**ตารางแสดงกระบวนงานที่เป็นภารกิจหลักตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ**

**ของหน่วยงาน ........สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์...............**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ผู้รับบริการ | ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ความต้องการของ  ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ความคาดหวัง  ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ข้อกำหนดที่สำคัญ  (Key Requirement) |
| กระบวนงานที่ 1 : ระบบการออกหนังสือรับรองสินค้าปศุสัตว์เพื่อการส่งออก | | | | | |
|  | ผู้ประกอบการฟาร์มเลี้ยงสัตว์ / สถานประกอบการในขอบข่ายการรับรอง GHP และ HACCP / ผู้ประกอบการส่งออกสินค้าปศุสัตว์เพื่อการบริโภค | ผู้ประกอบการ  เจ้าหน้าที่กรมปศุสัตว์ | - ผู้รับบริการต้องการยื่นคำขอได้สะดวกรวดเร็ว ลดค่าใช้จ่ายในการจัดทำเอกสาร และการเดินทาง  - เจ้าหน้าที่ต้องการช่องทางการตรวจสอบคำขอและอนุมัติหนังสือรับรองที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและเชื่อถือได้  - กรมปศุสัตว์ต้องการระบบฐานข้อมูลที่มีความถูกต้องแม่นยำและเป็นปัจจุบัน  - ประเทศคู่ค้าปลายทางต้องการได้รับหนังสือรับรองอย่างรวดเร็ว ถูกต้องและเชื่อถือได้ | การลดระยะเวลาของกระบวนงานที่เกิดขึ้นจากการส่งเอกสารและการเดินทาง  ประหยัดทรัพยากรจากการลดการใช้กระดาษ  ลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง | ต้องสามารถรับคำขอและออกใบรับรองให้ผู้รับบริการในรูปแบบดิจิทัลได้เต็มรูปแบบ |

**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