

ตัวชี้วัดที่ 2 : ตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการประชาชน (Service Level Agreement)

น้ำหนัก : ร้อยละ 10

คำอธิบาย :

- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 37 กำหนดให้ส่วนราชการต้องกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนรับทราบเป็นการทั่วไป ซึ่งส่วนราชการได้ดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกามาตราดังกล่าว โดยการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการลงร้อยละ 30 – 50 ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 – 2550

- ทุกส่วนราชการได้พัฒนากระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างทันการณ์และมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะกระบวนการให้บริการที่ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร โดยมีตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการกำหนดให้ส่วนราชการต้องรักษามาตรฐานการปฏิบัติงานเพื่อประชาชน

- ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 เพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการมีคุณภาพยิ่งขึ้น สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดให้มีตัวชี้วัดการปรับปรุงกระบวนการของส่วนราชการระดับกรมในมิติภายใน ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 โดยให้ส่วนราชการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการ 3 กระบวนการ

- สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2556 – 2561 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของภาครัฐให้สามารถตอบสนองต่อสังคมและความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างมากและรวดเร็ว ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ “การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน (Service Excellence)” โดยให้หน่วยงานภาครัฐในฐานะผู้ให้บริการหลักแก่ประชาชนต้องมีการปรับตัวและพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยเฉพาะคุณภาพการบริการทั้งเรื่องรูปแบบและการเข้าถึงบริการ ระยะเวลาในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ คุณภาพของบริการที่ส่งมอบ ความโปร่งใสในการให้บริการ และค่าใช้จ่ายในการขอรับบริการที่มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และการส่งมอบบริการที่เป็นที่ยอมรับได้มาตรฐาน ในรูปแบบของ “ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)”

- **ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)** เป็นเอกสารที่บันทึกข้อตกลงระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน โดยทั้ง 2 ฝ่ายต้องร่วมกันกำหนดขอบเขตของการให้บริการ ระดับการให้บริการ (Level of Service) ขั้นต่ำที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับได้ ซึ่งข้อตกลงระดับการให้บริการเปรียบเสมือนพันธสัญญาถึงระดับคุณภาพของบริการและความโปร่งใสที่ผู้ให้บริการมีให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้น องค์ประกอบของข้อตกลงจะประกอบด้วย ขอบเขตการให้บริการ ข้อกำหนดการให้บริการ ระดับการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ และการรับเรื่องร้องเรียน

● **ระดับความสำเร็จของการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ** หมายถึง ส่วนราชการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ในงานบริการที่สำคัญตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด โดยมีการจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการงานบริการ เพื่อให้ได้ผลผลิตและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ที่สอดคล้องกับความต้องการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) ซึ่งการปรับปรุงกระบวนการควรพิจารณาให้ครอบคลุมใน 6 ประเด็น ได้แก่ 1) ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการจนแล้วเสร็จ 2) ขั้นตอนการการให้บริการ 3) คุณภาพของบริการที่ส่งมอบและการให้บริการ 4) รูปแบบ/การเข้าถึงบริการ 5) ความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน และ 6) ค่าใช้จ่ายในการบริการ โดยมีรายชื่อกระบวนการบริการที่ต้องดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการตามภาคผนวก 1

**ตารางและสูตรการคำนวณ :-**

**เกณฑ์การให้คะแนน :**

กำหนดเป็นระดับความสำเร็จของการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ การจัดทำแผนปรับปรุงกระบวนการที่นำไปสู่ข้อตกลงระดับการให้บริการที่มีคุณภาพ และการดำเนินการตามแผนฯ ซึ่งจะแบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน												
1	จัดส่งข้อมูลกระบวนการที่จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ ตามแบบฟอร์มที่กำหนด (แบบฟอร์ม A-E)												
2	จัดทำแผนปรับปรุง/พัฒนากระบวนการบริการ และส่งให้สำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 30 มิถุนายน 2557												
3	- จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ และส่งให้สำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 - ติดประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการ และส่งให้สำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 25 กรกฎาคม 2557												
4	รายงานผลการดำเนินการตามแผนการปรับปรุง/พัฒนากระบวนการบริการ ภายในรอบ 12 เดือน												
5	มีผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อกระบวนการให้บริการตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ดังนี้ <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>ระดับคะแนน</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ผลสำรวจ</td> <td>ร้อยละ 65</td> <td>ร้อยละ 70</td> <td>ร้อยละ 75</td> <td>ร้อยละ 80</td> <td>ร้อยละ 85</td> </tr> </tbody> </table>	ระดับคะแนน	1	2	3	4	5	ผลสำรวจ	ร้อยละ 65	ร้อยละ 70	ร้อยละ 75	ร้อยละ 80	ร้อยละ 85
ระดับคะแนน	1	2	3	4	5								
ผลสำรวจ	ร้อยละ 65	ร้อยละ 70	ร้อยละ 75	ร้อยละ 80	ร้อยละ 85								

**เงื่อนไข:**

1. จัดทำข้อมูลกระบวนการงานบริการ ตามแบบฟอร์มในภาคผนวก 2 (แบบฟอร์ม A-E) และจัดส่งให้สำนักงาน ก.พ.ร. ทางอีเมล [goodservice@opdc.go.th](mailto:goodservice@opdc.go.th)
2. สำนักงาน ก.พ.ร. จะจัดคลินิกให้คำปรึกษาแนวทางในการปรับปรุง/พัฒนางานบริการและการจัดทำแผนการปรับปรุง/พัฒนางานบริการแก่ส่วนราชการ และให้ส่วนราชการจัดส่งแผนดังกล่าวไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 30 มิถุนายน 2557
3. จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ ตามแบบฟอร์ม 1 (แบบฟอร์มข้อตกลงระดับการให้บริการ) และจัดส่งให้สำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 18 กรกฎาคม 2557
4. ติดประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน ณ จุดให้บริการ ทั้งนี้รูปแบบของประกาศข้อตกลงฯ ให้ส่วนราชการพิจารณาตามความเหมาะสมโดยเน้นให้ผู้รับบริการสามารถเห็นหรือรับรู้ได้อย่างชัดเจน และจัดส่งภาพถ่ายการติดประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 25 กรกฎาคม 2557
5. ส่วนราชการรายงานผลการดำเนินการตามแผนการปรับปรุง/พัฒนากระบวนการงานบริการ ตามแบบฟอร์ม 2 (แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานตามแผนการปรับปรุง/พัฒนากระบวนการงานบริการ) ในระบบรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-SAR card) รอบ 12 เดือน
6. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อกระบวนการให้บริการตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ดำเนินการโดยสำนักงาน ก.พ.ร.

**หมายเหตุ:**

1. สำนักงาน ก.พ.ร. จะจัดส่งผลการสำรวจความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการแก่ส่วนราชการเพื่อประโยชน์ต่อส่วนราชการในการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ รวมถึงการปรับปรุงข้อตกลงระดับการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการต่อไป
2. กระบวนการบริการที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ พิจารณาจากงานบริการที่มีประชาชนมาขอรับบริการเป็นจำนวนมาก หรือเป็นภารกิจหลักของส่วนราชการ หรือเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงการบริการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของประเทศไทย ตามผลการวิจัย เรื่อง Ease of Doing Business ของธนาคารโลก หรือเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการเชื่อมโยงระบบข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนำเข้า-ส่งออกสินค้า (National Single Window) รวมทั้งเป็นกระบวนการที่มีโอกาสในการปรับปรุงเพื่อยกระดับการบริการให้ดีขึ้น

รายละเอียดข้อมูลพื้นฐาน : -

แหล่งข้อมูล/วิธีการจัดเก็บข้อมูล : -

แนวทางการประเมินผล :

ระดับ คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน	แนวทางการประเมินผล
1	จัดส่งข้อมูลกระบวนงานที่จัดทำ ข้อตกลงระดับการให้บริการ ตาม แบบฟอร์มที่กำหนด (แบบฟอร์ม A-E)	ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่าง ๆ  ✘ ส่วนราชการจัดส่งเอกสารข้อมูลกระบวนงาน บริการตามแบบฟอร์ม A-E ผ่านทางอีเมล <a href="mailto:goodservice@opdc.go.th">goodservice@opdc.go.th</a> หรือเป็นหนังสือ ไปยังสำนักงาน ก.พ.ร.  หมายเหตุ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้แจ้งให้ ส่วนราชการจัดส่งข้อมูลกระบวนงานบริการตาม แบบฟอร์ม A-E ไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. ภายใน วันที่ 8 เมษายน 2557 แล้ว
2	จัด ส่ง แผน ปร ับ ปรຸ ง / พ ั ต ม น า กระบวนงานบริการ ภายในวันที่ 30 มิถุนายน 2557	✘ ประเมินผลจาก  - ส่วนราชการจัดทำแผนการปรับปรุง/พัฒนา บริการ โดยความสำเร็จของการจัดทำแผน ปรับปรุง/พัฒนากระบวนงานบริการพิจารณา จากความสอดคล้องกับผลการเข้าคลินิกให้ คำปรึกษา ที่สำนักงาน ก.พ.ร. จัดให้แก่ส่วน ราชการ
3	- จัดส่งข้อตกลงระดับการให้บริการ ภายในวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 - ติดประกาศข้อตกลงระดับการ ให้บริการ และส่งให้สำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 25 กรกฎาคม 2557	✘ ประเมินผลจาก  1. ส่วนราชการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ ตามแบบฟอร์มที่ สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด (แบบฟอร์ม 1) ซึ่งประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ หลัก ได้แก่  ▶ ชื่องานที่ให้บริการ ▶ ชื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบ ▶ ขอบเขตการให้บริการ ประกอบด้วย สถานที่/ช่องทางการให้บริการ และระยะเวลาเปิดให้บริการ ▶ ข้อกำหนดการให้บริการ ประกอบด้วย เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้ และ ค่าธรรมเนียม ▶ ระดับการให้บริการ ประกอบด้วย ระยะเวลา และคุณภาพของข้อตกลงระดับการให้บริการ ▶ ขั้นตอนการให้บริการ โดยระบุขั้นตอนการ ให้บริการ และหน่วยงานผู้รับผิดชอบ

ระดับ คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน	แนวทางการประเมินผล												
		<p>▶ การรับเรื่องร้องเรียน ให้ระบุช่องทางในการร้องเรียน</p> <p>ทั้งนี้ การพิจารณาจะประเมินจากความครบถ้วน สมบูรณ์ของการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ</p> <p>2. จัดส่งข้อตกลงระดับการให้บริการไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 18 กรกฎาคม 2557</p> <p>3. ติดประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน ณ จุดให้บริการ</p> <p>ทั้งนี้ รูปแบบของประกาศข้อตกลงฯ ให้ส่วนราชการพิจารณาตามความเหมาะสมโดยเน้นให้ผู้รับบริการสามารถเห็นหรือรับรู้ได้อย่างชัดเจน</p> <p>4. จัดส่งภาพถ่ายการติดประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 25 กรกฎาคม 2557</p>												
4	รายงานผลการดำเนินการตามแผนการปรับปรุง/พัฒนากระบวนการบริการภายในรอบ 12 เดือน	<p><del>▶</del> ประเมินผลจาก</p> <p>- รายงานผลการดำเนินการปรับปรุง/พัฒนากระบวนการบริการตามแผนการปรับปรุง/พัฒนากระบวนการบริการเพื่อให้เป็นไปตามข้อตกลงระดับการให้บริการ โดยพิจารณาจากผลการดำเนินการตามแผนฯ ที่ส่วนราชการจัดส่งไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. ในระบบ e-Sar รอบ 12 เดือน</p>												
5	มีผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	<p><del>▶</del> มีผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อกระบวนการให้บริการตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ซึ่งดำเนินการโดยสำนักงาน ก.พ.ร. มีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้</p> <table border="1" data-bbox="810 1704 1388 1823"> <thead> <tr> <th>คะแนน</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ผลสำรวจ</td> <td>ร้อยละ 65</td> <td>ร้อยละ 70</td> <td>ร้อยละ 75</td> <td>ร้อยละ 80</td> <td>ร้อยละ 85</td> </tr> </tbody> </table>	คะแนน	1	2	3	4	5	ผลสำรวจ	ร้อยละ 65	ร้อยละ 70	ร้อยละ 75	ร้อยละ 80	ร้อยละ 85
คะแนน	1	2	3	4	5									
ผลสำรวจ	ร้อยละ 65	ร้อยละ 70	ร้อยละ 75	ร้อยละ 80	ร้อยละ 85									

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ : กองบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม สำนักงาน ก.พ.ร.

หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ	หมายเลขโทรศัพท์
1. นางสาววิริยา เนตรน้อย	0 2356 9942
2. นางสาวภัทรอาภา จินดาวงศ์	0 2356 9999 ต่อ 8915
3. นางมนัสสิรี เจียมวิจิตร	0 2356 9999 ต่อ 8985
4. นางสาวดวงทอง สั้งข์แก้ว	0 2356 9999 ต่อ 8939

## ภาคผนวก 1

รายชื่อส่วนราชการและกระบวนงานบริการ  
ที่จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ

รายชื่อส่วนราชการและกระบวนการบริการที่จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ  
(40 ส่วนราชการ 43 งานบริการ)

กระทรวง	กรม	กระบวนการ
สำนักนายกรัฐมนตรี	1. สำนักงาน ก.พ.	งานสรรหาและเลือกสรรบุคคลเข้ารับราชการ
	2. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	งานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้กับประชาชน
	3. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	งานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้กับประชาชนเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค
กระทรวงการคลัง	4. กรมบัญชีกลาง	การยื่นขอรับบำนาญบำนาญด้วยตนเองทางอิเล็กทรอนิกส์ (pension's Electronic Filing)
	5. กรมศุลกากร	งานการนำเข้า-ส่งออก
	6. กรมสรรพสามิต	1) งานยื่น-ขอคืนภาษี 2) การออกใบอนุญาต นำเข้า สุรา ยาสูบ ไฟ
	7. กรมสรรพากร	งานยื่นภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-revenue)
กระทรวงการต่างประเทศ	8. กรมการกงสุล	งานหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	9. กรมการท่องเที่ยว	งานออกใบอนุญาตจากการประกอบธุรกิจนำเที่ยวและใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	10. กรมการข้าว	งานออกใบรับรองคุณภาพมาตรฐานการผลิตข้าว
	11. กรมประมง	งานออกใบรับรองสินค้าและผลิตภัณฑ์ประมงเพื่อการส่งออก
	12. กรมปศุสัตว์	งานออกใบรับรองคุณภาพสินค้าปศุสัตว์เพื่อการส่งออก
	13. กรมวิชาการเกษตร	งานออกใบรับรองสุขอนามัยผลิตภัณฑ์เกษตรเพื่อการส่งออก
กระทรวงคมนาคม	14. กรมการขนส่งทางบก	1) ภารกิจด้านทะเบียนและภาษีรถ : งานรับชำระภาษีรถประจำปี 2) งานออกใบอนุญาตขับรถ
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	15. กรมป่าไม้	งานอนุญาตนำไม้หรือของป่าเคลื่อนที่
	16. สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	งานพิจารณารายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม



กระทรวง	กรม	กระบวนงาน
กระทรวงพลังงาน	17. กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ	งานยื่นขอสิทธิในการนำผู้เชี่ยวชาญและวัสดุอุปกรณ์เข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อการประกอบกิจการปิโตรเลียม
	18. กรมธุรกิจพลังงาน	งานออกใบอนุญาตและจดทะเบียน: การรับชำระค่าธรรมเนียมและการออกใบเสร็จรับเงินสถานประกอบกิจการพลังงาน
	19. กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน	งานตรวจประเมินและรับรองการออกแบบอาคารเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน
กระทรวงพาณิชย์	20. กรมการค้าต่างประเทศ	งานออกหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้า
	21. กรมการค้าภายใน	งานออกหนังสือรับรองการประกอบธุรกิจนำเข้าและขายเครื่องซังตวงวัด
	22. กรมทรัพย์สินทางปัญญา	งานจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า
	23. กรมพัฒนาธุรกิจการค้า	งานจดทะเบียนธุรกิจ: จดทะเบียนจัดตั้งบริษัทจำกัด
	24. กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	งานให้บริการศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ
กระทรวงมหาดไทย	25. กรมการปกครอง	งานออกหนังสือผ่านแดนชั่วคราวด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Border Pass)
	26. กรมที่ดิน	งานรังวัดสอบเขต แบ่งแยก และรวมโฉนดที่ดิน
กระทรวงยุติธรรม	27. กรมบังคับคดี	1) งานบังคับคดีแพ่ง 2) งานบังคับคดีล้มละลาย
กระทรวงแรงงาน	28. กรมการจัดหางาน	งานพิจารณาใบอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวระดับฝีมือชำนาญการ
	29. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	การพิจารณาอนุมัติข้อบังคับการทำงานภายใน 1 วัน
	30. สำนักงานประกันสังคม	การพัฒนาระบบสารสนเทศให้สามารถใช้เลขทะเบียนนิติบุคคล 13 หลักเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
กระทรวงวัฒนธรรม	31. กรมศิลปากร	งานอนุญาตส่งหรือนำโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุเข้าและออกราชอาณาจักร
กระทรวงวิทยาศาสตร์	32. กรมวิทยาศาสตร์บริการ	งานบริการทดสอบเทียบ

กระทรวง		กรม	กระบวนงาน
และเทคโนโลยี			
กระทรวงสาธารณสุข	33.	สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	ตรวจรักษาในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลในสังกัด สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
	34.	กรมการแพทย์	ตรวจรักษาในแผนกผู้ป่วยนอกของหน่วยงานบริการในสังกัดกรมการแพทย์
	35.	กรมสุขภาพจิต	ตรวจรักษาในแผนกผู้ป่วยนอกของหน่วยงานบริการในสังกัดกรมสุขภาพจิต
	36.	กรมควบคุมโรค	งานบริการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม
กระทรวงอุตสาหกรรม	37.	กรมโรงงานอุตสาหกรรม	งานออกใบอนุญาตประกอบกิจการโรงงาน
	38.	กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่	งานออกใบอนุญาตนำเข้าและส่งออกแร่
	39.	สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม	งานออกใบรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ (มอก.)
หน่วยงานไม่สังกัดฯ	40.	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	งานให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง

## ภาคผนวก 2

- |              |                                 |
|--------------|---------------------------------|
| - แบบฟอร์ม A | สรุปปัญหา และความคาดหวัง        |
| - แบบฟอร์ม B | ระบุโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการ |
| - แบบฟอร์ม C | แผนภาพกระบวนการใหม่             |
| - แบบฟอร์ม D | การจัดเก็บข้อมูล                |
| - แบบฟอร์ม E | แผนการดำเนินงาน                 |

**แบบฟอร์ม A: สรุปปัญหาและความคาดหวัง**

ชื่อหน่วยงาน

ชื่อกระบวนการ

คำอธิบายกระบวนการ (ให้อธิบายลักษณะงาน ว่าเป็นงานเกี่ยวกับเรื่องอะไร)

ลำดับ	ส่วนที่ 1: ระบุประเด็นปัญหา/ความคาดหวังของหน่วยงานหรือผู้รับบริการ							รายละเอียดของปัญหา/ความคาดหวัง	ส่วนที่ 2: ผลการดำเนินงานในปัจจุบัน	หมายเหตุ
	รูปแบบ / การเข้าถึง	ระยะเวลา	ขั้นตอน	คุณภาพ	ความโปร่งใส	ค่าใช้จ่าย	อื่น ๆ			
	(ให้ ✓ ในช่องที่หน่วยงานคิดว่าเป็นปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือเป็นความคาดหวังของหน่วยงานหรือผู้รับบริการ ทั้งนี้ ระบุได้มากกว่า 1 ปัญหา/ความคาดหวัง)							(ให้อธิบายลักษณะของปัญหาหรือความคาดหวัง)		
A1			✓					(ตย. ปัญหา คือ เจ้าหน้าที่หรือผู้รับบริการเห็นว่าขั้นตอนการทำงานมากเกินไป เป็นต้น ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้จากเอกสารบรรยายในวันที่ 17 มี.ค. 57 ภาคบ่าย)	( ตย. มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน 5 ขั้นตอน)	
A2		✓								

**แบบฟอร์ม B: ระบุโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการ**

ชื่อหน่วยงาน (นำมาจาก form A)

ชื่อกระบวนการ

คำอธิบายกระบวนการ

เป้าหมายระดับการให้บริการที่หน่วยงาน/ผู้รับบริการคาดหวัง	
เวลา	
คุณภาพ	

ลำดับ	ส่วนที่ 1: แนวทางการปรับปรุงงาน (ตามความเห็นของส่วนราชการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการ)						ส่วนที่ 2: ระยะเวลาดำเนินงาน		หมายเหตุ		
	ประเด็นที่หน่วยงานคิดจะปรับปรุง						การปรับปรุง ตอบสนองต่อปัญหา และความคาดหวังใน เรื่องใด(ระบุลำดับจาก แบบฟอร์ม A)	ทำได้ในปี งบประมาณนี้ หรือไม่		เหตุผลที่ไม่ สามารถทำได้ใน ปีงบประมาณ ปัจจุบัน	
	ผู้ปฏิบัติงาน	กระบวนการทำงาน			ระบบ	อื่น ๆ					รายละเอียดการ ปรับปรุง
ขั้นตอน/ กิจกรรม		เอกสาร/ แบบฟอร์ม	กฎ ระเบียบ								
B1		✓					(ตย. ลด/เพิ่ม/ยุบ รวมขั้นตอน...)	A1....	ทำไม่ได้	ไม่ได้จัดเตรียม งบประมาณไว้	
B2				✓			ยกเลิก/ออก/ แก้ไข/กฎ ระเบียบ ....ให้เหมาะสมกับ รูปแบบการ ให้บริการ	A1....	ทำได้		

แบบฟอร์ม C: แผนภาพกระบวนการใหม่

ชื่อหน่วยงาน

ชื่อกระบวนการ

คำอธิบายกระบวนการ

ให้จัดทำ Flow Chart กระบวนการใหม่ (ที่ส่วนราชการต้องการหรือผู้รับบริการคาดหวัง)

แบบฟอร์ม D: การจัดเก็บข้อมูล

ชื่อหน่วยงาน

ชื่อกระบวนการ

คำอธิบายกระบวนการ

	ส่วนที่ 1: ข้อตกลงระดับ การให้บริการ (ที่ส่วนราชการต้องการ/ คาดหวัง)	ส่วนที่ 2: การจัดเก็บข้อมูล (เพื่อใช้ในการติดตามผลการปรับปรุงบริการ)					ความถี่ใน การสรุป และ รายงานผล	หมายเหตุ
		วิธีการจัดเก็บ	ข้อมูลที่ จัดเก็บ	ถ้าเป็นระบบ ให้ระบุชื่อ ระบบ	ถ้าเป็น เอกสาร ให้ระบุชื่อ เอกสาร	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ		
เวลา								
คุณภาพ								

แบบฟอร์ม E: แผนการดำเนินงาน (แผนปรับปรุงงานเพื่อไปสู่ข้อตกลงระดับการให้บริการที่ส่วนราชการต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการ)

ชื่อหน่วยงาน (นำข้อมูลมาจากฟอร์ม A)

ชื่อกระบวนการ

คำอธิบายกระบวนการ

กิจกรรมที่จะดำเนินการ	รายละเอียดของการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบหลัก	งบประมาณ (หรือ คาดการณ์)	รายละเอียดการใช้งบประมาณในแต่ละกิจกรรม	ระยะเวลา (ปีงบประมาณ)								ผลผลิต (ที่ต้องการหรือคาดว่าจะได้รับ)		
					2557		2558		2559						
					Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2		Q3	Q4



## แบบฟอร์ม 1 (ข้อตกลงระดับการให้บริการ)

### 1. งานที่ให้บริการ

### 2. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

### 3. ขอบเขตการให้บริการ

#### 3.1 สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ

(1) .....

ที่อยู่:

โทรศัพท์:

(2) .....

ที่อยู่:

โทรศัพท์:

(3) .....

ที่อยู่:

โทรศัพท์:

#### 3.2 ระยะเวลาเปิดให้บริการ

วัน ..... ถึง วัน .....

(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

ตั้งแต่เวลา ..... น.

วัน ..... ถึง วัน .....

(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

ตั้งแต่เวลา ..... น.

วัน ..... ถึง วัน .....

(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

ตั้งแต่เวลา ..... น.

### 4. ข้อกำหนดการให้บริการ

#### 4.1 เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

(1) แบบฟอร์ม ..... จำนวน \_ ฉบับ

(2) เอกสาร \_\_\_\_\_ ตัวจริง พร้อมสำเนา \_\_\_\_\_ ที่มีการลงนามรับรองสำเนาถูกต้อง ..... จำนวน \_ ชุด

(3) สำเนาเอกสาร \_\_\_\_\_ ที่มีการลงนามรับรองสำเนาถูกต้อง ..... จำนวน \_ ชุด

(4) \_\_\_\_\_ ..... จำนวน \_ ใบ

#### 4.2 ค่าธรรมเนียม

จำนวน \_\_\_\_\_ บาท ( \_\_\_\_\_ บาทถ้วน)

### 5. ระดับการให้บริการ

#### 5.1 ระยะเวลาการให้บริการ

ระยะเวลาทั้งสิ้น ไม่เกิน \_\_\_\_\_ ชั่วโมง โดยเริ่มนับระยะเวลาตั้งแต่การยื่นเอกสารที่ครบถ้วนจนถึง \_\_\_\_\_

#### 5.2 คุณภาพ

- \_\_\_\_\_ ที่ได้รับจากงานบริการมีความถูกต้อง และสมบูรณ์
- ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้คะแนนความพึงพอใจดีเยี่ยมไม่น้อยกว่า \_\_\_\_\_ %

### 6. ขั้นตอนการให้บริการ

ขั้นตอน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
1.	
2.	
3.	

### 7. การรับเรื่องร้องเรียน

- การให้บริการ หากไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ \_\_\_\_\_
- วิธีการติดต่อ/ร้องเรียน/ช่องทาง \_\_\_\_\_

แบบฟอร์ม 2 (แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานตามแผนการปรับปรุง/พัฒนากระบวนการบริการ)

กิจกรรมที่มีการดำเนินการตามแผนฯ	รายละเอียดของกิจกรรม	ผลผลิต	ผลสำเร็จการดำเนินงานเมื่อเทียบกับแผนฯ	ปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินการ (หากไม่บรรลุตามผลผลิต)	ผู้รับผิดชอบหลัก