

1. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ

หัวข้อที่ 1. การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

1.1 มีการสำรวจเพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ ซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้

- ประเภทงานบริการ
- วันและเวลาเปิดให้บริการ
- สถานที่ให้บริการ
- ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ
- สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ
- การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

คำตอบ

สำนักงานบังคับคดีจังหวัดพะเยา โดยกรมบังคับคดีได้มีการสำรวจความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ ครอบคลุม 6 ประเด็น ได้แก่ ประเภทงานบริการ, วัน เวลา เปิดให้บริการ สถานที่ให้บริการ ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ โดยจัดทำแบบสำรวจผ่านระบบ Google Form หรือ QR Code สอบถาม เจ้าหนี้ ลูกหนี้ ผู้ซื้อทรัพย์ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีละ 2 ครั้ง ผลสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อ สบจ.พะเยา ในปี 2563 รอบ ที่ 1 พึงพอใจร้อยละ 99.25 ไม่พึงพอใจร้อยละ 6.25 รอบที่ 2 พึงพอใจร้อยละ 98.63 ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 0.00 ในปี 2564 ได้ทำการสำรวจไปแล้ว 1 ครั้ง ผลสำรวจภาพรวมพึงพอใจค่าเฉลี่ย 2.98 คิดเป็นร้อยละ 99.3 แยกตามปัจจัยด้านการให้บริการทั้ง 6 ด้าน ผู้รับบริการพึงพอใจมากเท่ากัน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.00 คิดเป็น ร้อยละ 100 ด้านประเภทงานบริการ ด้านวันและเวลาเปิดให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดให้บริการ พึงพอใจเท่ากัน ค่าเฉลี่ย 2.97 คิดเป็นร้อยละ 99.0

เอกสารแนบ

1.2 มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ

คำตอบ

มีการวิเคราะห์ผลสำรวจความต้องการและความคาดหวังต่อบริการของสภจ.พะเยา ปี 2564 พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 30-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพทนายความ ติดต่อ สภจ.พะเยาในสถานภาพ เจ้าหนี้หรือผู้รับมอบอำนาจเจ้าหนี้ งานที่มารับบริการเป็นงานยื่นคำร้องต่าง ๆ ความต้องการและความคาดหวังให้ สภจ.พะเยาปรับปรุงการให้บริการ คือ แบบฟอร์มเอกสารควรมีให้บริการให้เพียงพอ

สภจ.พะเยานำผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความต้องการและความคาดหวังมาปรับปรุงและออกแบบการให้บริการ โดยได้จัดทำแบบฟอร์ม คำร้อง/คำแถลง เป็นแบบสำเร็จรูป รูปแบบเข้าใจง่าย ๆ ผู้รับบริการเพียงกรอกข้อมูลเล็กน้อยและไม่ยุ่งยาก โดยจัดเตรียมไว้ ณ จุดบริการ ผู้รับบริการสามารถเห็นได้ชัดเจนและสามารถหยิบใช้ได้อย่างสะดวก และมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ธุรการรับผิดชอบนั้นตรวจสอบและจัดทำแบบฟอร์มให้มีปริมาณเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ อีกทั้งได้จัดทำตัวอย่างแบบฟอร์มการเขียนคำร้อง/คำแถลง ต่าง ๆ ไว้สำหรับผู้ที่มาติดต่อทั้งในรูปแบบกระดาษและ QR Code และนำขึ้นเว็บไซต์ของสำนักงาน ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและนำไปใช้ได้ง่าย

เอกสารแนบ

หัวข้อที่ 2. งานบริการ

2.1 มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวกครอบคลุมประเภทงานดังนี้

- งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน
- งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน
- งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์

คำตอบ

-งานบริการตามภารกิจของสภจ.พะเยา ในการให้บริการแก่ เจ้าหนี้ ลูกหนี้ ผู้ซื้อทรัพย์สิน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นงานด้านการบังคับคดีแบ่งให้เป็นไปตามคำพิพากษาศาล ได้แก่ การยึดทรัพย์สิน การอายัดทรัพย์สิน การจำหน่ายทรัพย์สิน การขับไล่ รื้อถอน และงานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

- การให้บริการด้านสิทธิมนุษยชน สภจ.พะเยา ให้บริการตามแผนสิทธิมนุษยชนด้าน

กระบวนการยุติธรรม และด้านการเมืองการปกครองและความมั่นคง และให้บริการตามแผนสิทธิมนุษยชนกลุ่มเด็กและเยาวชน และกลุ่มเกษตรกรและกลุ่มแรงงาน โดยเป็นการบริการให้ความรู้ความเข้าใจด้านสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐานและกฎหมายเบื้องต้น

- สบจ.พะเยา ให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐ ในรูปแบบของการประชาสัมพันธ์ ณ จุด ประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน และเว็บไซต์กรมบังคับคดี
- สบจ.พะเยา ให้บริการงานด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ “ศูนย์ยุติธรรมสร้างสุข” ดำเนินการจัดการตามอำนาจหน้าที่ ประสานและส่งต่อการให้ความช่วยเหลือไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เอกสารแนบ

2.2 มิจานบริการที่ไม่ร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้รับบริการ

คำตอบ

ทุกงานบริการของ สบจ.พะเยาไม่เรียกขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้รับบริการ หากจำเป็นต้องใช้ หน่วยงานจะจัดทำสำเนาให้ผู้รับบริการ มีข้อสั่งการของอธิบดีกรมบังคับคดี และปิดประกาศงดเรียกสำเนาบัตรประชาชนจากผู้รับบริการ

เอกสารแนบ

2.3 งานบริการที่เหมาะสม หรืองานบริการอื่นๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการฯ

คำตอบ

- สบจ.พะเยา ได้มีการปรับปรุงการให้บริการงานหลักของหน่วยงานตามผลการสำรวจความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นการให้บริการเกี่ยวกับการบังคับคดี ซึ่งผู้รับบริการต้องยื่นคำร้อง/คำแถลง ขอใช้บริการตามความประสงค์ สบจ.พะเยาได้จัดทำแบบฟอร์มคำร้อง/คำแถลง ด้านการยึด ด้านการอายัดทรัพย์สิน การจำหน่ายทรัพย์สิน และงานการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นแบบสำเร็จรูปที่เข้าใจง่ายและจัดเตรียมไว้ให้เพียงพอสำหรับผู้รับบริการ
- จัดทำแบบตัวอย่างการเขียนทำเรื่อง ทั้งรูปแบบกระดาษ และไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ ผู้รับบริการสแกน QR Code และเข้าเว็บไซต์สำนักงาน นำไปใช้ได้โดยสะดวก
- สบจ.พะเยาเพิ่มช่องทาง การให้บริการสำหรับ เจ้าหนี้ ลูกหนี้ ที่ต้องการทราบจำนวน ค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย หรือจำนวนหนี้ตามคำพิพากษาที่เป็นปัจจุบัน โดยสามารถขอให้ สบจ.พะเยา ดำเนินการคิดค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย หรือคำนวณหนี้คงเหลือ โดยผู้รับบริการไม่ต้อง

เดินทางมาติดต่อ ณ สำนักงาน แต่สามารถกรอกข้อมูลใน Google Form หรือ QR Code เพื่อขอให้เจ้าหน้าที่คัดค่าธรรมเนียมนหรือคำนวณหนี้ ตามคำพิพากษาได้

เอกสารแนบ

หัวข้อที่ 3. สถานที่บริการ

3.1 มีการดำเนินการเพื่อลดความเสี่ยงจากการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ให้กับประชาชนที่มาติดต่อ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสถานที่ให้บริการ

คำตอบ

สพจ.พะเยา ได้ดำเนินการตามประกาศกรมอนามัย เรื่อง หลัก หลักเกณฑ์ วิธีการ และมาตรการการป้องกันความเสี่ยงจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ โควิด 19 สำหรับสถานที่ราชการ สถานที่ทำงานเอกสาร และสถานประกอบกิจการ โดย

- การควบคุมเกี่ยวกับสุขลักษณะอาคารและอุปกรณ์เครื่องใช้ที่มีอยู่ในหน่วยงานโดยกำหนดให้เจ้าหน้าที่ทุกคน ใช้ทางเข้า- ออก อาคาร (อาคารบูรณาการกระทรวงยุติธรรม จังหวัดพะเยา) เพียงช่องทางเดียว ผ่านจุดคัดกรองตรวจวัดอุณหภูมิร่างกาย และล้างมือด้วยแอลกอฮอล์เจล ติดตั้งอุปกรณ์ป้องกัน(ฉากกั้น)ระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ใช้บริการ หน่วยงานมีมาตรการในการป้องกันและลดความเสี่ยงจากการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีแอลกอฮอล์เจล สำหรับบริการตามจุดบริการต่าง ๆ กำหนดให้เจ้าหน้าที่และประชาชนต้องสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลา กำหนดพื้นที่นั่งเว้นระยะห่างระหว่างบุคคล จัดกิจกรรม Big Cleaning Day ทุกวันศุกร์ ฉีดพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อโรค ทำความสะอาดจุดสัมผัสร่วม เช่น ลูกบิด บานประตู ราวบันได อุปกรณ์ที่ต้องสัมผัสร่วมกันด้วยแอลกอฮอล์

- มีอุปกรณ์ทำความสะอาดเพื่อป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรค แอลกอฮอล์เจล (สำหรับล้างมือ) แอลกอฮอล์น้ำ (สำหรับทำความสะอาด) เครื่องพ่น (สำหรับฉีดพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อ)

- กำหนดมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส

- จัดพื้นที่ทั้งพื้นที่ทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและประชาชน โดยให้มีระยะห่าง (Social distancing)

เอกสารแนบ

3.2 มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย 11 รายการตามข้อ 5 ของกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

ที่	รายการ	ชื่อไฟล์
1	ที่จอดรถสำหรับคนพิการ*	
2	ทางลาด*	
3	สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ*	
4	ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ*	
5	ห้องน้ำสำหรับคนพิการ*	
6	ประตูสำหรับคนพิการ*	
7	ที่นั่ง/พื้นที่จอดรถขึ้นสำหรับคนพิการ	
8	โทรศัพท์สาธารณะ	
9	จุดบริการน้ำดื่ม	
10	ลิฟท์สำหรับคนพิการ	
11	สัญญาณเสียงและแสงขอความช่วยเหลือ	
12	พื้นที่สำหรับหนีภัยสำหรับคนพิการ	
13	การประกาศเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการเห็น และตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญลักษณ์สำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย	
14	เจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับ	
15	ความต้องการของคนพิการอย่างน้อย 1 คน เพื่อให้บริการสำหรับคนพิการ	
16	ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ	
17	ราวกันตกหรือผนังกันตก	
18	พื้นผิวต่างสัมผัสสำหรับผู้พิการทางการเห็น	
19	บันไดเลื่อนสำหรับคนพิการ	
20	ตู้บริการเงินด่วน (ATM) สำหรับคนพิการ	

- 21 ทางสัญจรสำหรับคนพิการ
- 22 ตู้ไปรษณีย์สำหรับคนพิการ
- 23 ถึงขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้

หัวข้อที่ 4. การออกแบบระบบงาน

4.1 มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน

คำตอบ

สบจ.พะเยา จัดสถานที่ทำการและการให้บริการเป็น Front Office ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการง่าย ไม่ยุ่งยาก มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ตรวจสอบข้อมูลคดีจากระบบงาน บังคับคดีและให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ อีกทั้งมีการตัวอย่างการเขียนคำร้องคำแถลง และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ และมีผังภาพแสดงขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการที่ชัดเจน การให้บริการทุกกระบวนการงานเป็นการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ จนแล้วเสร็จ ผู้รับบริการไม่ยุ่งยากในการติดต่อ และไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน

เอกสารแนบ

4.2 มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน

คำตอบ

สบจ.พะเยา กำหนดระบุชื่อนิติกรผู้รับผิดชอบสำนวนทุกคดี ในการติดต่อผู้มีส่วนได้เสียในคดี มีการระบุนิติกร (เจ้าพนักงานบังคับคดี) เจ้าพนักงานบังคับคดีแจ้งชื่อและเบอร์โทรศัพท์ของผู้รับผิดชอบให้ผู้รับบริการทราบไว้ในหนังสือ /หมาย ทุกฉบับ กรณีผู้รับบริการมีปัญหาสามารถติดต่อนิติกรผู้รับผิดชอบสำนวนได้โดยตรง สำหรับในการให้บริการ ณ ที่ทำการ มีป้ายชื่อชื่อผู้รับผิดชอบสำนวนติดตั้งบนโต๊ะ

เอกสารแนบ

4.3 มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน

คำตอบ

สพจ.พะเยา มีคู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลัก ได้แก่ คู่มือปฏิบัติงานการยึดทรัพย์สินค้า คู่มือปฏิบัติงานการอายัดทรัพย์สินค้า คู่มือปฏิบัติงานการจำหน่ายทรัพย์สินค้า คู่มือปฏิบัติงานการทำบัญชีรับ-จ่าย ซึ่งเป็นปัจจุบันสอดคล้องกับกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ภาค 4 วิธีการชั่วคราวก่อนพิพากษาและการบังคับคดีตามคำพิพากษาหรือคำสั่ง กฎกระทรวง ระเบียบกระทรวงยุติธรรม คำสั่งกรมบังคับคดีและแนวปฏิบัติ

- สพจ.พะเยา โดยกรมบังคับคดี มีแนวทางหรือคู่มือการให้บริการเพื่อให้หน่วยงานในสังกัดกรมบังคับคดีทั่วประเทศ ปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน ได้แก่ คู่มือ คำถาม - คำตอบ (FAQ)

เอกสาร

4.4 มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาต โดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะ การรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น

คำตอบ

-สพจ.พะเยา มีระบบลงนัดติดตามสถานะคดีเพื่อแจ้งเตือนการให้บริการและติดตามสถานะผู้รับบริการ ได้แก่ ระบบลงนัดระยะเวลาการบังคับคดีไว้ตามคำแถลงของคู่ความเมื่อครบนัดนำสำนวนออกมาเพื่อดำเนินการออกหมายแจ้งครบนัดให้โจทก์เพื่อแถลงความประสงค์ในการบังคับคดีต่อไป ลงนัดครบกำหนดระยะเวลาผู้ซื้อชำระราคาค่าซื้อทรัพย์เมื่อครบนัดผู้ไม่ชำระราคาค่าซื้อทรัพย์มีคำสั่งริบเงินมัดจำและออกหมายแจ้งผู้มีส่วนได้เสียและผู้ซื้อทรัพย์

-สพจ.พะเยา มีระบบติดตามและตรวจสอบสถานะคดี โดยผู้บริหารสามารถติดตามและตรวจสอบสถานะคดีในภาพรวมของสำนักงานฯ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำกับ ดูแลการปฏิบัติงานจากระบบ Ledreport (Jusper)

เอกสาร

4.5 มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์

คำตอบ

- สบจ.พะเยา โดยกรมบังคับคดี มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ ผ่านช่องทางการให้บริการ E- SERVICE จากหน้าเว็บไซต์กรมบังคับคดี <http://www.led.go.th/>

- สบจ.พะเยา ได้เปิดช่องทางการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์เพิ่มเติม โดยเปิดบริการยื่นคำแถลงขอให้คิดค่าธรรมเนียม/ คำนวณหนี้คงเหลือ ผ่านระบบ Google Form หรือ QR Code และ การยื่นคำร้องชำระค่าซื้อทรัพย์สินส่วนที่เหลือผ่านระบบ Google Form หรือ QR Code เมื่อผู้ซื้อได้ชำระค่าซื้อทรัพย์สินโดยการวิธีโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากของ สบจ.พะเยา โดยผู้รับบริการไม่ต้องเดินทาง มา ณ ที่ทำการ

เอกสารแนบ

4.6 มีแบบฟอร์มการขอรับบริการต่าง ๆ ที่ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน หรือใช้แบบฟอร์มทางอิเล็กทรอนิกส์

คำตอบ

งานบริการของ สบจ.พะเยา เป็นงานซึ่งเกี่ยวกับสำนวนคดี ในการติดต่อต้องใช้แบบพิมพ์เช่นเดียวกับศาล แบบคำร้องทั่วไป (แบบ ๙) ตามที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวง สบจ.พะเยา ได้จัดทำแบบฟอร์ม คำร้อง/คำแถลง การขอรับบริการต่าง ๆ เป็นแบบสำเร็จรูปที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากและไม่ซ้ำซ้อน โดยผู้รับบริการกรอกเฉพาะข้อมูลคดี คือ เลขคดี ศาล โจทก์ จำเลย และสถานะของผู้รับบริการ แล้วเลือกงานบริการที่ผู้รับต้องการรับบริการ ในแบบสำเร็จรูปทำให้มีความสะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการรับบริการ

- สบจ.พะเยา โดยกรมบังคับคดี เปิดให้บริการยื่นคำร้องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Filing) สำหรับสำนวนคดีอาัยด โดยเมื่อคู่ความ/ผู้รับบริการในคดี ลงทะเบียนเข้าใช้บริการระบบดังกล่าว และกรอกข้อมูลแล้ว จะไม่ต้องกรอกรายละเอียดซ้ำอีกในการเข้าใช้บริการในครั้งถัดไป

เอกสารแนบ

หัวข้อที่ 5. การจัดสรรบุคลากร

5.1 มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น และจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก

คำตอบ

- สบจ.พะเยา โดยกรมบังคับคดี มีวิเคราะห์ความต้องการกำลังคนของหน่วยงานและปริมาณคดีแพ่งที่เกิดขึ้นและเสร็จเพื่อกำหนดกรอบอัตรากำลังที่เหมาะสม โดย สบจ.พะเยา มีปริมาณคดี อยู่ในเกณฑ์สำนักงานขนาดกลาง (กรณีรวมกับสำนักงานบังคับคดีจังหวัดพะเยา สาขาเชียงคำ) และอยู่ในเกณฑ์สำนักงานขนาดเล็ก (กรณีไม่รวมกับสำนักงานบังคับคดีจังหวัดพะเยา สาขาเชียงคำ)

- สบจ.พะเยา มีการวิเคราะห์อัตรากำลังเปรียบเทียบกับปริมาณงานแล้วเห็นว่า ปัจจุบันอัตรากำลังมีความเหมาะสมแล้วจึงเสนอความเห็นให้ผู้บริหารที่มีอำนาจพิจารณาทราบผ่านผู้ตรวจราชการกรมบังคับคดี

- สบจ.พะเยา มีคำสั่งมอบหมายเจ้าหน้าที่งานบริการหลักทุกฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายนิติกร ฝ่ายการเงิน ฝ่ายธุรการ ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการช่วงเวลาพักกลางวัน (12.00-13.00 น)

เอกสารแนบ

5.2 มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน นอกเหนือจากการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนตามปกติ

คำตอบ

สบจ.พะเยา มีการคัดเลือกบุคคลดีเด่นประจำเดือน ในด้าน ชื่อสัตย์ สุจริต จิตอาสา ประกาศรายชื่อบุคคลดีเด่นประจำเดือน และเมื่อสิ้นปีรวบรวมผลการคัดเลือกและมอบรางวัลเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจแก่บุคคลที่ได้รับการคัดเลือกเป็นบุคคลดีเด่นบ่อยครั้งที่สุดและลำดับรอง

พิจารณารางวัลหรือเลื่อนเงินเดือนเปอร์เซ็นต์ที่สูงขึ้นให้แก่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินการตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GEEC) และบังคับคดีใสสะอาด

เอกสารแนบ

2. ระบบจุดให้บริการ

หัวข้อที่ 6. บุคลากรด้านการบริการ

6.1 มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนา ระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ

คำตอบ

เจ้าหน้าที่ของ สบจ.พะเยา มีการพัฒนาศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็น อย่างสม่ำเสมอ เช่น ส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรและทักษะการปฏิบัติงานที่จำเป็น การประชุมซักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ คำสั่ง ขั้นตอนการปฏิบัติงานและการปฏิบัติงานในการให้บริการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและมีจิตบริการ

- มีการพัฒนาศักยภาพ การสอนงานแบบพี่สอนน้อง การทำ KM

เอกสารแนบ

6.2 มีการประเมินสมรรถนะของบุคลากรด้านบริการ

คำตอบ

สบจ.พะเยา มีการประเมินสมรรถนะของบุคลากรด้านการบริการ ผ่านการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยในการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละครั้ง มีผลคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพึงพอใจมาก ครั้งล่าสุด ปี2564 ความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 99.00

เอกสารแนบ

6.3 เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้

- สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้
- สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการ
- การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต

คำตอบ

เจ้าหน้าที่ของ สบจ.พะเยาทุกคน สามารถตอบคำถามพื้นฐานเกี่ยวกับภารกิจหลักของหน่วยงาน ในด้าน การยึดทรัพย์สิน การอายัดทรัพย์สิน การจำหน่ายทรัพย์สิน และการไถ่เกี่ย ข้อพิพาทให้แก่ผู้รับบริการได้ ทั้งสามารถแก้ไขและรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ด้วยการให้บริการด้วยความสุภาพ มีไมตรีจิต ให้คำแนะนำและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ

เอกสารแนบ

6.4 เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาระบบการให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

คำตอบ

เจ้าหน้าที่ของ สบจ.พะเยา มีความสามารถพัฒนาระบบการให้บริการโดยประสานและบูรณาการกับหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ทำให้สามารถจัดการใกล้เคียงข้อพิพาทตามโครงการต่าง ๆ ประสบความสำเร็จและ รวมถึงการใกล้เคียงข้อพิพาทกรณีร้องทุกข์/ร้องขอความเป็นธรรม และการจัดการใกล้เคียงเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ

เจ้าหน้าที่ของ สบจ.พะเยา สามารถริเริ่มและพัฒนาระบบการให้บริการขึ้นเพิ่มเติมจากการปฏิบัติงานตามคำสั่งและแนวปฏิบัติ คืองานด้านการอายัดทรัพย์สินกรณีสำนวนคดีอาชญากรรมซึ่งเจ้าหน้าที่ขออายัดสิทธิเรียกร้องของลูกหนี้ 4 ประเภท ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง เงินโบนัส เงินตอบแทนการทำงานเป็นครั้งคราว และเงินตอบแทนกรณีออกจากงาน ซึ่งผู้รับการอายัดมีหน้าที่ต้องจัดส่งเงินแต่ละประเภทตามคำสั่งอายัด แต่หากมีเหตุขัดข้องผู้รับการอายัดมีหน้าที่ชี้แจงเหตุขัดข้องในการส่งเงินแต่ละประเภท ซึ่งมีปัญหาว่าผู้รับการอายัดชี้แจงไม่ครบถ้วนทำให้ต้องมีการชี้แจงซ้ำเจ้าหน้าที่ได้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการ โดยนอกเหนือจากทำแบบฟอร์มส่งเงินอายัดสำหรับผู้รับการอายัดแล้ว ได้จัดทำแบบฟอร์มแจ้งเหตุขัดข้องในการส่งเงินอายัดเป็นแบบที่ชัดเจนเข้าใจง่าย และไม่ยุ่งยาก ส่งให้แก่ผู้รับการอายัดพร้อมหนังสือแจ้งการอายัดเพื่อให้ผู้รับการอายัดใช้ในที่มีเหตุขัดข้องในการส่งเงินอายัด

เอกสารแนบ

6.5 เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ online ที่พัฒนาขึ้น

คำตอบ

สบจ.พะเยา โดยกรมบังคับคดี มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการระบบ online โดยปฏิบัติงานในระบบงานบังคับคดีแพ่ง ซึ่งเจ้าหน้าที่ของ สบจ.พะเยาสามารถปฏิบัติตามมาตรฐาน และในทุกช่องทางของการให้บริการระบบ online และมีระบบตรวจสอบการปฏิบัติงานผ่านระบบติดตาม Ledreport ซึ่งผู้บริหารสามารถตรวจสอบกระบวนการทำงาน ผลการปฏิบัติงานได้ทุกขั้นตอน

เอกสารแนบ

หัวข้อที่ 7. ระบบการประเมินความพึงพอใจ

7.1 มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง

คำตอบ

สพจ.พะเยา มีระบบการประเมินสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในรูปแบบผ่านระบบ Google Form หรือประเมินด้วยการสแกน QR Code และการประเมินด้วยตนเองในแบบประเมินกระดาษ ซึ่งจัดเตรียมไว้ ณ จุดพักคอย โดยเป็นการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่ามีความเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับความล่าช้า สพจ.พะเยาจึงได้วิเคราะห์สาเหตุพบว่า ปัญหาในการให้บริการล่าช้าส่วนใหญ่มีสาเหตุจากหาสำนวนไม่พบ เนื่องจากการจัดเก็บสำนวนเป็นการเก็บรวมไว้ในตู้เอกสารเหล็กแยกตามนิติกรผู้รับผิดชอบ สำนวนทำให้การหาสำนวนเป็นไปอย่างล่าช้า สพจ.พะเยาจึงได้ปรับปรุงรูปแบบการเก็บสำนวนคดี โดยทำห้องเก็บสำนวน จัดทำเป็นตู้รางเลื่อน ซึ่งเก็บสำนวนได้เป็นระเบียบและจัดวางและค้นหาได้ง่าย การจัดเก็บแยกสำนวนคดีแยกเป็นหมวด ปี พ.ศ.ของคดี จัดทำสำนวนแยกสีตามนิติกรผู้รับผิดชอบ และเก็บสำนวนตามลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทำให้การจัดเก็บและค้นหาสำนวน ง่าย สะดวก และรวดเร็วขึ้น ลดระยะเวลาการขอลอยของผู้รับบริการ

เอกสารแนบ

7.2 เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

คำตอบ

สพจ.พะเยา มีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยจัดทำแบบสำรวจผ่านระบบ Google Form หรือ QR Code ซึ่งจัดทำโดยกรมบังคับคดี ในแต่ละรอบ สอบถาม เจ้าหน้าที่ ลูกหนี้ ผู้ซื้อทรัพย์ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีละ 2 ครั้ง ผลสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อ สพจ.พะเยา ในปี 2563 รอบ ที่ 1 พึงพอใจ ร้อยละ 99.25 ไม่พึงพอใจร้อยละ 6.25 รอบที่ 2 พึงพอใจร้อยละ 98.63 ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 0.00 ในปี 2564 ได้ทำการสำรวจไปแล้ว 1 ครั้ง ผลสำรวจภาพรวมพึงพอใจค่าเฉลี่ย 2.98 คิดเป็นร้อยละ 99.3 แยกตามปัจจัยด้านการให้บริการทั้ง 6 ด้าน ผู้รับบริการพึงพอใจมากเท่ากัน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ ด้านการรับรู้ข้อมูล

ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.00 คิดเป็น ร้อยละ 100 ด้านประเพณีงานบริการ ด้านวัน และเวลาเปิดให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดให้บริการ พึงพอใจเท่ากัน ค่าเฉลี่ย 2.97 คิดเป็นร้อยละ 99.0

หัวข้อที่ 8. คุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน

8.1 วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน)

คำตอบ

- สบจ.พะเยา มีคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการทุกงานตามภารกิจ ได้แก่ คู่มือการปฏิบัติงานด้านการยึดทรัพย์สิน คู่มือการปฏิบัติงานด้านการอายัดทรัพย์สิน คู่มือการปฏิบัติงานด้านการจำหน่ายทรัพย์สิน และคู่มือการปฏิบัติงานด้านการทำบัญชีรับ-จ่าย
- เจ้าหน้าที่ของ สบจ.พะเยา ทราบแนวทางการปฏิบัติงานและสามารถปฏิบัติงานได้ตามคู่มือปฏิบัติ ซึ่งเป็นไปอย่างถูกต้องตาม กฎ ระเบียบ คำสั่งและแนวปฏิบัติ
- - กรณีมีข้อร้องเรียน/ ร้องคัดค้านคำสั่งหรือการปฏิบัติงานซึ่งเป็นกระบวนการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง เจ้าหน้าที่สามารถจัดการข้อร้องเรียน/ ร้องคัดค้าน ได้ตามกระบวนการที่กฎหมายกำหนด

เอกสารแนบ

8.2 มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน

คำตอบ

สบจ.พะเยา โดยกรมบังคับคดี มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน โดยผู้รับบริการสามารถร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของกรมบังคับคดี ผ่านสายด่วน ของกรมบังคับคดี

สบจ.พะเยา มีการรับฟังปัญหา ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการโดยตรง โดยออกคำสั่งกำหนดผู้รับผิดชอบเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ซึ่งหากผู้รับบริการไม่ได้ความสะดวกสามารถเข้าพบผู้อำนวยการสำนักงานได้ตลอดเวลา โดยมีผู้รับฟังความคิดเห็น/ ข้อร้องเรียน มีระบบรับเรื่องร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ QR Code - ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือเป็นหนังสือ โดยมีการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นธรรม

เอกสารแนบ

8.3 กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

คำตอบ

- ไม่มีข้อร้องเรียนในเรื่องการให้บริการของเจ้าหน้าที่แต่อย่างใด
- กรณีมีข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนนั้น จะได้รับการแก้ไขร้อยละ 100

เอกสารแนบ

หัวข้อที่ 9. ช่องทางการให้บริการ

9.1 มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

คำตอบ

สพจ.พะเยา มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ และการให้คำปรึกษาและรับเรื่องร้องเรียน ช่องทาง

- การให้บริการโทรศัพท์ โทรสาร
- การให้บริการทาง Facebook สำนักงานบังคับคดีจังหวัดพะเยา
- การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e filing , e -service
- การให้บริการผ่าน web site สำนักงานบังคับคดีจังหวัดพะเยา
- การให้บริการโดยศูนย์ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์

เอกสารแนบ

3. ระบบสนับสนุนการให้บริการ

หัวข้อที่ 10. ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน

10.1 มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนา ให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

คำตอบ

สพจ.พะเยา มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน โดยมีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานจัดทำแผนการดำเนินงานและติดตามแผนการดำเนินงาน เพื่อกำหนดผู้รับผิดชอบกิจกรรมต่าง ๆ ของศูนย์ราชการสะดวก มีการประชุมบุคลากรทุกเดือน เพื่อติดตามผลการดำเนินการ รับฟังปัญหาข้อขัดข้องและข้อเสนอแนะ ร่วมกันหาวิธีแก้ไขปัญห และหาแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพเพิ่มขึ้น

เอกสารแนบ

10.2 มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน

คำตอบ

สพจ.พะเยา มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการ โดยกำหนดให้มีการประชุม บุคลากรในหน่วยงานประจำทุกเดือน และกรณีมีเรื่องเร่งด่วน เพื่อทราบปัญหาและหาทางแก้ไข รวมถึงติดตามผลจากการดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ

- สพจ. มีแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาในการให้บริการ โดยมีการประชุมซักซ้อมความ เข้าใจการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เช่น มีการแก้ไขกฎหมาย กฎ ระเบียบ คำสั่ง หรือแนวปฏิบัติ ซึ่งมีผลการต่อการให้บริการเพื่อให้มีความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันและสามารถชี้แจงต่อผู้รับบริการ ได้และเป็นไปในทางเดียวกัน

เอกสารแนบ

หัวข้อที่ 11. การแก้ไขปัญหาที่ทำหาย

11.1 มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไข ปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น

คำตอบ

สบจ.พะเยา มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้นและนำไปแก้ไขปรับปรุงและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาอุปสรรค เพื่อให้บริการดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

1. ปัญหาด้านความล่าช้าในการหาสำนวนเมื่อมีผู้ขอใช้บริการ มีการปรับรูปแบบการการจัดเก็บสำนวนคดี โดยการจัดแบ่งประเภทคดีชั้นตอน และปี พ.ศ.ของคดี และแยกประเภทสำนวนเป็นหมวดหมู่ ได้แก่ สำนวนชั้นตอนยึด สำนวนชั้นตอนขาย สำนวนงดการบังคับคดี สำนวนอายัดรายเดือน สำนวนอายัดคราวเดียว สำนวนอายัดรายปี กำหนดสีเพิ่มสำนวน เป็นรหัสของนิติกรผู้รับผิดชอบสำนวน ทำให้การค้นหาสำนวน ง่ายและรวดเร็วขึ้น

2. ปัญหาความไม่ต่อเนื่องของการปฏิบัติงาน ได้มีการปรับกระบวนการทำงานโดยมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ธุรการจัดทำระบบการลงนัดติดตามคดีครบนัด นำสำนวนที่ครบนัดออกเสนอนิติกรเพื่อดำเนินการต่อไปเป็นประจำทุกสัปดาห์ ทำให้การปฏิบัติงานในสำนวนมีความต่อเนื่อง ไม่ล่าช้า

3. ปัญหาด้านการให้บริการในวันขายทอดตลาด เนื่องจากห้องขายทอดตลาดอยู่บริเวณชั้นสองของอาคาร แต่พื้นที่สำนักงานที่ปฏิบัติงานประจำอยู่ที่ชั้นสาม ปรับปรุงการให้บริการโดยวางระบบการปฏิบัติงานในห้องขายทอดตลาดทำให้ผู้ซื้อทรัพย์ไม่ต้องเดิน ขึ้น-ลง ระหว่าง ชั้น 2 ชั้น 3 เพื่อตรวจสอบสถานะล้มละลายของผู้ซื้อทรัพย์

4. มีเครื่องอ่านบัตรประจำตัวประชาชน (Smart card reader) เพื่อตรวจสอบข้อมูลบุคคลโดยผู้รับบริการไม่ต้องถ่ายสำเนาเอกสารบัตรประจำตัวประชาชนเมื่อมาขอรับบริการ

5. ปัญหาด้านการรายงานการส่งหมาย ประกาศ ให้คู่ความ มีการนำเครื่องมือสำหรับพนักงานส่งหมาย ต้องยังพิกัด GPS และบันทึกภาพ เพื่อป้องกันมิให้มีการรายงานผลการส่งอันเป็นเท็จ และป้องกันการถูกโต้แย้งคัดค้านจากคู่ความ ผู้มีส่วนได้เสีย ว่าไม่ได้รับหมาย/ประกาศ อันจะทำให้การขายทอดตลาดไม่ชอบด้วยกฎหมาย

เอกสารแนบ

หัวข้อที่ 12. การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน

12.1 มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

คำตอบ

- มีการนำผลการปฏิบัติงานมาหารือ ปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการให้บริการ โดยการประชุมบุคลากรประจำเดือน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และติดตามงานอย่าง

ต่อเนื่องไม่ให้เกิดความล่าช้า

- เพื่อให้กระบวนการบังคับคดีไม่ล่าช้าคดียึดทรัพย์ที่มีการขายทอดตลาดแล้วไม่สามารถขายทอดตลาดได้ กำหนดให้นำเสนอคณะกรรมการกำหนดราคาจังหวัดพะเยา พิจารณาราคาประเมินทรัพย์ที่ยึดใหม่ให้เหมาะสมกับสภาพทรัพย์ เพื่อจะสามารถขายทอดตลาดได้เป็นการผลักดันทรัพย์สินออกจากระบบการบังคับคดีเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจ ทำให้เจ้าหนี้ลูกหนี้ ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมากเกินไปและเจ้าหนี้จะได้รับชำระหนี้ตามคำพิพากษาเร็วขึ้น

เอกสารแนบ

12.2 มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และค้นหาข้อมูลได้ง่าย

คำตอบ

- สบจ.พะเยา โดยกรมบังคับคดี มีระเบียบ คำสั่ง และแนวปฏิบัติ ในการปฏิบัติงาน รวมถึงหนังสือข้อสั่งการต่าง ๆ อันเกี่ยวกับปฏิบัติงาน ซึ่งหน่วยงานสามารถสืบค้น คำสั่ง/แนวปฏิบัติต่าง ๆ ได้จากเว็บไซต์ของกรมบังคับคดี

- สบจ.พะเยา มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ได้แก่คู่มือการปฏิบัติงานด้านการยึดทรัพย์สิน คู่มือการปฏิบัติงานด้านการอายัด คู่มือการปฏิบัติงานด้านการจำหน่าย และคู่มือการปฏิบัติงานด้านการทำบัญชีรับ-จ่าย โดยจำแนก กฎ ระเบียบ คำสั่งและแนวปฏิบัติของงานแต่ละด้านรวมไว้แต่ละงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน โดยคู่มือดังกล่าวมีความสอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งและแนวปฏิบัติของกรมบังคับคดี โดยมีการจัดทำเป็นรูปเล่มและเป็นไฟล์ข้อมูลเจ้าหน้าที่สามารถค้นหาได้ง่าย

เอกสารแนบ

หัวข้อที่ 13. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง

13.1 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงาน เพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ

คำตอบ

- สบจ.พะเยา โดยกรมบังคับคดีมีการจัดการอบรมเจ้าหน้าที่ของกรมบังคับคดี ความรู้เกี่ยวกับงานตามภารกิจ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน อย่างสม่ำเสมอ รวมถึงหน่วยงานสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ได้มีความรู้ ความสามารถเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานในการให้บริการ

- สบจ.พะเยา มีการสอนงาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ แต่ละฝ่ายมีการสร้างสรรค์นวัตกรรมใน

การให้บริการหรือนวัตกรรมการทำงานใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอน และเป็นประโยชน์ต่อราชการและประชาชน

เอกสารแนบ

หัวข้อที่ 14. บุคลากรด้านเทคนิค

14.1 เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และ โปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน และมีความสามารถในการตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ ตลอดจนอธิบายลักษณะปัญหาในระบบเครือข่ายต่อเชื่อม เมื่อ ประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ

คำตอบ

บจ.พะเยา ใช้ระบบงานบังคับคดีแพ่งและระบบงานบังคับคดีล้มละลาย ในการปฏิบัติงาน โดยระบบงานดังกล่าว เป็นระบบปฏิบัติการที่ศูนย์กลาง (กรมบังคับคดี ส่วนกลาง) เป็นผู้ดำเนินการ สบจ.พะเยา เป็นผู้ใช้ระบบ (User) เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคของหน่วยงานหรือส่วนกลาง ได้เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการติดตั้งระบบ โปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน ฯลฯ

เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคของกรมบังคับคดี มีการตอบคำถาม แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบ และสามารถประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องกรณีเกิดปัญหาได้

เอกสารแนบ

หัวข้อที่ 15. ระบบฐานข้อมูล

15.1 มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

คำตอบ

สบจ.พะเยา ในฐานะผู้ใช้งานระบบมีการรวบรวม วิเคราะห์ และจัดทำข้อสังเกตเกี่ยวกับการใช้งานเสนอส่วนกลางให้ทราบ (ส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขา เป็นผู้ใช้งานระบบ (User)

- มีระบบจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ เพื่อส่งให้ส่วนกลางวิเคราะห์หรือดำเนินการต่อ

เอกสารแนบ

15.2 มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูล และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป

คำตอบ

เจ้าหน้าที่ของสพจ.พะเยาซึ่งเป็นผู้ใช้งานระบบ (User) สามารถนำเข้าข้อมูลได้ และสามารถใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลดังกล่าวได้

- มีการนำผลมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานหรือเสนอแนะปรับปรุงระบบฐานข้อมูลต่อส่วนกลาง

เอกสารแนบ

หัวข้อที่ 16. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

16.1 มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด

คำตอบ

- สพจ.พะเยา มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบงานบังคับคดีแพ่ง ระบบงานบังคับคดีล้มละลาย ระบบรายงานผลหมาย ซึ่งสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและปลอดภัยโดยกรมบังคับคดี (ส่วนกลาง) เป็นผู้ออกแบบและหน่วยงานเป็นผู้ใช้งานระบบ (User)

- สพจ.พะเยา มีการรวบรวม วิเคราะห์ และจัดทำข้อสังเกตเกี่ยวกับการใช้งานทันต่อสถานการณ์ เสนอส่วนกลางให้ทราบ

- สพจ.พะเยา ในฐานะผู้ใช้งานระบบมีการปฏิบัติตามแผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง

เอกสารแนบ

16.2 มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์ เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

คำตอบ

- สบจ.พะเยา โดยกรมบังคับคดี มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

- เว็บไซต์กรมบังคับคดีมีหน้าบริการประชาชนซึ่งส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบและ สบจ.พะเยาเป็นผู้ใช้งานระบบ

- เจ้าหน้าที่ของ สบจ.พะเยา สามารถใช้ประโยชน์จากระบบได้อย่างสะดวกรวดเร็ว
- มีเรื่องคำถาม-คำตอบ (FAQ) ในระบบ online ของกรมบังคับคดีที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้บริการของหน่วยงาน

เอกสารแนบ

16.3 มีระบบเทคโนโลยีที่มีความมั่นคง ปลอดภัย และน่าเชื่อถือ

คำตอบ

กรมบังคับคดี มีการประเมินประสิทธิภาพ กำกับ ดูแล การป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ IT Governance และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ Cyber risk อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการรักษาความปลอดภัยของหน่วยงาน ทั้งนี้ การประเมินประสิทธิภาพ หน่วยงานสามารถกระทำได้โดยตรวจสอบภายในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานเอง IT Audit หรือผู้ตรวจสอบภายนอกเพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของการรักษาความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน

เอกสารแนบ

หัวข้อที่ 17. การบูรณาการวางแผนระบบ

17.1 มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า

คำตอบ

- กรมบังคับคดี มีการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การเชื่อมโยงข้อมูลกับธนาคารแห่งประเทศไทย กรมพัฒนาธุรกิจการค้าเพื่อรับ- ส่งข้อมูล สถานะ

ของบุคคลและนิติบุคคลที่ถูกศาลมีคำสั่งสั่งพักทรัพย์ เป็นการลดขั้นตอนการทำงานที่ในรูปแบบการออกหนังสือ ข้อมูลมีความถูกต้อง แม่นยำ สะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย และทำให้คำสั่งพิทักษ์ทรัพย์ซึ่งมีสภาพบังคับใช้ได้ทันที และนอกจากนี้ สบจ.พะเยา มีการบูรณาการการทำงานร่วมกับ หน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่ สำนักงานที่ดิน ธารักษ์พื้นที่ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิ และช่วยเหลือทางการกฎหมายและการบังคับคดี สถาปนาความ ชมรมธนาการ สภาอุตสาหกรรม และ หอการค้า โดยร่วมเป็นคณะกรรมการกำหนดราคาทรัพย์จังหวัดพะเยา ตามกฎกระทรวง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการขายทอดตลาด พ.ศ. 2563 ซึ่งกำหนดให้ มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดราคาทรัพย์ที่เจ้าพนักงานบังคับคดียึดไว้ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในกฎกระทรวง โดยในปี 2564 มีแผนการจัดประชุมคณะกรรมการกำหนดราคาทรัพย์จังหวัดพะเยา 2 เดือนครั้ง

เอกสารแนบ

หัวข้อที่ 18. การพัฒนาระบบการให้บริการ online

18.1 มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น

- การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน 24 ชั่วโมง
- การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน 15 นาที
- การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน 1 ชั่วโมง เป็นต้น

คำตอบ

สบจ.พะเยา โดยกรมบังคับคดี มีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในระบบ Online อย่างต่อเนื่อง โดยเปิดช่องทางการให้บริการระบบการร้องเรียน ผ่านช่องทางที่เป็นการสื่อสารออนไลน์ ทางโซเชียลมีเดีย เช่น e- mail, Facebook และระบบ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีการกำหนดมาตรฐานในการตอบกลับ หรือชี้แจงข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และระยะเวลาในการติดตามผล

- สบจ.พะเยา มีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริง และสรุปข้อเท็จจริง โดยมีการกำหนดมาตรฐาน ขั้นตอนและระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียน และจัดทำแบบแสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ และร้องเรียนสำหรับผู้รับบริการ โดยการ สแกน QR Code และมีการแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงภายในเวลาที่กำหนด (15 วัน)

เอกสารแนบ

หัวข้อที่ 19. การพัฒนาระบบ Call Center

- 19.1 มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของ Call center ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้
- สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้หรือประสานส่งต่อ
 - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ
 - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลของผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

คำตอบ

สพจ.พะเยา มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบของโทรศัพท์ Call center ระบบ อัตโนมัติ ให้ผู้รับบริการสามารถเลือกกลุ่มภารกิจที่ต้องการติดต่อได้ทันที

- ติดต่องานการเงิน กค 12-14
- ติดต่องานนิติกร กค 15-18
- ติดต่องานธุรการอาัยค กค 22-23
- ติดต่องานใกล้เคียง กค 21
- มีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ (Operator) เมื่อรับสายแล้วสามารถให้บริการแนะนำตอบคำถามเบื้องต้น รวมถึงตรวจสอบสถานะข้อมูลคดีจากระบบงานบังคับคดีแพ่งที่ผู้รับบริการสอบถามได้ กรณีมีข้อกฎหมายยุ่งยากหรือต้องการติดต่อนิติกรผู้รับผิดชอบสำนวนโดยตรงสามารถประสานและส่งต่อให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนคดีได้ทันที

เอกสารแนบ

19.2 มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน เช่น

- โทรศัพท์ดังไม่เกิน 3 ครั้ง
- อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรก ไม่เกิน 5%
- การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก

คำตอบ

สพจ.พะเยา มีคำสั่งคำสั่งมอบหมายแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ประจำสำนักงาน สพจ.พะเยา มีมาตรฐานในการให้บริการ Call center โดยกำหนดให้โทรศัพท์ดังไม่เกิน 3 ครั้ง หากเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ไม่ติดภารกิจ/ ไม่สะดวกรับสายภายในระยะเวลา เจ้าหน้าที่คนอื่น ๆ สามารถดึงสายรับโทรศัพท์แทนได้โดยกด # 40 โดยเจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถใช้ระบบงานบังคับคดีแพ่งเพื่อตรวจสอบข้อมูลคดีและแจ้งข้อมูลแก่ผู้ติดต่อได้

19.3 เจ้าหน้าที่ Call center สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด

คำตอบ

เจ้าหน้าที่ Call Center ของ สบจ.พะเยา สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด และไม่ปรากฏข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ ซึ่งเจ้าหน้าที่จะถามข้อมูลเบื้องต้นพร้อมตรวจสอบจากระบบงานบังคับคดี แล้วให้คำแนะนำ/ตอบคำถามหรือข้อมูล แก่ผู้รับบริการ หรือกรณีผู้รับบริการมีประเด็นข้อกฎหมายหรือขั้นตอนการปฏิบัติที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับคดี เจ้าหน้าที่จะสอบถามผู้รับชอบหรือส่งต่อการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามภารกิจต่อไป

เจ้าหน้าที่ของ สบจ.พะเยา มีการประชุมบุคลากรทุกเดือน มีการพูดคุย ปรึกษา และแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่แต่ละฝ่าย ชักซ้อมความรู้ ความเข้าใจประเด็นปัญหาข้อสงสัยต่าง ๆ ให้ตรงกัน เมื่อเจ้าหน้าที่ Call Center โทรศัพท์แล้วพบกับประเด็นปัญหาข้อกฎหมายหรือข้อปัญหาที่มีลักษณะเดียวกันก็สามารถให้บริการแก่ผู้ติดต่อได้ ทำให้การบริการมีความรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

หัวข้อที่ 20. การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น

20.1 มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น

คำตอบ

สบจ.พะเยา มีแผนการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมที่ต่อสภาวะวิกฤต ซึ่งจะช่วยให้อาจรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิดในด้านต่าง กรณีเกิดภาวะฉุกเฉินที่ไม่คาดคิดต่างในด้านต่าง ๆ เพื่อเตรียมความพร้อมกรณีเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลกระทบการบริหารงาน การให้บริการและการรับบริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากรในองค์กร รวมถึงประชาชน และทำให้

กระบวนการที่สำคัญสามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างปกติ หรือตามระดับการให้บริการที่กำหนดได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้สามารถลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่าง ๆ ขึ้นต่อองค์กรได้ ซึ่งผลกระทบจากสภาวะวิกฤติที่สำคัญ ๆ คือ ผลกระทบในด้านอาคารสถานที่ปฏิบัติงานหลัก ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญด้านบุคลากรหลัก และด้านลูกค้า ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เอกสารแนบ

20.2 มีการฝึกซ้อมตามแผนอย่างต่อเนื่อง

คำตอบ

สบจ. พะเยา มีแผนการฝึกซ้อมตามแผนบริหารความต่อเนื่อง ปีละ 1 ครั้ง

เอกสารแนบ

20.3 มีการสร้างความเข้าใจ และสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ

คำตอบ

- สบจ.พะเยา มีการสร้างความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับแผนการบริหารความต่อเนื่องให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานทราบ ผ่านการประชุมจัดและร่วมกันจัดทำแผน
- มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ สื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับผลกระทบในการให้บริการของหน่วยงานเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ ในรูปแบบการประกาศผ่าน เว็บไซต์ของสำนักงานและของกรมบังคับคดี ปิดประกาศประชาสัมพันธ์ เช่นกรณีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ซึ่งรัฐบาลโดยศูนย์ควบคุมโรคระบาด มีการประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินทั่วราชอาณาจักร มีข้อห้ามในการจัดกิจกรรมที่มีการรวมกลุ่มคน ทำให้การให้บริการของ สบจ.พะเยา โดยเฉพาะ ด้านการจำหน่ายทรัพย์สิน (ขายทอดตลาด) ซึ่งเป็นกิจกรรมการรวมกลุ่มคนต้องยกเลิกการการขายทอดตลาด ช่วงระหว่างวันที่ 1 - 30 พฤษภาคม 2563 สบจ.พะเยาได้จัดทำประกาศของสำนักงาน และประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้คู่ความ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทราบผลกระทบดังกล่าวผ่านเว็บไซต์ของสำนักงาน ทำให้ผู้รับบริการได้รับทราบการดำเนินการ

เอกสารแนบ

20.4 มีการทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน

คำตอบ

สบจ.พะเยา มีการทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่อง โดยจัดทำแผนเพื่อรองรับต่อสถานการณ์ปัจจุบัน โดยมีการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องของ สบจ.พะเยา สามารถรองรับต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของ โรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา COVID 19 และการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องของ สบจ.พะเยามีการปรับปรุงนำเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่มาใช้ โดยกรมบังคับคดีได้มีการปรับปรุงและเปิดช่องทางการให้บริการประชาชนด้วยระบบ e -service เพื่อความสะดวกและลดการรวมตัวของกลุ่มคน โดยคู่ความไม่จำเป็นต้องไปติดต่อหน่วยงาน

เอกสารแนบ

4. เจาะลึกพิเศษเพิ่มเติม

หัวข้อที่ 21. การขับเคลื่อนการให้บริการด้วยนวัตกรรมคิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ

คำตอบ

สบจ.พะเยา โดยกรมบังคับคดีมีการนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาเปิดให้บริการอย่างต่อเนื่อง กล่าวคือมีการสร้างนวัตกรรมสำหรับผู้รับการอายัด(บริษัทต่าง ๆ ซึ่งเป็นนายจ้างของจำเลย) ซึ่งมีหน้าที่ในการส่งเงินอายัด กล่าวคือสำนักงานบังคับคดีทั่วประเทศขออายัดเงินเดือน,ค่าจ้าง สิทธิเรียกร้องของจำเลยไปยังบริษัทฯ ผู้รับการอายัดมีหน้าที่ต้องนำส่งเงินตามคำสั่งอายัดให้เจ้าพนักงานบังคับคดีไปยังสำนักงานบังคับคดีที่แจ้งการอายัด ซึ่งใน 1 บริษัทอาจมีพนักงานที่เป็นจำเลยและถูกอายัดเงินเป็นจำนวนมาก การนำส่งเงินตามคำสั่งอายัดให้แก่สำนักงานบังคับคดีต่าง ๆ จึงเป็นปัญหาและอุปสรรคทำให้กระบวนการบังคับคดีล่าช้า กรมบังคับคดีมีการนำนวัตกรรมแบบใหม่มาใช้ โดยให้ผู้รับการอายัดลงทะเบียนเข้าสู่ระบบการส่งเงินอายัด และในแต่ละเดือนผู้รับการอายัดจะนำส่งเงินอายัดของพนักงานทั้งหมดที่ถูกอายัดไปยังกรมบังคับคดีเพียงครั้งเดียว โดยกรมบังคับคดีจะมีระบบคัดแยกและส่งเงินตามคำสั่งอายัดในแต่ละคดีของแต่ละสำนักงานผ่านระบบงาน และนอกจากนั้น ผู้รับการอายัดสามารถแจ้งเหตุขัดข้องในการส่งเงินอายัดผ่านระบบได้โดยไม่ต้องแจ้งเหตุขัดข้องเป็นหนังสือไปยังสำนักงาน ซึ่งนวัตกรรมดังกล่าวเป็นการพัฒนา

กระบวนการทำงานและการให้บริการ ให้ผู้รับการอาัยคได้รับความสะดวก รวดเร็ว และให้ความร่วมมือกับเจ้าพนักงานในการปฏิบัติตามกฎหมายเป็นอย่างดี

นอกจากนี้ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2564 สบจ.พะเยา โดยกรมบังคับคดี เปิดบริการระบบยื่นคำร้องทางอิเล็กทรอนิกส์ e-filing สำหรับบุคคลอาัยค ซึ่งโจทก์-จำเลย สามารถลงทะเบียนและเข้าใช้บริการ งานอาัยคและสามารถยื่นคำร้อง/คำแถลง ในคดีผ่านระบบได้ ไม่ต้องเดินทางไปดำเนินการตั้งเรื่องด้วยตนเอง

เอกสารแนบ

หัวข้อที่ 22. การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (เกณฑ์เพื่อรองรับไทยแลนด์ 4.0)

- ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาและสถานที่
- วิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทันที ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์

คำตอบ

-สบจ.พะเยา โดยกรมบังคับคดี มีระบบการการจัดฐานข้อมูลด้วยระบบงานบังคับคดีแพ่งเป็นการปฏิบัติงานโดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ การนำเข้าข้อมูลคดีรวมถึงการปฏิบัติงานทุกขั้นตอนกระบวนการเป็นแบบเรียลไทม์

-สบจ.พะเยา โดยกรมบังคับคดีมีระบบการตรวจสอบ วิเคราะห์ ข้อมูล ผลการปฏิบัติงานด้วยระบบ Justper Soft Ledreport เพื่อเป็นข้อมูลจัดทำในการจัดทำสถิติ ประกอบการให้บริการ โดยผู้บริหารนำข้อมูลดังกล่าวเป็นฐานข้อมูลในการติดตามผลการดำเนินงาน และกำหนดตัวชี้วัดการให้บริการงานด้านต่าง ๆ

หัวข้อที่ 23. การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ

ระบุถึงลักษณะความโดดเด่นของศูนย์ราชการสะดวกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น

คำตอบ

สบจ.พะเยา กรมบังคับคดี มีที่ตั้งที่ทำการตั้งอยู่ร่วมกับหน่วยงานในกระทรวงยุติธรรม คือ สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดพะเยา และสำนักงานยุติธรรมจังหวัดพะเยา ณ อาคาร

บูรณาการกระทรวงยุติธรรมจังหวัดพะเยา โดยมีพื้นที่ส่วนปฏิบัติการของสำนักงาน อยู่ชั้น 3 ห้องขายทอดตลาดและห้องไถ่เกลี้อพิพาท อยู่ชั้น 2 ความโดดเด่นของ สบจ.พะเยาคือ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทั้งด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก กล่าวคือ มีการแบ่งพื้นที่การให้บริการตามภารกิจเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก กล่าวคือ ส่วนปฏิบัติการของสำนักงานชั้น 3 จัดพื้นที่การให้บริการเป็น Front Office การให้บริการเป็นแบบบริการเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service) ไม่มีขั้นตอนยุ่งยาก พื้นที่ของผู้รับบริการมีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ต (Free wifi) คอมพิวเตอร์ ตู้น้ำดื่ม เครื่องดื่ม ชา-กาแฟ ตู้ยาสามัญ อุปกรณ์เครื่องเขียนปากกา ลวดเย็บกระดาษ ลวดเย็บกระดาษ กาวแบบฟอรั่มคำร้อง/คำแถลง สำเร็จรูป และตัวอย่างการเขียนคำร้อง/คำแถลง สำหรับประชาชนอย่างเพียงพอ มีแผนผังแสดงขั้นตอนการดำเนินงานแต่ละงานชัดเจน ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการอย่างครบถ้วน ให้บริการในส่วนของพื้นที่ห้องขายทอดตลาดมีพื้นที่กว้างขวาง ขนาดห้องประมาณ กว้าง x ยาว ประมาณ 36 x 18 เมตร สามารถจัดพื้นที่และเว้นระยะห่างในการรองรับผู้รับบริการได้อย่างเพียงพอแม้ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา มีผังอธิบายขั้นตอนสำหรับผู้ซื้อทรัพย์ ก่อให้เกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

เอกสารแนบ

เกณฑ์ด้านผลลัพธ์

1. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ (10 คะแนน)-

คำตอบ

กรมบังคับคดี มีการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่ม เจ้าหนี้ ลูกหนี้ ผู้ซื้อทรัพย์ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เข้ารับบริการ ณ ปันประจำทุกอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง แต่ละครั้งผลสำรวจผู้เข้ารับบริการ ณ สบจ.พะเยา มีผลประเมินความพึงพอใจเกิดร้อยละ 80

- ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 สบจ.พะเยา มีผลการประเมินความพึงพอใจ รอบ ที่ 1 พึงพอใจ ร้อยละ 99.25 ไม่พึงพอใจร้อยละ 6.25 รอบที่ 2 พึงพอใจร้อยละ 98.63 ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 0.00 ในปี 2564 ได้ทำการสำรวจไปแล้ว 1 ครั้ง กลุ่มเจ้าหนี้ ลูกหนี้ ผู้ซื้อทรัพย์ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้เข้ารับบริการจาก สบจ.พะเยา ผลสำรวจภาพรวมพึงพอใจค่าเฉลี่ย 2.98 คิดเป็นร้อยละ 99.3 แยกตามปัจจัยด้านการให้บริการทั้ง 6 ด้าน ผู้รับบริการพึงพอใจมากเท่ากัน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.00 คิดเป็น ร้อยละ 100 ด้าน

ประเภทงานบริการ ด้านวันและเวลาเปิดให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านความยาก-ง่าย ในการเข้าถึงจุดให้บริการ พึงพอใจเท่ากัน ค่าเฉลี่ย 2.97 คิดเป็นร้อยละ 99.0

- ระบบประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้วยระบบ QR Code ปี 2563 และ 2564 ประเมินในระดับดีมาก

เอกสารแนบ

2. ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้ หลายช่องทาง (10 คะแนน)

คำตอบ

2.1 สบจ.พะเยา มีบริการหลักในด้านการบังคับคดีให้เป็นไปตามคำพิพากษาศาล งานบริการหลักคือ ยึดทรัพย์สิน อายัดทรัพย์สิน จำหน่ายทรัพย์สิน และไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ช่องทางการให้บริการงานหลักเป็นงานบริการที่ผู้รับบริการติดต่อด้วยตนเอง โดยหน่วยงานมีคู่มือการให้บริการประชาชนและมีแผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการปิดประชาสัมพันธุ์ ณ พื้นที่สำหรับประชาชน ซึ่งในขั้นตอนการมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธุ์ตรวจสอบข้อมูลคดีจากระบบงาน ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามเบื้องต้น ลงรับคำร้อง/คำแถลง ลงระบบงานบังคับคดี แล้วส่งต่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบสำนวนดำเนินการต่อ เช่น ส่งต่องานนิติกร งานการเงินและบัญชี โดยงานแต่ละภารกิจจะมีขั้นตอน กระบวนการทและระยะเวลาที่กำหนดไว้เป็นมาตรฐาน

- งานตามภารกิจด้านการอายัดทรัพย์สิน สบจ.พะเยา โดยกรมบังคับคดีได้มีการเพิ่มช่องทางการให้บริการคือ ภารกิจงานอายัด โดยตั้งแต่ 1 มกราคม 2564 เปิดให้บริการ การยื่นคำร้องอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเจ้าหน้าที่สามารถลงทะเบียน ตั้งเรื่องอายัดทรัพย์(สิทธิเรียกร้อง) ของลูกหนี้ได้ผ่านระบบดังกล่าว โดยเจ้าหน้าที่ไม่จำเป็นต้องนำเอกสารประกอบการตั้งเรื่องอายัดมาดำเนินการ ณ สำนักงาน

- งานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สบจ.พะเยา โดยกรมบังคับคดีมีระบบยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ย ลูกหนี้ที่ประสงค์ไกล่เกลี่ยสามารถเข้าไปกรอกมูลในระบบ มีเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยประจำ สบจ.พะเยา จะดำเนินการกำหนดนัดไกล่เกลี่ยออกหนังสือเชิญประชุมเพื่อไกล่เกลี่ยไปยังเจ้าหน้าที่ ลูกหนี้ หากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่สะดวกในการเดินทางมายัง สบจ. เจ้าหน้าที่

ใกล้เคียงจะดำเนินการจัดการใกล้เคียง ทางโทรศัพท์ วีดีโอคอล และใกล้เคียงผ่านระบบ Sessioncall

- กรณีสอบถามข้อสงสัย ปรัชญาปัญหาต่าง ๆ ทั้งเกี่ยวกับกระบวนการบังคับคดี ปัญหาข้อกฎหมายและขั้นตอนกระบวนการบังคับคดี สบจ.พะเยา เปิดให้บริการได้ทุกช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสะดวก ติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ Facebook Line หรือ e- mail

- กรณี เจ้าหนี้ ลูกหนี้ ต้องการทราบยอดหนี้ตามคำพิพากษาหรือขอทราบค่าธรรมเนียมในการถอนการยึด/ถอนการอายัด สบจ.พะเยา เพิ่มช่องทางการยื่นคำร้องผ่านระบบ Google Form หรือ QR Code คู่ความสามารถยื่นผ่านระบบดังกล่าวพร้อมระบุว่าประสงค์ให้ แจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องผ่านช่องทางใด

- ระบบส่งเงินอายัด กรณีเจ้าพนักงานบังคับคดีแจ้งการอายัดเงินเดือนค่าจ้าง ไปยังบริษัทนายจ้างของลูกหนี้ (ผู้รับการอายัด) บริษัทมีหน้าที่ต้องนำส่งเงินอายัดตามคำสั่งอายัดของแต่ละคน/แต่ละคดี ซึ่งพนักงานแต่ละคนอาจถูก สำนักงานบังคับคดีแต่ละจังหวัดอายัด ผู้รับการอายัดไม่ต้องนำส่งไปยังเจ้าพนักงานบังคับคดีแต่ละจังหวัด แต่สามารถนำส่งเงินอายัดของลูกหนี้ทุกคนไปยังกรมบังคับคดีในครั้งเดียว โดยกรมบังคับคดีจะมีระบบตรวจสอบคดีแล้วโอนเงินอายัดไปตามสำนักงานบังคับคดีต่าง ๆ เอง เป็นการลดภาระ ระยะเวลาและค่าใช้จ่ายของผู้รับการอายัด

เอกสารแนบ

2.2 ในงานภารกิจด้านการใกล้เคียงข้อพิพาท ตามขั้นตอนกระบวนการปกติ ลูกหนี้ที่ถูกยึด อายัด ทรัพย์สิน และมีความประสงค์จะใกล้เคียง ลูกหนี้จะต้องยื่นคำร้อง ณ ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาท ณ ที่ทำการ หรือยื่นคำร้องขอใกล้เคียงผ่านระบบ เจ้าหน้าที่ใกล้เคียงจะกำหนดใกล้เคียงและเชิญคู่กรณีมาใกล้เคียงตามวัน เวลา เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและแก่ลูกหนี้ที่ถูกยึดทรัพย์ อายัดทรัพย์ และประสงค์จะเข้าสู่กระบวนการใกล้เคียง สบจ.พะเยา ได้ปรับเปลี่ยนการให้บริการโดยเมื่อเจ้าหนี้ ขอดังเรื่อง ยึดทรัพย์สิน/อายัดทรัพย์สิน จะกำหนดวันนัดใกล้เคียงแจ้งให้เจ้าหนี้ทราบในวันตั้งเรื่อง แล้วดำเนินการแจ้งกำหนดวันนัดใกล้เคียงให้แก่ลูกหนี้ทราบพร้อมกับการแจ้งการยึดทรัพย์/อายัดทรัพย์ ในคราวเดียวกัน ลูกหนี้จะทราบวันนัดใกล้เคียงพร้อมกับทราบว่าตนเองถูกยึดทรัพย์/อายัดทรัพย์ ซึ่งหากลูกหนี้ประสงค์จะใกล้เคียงก็มาใกล้เคียงในวันที่

เจ้าพนักงานแจ้งได้ โดยที่ลูกหนี้ไม่ต้องมายื่นคำร้องขอให้จัดการไถ่เกลี่ยแล้วรอระยะเวลาตามกำหนดนัด

- สบจ.พะเยา ประสานกับเจ้าหนี้สถาบันการเงิน เพื่อเป็นมหรกรรมไถ่เกลี่ยหนี้ โดยรวบรวมรายชื่อของลูกหนี้ของสถาบันการเงินที่อยู่ในระหว่างการบังคับคดี กำหนดวัน เวลา และสถานที่จัดการไถ่เกลี่ย แล้วออกหนังสือเชิญไถ่เกลี่ยไปยังลูกหนี้ ซึ่งหากลูกหนี้รายใดประสงค์จะไถ่เกลี่ย ก็สามารถมาไถ่เกลี่ยได้ตามวันเวลา ดังกล่าวโดยลูกหนี้ไม่ต้องเป็นฝ่ายยื่นคำร้องขอไถ่เกลี่ยเอง

- สบจ.พะเยา เปิดบริการให้แก่ เจ้าหนี้ ลูกหนี้ ต้องการทราบยอดหนี้ตามคำพิพากษาหรือขอทราบค่าธรรมเนียมในการถอนการยึด/ถอนการอายัด สบจ.พะเยา เพิ่มช่องทางการยื่นคำร้องผ่านระบบ Google Form หรือ QR Code คู่ความสามารถยื่นผ่านระบบดังกล่าวพร้อมระบุว่าประสงค์ให้ แจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องผ่านช่องทางใด เมื่อดำเนินการเสร็จจะแจ้งกลับไปยังผู้รับบริการตามที่ระบุไว้

- สบจ.พะเยา โดยกรมบังคับคดีเปิดให้บริการ งานด้านต่าง ๆ ผ่าน ระบบ e service

เอกสารแนบ

3.การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ (10 คะแนน)

คำตอบ

3.1 สบจ.พะเยา โดยกรมบังคับคดี ได้นำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ มีการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการบริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ ทุกเวลา ด้วยระบบ E-service โดยสามารถใช้ได้ทั้งคอมพิวเตอร์ และโทรศัพท์มือถือ เช่น ระบบลงทะเบียนข้อเท็จจริงล่วงหน้า ระบบจองคิว ระบบยื่นคำร้องอิเล็กทรอนิกส์ ระบบตรวจผลการขายทอดตลาด ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบแจ้งเหตุขัดข้องในการส่งเงินอาัย

3.2 สบจ.พะเยา มีการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการบริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ ทุกเวลา ด้วยระบบ E-service

- ระบบยื่นคำร้องอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับสำนวนอายุัด สบจ.พะเยา เริ่มเปิดให้บริการ 1 มกราคม 2564 ตั้งเป้าหมายในรอบปีแรกจะมีผู้ใช้บริการอย่างน้อย ร้อยละ 20 ของสำนวนตั้งเรื่อง อายุัด และเพิ่มขึ้นเรื่อยในอัตราร้อยละ 20 ในแต่ละปี

เอกสารแนบ