



ประกาศฝ่ายการพัสดุ

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี

ที่ ๓๕๓๘ / ๒๕๖๑

เรื่อง การประกาศใช้กระบวนการสำคัญเพื่อกำหนด SLA : Service Level Agreement

ตามที่คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ได้กำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณาเงินรางวัลพิเศษ สำหรับเจ้าหน้าที่กลุ่มสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ฝ่ายการพัสดุ จึงได้กำหนดให้หน่วยงานเลือกกระบวนการหลักของงาน ฯ เพื่อกำหนดข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA ( Service Level Agreement ) ในการดำเนินงานที่สะท้อนเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน โดยแบ่งกระบวนการสำคัญแยกตามโครงสร้างงานนั้น

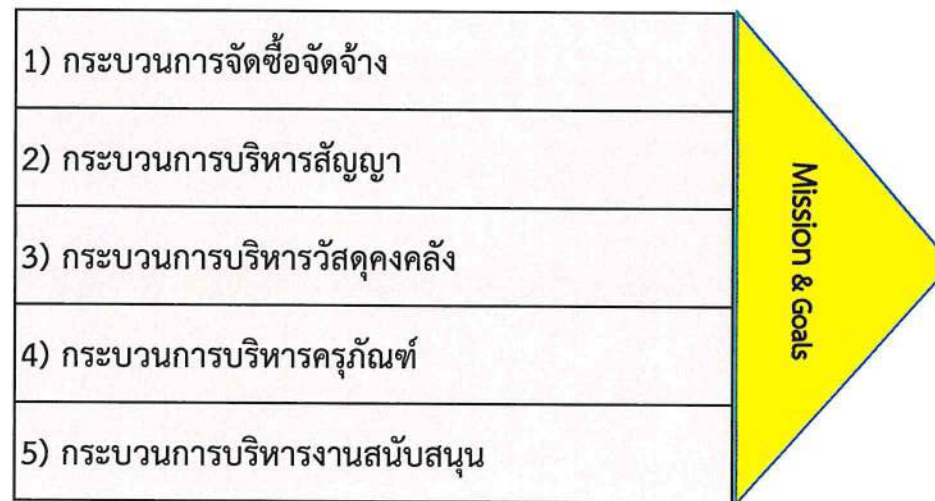
บัดนี้ เพื่อให้หน่วยงาน ภายในของฝ่ายการพัสดุ ดำเนินการตามกระบวนการสำคัญที่กำหนด จึงขอประกาศใช้กระบวนการสำคัญที่กำหนด SLA ( Service Level Agreement ) ดังเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

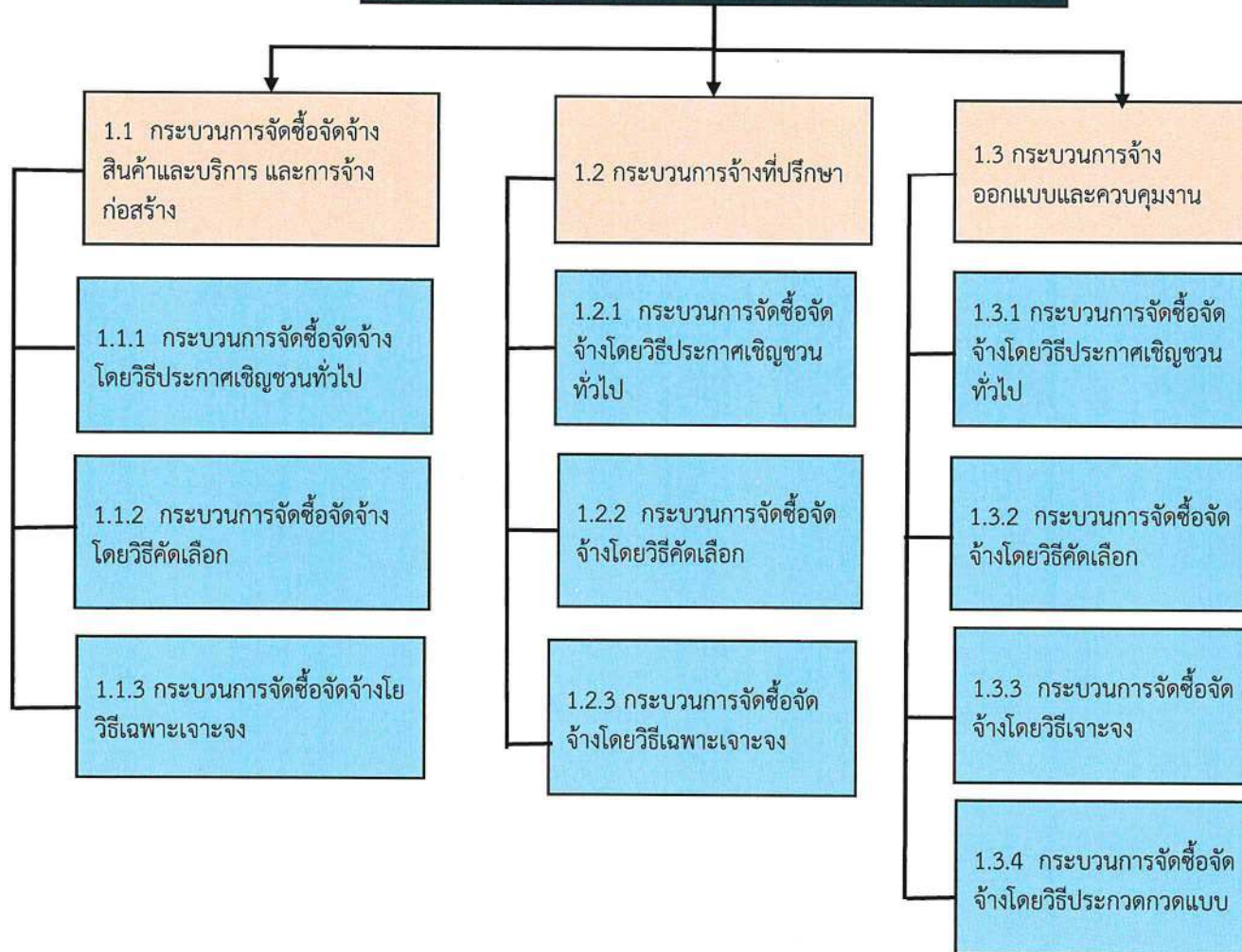
ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ มิถุนายน ๒๕๖๑

(ศาสตราจารย์ นายแพทย์รณชัย คงสกนธ์)  
รองคณบดีฝ่ายการคลังและการพัสดุ ปฏิบัติหน้าที่แทน  
คณบดีคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี

กระบวนการหลักของฝ่ายการพัสดุ เพื่อดำเนินการจัดทำ SLA



# 1.กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง



Process	Sub-Process level 1	Sub-Process level 2	ข้อกำหนด (what)		Lag KPI
			Customer	Stakeholder	
1.กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง	1.1กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการ และการจ้างก่อสร้าง	1.1.1กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีประกาศเชิญชวนทั่วไป	บุคลากรภายในคณะฯ : ได้พัสดุที่ทันเวลา , ถูกต้อง,มีคุณภาพ	สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน กรมบัญชีกลาง สำนักนายกรัฐมนตรี	ร้อยละ ของจำนวนเรื่องที่ทำได้ตามกำหนดของแต่ละวิธี
		1.1.2 กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีคัดเลือก	บริษัทผู้รับจัดหา : ขั้นตอนการติดต่องานที่ชัดเจน ได้คำแนะนำที่ชัดเจนและถูกต้อง และมีความพึงพอใจในการติดต่อ	ปปช. มหาวิทยาลัยมหิดล สรรพากร	ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ
		1.1.3 กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง	ผู้บริหารของคณะ : เจ้าหน้าที่ สามารถปฏิบัติงานได้เต็มที่มีความซื่อสัตย์ในหน้าที่ ที่ทำอยู่มีความแม่นยำในการตอบข้อซักถาม มีการอบรม และ ปรับข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	สำนักงบประมาณ กระทรวงการคลัง กระทรวงศึกษาธิการ สถาบันการเงิน กรมโยธาธิการและผังเมือง	ร้อยละ ของการมีหนังสือร้องเรียน
	1.2 กระบวนการจ้างที่ปรึกษา	1.2.1กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีประกาศเชิญชวนทั่วไป	บุคลากรภายในคณะฯ : ได้พัสดุที่ทันเวลา , ถูกต้อง,มีคุณภาพ	สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน กรมบัญชีกลาง	ร้อยละ ของจำนวนเรื่องที่ทำได้ตามกำหนดของแต่ละวิธี
		1.2.2 กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีคัดเลือก	บริษัทผู้รับจัดหา : ขั้นตอนการติดต่องานที่ชัดเจน ได้คำแนะนำที่ชัดเจนและถูกต้อง และมีความพึงพอใจในการติดต่อ	สำนักนายกรัฐมนตรี ปปช. มหาวิทยาลัยมหิดล สรรพากร	ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ
		1.2.3 กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง	ผู้บริหารของคณะ : เจ้าหน้าที่ สามารถปฏิบัติงานได้เต็มที่มีความซื่อสัตย์ในหน้าที่ ที่ทำอยู่มีความแม่นยำในการตอบข้อซักถาม มีการอบรม และ ปรับข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	กรมศุลกากร สำนักงบประมาณ กระทรวงการคลัง กระทรวงศึกษาธิการ สถาบันการเงิน กรมโยธาธิการและผังเมือง	ร้อยละ ของหนังสือร้องเรียน

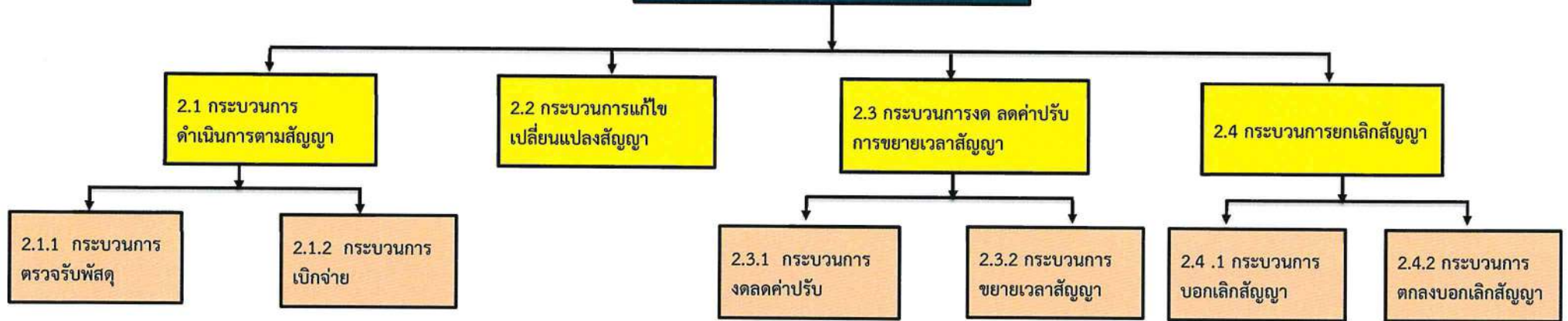
Process	Sub-Process level 1	Sub-Process level 2	ข้อกำหนด (what)		Lag KPI
			Customer	Stakeholder	
	1.3 กระบวนการจ้างออกแบบและควบคุมงาน	1.3.1 กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีประกาศเชิญชวนทั่วไป	บุคลากรภายในคณะฯ : ได้พัสดุที่ทันเวลา , ถูกต้อง	สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน กรมบัญชีกลาง	ร้อยละ ของจำนวนเรื่องที่ทำได้ตามกำหนดของแต่ละวิธี
		1.3.2 กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีคัดเลือก	บริษัทผู้รับจัดหา : ขั้นตอนการติดต่อกันที่ชัดเจน ได้คำแนะนำที่ชัดเจนและถูกต้อง และมีความพึงพอใจในการติดต่อ	สำนักนายกรัฐมนตรี ปปช. มหาวิทยาลัยมหิดล สรรพากร กรมศุลกากร	ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ
		1.3.3 กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง	ผู้บริหารของคณะ : เจ้าหน้าที่ สามารถปฏิบัติงานได้เต็มที่มีความซื่อสัตย์ในหน้าที่ ที่ทำอยู่มีความแม่นยำในการตอบข้อซักถาม มีการอบรม และ ปรับข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	สำนักงบประมาณ กระทรวงการคลัง กระทรวงศึกษาธิการ สถาบันการเงิน กรมโยธาธิการและผังเมือง	ร้อยละ ของการมีหนังสือร้องเรียน
		1.3.4 กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีประกวดราคาแบบ			

ชื่อหน่วยงาน:	งานจัดซื้อและบริหารสัญญา
ชื่อกระบวนการ:	กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง
รหัส SLA:	
ชื่อ SLA:	

ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย:	ความต้องการ/คาดหวัง/ผลลัพธ์ที่ต้องการ
1 ผู้บริหารของคณะ	เจ้าหน้าที่ สามารถปฏิบัติงานได้เต็มที่มีความซื่อสัตย์ในหน้าที่ ที่ทำอยู่มีความแม่นยำในการตอบข้อซักถาม มีการอบรม และ ปรับข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน
2 บริษัทผู้รับจัดทา / บุคคลผู้รับจัดทา	ขั้นตอนการติดต่องานที่ชัดเจน เบิกจ่าย ตรงเวลา ได้คำแนะนำที่ชัดเจนและถูกต้องและมีความพึงพอใจในการติดต่อ

รหัส SLA	ชื่อ SLA	สูตรคำนวณ	หน่วย	ตีความ	ค่าเป้าหมาย	คำจำกัดความ	แหล่งข้อมูล	ผู้เก็บข้อมูล
	ระบุชื่อตัวชี้วัดหรือ SLA	ระบุสูตรคำนวณของตัวชี้วัด	เช่น %	เช่น สูงดี	ระบุค่าเป้าหมาย SLA	นิยามเพิ่มเติม	เก็บข้อมูลจากที่ไหน?	ระบุผู้รวบรวมข้อมูล
1	ร้อยละ ของจำนวนเรื่องที่ทำไม่ได้ตามกำหนดของแต่ละวิธีการจัดทา	ของแต่ละวิธีจำนวนงานที่ทำไม่แล้วเสร็จตามที่กำหนด ทหารด้วย จำนวน หลักการที่ได้รับของแต่ละวิธีจัดทา	%	ต่ำดี	ร้อยละ 10 วิธีเฉพาะเจาะจงวงเงินไม่เกิน 1 แสนบาท ระยะเวลาดำเนินการ 10 วันทำการ		หน่วยจัดซื้อ	เจ้าหน้าที่จัดซื้อ
					ร้อยละ 10 วิธีเฉพาะเจาะจงวงเงินเกิน 1 แสนบาท แต่ไม่เกิน 5 แสนบาท ระยะเวลาดำเนินการ 15 วันทำการ			
					ร้อยละ 10วิธีเฉพาะเจาะจงวงเงินเกิน 5 แสนบาท ระยะเวลาดำเนินการ 30 วันทำการ			
					ร้อยละ 10วิธีคัดเลือก ระยะเวลาดำเนินการ 30 วันทำการ			
					ร้อยละ 10วิธีประกวดราคาทางอิเล็กทรอนิกส์ วงเงินไม่เกิน 5 ล้านบาท ระยะเวลาดำเนินการ 45 วันทำการ			
					ล้านบาทแต่ไม่เกิน 10 ล้าน ระยะเวลาดำเนินการ 50 วันทำการ			
					10 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 50 ล้าน ระยะเวลาดำเนินการ 60 วันทำการ			
					ร้อยละ 10วิธีประกวดราคาทางอิเล็กทรอนิกส์ วงเงินเกิน 50 ล้านบาท ระยะเวลาดำเนินการ 70 วันทำการ			
2	ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ	จำนวนแบบประเมินความพึงพอใจ ทหารด้วย จำนวนบริษัทห้างร้านที่เข้ามาประเมินความพึงพอใจ	%	สูงดี	ร้อยละ 90 ของความพึงพอใจในระดับดี		หน่วยจัดซื้อ	เจ้าหน้าที่จัดซื้อ
3	ร้อยละ ของการมีหนังสือร้องเรียน	จำนวนเรื่อง ในรอบปีงบประมาณ	%	ต่ำดี	1 เรื่อง		หน่วยจัดซื้อ	เจ้าหน้าที่จัดซื้อ

## 2.กระบวนการบริหารสัญญา



Process	Sub-Process level 1	Sub-Process level 2	ข้อกำหนด (what)		Lag KPI
			Customer	Stakeholder	
2.กระบวนการบริหารสัญญา	2.1 กระบวนการดำเนินการตามสัญญา	2.1.1 กระบวนการตรวจรับพัสดุ	บุคลากรภายในคณะฯ : ได้พัสดุถูกต้อง, มีคุณภาพ	สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน กรมบัญชีกลาง สำนักนายกรัฐมนตรี	ร้อยละ ของจำนวนเรื่องที่ได้ทำตามกำหนดของแต่ละวิธี
		2.1.2 กระบวนการเบิกจ่าย	บริษัทผู้ชนะการประมูล: ขั้นตอนการติดต่องานที่ชัดเจน เบิกจ่าย ตรงเวลา ได้คำแนะนำที่ชัดเจนและถูกต้องและมีความพึงพอใจในการติดต่อ	ปปช. มหาวิทยาลัยมหิดล สรรพากร กรมศุลกากร สำนักงบประมาณ กระทรวงการคลัง	ร้อยละ ของจำนวนเรื่องที่ได้ทำตามกำหนด
		ผู้บริหารของคณะ : เจ้าหน้าที่ สามารถปฏิบัติงานได้เต็มที่มีความซื่อสัตย์ในหน้าที่ ที่ทำอยู่มีความแม่นยำในการตอบข้อซักถาม มีการอบรม และ ปรับข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	กระทรวงศึกษาธิการ สถาบันการเงิน กรมโยธาธิการและผังเมือง	ร้อยละ ของการมีหนังสือร้องเรียน	
		ฝ่ายการคลัง : ขั้นตอนกระบวนการเบิกจ่ายและถูกต้อง		ร้อยละ ของจำนวนเรื่องที่ได้ทำตามกำหนด	
	2.2 กระบวนการแก้ไขเปลี่ยนแปลงสัญญา		คณะกรรมการตรวจรับ : ขั้นตอนการแก้ไขเปลี่ยนแปลงสัญญา ที่ชัดเจนและถูกต้อง	สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน กรมบัญชีกลาง	
			บริษัทผู้รับจัดหา : ขั้นตอนการติดต่องานที่ชัดเจน ได้คำแนะนำที่ชัดเจนและถูกต้องและมีความพึงพอใจในการติดต่อ	สำนักนายกรัฐมนตรี ปปช. มหาวิทยาลัยมหิดล สรรพากร	ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ
			ผู้บริหารของคณะ : เจ้าหน้าที่ สามารถปฏิบัติงานได้เต็มที่มีความซื่อสัตย์ในหน้าที่ ที่ทำอยู่มีความแม่นยำในการตอบข้อซักถาม และปรับข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	กรมศุลกากร สำนักงบประมาณ กระทรวงการคลัง กระทรวงศึกษาธิการ สถาบันการเงิน กรมโยธาธิการและผังเมือง	ร้อยละ ของการมีหนังสือร้องเรียน



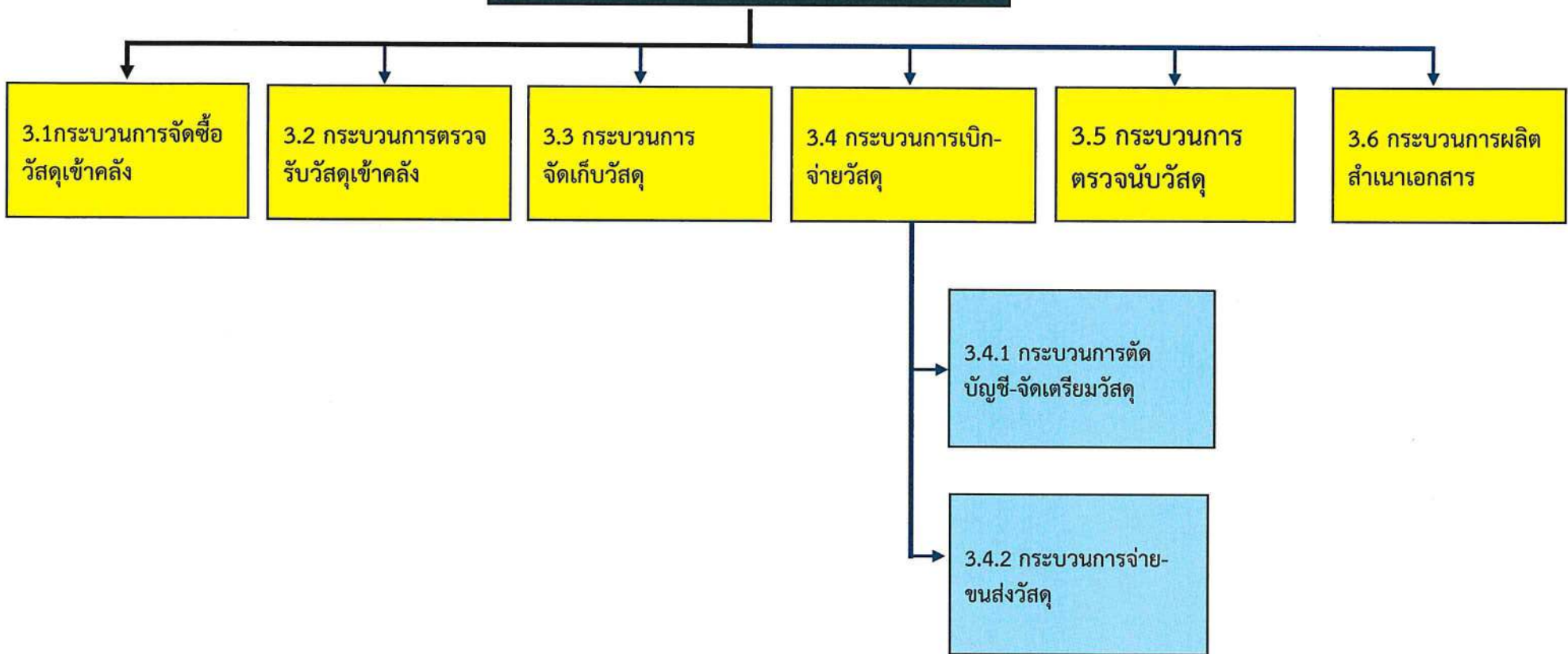
Process	Sub-Process level 1	Sub-Process level 2	ข้อกำหนด (what)		Lag KPI
			Customer	Stakeholder	
	2.3 กระบวนการลด ค่าปรับ การขยายเวลาสัญญา	2.3.1 กระบวนการลดค่าปรับ	คณะกรรมการตรวจรับ : ขั้นตอนการดำเนินการ ที่ชัดเจนและถูกต้อง	สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน กรมบัญชีกลาง	
		2.3.2 กระบวนการขยายเวลาสัญญา	บริษัทผู้รับจัดหา : ขั้นตอนการติดต่องานที่ชัดเจน ได้คำแนะนำที่ชัดเจนและถูกต้องและมีความพึงพอใจในการติดต่อ	สำนักนายกรัฐมนตรี ปปช. มหาวิทยาลัยมหิดล สรรพากร กรมศุลกากร	ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ
			ฝ่ายการคลัง : ขั้นตอนกระบวนการในการคืนค่าปรับ กระบวนการที่ถูกต้อง	สำนักงบประมาณ กระทรวงการคลัง กระทรวงศึกษาธิการ สถาบันการเงิน	
			ผู้บริหารของคณะ : เจ้าหน้าที่ สามารถปฏิบัติงานได้เต็มที่มีความซื่อสัตย์ในหน้าที่ ที่ทำอยู่มีความแม่นยำในการตอบข้อซักถาม และ ปรับข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	กรมโยธาธิการและผังเมือง	ร้อยละ ของการมีหนังสือร้องเรียน
	2.4 กระบวนการยกเลิกสัญญา	2.4 .1 กระบวนการบอกเลิกสัญญา	คณะกรรมการตรวจรับ : ขั้นตอนการดำเนินการ ที่ชัดเจนและถูกต้อง	สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน กรมบัญชีกลาง	
		2.4.2 กระบวนการตกลงบอกเลิกสัญญา	บริษัทผู้รับจัดหา : ขั้นตอนการติดต่องานที่ชัดเจน ได้คำแนะนำที่ชัดเจนและถูกต้องและมีความพึงพอใจในการติดต่อ	สำนักนายกรัฐมนตรี ปปช. มหาวิทยาลัยมหิดล สรรพากร กรมศุลกากร	ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ
			ผู้บริหารของคณะ : เจ้าหน้าที่ สามารถปฏิบัติงานได้เต็มที่มีความซื่อสัตย์ในหน้าที่ ที่ทำอยู่มีความแม่นยำในการตอบข้อซักถาม และ ปรับข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	สำนักงบประมาณ กระทรวงการคลัง กระทรวงศึกษาธิการ สถาบันการเงิน กรมโยธาธิการและผังเมือง	ร้อยละ ของการมีหนังสือร้องเรียน

ชื่อหน่วยงาน:	งานจัดซื้อและบริหารสัญญา
ชื่อกระบวนการ:	กระบวนการบริหารสัญญา
รหัส SLA:	
ชื่อ SLA:	

ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย:	ความต้องการ/คาดหวัง/ผลลัพธ์ที่ต้องการ
1 ผู้บริหารของคณะ	เจ้าหน้าที่ สามารถปฏิบัติงานได้เต็มที่มีความซื่อสัตย์ในหน้าที่ ที่ทำอยู่มีความแม่นยำในการตอบข้อซักถาม มีการอบรม และ ปรับข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน
2 บริษัทผู้รับจัดหา / บุคคลผู้รับจัดหา	ขั้นตอนการติดต่องานที่ชัดเจน เบิกจ่าย ตรงเวลา ได้คำแนะนำที่ชัดเจนและถูกต้องและมีความพึงพอใจในการติดต่อ
3 คณะกรรมการตรวจรับ	ขั้นตอนการติดต่องานที่ชัดเจนและถูกต้อง
4 ฝ่ายการคลัง	ขั้นตอนการติดต่องานที่ชัดเจน เบิกจ่าย ตรงเวลา

รหัส SLA	ชื่อ SLA	สูตรคำนวณ	หน่วย	ดีความ	ค่าเป้าหมาย	คำจำกัดความ	แหล่งข้อมูล	ผู้เก็บข้อมูล
	ระบุชื่อตัวชี้วัดหรือ SLA	ระบุสูตรคำนวณของตัวชี้วัด	เช่น %	เช่น สูงดี	ระบุค่าเป้าหมาย SLA	นิยามเพิ่มเติม	เก็บข้อมูลจากที่ ไหน?	ระบุผู้รวบรวมข้อมูล
1	ร้อยละ ของจำนวนเรื่องที่ทำได้ตามกำหนดของแต่ละวิธี	บันทึกที่ส่งให้ตรวจสอบของแต่ละวิธี จำนวนงานที่แล้วเสร็จตามที่กำหนด <b>หาร</b> ด้วย จำนวนบันทึกที่ส่งให้ตรวจสอบที่ได้รับ	%	สูงดี	ร้อยละ 90 วิธีเฉพาะเจาะจงวงเงินไม่เกิน 1 แสนบาท ระยะเวลาดำเนินการ 10 วันทำการ		หน่วยจัดซื้อ	เจ้าหน้าที่จัดซื้อ
					ร้อยละ 90 วิธีเฉพาะเจาะจงวงเงินเกิน 1 แสนบาท แต่ไม่เกิน 5 แสนบาท ระยะเวลาดำเนินการ 15 วันทำการ			
					ร้อยละ 90วิธีเฉพาะเจาะจงวงเงินเกิน 5 แสนบาทระยะเวลาดำเนินการ 30 วันทำการ			
					ร้อยละ 90วิธีคัดเลือก ระยะเวลาดำเนินการ 30 วันทำการ			
					ร้อยละ 90วิธีประกวดราคาทางอิเล็กทรอนิกส์ วงเงินไม่เกิน 5 ล้านบาท ระยะเวลาดำเนินการ 45 วันทำการ			
					ร้อยละ 90วิธีประกวดราคาทางอิเล็กทรอนิกส์ วงเงินเกิน 5 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 10 ล้าน ระยะเวลาดำเนินการ 50 วันทำการ			
					ร้อยละ 90วิธีประกวดราคาทางอิเล็กทรอนิกส์ วงเงินเกิน 10 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 50 ล้าน ระยะเวลาดำเนินการ 60 วันทำการ			
					ร้อยละ 90วิธีประกวดราคาทางอิเล็กทรอนิกส์ วงเงินเกิน 50 ล้านบาท ระยะเวลาดำเนินการ 70 วันทำการ			
2	ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ	จำนวนแบบประเมินความพึงพอใจ <b>หาร</b> ด้วย จำนวนบริษัทห้างร้านที่เข้ามาประเมินความพึงพอใจ	%	สูงดี	ร้อยละ 90 ของความพึงพอใจในระดับดี		หน่วยจัดซื้อ	เจ้าหน้าที่จัดซื้อ
3	ร้อยละ ของการมีหนังสือร้องเรียน	จำนวนเรื่อง ในรอบปีงบประมาณ	%	ต่ำดี	1 เรื่อง		หน่วยจัดซื้อ	เจ้าหน้าที่จัดซื้อ

### 3) กระบวนการบริหารวัสดุคงคลัง



Process	Sub-Process level 1	Sub-Process level 2	ข้อกำหนด (what)		Lag KPI
			Customer	Stakeholder	
กระบวนการบริหารวัสดุคงคลัง	กระบวนการเบิก-จ่ายวัสดุ	กระบวนการตัดบัญชีและจัดเตรียมวัสดุ	หน่วยงานภายในคณะฯ : 1. ได้รับวัสดุถูกต้อง ครบถ้วน และตรงตามกำหนดวันรับวัสดุ		1. ร้อยละของการเบิกจ่ายวัสดุผิดพลาด
		กระบวนการจ่าย-ขนส่งวัสดุ		เจ้าหน้าที่งานผู้ช่วยสัมพันธ์ฯ : 1. รับและขนส่งวัสดุให้หน่วยงานภายในคณะฯ ได้ทันตามกำหนดเวลา	1. ร้อยละของการขนส่งวัสดุไม่ทันตามเวลาที่กำหนด
				เจ้าหน้าที่ RFS : 1. รับและขนส่งวัสดุให้หน่วยงานภายในคณะฯ ได้ทันตามกำหนดเวลา	1. ร้อยละของการขนส่งวัสดุไม่ทันตามเวลาที่กำหนด

ชื่อหน่วยงาน:

งานบริหารพัสดุ ฝ่ายการพัสดุ

ชื่อกระบวนการ:

กระบวนการบริหารพัสดุคงคลัง

รหัส SLA:

ชื่อ SLA:

กระบวนการเบิก-จ่ายวัสดุ

ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย:	ความต้องการ/คาดหวัง/ผลลัพธ์ที่ต้องการ
1 หน่วยงานภายในคณะฯ	1. ได้รับวัสดุถูกต้อง ครบถ้วน และตรงตามกำหนดวันรับวัสดุ
2 เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยสัมพันธ์ฯ	1. รับและขนส่งวัสดุให้หน่วยงานภายในคณะฯ ได้ทันตามกำหนดเวลา
3 เจ้าหน้าที่ RFS	1. รับและขนส่งวัสดุให้หน่วยงานภายในคณะฯ ได้ทันตามกำหนดเวลา

รหัส SLA	ชื่อ SLA	สูตรคำนวณ	หน่วย	ดี ความ	เป้าหมาย	คำจำกัดความ	แหล่งข้อมูล	ผู้เก็บข้อมูล
	ระบุชื่อตัวชี้วัดหรือ SLA	ระบุสูตรคำนวณของตัวชี้วัด	เช่น %	เช่น สูงดี	ต่อเดือน	นิยามเพิ่มเติม	เก็บข้อมูลจากที่ไหน?	ระบุผู้รวบรวมข้อมูล
	ร้อยละของการเบิกจ่ายวัสดุผิดพลาด และไม่ตรงตามกำหนดวันรับวัสดุ	จำนวนครั้งที่เบิกจ่ายวัสดุผิดพลาด ล้ำช้า ไม่ทันตามเวลาที่กำหนด คูณด้วย 100 หารด้วย จำนวนครั้งที่มีการเบิกจ่ายวัสดุทั้งหมด	%	ต่ำดี	≤ 5 %	-	งานบริหารพัสดุ	นายเสมอ รุจิธรรม (พนักงานพัสดุ)
	ร้อยละของการขนส่งวัสดุไม่ทันตามเวลาที่กำหนด (เจ้าหน้าที่ผู้ป่วยสัมพันธ์)	จำนวนครั้งที่ขนส่งวัสดุล่าช้า ไม่ทันตามเวลาที่กำหนด คูณด้วย 100 หารด้วย จำนวนครั้งที่มีการขนส่งวัสดุทั้งหมด	%	ต่ำดี	≤ 5 %	-	งานบริหารพัสดุ	นายเสมอ รุจิธรรม (พนักงานพัสดุ)
	ร้อยละของการขนส่งวัสดุไม่ทันตามเวลาที่กำหนด (เจ้าหน้าที่RFS)	จำนวนครั้งที่ขนส่งวัสดุ ล้ำช้า ไม่ทันตามเวลาที่กำหนด คูณด้วย 100 หารด้วย จำนวนครั้งที่มีการขนส่งวัสดุทั้งหมด	%	ต่ำดี	≤ 5 %	-	งานบริหารพัสดุ	นายพีระ เขาวนะเลิศ (พนักงานทั่วไป)

4.กระบวนการบริหารครุภัณฑ์

กระบวนการ  
ขึ้นทะเบียนครุภัณฑ์

กระบวนการ  
จำหน่ายครุภัณฑ์  
(กระบวนการนี้ไม่ได้ส่ง)

Process	Sub-Process level 1	ข้อกำหนด (what)		Lag KPI
		Customer	Stakeholder	
กระบวนการบริหารครุภัณฑ์	กระบวนการขึ้นทะเบียนครุภัณฑ์ -กระบวนการสร้างรหัสครุภัณฑ์ ในระบบ SAP (Asset) -กระบวนการติดรหัสครุภัณฑ์ (QR Code)	เจ้าหน้าที่จัดซื้อ-ฝ่ายการพัสดุ , ภาควิชา/หน่วยงาน ความต้องการ : สร้างรหัสครุภัณฑ์ (Asset) ในระบบ พร้อมติด รหัสควบคุมครุภัณฑ์ อย่างถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว	เจ้าหน้าที่จัดซื้อ-ฝ่ายการพัสดุ , ภาควิชา/หน่วยงาน ความต้องการ : สร้างรหัสครุภัณฑ์ (Asset) ในระบบ พร้อมติด รหัสควบคุมครุภัณฑ์ อย่างถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว	ร้อยละของความผิดพลาดในสร้าง รหัสครุภัณฑ์ในระบบ SAP (Asset)
				ร้อยละของความผิดพลาดในติด รหัสครุภัณฑ์ในหน่วยงาน





5. กระบวนการบริหารงานสนับสนุนของหน่วยงาน

5.1 กระบวนการจัดการงานธุรการ สารบรรณ

5.1.1 กระบวนการจัดการงานสารบรรณ  
และพัสดุสัมพันธ

Process	Sub-Process level 1	ข้อกำหนด (what)		Lag KPI
		Customer	Stakeholder	
5.1 กระบวนการจัดการงานธุรการ สารบรรณ	5.1.1 กระบวนการจัดการงานสารบรรณ - การรับเข้า ส่งออก - กระบวนการพัสดุสัมพันธ์	บุคลากรคณะฯ : 1. หนังสือรับเข้า-ส่งออก ถึงหน่วยงานปลายทาง ได้ถูกต้อง ทันเวลา 2. มีการพัฒนาระบบสารบรรณ ให้สามารถ ติดตามสืบค้นสถานะของหนังสือได้	หน่วยงานภายนอก: 1. ได้รับหนังสือ/ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง และทันเวลา 2. ได้รับความพึงพอใจในการให้บริการด้านพัสดุ สัมพันธ์	1. ร้อยละการรับเข้าและส่งออกหนังสือผิดพลาด/ ล่าช้าหรือเอกสารสูญหาย 2. ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ชื่อหน่วยงาน:	หน่วยธุรการ ฝ่ายการพัสดุ
ชื่อกระบวนการ:	กระบวนการบริหารจัดการงานสนับสนุน
รหัส SLA:	
ชื่อ SLA:	1. ร้อยละการรับเข้าและส่งออกหนังสือผิดพลาด ลำช้าหรือเอกสารสูญหาย 2. ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย:	ความต้องการ/คาดหวัง/ผลลัพธ์ที่ต้องการ
1 หน่วยงานภายในคณะฯ	การส่งเอกสารทันเวลา (ภายใน 3 วัน) เอกสารไม่ผิดพลาด และไม่มีเอกสารสูญหายของเอกสาร
2 เจ้าหน้าที่ภายในฝ่ายการพัสดุ	การส่งเอกสารทันเวลา (ภายใน 1 วัน) เอกสารไม่ผิดพลาด และไม่มีเอกสารสูญหายของเอกสาร
3	

รหัส SLA	ชื่อ SLA	สูตรคำนวณ	หน่วย	ดีความ	คำจำกัดความ	แหล่งข้อมูล	ผู้เก็บข้อมูล
		ระบุสูตรคำนวณของตัวชี้วัด	เช่น %	เช่น สูงดี	นิยามเพิ่มเติม	เก็บข้อมูลจากที่ไหน?	ระบุผู้รวบรวมข้อมูล
1	1. ร้อยละการรับเข้าและส่งออกหนังสือผิดพลาด/ล่าช้า สูญหาย ลำช้าหรือเอกสารสูญหาย	จำนวนเรื่องผิดพลาดหารด้วยจำนวนเรื่องรับเข้าส่งออก	%	ต่ำดี	การส่งเอกสารทันเวลา (ภายใน 3 วัน) เอกสารไม่ผิดพลาด และไม่มีเอกสารสูญหายของเอกสาร	การบันทึกข้อมูลในระบบสารบรรณ	นางสาวสุมนา ,นางนาทจรยา, นางนิตยา
					การส่งเอกสารทันเวลา (ภายใน 1 วัน) เอกสารไม่ผิดพลาด และไม่มีเอกสารสูญหายของเอกสาร		
2	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	จำนวนแบบประเมินความพึงพอใจหารด้วยจำนวนผู้กรอกแบบประเมิน	%	สูงดี	ร้อยละความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4	แบบประเมินความพึงพอใจ ON LINE	นางสาวปัทมาพร