ตารางแสดงกระบวนงานที่เป็นภารกิจหลักตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

ของหน่วยงาน .....กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมปศุสัตว์.....

ชื่อกระบวนงาน	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการของ ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความคาดหวัง ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อกำหนดที่สำคัญ (Key Requirement)
กระบวนงานบริการให้คำปรึกษา	ผู้บริหาร/หน่วยรับตรวจ/หน่วยงานในสังกัดกรมปศุสัตว์/ผู้รับบริการทั่วไป	ผู้บริหาร/หน่วยรับตรวจ/หน่วยงานในสังกัดกรมปศุสัตว์/ผู้รับบริการทั่วไป	- ได้รับความรู้ ความเข้าใจในประเด็นปัญหาที่ต้องการปรึกษาหารือ - ได้รับแนวทาง/กรอบการปฏิบัติงานที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติตามกฎระเบียบฯเพื่อนำไปปฏิบัติได้ถูกต้อง - ได้ข้อสรุปประเด็นข้อหารือ	- ได้รับคำปรึกษา/ข้อหารือที่ถูกต้องครบถ้วนตามหลักเกณฑ์และมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนด - ได้แนวคิดสำหรับการปฏิบัติงานอื่น ๆ - สามารถนำความรู้มาสอบทานการปฏิบัติงานและปรับปรุงแก้ไขได้ถูกต้อง นำไปสู่การพัฒนาและลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ - รักษามาตรฐานงานตรวจสอบอย่างยั่งยืน - ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ ซักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ	- ได้รับคำปรึกษาที่ถูกต้องเหมาะสม สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ - ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอคำปรึกษา มีช่องทางขอคำปรึกษาที่หลากหลายและสามารถปรึกษาผ่านระบบ On line ได้

<u>หมายเหตุ</u>

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

<u>ตัวอย่างข้อกำหนดที่สำคัญ</u>

- ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ความรวดเร็ว ความถูกต้อง เป็นต้น
- ข้อกำหนดด้านกฎหมาย เป็นการกำหนดขั้นตอนระยะเวลาที่ได้ระบุไว้ในกฎหมาย เช่นมาตรฐาน การตรวจสอบสินค้า การออกใบรับรองต่างๆ เป็นต้น
- ประสิทธิภาพของกระบวนการ เช่น ประหยัดทรัพยากร ทันเวลา เป็นต้น
- ความคุ้มค่าและการลดต้นทุน เช่น ผลิตภาพ (Productivity) ความคุ้มค่า การลดต้นทุน เป็นต้น