
					Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2		Q3	Q4
1	2	3	4	5					6						7

ขั้นที่ 3 การนำข้อตกลงระดับการให้บริการไปใช้ ตลอดจนถึงติดตามและประเมินผล

แบบฟอร์ม E: แผนการดำเนินงาน

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

สิ่งที่ต้องดำเนินการ	รายละเอียดสิ่งที่ต้องดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบหลัก	งบประมาณ	รายละเอียดการใช้งบประมาณ	ระยะเวลา (ปีงบประมาณ)												ผลผลิต
					2557				2558				2559				
					03	04	01	02	03	04	01	02	03	04	01	02	

1

ระบุสิ่งที่ต้องการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายระดับการให้บริการที่ตั้งไว้

ขั้นที่ 3 การนำข้อตกลงระดับการให้บริการไปใช้ ตลอดจนถึงติดตามและประเมินผล

แบบฟอร์ม E: แผนการดำเนินงาน

ชื่อหน่วยงาน สำนักทะเบียน มหาวิทยาลัยตัวอย่างแห่งประเทศไทย
 ชื่อกระบวนการงาน งานออกใบรับรองทางการศึกษา
 คำอธิบายกระบวนการงาน งานออกใบรับรองทางการศึกษา 4 ประเภทที่มีผู้ขอมากที่สุด ได้แก่ คือ ใบรับรองการเป็นนักศึกษา ใบรับรองคาดว่าจะสำเร็จการศึกษา ใบรับรองสอบไล่ได้ครบทุกลักษณะวิชา (รอสภาพอนุมัติ) และใบรายงานผลการศึกษา (ใบเกรด)

สิ่งที่ต้องดำเนินการ	รายละเอียดสิ่งที่ต้องดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบหลัก	งบประมาณ	รายละเอียดการใช้งบประมาณ	ระยะเวลา (ปีงบประมาณ)												ผลผลิต
					2557				2558				2559				
					03	04	01	02	03	04	01	02	03	04	01	02	

2 ระบุรายละเอียดของสิ่งที่ต้องดำเนินการ

ขั้นที่ 3 การนำข้อตกลงระดับการให้บริการไปใช้ ตลอดจนถึงติดตามและประเมินผล

แบบฟอร์ม E: แผนการดำเนินงาน

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

สิ่งที่ต้องดำเนินการ	รายละเอียดสิ่งที่ต้องดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบหลัก	งบประมาณ	รายละเอียดการใช้งบประมาณ	ระยะเวลา (ปีงบประมาณ)												ผลผลิต		
					2557				2558				2559						
					03	04	01	02	03	04	01	02	03	04					

3 ระบุผู้รับผิดชอบในแผนการดำเนินงาน ซึ่งอาจจะเป็นหน่วยงาน หรือบุคคลก็ได้

ขั้นที่ 3 การนำข้อตกลงระดับการให้บริการไปใช้ ตลอดจนถึงติดตามและประเมินผล

แบบฟอร์ม E: แผนการดำเนินงาน

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

สิ่งที่ต้องดำเนินการ	รายละเอียดสิ่งที่ต้องดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบหลัก	งบประมาณ	รายละเอียดการใช้งบประมาณ	ระยะเวลา (ปีงบประมาณ)												ผลผลิต
					2557				2558				2559				
					03	04	01	02	03	04	01	02	03	04			

4

ระบุงบประมาณที่คาดว่าจะต้องใช้ในแต่ละรายการสำหรับสิ่งที่ต้องดำเนินการ โดยระบุหน่วยเป็นบาท

ขั้นที่ 3 การนำข้อตกลงระดับการให้บริการไปใช้ ตลอดจนถึงติดตามและประเมินผล

แบบฟอร์ม E: แผนการดำเนินงาน

ชื่อหน่วยงาน สำนักทะเบียน มหาวิทยาลัยตัวอย่างแห่งประเทศไทย
 ชื่อกระบวนการงาน งานออกใบรับรองทางการศึกษา
 คำอธิบายกระบวนการงาน งานออกใบรับรองทางการศึกษา 4 ประเภทที่มีผู้ขอมากที่สุด ได้แก่ คือ ใบรับรองการเป็นนักศึกษา ใบรับรองคาดว่าจะสำเร็จการศึกษา ใบรับรองสอบไล่ได้ครบทุกลักษณะวิชา (รอสภานุมัติ) และใบรายงานผลการศึกษา (ใบเกรด)

สิ่งที่ต้องดำเนินการ	รายละเอียดสิ่งที่ต้องดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบหลัก	งบประมาณ	รายละเอียดการใช้งบประมาณ	ระยะเวลา (ปีงบประมาณ)												ผลผลิต				
					2557				2558				2559								
					03	04	01	02	03	04	01	02	03	04							

5 ระบุรายละเอียดการใช้งบประมาณเพิ่มเติม โดยแจกแจงว่ามีค่าใช้จ่ายอะไรบ้าง

ขั้นที่ 3 การนำข้อตกลงระดับการให้บริการไปใช้ ตลอดจนถึงติดตามและประเมินผล

แบบฟอร์ม E: แผนการดำเนินงาน

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

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

6 ระบุระยะเวลาที่ต้องใช้ในแต่ละขั้นตอนของแผนการดำเนินงาน

ขั้นที่ 3 การนำข้อตกลงระดับการให้บริการไปใช้ ตลอดจนถึงติดตามและประเมินผล

แบบฟอร์ม E: แผนการดำเนินงาน

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

สิ่งที่ต้องดำเนินการ	รายละเอียดสิ่งที่ต้องดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบหลัก	งบประมาณ	รายละเอียดการใช้งบประมาณ	ระยะเวลา (ปีงบประมาณ)												ผลผลิต
					2557				2558				2559				
					03	04	01	02	03	04	01	02	03	04	01	02	

7

ระบุผลผลิตที่ได้รับจากการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนของแผนการดำเนินงาน

ขั้นที่ 3 การนำข้อตกลงระดับการให้บริการไปใช้ ตลอดจนถึงติดตามและประเมินผล

วิธีการ

จัดทำแผนการดำเนินงาน

การติดตามผลการให้บริการ

การติดตามผลการให้บริการเป็นการรวบรวมข้อมูลตามที่ได้วางแผนจัดเก็บ นำมาสรุปผลเพื่อเผยแพร่ให้ผู้รับบริการทราบ และนำมาใช้ในการปรับปรุงเป้าหมายระดับการให้บริการและกระบวนการต่อไป

คำแนะนำ

1. ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน จะต้องนำบทสรุปที่ได้มาใช้ในการวางแผนเพื่อปรับปรุงกระบวนการและข้อตกลงระดับการให้บริการต่อไป
2. การปรับปรุงกระบวนการและข้อตกลงระดับการให้บริการ เป็นสิ่งที่ต้องทำอย่างต่อเนื่อง เมื่อได้มีการใช้กระบวนการใหม่และข้อตกลงระดับการให้บริการมาระยะหนึ่ง หน่วยงานควรจะศึกษาและวิเคราะห์ ผลการให้บริการที่ผ่านมา โดยอาจจะมีการสำรวจความคิดเห็นจากประชาชนหรือบุคคลภายในต่อการให้บริการประกอบ เพื่อนำมาสรุปปัญหาและความคาดหวัง เพื่อทำการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขข้อตกลงระดับการให้บริการต่อไป

การส่งข้อเสนอโครงการ



แบบฟอร์มที่ใช้

หน่วยงานจะต้องบันทึกและจัดทำรายละเอียดที่เกี่ยวข้องลงในแบบฟอร์มที่กำหนด และจัดส่งให้ที่ปรึกษาผ่านทางสำนักงาน ก.พ.ร. โดยรูปแบบของไฟล์ที่ต้องบันทึกไฟล์และตั้งชื่อไฟล์ให้จัดทำตามรูปแบบที่กำหนดเท่านั้น

หลักเกณฑ์ในการตั้งชื่อไฟล์คือ

1. ใช้ชื่อแบบฟอร์มตามด้วยชื่อหน่วยงานและเลขลำดับของหน่วยงาน
2. ใช้เครื่องหมาย “_” แทนการเว้นวรรค

ตัวอย่างการตั้งชื่อไฟล์: Form_ชื่อหน่วยงาน_ลำดับที่

โดยลำดับที่ในที่นี้หมายถึงลำดับที่ในตารางรายชื่อหน่วยงานที่เข้าร่วมโครงการ ดังที่แสดงในหน้าถัดไป

แบบฟอร์ม	รูปแบบไฟล์	ตัวอย่างการตั้งชื่อไฟล์
แบบฟอร์ม A: การสรุปปัญหาและความคาดหวัง	MS Excel	FormA_กรมสรรพสามิต_7-1.xls
แบบฟอร์ม B: การระบุโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการ	MS Excel	FormB_กรมสรรพสามิต_7-1.xls
แบบฟอร์ม C: แผนภาพกระบวนการใหม่	MS Excel	FormC_กรมสรรพสามิต_7-1.xls
แบบฟอร์ม D: การจัดเก็บข้อมูล	MS Excel	FormD_กรมสรรพสามิต_7-1.xls
แบบฟอร์ม E: แผนการดำเนินงาน	MS Excel	FormE_กรมสรรพสามิต_7-1.xls
แบบฟอร์มข้อตกลงระดับการให้บริการ	MS Word	SLA_กรมสรรพสามิต_7-1.docx

ตารางรายชื่อหน่วยงานที่เข้าร่วมโครงการ

ลำดับที่	กระทรวง	กรม	ชื่อกระบวนงาน
1	สำนักนายกรัฐมนตรี	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	งานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้กับประชาชน
2	สำนักนายกรัฐมนตรี	สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	งานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้กับประชาชนเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค
3	สำนักนายกรัฐมนตรี	สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน	งานสรรหาและเลือกสรรบุคคลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
4	กระทรวงกลาโหม	กองทัพบก	งานตรวจเลือกทหารกองเกินเข้ารับราชการทหารกองประจำการ (การเกณฑ์ทหาร)
5	กระทรวงการคลัง	กรมบัญชีกลาง	งานเบิกจ่ายตรง การจัดซื้อจัดจ้างภาคเอกชน
6	กระทรวงการคลัง	กรมศุลกากร	งานบริหารจัดการนำเข้า-ส่งออก
7-1	กระทรวงการคลัง	กรมสรรพสามิต	งานยื่น-ขอคืนภาษี
7-2	กระทรวงการคลัง	กรมสรรพสามิต	การออกใบอนุญาต นำเข้า สุรา ยาสูบ
8	กระทรวงการคลัง	กรมสรรพากร	งานยื่นภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-revenue)
9	กระทรวงการต่างประเทศ	กรมการกงสุล	งานหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์
10	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	กรมการท่องเที่ยว	งานออกใบอนุญาตจากการประกอบธุรกิจนำเที่ยวและใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์
11	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	กรมการข้าว	งานออกใบรับรองคุณภาพมาตรฐานการผลิตข้าว
12	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	กรมประมง	งานออกใบรับรองสินค้าและผลิตภัณฑ์ประมงเพื่อการส่งออก
13	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	กรมปศุสัตว์	งานออกใบรับรองคุณภาพสินค้าปศุสัตว์เพื่อการส่งออก
14	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	กรมวิชาการเกษตร	งานออกใบรับรองคุณภาพสินค้าเกษตรเพื่อการส่งออก : งานออกใบรับรองสุขอนามัยผลิตภัณฑ์เกษตรเพื่อการส่งออก
15-1	กระทรวงคมนาคม	กรมการขนส่งทางบก	ภารกิจด้านทะเบียนและภาษีรถ: งานรับชำระภาษีรถประจำปี
15-2	กระทรวงคมนาคม	กรมการขนส่งทางบก	งานออกใบอนุญาตขับรถ
16	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	กรมป่าไม้	งานอนุญาตนำไม้หรือของป่าเคลื่อนที่

ตารางรายชื่อหน่วยงานที่เข้าร่วมโครงการ

ลำดับที่	กระทรวง	กรม	ชื่อกระบวนงาน
17	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	งานพิจารณารายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม
18	กระทรวงพลังงาน	กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ	งานยื่นขอสิทธิในการนำผู้เชี่ยวชาญและวัสดุอุปกรณ์เข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อการประกอบกิจการปิโตรเลียม
19	กระทรวงพลังงาน	กรมธุรกิจพลังงาน	งานออกไปอนุญาตและจดทะเบียน : การรับชำระค่าธรรมเนียมและการออกไปเสร็จรับเงินสถานประกอบการกิจการพลังงาน
20	กระทรวงพลังงาน	กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน	งานตรวจประเมินแบบอาคารเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน
21	กระทรวงพาณิชย์	กรมการค้าต่างประเทศ	งานออกหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้า
22	กระทรวงพาณิชย์	กรมการค้าภายใน	งานออกหนังสือรับรองการประกอบธุรกิจนำเข้าและขายเครื่องชั่งตวงวัด
23	กระทรวงพาณิชย์	กรมทรัพย์สินทางปัญญา	งานจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า
24	กระทรวงพาณิชย์	กรมพัฒนาธุรกิจการค้า	งานจดทะเบียนธุรกิจ: จดทะเบียนจัดตั้งบริษัทจำกัด
25	กระทรวงพาณิชย์	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	งานให้บริการศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ
26	กระทรวงมหาดไทย	กรมการปกครอง	งานออกหนังสือผ่านแดนชั่วคราวด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Border Pass)
27	กระทรวงมหาดไทย	กรมที่ดิน	งานรังวัดสอบเขต แบ่งแยก และรวมโฉนดที่ดิน
28-1	กระทรวงยุติธรรม	กรมบังคับคดี	งานบังคับคดีแพ่ง: งานจำหน่ายทรัพย์สิน
28-2	กระทรวงยุติธรรม	กรมบังคับคดี	งานบังคับคดีล้มละลาย
29	กระทรวงแรงงาน	กรมการจัดหางาน	งานพิจารณาใบอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวระดับฝีมือชำนาญการ

ตารางรายชื่อหน่วยงานที่เข้าร่วมโครงการ

ลำดับที่	กระทรวง	กรม	ชื่อกระบวนงาน
30	กระทรวงแรงงาน	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	งานพิจารณาอนุมัติข้อบังคับการทำงานภายใน 1 วัน
31	กระทรวงแรงงาน	สำนักงานประกันสังคม	การพัฒนาาระบบสารสนเทศให้สามารถใช้เลขทะเบียนนิติบุคคล 13 หลักเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
32	กระทรวงวัฒนธรรม	กรมศิลปากร	งานอนุญาตส่งหรือนำโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุเข้าและออกราชอาณาจักร
33	กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	กรมวิทยาศาสตร์บริการ	งานบริการทดสอบเทียบ
34	กระทรวงสาธารณสุข	สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	ตรวจรักษาในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
35	กระทรวงสาธารณสุข	กรมการแพทย์	ตรวจรักษาในแผนกผู้ป่วยนอกของหน่วยงานบริการในสังกัดกรมการแพทย์
36	กระทรวงสาธารณสุข	กรมสุขภาพจิต	ตรวจรักษาในแผนกผู้ป่วยนอกของหน่วยงานบริการในสังกัดกรมสุขภาพจิต
37	กระทรวงสาธารณสุข	กรมควบคุมโรค	งานรับรองผลอ้างอิงทางห้องปฏิบัติการและพิษวิทยา
38	กระทรวงอุตสาหกรรม	กรมโรงงานอุตสาหกรรม	งานออกใบอนุญาตประกอบกิจการโรงงาน
39	กระทรวงอุตสาหกรรม	กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่	งานออกใบอนุญาตนำเข้าและส่งออกแร่
40	กระทรวงอุตสาหกรรม	สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม	งานออกใบรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ มอก.
41	ส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	งานให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง

ช่วงถาม-ตอบ





Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, a UK private company limited by guarantee, and its network of member firms, each of which is a legally separate and independent entity. Please see www.deloitte.com/th/about for a detailed description of the legal structure of Deloitte Touche Tohmatsu Limited 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, Deloitte brings world-class capabilities and high-quality service to clients, delivering the insights they need to address their most complex business challenges. Deloitte has in the region of 200,000 professionals, all 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, Guam, Indonesia, Malaysia, 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 250 partners and 5,500 professionals in 22 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.

All services are provided through the individual country practices, their subsidiaries and affiliates which are separate and independent legal entities.

About Deloitte Thailand

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

This publication 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 publication, rendering professional advice or services. Before making any decision or taking any action that may affect your finances or your business, you should consult a qualified professional adviser. No entity in the Deloitte Network shall be responsible for any loss whatsoever sustained by any person who relies on this publication.