

รายงานผลการวิเคราะห์

การขอพระราชทานเพลิงศพ

1. หัวข้อของปัญหาที่พบ (ข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ)

กระบวนการ/ ขั้นตอน	สิ่งที่ตรวจพบ	ข้อเสนอแนะ
การรับคำ ร้องจากผู้ขอ	๑. เอกสารและหลักฐานไม่ครบ ๒. ทายาทไม่ทราบประวัติการได้รับเครื่องราชย์ ของผู้วายชนม์ ๓. การขอพระราชทานเพลิงศพ ในช่วงเวลาใกล้ วันทำพิธีพระราชทานเพลิงศพ ๔. ทายาทสามารถขอพระราชทานเพลิงศพ ได้ที่ สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด ที่จะดำเนินการทำ พิธีพระราชทานเพลิงศพ ๕. ทายาทไม่สามารถกำหนดวันเวลาและสถานที่ ประกอบพิธีพระราชทานเพลิงศพ	1. หาข้อมูลเอกสารประกอบการขอ พระราชทานเพลิงศพ 2. หาประวัติการได้รับเครื่องราชย์ของผู้วาย ชนม์หรือสามารถหาข้อมูลได้จากเว็บไซต์ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี 3. มาล่วงหน้าก่อนวันทำพิธีพระราชทาน เพลิงศพประมาณ 2-3 วัน 4. สามารถขอพระราชทานเพลิงศพ ได้ที่ สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด ที่จะ ดำเนินการทำพิธีพระราชทานเพลิงศพ 5. กำหนดวันเวลาและสถานที่ประกอบพิธี พระราชทานเพลิงศพ

2. ที่มาของปัญหา

รายด้าน	ที่มาของปัญหา
1.ด้านการสื่อสาร	1. ทายาทไม่ทราบว่าต้องใช้เอกสารและหลักฐานอะไรบ้าง 2. ทายาทไม่ทราบประวัติการได้รับเครื่องราชย์ของผู้เสียชีวิต 3. ทายาทไม่ทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการขอพระราชทานเพลิงศพ (มาขอรับ ใกล้วันทำพิธีพระราชทานเพลิงศพ) 4. ทายาทสามารถขอพระราชทานเพลิงศพ ได้ที่สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด ที่จะดำเนินการทำ พิธีพระราชทานเพลิงศพ
2.ด้านการปฏิบัติงาน	1. เอกสารและหลักฐานผู้วายชนม์ไม่ครบ 2. มาขอพระราชทานเพลิงศพ ในช่วงเวลาใกล้วันทำพิธีพระราชทานเพลิงศพ 3. ไม่สามารถกำหนดวันเวลาและสถานที่ประกอบพิธีพระราชทานเพลิงศพ

3. สํารวจสภาพปัจจุบัน

รายด้าน	สภาพที่เป็นที่รับรู้ ณ ปัจจุบัน
1.ด้านการสื่อสาร	1. ทายาทไม่ทราบว่าต้องใช้เอกสารและหลักฐานอะไรบ้าง 2. ทายาทไม่ทราบประวัติการได้รับเครื่องราชย์ของผู้เสียชีวิต
2.ด้านการปฏิบัติงาน	1. เอกสารและหลักฐานผู้วายชนม์ไม่ครบ 2. มาขอพระราชทานเพลิงศพ ในช่วงเวลาใกล้วันทำพิธีพระราชทานเพลิงศพ 3. ไม่สามารถกำหนดวันเวลาและสถานที่ประกอบพิธีพระราชทานเพลิงศพ

4. เป้าหมาย

1. ได้รับพระราชทานเพลิงศพ/ดินฝังศพ ตามกำหนดเวลาวันทำพิธีพระราชทานเพลิงศพ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความคาดหวัง
ทายาทผู้วายชนม์	1. ได้รับพระราชทานเพลิงศพ ตามวันและเวลาที่กำหนด
เจ้าหน้าที่ผู้ทำเรื่อง	1. การดำเนินการด้านเอกสารให้ทายาทได้รับพระราชทานเพลิงศพ ในวันทำพิธีพระราชทานเพลิงศพ 2. ให้ความสะดวกรวดเร็ว แก่ทายาทผู้วายชนม์ ที่มาขอพระราชทานเพลิงศพ

5. การวิเคราะห์

รายด้าน	ปัญหา
1.ด้านการสื่อสาร	1. ทายาทไม่ทราบว่าต้องใช้เอกสารและหลักฐานอะไรบ้าง 2. ทายาทไม่ทราบว่าสามารถขอรับพระราชทานเพลิงศพได้ที่ไหนบ้าง 3. ทายาทไม่ทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการขอพระราชทานเพลิงศพ
2.ด้านการปฏิบัติงาน	1. เอกสารและหลักฐานผู้วายชนม์ไม่ครบ 2. มาขอพระราชทานเพลิงศพ ในช่วงเวลาใกล้วันทำพิธีพระราชทานเพลิงศพ 3. ไม่สามารถกำหนดวันเวลาและสถานที่ประกอบพิธีพระราชทานเพลิงศพ

6. นำเสนอแนวทางแก้ไข

มาตรการการขับเคลื่อนการดำเนินงานตัวชี้วัด 2.1

กลยุทธ์ PIRAB

1.Partnership : สร้างการมีส่วนร่วมในการดำเนินการขอพระราชทานเพลิงศพ

เหตุผล : การสร้างการมีส่วนร่วมที่จะช่วยขับเคลื่อนและสนับสนุนการดำเนินการขอพระราชทานเพลิงศพ

2.Invest : พัฒนาระบบการดำเนินการขอพระราชทานเพลิงศพของหน่วยงาน

เหตุผล : การวางระบบ ในการทำงานร่วมกัน เชื่อมประสานกัน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

3.Regulator : กำหนดแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการขอพระราชทานเพลิงศพ

เหตุผล : การกำหนดกฎระเบียบ ข้อตกลง แนวปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติงานร่วมกัน และถือปฏิบัติ

ในองค์กร

4.Advocacy: สื่อสารเรื่องการขอพระราชทานเพลิงศพ

เหตุผล : ชี้นำ ให้ข้อมูล สื่อสารให้ผู้รับบริการ ทราบและ ถือปฏิบัติ

5.Building Capacity : พัฒนาศักยภาพบุคลากรที่จำเป็นต่อการขอพระราชทานเพลิงศพ

เหตุผล : จัดกระบวนการเรียนรู้ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะ สมรรถนะ และทัศนคติ ของบุคลากรใน

องค์กรให้มีพฤติกรรมการทำงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

สรุปประเด็นความรู้ที่ให้แก่ผู้มารับบริการ

ประเด็นความรู้ สำหรับผู้มารับบริการ	เหตุผล
เอกสารและหลักฐานใช้ประกอบการขอ พระราชทานเพลิงศพ	ทนายจะได้เตรียมเอกสารและหลักฐานมาครบ
หน่วยงานที่สามารถขอรับพระราชทานเพลิงศพ	ความสะดวกรวดเร็วในการขอรับพระราชทานเพลิงศพ
ขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการขอ พระราชทานเพลิงศพ	สามารถกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการขอพระราชทาน เพลิงศพ

7. แผนงาน

แผนการขับเคลื่อนกลุ่มทะเบียนประวัติและบำเหน็จความชอบ ประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2564

กิจกรรม	ขับเคลื่อน มาตรการ	การขับเคลื่อนความรู้ ให้ผู้รับบริการ/บุคลากร	เป้าหมาย	ระยะเวลา า	ผู้รับผิดชอบ
1.การควบคุม การ กำกับดูแล การ บริหารงาน และ ทบทวนกระบวนการงาน	P	ประชุมกลุ่มเพื่อชี้แจงการ ควบคุม การกำกับดูแล การ บริหารงานและให้ทบทวน กระบวนการที่จะทำให้เกิดความ เสี่ยงให้เป็นปัจจุบัน โดย กำหนดให้ทบทวนกระบวนการ ทุก 6 เดือน	1 ครั้ง	ต.ค.63 – ก.พ.64	เจ้าหน้าที่ กลุ่ม ทะเบียนฯ
2.การวิเคราะห์และ กำหนดความเสี่ยง	I	ให้ทบทวนกระบวนการโดย จัดทำ Flow Chart กำหนดจุด ควบคุม ความเสี่ยง ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	1 กระบวนการ	ต.ค.63 – ก.พ.64	เจ้าหน้าที่ กลุ่ม ทะเบียนฯ
3.การบริหารความ เสี่ยง	A /R	1. คู่มือปฏิบัติงานการ ขอรับพระราชทานเพลิงศพ 2. เผยแพร่บนเว็บไซต์ของ หน่วยงาน ให้สามารถ ค้นหาได้สะดวกและรวดเร็ว	1 ฉบับ	ก.พ.64	เจ้าหน้าที่ กลุ่มทะเบียน ฯ
4. ประเมินผล กำกับ ติดตาม และรายงาน ผลการดำเนินการ	B	ประชุมกลุ่มเพื่อกำกับติดตามผลการ ประเมินความเสี่ยง ปัญหาและ อุปสรรคที่เกิดขึ้น	1 ครั้ง	ก.พ. - มี.ค.64	เจ้าหน้าที่ กลุ่มทะเบียน ฯ

8. การติดตามผล

1. รายงานการประชุมกลุ่มทะเบียนประวัติและบำเหน็จความชอบ
2. ข้อร้องเรียนของผู้มารับบริการ