

ตารางแสดงกระบวนการที่เป็นภารกิจหลักตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

ของหน่วยงาน สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ

ชื่อกระบวนการ	ผู้ให้บริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ		ความคาดหวัง		ข้อกำหนดที่สำคัญ (Key Requirement)
			ผู้ให้บริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้ให้บริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
ระบบบริหารจัดการ ห้องปฏิบัติการ (LIMS) ส่วนการรับ- ส่งตัวอย่าง	- บริษัทเอกชน - มหาวิทยาลัย - เกษตรกร - ประชาชน - หน่วยงานในสังกัดกรมปศุสัตว์ - หน่วยงานภายนอกกรมปศุสัตว์	- ห้องปฏิบัติการในสังกัดสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ - ศูนย์วิจัยและพัฒนาการสัตว์แพทย์ 8 แห่ง - ผู้ให้บริการ - เกษตรกร	- สามารถส่งตัวอย่างส่งตรวจได้สะดวก - สามารถส่งตัวอย่างตามแผนที่กำหนด - เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้	- สามารถตรวจสอบและแก้ไขข้อมูลตัวอย่างส่งตรวจล่วงหน้าได้ - ข้อมูลเบื้องต้นครบถ้วนและถูกต้อง	1. ได้รับบริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ 2. สามารถตรวจสอบสถานะตัวอย่างส่งตรวจได้ทันที 3. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้บริการและสามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องตรงประเด็น	- ข้อมูลตัวอย่างส่งตรวจถูกต้องสอดคล้องกับอาการป่วย ทำให้เลือกการยาการทดสอบได้ถูกต้องเหมาะสม	- ลดจำนวนกระดาษและงบประมาณที่ใช้ในการนำส่งตัวอย่าง - ลดระยะเวลาในกระบวนการรับ-ส่งตัวอย่าง

หมายเหตุ

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากหน่วยงาน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินงานของหน่วยงาน เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในหน่วยงาน ผู้ส่งมอบงาน เป็นต้น

ความต้องการ หมายถึง ความปรารถนาที่อยากได้รับการตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ความคาดหวัง หมายถึง สิ่ง que ผู้รับบริการคาดคิดว่าจะได้จากการรับบริการตรงตามความต้องการในเบื้องต้น ถูกต้อง ครบถ้วน หรือ ได้รับการนอกเหนือจากมาตรฐานขั้นตอน / 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