

รายงานผลการวิเคราะห์

การขอรับบำเหน็จบำนาญของข้าราชการ กรมอนามัย

1. หัวข้อของปัญหาที่พบ (ข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ)

กระบวนการ/ ขั้นตอน	สิ่งที่ตรวจพบ	ข้อเสนอแนะ
การขอรับ บำเหน็จ บำนาญ	1. การจัดส่งเอกสารจากต้นสังกัดมาถึงกองการเจ้าหน้าที่ มีความแตกต่างกัน ทำให้ขั้นตอนในการรับเอกสารนั้นเกิดความล่าช้าตามไปด้วย 2. ไม่มีเอกสารสรุปวันลาจากต้นสังกัด 3. ไม่มีเอกสารใบรับรองสมุติประวัติและเวลาทวิคูณระหว่างประจำ ปฏิบัติหน้าที่ในเขตที่ได้รับประกาศใช้กฎอัยการศึก 4. การกรอกข้อมูลในระบบ e-pension ไม่ตรงกับเอกสารที่ส่งให้กองการเจ้าหน้าที่ และ เอกสาร หลักฐาน ไม่ครบถ้วน หรือขาดเอกสารที่จำเป็น	1. กำหนดวันเวลาในการส่งเอกสารและหลักฐานให้มีความชัดเจน 2. ใช้ฐานข้อมูลประวัติการลาจากระบบบุคลากร กรมฯ และแฟ้มประวัติ ก.พ.7 3. ใช้ฐานข้อมูลจากแฟ้มประวัติ ก.พ.7 4. แจ้งหน่วยงานต้นสังกัดเพื่อติดตาม ทวงถาม หรือขอเอกสารเพิ่มเติมจากผู้ยื่นขอรับบำเหน็จบำนาญ 5. จัดทำรายละเอียดการเตรียมเอกสารประกอบการขอรับบำเหน็จบำนาญฯ สำหรับเจ้าหน้าที่ต้นสังกัด

2. ที่มาของปัญหา

รายด้าน	ที่มาของปัญหา
1. ด้านการสื่อสาร	1. ผู้ยื่นขอรับบำเหน็จบำนาญไม่ทราบว่าต้องใช้เอกสารและหลักฐานอะไรบ้าง 2. ยื่นขอรับบำเหน็จบำนาญไม่ทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการขอรับบำเหน็จบำนาญ (ปฏิทินรอบการโอนเงินของกรมบัญชีกลาง) 3. ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานต้นสังกัดไม่เข้าใจวิธีการกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มและวิธีการยื่นขอรับบำเหน็จบำนาญในระบบ e-filing
2. ด้านการปฏิบัติงาน	1. เอกสารและหลักฐานของผู้ยื่นขอรับบำเหน็จบำนาญไม่ครบถ้วน 2. การยื่นเอกสารขอรับบำเหน็จบำนาญ (กรณีลาออก/เกษียณ) กระชั้นชิดใกล้วันที่จะพ้นจากส่วนราชการ 3. การขอรับบำเหน็จบำนาญใช้เวลาดำเนินการตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนถึงขั้นตอนสุดท้าย ประมาณ 2 เดือน 3. กรมบัญชีกลางมีรอบการประมวลผลและกองคลังรอการประมวลผลจากกรมบัญชีกลางก่อนจึงดำเนินการตั้งเบิกได้ หากตรงกับรอบการประมวลผลของกรมบัญชีกลางก็จะดำเนินการเบิกได้ทันที 4. ระยะเวลาในการส่งเอกสารและหลักฐานมีความล่าช้าไม่เป็นไปตามปฏิทินรอบการโอนเงินของกรมบัญชีกลาง (กรณีส่งเอกสารทางไปรษณีย์)

3. สํารวจสภาพปัจจุบัน

รายด้าน	สภาพที่เป็นที่รับรู้ ณ ปัจจุบัน
1. ด้านการสื่อสาร	1. ผู้ยื่นขอรับบำเหน็จบำนาญไม่ทราบว่าต้องใช้เอกสารและหลักฐานอะไรบ้าง 2. ยื่นขอรับบำเหน็จบำนาญไม่ทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการขอรับบำเหน็จบำนาญ (ปฏิทินรอบการโอนเงินของกรมบัญชีกลาง) 3. ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานต้นสังกัดไม่เข้าใจวิธีการกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มและวิธีการยื่นขอรับบำเหน็จบำนาญในระบบ e-filing
2. ด้านการปฏิบัติงาน	1. เอกสารและหลักฐานของผู้ยื่นขอรับบำเหน็จบำนาญไม่ครบถ้วน 2. การยื่นเอกสารขอรับบำเหน็จบำนาญ (กรณีลาออก/เกษียณ) กระชั้นชิดใกล้วันที่จะพ้นจากส่วนราชการ 3. การขอรับบำเหน็จบำนาญใช้เวลาดำเนินการตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนถึงขั้นตอนสุดท้าย ประมาณ 2 เดือน 3. กรมบัญชีกลางมีรอบการประมวลผลและกองคลังรอการประมวลผลจากกรมบัญชีกลางก่อนจึงดำเนินการตั้งเบิกได้ หากตรงกับรอบการประมวลผลของกรมบัญชีกลางก็จะดำเนินการเบิกได้ทันที 4. ระยะเวลาในการส่งเอกสารและหลักฐานมีความล่าช้าไม่เป็นไปตามปฏิทินรอบการโอนเงินของกรมบัญชีกลาง (กรณีส่งเอกสารทางไปรษณีย์)

4. เป้าหมาย

4.1 ได้รับเงินบำเหน็จบำนาญ ตามปฏิทินรอบการโอนเงินของกรมบัญชีกลาง

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความคาดหวัง
ผู้รับบำเหน็จบำนาญ	1. ได้รับเงินบำเหน็จบำนาญ ตามปฏิทินรอบการจ่ายเงินบำนาญของกรมบัญชีกลาง
เจ้าหน้าที่ผู้ทำเรื่อง	1. การจัดทำรายละเอียดรายการเอกสารและหลักฐานประกอบการขอรับบำเหน็จบำนาญมีความสะดวกรวดเร็วและทันรอบการประมวลผลของกรมบัญชีกลาง และไม่เสียสิทธิประโยชน์ของผู้รับบำเหน็จบำนาญ 2. ผู้ยื่นขอรับบำเหน็จบำนาญควรให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลและเอกสารหลักฐานที่ถูกต้อง

5. การวิเคราะห์

รายด้าน	ปัญหา
1. ด้านการสื่อสาร	1. ผู้ยื่นขอรับบำเหน็จบำนาญไม่ทราบว่าต้องใช้เอกสารและหลักฐานอะไรบ้าง 2. ยื่นขอรับบำเหน็จบำนาญไม่ทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการขอรับบำเหน็จบำนาญ (ปฏิทินรอบการโอนเงินของกรมบัญชีกลาง) 3. ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานต้นสังกัดไม่เข้าใจวิธีการกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มและวิธีการยื่นขอรับบำเหน็จบำนาญในระบบ e-filing

2. ด้านการปฏิบัติงาน	1. เอกสารและหลักฐานของผู้ยื่นขอรับบำเหน็จบำนาญไม่ครบถ้วน 2. การยื่นเอกสารขอรับบำเหน็จบำนาญ (กรณีลาออก/เกษียณ) กระชั้นชิดใกล้วันที่จะพ้นจากส่วนราชการ 3. การขอรับบำเหน็จบำนาญใช้เวลาดำเนินการตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนถึงขั้นตอนสุดท้าย ประมาณ 2 เดือน 3. กรมบัญชีกลางมีรอบการประมวลผลและกองคลังรอการประมวลผลจากกรมบัญชีกลางก่อนจึงดำเนินการตั้งเบิกได้ หากตรงกับรอบการประมวลผลของกรมบัญชีกลางก็จะดำเนินการเบิกได้ทันที 4. ระยะเวลาในการส่งเอกสารและหลักฐานมีความล่าช้าไม่เป็นไปตามปฏิทินรอบการโอนเงินของกรมบัญชีกลาง (กรณีส่งเอกสารทางไปรษณีย์)
----------------------	---

6. นำเสนอแนวทางแก้ไข

มาตรการการขับเคลื่อนการดำเนินงานตัวชี้วัด 2.1

กลยุทธ์ PIRAB

1. Partnership : สร้างการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานการขอรับบำเหน็จบำนาญ

เหตุผล : การสร้างการมีส่วนร่วมที่จะช่วยขับเคลื่อนและสนับสนุนการดำเนินงานการขอรับบำเหน็จบำนาญ

2. Invest : พัฒนาปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานการขอรับบำเหน็จบำนาญของหน่วยงาน

เหตุผล : พัฒนาและปรับปรุงในการทำงานร่วมกันและการประสานงาน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

3. Regulator : กำหนดแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการขอรับบำเหน็จบำนาญ

เหตุผล : การกำหนดแนวทางขั้นตอนการปฏิบัติงานร่วมกัน และถือปฏิบัติในองค์กร

4. Advocacy : สื่อสารเรื่องการขอรับบำเหน็จบำนาญ

เหตุผล : ชี้แจง ให้ข้อมูล สื่อสารให้ผู้รับบริการทราบและถือปฏิบัติ

5. Building Capacity : พัฒนาศักยภาพบุคลากรที่จำเป็นต่อการขอรับบำเหน็จบำนาญ

เหตุผล : จัดกระบวนการเรียนรู้ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะ สมรรถนะ และทัศนคติ ของบุคลากรในองค์กรให้มีพฤติกรรมการทำงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

สรุปประเด็นความรู้ที่ให้แก่ผู้มารับบริการ

ประเด็นความรู้ สำหรับผู้มารับบริการ	เหตุผล
เอกสารและหลักฐานใช้ประกอบการขอรับบำเหน็จบำนาญ	ผู้ยื่นขอรับบำเหน็จบำนาญและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้นสังกัดได้เตรียมเอกสารและหลักฐานประกอบการขอรับบำเหน็จบำนาญครบถ้วน
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการขอรับบำเหน็จบำนาญสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับขอรับบำเหน็จบำนาญ	ความสะดวกรวดเร็วในการขอรับบำเหน็จบำนาญ

ขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการขอรับ บำเหน็จบำนาญ	สามารถกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการขอรับบำเหน็จ บำนาญ
---	--

7. แผนงาน

แผนการขับเคลื่อนกลุ่มทะเบียนประวัติและบำเหน็จความชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

กิจกรรม	ขับเคลื่อน มาตรการ	การขับเคลื่อนความรู้ ให้ผู้รับบริการ/บุคลากร	เป้าหมาย	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1. การควบคุม การกำกับ ดูแล การบริหารงานและ ทบทวนกระบวนการงาน	P	ประชุมกลุ่มเพื่อชี้แจงการ ควบคุม การกำกับดูแล การ บริหารงานและให้ทบทวน กระบวนการที่จะทำให้เกิดความ เสี่ยงให้เป็นปัจจุบัน โดย กำหนดให้ทบทวนกระบวนการ ทุก 6 เดือน	1 ครั้ง	มี.ค. - ก.ค. 64	เจ้าหน้าที่ กลุ่ม ทะเบียนฯ
2. การวิเคราะห์และ กำหนดความเสี่ยง	I	ให้ทบทวนกระบวนการโดย จัดทำ Flow Chart กำหนดจุด ควบคุม ความเสี่ยง ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	1 กระบวนการ งาน	มี.ค. - ก.ค. 64	เจ้าหน้าที่ กลุ่ม ทะเบียนฯ
3. การบริหารความ เสี่ยง	A /R	1. คู่มือปฏิบัติงานบำเหน็จ บำนาญของข้าราชการ 2. เผยแพร่บนเว็บไซต์ของ หน่วยงาน ให้สามารถ ค้นหาได้สะดวกและรวดเร็ว	1 ฉบับ	พ.ค. - มิ.ย. 64	เจ้าหน้าที่กลุ่ม ทะเบียนฯ
4. ประเมินผล กำกับ ติดตาม และรายงาน ผลการดำเนินการ	B	ประชุมกลุ่มเพื่อกำกับติดตามผลการ ประเมินความเสี่ยง ปัญหาและ อุปสรรคที่เกิดขึ้น	1 ครั้ง	มี.ค. - ก.ค.64	เจ้าหน้าที่กลุ่ม ทะเบียนฯ

8. การติดตามผล

1. รายงานการประชุมกลุ่มทะเบียนประวัติและบำเหน็จความชอบ
2. ข้อร้องเรียนของผู้มารับบริการ

รายงานสรุปการดำเนินงานแผนการขับเคลื่อนกลุ่มทะเบียนประวัติและบำเหน็จความชอบ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

กิจกรรม	ขับเคลื่อน มาตรการ	การขับเคลื่อนความรู้ ให้ผู้รับบริการ/บุคลากร	เป้าหมาย	หมายเหตุ
1.การควบคุม การ กำกับดูแล การ บริหารงาน และ ทบทวน กระบวนการ	P	ประชุมกลุ่มเพื่อชี้แจงการควบคุม การกำกับดูแล การบริหารงานและ ให้ทบทวนกระบวนการที่จะทำให้เกิด ความเสี่ยงให้เป็นปัจจุบัน โดย กำหนดให้ทบทวนกระบวนการทุก6 เดือน	1 ครั้ง	รายงานการ ประชุม
2.การวิเคราะห์ และกำหนดความ เสี่ยง	I	ให้ทบทวนกระบวนการโดยจัดทำ Flow Chart กำหนดจุดควบคุม ความเสี่ยง ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาที่ ปฏิบัติงาน	1 กระบวนการ	Flow Chart การขอ บำเหน็จ บำนาญของ ข้าราชการ
3.การบริหารความ เสี่ยง	A /R	1. คู่มือปฏิบัติงานบำเหน็จ บำนาญของข้าราชการ 2. เผยแพร่บนเว็บไซต์ของ หน่วยงาน ให้สามารถค้นหาได้ สะดวกและรวดเร็ว	1 ฉบับ	คู่มือปฏิบัติงาน บำเหน็จบำนาญ ของข้าราชการ