**ตารางแสดงกระบวนงานที่เป็นภารกิจหลักตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ**

**ของหน่วยงาน ...............................................................................**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ผู้รับบริการ | ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ความต้องการของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ความคาดหวังผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ข้อกำหนดที่สำคัญ(Key Requirement) |
| กระบวนงานที่ 1 :  |
|  | – –  | – – –  |  | – –  | – – –  |
| กระบวนงานที่ 2 :  |
|  | – –  | – – –  |  | – –  | – – –  |
| กระบวนงานที่ 3 :  |
|  |  |  |  |  |  |

**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