**ตารางแสดงกระบวนงานที่เป็นภารกิจหลักตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ**

แบบฟอร์มที่ 1

**ของหน่วยงาน ....กองควบคุมอาหารและยาสัตว์....**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ชื่อกระบวนงาน | ผู้รับบริการ | ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ความต้องการของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ความคาดหวังผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ข้อกำหนดที่สำคัญ(Key Requirement) |
| ขอใบอนุญาตผลิตอาหารสัตว์ ควบคุมเฉพาะ (รายใหม่) | ผู้ยื่นขออนุญาต | -ผู้ประกอบการและโรงงานที่ผลิตอาหารสัตว์ | -ได้รับใบอนุญาตถูกต้อง-ได้อาหารสัตว์ที่มีคุณภาพปลอดภัย-ส่งมอบอาหารสัตว์ที่ดีกับผู้เลี้ยงสัตว์ |  เพื่อให้การดำเนินงานอยู่ภายใต้การควบคุมไม่ทำให้เกิดผลเสียต่อสังคม ทั้งในด้านสิ่งแวดล้อมและด้านอื่น ๆ  | รวดเร็ว ถูกกฎหมาย ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**หมายเหตุ**

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากหน่วยงาน

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินงานของหน่วยงาน เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในหน่วยงาน ผู้ส่งมอบงาน เป็นต้น

**ความต้องการ** หมายถึง ความปรารถนาที่อยากได้รับบริการตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

**ความคาดหวัง** หมายถึง สิ่งที่ผู้รับบริการคาดคิดว่าจะได้จากการรับบริการตรงตามความต้องการในเบื้องต้น ถูกต้อง ครบถ้วน หรือ ได้รับบริการนอกเหนือจากมาตรฐานขั้นตอน / ระยะเวลา ตามที่กำหนด

**ข้อกำหนดที่สำคัญ** หมายถึง สิ่งที่หน่วยงานกำหนดขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อกำหนดด้านกฎหมาย ประสิทธิภาพของกระบวนการ ความคุ้มค่า และการลดต้นทุน

 ตัวอย่างข้อกำหนดที่สำคัญ

 • ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ความรวดเร็ว ความถูกต้อง เป็นต้น

 • ข้อกำหนดด้านกฎหมาย เป็นการกำหนดขั้นตอนระยะเวลาที่ได้ระบุไว้ในกฎหมาย เช่นมาตรฐาน การตรวจสอบสินค้า การออกใบรับรองต่างๆ เป็นต้น

 • ประสิทธิภาพของกระบวนการ เช่น ประหยัดทรัพยากร ทันเวลา เป็นต้น

 • ความคุ้มค่าและการลดต้นทุน เช่น ผลิตภาพ (Productivity) ความคุ้มค่า การลดต้นทุน เป็นต้น