

แนวทางการปรับปรุงบริการและ การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ

11 มีนาคม 2558



ข้อตกลงระดับการให้บริการคืออะไร

ข้อตกลงระดับการให้บริการคือ ...

- ความคาดหวัง (Expectation)
- คำติชม (Feedback)



ผู้ให้บริการ



ผู้รับบริการ

- การให้บริการตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)



- ข้อตกลงที่เป็นทางการ
- เป็นการตกลงระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ
- โดยกำหนดระดับการให้บริการที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับได้

... ในหลายประเทศ จะมีการเรียกชื่อแตกต่างกันออกไป เช่น



Service
Standard

Client
Charter

ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน จะใช้คำว่าข้อตกลงระดับการให้บริการหรือ SLA

เป้าหมายของการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ

การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ มีเป้าหมายเพื่อ ...

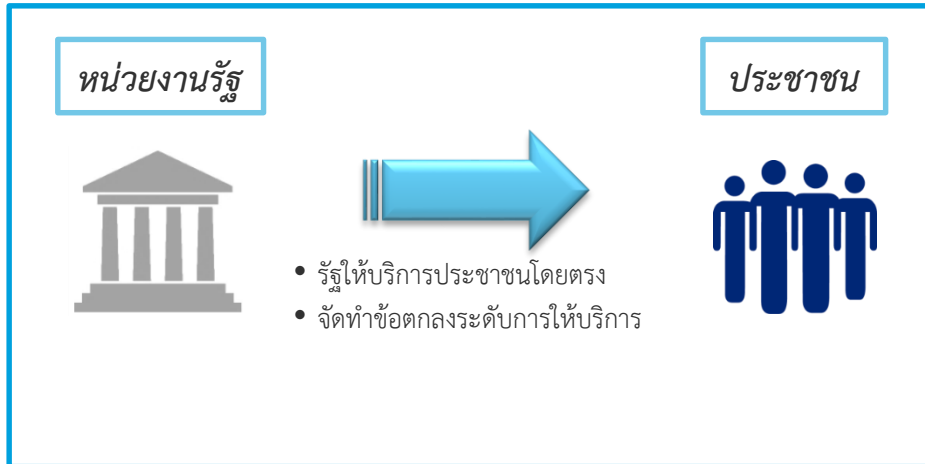
- 1 ให้ประชาชนรับทราบถึงความคาดหวัง (Expectation) ของบริการที่จะได้รับ
 - 2 ใช้เป็นเป้าหมาย (Target) สำหรับหน่วยงานในการให้บริการแก่ประชาชน
 - 3 ใช้ในการติดตามและประเมินผล (Monitoring and Evaluating) เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน
- 

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ความเป็นเลิศ
ในการให้บริการภาครัฐ

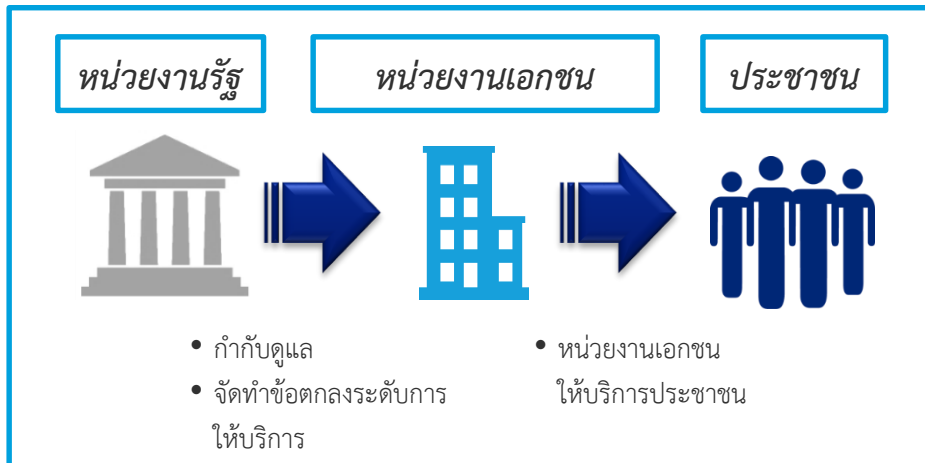
แนวคิดของการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ

การจัดทำข้อตกลงสำหรับการให้บริการสำหรับงานบริการภาครัฐ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กรณี ได้แก่



1. หน่วยงานภาครัฐเป็นผู้ให้บริการประชาชนโดยตรง

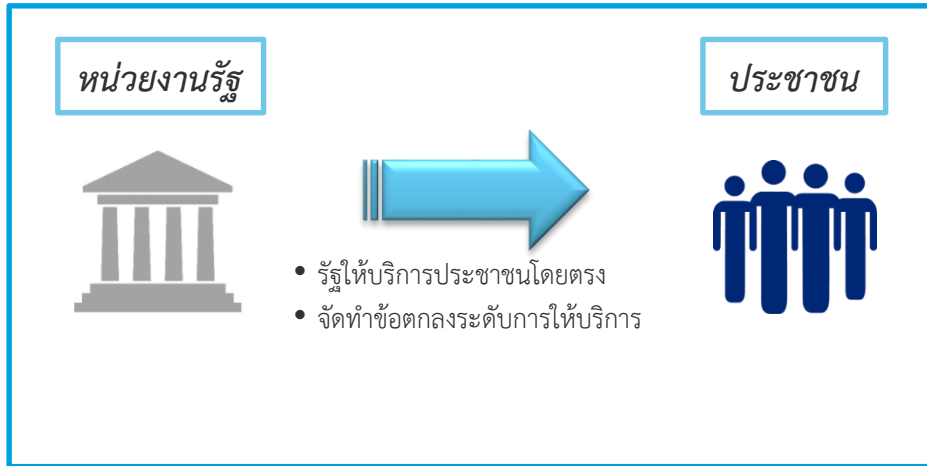
- หน่วยงานภาครัฐทำข้อตกลงระดับการให้บริการกับประชาชน
- ประชาชนรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐโดยตรง



2. หน่วยงานภาครัฐกำกับดูแลหน่วยงานเอกชน ซึ่งเป็นผู้ให้บริการประชาชน

- หน่วยงานภาครัฐทำข้อตกลงระดับการให้บริการกับหน่วยงานเอกชนเพื่อกำกับการให้บริการประชาชนให้เป็นไปตามขอบเขตมาตรฐาน และเป้าหมายที่กำหนด ตลอดจนกำหนดบทลงโทษกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามข้อตกลงได้
- ประชาชนรับบริการจากหน่วยงานเอกชน

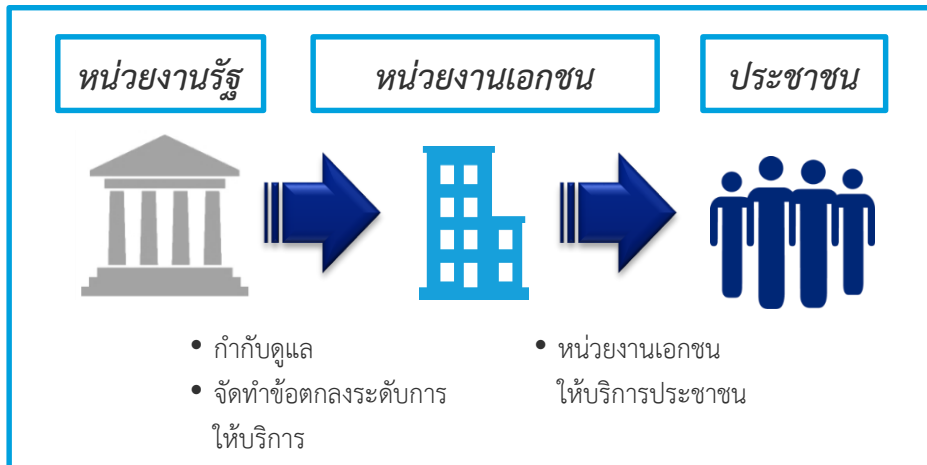
กรณีศึกษา: แนวปฏิบัติที่ดีของต่างประเทศ



1. หน่วยงานภาครัฐเป็นผู้ให้บริการประชาชนโดยตรง



เนเธอร์แลนด์



2. หน่วยงานภาครัฐกำกับดูแลหน่วยงานเอกชน ซึ่งเป็นผู้ให้บริการประชาชน



สิงคโปร์

กรณีศึกษา

ราชอาณาจักรเนเธอร์แลนด์

ข้อมูลเบื้องต้น



เกี่ยวกับราชอาณาจักรเนเธอร์แลนด์

- มีมูลค่า GDP สูงเป็นอันดับ 10 ของโลก
- OECD จัดอันดับให้เป็นประเทศที่มีความสุขที่สุดในโลก สะท้อนจากมาตรฐานการครองชีพที่สูง
- มีอัตราการใช้อินเทอร์เน็ตของประชาชนสูงเป็นอันดับ 5 ของโลก
- United Nations E-Government Survey จัดอันดับให้เนเธอร์แลนด์อยู่ในอันดับ 5 ในด้านการพัฒนา E-Government และอยู่ในอันดับ 1 ในด้านการนำความคิดเห็นของประชาชนมาพัฒนาบริการภาครัฐ



Source: <http://www.cia.gov>

สาเหตุที่รัฐบาลเนเธอร์แลนด์ต้องการปรับปรุงงานบริการภาครัฐ



สิ่งที่ประชาชนต้องการจากบริการภาครัฐ
จากการสำรวจความพึงพอใจผ่านทางเว็บไซต์
Citizenlink (Burgerlink)



Government of
the Netherlands

จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)* เพื่อใช้เป็นมาตรฐาน
การให้บริการร่วมกันระหว่างประชาชนและภาครัฐ

ความโปร่งใส

ความน่าเชื่อถือ

ความสะดวกสบาย

วัตถุประสงค์

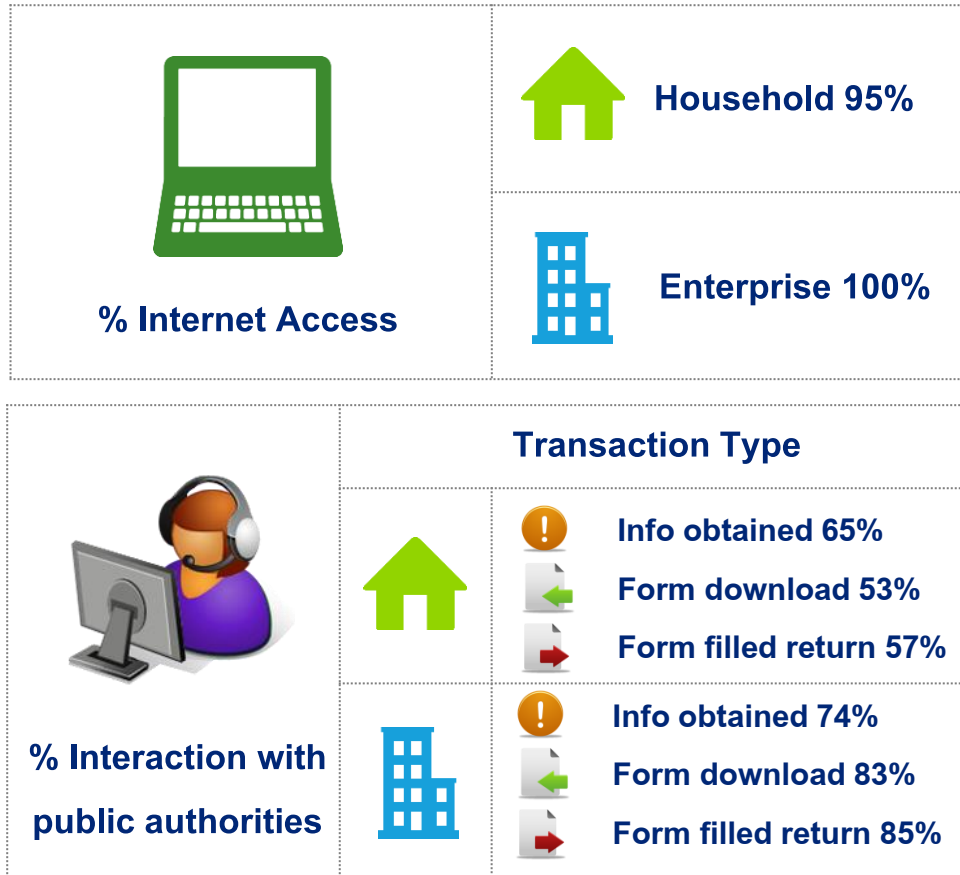
- เพื่อระบุสิทธิของประชาชนในการมารับบริการ และระบุหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐที่ต้องปฏิบัติในการให้บริการ
- เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการและลดค่าใช้จ่ายของรัฐ
- เพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนางานบริการภาครัฐ

ประโยชน์

- สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ในด้านการสร้างความโปร่งใส ความน่าเชื่อถือ ความสะดวกสบายในการเข้าถึงงานบริการได้อย่างตรงจุด

*ในเนเธอร์แลนด์และบางประเทศ จะเรียกข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ว่า Citizen Charter ทั้งนี้ SLA และ Citizen Charter หมายความว่าสิ่งเดียวกัน

e-Citizen: การออกแบบการให้บริการเพื่อตอบสนองวิถีชีวิตของประชาชน



- จากการสำรวจของ Eurostat พบว่า ประชากรของเนเธอร์แลนด์กว่า 95% ของประเทศใช้อินเทอร์เน็ตในชีวิตประจำวัน
- ประชาชนส่วนใหญ่ติดต่อภาครัฐผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ในการทำธุรกรรมต่างๆ ได้แก่ การหาข้อมูล การ Download/ส่งแบบฟอร์มต่างๆ เป็นต้น
- ด้วยเหตุนี้ รัฐบาลจึงเริ่มให้บริการประชาชนผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ตัวอย่างเช่น การให้ข้อมูลงานบริการของรัฐทั้งหมดผ่านทางเว็บไซต์ของรัฐบาล “Overheld.nl”

การปรับปรุงงานบริการภาครัฐ ต้องตอบสนองความต้องการของประชาชน และสร้างคุณค่าให้กับภาครัฐ



The eCitizen Charter as a tool for public sector innovation through citizen engagement and social accountability

Matt Poelmans

Director

CitizenVision eParticipation Institute, Netherlands

However, better Government is not only about digitization of existing products and processes, but about designing new ways in which to serve the customer and to create public value. Both the challenge and the benefit lie in collaboration: within the public sector and between the public sector and civil society.

งานบริการภาครัฐที่ดีไม่ใช่เพียงการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยเท่านั้น แต่หมายถึงการสร้างสรรค์วิธีการใหม่ๆ เพื่อ “ตอบสนองความต้องการของประชาชน (Citizen-Centric) และสร้างคุณค่าให้กับภาครัฐ (Public Value) ซึ่งจะสำเร็จได้ด้วยความร่วมมือระหว่างประชาชนและภาครัฐ”

e-Citizen Charter เป็นเครื่องมือที่จะช่วยตอบโจทย์การสร้างการมีส่วนร่วมและความรับผิดชอบของประชาชนต่อการพัฒนางานบริการภาครัฐในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างแท้จริง

แนวคิดในการกำหนดมาตรฐานด้านคุณภาพของการให้บริการ e-Citizen



Government of
the Netherlands

รัฐบาลเนเธอร์แลนด์จัดทำ e-Citizen Charter (BurgerServiceCode) เพื่อตอบสนองวิถีชีวิตของประชาชน โดยกำหนดมาตรฐานการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการของงานบริการภาครัฐที่ทำผ่านระบบ (Digital Contact) โดยมีแนวคิดหลัก 4 เรื่องได้แก่



BurgerServiceCode



มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย



การได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเพียงพอ



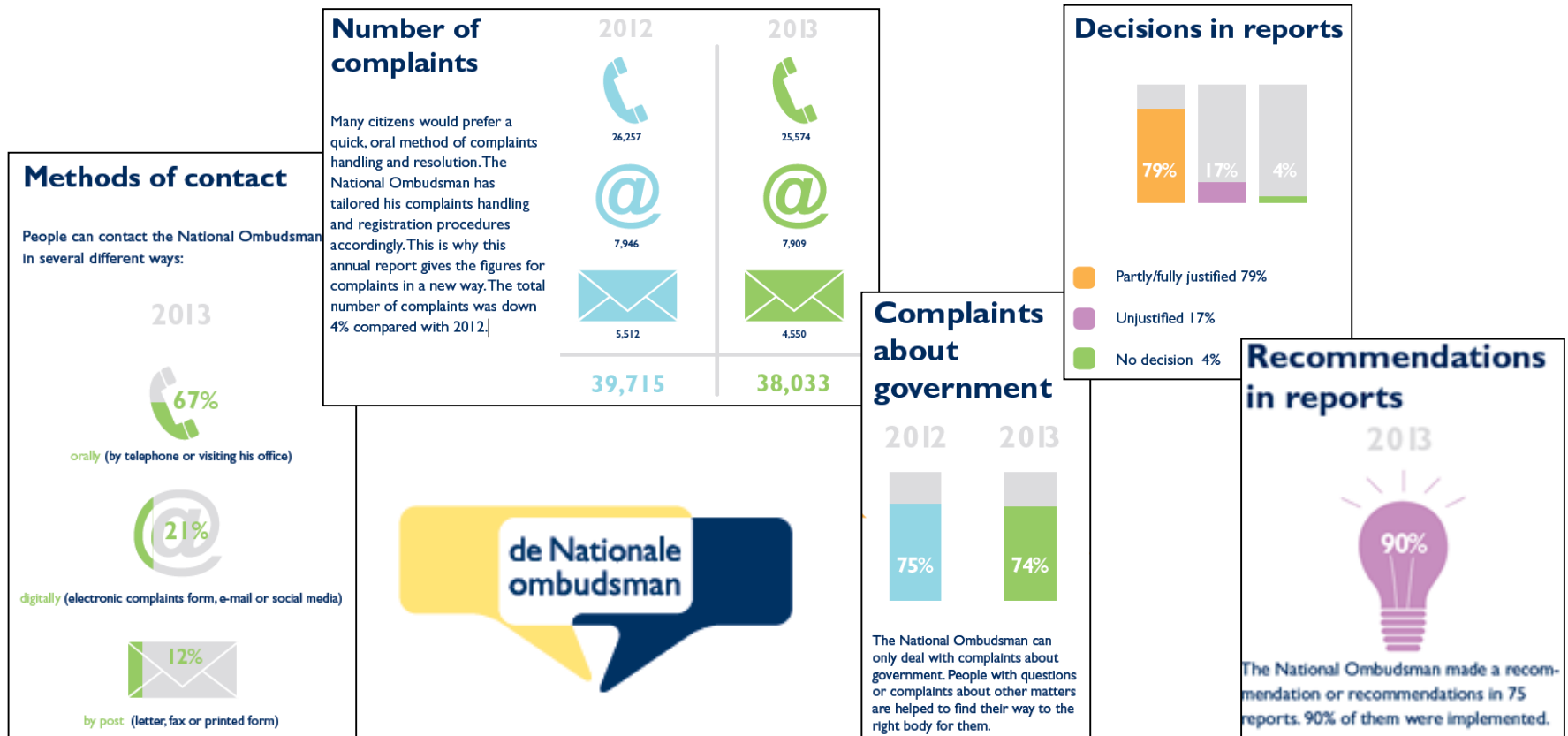
การติดต่อประสานงานสะดวกรวดเร็ว



การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนางานบริการ

การจัดเก็บข้อมูลและสถิติจากข้อคิดเห็นและเรื่องราวเรียนเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ

- การรับเรื่องราวเรียนงานบริการของรัฐ สามารถร้องเรียนกับหน่วยงานผู้ให้บริการหรือร้องเรียนหน่วยงานกลาง เรียกว่า “National Ombudsman” โดยหากเป็นการสอบถามปัญหาหรือเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานบริการของรัฐ หน่วยงานจะติดต่อและส่งเรื่องให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป
- การร้องเรียนสามารถทำได้หลายช่องทาง ทั้งโทรศัพท์ ทางอีเมล และทางจดหมาย และมีการกำหนดกรอบเวลาการร้องเรียนอย่างชัดเจน
- มีการเก็บสถิติการรับเรื่องราวเรียน เช่น รูปแบบการรับเรื่องราวเรียน แนวโน้ม และผลสัมฤทธิ์ของการให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาเรื่องราวเรียน เป็นต้น



กรณีศึกษา

สาธารณรัฐสิงคโปร์

ข้อมูลเบื้องต้น



เกี่ยวกับสิงคโปร์

- เป็นประเทศที่พัฒนาแล้วประเทศเดียวในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และมีฐานะทางเศรษฐกิจที่มั่นคง ประชากรมีการศึกษาสูงที่สุดประเทศหนึ่งของโลก
- Transparency International (2013) จัดให้สิงคโปร์อยู่ในอันดับ 5 สำหรับประเทศที่มีความโปร่งใสและมีการทุจริตคอร์รัปชันของรัฐบาลน้อยที่สุดของโลก
- มี GDP ต่อหัวประชากร (Per Capita) สูงเป็นอันดับ 9 ของโลก



รัฐบาลสิงคโปร์ตั้งเป้าหมายการเป็นผู้นำด้านการให้บริการภาครัฐ

Against the backdrop of a rapidly changing global and local environment, the Singapore Public Service has to be nimble and continually improve itself in order to keep Singapore at the leading edge.



Public Service For
The 21st Century

Ready For Change • Ready To Change



ด้วยสภาวะแวดล้อมของโลกที่เปลี่ยนแปลงไป Singapore Public Service จะต้องมีความรวดเร็วและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นผู้นำของงานบริการภาครัฐของโลก (Public Service for 21st Century)

การสร้างความเป็นเลิศในด้านการบริการภาครัฐของสิงคโปร์



สิ่งที่ประชาชนต้องการจากบริการภาครัฐ

- ต้องการงานบริการภาครัฐที่สะดวก รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ

เป้าหมายของรัฐบาล

- เป็นผู้นำและเป็นเลิศในด้านการบริการภาครัฐ โดย โดยใช้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric) เพื่อส่งมอบงานบริการที่ดีกว่าความคาดหวัง



สร้างมาตรฐานงานบริการภาครัฐที่มีความใส่ใจ เข้าถึงได้ง่าย ตอบสนองความต้องการ และมีประสิทธิภาพ (CARE: Courtesy, Accessibility, Responsiveness, Effectiveness) โดยใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ* เป็นหนึ่งในเครื่องมือสำหรับการพัฒนางานบริการภาครัฐสู่ความเป็นเลิศ

*ในสิงคโปร์ จะเรียกข้อตกลงระดับการให้บริการว่า Service Standards

ปัจจัยสำคัญในการปรับปรุงงานบริการภาครัฐ คือการสร้างความเข้าใจระหว่างประชาชนและภาครัฐ

“ The Public Service is different from the private sector in that we cannot choose our customers. Likewise, our customers make use of public services not so much out of choice. For this unique relationship to work effectively, there must be a common understanding between the two parties. The Public Service must strive to deliver its services with excellence. In return, customers must understand that the Public Service has to balance serving the needs of individual customers against the collective needs of the public. ”

*Teo Chee Hean
Minister for Defence and Minister in charge of the Civil Service,
PS21 Star Service Awards Ceremony, 14 May, 2008*

งานบริการภาครัฐแตกต่างจากภาคเอกชน เพราะภาครัฐไม่สามารถเลือกลูกค้า เช่นเดียวกับที่ประชาชนไม่สามารถเลือกผู้ให้บริการได้ การสร้างความเข้าใจระหว่างประชาชนและภาครัฐเป็นสิ่งสำคัญที่จะสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการ

Service Standards จะช่วยสร้างความเข้าใจระหว่างภาครัฐและประชาชนรวมทั้งช่วยรักษามาตรฐานของการให้บริการได้อย่างแท้จริง

ตัวอย่างข้อตกลงระดับการให้บริการของ Public Transport Council (PTC)

แนวคิดในการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ

หน้าที่ของ PTC

- เป็นหน่วยงานของรัฐบาลสิงคโปร์ มีหน้าที่ควบคุมดูแลงานบริการขนส่งสาธารณะ ได้แก่ ผู้ให้บริการรถประจำทาง บริการจำหน่ายตั๋วโดยสาร และเก็บค่าธรรมเนียมระบบขนส่งที่เกี่ยวข้อง



เป้าหมายของการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ

- เพื่อสร้างระบบขนส่งมวลชนที่ทั่วถึงและครอบคลุม
- เพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการรถประจำทาง
- เพื่อควบคุมค่าธรรมเนียมรถประจำทางให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม
- เพื่อให้มีการจำหน่ายตั๋วโดยสารในที่บริการรถสาธารณะอย่างทั่วถึง



Quality of Service Standards (QoS) สำหรับให้บริการรถประจำทาง แบ่งเป็น 2 ประเภท

1) Operating Performance Standards (OPS)

กำหนดมาตรฐานการดำเนินงาน เช่น อัตราการเสียจำนวนผู้โดยสารบนรถโดยสาร อัตราการเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น

2) Service Provision Standards (SPS)

กำหนดมาตรฐานการให้บริการ เช่น การให้ข้อมูลการเดินทาง ระยะเวลาการเดินทางต่อวัน การเชื่อมต่อการคมนาคมขนส่งด้วยวิธีอื่น เป็นต้น

รายละเอียดข้อตกลงระดับการให้บริการ (ด้านการดำเนินงาน)

O P S	 Reliability	 Loading	 Safety
	1.1 Scheduled bus trips operated on each bus service		At least 96% monthly.
	1.2 Bus service should adhere to not more than 5 minutes of its scheduled headway (frequency) upon departure at the bus interchanges and terminals		Not less than 85% daily.
	1.3 Bus breakdown rate on all bus services		Less than 1.5% monthly.
	2.1 Bus loading during weekday peak periods on each bus service		Not exceeding 95% daily.
	3.1 Accident rate on all bus services		Less than 0.75 per 100,000 bus-km per month.

Operating Performance Standards (OPS) หรือ มาตรฐานการดำเนินงาน ได้แก่

- Reliability เช่น อัตราการเสียต้องน้อยกว่า 1.5% ต่อเดือน
- Loading เช่น จำนวนผู้โดยสารต่อรถประจำทาง 1 คัน ในช่วง Peak Period ต้องไม่เกิน 95% ต่อวัน
- Safety เช่น อัตราการเกิดอุบัติเหตุต่อเดือน ต้องไม่เกิน 0.75 ต่อการเดินรถหนึ่งแสนกิโลเมตร

รายละเอียดข้อตกลงระดับการให้บริการ (ด้านการให้บริการ)

S P S	Information	Availability	Integration
4.1 Availability of up-to-date information	- To provide hotline and information on internet website for convenient trip planning. - To display information at all bus interchanges/ terminals with passenger boarding activities. - To display information at all bus stops with display facilities. - To provide timetables at bus stops for bus services with long headway (i.e. headway of 20 minutes or more, for more than 20% of the bus trips).		
5.3 Bus service operating hours	At least 18 hours daily, unless otherwise stipulated by the PTC.		
5.4 Bus service scheduled headways (frequencies)	- At least 80% of bus services to operate at headway* of not more than 10 minutes during weekday (excluding public holidays) peak periods, unless otherwise stipulated by the PTC. - At least 90% of feeder bus services to operate at headway* of not more than 10 minutes during weekday (excluding public holidays) peak periods, unless otherwise stipulated by the PTC. - At least 85% of bus services to operate at headway of not more than 20 minutes during off-peak periods, unless otherwise stipulated by the PTC. 100% of bus services to operate at headway of not more than 30 minutes, unless otherwise stipulated by the PTC.		
6.1 Bus service integration in HDB Towns	- At least one bus service to depart from the bus interchange/terminal at 6.00 am or earlier, daily. - At least one bus service to depart from the bus interchange/terminal at 12 midnight or after the last train service, whichever is later, daily.		

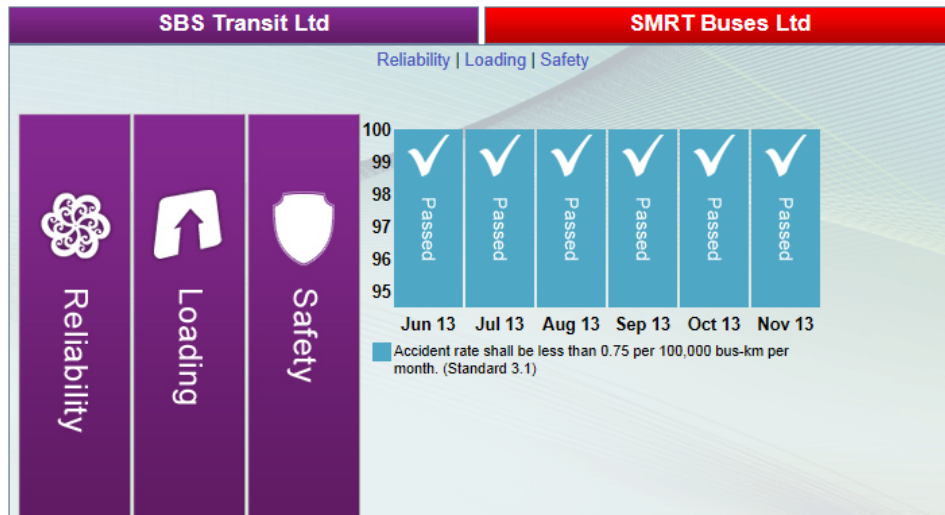
Service Provision Standards (SPS) หรือ มาตรฐานการให้บริการ ได้แก่

- Information เช่น ต้องมีช่องทางการให้บริการข้อมูลการเดินทางแก่ประชาชนเพื่อใช้ในการวางแผนการเดินทาง
- Availability เช่น ระยะเวลาการเดินทางขั้นต่ำ 18 ชั่วโมงต่อวัน
- Integration เช่น ต้องมีรถให้บริการที่ออกจากสถานีเชื่อมต่อเวลา 6 โมงเช้าหรือก่อนหน้า และเวลาเที่ยงคืนหรือหลังจากรถไฟขบวนสุดท้ายมาถึงสถานี

การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้รับบริการทราบ



PTC ทำการติดตามผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามที่ประกาศไว้ในข้อตกลงระดับการให้บริการหรือไม่ และประกาศผลการดำเนินงานให้ประชาชนรับทราบผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ทุก 6 เดือน



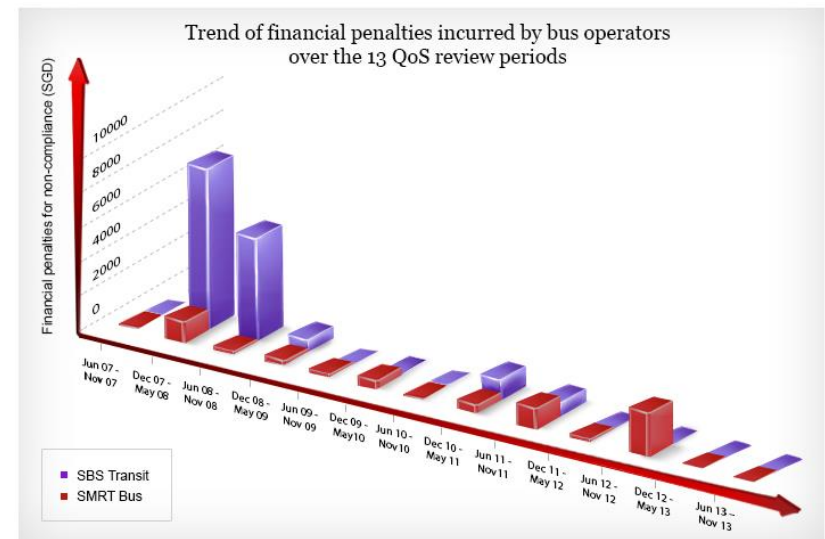
การกำหนดบทลงโทษกรณีผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตาม ข้อตกลงระดับการให้บริการ

Penalty Framework for Non-Compliance with the QoS Standards

Standards	Financial Penalty*
Operating Performance Standards (OPS)	
Route-based (Daily) Standards	
Standard 1.2 on Headway Adherence	\$2,000 for each non-compliant day on each non-compliant route.
Standard 2.1 on Loading	
Route-based (Monthly) Standards	
Standard 1.1 on Percentage of Scheduled Trips Operated	\$20,000 per month on each non-compliant route.
Operator-based (Monthly) Standards	
Standard 1.3 on Bus Breakdown Rate	\$100,000 per month on each non-compliant standard.
Standard 3.1 on Accident Rate	
Service Provision Standards (SPS)	
Operator-based (Monthly) standards	
All SPS Standards	\$100,000 per month on each non-compliant standard.

- จากการติดตามผลการดำเนินงานเทียบกับข้อตกลงระดับการให้บริการ พบว่าแนวโน้มผลการดำเนินงานดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังจะเห็นได้จากค่าปรับที่ PTC ได้รับมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง
- PTC จะนำผลการดำเนินงานไปใช้ปรับเป้าหมายการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง

- PTC มีการกำหนดค่าปรับสำหรับกรณีที่ไม่สามารถทำได้ตามที่ประกาศไว้ในข้อตกลงระดับการให้บริการ โดยค่าปรับทั้งหมดจะถูกเข้ากองทุนรวมของรัฐบาลเพื่อนำมาใช้พัฒนางานบริการภาครัฐต่อไป



ข้อคิดที่ได้จากการณศึกษานโยบายที่ดีของต่างประเทศ



- เพื่อความเป็นเลิศของงานบริการภาครัฐ รัฐบาลและประชาชนต้องสร้างความเข้าใจร่วมกัน โดยสร้างสมดุลระหว่างความต้องการของประชาชน กับเป้าหมายของรัฐบาล เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดข้อตกลงระดับการให้บริการ



- งานบริการภาครัฐต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจ สังคม ความต้องการ และวิถีชีวิตของประชาชน

Standard

- การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ ควรมีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติร่วมกันของทุกหน่วยงาน เพื่อให้มีมาตรฐานเดียวกัน



- เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงานภาครัฐควรมีการติดตามผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามข้อตกลงระดับการให้บริการหรือไม่ ประเมินผลการดำเนินงานให้ประชาชนรับทราบ ตลอดจนรับฟังข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนจากประชาชนเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ประโยชน์ของการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ

ประโยชน์ที่ได้จากการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ ...



ต่อผู้รับบริการ ...

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



ต่อผู้ให้บริการ ...

- ให้บริการด้วยความโปร่งใส ลดการใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจ และลดความเสี่ยงในการทุจริตคอร์รัปชัน
- สามารถติดตามและประเมินผลการให้บริการตามหลักเกณฑ์ที่วางไว้ เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ
- พัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง



ต่อประเทศ ...

- ยกระดับการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ
- เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

องค์ประกอบของข้อตกลงระดับการให้บริการ

ข้อตกลงระดับการให้บริการ มีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตการให้บริการ

2. ข้อกำหนดการให้บริการ

3. ระดับการให้บริการ

4. ขั้นตอนการให้บริการ

5. การรับเรื่องร้องเรียน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ มีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตการให้บริการ

2. ข้อกำหนดการให้บริการ

3. ระดับการให้บริการ

4. ขั้นตอนการให้บริการ

5. การรับเรื่องร้องเรียน

ระบุข้อมูลเกี่ยวกับ

- งานที่ให้บริการ
- สถานที่หรือช่องทางการให้บริการ
- ระยะเวลาที่เปิดให้บริการ

ข้อตกลงระดับการให้บริการ มีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตการให้บริการ

2. ข้อกำหนดการให้บริการ

3. ระดับการให้บริการ

4. ขั้นตอนการให้บริการ

5. การรับเรื่องร้องเรียน

ระบุถึงข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องในการรับบริการ เช่น

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

ข้อตกลงระดับการให้บริการ มีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตการให้บริการ

2. ข้อกำหนดการให้บริการ

3. ระดับการให้บริการ

4. ขั้นตอนการให้บริการ

5. การรับเรื่องร้องเรียน

ระบุระดับการให้บริการที่ผู้ให้และผู้รับบริการ
ยอมรับได้ โดยอาจครอบคลุมหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

- ด้านระยะเวลา เช่น ระยะเวลาที่ต้องใช้ในการให้บริการ
- ด้านคุณภาพ เช่น ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เปอร์เซ็นต์ความผิดพลาดของผลผลิต เป็นต้น

ทั้งนี้ ในบริการหนึ่ง ๆ อาจกำหนดระดับการให้บริการมากกว่า 1 หัวข้อก็ได้ ขึ้นกับความเหมาะสมและผลสำรวจความต้องการของประชาชน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ มีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตการให้บริการ

2. ข้อกำหนดการให้บริการ

3. ระดับการให้บริการ

4. ขั้นตอนการให้บริการ

5. การรับเรื่องร้องเรียน

ระบุขั้นตอนการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง พร้อมคำอธิบายโดยสังเขป พร้อมทั้งระบุหน่วยงานผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอนด้วย

ข้อตกลงระดับการให้บริการ มีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตการให้บริการ

2. ข้อกำหนดการให้บริการ

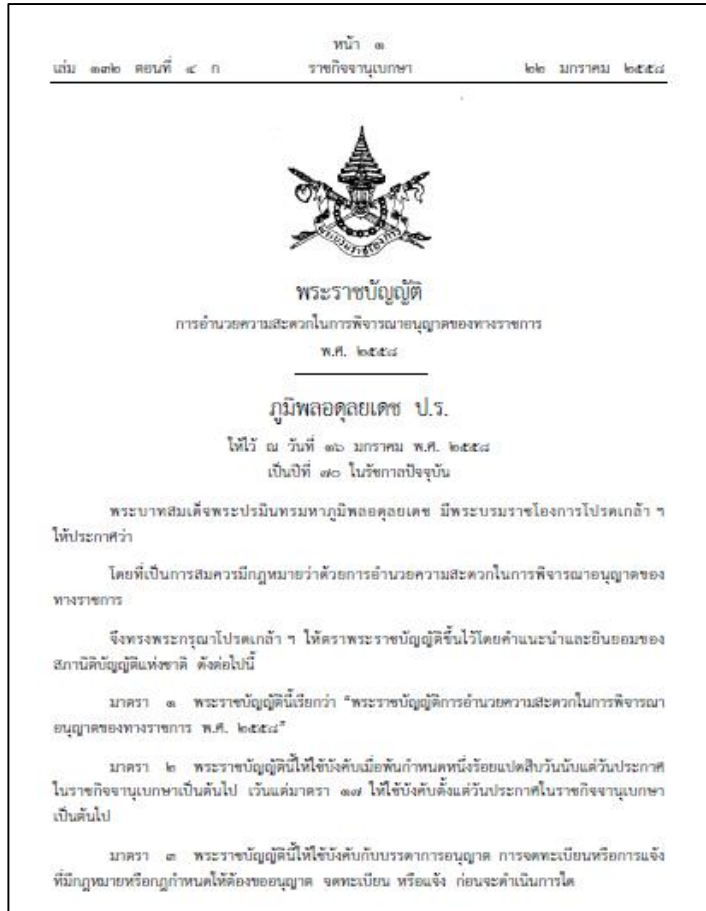
3. ระดับการให้บริการ

4. ขั้นตอนการให้บริการ

5. การรับเรื่องร้องเรียน

ระบุถึงรายละเอียดเกี่ยวกับช่องทางและวิธีการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้มารับบริการ

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาต ของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘



“มาตรา ๗ ในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้การกระทำใด
จะต้องได้รับอนุญาต ผู้อนุญาตจะต้องจัดทำคู่มือสำหรับ
ประชาชน ซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วย หลักเกณฑ์
วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ ขั้นตอนและ
ระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตและรายการเอกสาร
หรือหลักฐานที่ผู้ขออนุญาตจะต้องยื่นมาพร้อมกับคำขอ
และจะกำหนดให้ยื่นคำขอผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์แทน
การมายื่นคำขอด้วยตนเองก็ได้...”

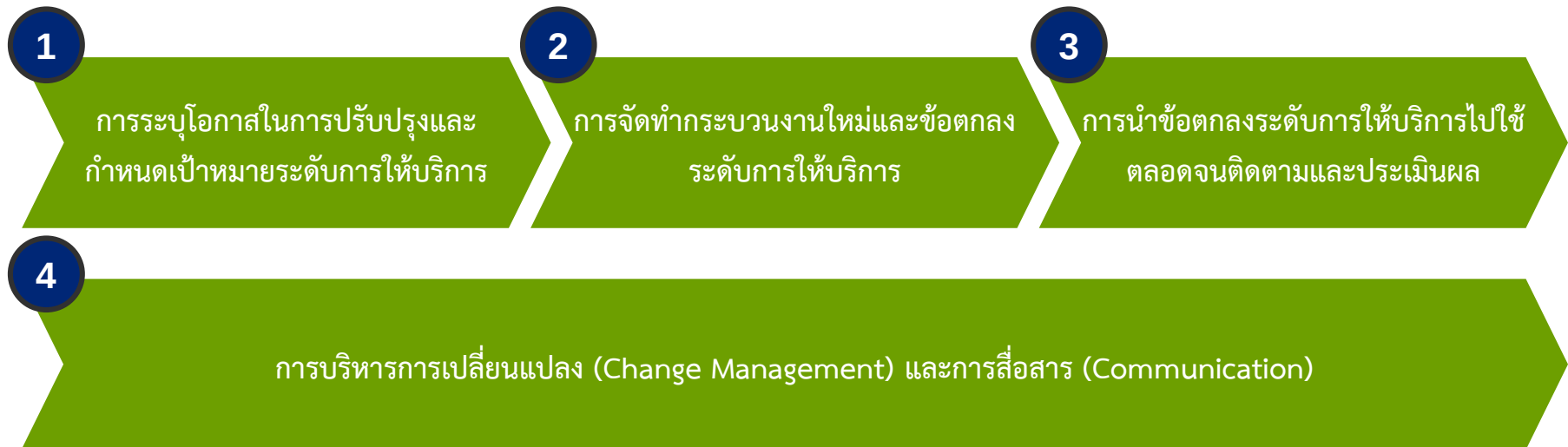
พักรับประทานอาหารว่าง



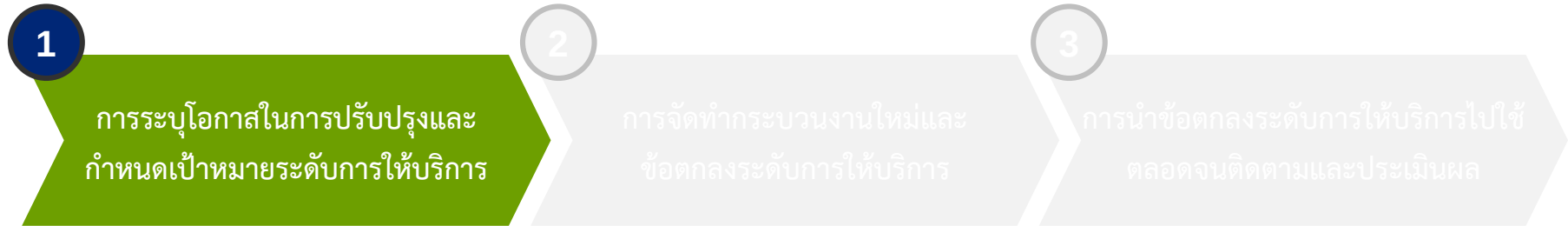
ขั้นตอนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ

ขั้นตอนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ

ในการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการมีขั้นตอนที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้



ขั้นตอนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ



การระบุปัญหาและความคาดหวังจากบริการภาครัฐ

ในการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ หน่วยงานภาครัฐ จะเริ่มต้นจากการที่หน่วยงานต้องทำความเข้าใจถึง

1. สิ่งที่ประชาชนคาดหวังจากบริการภาครัฐ
2. ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการภาครัฐ

ซึ่งสามารถทำได้โดย

การศึกษาจากข้อมูลที่มีอยู่

เป็นการศึกษาปัญหาและความคาดหวังของผู้รับบริการจากข้อมูลหรือผลสำรวจที่หน่วยงานได้มีการจัดทำไว้แล้ว เช่น จากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อมูลร้องเรียนจากผู้รับบริการ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่หน่วยงานมีการจัดทำ

การรับฟังข้อคิดเห็น ของผู้ปฏิบัติงาน

เป็นการศึกษาจากการรวบรวมข้อคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการของหน่วยงานว่า จากที่ผ่านมาสิ่งใดในกระบวนการที่ควรปรับปรุงหรือเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและประสิทธิภาพในการให้บริการ

การกำหนดประเด็น

ในการศึกษาข้อมูลที่มีอยู่หรือจากความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน ควรแบ่งออกเป็น 6 ประเด็น ได้แก่



ระยะเวลา

เพื่อให้ทราบว่าระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ มีความล่าช้าหรือไม่



คุณภาพ

เพื่อให้ทราบว่าระดับของคุณภาพผลผลิต (Output) และการให้บริการ (Service) ควรมีการปรับปรุงในด้านใดบ้าง



ขั้นตอน

เพื่อให้ทราบว่าขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการเพิ่ม ลด หรือปรับเปลี่ยนหรือไม่



รูปแบบ/การเข้าถึงบริการ

เพื่อให้ทราบว่า การเข้าถึง (Accessibility) บริการ มีความสะดวกหรือความยากลำบากมากน้อยเพียงใด



ความโปร่งใส

เพื่อให้ทราบว่าขั้นตอนการให้บริการ มีการเปิดเผยข้อมูลที่เพียงพอและมีการตรวจสอบที่เหมาะสมและรัดกุมหรือไม่



ค่าใช้จ่าย

เพื่อให้ทราบว่าค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับที่เหมาะสมหรือไม่

ตัวอย่าง: ปัญหาและความคาดหวัง

ในการออกเอกสารใบรับรอง ขณะนี้ยังไม่มีเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นการสอนงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานเดิมและผู้ปฏิบัติงานใหม่ จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ขอรับบริการไม่ทราบรายละเอียดขั้นตอนในการออกเอกสารที่ถูกต้องและชัดเจน



ผู้ใช้บริการคาดหวังที่ที่จะลดระยะเวลามาติดต่อหน่วยงานจาก 2 วันเหลือเพียงวันเดียว



ผู้ใช้บริการต้องการรับบริการข้ามเขตจังหวัดเพื่อลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง



ผู้ประกอบการรายใหม่ไม่ทราบขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทำให้เจ้าหน้าที่ของกรมฯ ต้องใช้เวลาในการชี้แจงการออกเอกสาร



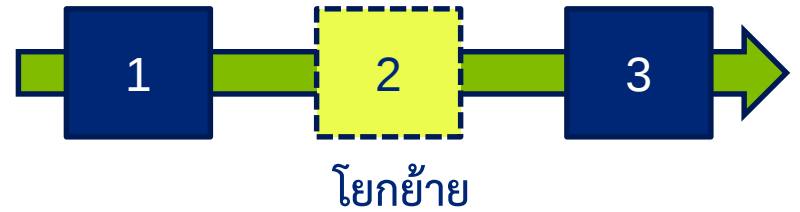
มีขั้นตอนการอนุมัติที่ซับซ้อนและมีหลายขั้นตอน



ผู้ใช้บริการมีการส่งเอกสารที่ไม่ครบถ้วน ถูกต้องเนื่องจากไม่มีเอกสารที่ชี้แจงขั้นตอน หรือรายการเอกสารที่ต้องใช้



เทคนิคในการระบุโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการงาน



วิธีการในการปรับปรุงกระบวนการงาน

ภายหลังจากการเลือกเทคนิคการปรับปรุงกระบวนการงานแล้ว ขั้นตอนต่อไปจะเป็นการเลือกวิธีการในการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการงานที่เหมาะสม โดยวิธีการที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

กระบวนการทำงาน (Process)



วิเคราะห์รายละเอียดขั้นตอนที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานในแต่ละกระบวนการทำงานว่ามีโอกาสในการพัฒนาปรับปรุงอย่างไรได้บ้าง ในการวิเคราะห์จะครอบคลุมทั้งกิจกรรมที่ดำเนินงาน เอกสาร/แบบฟอร์ม และรายงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานด้วย

ระบบ (System)



พิจารณาว่ามีขั้นตอนหรือกิจกรรมใดบ้างที่สามารถนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสนับสนุนการดำเนินงานได้

ผู้ปฏิบัติงาน (People)



พิจารณาทักษะ ความรู้ ความสามารถ โครงสร้างการจัดแบ่งส่วนงาน ตลอดจนหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน ว่ามีความเหมาะสมในการผลักดันให้กระบวนการงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการดีขึ้นได้

เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยรูปแบบบริการที่นิยมนำมาใช้ในปัจจุบัน มีดังนี้

- **การใช้การจ้างเหมาบริการ (Outsourcing)** ในการดำเนินกิจกรรมที่ไม่ใช่กิจกรรมหลัก หรือกิจกรรมที่สร้างมูลค่าให้กับองค์กร เช่น การบันทึกข้อมูลทั่วไปเข้าสู่ระบบ (Data entry) การบริหารจัดการอาคารสถานที่ เป็นต้น เพื่อเป็นการลดภาระการบริหาร และเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ
- **การให้บริการในลักษณะของหน่วยงานเคลื่อนที่ (Mobile Unit)** เพื่อเข้าถึงผู้รับบริการได้มากขึ้น
- **การจัดตั้งศูนย์บริการเบ็ดเสร็จที่เดียว (One-stop Service)** เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มารับบริการ
- **การเพิ่มช่องทางการให้บริการ** เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เช่น เปิดให้ชำระค่าธรรมเนียมหรือค่าปรับทางเคาน์เตอร์ธนาคารหรือเคาน์เตอร์บริการ การอนุญาตให้มีการยื่นแบบคำร้องหรือแบบฟอร์มต่าง ๆ ทางไปรษณีย์หรือทาง online การให้ยื่นคำขอรับบริการข้ามเขตได้ เป็นต้น
- **การออกแบบการให้บริการสำหรับผู้มีอุปสรรคในการมารับบริการ** เช่น จัดให้มีเคาน์เตอร์พิเศษสำหรับผู้พิการหรือผู้สูงอายุ
- **การจัดตั้งหน่วยบริการให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาแก่ผู้มารับบริการ** เพื่อลดความผิดพลาดและล่าช้าในการยื่นขอรับบริการ เป็นต้น

การปรับปรุงแบบฟอร์ม เอกสารหลักฐานที่ใช้

1 2 3 4

การปรับปรุงขั้นตอน การจัดทำแบบฟอร์ม และรูปแบบของแบบฟอร์มที่จัดทำ เช่น

- การออกแบบแบบฟอร์มต่างๆ ให้ความชัดเจน ใช้งานได้ง่าย จัดเก็บเฉพาะข้อมูลที่จำเป็น
- การยุบรวมแบบฟอร์มที่มีความคล้ายคลึงหรือเกี่ยวข้องกัน เพื่อลดภาระการจัดทำเอกสาร
- การใช้เทคโนโลยีในการจัดทำเอกสารหรือแบบฟอร์มแทนการจัดทำเอกสารด้วยมือ
- การจัดเก็บเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แทนการจัดเก็บเป็นกระดาษ
- การลดจำนวนสำเนาเอกสารที่ใช้
- การลดหลักฐานหรือเอกสารที่ไม่จำเป็น



การใช้ Kiosks



การใช้ Kiosks หรือเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับบริการตนเองเพื่อให้ผู้มาใช้บริการสามารถทำรายการที่ไม่ซับซ้อนได้ด้วยตนเอง เช่น การสืบค้นหรือสอบถามข้อมูลเบื้องต้น การชำระค่าบริการ การพิมพ์ใบอนุญาตบางประเภท เป็นต้น

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



การออกแบบ Website โดยอาศัยแนวคิดประชาชนเป็นศูนย์กลาง



- การออกแบบที่รวบรวมการให้บริการตามความต้องการของกลุ่มผู้มารับบริการ เช่น นักเรียน นักศึกษา นักธุรกิจ ชาวต่างชาติที่มาประกอบธุรกิจ นักท่องเที่ยว เป็นต้น มากกว่าการแบ่งแยกการให้บริการตามหน่วยงานต่าง ๆ
- การจัดทำ Portal หรือแหล่งรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ในรูปแบบที่ง่ายต่อการใช้และการค้นหา เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ

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

GOV.UK

Welcome to GOV.UK

The best place to find government services and information
Simpler, clearer, faster

Search GOV.UK

Popular on GOV.UK

- [Universal Jobmatch job search](#)
- [Get a car tax disc](#)
- [Log in to student finance](#)
- [Book your theory test](#)
- [Employment and Support Allowance](#)

Services and information

This website replaces **Directgov** and **BUSINESS LINK**

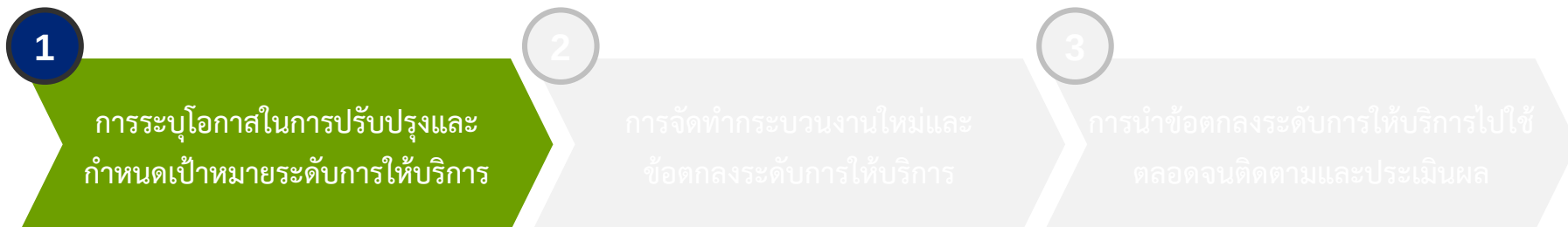
Benefits Includes tax credits, eligibility and appeals	Disabled people Includes carers, your rights, benefits and the Equality Act	Housing and local services Owning or renting and council services
Births, deaths, marriages and care Parenting, civil partnerships, divorce and Lasting Power of Attorney	Driving and transport Includes car tax, MOT and driving licences	Money and tax Includes debt and Self Assessment
Business and self-employed Tools and guidance for businesses	Education and learning Includes student loans and admissions	Passports, travel and living abroad Includes renewing passports and travel advice by country
Citizenship and living in the UK Voting, community participation, life in the UK, international projects	Employing people Includes pay, contracts and hiring	Visas and immigration Visas, asylum and sponsorship
Crime, justice and the law Legal processes, courts and the police	Environment and countryside Includes flooding, recycling and wildlife	Working, jobs and pensions Includes holidays and finding a job

การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน



- การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้มีความชัดเจน เพื่อให้เกิดความเป็นเจ้าของ (Ownership) ของกิจกรรม และเกิดความรับผิดชอบ (Accountability) ตลอดจนตัวชี้วัดความสำเร็จที่ชัดเจน
- การลดจำนวนผู้ตรวจทานหรืออนุมัติ (โดยคำนึงถึงการควบคุมภายในที่ดี) ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมในกระบวนการ เพื่อลดความซ้ำซ้อนและให้การทำงานมีความคล่องตัวสูงขึ้น

ขั้นตอนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ



1.1 การระบุปัญหาและความคาดหวัง

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้หน่วยงานรวบรวมปัญหาและความคาดหวังต่อการให้บริการโดยอาศัยข้อมูลที่หน่วยงานมีอยู่แล้วหรือข้อมูลที่มาจากการสำรวจใหม่ โดยสรุปแบ่งประเภทเพื่อนำไปใช้ในการกำหนดเป้าหมายระดับการให้บริการ
- 2) เพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานในปัจจุบันในประเด็นที่เป็นปัญหาหรือเป็นประเด็นที่หน่วยงานถูกคาดหวัง

เครื่องมือที่ใช้ แบบฟอร์ม A การสรุปปัญหาและความคาดหวัง

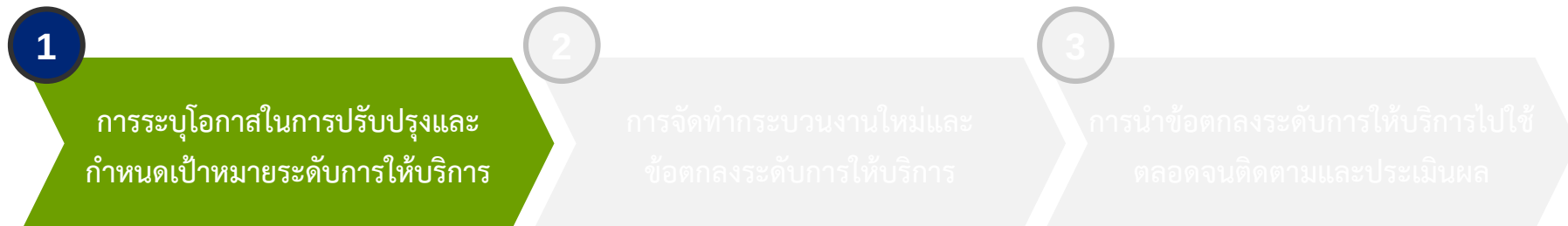
แบบฟอร์ม A: การสรุปปัญหาและความคาดหวัง

ชื่อหน่วยงาน
ชื่อกระบวนการ
คำอธิบายกระบวนการ

ตัวอย่าง

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

ขั้นตอนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ



1.2 พิจารณาขีดความสามารถขององค์กร

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อพิจารณาว่าหน่วยงานมีศักยภาพเพียงพอในการตอบสนองต่อสิ่งที่ถูกคาดหวังหรือไม่
- 2) เพื่อนำมากำหนดเป้าหมายระดับการให้บริการ

ประเด็นสำคัญที่ควรพิจารณา

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

ขั้นตอนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ

1

การระบุโอกาสในการปรับปรุงและกำหนดเป้าหมายระดับการให้บริการ

2

การจัดทำกระบวนการใหม่และข้อตกลงระดับการให้บริการ

3

การนำข้อตกลงระดับการให้บริการไปใช้ตลอดจนติดตามและประเมินผล

1.3 กำหนดเป้าหมายระดับการให้บริการ

วัตถุประสงค์

เพื่อกำหนดเป้าหมายให้ใกล้เคียงกับความคาดหวังของประชาชนมากที่สุด และเป็นเป้าหมายที่ท้าทายแก่องค์กร

เป้าหมายระดับการให้บริการ

แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ เป้าหมายด้านเวลาและเป้าหมายด้านคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้ แบบฟอร์ม B การระบุโอกาสในการปรับปรุง

แบบฟอร์ม B: การระบุโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการ

ชื่อหน่วยงาน
ชื่อกระบวนการ
คำอธิบายกระบวนการ

ตัวอย่าง

ลำดับ	ส่วนที่ 1: แนวทางการปรับปรุง							ส่วนที่ 2: ระยะเวลาดำเนินงาน			หมายเหตุ
	สิ่งที่จะปรับปรุง						รายละเอียดการปรับปรุง	การปรับปรุงตอบสนองต่อปัญหาและความคาดหวังในเรื่องใด (ระบุลำดับจากแบบฟอร์ม A)	ทำได้ในปริมาณมากเป็นหรือไม่	หากทำได้ภายในปริมาณมากเป็นอธิบายเหตุผล	
	ผู้ปฏิบัติงาน	กระบวนการทำงาน			ระบบ	อื่น ๆ					
		ขั้นตอน/กิจกรรม	เอกสาร/แบบฟอร์ม	กฎระเบียบ							

ขั้นตอนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ

1

การระบุโอกาสในการปรับปรุงและกำหนดเป้าหมายระดับการให้บริการ

2

การจัดทำกระบวนการใหม่และข้อตกลงระดับการให้บริการ

3

การนำข้อตกลงระดับการให้บริการไปใช้ตลอดจนติดตามและประเมินผล

1.4 ระบุโอกาสในการปรับปรุง

วัตถุประสงค์

เพื่อพิจารณาโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการในปัจจุบัน

ประเด็นสำคัญที่ควรพิจารณา แบ่งเป็น 2 ด้าน

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

เครื่องมือที่ใช้ แบบฟอร์ม B การระบุโอกาสในการปรับปรุง

แบบฟอร์ม B: การระบุโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการ

ชื่อหน่วยงาน

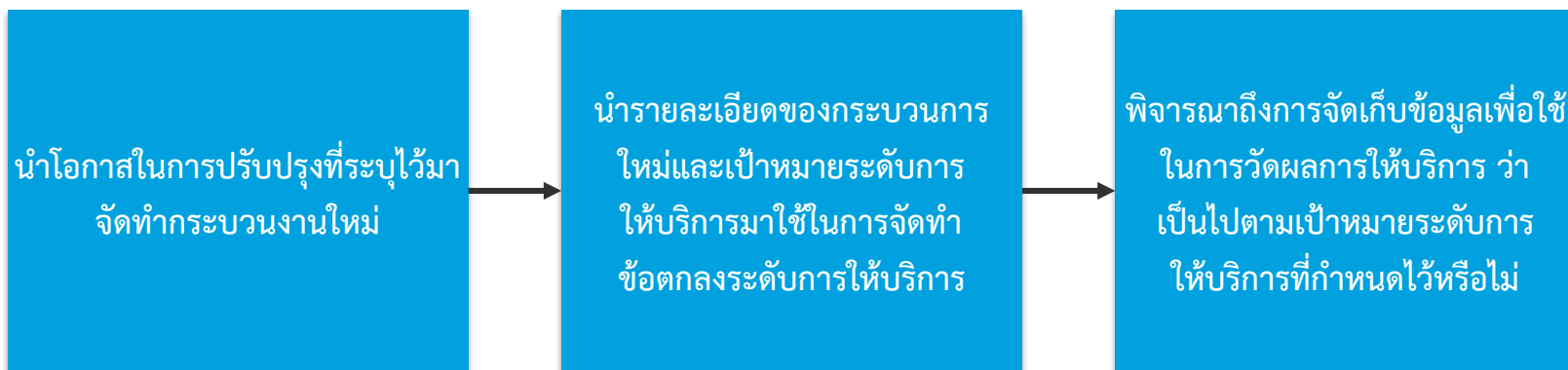
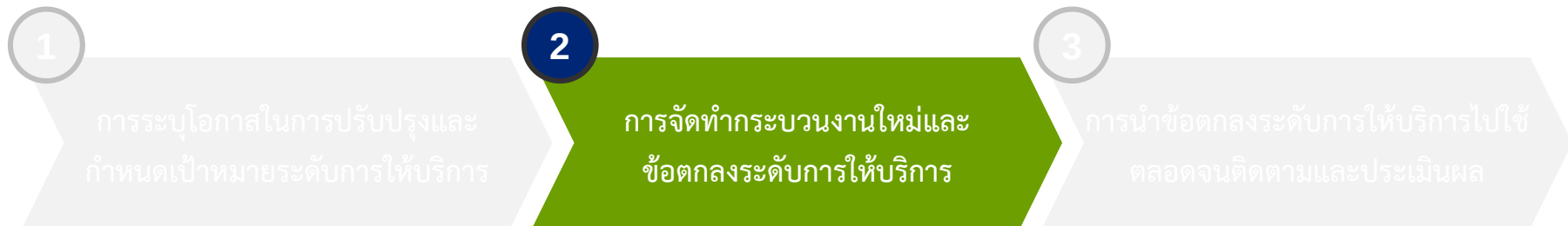
ชื่อกระบวนการ

คำอธิบายกระบวนการ

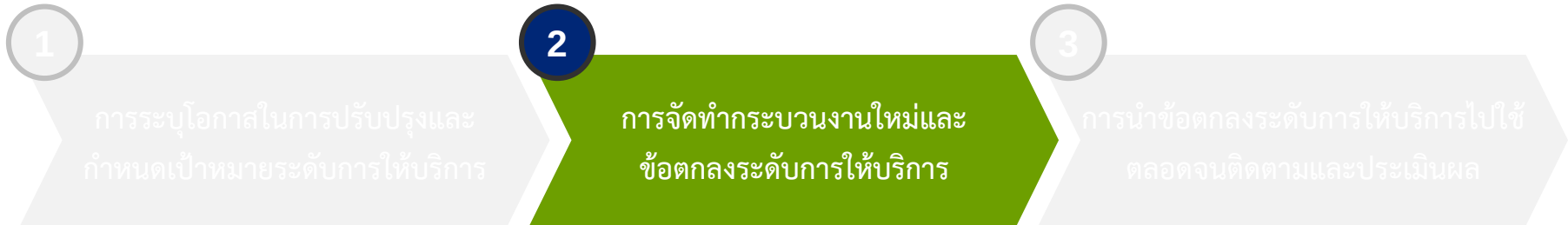
ตัวอย่าง

เป้าหมายระดับการให้บริการ									
เวลา									
คุณภาพ									
ลำดับ	ส่วนที่ 1: แนวทางการปรับปรุง						ส่วนที่ 2: ระยะเวลาดำเนินงาน		หมายเหตุ
	ผู้ปฏิบัติงาน	สิ่งที่ปรับปรุง			รายละเอียดการปรับปรุง	การปรับปรุงตอบสนองต่อปัญหาและความคาดหวังในเรื่องใด (ระบุลำดับจากแบบฟอร์ม A)	ทำได้ในงบประมาณหรือไม่	หากทำได้ภายในงบประมาณหรือไม่	
		ขั้นตอน / กิจกรรม	เอกสาร / แบบฟอร์ม	กฎระเบียบ					

ขั้นตอนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ



ขั้นตอนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ

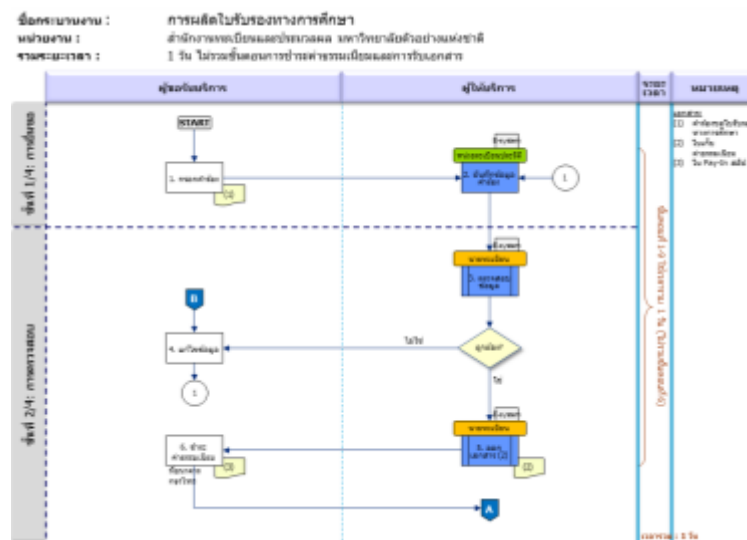


2.1 การจัดทำแผนภาพกระบวนการใหม่

วัตถุประสงค์

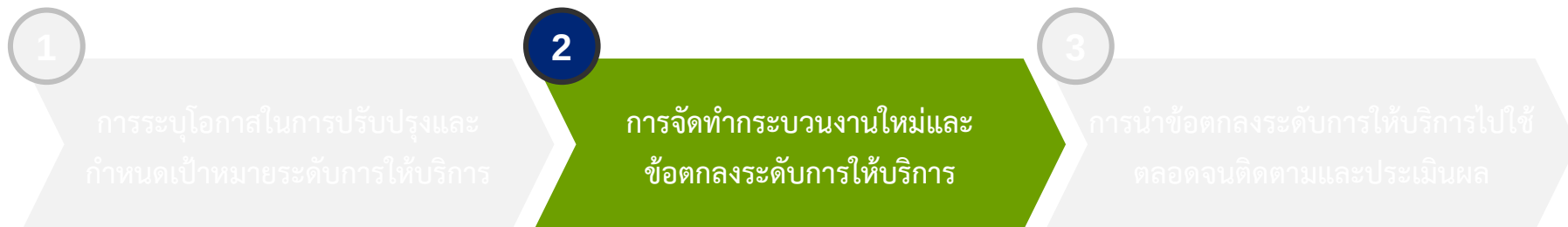
- 1) เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและตรงกันเกี่ยวกับกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงาน ผู้รับผิดชอบ ทิศทางการเคลื่อนที่ของกิจกรรม
- 2) เพื่อใช้เป็นพื้นฐานให้ผู้เกี่ยวข้องนำกระบวนการใหม่ไปใช้ในทางปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

เครื่องมือที่ใช้ แบบฟอร์ม C แผนภาพแสดงกระบวนการใหม่ (หน่วยงานสามารถใช้แผนภาพที่มีอยู่ได้ ไม่จำเป็นต้องอยู่ในรูปแบบตามตัวอย่าง แต่ควรเป็นแผนภาพที่เข้าใจง่าย และมีองค์ประกอบของข้อมูลครบถ้วน)



ตัวอย่าง

ขั้นตอนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ



2.2 กำหนดวิธีการจัดเก็บข้อมูล

วัตถุประสงค์

เพื่อกำหนดวิธีการจัดเก็บข้อมูลและใช้ติดตามผลการให้บริการ

เครื่องมือที่ใช้ แบบฟอร์ม D การจัดเก็บข้อมูล

แบบฟอร์ม D: การจัดเก็บข้อมูล

ชื่อหน่วยงาน
ชื่อกระบวนการ
คำอธิบาย
กระบวนการ

ตัวอย่าง

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

ขั้นตอนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ

2

การจัดทำกระบวนการใหม่และ
ข้อตกลงระดับการให้บริการ

2.3 จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ

วัตถุดิบประสงค์

เพื่อนำค่าเป้าหมายที่กำหนดมาจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการและใช้เผยแพร่ให้ผู้รับบริการทราบ

เครื่องมือที่ใช้ แบบฟอร์มข้อตกลงระดับการให้บริการ

[illegible]

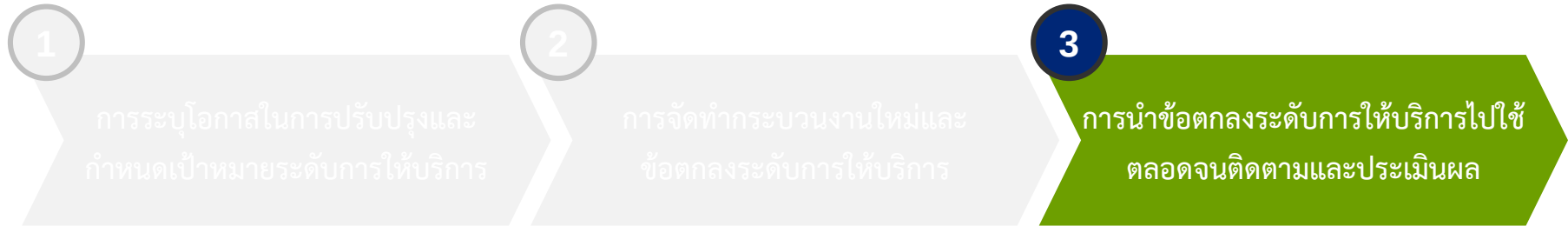
សំណួរលេខ ១២១	
សំណួរ	ចម្លើយត្រឹមត្រូវ
១. ៣០	៣០
២. ៣០	៣០
៣. ៣០	៣០
៤. ៣០	៣០

សំណួរលេខ ១២២

សំណួរលេខ ១២២ មានចំណុច ២០ ពិន្ទុ។ សំណួរលេខ ១២២ មាន ២០ ពិន្ទុ។

ตัวอย่าง

ขั้นตอนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ

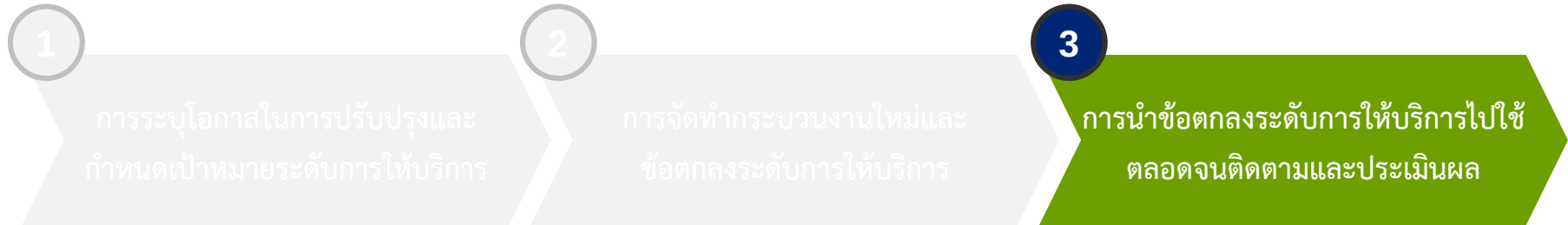


ในการนำข้อตกลงระดับการให้บริการไปใช้ จะต้องมีการจัดทำแผนปฏิบัติการในการนำข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการใหม่ไปใช้ ซึ่งประกอบไปด้วย

- สิ่งที่ต้องดำเนินการ
- ผู้รับผิดชอบหลัก
- ระยะเวลาที่ใช้
- งบประมาณที่ใช้

ในส่วนของการติดตามและประเมินผล จะต้องมีการจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการติดตามและประเมินว่าการให้บริการเป็นไปตามเป้าหมายระดับการให้บริการที่กำหนดไว้หรือไม่ และยังต้องมีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานให้ผู้รับบริการทราบอีกด้วย

ขั้นตอนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ



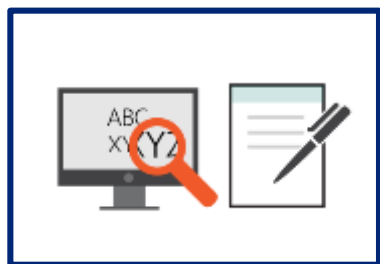
เมื่อได้นำข้อตกลงระดับการให้บริการไปประกาศใช้แล้ว จะต้องมีการติดตามผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามที่ประกาศไว้หรือไม่ และนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางการปรับปรุงกระบวนการต่อไป โดยมีกิจกรรมหลักที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

- การติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน
- การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

เมื่อมีการประกาศใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการไปแล้ว หน่วยงานควรพิจารณาทบทวนขั้นตอนการให้บริการและระดับการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

การติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน

ในการติดตามว่าการดำเนินงานเป็นไปตามระดับการให้บริการที่ประกาศไว้หรือไม่ มีสิ่งที่หน่วยงานต้องพิจารณาดังต่อไปนี้



การจัดเก็บข้อมูลผลการดำเนินงาน

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



การรายงานผลการดำเนินงาน

- การรวบรวมผลการดำเนินงานตามความถี่ที่เหมาะสม
- สรุปผลและประกาศให้ผู้รับบริการทราบถึงผลการดำเนินงาน



การนำผลการดำเนินงานที่ได้ไปใช้

- การนำผลการดำเนินงานและข้อร้องเรียนมาวิเคราะห์เพื่อสาเหตุและแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการทั้งระยะสั้นและระยะยาว
- สรุปแนวทางการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาการ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการเป็นช่องทางการรับฟังปัญหาหรือความไม่พึงพอใจจากการรับบริการ ซึ่งหน่วยงานสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการแก้ไขปัญหและปรับปรุงการให้บริการต่อไป โดยมีแนวทางการดำเนินงานดังต่อไปนี้

การรับเรื่องร้องเรียน



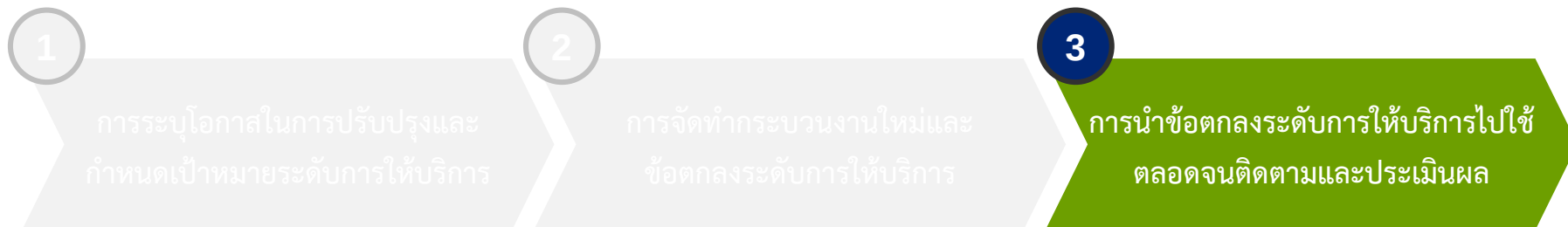
- ✓ กำหนดช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่สะดวกต่อผู้รับบริการ เช่น การร้องเรียนด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ ทางไปรษณีย์ และทาง Website เป็นต้น
- ✓ กำหนดข้อมูลสำคัญที่ต้องใช้ประกอบการร้องเรียน เช่น ชื่อผู้ร้องเรียน ชื่อกระบวนงาน ประเด็นที่ต้องการร้องเรียน หลักฐานประกอบ (ถ้ามี) และประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบ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

การดำเนินการกับเรื่องร้องเรียน



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

ขั้นตอนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ



3.1 จัดทำแผนการดำเนินงาน

วัตถุประสงค์

เพื่อจัดทำแผนการดำเนินงาน โดยคำนึงถึงองค์ประกอบต่างๆ ได้แก่ สิ่งที่ต้องดำเนินการ รายละเอียดสิ่งที่ต้องดำเนินการ ผู้รับผิดชอบหลัก งบประมาณที่ใช้ รายละเอียดการใช้งบประมาณ ระยะเวลาและผลผลิต

เครื่องมือที่ใช้ แบบฟอร์ม E แผนการดำเนินงาน

แบบฟอร์ม E: แผนการดำเนินงาน

ชื่อหน่วยงาน สำนักทะเบียน มหาวิทยาลัยตัวอย่างแห่งประเทศไทย

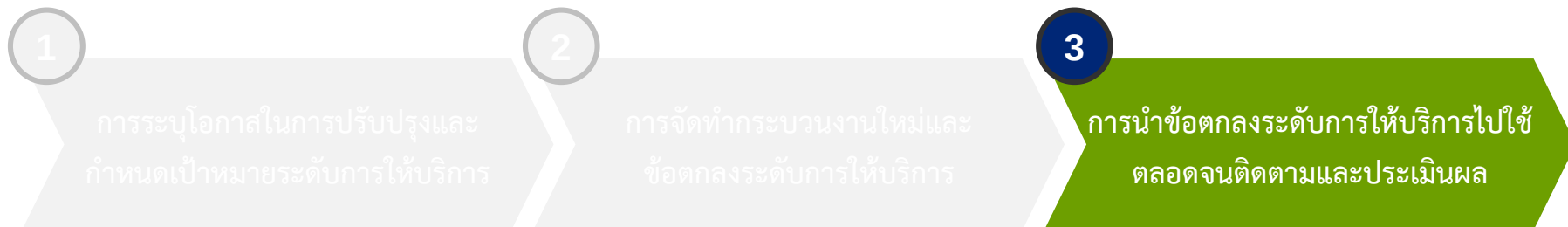
ชื่อกระบวนการ งานออกใบรับรองทางการศึกษา

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

ตัวอย่าง

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

ขั้นตอนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ

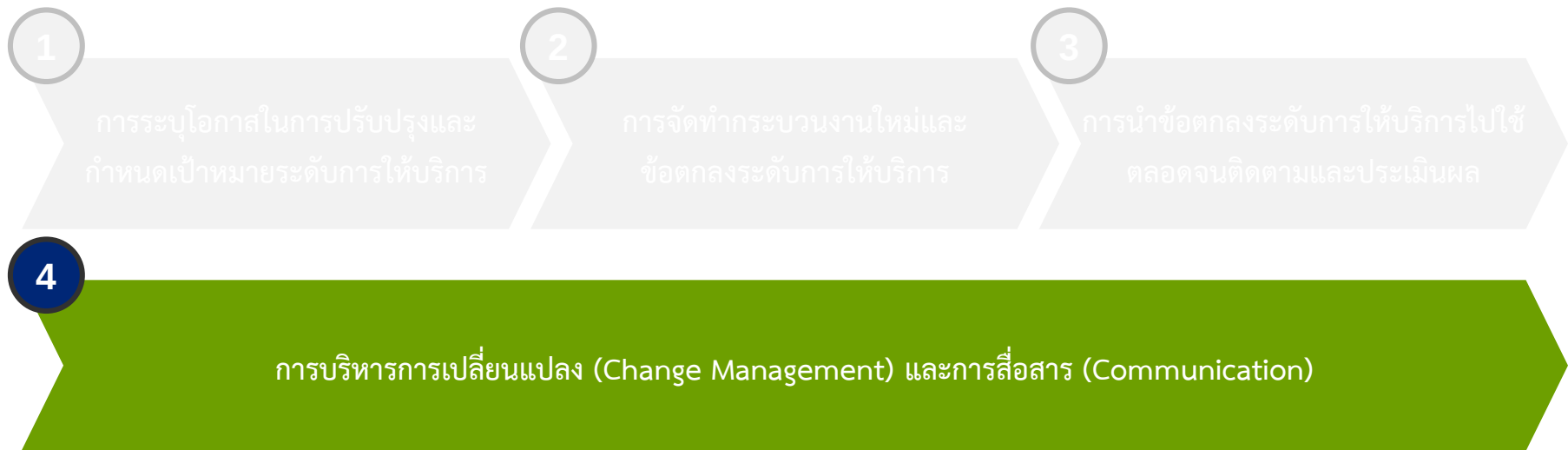


3.2 การติดตามผลการให้บริการ

วัตถุประสงค์

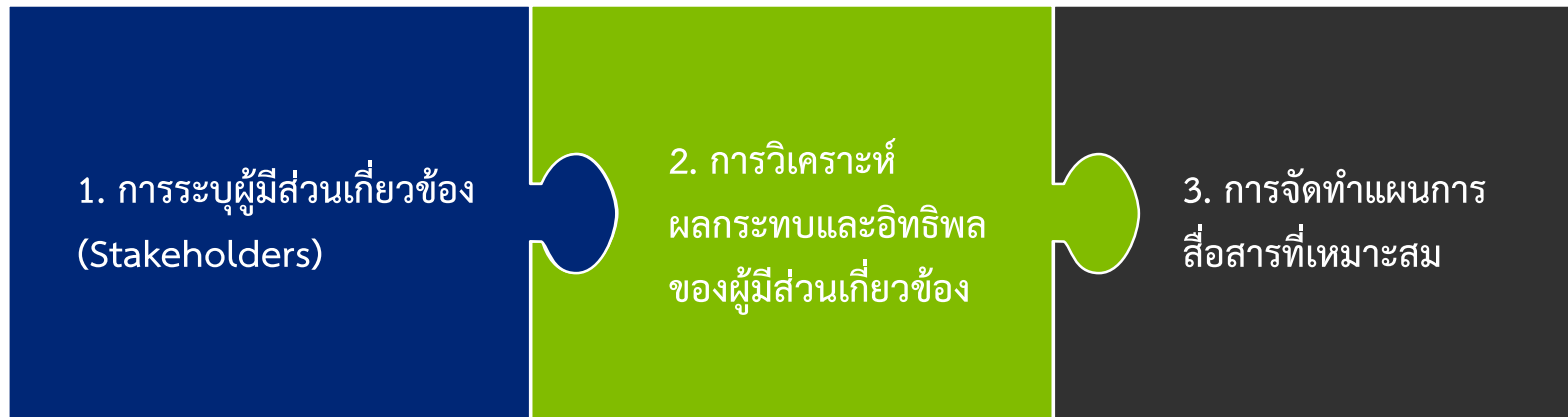
- 1) เพื่อรวบรวมข้อมูลตามที่ได้วางแผนจัดเก็บ นำมาสรุปผลเพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการทราบ
- 2) เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงเป้าหมายระดับการให้บริการและกระบวนการต่อไป

ขั้นตอนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ



การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) และการสื่อสาร (Communication)

ขั้นตอนที่สำคัญขั้นตอนหนึ่งในการนำข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการใหม่ไปใช้ให้ประสบความสำเร็จ คือการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น ซึ่งสามารถดำเนินการได้ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้



ทั้งนี้ การบริหารการเปลี่ยนแปลง จะต้องดำเนินการควบคู่ไปกับทุกขั้นตอนในการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการและการนำกระบวนการใหม่ไปใช้

ช่วงถาม-ตอบ





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

Deloitte provides audit, consulting, financial advisory, risk management, tax and related services to public and private clients spanning multiple industries. With a globally connected network of member firms in more than 150 countries and territories, Deloitte brings world-class capabilities and high-quality service to clients, delivering the insights they need to address their most complex business challenges. Deloitte's more than 210,000 professionals are committed to becoming the standard of excellence.

About Deloitte Southeast Asia

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

Comprising over 270 partners and 6,300 professionals in 24 office locations, the subsidiaries and affiliates of Deloitte Southeast Asia Ltd combine their technical expertise and deep industry knowledge to deliver consistent high quality services to companies in the region. 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 communication contains general information only, and none of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, its member firms, or their related entities (collectively, the "Deloitte network") is, by means of this communication, rendering professional advice or services. No entity in the Deloitte network shall be responsible for any loss whatsoever sustained by any person who relies on this communication.