ขั้นตอนการปฏิบัติงาน : การให้บริการทางวิชาการและเทคนิค

Document Code **รหัสเอกสาร**	:	DTI-SBD-G-WP-03
Issue **ฉบับที่**	:	1
Total Pages (excluding cover page) **จำนวนหน้าทั้งหมด (ไม่รวมปก)**	:	8
Document Status **สถานะเอกสาร**	:	_____

จัดทำ: ผอ.ส่วน SPC	ทวนสอบ:	ตรวจสอบ: ผอ.ฝ่าย SBD	ตรวจทาน: รอง ผอ.สทป.(SG)
(ศนิตรา ภารพบ)	-	พ.อ. (ชัชพงษ์ พันธุ์พยัคฆ์)	พล.ต. (ดร.ชรัติ อุ่มสัมฤทธิ์)
วันที่	วันที่	วันที่	วันที่

อนุมัติโดย : พล.อ.อ...... **วันบังคับใช้ :** .....

(ดร.ปรีชา ประดับมุข)

ผอ.สทป.

สารบัญ

- รายการ - **- หน้า –**

1. วัตถุประสงค์ 3

2. ขอบเขต 3

3. นิยาม/คำย่อ/ความรับผิดชอบ 3

4. แผนผังการไหลของกระบวนการ (Flow) 4

5. กระบวนการ/ขั้นตอน/วิธีการ 5

6. บันทึก 7

7. เอกสารอ้างอิง 7

8. ภาคผนวก/เอกสารแนบ 7

9. บันทึกการจัดทำ/แก้ไขเอกสาร 8

1. วัตถุประสงค์

เพื่อกำหนดแนวทาง และขั้นตอนการปฏิบัติงานของฝ่ายพัฒนากิจการให้เป็นมาตรฐาน และสามารถเชื่อมโยงกับการปฏิบัติงานของส่วนอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ขอบเขต

การรับความต้องการขอรับบริการทางวิชาการและเทคนิค ในขอบเขตเทคโนโลยีเป้าหมายของสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ (สทป.) และจัดการบริการตอบสนองความต้องการของหน่วยใช้

3. นิยาม/คำย่อ/ความรับผิดชอบ

3.1 การบริการทางวิชาการและเทคนิค หมายถึง การบริการตามข้อบังคับคณะกรรมการสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศว่าด้วยหลักเกณฑ์การจัดเก็บและอัตราธรรมเนียม ค่าบำรุง ค่าตอบแทน ค่าผลิตภัณฑ์ ค่าเช่า ค่าแห่งสิทธิและค่าบริการในการดำเนินกิจการ พ.ศ. 2563

3.2 ฝ่ายพัฒนากิจการ เป็นหน่วยงานภายใต้กลุ่มกลยุทธ์และพัฒนากิจการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการพัฒนากิจการของสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ รวมถึงการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการต่างๆ ที่ได้รับมอบหมาย ประกอบด้วย ส่วนพัฒนาโครงการและประสานความร่วมมือ ส่วนความร่วมมือระหว่างประเทศ ส่วนวิเคราะห์ธุรกิจและร่วมทุน และส่วนพัฒนาธุรกิจเชิงพาณิชย์

3.3 TTS หมายถึง ฝ่ายบริการทางวิชาการและเทคนิค กลุ่มบริการทางวิชาการและเทคโนโลยี ของสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ

3.4 หน่วยผู้ให้บริการ หมายถึง ส่วนงานที่รับผิดชอบในการให้บริการที่ได้รับมอบหมายหรือมีความชีดความสามารถในการให้บริการ

3.5 หัวหน้าหน่วยผู้ให้บริการ หมายถึง ผอ.ฝ่าย หรือ ผอ.ส่วนที่รับผิดชอบหน่วยผู้ให้บริการ

3.6 ผู้ขอรับบริการ หมายถึง บุคคลหรือหน่วยงานที่ประสงค์ขอรับบริการจาก สทป.

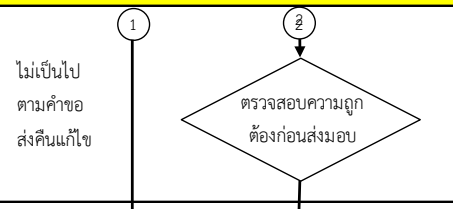
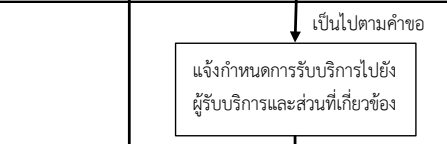
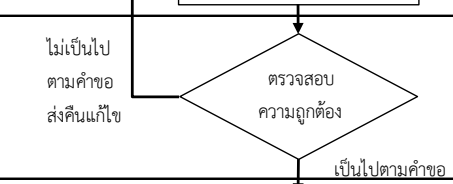
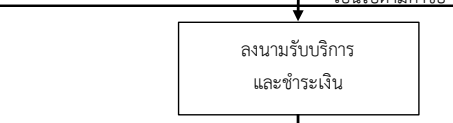
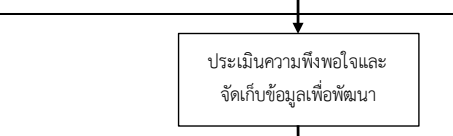
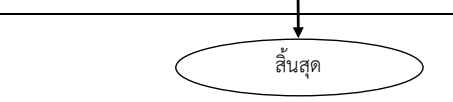
3.7 เอกสารคำขอรับบริการ หมายถึง คำขอรับบริการ, จดหมาย, หรือหนังสือราชการ ที่แสดงความประสงค์ขอรับบริการจาก สทป.

3.8 บัญชีอัตราค่าบริการ หมายถึง ประกาศอัตราค่าบริการ หรือบัญชีแนบท้ายระเบียบของ สทป.

3.9 เอกสารยืนยันการบริการ หมายถึง เอกสารที่มีการแสดงการยืนยันในการขอรับบริการ เช่น การลงลายมือชื่อยืนยัน ใบสั่งซื้อสั่งจ้าง(PO) เป็นต้น

4. แผนผังการไหลของกระบวนการ (Flow)

No	Incharge	Process Flow	When	Related document
		เริ่มต้น		
1	ผู้ขอรับบริการ	ส่งคำขอรับบริการ ณ สทป. ชั้น 5 หรือตามช่องทางที่กำหนด	เมื่อมีความประสงค์รับบริการ	เอกสารคำขอรับบริการ
2	SBD	ตรวจสอบข้อมูล		เอกสารคำขอรับบริการ
3	TTS	พิจารณาประสาน ผู้ให้บริการ และตรวจสอบความพร้อม ไม่อยู่ในบัญชี อยู่ในบัญชี ดำเนินการตาม WP การพัฒนาบริการทางวิชาการและเทคนิค		เอกสารคำขอรับบริการ
4	SBD	พิจารณาแจ้งข้อมูลให้ผู้ขอรับบริการ ไม่สามารถให้บริการได้ สามารถให้บริการได้		ใบเสนอราคา
5	ผู้ขอรับบริการ	ตรวจสอบข้อเสนอการให้บริการ No สิ้นสุดการขอรับบริการ Yes		
6	SBD	ยืนยันการบริการ		เอกสารยืนยันการบริการ
7	TTS/หน่วยผู้ให้บริการ	ดำเนินการตามคำขอรับบริการ		
8	หน่วยผู้ให้บริการ	ส่งมอบการบริการตามคำขอรับบริการ 1 2		

No	Incharge	Process Flow	When	Related document
9	หัวหน่วยผู้ให้บริการ			เอกสารคำขอรับบริการ
10	SBD			ใบส่งมอบงาน
11	ผู้ขอรับบริการ			เอกสารคำขอรับบริการ, เอกสารยืนยันการบริการ
12	ผู้ขอรับบริการ			ใบส่งมอบงาน
13	SBD			แบบประเมินความพึงพอใจ
				

5. กระบวนการ/ขั้นตอน/วิธีการ

การให้บริการทางวิชาการและเทคนิค

5.1 ฝ่ายพัฒนากิจการ รับความต้องการลูกค้า/ผู้ถือประโยชน์ร่วม

5.2 ฝ่ายพัฒนากิจการตรวจสอบข้อมูล ถ้าเป็นความต้องการในงานบริการทางวิชาการและเทคนิค ส่งคำขอรับบริการให้ฝ่ายบริการทางวิชาการและเทคนิคพิจารณา

5.3 ฝ่ายบริการทางวิชาการและเทคนิคพิจารณาว่าการให้บริการทางวิชาการและเทคนิคอยู่ในบัญชีหรือไม่

5.2.1 ถ้าไม่อยู่ในบัญชี ให้ดำเนินการตามขั้นตอนการปฏิบัติงานการพัฒนาบริการทางวิชาการและเทคนิค

5.2.2 ถ้าอยู่ในบัญชี ประสานผู้ให้บริการและตรวจสอบความพร้อม และแจ้งยืนยันให้ฝ่ายพัฒนากิจการ

5.4 ฝ่ายพัฒนากิจการพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

5.3.1 ถ้าไม่สามารถให้บริการได้ แจ้งให้ผู้ขอรับบริการทราบ

5.3.2 ถ้าสามารถให้บริการได้ จัดทำใบเสนอราคาส่งให้ผู้ขอรับบริการ

5.5 ผู้ขอรับบริการส่งใบยืนยันการขอรับบริการ

5.6 ฝ่ายพัฒนากิจการประสานแจ้งฝ่ายบริการทางวิชาการและเทคนิคเพื่อดำเนินการตามคำขอรับบริการ

5.7 ฝ่ายบริการทางวิชาการและเทคนิคดำเนินการตามคำขอรับบริการ

5.8 หน่วยผู้ให้บริการส่งมอบการบริการตามคำขอรับบริการให้ฝ่ายบริการทางวิชาการและเทคนิค

5.9 หัวหน้าหน่วยผู้ให้บริการตรวจสอบความถูกต้องก่อนส่งมอบให้ฝ่ายพัฒนากิจการ

5.10 ฝ่ายพัฒนากิจการประสานผู้ขอรับบริการและส่วนงานที่เกี่ยวข้องเรื่องกำหนดการส่งมอบ

5.11 ผู้ขอรับบริการตรวจสอบความถูกต้องก่อนการส่งมอบ กรณีไม่เป็นไปตามคำขอรับบริการส่งคืนแก้ไข

5.12 กรณีเป็นไปตามคำขอรับบริการ ผู้ขอรับบริการลงนามรับบริการและชำระเงิน

5.13 ฝ่ายพัฒนากิจการส่งแบบประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจให้ผู้ขอรับบริการเพื่อประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจเพื่อจัดเก็บข้อมูล และทำการวิเคราะห์ทางสถิติและดำเนินการเพิ่มหรือรักษาระดับความพึงพอใจ

6. บันทึก

รหัส	ชื่อบันทึก	เก็บรักษาโดย	ระยะเวลาเก็บรักษา
DTI-SBD-G-WP03-FM-001	ใบเสนอราคา	SBD	3 ปี
DTI-SBD-G-WP03-FM-002	แบบประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ	SBD	3 ปี

7. เอกสารอ้างอิง

-

8. ภาคผนวก/เอกสารแนบ

8.1 ใบเสนอราคา (DTI-SBD-G-WP03-FM-001)

8.2 แบบประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ (DTI-SBD-G-WP03-FM-002)

บันทึกการจัดทำ/แก้ไขเอกสาร
(DOCUMENT REVISION RECORD)

แก้ไขครั้งที่	วัน/เดือน/ปี	หน้าที่	รายละเอียดการจัดทำ/แก้ไข	ผู้ขอดำเนินการ
00	23/ก.พ./64	-	จัดทำเอกสารฉบับแรก	ศนิตรา