

# รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ (Application Report)

ประจำปี พ.ศ. 2565

## หมวด 4

การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้



ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562

**กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม**



## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
สารบัญ	i
สารบัญรูปภาพ	ii
สารบัญตาราง	iii-iv
ลักษณะสำคัญขององค์การ	1-10
ส่วนที่ 2-1 การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างต่อเนื่องตามเกณฑ์ระดับพื้นฐาน	
หมวด 1 การนำองค์การ	11-13
1.1 การนำองค์การโดยผู้บริหารของส่วนราชการ	11-12
1.2 การกำกับดูแลองค์การและการสร้างคุณูปการต่อสังคม	13
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	14-17
2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์	14
2.2 การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ	14-17
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	18-20
3.1 ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	18-19
3.2 การสร้างความผูกพัน	19-20
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	20-23
5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร	20-21
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	22-23
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ	23-25
6.1 กระบวนการทำงาน	23-24
6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ	24-25
ส่วนที่ 2-2 การดำเนินการที่โดดเด่นรายหมวด	
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	26-37
4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ	26-34
4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้	34-37
ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์ของการดำเนินงาน	
หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ	37-47
7.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ	37-38
7.2 ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	38-39
7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	39
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล	40-41
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงินและการเติบโต	41-42
7.6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการและการจัดการห่วงโซ่อุปทาน	42
ตารางผลลัพธ์หมวด 7	43-47
อภิธานศัพท์	



## สารบัญญรูปภาพ

รูปภาพที่	รายละเอียด	หน้า
Pข(6)-1	แผนภูมิโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการกรมบังคับคดีและระบบกำกับดูแลองค์กร	5
1.1-1	ระบบการนำองค์การภายใต้ XYZ Model	11
1.1-2	การสื่อสารองค์กร	12
2.1-1	กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์ภายใต้ XYZ Model	14
2.2-1	การถ่ายทอดนโยบายและแผนไปสู่การปฏิบัติ	15
2.2-2	ระบบการปฏิบัติผลการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	15
3.1-1	LED Service Excellence	19
5.1-1	กระบวนการประเมินขีดความสามารถ	20
5.1-2	กระบวนการวิเคราะห์อัตราค่าจ้าง	21
4.1ก(1)-1	ระบบการวัดผลการดำเนินการ	26-27
4.1ก(1)-2	ระบบติดตามตัวชี้วัดผลการดำเนินการระดับองค์กรและผลการปฏิบัติการประจำวัน	27
4.2ก(7)-1	ระบบการจัดการคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศด้านการบังคับคดี	34
4.2ข(9)-1	ห้องการบริหารจัดการความรู้	35
4.2ข(9)-2	การจัดการความรู้เพื่อสร้างนวัตกรรมบริการการประชุมเจ้าหน้าที่และการยื่นคำขอรับชำระหนี้ในคดีฟื้นฟูกิจการของลูกค้า	36



### สารบัญญัตินำ

ตาราง	รายละเอียด	หน้า
Pn(1)-1	หน้าที่และอำนาจตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พ.ศ. 2561 ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของหน้าที่และอำนาจต่อความสำเร็จของกรมบังคับคดี และกลไกส่งมอบผลิต/บริการให้แก่ผู้รับบริการ	1-2
Pn(3)-1	ข้อมูลการจำแนกบุคลากร	3
Pn(4)-1	ข้อมูลสินทรัพย์ของกรมบังคับคดี	3-4
Pข(7)-1	ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมบังคับคดี รวมทั้งความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่ม	6-7
Pข(8)-1	ข้อมูลส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน	7
Pn(9)-1	ข้อมูลสภาพแวดล้อมด้านการเปรียบเทียบการดำเนินงานภายในประเทศ	7-8
Pn(11)-1	แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ	9
Pข(12)-1	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์	9-10
Pค(13)-1	ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ	10
1.1-1	การปฏิบัติตนเพื่อแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมและวัฒนธรรมของผู้บริหาร	11
1.1-2	ช่องทางการสื่อสารของผู้บริหารกับบุคลากรของกรมบังคับคดี	12
3.2-1	โครงการและกิจกรรมสำคัญ	20
5.2-1	การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์การผ่านค่านิยมร่วมองค์การ	22
6.1-1	การออกแบบระบบงาน	23
6.1-2	ข้อกำหนดและการจัดการกระบวนการของกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน	23
4.1ก(1)-1	ตัวชี้วัดที่สำคัญระดับองค์การและระยะเวลาในการติดตาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	28
4.1ก(1)-2	ตัวอย่างตัวชี้วัดที่สำคัญระดับสำนัก/กอง/กลุ่ม/ศูนย์ที่ใช้ติดตามผลการดำเนินงานในชีวิตประจำวันและระยะเวลาในการติดตาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	29
4.1ก(2)-1	ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบทั้งภายในและภายนอกประเทศ	30
4.1ก(3)-1	การปรับปรุงระบบการวัดผลการดำเนินการสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง	31-32
4.1ข(4)-1	ตัวอย่างการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดระดับองค์การ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	32
4.1ค(5)-1	ผลการดำเนินการในอนาคต	33
4.1ค(6)-1	การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและสร้างนวัตกรรม	33
4.2ก(7)-1	ตัวอย่างระบบสารสนเทศด้านการบังคับคดี	35



ตาราง	รายละเอียด	หน้า
4.2ข(11)-1	ตัวอย่างการเรียนรู้ระดับองค์กร	37
7.1ก(1)-1	ตารางเปรียบเทียบผลลัพธ์การดำเนินงานด้านการบังคับคดีระหว่างกรมบังคับคดีกับภารกิจการบังคับคดีของประเทศญี่ปุ่น	37
7.1ก(2)-1	ตัวชี้วัดที่สำคัญของการบรรลุตามยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของกรมบังคับคดี	38
7.1ก(2)-2	ตัวชี้วัดที่สำคัญของการเสริมสร้างความแข็งแกร่งของสมรรถนะหลักของกรมบังคับคดี	38
7.2ก(3)-1	การเปรียบเทียบตัวชี้วัดด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระหว่างกรมบังคับคดีกับกรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม	38
7.2ก(4)-1	ตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมบังคับคดี	38-39
7.3ก(5)-1	ตัวชี้วัดด้านขีดความสามารถ และทักษะที่เหมาะสมของบุคลากรของกรมบังคับคดี	39
7.3ก(6)-1	ตัวชี้วัดด้านความปลอดภัย และสวัสดิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมบังคับคดี	39
7.3ก(7)-1	ตัวชี้วัดด้านความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากรต่อองค์กรในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	39
7.3ก(8)-1	ตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้บริหารของกรมบังคับคดี	39
7.4ก(9)-1	ตัวชี้วัดด้านการสื่อสารของผู้บริหาร การสร้างความผูกพันกับบุคลากร เพื่อถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารในลักษณะสองทิศทาง	40
7.4ก(10)-1	ตัวชี้วัดด้านการกำกับดูแล และความรับผิดชอบด้านการเงินทั้งภายในและภายนอกของกรมบังคับคดี	40
7.4ก(11)-1	ตัวชี้วัดด้านการปฏิบัติหรือปฏิบัติได้เหนือกว่าข้อกำหนดด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับและกฎหมาย	40
7.4ก(12)-1	ส่งผลทำให้กรมบังคับคดีมีความโปร่ง มีคุณธรรม จริยธรรมการปฏิบัติราชการ	40
7.4ก(13)-1	ตัวชี้วัดด้านการบริการสังคมและชุมชน	41
7.5ก(14)-1	ตัวชี้วัดด้านงบประมาณ การเงิน และผลตอบแทนจากโอกาสเชิงยุทธศาสตร์ของกรมบังคับคดี	41
7.5ก(15)-1	ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านการเติบโตและการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของกรมบังคับคดี	41
7.6ก(16)-1	ตัวชี้วัดด้านประสิทธิผลของกระบวนการปฏิบัติการของกรมบังคับคดี	41
7.6ก(17)-1	ตัวชี้วัดด้านการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินของกรมบังคับคดี	42
7.6ก(18)-1	ตัวชี้วัดด้านการจัดการเครือข่ายอุปทานของกรมบังคับคดี	42



## ส่วนที่ 1 ลักษณะสำคัญขององค์การ กรมบังคับคดี

### 1. ลักษณะองค์การ

ก. สภาพแวดล้อมของส่วนราชการ : ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พ.ศ. 2561 กำหนดให้กรมบังคับคดี มีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้ (1) ดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล (2) ดำเนินการบังคับคดีล้มละลายตามคำสั่งศาล (3) ดำเนินการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ตามคำสั่งศาล (4) ดำเนินการตรวจสอบสิทธิทางบัญชีของผู้มีส่วนได้เสียเพื่อรับส่วนแบ่งจากคดี ตรวจสอบค่าใช้จ่าย และเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการบังคับคดี (5) ชำระบัญชีห้างหุ้นส่วน บริษัท หรือนิติบุคคลในฐานะผู้ชำระบัญชีตามคำสั่งศาล (6) รับวางทรัพย์สินจากลูกหนี้หรือผู้มีสิทธิวางทรัพย์สิน (7) ดำเนินการประเมินราคาทรัพย์สิน (8) ดำเนินการเกี่ยวกับการเดินหมาย คำคู่ความ หนังสือ หรือประกาศของศาล หรือ หน่วยงานภายในกรม (9) พัฒนาระบบ รูปแบบ และวิธีการ รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับการใกล้เคียงข้อพิพาทชั้นบังคับคดี (10) บริหารจัดการและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการบังคับคดี และด้านอื่นๆ ในความรับผิดชอบของกรม และ (11) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่และอำนาจของกรม ตามที่รัฐมนตรี หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย หรือตามคำสั่งศาล

สำหรับความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของหน้าที่และอำนาจดังกล่าวต่อความสำเร็จของกรมบังคับคดี รวมทั้งวิธีการในการส่งมอบผลผลิตและบริการตามหน้าที่และอำนาจ พบว่ามีรายละเอียดดังนี้

ตาราง Pn(1)-1 หน้าที่และอำนาจตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พ.ศ. 2561  
ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของหน้าที่และอำนาจต่อความสำเร็จของกรมบังคับคดี และกลไกส่งมอบผลผลิต/  
บริการให้แก่ผู้รับบริการ

หน้าที่และอำนาจ	สำคัญเชิงเปรียบเทียบ	กลไกส่งมอบ (การนำผลผลิต/บริการ ไป ถึงผู้รับบริการ)	กระบวนการ	ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1. ดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล 2. ดำเนินการบังคับคดีล้มละลายตามคำสั่งศาล 3. ดำเนินการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ตามคำสั่งศาล 4. ดำเนินการตรวจสอบสิทธิทางบัญชีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อรับส่วนแบ่งจากคดี ตรวจสอบค่าใช้จ่ายและเรียก	หน้าที่และอำนาจทั้ง 8 ข้อมีภารกิจเกี่ยวกับการดำเนินการบังคับคดีตามคำสั่งศาล เพื่อให้เจ้าหนี้และผู้มีส่วนได้เสียได้รับการชำระหนี้จากลูกหนี้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นธรรม ส่งผลให้เกิดการลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมทำให้ทรัพย์สิน (NPA) ได้ถูกนำมาใช้ประโยชน์ให้เกิด	(1) หนังสือราชการ (2) บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมบังคับคดี เช่น เว็บไซต์, Line, Facebook, Mobile Application, e-Services	(1) ดำเนินการยึดทรัพย์สิน (2) ดำเนินการอายัดทรัพย์สิน (3) ดำเนินการประเมินราคาทรัพย์สิน (4) ดำเนินการวางทรัพย์สิน (5) ดำเนินการกักเรือ (6) ดำเนินการรวบรวมทรัพย์สิน (7) ดำเนินการรับคำขอชำระหนี้ (8) ดำเนินการสอบสวนลูกหนี้	<b>ผู้รับบริการ</b> (1) กลุ่มเจ้าหนี้ (2) กลุ่มลูกหนี้ (3) ผู้ซื้อทรัพย์สิน <b>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b> (1) ครอบครัว (2) ประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการบังคับคดี (3) หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และรัฐวิสาหกิจ ที่ได้รับผลกระทบจากภารกิจของกรมฯ



หน้าที่และอำนาจ	สำคัญเชิงเปรียบเทียบ	กลไกส่งมอบ (การนำผลิต/บริการไปถึงผู้รับบริการ)	กระบวนการ	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
เก็บค่าธรรมเนียมการบังคับคดี 5.ชำระบัญชีห้างหุ้นส่วน บริษัท หรือนิติบุคคลในฐานะผู้ชำระบัญชีตามคำสั่งศาล 6.รับวางทรัพย์จากลูกหนี้หรือผู้มีสิทธิวางทรัพย์ 7.ดำเนินการประเมินราคาทรัพย์ 8.พัฒนาระบบรูปแบบ และวิธีการ รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	การหมุนเวียนของทรัพย์สินเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจภายในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งสร้างความเชื่อมั่นต่อนักลงทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศส่งผลกระทบต่อการยกระดับความสามารถทางการแข่งขันของประเทศให้บรรลุเป้าหมายของยุทธศาสตร์ชาติตามระยะเวลาที่กำหนด		(9) ดำเนินการประชุมเจ้าหน้าที่ (10) ดำเนินการจำหน่ายทรัพย์สิน (11) ดำเนินการชำระบัญชี (12) ดำเนินการเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี (13)การดำเนินคดีแทนลูกหนี้	

## (2) วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม

กรมบังคับคดีมีเป้าประสงค์ในการจัดตั้งองค์กร คือ การดำเนินการเกี่ยวกับการบังคับคดีตามคำสั่งศาล และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีเพื่อให้เจ้าหนี้และผู้มีส่วนได้เสียได้รับการชำระหนี้จากลูกหนี้อย่างเป็นธรรม โดยกำหนดเป้าหมายระยะ ๓ ปี (พ.ศ.2563 – พ.ศ.2565) ดังนี้ วิสัยทัศน์ “บังคับคดีด้วยความเป็นธรรม มุ่งสู่องค์กรชั้นนำในระดับสากล บริการประชาชนอย่างมีคุณภาพ” รวมทั้งมีค่านิยมในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว ดังนี้ : “ I AM LED” ( I Integrity = ความซื่อสัตย์, A Accountability = มีความรับผิดชอบ, M Management = การบริหารจัดการ, L Learning = การเรียนรู้ตลอดเวลา, E Excellence = ความเป็นเลิศ, D Digital = การใช้เทคโนโลยี) ส่งผลให้กรมบังคับคดีมีวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้น” บริการด้วยรอยยิ้ม บริหารด้วยหลักการ บริบาลด้วยหลักธรรม”

สำหรับสมรรถนะหลักที่สำคัญของกรมบังคับคดีที่ส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายดังกล่าว ประกอบด้วย 1. บุคลากรมีความเชี่ยวชาญด้านกฎหมายการบังคับคดีส่งผลให้การบริการด้านการบังคับคดีมีความเป็นธรรม 2. มีเป้าหมายที่ชัดเจนและนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการบริหารและการดำเนินงานด้านการบังคับคดีให้มีความเป็นเอกภาพ 3.นำระบบดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการด้านการบังคับคดีส่งผลให้เจ้าหนี้และผู้มีส่วนได้เสียได้รับการชำระหนี้จากลูกหนี้ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นธรรม เป็นต้น



(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร : กรมบังคับคดีมีบุคลากรโดยรวมจำแนก ดังนี้

ตาราง Pk(3)-1 ข้อมูลการจำแนกบุคลากร

กลุ่ม	จำนวน	ร้อยละ	เพศ		ตำแหน่ง		อายุเฉลี่ย		อายุงานเฉลี่ย		ปัจจัยความผูกพัน★			
			ชาย	หญิง	นิติกร	นวช. การเงิน	นิติกร	นวช. การเงิน	นิติกร	นวช. การเงิน	1	2	3	4
ข้าราชการ	1,016	32.32	294	722	504	157	42.90	45.26	13.78	18.10	1	3	2	1
ลูกจ้างประจำ	149	4.74	148	1	-	-	-	-	-	-	1	3	2	1
พนักงานราชการ	1,368	43.51	447	921	490	191	37.96	42.41	8.39	11.51	1	3	2	1
ลูกจ้างชั่วคราว	611	19.43	189	422	135	125	29.50	32.42	2.92	3.28	1	3	2	1
รวม	3,144	100.00	1,078	2,066	1,129	473					4	12	8	4

ข้อมูล ณ วันที่ 24 มีนาคม 2565

หมายเหตุ: ★ปัจจัยความผูกพัน 1. ภาวะผู้นำและวัฒนธรรมองค์กร 2. โอกาสความก้าวหน้าและได้รับการพัฒนา  
3. สวัสดิการสำหรับบุคลากรแต่ละระดับ 4. ปัจจัยด้านชีวนามัยและสิ่งแวดล้อม

ระดับคะแนนความต้องการ 3 หมายถึง มากที่สุด 2 หมายถึง ปานกลาง 1 หมายถึง น้อย

นอกจากนี้จากลักษณะงานตามหน้าที่และอำนาจดังกล่าวข้างต้น กรมบังคับคดีจึงได้มีข้อกำหนดพื้นฐานด้านการศึกษาสำหรับกลุ่มบุคลากร ประเภทวิชาการ สายงานวิชาการ ตำแหน่งนิติกร ต้องจบการศึกษาระดับปริญญาตรีด้านนิติศาสตร์ ตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีด้านสาขาวิชาการบัญชี สาขาวิชาบริหารธุรกิจ หรือสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ ตามคำบรรยายลักษณะงานของตำแหน่งดังกล่าวที่สอดคล้องกับมาตรฐานการกำหนดตำแหน่งของสำนักงานก.พ. รวมทั้งกรมบังคับคดีได้นำแนวคิดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) มาใช้เพื่อให้บุคลากรดังกล่าวมีส่วนร่วมในการทำงานให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด โดยการมองเป้าหมายเดียวกันตั้งแต่ระดับยุทธศาสตร์ชาติ ระดับภารกิจ และระดับพื้นที่

(4) สินทรัพย์ : กรมบังคับคดีมีสำนักงานใหญ่อยู่เลขที่189/1 ถนนบางขุนนนท์ แขวงบางขุนนนท์ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร 10700 มีพื้นที่ทำงานรวมพื้นที่ให้บริการประชาชน จำนวน 16,536.33 ตารางเมตร พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารจอดรถได้ 284 คัน และมีหน่วยงานในส่วนภูมิภาคจำนวน 111 หน่วยงานทั่วประเทศ

ตาราง Pk(4)-1 ข้อมูลสินทรัพย์ของกรมบังคับคดี

พันธกิจ	สินทรัพย์ที่สำคัญ	ความสามารถ(สมรรถนะ)ของสินทรัพย์
ดำเนินการบังคับคดีตามคำสั่งศาล	สำนักงาน 125 แห่งทั่วประเทศ	ให้บริการทั่วถึง
	เทคโนโลยีเพื่อให้บริการลูกค้า : ประกอบด้วย ระบบ e-Services, Websites ให้บริการข้อมูลข่าวสารประชาชน, Mobile Applications, ระบบฐานข้อมูลการบังคับคดี, ระบบ Free Wifi สำหรับผู้รับบริการ	ใช้งานง่าย เข้าถึงข้อมูลสารสนเทศได้สะดวก รวดเร็ว ได้ทุกพื้นที่โดยไม่ต้องร้องขอ





พันธกิจ	สินทรัพย์ที่สำคัญ	ความสามารถ(สมรรถนะ)ของสินทรัพย์
	เทคโนโลยีสนับสนุนการปฏิบัติงาน : ประกอบด้วยระบบเครือข่ายเทคโนโลยี, ระบบรักษาความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ, ระบบฐานข้อมูลด้านคดี, ระบบเทคโนโลยีสนับสนุนกระบวนการบังคับคดี, ระบบเทคโนโลยีสนับสนุนกระบวนการสนับสนุน, ระบบ e-Office	ฐานข้อมูลมีความถูกต้องครบถ้วน น่าเชื่อถือ แม่นยำ และทันสมัยที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งประเทศและมีความพร้อมใช้งานในรูปแบบดิจิทัล
	อุปกรณ์ / สิ่งอำนวยความสะดวก: ประกอบด้วย ศูนย์ราชการสะดวก GECC, ห้องสมุด, คอมพิวเตอร์สื่อบันทึกข้อมูล, รถเข็นไว้สำหรับให้บริการแก่ผู้พิการสตรีมีครรภ์และผู้สูงอายุ, เคาน์เตอร์เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ และรถราชการรับ-ส่งเจ้าหน้าที่ไปปฏิบัติงานทั่วประเทศ	มีความพร้อมใช้งานและบริการประชาชนได้ทันทั่วถึง

(5) กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่สำคัญ : กรมบังคับคดีได้ดำเนินการบังคับคดีตามคำสั่งศาล และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีเพื่อให้เจ้าหนี้และผู้มีส่วนได้เสียได้รับการชำระหนี้จากลูกหนี้อย่างเป็นธรรม ภายใต้กฎหมายเฉพาะด้านการบังคับคดีและกฎหมายที่เกี่ยวข้องดังนี้ (1) ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ภาค 4 วิธีการชั่วคราวก่อนพิพากษาและการบังคับตามคำพิพากษาหรือคำสั่ง (2) พระราชบัญญัติล้มละลาย พุทธศักราช 2483 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (3) พระราชบัญญัติการกักเรือ พ.ศ. 2534 (4) พระราชบัญญัติว่าด้วยการยึดทรัพย์ของภคิน พ.ศ. 2475 (5) พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (6) พระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณ พ.ศ. 2561 (7) พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2561 (8) พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และ (9) กฎหมายเฉพาะอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบังคับคดีแพ่งและคดีล้มละลาย

#### ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์การ

(6) โครงสร้างองค์การ : กรมบังคับคดีได้จัดโครงสร้างการบริหารงานไว้ 2 รูปแบบ ดังนี้

1. รูปแบบถาวร : ประกอบด้วยส่วนราชการตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พ.ศ. ๒๕๖๑ มีหน่วยงานในสังกัดส่วนกลางจำนวน 21 หน่วยงาน หน่วยงานในภูมิภาคมีจำนวน 76 จังหวัด และสาขา รวมทั้งสิ้น จำนวน 111 แห่ง นอกจากนี้ยังได้จัดตั้งหน่วยงานเป็นการภายในขึ้นอีก 5 หน่วยงาน ดังนี้ 1. สำนักงานบังคับทางปกครอง 2. ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 3. สถาบันพัฒนาการบังคับคดี 4. กองนโยบายและแผน และ 5. สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร 7 รวมทั้งมีบุคลากรโดยรวม จำนวนทั้งสิ้น 3,144 คน

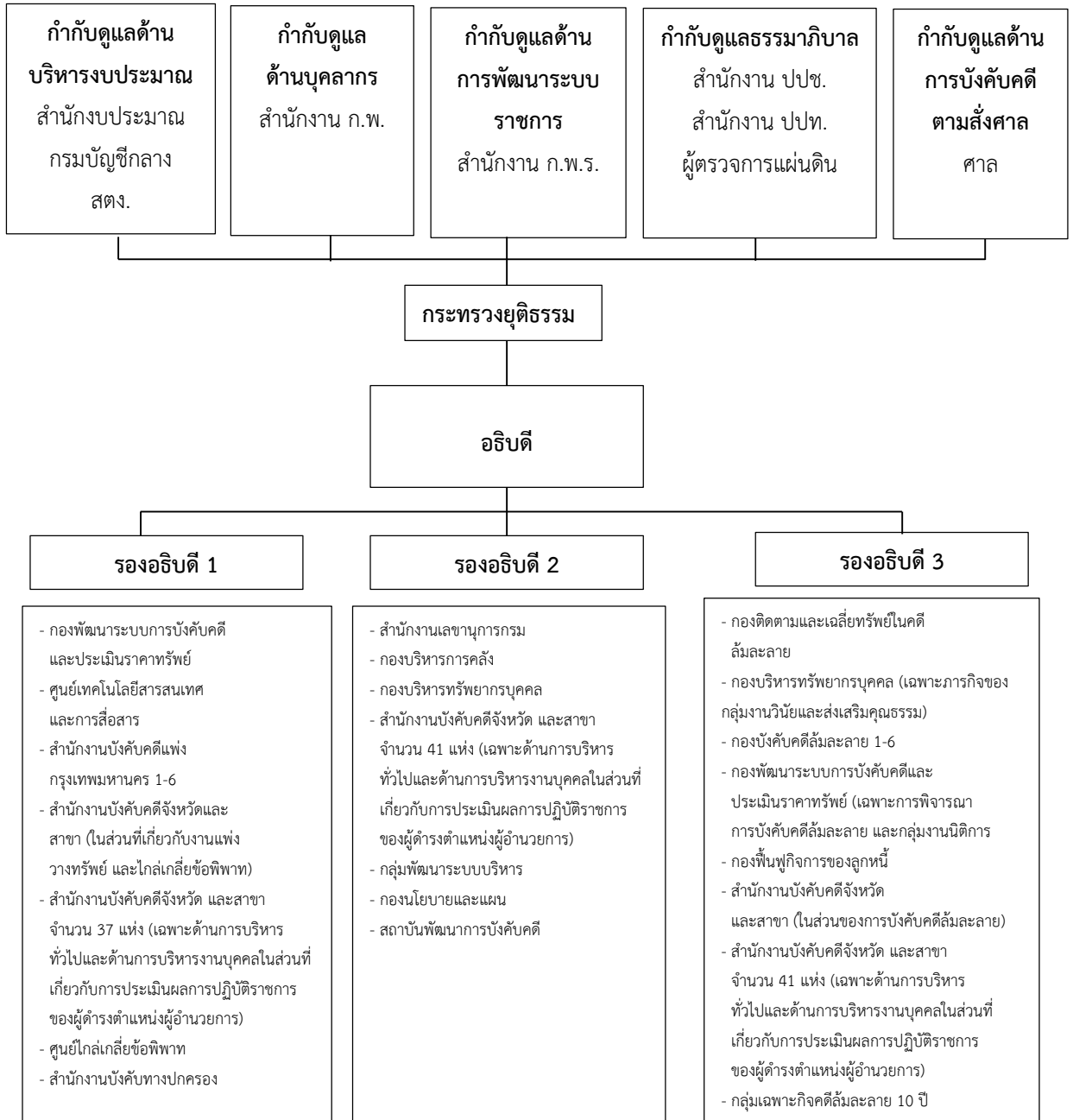
2. รูปแบบไม่ถาวร : จัดในรูปแบบคณะกรรมการ / คณะทำงาน เช่น คณะกรรมการกำหนดราคาทรัพย์ คณะกรรมการพิจารณาผู้ทำแผนและผู้บริหารแผนฟื้นฟูกิจการ คณะทำงานจัดทำธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance) คณะทำงานศึกษาและกำหนดประเด็นสำคัญ ปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบ คำสั่ง และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการบังคับคดีล้มละลาย และฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ คณะทำงานศึกษาประเด็นสำคัญ ปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบ คำสั่ง และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการบังคับคดีแพ่ง คณะทำงานเทคโนโลยีสารสนเทศกรมบังคับคดี คณะกรรมการเร่งรัดและติดตามการดำเนินงานและการใช้



จ่ายเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ เป็นต้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบังคับคดีตามคำสั่งศาลแบบบูรณาการที่ยึดโยงกับยุทธศาสตร์ในทุกระดับจนบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ชาติ

สำหรับระบบการกำกับดูแลองค์กรของกรมบังคับคดี มีรายละเอียด ดังนี้

รูปภาพ พช(6)-1 แผนภูมิโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการกรมบังคับคดีและระบบกำกับดูแลองค์กร



นอกจากนี้กรมบังคับคดีมีระบบการรายงานระหว่างผู้บริหารกับส่วนราชการที่กำกับมีลักษณะการตรวจสอบ การประเมินคุณภาพ และติดตามผลการดำเนินงาน ดังนี้

(1) กำหนดให้กองนโยบายและแผนรายงานผลดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีและการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ เป็นรายเดือนและรายไตรมาสไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม คณะกรรมการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ คณะกรรมการปฏิรูปประเทศ และสำนักงบประมาณ ผ่านระบบรายงานของกรม ระบบฐานข้อมูลแผน/ผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่าย



งบประมาณ (BB EvMis) และระบบติดตามและประเมินผลแห่งชาติ eMENSQR (Electronic Monitoring and Evaluation System of National Strategy and Country Reform) เป็นต้น

(2) กำหนดให้กลุ่มตรวจสอบภายในรายงานผลการตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดกรมบังคับคดีเป็นรายไตรมาสไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กลุ่มตรวจสอบภายในของกระทรวงยุติธรรม กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง ผู้ว่าราชการจังหวัด ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

(3) กำหนดให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหารรายงานเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการของกรมบังคับคดีเป็นเดือน และรายไตรมาสไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม สำนักงาน ก.พ.ร ผ่านระบบการรายงานผลการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ e-SAR เป็นต้น

**(7) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย :** กรมบังคับคดีให้บริการด้านการบังคับคดีตามคำสั่งศาลแก่กลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งกลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญต่อการบริการของกรมบังคับคดีดังนี้

ตาราง พข(7)-1 ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมบังคับคดี รวมทั้งความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่ม

ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ	ความคาดหวัง	ผลลัพธ์
<b>ผู้รับบริการ</b>			
(1) กลุ่มเจ้าหน้าที่	ความถูกต้อง ความเป็นธรรม และความโปร่งใส	สะดวก รวดเร็ว และคุณภาพการบริการที่ดี	กลุ่มเจ้าหน้าที่ได้รับการชำระหนี้จากลูกหนี้ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว สะดวก โปร่งใส และเป็นธรรม
(2) กลุ่มลูกหนี้			
(3) กลุ่มผู้ซื้อทรัพย์สินจากการขายทอดตลาด	เข้าถึงข้อมูลด้านการบังคับคดีได้ง่าย สะดวก ครบถ้วน ถูกต้อง และมีความโปร่งใสในกระบวนการประมูลทรัพย์สิน	ได้รับคำปรึกษาและคำแนะนำด้านการบังคับคดีที่ถูกต้อง ครบถ้วน และทันท่วงที	ทรัพย์สินเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจที่ส่งผลต่อการเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ
ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ	ความคาดหวัง	ผลลัพธ์
<b>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>			
(1) ครอบครัว	การบังคับคดีความถูกต้อง ความเป็นธรรม และความโปร่งใส	รวดเร็ว และคุณภาพการบริการที่ดี	ได้รับการชำระหนี้จากลูกหนี้และการบริการที่เป็นธรรมเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม
(2) ประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากภารกิจของกรมฯ	ความรู้กฎหมายด้านการบังคับคดีและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	คำแนะนำเกี่ยวกับกฎหมายด้านการบังคับคดีและกฎหมายที่เกี่ยวข้องที่เข้าใจง่าย	ประชาชนมีความรู้ด้านกฎหมายบังคับคดีและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง



(3) หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และรัฐวิสาหกิจ ที่ได้รับผลกระทบจากภารกิจของกรมฯ	การอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่ต้องร้องขอ	การเปิดเผยข้อมูลผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เข้าถึงง่ายพร้อมใช้งาน	มีการใช้ข้อมูลเชื่อมโยงทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว
--	--	--	---

(8) ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน

ตาราง Px(8)-1 ข้อมูลส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน

หน่วยงาน/องค์การที่เกี่ยวข้อง	บทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติร่วมกัน	ข้อกำหนดที่สำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกัน	แนวทาง/วิธีการสื่อสารระหว่างกัน
ศาล (ส่วนราชการที่ส่งมอบงานต่อกัน)	- ดำรงความยุติธรรมตามกฎหมาย - ทำให้เกิดผลบังคับทางกฎหมาย	- ความถูกต้อง - ความครบถ้วนของเอกสาร	- หนังสือราชการ - เอกสารเผยแพร่ - โทรศัพท์/ โทรสาร - ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์
<b>หน่วยงานอื่นๆ</b>			
- สมาคมผู้ประเมินค่าทรัพย์สิน/สภาหอการค้า/สภาอุตสาหกรรม/สมาคมธนาคารไทย/สภาทนายความ - ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์	- ร่วมกำหนดราคาทรัพย์สินให้เกิดความเป็นธรรม - เผยแพร่ข้อมูลประกาศขายทอดตลาด	- สะท้อนมูลค่าทรัพย์สินที่แท้จริงที่เกิดประโยชน์ทุกส่วน - ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล	- ประชุมกำหนดราคาทรัพย์สิน - ประชุม/แลกเปลี่ยนข้อมูล - ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

2. สภาพการณ์ขององค์การ

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(9) สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศ : สภาพแวดล้อมการแข่งขันของกรมบังคับคดีที่ส่งผลต่อการพัฒนาและปรับปรุงผลการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การอันจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ชาติได้ตามระยะเวลาที่กำหนด มีดังนี้

ตาราง Pk(9)-1 ข้อมูลสภาพแวดล้อมด้านการเปรียบเทียบการดำเนินงานภายในประเทศ

คู่เทียบ	ประเด็นการเทียบเคียง	ผลการดำเนินงานเมื่อเทียบกับคู่เทียบ			ผลลัพธ์
		ปี พ.ศ.2562	ปี พ.ศ.2563	ปี พ.ศ.2564	
การเทียบเคียงภายในประเทศ					
กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม	การบริการประชาชน	กรมบังคับคดี : ผลการดำเนินงาน -ด้านการบริการประชาชน	กรมบังคับคดี : ผลการดำเนินงาน -ด้านการบริการประชาชน	กรมบังคับคดี : ผลการดำเนินงาน -ด้านการบริการประชาชน	(1)กลุ่มเจ้าหน้าที่ได้รับการชำระหนี้จากลูกหนี้ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว สะดวก



		พบว่าผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ 91.73 กรมคุมประพฤติ ผลการดำเนินงาน -ด้านการบริการประชาชน พบว่าผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ 90.90	พบว่าผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ 93.15 กรมคุมประพฤติ : ผลการดำเนินงาน -ด้านการบริการประชาชน พบว่าผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ 91.03	พบว่าผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ 93.79 กรมคุมประพฤติ : ผลการดำเนินงาน -ด้านการบริการประชาชน พบว่าผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ 91.29	โปร่งใส และเป็นธรรม (2) ทรัพย์สิน (NPA) ได้ถูกนำมาใช้ประโยชน์ให้เกิดการหมุนเวียนของทรัพย์สินเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจภายในประเทศและต่างประเทศ
--	--	---	---	---	--

นอกจากนี้กรมบังคับคดี ได้ทำการศึกษาเทียบเคียงกับองค์การ/หน่วยงานด้านการบังคับคดีภายนอกประเทศ ได้แก่ ประเทศญี่ปุ่น โดยประเด็นการเทียบเคียง คือประเด็นการแก้ปัญหาการล้มละลาย (Resolving Insolvency) พบว่า ผลการดำเนินงานเมื่อเทียบกับประเทศญี่ปุ่น มีดังนี้

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ประเทศไทยมีผลการจัดอันดับความยาก-ง่ายในการประกอบธุรกิจของธนาคารโลก ตัวชี้วัดที่ 10 ด้านการแก้ปัญหาการล้มละลาย (Resolving Insolvency) ในอันดับที่ 24 และมีค่าคะแนน Doing Business Score ที่ 76.80 ส่วนประเทศญี่ปุ่นมีผลการจัดอันดับในตัวชี้วัดดังกล่าวในอันดับที่ 3 และมีค่าคะแนน Doing Business Score ที่ 90.2 จากนั้นได้นำผลการจัดอันดับดังกล่าวมาวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จที่ทำให้เกิดการบรรลุเป้าหมาย พบว่าประเทศไทยยังมีความไม่ชัดเจนเกี่ยวกับ (1) กระบวนการในการเริ่มต้นคดีล้มละลายกรณีให้ลูกหนี้ยื่นขอล้มละลายได้เองโดยสมัครใจ (2) กระบวนการจัดการกิจการและทรัพย์สินของลูกหนี้กรณีการให้อำนาจเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์เป็นผู้พิจารณาฝ่ายเดียวในการเลือกให้สัญญาซื้อขายสินค้าและบริการที่จำเป็นต่อกองทรัพย์สินมีผลผูกพันต่อไปถึงแม้ว่าคู่สัญญาจะประสงค์เลิกสัญญาก็ตาม (3) กระบวนการมีส่วนร่วมของเจ้าหนี้กรณีที่ต้องให้มีการขออนุญาตจากที่ประชุมเจ้าหนี้ก่อนทุกครั้งหากจะขายทรัพย์สินหลักในคดี และ (4) กระบวนการมีส่วนร่วมของเจ้าหนี้กรณีการอนุญาตให้เจ้าหนี้แต่ละรายเข้าถึงข้อมูลทางทรัพย์สินของลูกหนี้จากเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ หรือบุคคลอื่นๆ ได้ตลอดกระบวนการ เป็นต้น

#### (10) การเปลี่ยนแปลงด้านการแข่งขัน :

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่เกิดขึ้นแล้วหรือกำลังเกิดขึ้นภายใน 1-2 ปี การปรับตัวทันมีผลต่อการอยู่รอดขององค์กร พบว่า สถานการณ์โลกที่การแข่งขันทางเศรษฐกิจเข้มข้นขึ้น สังคมโลกเชื่อมโยงกันมากขึ้นในสภาพไร้พรมแดน รวมทั้งแนวโน้มการพัฒนาทางเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอย่างก้าวกระโดด สำหรับการเตรียมความพร้อมในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมีหลายด้านดังนี้

(1) โอกาสในการสร้างนวัตกรรม ได้แก่ (1) บูรณาการการดำเนินงานด้านการบังคับคดีตามคำสั่งศาลด้วยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนตั้งแต่ระดับยุทธศาสตร์ชาติ ระดับภารกิจ และระดับพื้นที่ และ (2) นำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎหมายและการให้บริการประชาชนด้านการบังคับคดี

(2) การปรับเปลี่ยนแผนงาน/ยุทธศาสตร์ ได้แก่ (1) เสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรและยกระดับธรรมาภิบาล (2) ขับเคลื่อนประชารัฐสู่ความเป็นเลิศ (3) เสริมสร้างองค์กร Digital และ (4) พัฒนาบุคลากรให้มีความเป็นมืออาชีพ

(3) การปรับเปลี่ยนด้านข้อมูลผู้รับบริการ : ยกระดับการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) และศูนย์ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ผู้รับบริการได้ทุกที่ ทุกเวลา สะดวก ง่าย รวดเร็ว และประหยัด



(4) การปรับเปลี่ยนด้านบุคลากร : พัฒนารอบความคิดเพิ่มศักยภาพบุคลากร ทุกสายงาน ทุกระดับให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีอาชีพตอบสนองต่อสถานการณ์ต่าง ๆ และรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก เช่น ทักษะการคิดวิเคราะห์ ความคิดสร้างสรรค์ ภาวะผู้นำ ทักษะด้านดิจิทัล การบริหารจัดการ ตลอดจนปลูกฝังค่านิยมการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม ไม่เลือกปฏิบัติมุ่งเน้น ให้ความสำคัญในการให้บริการประชาชน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และคล่องตัว

#### (11) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและเชิงแข่งขันที่กรมบังคับคดีเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นๆ ทั้งในส่วนราชการและนอกส่วนราชการ

ตาราง Pk(11)-1 แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ที่มาข้อมูล	แหล่งข้อมูล	ข้อจำกัดการได้มาซึ่งข้อมูล
Benchmarking	- รายงานประจำปีหน่วยงาน - Website กระทรวงยุติธรรม	ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน
Comparisons	- World Bank - สำนักงาน ก.พ.ร.	ข้อมูลบางปัจจัยไม่สามารถ เทียบเคียงได้

#### ข. บริบทเชิงยุทธศาสตร์

#### (12) ความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

ตาราง Px(12)-1 ความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

ด้าน	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์
ด้านพันธกิจ	- การเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจ ชุมชน สังคมอย่างรวดเร็ว ทำให้ ประชาชนตามไม่ทันการ เปลี่ยนแปลง ความรู้ไม่เท่าทันทำให้ เข้าสู่กระบวนการบังคับคดีได้ - นโยบายประเทศในการเสริมสร้างให้ ประเทศไทยเป็นประเทศที่น่าลงทุน และเพิ่มขีดความสามารถทางการ แข่งขัน	- มีสำนักงานกระจาย ครอบคลุมทั่วประเทศ สามารถดำเนินการเชิงรุกในการให้ความรู้ เด็ก เยาวชน ประชาชน เพื่อป้องกันมิให้ เข้าสู่กระบวนการบังคับคดี - มีกฎหมายที่เป็นข้อกำหนดรองรับ กระบวนการทำงานที่ชัดเจน - มีภารกิจที่เอื้อต่อการจัดอันดับการอำนวยความสะดวกในการดำเนินธุรกิจ (Ease of Doing Business) ของธนาคารโลก
ด้าน ปฏิบัติการ	- นโยบายผลักดันให้เป็นระบบราชการ 4.0 เป็นความท้าทายความสามารถ ในการบริหารจัดการและบูรณาการ ข้อมูลทั้งภายในหน่วยงานและ ภายนอกหน่วยงานเพื่อการบังคับคดี ให้เป็นไปด้วยความถูกต้อง โปร่งใส	- มีภาคีเครือข่ายที่พร้อมให้การสนับสนุน ข้อมูลที่ร้องขอและสามารถจัดสรร งบประมาณเพื่อพัฒนาเทคโนโลยี สารสนเทศที่ทันสมัย - มีเครือข่ายความร่วมมือหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนในเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยน ข้อมูล



ด้าน	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์
	- การพัฒนาศูนย์ข้อมูลทรัพย์สินของบุคคลล้มละลาย	
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	- ประชาชนขาดความรู้ด้านกฎหมายและการเปลี่ยนแปลงตามสถานะเศรษฐกิจใหม่	- มีองค์ความรู้ด้านการบังคับคดีและกฎหมายที่เกี่ยวข้องรวมทั้งมีภาคีเครือข่ายบังคับคดีและวิทยากรตัวคูณที่จะช่วยสนับสนุนให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจมากขึ้น
ด้านบุคลากร	- การยกระดับบุคลากรสู่ความเป็นมืออาชีพและสหวิชาชีพ - การเกษียณอายุราชการของกลุ่มผู้บริหารระดับสูงที่มีความเชี่ยวชาญด้านการบังคับคดี	- มีสถาบันพัฒนาการบังคับคดี เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญด้านการบังคับคดี และมีความรู้ในด้านสหวิชาชีพ เพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

#### ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

##### (13) ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

กรมบังคับคดีมีการปรับปรุงผลการดำเนินงานให้เทียบเคียงกับความเป็นมาตรฐานสากล เพื่อให้ได้รับการยอมรับและเสริมสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ โดยมีแนวทางการปรับปรุงผลการดำเนินการ ดังนี้

##### ตาราง Pk(13)-1 ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

ขอบเขตการปรับปรุง	แนวทางการปรับปรุงผล
การปรับปรุงระดับบุคคล	IDP, KM, KPI รายบุคคล, PDCA
การปรับปรุงหน่วยงาน	PDCA, การให้บริการประชาชน ศูนย์ราชการสะดวก (GECC)
การปรับปรุงข้ามสายงาน	Job Rotation, Cross Function Assignment
การปรับปรุงยุทธศาสตร์องค์กร	PDCA, PMQA, ITA

ส่วนที่ 2-1 การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างต่อเนื่องตามเกณฑ์ระดับพื้นฐาน

หมวด 1 การนำองค์การ 1.1 การนำองค์การโดยผู้บริหารของส่วนราชการ

ผู้บริหารระดับสูงของกรมบังคับคดี (SL) ที่ประกอบด้วย อธิบดี รองอธิบดี ผู้ตรวจราชการกรม และผู้อำนวยการในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ได้ดำเนินการกำหนดทิศทางองค์การตามแนวทางรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 65 รัฐจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน เพื่อเป็นกรอบในการจัดทำแผนต่างๆ ให้เกิดการผลักดันไปสู่เป้าหมายเดียวกัน และนำมาทบทวนทิศทางองค์การให้สอดคล้องกับเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ชาติ อันประกอบด้วย วิสัยทัศน์ (V) พันธกิจ (M) และค่านิยม (V) เพื่อให้บริการเกินความคาดหวังกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ด้วยความถูกต้องยึดมั่นในหลักคุณธรรมจริยธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านระบบการนำองค์การ ดังรูปภาพ 1.1-1

รูปภาพ 1.1-1 ระบบการนำองค์การภายใต้ XYZ Model



และให้ความสำคัญต่อการนำผลสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อการบังคับคดี รวมทั้งผลสำรวจความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มทั้งภายในและภายนอกองค์การ โดยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมในการรับฟังข้อเสนอแนะมาทบทวนวิสัยทัศน์ของ กบค. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่ายังคงให้ดำเนินการตามวิสัยทัศน์เดิม คือ “บังคับคดีด้วยความเป็นธรรม มุ่งสู่องค์กรชั้นนำในระดับสากล บริการประชาชนอย่างมีคุณภาพ” เพื่อมุ่งเน้นพฤติกรรมที่พึงมีให้ชัดเจนขึ้น จึงได้เชื่อมโยงกับค่านิยม “I AM LED” ยังคงให้ดำเนินการตามค่านิยมเดิม ดังตาราง 1.1-1

การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใสและความมีจริยธรรมของ กบค.

ซึ่งผู้บริหารทุกระดับจะเป็นผู้สื่อสาร VMV ผ่านสื่อช่องทางต่างๆ สู่ทุกกลุ่มของบุคลากร ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 กบค. ได้นำข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์จากการสำรวจทุกกลุ่มเป้าหมาย จากการสำรวจความเชื่อมั่น ได้นำเสียงของผู้รับบริการ (VOC) ที่มีต่อการบังคับคดีมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงทิศทางองค์การให้ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากขึ้น

ตาราง 1.1-1 การปฏิบัติตนเพื่อแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมและวัฒนธรรมของผู้บริหาร

คำนิยาม	การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม โปร่งใส และความมีจริยธรรม
I = Integrity	<ul style="list-style-type: none"> <li>ประกาศนโยบาย/ข้อผูกพันของผู้บริหาร รวมทั้งกำหนดกรอบของผู้นำด้านเสียงข้างใน</li> <li>ประกาศนโยบาย/ข้อผูกพันของผู้บริหาร และสื่อสารให้บุคลากรทั้งปวงปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด</li> <li>กำหนดผู้รับผิดชอบ/กรรมการตรวจสอบ กบ. โดย SL เข้าร่วมและสนับสนุนให้บุคลากรทำกิจกรรมเชิงคุณธรรม</li> </ul>
A = Accountability	<ul style="list-style-type: none"> <li>พร้อมรับผิดต่อการตัดสินใจ</li> <li>ขยายความรับผิดชอบของผู้บริหารเกี่ยวกับประพฤติกรรมที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น</li> </ul>
M = Management	<ul style="list-style-type: none"> <li>บริหารกิจการด้วยคุณธรรม มุ่งเน้นการปฏิบัติงานเชิงรุกที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของสังคม</li> <li>ติดตาม/กำกับดูแลอย่างสม่ำเสมอ Real time ประเมินผล และนำมาปรับปรุงแก้ไข ระบบ Management Response</li> <li>ใช้วิธีการระบบงานที่ทันสมัย ช่วยในการควบคุมดูแลกิจกรรมของ และติดตาม/ประเมินผลในการบริหารจัดการ</li> </ul>
L = Learning	<ul style="list-style-type: none"> <li>เป็นแบบอย่างที่ดีในการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับคู่ค้า</li> <li>เป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ต่างๆ ให้กับทีมงาน รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำ และสนับสนุน</li> </ul>
E = Excellence	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง มุ่งเน้นตอบสนองความต้องการประชาชนในทุก</li> <li>สังคม และสนับสนุนให้มีการพัฒนาเพื่อให้เกิดความดีความชอบ และนวัตกรรมใหม่ๆ</li> </ul>
D = Digital	<ul style="list-style-type: none"> <li>สนับสนุนการให้เทคโนโลยีในการทำงาน โดยเป็นต้นแบบในการปรับปรุงกระบวนการโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วย</li> <li>สนับสนุน และสนับสนุนให้มีการนำกระบวนการมาพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้น</li> </ul>
วัฒนธรรมองค์กร 3 น.	
เชิงการสื่อสาร	มีเมตตา มีใจเมตตา มีเกียรติ
เชิงการปฏิบัติ	ยึดหลักการ คำนึงถึงคน และกฎเกณฑ์เป็นหลัก
เชิงจิตวิญญาณ	เป็นภาคีการพัฒนาระบบงาน





การสื่อสาร SL ได้ประเมินและทบทวนการถ่ายทอด/สื่อสาร ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 VMV พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ยังคงใช้แนวทาง ดังนี้ 1) เพิ่มความถี่ในการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ในรูปแบบ VDO Conference , Intranet , Line และ Website ในทุกกิจกรรม โดยมีการแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน เพื่อให้บุคลากรได้เตรียมความพร้อมเข้าร่วม 2) ปรับรูปแบบการสื่อสาร โดยใช้ Infographic เพื่อให้น่าสนใจและเข้าใจได้ง่าย 3) กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์มีการเพิ่มประเด็นการสื่อสาร 4) จัดตั้งทีมโฆษก กบค. เพื่อรับผิดชอบการสื่อสารผลงานและตอบประเด็นต่างๆอย่างใกล้ชิด และเพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรเข้าใจในประเด็นยุทธศาสตร์ จากเดิมที่สอบถามความคิดเห็นของบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพียงการประเมินประสิทธิภาพการถ่ายทอด VMV ซึ่งมีการประเมินเป็นประจำทุกปีโดยมีผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดที่ 7.4-ก(12)-1 ตามช่องทางการสื่อสารของผู้บริหารกับบุคลากรของกรมบังคับคดี ดังรูปภาพ 1.1-2

รูปภาพ 1.1-2 การสื่อสารองค์กร



กบค. สร้างสภาพแวดล้อมเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จ  
ด้วยการ

- 1) สื่อสารทิศทางองค์กรแบบสองทิศทางทั้งภายในและภายนอก
- 2) จัดสรรทรัพยากร มอบอำนาจเพื่อให้เกิดความคล่องตัว และเอื้อต่อการเกิดนวัตกรรม
- 3) เป็นแบบอย่างที่ดี ทั้งในส่วนของ การขับเคลื่อนพันธกิจสู่ความสำเร็จ การเป็นต้นแบบการประพฤติ ปฏิบัติ อย่างมีคุณธรรม จริยธรรม
- 4) กระตุ้นให้บุคลากรทุกระดับเกิดการเรียนรู้และส่งเสริมวัฒนธรรมและนวัตกรรม ผ่านโครงการเพิ่มขีดความสามารถบุคลากร
- 5) วางระบบความก้าวหน้า และพัฒนาบุคลากรสู่การเป็นผู้นำในอนาคตด้วยแบบ Successer Plan และแผนพัฒนาบุคลากรในหมวด 5
- 6) มุ่งเน้นการดำเนินการที่คำนึงถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มโดยมีมาตรการป้องกันผลกระทบจากการบังคับคดีที่ชัดเจน
- 7) SL รับผิดชอบผลการดำเนินงานขององค์กรหากมีผลกระทบจากการบังคับคดี กบค. มีมาตรการเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบตามขั้นตอนของกระทรวงยุติธรรมจากผลการดำเนินการทำให้ กบค. ได้รับรางวัลเลิศรัฐสาขาบริการภาครัฐ ประเภทการพัฒนาการบริการ ระดับดี โดยได้รับรางวัลดังกล่าวจำนวน 3 ปีซ้อน (พ.ศ. 2559-2561) และได้รับรางวัลเลิศรัฐ หมวด 1 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 หมวด 3 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และหมวด 2 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ตาราง 1.1-2 ช่องทางการสื่อสารของผู้บริหารกับบุคลากรของกรมบังคับคดี

ผู้ถ่ายทอด			เรื่องที่ต้องสื่อสาร	ช่องทางสื่อสาร	ความถี่	รูปแบบการสื่อสาร	บุคลากรภายใน	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
อธิบดี	รองอธิบดี	ผู้อำนวยการสำนัก/กอง							
✓	✓		• วิสัยทัศน์ พันธกิจ และคำนิยามขององค์กร	ชี้แจงนโยบาย/ยุทธศาสตร์/วิสัยทัศน์	ปีละ 1 ครั้ง	สองทิศทาง	✓	✓	✓
✓	✓	✓	• นโยบายและเป้าหมายที่สำคัญ	ตรวจเยี่ยม	ตามโอกาส	สองทิศทาง	✓		
✓	✓	✓	• ผลการดำเนินงาน	Website กรมบังคับคดี	ทุกวัน	ทิศทางเดียว	✓	✓	✓
✓	✓	✓	• การวิฤต/สถานการณ์ฉุกเฉิน	ประชุมชี้แจง	ราย 2 เดือน	สองทิศทาง	✓	✓	✓
✓	✓	✓	• กฎระเบียบข้อบังคับที่ออกใหม่	การแถลงผลการดำเนินงาน	ทุกไตรมาส ทุกสิ้นปี และตามโอกาส	สองทิศทาง	✓	✓	✓
✓	✓	✓	• จรรยาบรรณและจริยธรรม	วารสาร/แผ่นพับ/ประชาสัมพันธ์/ประกาศ/โปสเตอร์	ทุกวัน	ทิศทางเดียว	✓	✓	✓
✓	✓	✓	• กระบวนการขั้นตอนการดำเนินงาน	Social Network เช่น Facebook YouTube	ทุกวัน	สองทิศทาง	✓	✓	✓
✓	✓	✓		E-mail			✓	✓	✓
✓	✓	✓		พูดคุยโดยตรง	เมื่อมีโอกาส	สองทิศทาง	✓	✓	✓
✓	✓	✓		ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรศัพท์ วิทยุ หนังสือพิมพ์	ตามความต้องการ	ทิศทางเดียว	✓	✓	✓

## 1.2 การกำกับดูแลองค์การและการสร้างคุณภาพการต่อสังคม

กบค. ได้มีการดำเนินการในการทบทวน “นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี” เป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นมาตรฐานและเป็นแนวทางปฏิบัติ รวมทั้งเป็นค่านิยมร่วมสำหรับองค์การหรือบุคลากรทุกคน พึงยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติควบคู่กับกฎข้อบังคับอื่น ๆ อย่างทั่วถึง ซึ่งมีองค์ประกอบครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน คือ 1. ด้านรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม 2. ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3. ด้านองค์การ และ 4. ด้านผู้ปฏิบัติงาน ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2562-2564 จำนวนข้อร้องเรียนที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว พบว่า มีผลลัพธ์ ตามตัวชี้วัดที่ 7.4ก(12)-5 จำนวนของเรื่องร้องเรียนจากประชาชนเกี่ยวกับพฤติกรรมบุคลากรที่สอบสวนแล้วเป็นจริง จนถึงมีการลงโทษ ไม่พบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคลากรที่สอบสวนแล้วเป็นจริงจนถึงขั้นลงโทษ

การประเมินผลการดำเนินการของ กบค. SL และ ผู้บริหารระดับผู้อำนวยการสำนัก/กอง พิจารณาตามหลักธรรมาภิบาล ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ได้ปรับปรุงกระบวนการประเมินผู้บริหาร ตั้งแต่รองอธิบดีลงมาถึงผู้อำนวยการสำนัก/กอง แบบบูรณาการ เชื่อมโยง ยุทธศาสตร์ งานประจำ สมรรถนะประจำตำแหน่งและพฤติกรรมที่ต้องการ โดยจะมีผลประเมินอย่างเป็นรูปธรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

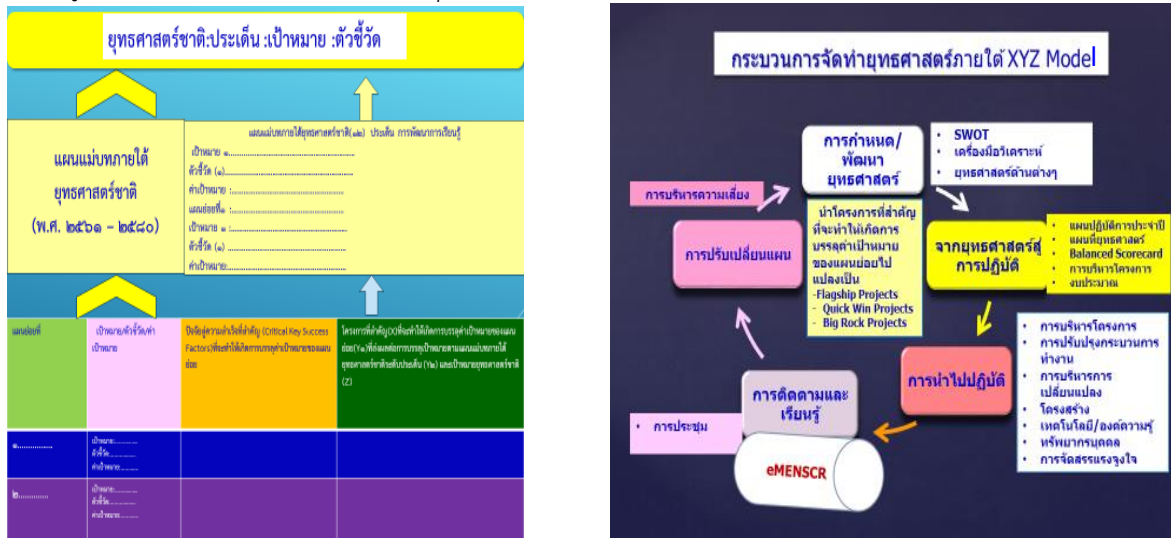
เพื่อลดความกังวลของภาคประชาชนที่มีต่อการบังคับคดี กบค. ได้มีการประเมินความเสี่ยงระบบงาน กระบวนการบังคับคดี ผลกระทบของการดำเนินงานต่อสังคมและชุมชน สิ่งแวดล้อม โดยแต่งตั้ง คณะกรรมการและคณะทำงานด้านการบริหารความเสี่ยงองค์การเป็นผู้รับผิดชอบ กบค. มีการแต่งตั้ง คณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมบังคับคดี มีหน้าที่กำหนด/ทบทวน นโยบาย CG ประมวลจริยธรรมและ คู่มือจรรยาบรรณผู้บริหารและบุคลากรที่พึงปฏิบัติต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยมี ตัวชี้วัดที่สำคัญในการส่งเสริมและกำกับดูแลให้มีการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมภายใต้โครงสร้างการ กำกับดูแลทั่วทั้งองค์การ ได้แก่ จำนวนคดีที่ถูกฟ้องด้วยการประพฤติผิดจริยธรรมของทั้งระดับบุคคลและ องค์การที่มีการตัดสินว่าผิด ผลการดำเนินงานในรอบ 3 ปี ไม่พบว่ามีกรณีตัดสินว่าประพฤติผิดจริยธรรม

กบค. มีความรับผิดชอบต่อสังคมตามนโยบายของผู้บริหารสูงสุดของกระทรวงยุติธรรมที่ว่า “อำนวยความสะดวก ยุติธรรม ลดความเหลื่อมล้ำ ขจัดความทุกข์ยาก สร้างประชาสามัคคี ส่งเสริมคนดีสู่สังคม” จากผลการดำเนินงานในการนำสมรรถนะหลักขององค์การมาสร้างการรับรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย ที่จำเป็น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสร้างการรับรู้ได้ร้อยละ 100 รวมทั้ง กบค. ได้นำผลสำรวจ ความพึงพอใจหลังการจัดโครงการมาวิเคราะห์เพื่อนำไปสู่การปรับยุทธศาสตร์ เสริมสร้างภาพลักษณ์ องค์การและยกระดับธรรมาภิบาลผ่านโครงการการสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายที่จำเป็น ผลวิเคราะห์พบว่า หลังจากมีการแก้ไขพระราชบัญญัติล้มละลาย (ฉบับที่ 9) พ.ศ. 2559 เพื่อเปิดโอกาสให้ สามารถเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูกิจการได้ โดยไม่ต้องเข้าสู่กระบวนการบังคับคดี แต่ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ยังไม่มีความรู้ ความเข้าใจด้านกฎหมายดังกล่าว ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 กรมบังคับคดี จึงได้จัด โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับพระราชบัญญัติล้มละลาย (ฉบับที่ 9) พ.ศ. 2559 เพื่อเสริมสร้าง ความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติล้มละลายให้แก่ผู้ประกอบการ วิชาชีพขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) จำนวนทั้งสิ้น 583 ราย รวม 9 จังหวัด จากแบบสำรวจความรู้ ความเข้าใจผู้เข้ารับการอบรม มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติล้มละลาย (ฉบับที่ 9) พ.ศ. 2559 ร้อยละ 80

## หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ 2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์

กบค. มีการพัฒนากระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์มาจนถึงปัจจุบันโดยใช้กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์ภายใต้ XYZ Model ตามแนวทางของสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และได้กำหนดวิสัยทัศน์ในการขับเคลื่อนองค์กร “บังคับคดีด้วยความเป็นธรรม มุ่งสู่องค์การชั้นนำในระดับสากล บริการประชาชนอย่างมีคุณภาพ” ดังรูปภาพ 2.1-1

ดังรูปภาพ 2.1-1 กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์ภายใต้ XYZ Model



กบค. จึงมีการรวบรวมข้อมูลจากระบบสารสนเทศ รวมทั้งมอบหมายให้ กพร. ดำเนินการสำรวจความเชื่อมั่น ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม อีกทั้ง กบค. ยังใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร บุคลากร ผ่านกระบวนการ SWOT Analysis เพื่อทบทวนและกำหนดวิสัยทัศน์และการจัดทำยุทธศาสตร์ในระยะ 5 ปี และวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือ TOWS Matrix นอกจากนี้ กบค. ให้ความสำคัญกับความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์เพื่อยกระดับความสามารถของประเทศไทยภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติที่ 2 ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน และยุทธศาสตร์ชาติที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐ ในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ เป็นที่ยอมรับ และได้รับเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม นอกจากการใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์จากผลดำเนินงาน (Evidence Based Strategic Planning) การใช้วิธีการสร้างการมีส่วนร่วมในเป้าหมายขององค์การจากบุคลากรทุกระดับผ่านการประเมินความผูกพัน ความพึงพอใจในการบริหารงานของผู้บริหาร และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 กบค. มีการนำผลสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ และประชาชนที่มีต่อองค์การมาเป็นส่วนร่วมในการพัฒนาทิศทางยุทธศาสตร์ จุดเน้น และกรอบการดำเนินงานของ กบค.

**2.2 การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ** การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ กบค. ใช้วิธีการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติทุกปี โดยจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการของผู้บริหารระดับ 8 ขึ้นไป ภายในไตรมาสที่ 2 เพื่อร่วมกำหนด และทบทวนแผนปฏิบัติราชการ 5 ปี และแผนปฏิบัติราชการประจำปี เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล กบค. ได้ปรับห้วงเวลาของแผนยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ โดยกำหนดแผนปฏิบัติราชการระยะ 3 ปี และทบทวนแผนปฏิบัติราชการประจำปี

**การจัดทำแผนปฏิบัติการ กบค. มีกระบวนการถ่ายทอดนโยบายและแผนไปสู่การปฏิบัติ ดังรูปภาพ**

2.2-1 และมีวิธีจัดทำแผนปฏิบัติโดยจัดทำร่างแผนปฏิบัติราชการ 5 ปี พร้อมกรอบงบประมาณ รวมทั้งร่างคำรับรองการปฏิบัติราชการที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการของกระทรวงและนโยบายรัฐบาล โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้ (1) คณะกรรมการและคณะทำงานทบทวนแผนปฏิบัติราชการ 3 ปี (พ.ศ. 2563 - 2565) และจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีกรมบังคับคดี (2) คณะทำงานโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการทบทวนแผนปฏิบัติราชการ 3 ปี (พ.ศ. 2563 - 2565) และจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีกรมบังคับคดี นำเสนอร่างแผนปฏิบัติการให้ SL พิจารณาหากเห็นชอบจึงจัดถ่ายทอดสู่ระดับสำนัก/กอง หากมีประเด็นต้องพิจารณาเพิ่มเติมจะมอบหมายคณะกรรมการกลับไปดำเนินการใหม่ (3) จัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการและถ่ายทอดแผนปฏิบัติราชการระยะ 3 ปี และแผนปฏิบัติการประจำปีของ กบค. สู่ระดับสำนัก/กอง (4) สำนัก/กอง จัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีพร้อมแผนงบประมาณในระดับกลุ่มงาน และระดับบุคคล



ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ได้มีการทบทวนกระบวนการจัดทำแผนราชการและแผนปฏิบัติการที่สำคัญประจำปีตามแนวทางของมติคณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบแนวทางวันที่ 5 พฤษภาคม 2563 เรื่องขับเคลื่อนการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ชาติประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และใช้ในการจัดทำคำขอรับจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ต่อไป

**การนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ** กบค. มีกระบวนการนำยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติตามกระบวนการดังรูปภาพ 2.2-2 เริ่มจาก 1) การจัดประชุมสัมมนาสื่อสารองค์การ เช่น สัมมนากลยุทธ์ และการสื่อสารองค์การ โดย SL เพื่อสื่อสารแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการประจำปี รวมทั้งคำรับรองระดับสำนัก/กอง ให้ทุกส่วนงานเข้าใจถึงผลกระทบต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ และผลการดำเนินงานในภาพรวมขององค์การในอนาคต พร้อมมอบหมายให้ทุกกลุ่มงานไปชี้แจงถ่ายทอดให้บุคลากรระดับปฏิบัติการในสังกัดทราบ 2) ผู้ตรวจราชการกรม เดินสายชี้แจงทำความเข้าใจนโยบาย แผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการ เพื่อให้มั่นใจว่าทุกสำนัก/กอง รับรู้ 3) ผู้อำนวยการแต่ละสำนัก/กอง ใช้การถ่ายทอดแผนปฏิบัติราชการ โดยใช้ระบบ Cascading ตัวชี้วัด และใช้ KPI Matrix เพื่อกำหนดความรับผิดชอบของบุคลากรในกำกับ และ 4) บุคลากรจะนำตัวชี้วัดที่ได้รับมอบหมายมาจัดทำตัวชี้วัดการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อบันทึกในระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร (PMS) ทำให้บุคลากรรับรู้และมีส่วนร่วมในการนำแผนปฏิบัติราชการไปสู่การปฏิบัติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 กบค. ได้พัฒนาระบบสารสนเทศให้ครอบคลุมระบบการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติ ซึ่งจะทำการติดตามตรวจสอบและประเมินการนำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติได้รวดเร็ว และถูกต้องผ่านระบบ Back Office

ตาราง 2.2-2 ระบบการปฏิบัติผลการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ส่วนประกอบและการให้น้ำหนักในการประเมินผล	อธิบดี	รองอธิบดี/ผ.ต.	กอง/สำนัก/ศูนย์	ฝ่าย/กลุ่มงาน	เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติ
เชิงยุทธศาสตร์	70%	60%	50%	40%	20%
เชิงการปฏิบัติงานหน้าพื้นที่		10%	20%	30%	50%
เชิงสมรรถนะ	30%	20%	20%	20%	20%
เชิงพฤติกรรม		10%	10%	10%	10%

**การจัดสรรทรัพยากร** กบค. ได้พิจารณาจัดสรรทรัพยากร โดยจัดทำเป็นกระบวนการจัดทำคำของบประมาณ ที่ครอบคลุมทุกภารกิจและสอดคล้องกับเป้าหมายการดำเนินงานขององค์การตั้งแต่การ



วางแผนปฏิบัติราชการเพื่อนำไปประกอบคำเสนอของงบประมาณรายจ่ายประจำปี เมื่อได้รับอนุมัติงบประมาณที่จัดสรรจะนำเข้าสู่การพิจารณาร่วมกับคณะกรรมการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรในแต่ละด้าน ดังนี้ 1) ด้านการเงิน ตั้งแต่กระบวนการจัดทำงบประมาณประจำปีแบบประมาณการล่วงหน้าโดยให้หน่วยงานในส่วนภูมิภาคและส่วนกลางซึ่งต้องขับเคลื่อนงานให้เป็นไปตามแผนจัดตั้งค่าของงบประมาณ ประจำปีของหน่วยงาน ทั้งในส่วนของงบดำเนินงาน และงบลงทุน ในส่วนที่จะนำมาปรับปรุง และพัฒนาบุคลากรและหน่วยงานสู่องค์กรดิจิทัล 2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและ 3) ด้านบุคลากร ซึ่งได้มีการจัดทำรายละเอียดแผนงาน/โครงการที่สำคัญระยะเวลาดำเนินการ รวมทั้งผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน โดยมุ่งเน้นการจัดสรรทรัพยากรที่สอดคล้องกับ (1) ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (2) มุ่งเน้นตามนโยบายรัฐบาลและวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ ในการขับเคลื่อนสู่ LED 4.0 และมีแผนด้านทรัพยากรบุคคลที่สอดคล้องไปกับแนวทางพัฒนาข้าราชการ 4.0 เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการของ กบค. มีความสอดคล้องและมุ่งไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งหน่วยงาน กบค. ได้มีระบบการกำหนดตัวชี้วัดองค์การให้สอดคล้องกับแผนที่กลยุทธ์ตามหลัก Balanced Scorecard รวมถึงนำโอกาสในการปรับปรุงจากระบบ PMQA และผลประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ของสำนักงาน ก.พ.ร. มาปรับปรุงตัวชี้วัดของ กบค. ให้เป็นระบบมากขึ้นและถ่ายทอดเป้าหมายและตัวชี้วัดจากระดับกรมลงสู่ระดับสำนัก/กอง และระดับบุคคลอย่างสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน

กบค. ยังได้จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงโดยกำหนดความเสี่ยงขององค์กรมี 4 ประเภทตามมาตรฐานความเสี่ยงของ COSO ประกอบด้วย 1) ความเสี่ยงทางกลยุทธ์ (Strategies Risk) 2) ความเสี่ยงทางการเงิน (Financial Risk) 3) ความเสี่ยงทางการปฏิบัติ (Operation Risk) 4) ความเสี่ยงด้านกฎ ระเบียบ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (Compliance Risk) โดยมีการติดตามผลการบริหารความเสี่ยงพร้อมการรายงานผลการดำเนินงานทุกเดือนทำให้ กบค. ติดตามการจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

**แผนกลยุทธ์ด้านบุคลากรที่ทำให้ยุทธศาสตร์เป็นไปได้อีก** กบค. จัดทำแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Scorecard) เพื่อเตรียมความพร้อมของบุคลากรในการรองรับพันธกิจของ กบค. ในระยะยาว โดยให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ กบค. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 และทิศทางการพัฒนาตามกรอบยุทธศาสตร์ กบค. 20 ปี รวมทั้งกรอบการปฏิรูปประเทศเพื่อไปสู่ทิศทางการเป็นประเทศไทย 4.0 โดยมีแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคล และโครงการที่สนับสนุนให้ยุทธศาสตร์องค์การบรรลุผล กบค. ได้คำนึงถึงผลกระทบต่อบุคลากรและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับองค์การตามความท้าทาย ซึ่งจะส่งผลต่อขีดความสามารถและอัตรากำลังจึงได้จัดตั้ง สถาบันพัฒนาการบังคับคดี เพื่อเป็นศูนย์รวมวิชาการด้านการบังคับคดีโดยทำหน้าที่ในการฝึกอบรมให้ความรู้ด้านกฎหมายและด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบังคับคดีให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการยุติธรรมและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

**ตัววัดผลการดำเนินงาน** กบค. กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่ใช้ติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนโดยตัวชี้วัดที่สำคัญมีการกำหนดและแบ่งกลุ่มตัวชี้วัดผลดำเนินงานไว้อย่างชัดเจน เพื่อบูรณาการกับกระบวนการถ่ายทอดเป้าหมายและตัวชี้วัดตั้งแต่ระดับกรมลงสู่สำนัก/กอง และถึงระดับบุคคล ช่วยให้ผู้บริหารติดตามการดำเนินงานในทุกระดับว่าสอดคล้องและมุ่งสู่ทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์การ และสามารถติดตามตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญผ่านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้มีความไวต่อการปรับตัวเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย



**การคาดการณ์ผลการดำเนินการ** การคาดการณ์ผลการดำเนินการจะเป็นไปตามกรอบเวลาของตัวชี้วัดที่สำคัญโดยมีการประเมินผลคาดการณ์ทั้งระยะสั้น และระยะยาว และกบค. ใช้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับรวบรวมไว้อย่างสม่ำเสมอในระบบ LED Information System มาประกอบการคาดการณ์ผลการดำเนินงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ.2564 SL มีนโยบายให้มีการรายงานผลการดำเนินงานที่สำคัญเทียบเคียงกับเป้าหมาย เป็นรายเดือน เพื่อใช้แนวทางติดตาม ปรับปรุง กระบวนการทำงาน ให้ทันต่อแนวโน้มที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน หากผลการดำเนินงานที่สำคัญไม่เป็นไปตามเป้าหมายให้นำมาวิเคราะห์ร่วมกับปัจจัยอื่นๆ เพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต หากวิเคราะห์แล้วพบว่าจะไม่สามารถบรรลุได้ตามเป้าหมาย จะมีการเร่งสั่งการให้ปรับปรุงกิจกรรม แผนงาน เพื่อให้ผลการดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ส่งผลให้ผู้บริหารนำข้อมูลดังกล่าวไปประกอบการตัดสินใจ และปรับปรุงแผนงานโครงการต่อไป โดยสั่งการผ่านข้อสั่งการ การประชุมผู้ตรวจราชการกรมให้หน่วยงานนำไปสู่การปฏิบัติ ส่วนการเปรียบเทียบกับผลการคาดการณ์ของคู่เทียบในระดับที่เทียบเคียงกันได้ของส่วนราชการ กบค. ใช้ตัวชี้วัดในระดับ World Class เป็นตัวเปรียบเทียบ ผลการดำเนินงานที่สำคัญ โดยใช้เครื่องมือ Data Analysis การวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จและการประมาณการผลการดำเนินงานในอนาคตเทียบกับปัจจุบันร่วมกับการประเมินความสามารถองค์กรในปัจจุบัน (จำนวนบุคลากร จำนวนอุปกรณ์อำนวยความสะดวก)

**การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ** กบค. มีการทบทวนผลการดำเนินงานทุกเดือน และทุกไตรมาส ในกรณีที่สถานการณ์บังคับให้ต้องทำการปรับแผน หากผลกระทบจากสถานการณ์ที่ทำให้ต้องปรับเปลี่ยนกิจกรรมหรือขั้นตอนการปฏิบัติในรายละเอียดแต่ไม่มีผลกระทบต้องงบประมาณที่ได้รับอนุมัติหน่วยงานเจ้าของแผนปฏิบัติการต้องหารือร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อทำข้อสรุปและเสนอขออนุมัติปรับกิจกรรมตามสายงานโดยเร็ว เช่น จากสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ส่งผลทางด้านเศรษฐกิจและทำให้การดำรงชีวิตเปลี่ยนไป ต้องมีการเว้นระยะห่าง ห้ามเดินทางข้ามจังหวัด WFH กำลังซื้อในประเทศหดตัว ทำให้ต้องปรับปรุงแผนปฏิบัติการที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การบริการประชาชน การผลักดันทรัพย์สิน โดยปรับปรุงกิจกรรมและขั้นตอนเพื่อลดความเสี่ยงที่จะทำให้แผนปฏิบัติการไม่บรรลุผล หน่วยงานต่าง ๆ จะดำเนินการทบทวนแผนปฏิบัติการ เพื่อให้ตอบสนองต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น แล้วนำแผนปฏิบัติการที่ได้รับการปรับปรุง เสนออนุมัติตามสายงานและเร่งสู่การปฏิบัติต่อไป กรณีมีผลกระทบต่อเนื้องานในสาระสำคัญ เช่น งบประมาณ ระยะเวลาแล้วเสร็จ ที่มีความล่าช้าของกรอบงบประมาณ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 กนย. และ กพร. ได้มีการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขเสนอต่อที่ประชุม SL เพื่อขออนุมัติปรับแผนปฏิบัติการและในที่ประชุมได้มอบหมายให้หน่วยงานเจ้าของแผนปฏิบัติการปรับงบประมาณและกรอบระยะเวลาแล้วเสร็จให้เป็นไปตามความล่าช้าของภาครัฐ นอกจากนี้ กบค. มุ่งมั่นที่จะสร้างองค์การสู่ความเป็นเลิศ โดยมุ่งเน้นการรับฟังความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่เสมอแล้วนำมาปรับปรุงผลการดำเนินงาน รวมทั้งมุ่งเน้นการสร้างนวัตกรรมสู่ LED 4.0 กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์จึงยึดหลักการสร้างประโยชน์สูงสุด “การดูแลคนใน ใส่ใจคนนอก” ของ SL มาเป็นกลไกในการขับเคลื่อนให้ กบค. ดำเนินการเชิงยุทธศาสตร์ได้สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันทุกระดับและมุ่งมั่นพัฒนาการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรอย่างต่อเนื่อง

### หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### 3.1 ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กบค. ได้ออกแบบกระบวนการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นศูนย์กลาง ครอบคลุมทุกกลุ่ม ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ ลูกหนี้ ผู้ซ้อทรัพย์สิน ครอบครัว ประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการบังคับคดี หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และรัฐวิสาหกิจ ที่ได้รับผลกระทบจากภารกิจของกรมบังคับคดี ภายใต้กระบวนการจัดการสารสนเทศในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 กบค. ได้กำหนดนโยบาย “LED 4.0” เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังและยกระดับองค์การสู่ความเป็นเลิศที่เสริมสร้างประเทศไทยให้เป็นประเทศ ที่นำลงทุนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันที่สูงขึ้นโดยมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบังคับคดีที่ทันสมัยมีมาตรฐานสากล และกระบวนการบังคับคดีมีความสะดวก รวดเร็ว ง่าย และเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ “Organization Excellence” (ยกระดับองค์การสู่ความเป็นเลิศ) ที่มีเป้าหมาย Easier (สะดวกและง่าย), Anywhere (ทุกแห่ง), Better (มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น)

กบค. ได้ออกแบบช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ข้อมูลของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน ให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม และได้มีการนำเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปประเมินแล้วปรับปรุงกระบวนการให้บริการเป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) อย่างต่อเนื่อง ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวส่งผลให้ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อกระบวนการทำงานของ กบค. เพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตามผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจ ในส่วนของระยะเวลาและการแก้ไขข้อร้องเรียน ยังเป็นเรื่องที่ต้องการปรับปรุงในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 กบค. ได้ปรับปรุงระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) เพื่อให้ผู้บริหารสามารถติดตามความคืบหน้าของประเด็นเรื่องร้องเรียนได้แบบ Real Time และนอกจากนี้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถติดตามความคืบหน้าได้ด้วยตนเองทำให้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ได้ออกแบบสำรวจการใช้ระบบกับผู้รับบริการ แล้วนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการทบทวน นโยบาย แผนพัฒนาคุณภาพ การให้บริการ การยกร่างกฎหมายการปรับปรุงกระบวนการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 กบค. นำสารสนเทศจากฐานข้อมูลระบบการบังคับคดี มาทบทวน วิเคราะห์กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอดีต และพึงมีในอนาคต โดยผู้รับบริการในปัจจุบัน ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ ลูกหนี้ ในส่วนคดีที่ดำเนินการเสร็จ และกลุ่มผู้รับบริการในอนาคต ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ ลูกหนี้ ผู้ได้รับผลกระทบจากกระบวนการ ที่เข้าสู่กระบวนการบังคับคดี หรือกลุ่มประชาชนที่จัดอยู่ในกลุ่มเปราะบางเพื่อทบทวนและปรับปรุงช่องทางการติดต่อและรับฟังเสียงของกลุ่มเป้าหมายในเชิงรุกให้เหมาะสมในแต่ละกลุ่ม ผ่านการประเมินผลการลงพื้นที่ และข้อมูลจากแบบสอบถาม (VOC) ถูกนำมาวิเคราะห์และนำมาปรับปรุงกระบวนการให้บริการและการทำงาน นำข้อมูลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่พึงมีในอนาคตมาจัดทำแผนปฏิบัติการเชิงรุกในการเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เช่น โครงการให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายด้านการบังคับคดี การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กฎหมายที่จำเป็นในชีวิตประจำวัน การวางแผนทางการเงิน โครงการเครือข่ายบังคับคดีและวิทยากรตัวคุณ เป็นต้น

กบค. มีวิธีการกำหนดหรือจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยพิจารณาตามภารกิจตามกฎหมาย คือ อำนวยความยุติธรรมให้แก่คู่ความทั้งสองฝ่าย และคำนึงถึงพันธกิจและวิสัยทัศน์ และจำแนกตาม Px(7)-1

จากการใช้สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปี 2564 มาพัฒนากระบวนการให้บริการตามแผนยุทธศาสตร์ กบค. ที่มุ่งไปสู่ LED 4.0 และ องค์การไร้กระดาษ (Paperless) การรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจึงพัฒนาสู่ช่องทางออนไลน์ ที่จะเป็นการลดปริมาณกระดาษในสำนักงานให้เป็นที่ไปตามเป้าหมายของรัฐบาล โดยระบบยึด-อายุัดทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) สามารถลดขั้นตอนจาก 9 เหลือ 4 ขั้นตอน ส่งผลให้สามารถลดปริมาณการใช้กระดาษได้ถึง 296,748 แผ่น ผลจากการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาสู่การวิเคราะห์เพื่อนำไปออกแบบกระบวนการทำงานของ กบค. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถรวบรวมข้อมูลที่มีความสำคัญตามความถี่และวิธีการที่

เหมาะสมในแต่ละกลุ่ม ดังนี้ 1) การรับฟังความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ 2) การรับฟังข้อเสนอแนะการออกแบบระบบการยื่นคำร้องทางอิเล็กทรอนิกส์ และช่องทางการรับ-จ่ายเงิน (e-Payment) 3) การรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาปรับปรุงกฎหมาย พร้อมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บอย่างเป็นระบบแล้วนำมาจัดลำดับความสำคัญเพื่อนำไปสู่การพัฒนากฎหมายและพัฒนาระบบการให้บริการรูปแบบใหม่ๆ รวมถึงนำข้อมูลที่ผ่านมาวิเคราะห์เปิดเผยในส่วนที่เป็นข้อมูลเปิดเผยได้ให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลที่ได้จากการรับฟังไปใช้ในการวางแผนปฏิบัติงานร่วมกับ กบค. ในอนาคต ทั้งนี้ กบค. ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานบังคับคดี โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับเลือกเข้าเป็นหน่วยงานนำร่องการพัฒนาและการรังสรรค์นวัตกรรมในรูปแบบใหม่ Sandbox ในการเป็นหน่วยราชการ 4.0 มีการนำกรอบศูนย์ราชการสะดวก GECC มาใช้เป็นมาตรฐานการให้บริการของสำนักงาน และขยายผลไปสำนักงานทั่วประเทศ ผลจากการพัฒนาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 กบค. ได้รับรางวัลศูนย์ราชการสะดวก GECC โดยสำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร 4 และ สำนักงานบังคับคดีจังหวัดพะเยา ได้รับรางวัล มาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก GECC ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยได้เรียนรู้แนวปฏิบัติและข้อพึงระมัดระวังจากหน่วยนำร่อง คือ 1) มาตรฐานที่หลากหลายอาจทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความสับสน 2) การประเมินพื้นที่ที่เกิดจากหลายส่วนงาน เพราะมาจากหลายเกณฑ์ ทำให้ กบค. นำผลมาสู่การพัฒนาการให้บริการที่มีมาตรฐานเดียวกัน นำผลสำรวจความเชื่อมั่นเรื่องการรับรู้ e-Service มากำหนดเป็นแนวนโยบายในการปรับปรุงการให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ด้วยการยกระดับการให้บริการด้วยการจัดทำ “โครงการพัฒนาการให้บริการสู่การเป็นเลิศเพื่อยกระดับความเชื่อมั่นและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน” ตามกรอบ PMQA ด้วยการจัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการ (LED Service Excellence) ที่บูรณาการหลักเกณฑ์ GECC และใช้ข้อมูลจากการวิเคราะห์เสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกช่องทางมาเป็นปัจจัยนำเข้า รวมทั้งเลือกแนวทาง Customer Service Excellence ของ The Government Standard UK เป็นมาตรฐานอ้างอิงในการปรับปรุงคู่มือการให้บริการของสำนักงานบังคับคดี ซึ่งจะทำให้ กบค. ยกระดับการให้บริการที่เป็นเลิศ และใช้มาตรฐานเดียวทั่วประเทศตามแนวทาง ดังรูปภาพ 3.1-1 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 กบค. ได้มีแผนงานขับเคลื่อนคู่มือมาตรฐานการให้บริการสู่พื้นที่ปฏิบัติงานทั่วประเทศและประเมินผลร่วมกับโครงการสำนักงานบังคับคดีไร้สะดาด เพื่อยกย่อง ชมเชย พื้นที่สำนักงานบังคับคดีที่มีการให้บริการที่เหนือความคาดหวัง เพื่อเป็นต้นแบบมาตรฐานให้การบริการของกรมบังคับคดี

รูปภาพ 3.1-1 LED Service Excellence

### LED Service Excellence Model



### 3.2 การสร้างความผูกพัน

เพื่อเป็นการจัดการความสัมพันธ์ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเป็นธรรม โดยดำเนินการปรับปรุงช่องทางการสื่อสาร สิ่งอำนวยความสะดวก ทักษะการให้บริการและการสื่อสารมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ได้จัดทบทวนแผนแม่บทการปฏิบัติการการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ด้านการบังคับคดีแพ่ง การบังคับคดีล้มละลาย การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ การชำระบัญชีตามคำสั่งศาล การวางทรัพย์ และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นบังคับคดี กรมบังคับคดี พ.ศ. 2562-2566 โดยมีโครงการและกิจกรรมสำคัญ ดังตาราง 3.2-1



ตาราง 3.2-1 โครงการและกิจกรรมสำคัญ

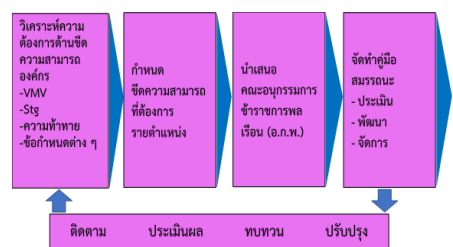
โครงการ	กิจกรรม	ตัวชี้วัด
โครงการยกระดับกระบวนการสื่อสารประชาสัมพันธ์ขององค์กร	- ทบทวนกระบวนการสื่อสารและประชาสัมพันธ์องค์กร - ปรับปรุงคู่มือกระบวนการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ - พัฒนาและบูรณาการข้อมูลระบบกรม LED Data Bank	- ร้อยละความสำเร็จของการทบทวนกระบวนการเดิม - ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงเครื่องมือ - ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาตามแผน
โครงการพัฒนาช่องทางสื่อสารสมัยใหม่เพื่อรองรับ LED 4.0	- ทบทวนช่องทางสื่อสารของกรมบังคับคดีรวมทั้งประเมินประสิทธิภาพประสิทธิผลของแต่ละช่องทางสื่อสาร - พัฒนาช่องทางสื่อสารให้พร้อมใช้กับแนวทาง Thailand 4.0 - สร้างระบบ AI ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ระบบเก็บข้อมูล	- ความพร้อมใช้ของ LED Data Bank มากกว่า 50 % ของรายงานเพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์
โครงการเสริมสร้าง LED Brand Ambassador	- กำหนดคุณลักษณะพึงประสงค์ของ LED Brand Ambassador - บูรณาการขับเคลื่อนคุณลักษณะพึงประสงค์ของ LED Brand Ambassador - ทบทวนแผนการพัฒนาศูนย์การเพื่อทักษะ LED Brand Ambassador	- คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ Brand Ambassador ที่บุคลากรตระหนักรู้เพิ่มขึ้น - ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและ/หรือจำนวนอัตราผู้รับบริการที่รับรู้คุณสมบัติของ Brand Ambassador
โครงการสร้าง New Content	- พัฒนาค้นข้อมูลเป็นภาษาต่างๆ - พัฒนาระบบเข้าถึง Content ทั้งบนออนไลน์และออฟไลน์ - ส่งเสริมบุคลากรสร้าง Content สมัยใหม่ - นำ Content มาพัฒนาเป็นรูปแบบที่พร้อมสื่อสาร - ส่งเสริมให้มีการนำ Content มาใช้ประกอบการทำงาน	- ดัชนีวัดความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการใหม่เพิ่มขึ้น

ทั้งนี้ การขับเคลื่อนภาพลักษณ์ผ่านการพัฒนาผู้นำตามแบบพัฒนาศูนย์การในยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดย SL เป็นกลุ่มแรกที่จะได้รับการพัฒนาสู่การเป็นโค้ชให้ระดับอื่นๆ อีกต่อไปกบค. ได้ดำเนินงานเชิงรุก ในการป้องกันข้อร้องเรียนที่จะเกิดขึ้นด้วยการใช้แนวทางการบริหารจัดการองค์การตามหลักการประเมินคุณธรรมความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ ITA ในหมวดการวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายนอกในตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร และตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบงาน ภายใต้ค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์การ ผลการดำเนินงาน กบค. ได้รับรางวัล NACC Integrity Award ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 กบค. เป็นหน่วยราชการเดียวที่ได้รับรางวัลดังกล่าว ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 กบค. ได้รับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA ) จากสำนักงาน ป.ป.ช. โดยภาพรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 93.57 สูงขึ้นจากปีที่แล้ว 5.06 และได้รับรางวัลองค์กรต้นแบบด้านสิทธิมนุษยชนในระดับดีเด่น จากคณะกรรมการขับเคลื่อนงานสิทธิมนุษยชนของประเทศไทย แสดงให้เห็นว่า กบค. ได้ให้ความสำคัญต่อกระบวนการแก้ไขปัญหาและผลกระทบจากการปฏิบัติงานให้กับผู้รับบริการ ตลอดจนมีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาเพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชน และปฏิบัติหน้าที่ตามนโยบายข้อสั่งการที่สุจริตโปร่งใสและตรวจสอบได้มาอย่างต่อเนื่อง แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการดำเนินการโดยคำนึงถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กบค. เป็นสำคัญ

### หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร 5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

กบค. มีกระบวนการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังตามแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคล ภายใต้กรอบยุทธศาสตร์ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565) โดย กบค. เป็นผู้รับผิดชอบ ซึ่งดำเนินการทบทวนในช่วงไตรมาสที่ 2 ของทุกปีภายหลังการทบทวนแผนยุทธศาสตร์องค์การแล้วเสร็จ ซึ่งสอดคล้องกับความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ดังรูปภาพ 5.1-1และ5.1-2 เพื่อนำสู่การจัดทำแผนอัตรากำลัง 5 ปี แผนสรรหา และแผนพัฒนาศูนย์การ กบค. ได้มีการทบทวน

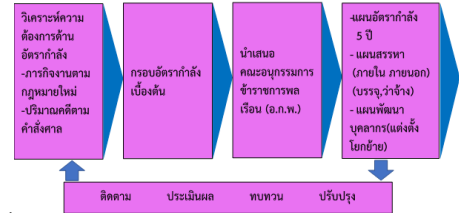
รูปภาพ 5.1-1 กระบวนการประเมินขีดความสามารถ



กระบวนการอย่างต่อเนื่อง เพื่อการปรับปรุงและพัฒนา ซึ่งทำให้หน่วยงานของ กบค. มีอัตรากำลังพร้อมต่อการขับเคลื่อนภารกิจให้บรรลุวิสัยทัศน์

กบค. ได้ทบทวนกระบวนการสรรหาบุคลากรใหม่ โดยมีการดำเนินการดังนี้ 1) กำหนดกลุ่มบุคลากรตามความสามารถและการกำหนดสมรรถนะของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน มีการสรรหาบุคลากรคุณภาพสูงในลักษณะเชิงรุก เพื่อเตรียมความพร้อมกำลังคนที่มีความสามารถ โดย กบค. ได้ดำเนินการจัดทำแผนค่าขอรับการจัดสรรทุนรัฐบาล (Human Resource Development Plan: HRD Plan) ที่มีความสอดคล้องเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ ตามความต้องการของ กบค. สำหรับขอรับจัดสรรทุนข้าราชการที่เป็นคนเก่งและคนดี ประเภททุนบุคคลทั่วไป ประเภททุนพัฒนาข้าราชการและประเภททุนเพื่อดึงดูดผู้มีศักยภาพสูง (Undergraduate Intelligence Scholarship Program : UiS) ในสาขากฎหมาย (Law) และสาขาการเงินการบัญชี รวมจำนวน 30 ทุน 2) ปรับปรุง Functional Competency ให้สอดคล้องกับภารกิจที่จะปรับเปลี่ยนไปสู่ LED 4.0 3) นำเครื่องมือด้านการวิเคราะห์อัตรากำลัง เช่น Coverage Ratio ซึ่งผลการวิเคราะห์สามารถนำมาจัดทำแผนพัฒนาทักษะ สมรรถนะและกำลังคนที่ กบค. ต้องการทั้งในปัจจุบันและอนาคต ผลจากการปรับปรุงกระบวนการสรรหาจึงส่งผลให้การลาออกของบุคลากร (ข้าราชการ) ที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปีลดลง ปี 2564 ลดลงเหลือร้อยละ 3.34 น้อยกว่าเป้าหมายร้อยละ 7 ซึ่งเป็นตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ที่ 4 : สร้างความผูกพัน ให้ความสำคัญกับการสร้างคุณค่าบุคลากร รวมทั้งกำหนดแนวทางการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร เริ่มตั้งแต่วันที่บรรจุเข้ารับราชการ จะดำเนินการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่และภารกิจของตนเอง องค์กร ค่านิยมร่วม และวัฒนธรรมองค์กร ตลอดจนสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่จะได้รับ เพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้พร้อมปฏิบัติงาน

รูปภาพ 5.1-2 กระบวนการวิเคราะห์อัตรากำลัง



กบค. มีการจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร เพื่อตอบสนองต่อยุทธศาสตร์และการสร้างแรงจูงใจ มีความคล่องตัวและมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี และเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง โดยได้ดำเนินการ จัดโครงการเตรียมความพร้อมเพื่ออบรมบุคลากรที่จะก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยเฉพาะตำแหน่งผู้อำนวยการ จัดให้มีการอบรมและหมุนเวียนงานเพื่อให้มีประสบการณ์ในงานที่หลากหลายตามที่ สำนักงาน ก.พ. กำหนด การหมุนเวียนงานสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการ ระดับต้น ในการปฏิบัติภารกิจในพื้นที่ต่าง ๆ ที่หลากหลายเพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ เพื่อรองรับการก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

กบค. จัดให้มีมาตรฐานความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากร ตามแผนป้องกันและบรรเทาอัคคีภัย กรมบังคับคดี ซึ่งดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย การรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ยึดหลักอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ซึ่งมีกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อสนับสนุนสภาพแวดล้อมการทำงานที่หลากหลายและครอบคลุมทุกกลุ่มบุคลากร กบค. ไม่เคยเกิดอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงานติดต่อกันมาเป็นเวลามากกว่า 3 ปี และตั้งแต่ปี 2561 เป็นต้นมา กบค. มีคณะทำงานปฏิบัติการลดและคัดแยกขยะมูลฝอยตามนโยบายรัฐบาล และจัดทำแผนเพื่อสนับสนุนการนำองค์การไปสู่ Green Office กบค. มีคณะกรรมการสวัสดิการกรมบังคับคดีเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ให้เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการที่หลากหลายของแต่ละกลุ่มบุคลากรและได้มีการทบทวนปรับปรุงให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้นทุกปี จากการดำเนินโครงการส่งผลให้ความพึงพอใจของบุคลากรเพิ่มขึ้นทุกปี

กบค. นำผลสำรวจความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากรมาปรับปรุงสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมการทำงาน อย่างต่อเนื่อง

## 5.2 ความผูกพันของบุคลากร

กบค.ดำเนินการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์การและค่านิยมร่วม โดยมีช่องทางการสื่อสารที่เปิดกว้าง และหลายช่องทาง เพื่อให้การทำงานมีผลการดำเนินการที่ดี และบุคลากรมีความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานผ่านช่องทางการสื่อสาร ดังตาราง 5.2-1

กบค. กำหนดปัจจัยและความผูกพันโดยแบ่งตามกลุ่มข้าราชการและพนักงานตาม Pk (3)-1 และ ปัจจัยที่มาจากภายในประกอบด้วยปัจจัยที่สร้างบรรยากาศการทำงานและปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจนำผลมาประมวลและจัดทำเป็นแบบประเมินความผูกพันองค์การรวมทั้งนำไปจัดทำแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคล (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 -

ตาราง 5.2-1 การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์การผ่านค่านิยมร่วมองค์การ

วัฒนธรรม	พฤติกรรมพึงประสงค์	ค่านิยมร่วม						กิจกรรม	ผู้รับ
		I	A	M	L	E	D		
บริการ	- ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายสุภาพ	✓	✓		✓	✓		- จัดอาสาพัฒนาชุมชน - โครงการวิถีมินสมอง	สส./สพจ.
	- ให้บริการด้วยความรวดเร็ว			✓	✓	✓	✓	- บริการข้อมูลผ่าน Application	ศท.
บริหาร	- อยู่บนพื้นฐานของเหตุผลและความถูกต้อง	✓	✓	✓	✓			- นโยบายไม่รับของขวัญ - ผู้บริหารพบบุคลากร	ผู้บริหาร
	- กล้าตัดสินใจ	✓	✓		✓	✓	✓	- การประชุม Conference - การประชุมติดตามงาน - การลงพื้นที่ให้บริการ	ผู้บริหาร/ ผู้อำนวยการ
บริหาร	- ยึดหลักกฎหมาย กฎ ระเบียบ	✓	✓	✓			✓	- กบค. โสสอาด - ผู้บริหารพบบุคลากร	กบค./ทพร.

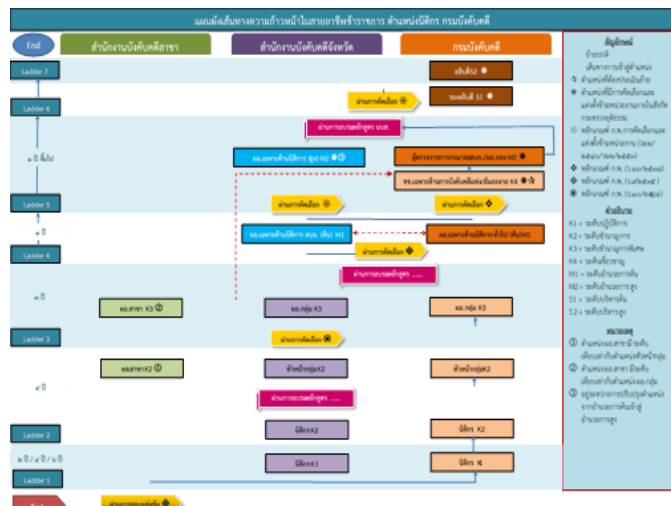
ยุทธศาสตร์ที่ 4 : สร้างความผูกพันให้ความสำคัญกับคุณค่าบุคลากร ในแต่ละกลุ่มบุคลากร โดยแบบสำรวจได้จำแนกตามกลุ่มของบุคลากร คือ ข้าราชการ ตำแหน่งประเภทบริหาร และผู้อำนวยการ ข้าราชการ ตำแหน่งประเภทวิชาการ และทั่วไป พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานจ้างเหมาบริการ สรุปรวมตามช่วงอายุของบุคลากร ตามช่วงอายุงาน และระดับการศึกษา นอกจากนี้ กบค. นำผลสำรวจไปปรับปรุงเป็นแผนส่งเสริมสุขภาวะองค์การ โดยเน้นการจัดกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการและเพิ่มการสื่อสารให้บุคลากรเห็นความสำคัญและมาเข้าร่วมกิจกรรมมากขึ้น

กบค. เสริมสร้างวัฒนธรรมตามแนวทาง “บริการด้วยรอยยิ้ม บริหารด้วยหลักการ บริบาลด้วยหลักธรรม” เพื่อสนับสนุนให้ค่านิยม “I AM LED” บรรลุผล ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ได้กำหนดแผนการขับเคลื่อน Leadership Role Model และมีแผนการจัดทำคู่มือผู้นำแบบบูรณาการ ที่จะรวบรวมคู่มือจริยธรรม คู่มือคุณธรรมและความโปร่งใส และแนวทางประพฤติปฏิบัติตามค่านิยมและวัฒนธรรมองค์การ สำหรับผู้บริหาร ทุกระดับได้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาความเป็นผู้นำของ กบค. ต่อไป และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จะดำเนินการเพิ่มความถี่ของกิจกรรม เช่น กิจกรรมการจิบกาแฟแชร์ความรู้ การร่วมรับประทานอาหารกลางวันพร้อมบุคลากร จัดโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างการรับรู้ในกลุ่มจังหวัด Sand Box ทำให้ผลการรับรู้ยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติมีผลการรับรู้ดีขึ้น

และ กบค. ได้พัฒนาระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management : PMS) ประกอบกับปรับปรุงในภาระงาน (Job Descriptions) ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์องค์การ และแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานให้มีความชัดเจนในการเชื่อมโยงระหว่างผลการปฏิบัติงานและผลตอบแทน

จากผลการดำเนินงานพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่าง

รูปภาพ 5.2-1 แผนเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (ฉบับร่าง)



เป็นระบบ และพัฒนาการทำงานของ กบท. เข้าสู่องค์การดิจิทัลมีการพัฒนาระบบ Smart Office ส่งผลให้ การสำรวจข้อมูลต่างๆของ กบท. ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Online) ที่มีความโปร่งใสเป็นธรรมต่อบุคลากร

กบท. กำหนดแนวทางการพัฒนามาร่วมกับสถาบันพัฒนาการบังคับคดีจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากร เพื่อขับเคลื่อนองค์การตามแผนยุทธศาสตร์กรมบังคับคดี พ.ศ. 2562 – 2564 ให้มีขีดความสามารถและ ความเป็นมืออาชีพเทียบเท่าสากล ซึ่งทำให้อุตสาหกรรมของ กบท. ที่ผ่านการอบรมและพัฒนาตามหลักสูตร จะ สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่จนบรรลุเป้าหมายของตนเอง หน่วยงาน และองค์การได้

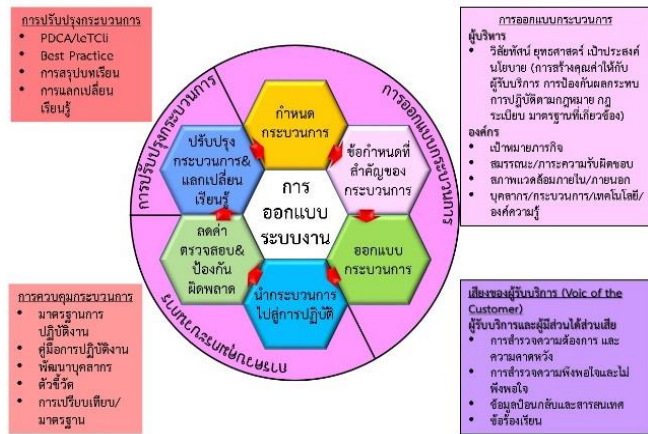
กบท. มีระบบการประเมินผลการเรียนรู้และพัฒนาผ่านการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการ พัฒนาในภาพรวมที่เพิ่มขึ้นของ กบท. และนำผลประเมินรายบุคคลมาจัดทำแผนความก้าวหน้าในอาชีพนำ ผลการประเมินการฝึกอบรมแต่ละโครงการมาปรับปรุงแผนการพัฒนาบุคลากร ส่งผลให้ กบท. สามารถ เตรียมความพร้อมของผู้บริหารเพื่อก้าวขึ้นตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงได้ตามแผนตามรูปภาพ 5.2-1

## หมวด 6 การปฏิบัติการ 6.1 กระบวนการทำงาน

กบท. กำหนดแนวคิดการออกแบบ กระบวนการทำงานที่สำคัญจากการวิเคราะห์ พันธกิจตามกฎหมายกระทรวง แบ่งส่วนราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พ.ศ. 2561 ซึ่งกำหนดอำนาจหน้าที่ไว้ 11 ข้อ ผ่าน กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และใช้ ปัจจัยนำเข้าที่สำคัญเพื่อจัดทำข้อกำหนดที่ สำคัญของบริการและกระบวนการ ได้แก่ ความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี Best Practice, Benchmarking และ กฎหมาย ระเบียบ และคำสั่งกำหนดผลลัพธ์ ตัวชี้วัด และตัววัดในกระบวนการ ตลอดจนเป็นการ สร้างความโปร่งใสและเสริมสร้างความ เชื่อมั่นในการบังคับคดีรองรับการพัฒนา ไปสู่ระบบการให้บริการภาครัฐในรูปแบบ ดิจิทัล “Digital Government” และระบบ “Digital Economy” ตามหลักที่ว่า “กรม บังคับคดี มุ่งมั่น พัฒนา ใสใจในความสะดวก ของประชาชนเพื่อให้เข้าถึงบริการของกรม บังคับคดีอย่างทั่วถึง และแสดงถึงความ โปร่งใสในการปฏิบัติงานของกรมบังคับคดี” เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการสร้างคุณค่าและ กระบวนการสนับสนุนสามารถส่งมอบ ผลผลิตและบริการแก่ผู้รับบริการและผู้ มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกได้ อย่างมีประสิทธิภาพดังรูปภาพ 6.1-1

กบท. มีวิธีการวัดและประเมินผล ข้อกำหนดที่สำคัญของผลผลิตการบริการ และกระบวนการทำงาน โดยใช้ตัววัดจาก

รูปภาพ 6.1-1 การออกแบบระบบงาน



ตาราง 6.1-2 ข้อกำหนดและการจัดการกระบวนการของกระบวนการสร้างคุณค่าและ กระบวนการสนับสนุน

กระบวนการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัววัดในกระบวนการ	ตัวชี้วัดกระบวนการ
กระบวนการสร้างคุณค่า			
1.กระบวนการบังคับคดีตามคำสั่งศาล - คดีแพ่ง - คดีล้มละลาย - พิษุติการของลูกหนี้ - การชำระบัญชี - การวางทรัพย์	ถูกต้อง รวดเร็ว สะดวก	1. สันนิษฐานบังคับคดีภายในกำหนด 2. สิทธิทรัพย์สินภายในกำหนด 3. อาศัยทรัพย์สินภายในกำหนด 4. ยื่นคำขอรับชำระหนี้ภายในกำหนด	- ร้อยละของส่วนคดีที่แจ้งดำเนินการแล้วเสร็จเทียบกับเป้าหมายในแต่ละปี - ร้อยละของส่วนคดีที่ล้มละลายที่ดำเนินการแล้วเสร็จเทียบกับเป้าหมายในแต่ละปี - ร้อยละของส่วนคำขอรับชำระหนี้ที่ดำเนินการแล้วเสร็จ - ร้อยละมูลค่าทรัพย์สินที่ชำระจากระบบบังคับคดี
2.กระบวนการดำเนินการเงิน การบัญชี การคลัง - การสอบบัญชี - ประเมินราคาทรัพย์สิน	ถูกต้อง รวดเร็ว สะดวก	ทำบัญชีเสร็จตามกำหนด	- ร้อยละความสำเร็จของการจัดทำบัญชีในคดีล้มละลายกรณีปิดคดีภายในเวลาที่กำหนด (3วัน)
3.กระบวนการดำเนินการเกี่ยวกับการ เสนอหมาย จ้างส่งเอกสารบังคับคดี	ถูกต้อง รวดเร็ว สะดวก	ติดต่อหมายประกาศภายในเขต	- ร้อยละการรับหมาย-รายงานหมาย ใด้ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด
4.กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	ถูกต้อง รวดเร็ว สะดวก	คู่ความเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย	- ร้อยละความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทขึ้นกับบังคับคดี
กระบวนการสนับสนุน			
1.บริหารองค์การ,บริหารแผน	ครบถ้วน ถูกต้อง นำไปปฏิบัติได้ รวดเร็ว	ถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติ	- ร้อยละความสำเร็จตามตัวชี้วัดของเป้าประสงค์ตามแผน ยุทธศาสตร์ - ร้อยละความสำเร็จของแผนงาน/โครงการตามแผนปฏิบัติ ราชการ - ร้อยละความสำเร็จของการขับเคลื่อนค่านิยมองค์กร
2.การบริหารทรัพยากรบุคคล	ถูกต้อง	บริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้ สอดคล้องกับแนวทางเกี่ยวกับ ยุทธศาสตร์	- จำนวนองค์ความรู้ระดับบุคคล - ร้อยละความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร - ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาทักษะการเป็นข้าราชการ บังคับคดี
3.บริหารงบประมาณ การเงินการคลัง พักติ	ถูกต้อง รวดเร็ว	ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างตาม กฎหมาย	- ร้อยละความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณ - ระดับความสำเร็จในการจัดทำบัญชีต้นทุนต่อหน่วยผลิต
4.บริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	ครบถ้วน ถูกต้อง ทันสมัย	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสารมีความสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์และความต้องการของ ผู้รับบริการ	- ร้อยละความสำเร็จของระบบ DR-Site เพื่อรองรับสถานการณ์ ฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
5.ตรวจสอบภายใน	ถูกต้อง รวดเร็ว	เป็นหลักการขององค์กรใน การดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพทั้งในด้านการเงิน และการบริหารงาน	- ร้อยละของการปฏิบัติตามตรวจสอบตามแผน
6.กฎหมาย	ได้มาตรฐาน รวดเร็ว	เสนอร่างกฎหมายตามขั้นตอน	- จำนวนกฎหมาย/กฎระเบียบ/คำสั่งบังคับคดี ที่เสนอหรือได้ ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - อันดับของประเทศไทยในตารางอาเซียนในการประกอบธุรกิจ ของธนาคารโลกโดยประเมินในด้านการบังคับคดีให้เป็นไปตาม ข้อตกลงและการแก้ไขปัญหาการล้มละลายของกรมบังคับคดี - ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่ 9 และ 10 ที่สอดคล้องกับหลักการที่ดีอันดับความน่าเชื่อถือในการ ประกอบธุรกิจของธนาคารโลก (Doing Business)

ข้อมูลสารสนเทศจากสำนักงานบังคับคดีทั่วประเทศซึ่งนำเข้าสู่ฐานข้อมูลในระบบสารสนเทศและใช้ระบบโปรแกรมรายงานผล (Jaspersoft Studio, Tableau) ที่สามารถดึงข้อมูลตัววัดที่สำคัญจากฐานข้อมูลกลางแล้วนำมารายงานผลตัวชี้วัดสำคัญแบบออนไลน์ กนย. และ กพร. จะประมวลผลพร้อมรายงาน SL รับทราบทุกความถี่ 30 วันเพื่อใช้เป็นข้อมูลการบริหารจัดการประสิทธิภาพประสิทธิผลของภารกิจ

ได้มีข้อกำหนดที่สำคัญในแต่ละกระบวนการ ดังตาราง 6.1-2 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 กบค. มีการทบทวนและออกแบบกระบวนการทำงานสู่ LED 4.0 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 กบค. มีการปรับปรุงการทบทวนกระบวนการโดยใช้การคาดการณ์ผลลัพธ์ของกระบวนการสำคัญ และ VOC เพื่อที่จะเร่งรัดกระบวนการทำงานให้แล้วเสร็จมาประกอบการออกแบบกระบวนการและตัวชี้วัดกระบวนการที่สำคัญ ดังรูป 6.1-1 ประสิทธิภาพของกระบวนการที่สำคัญได้แก่จำนวนกระบวนการที่ปรับปรุงแล้วตามแนวทาง LED 4.0, กระบวนการสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาปรับปรุงด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ, จำนวนนวัตกรรมการทำงานที่เพิ่มขึ้นจากการขับเคลื่อนแผนคุณภาพด้านอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม, มาตรการลดและคัดแยกขยะมูลฝอยๆ ปริมาณกระตาศที่ลดลงเนื่องจากการปรับปรุงกระบวนการ และความสำเร็จของการขับเคลื่อนตามแผนปฏิบัติการดิจิทัล (ปี พ.ศ. 2561-2565)

กบค. ขับเคลื่อนกระบวนการไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการด้วยการถ่ายทอดโดยใช้วงจร PDCA ในการกำหนดผลลัพธ์เป้าหมายกระบวนการ ปัจจัยสำคัญในการทำให้เป้าหมายของกระบวนการบรรลุผลคือ 1) มีการกำหนดจุดวัดในกระบวนการชัดเจน 2) มีช่องทางการสื่อสารหลากหลาย 3) มีรายงานความก้าวหน้าของผลการดำเนินงาน

## 6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ

กบค. มีการควบคุมต้นทุนด้วยระบบการควบคุมค่าใช้จ่ายโดยรวมของกระบวนการทำงาน ผ่านกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติงานประจำปี และแผนงบประมาณรายจ่าย ได้แก่ งบบุคลากร งบดำเนินงาน งบลงทุน งบเงินอุดหนุน และงบรายจ่ายอื่นๆ งบประมาณรายจ่ายประจำปี มีการกระจายอำนาจให้แก่สำนักงานในส่วนภูมิภาคเป็นผู้รับผิดชอบในการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อความคล่องตัว รวมทั้งมีการปรับแผนการดำเนินงานกรณีมีงบประมาณเหลือจ่ายภายหลังทำสัญญามาดำเนินการในภารกิจเร่งด่วนและจำเป็นอื่นภายใต้กฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การบริหารงบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด มีการติดตามการใช้จ่ายงบประมาณผ่านระบบ GFMS มีการประชุมคณะกรรมการติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเป็นประจำทุกเดือนโดยใช้ข้อมูลสารสนเทศและระบบรายงานอิเล็กทรอนิกส์ (Jaspersoft Studio, Tableau) เพื่อเร่งรัดการใช้จ่ายงบประมาณทำให้การควบคุมและการบริหารจัดการเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ตามมาตรฐานการเร่งรัดการใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณของสำนักงานงบประมาณ ซึ่งผลการดำเนินงานตามแผนดังกล่าว กบค. ได้นำมาเป็นข้อมูลในการบริหารทรัพยากรในปีต่อไปเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพต่อองค์การอย่างแท้จริงในระยะยาว กบค. ยังมีนโยบายการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing policy) โดยใช้หลักเกณฑ์ตามแนวทาง พ.ร.บ. การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ผลการดำเนินงาน และตัวชี้วัดสำคัญได้แก่ผลการเบิกจ่ายงบประมาณของภาครัฐในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ร้อยละ 96.76

ในส่วนของความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ และความปลอดภัยในสถานที่ทำงานและสำนักงานบริการ กบค. มีการทบทวนและประกาศนโยบายความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งสอดคล้องกับ พ.ร.บ. ความปลอดภัย พ.ศ. 2554 เป็นเครื่องมือและมีการประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงและปลอดภัยด้วยสารสนเทศของ กบค. ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 และจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการดิจิทัลกรมบังคับคดี พ.ศ. 2561-2565 จากการทบทวนผลการดำเนินงานพบว่าการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลอย่างรวดเร็ว กบค. จึงได้ทบทวนนโยบายอีกครั้งร่วมกับ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) อยู่ระหว่างการศึกษาเพื่อประกาศใช้



ในส่วนของการป้องกัน รับมือ และลดความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ด้วยการจัดทำแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินโดยจัดทำเป็นแผน BCP ของ IT ในกรณีที่เกิดขึ้นกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Contingency Plan) และแผนรองรับภาวะฉุกเฉิน (Contingency) เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานฐานข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศมีเสถียรภาพและมีความพร้อมในการดำเนินงานทั้งมีความพร้อมรับมือกับเหตุการณ์ภาวะฉุกเฉินกรณีต่าง ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของ กบค. โดยการพัฒนากระบวนการทำงานสู่กระบวนการทำงานดิจิทัลผ่าน e-Service และ Application ต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กบค. จัดให้มีการซักซ้อมเพื่อเตรียมความพร้อมและประเมินความพร้อมตามแผนเป็นประจำทุกปี กบค. มอบหมายให้คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องขององค์การต่อสภาวะวิกฤต BCM (Business Continuity Management) เป็นผู้รับผิดชอบหลักร่วมกับคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง แผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ใช้รองรับสถานการณ์กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่สำนักงานของหน่วยงานหรือภายในหน่วยงานซึ่งครอบคลุมเหตุการณ์ต่อไปนี เหตุการณ์อุทกภัย เหตุการณ์อัคคีภัย เหตุการณ์ชุมนุมประท้วงจลาจล เหตุการณ์ไฟฟ้าดับ อย่างไรก็ตามแผนความต่อเนื่องฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อให้สามารถรองรับกับการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานในหลากหลายรูปแบบของสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินโดยพิจารณาถึงผลกระทบต่อทรัพยากรที่สำคัญในการปฏิบัติงานซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้านดังนี้ 1) ผลกระทบด้านอาคารสถานที่ปฏิบัติงาน 2) ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ 3) ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ 4) ผลกระทบด้านบุคลากร 5) ผลกระทบด้านคู่ค้าผู้ให้บริการที่สำคัญ

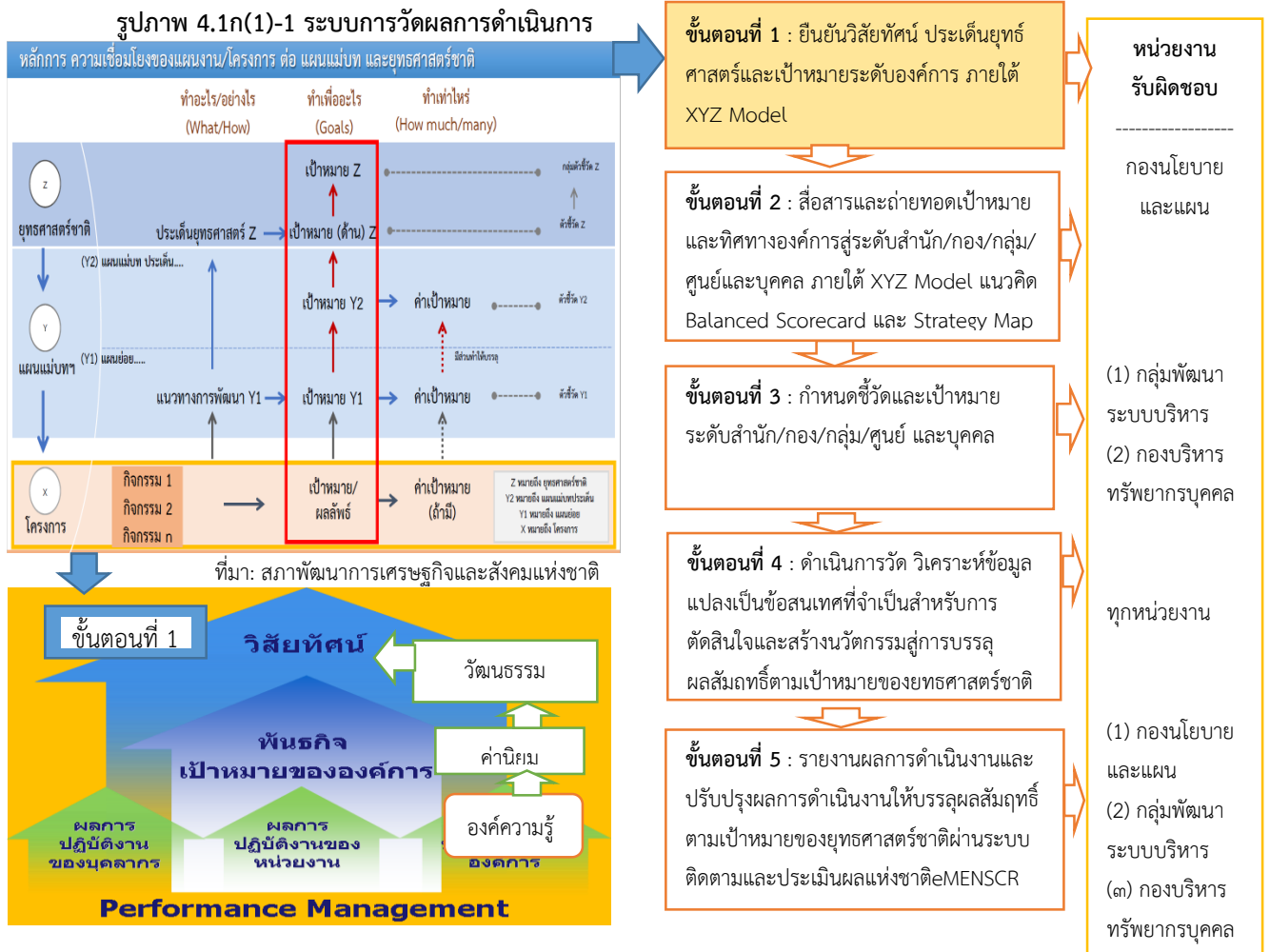
ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ประเทศไทยเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินของฝุ่น PM 2.5 และไวรัส COVID-19 กบค. จึงมีการบริหารความเสี่ยงและการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงานในการรับมือต่อภาวะวิกฤตดังนี้ 1.) ประกาศนโยบาย “กรมบังคับคดี ห่วงใย ใส่ใจสุขภาพ ร่วมป้องกันตนเองจากโรคปอดอักเสบไวรัสโคโรนา สายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19)” 2.) จัดทำแผนงานการควบคุมป้องกันโรคและแผนดำเนินงานกรณีพบผู้ป่วยหรือผู้ต้องสงสัยติดเชื้อ 3.) เตรียมความพร้อมตามแผนสื่อสารในภาวะวิกฤตโดยมอบหมายให้กลุ่มประชาสัมพันธ์ติดตามสถานการณ์และรายงานทุกวันเวลา 8.00 น. 4.) เตรียมความพร้อมของการทำงานที่บ้านผ่านระบบสารสนเทศกรณีพบผู้ติดเชื้อและต้องปิดสำนักงาน รวมทั้งดำเนินการตามนโยบาย “ดูแลคนใน ใส่ใจคนนอก” ด้วยการจัดตั้งแอลกอฮอล์ทำความสะอาดไว้ตรงจุดบริการ แจกหน้ากากอนามัยให้ผู้ที่อยู่ในกลุ่มเสี่ยงที่ต้องให้บริการประชาชนและผู้ที่ต้องทำงานในพื้นที่โล่งที่เสี่ยงต่อภาวะฝุ่น PM 2.5 ผลการดำเนินงานทำให้ กบค. ยังไม่พบผู้ติดเชื้อจากการปฏิบัติงานภายในกรมบังคับคดีหรือผู้ที่เจ็บป่วยจากการได้รับผลกระทบจากฝุ่น PM 2.5 และสามารถให้บริการได้ตามปกติ

ส่วนที่ 2-2 การดำเนินการที่โดดเด่นรายหมวด

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ ก. การวัดผลการดำเนินการ

(1) ตัววัดผลการดำเนินการ

กรมบังคับคดีได้นำแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (๒๐) ประเด็น การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ๓.๒ แผนย่อยการบริหารจัดการการเงินการคลัง แนวทางการพัฒนา ๕) กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐมีการติดตามประเมินผลสัมฤทธิ์การดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ และผลสัมฤทธิ์ของแผนงาน/โครงการทั้งในภารกิจพื้นฐาน ภารกิจยุทธศาสตร์ และภารกิจพื้นที่และจัดให้มีการรายงานการติดตามประเมินผลในการบรรลุเป้าหมายต่อสาธารณะเป็นประจำ เป้าหมาย : หน่วยงานภาครัฐบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติ มาเป็นแนวทางในการออกแบบระบบการวัดผลการดำเนินการให้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันทั้งระดับยุทธศาสตร์ ภารกิจ พื้นที่ องค์กรและบุคคล มีขั้นตอนดังนี้









จากระบบติดตามตัวชี้วัดผลการดำเนินการระดับองค์กรและผลการปฏิบัติการประจำวัน  
ดังกล่าว ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 กนย. ได้กำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญระดับองค์กรดังนี้

ตาราง 4.1ก(1)-1 ตัวชี้วัดที่สำคัญระดับองค์กรและระยะเวลาในการติดตาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

1.แผนปฏิบัติการ เรื่อง เสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรและยกระดับธรรมาภิบาล เป้าหมาย : ภาพลักษณ์องค์กรน่าเชื่อถือ โปร่งใส เป็นธรรม เสมอภาคและทันสมัย							
ตัวชี้วัดที่สำคัญ	ค่าเป้าหมาย	ประเภทตัวชี้วัด			ความถี่ในการติดตาม		หน่วยงานรับผิดชอบ
		ติดตามมากเป็นพิเศษ	ติดตามมาก	ติดตามปกติ	รายวัน สัปดาห์/เดือน	รายไตรมาส	
(1) ค่าคะแนนประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)*	89.51 คะแนน	●			●		กพร.
(2) ผลสำรวจระดับความเชื่อมั่นด้านความโปร่งใสของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย*	ร้อยละ 85		●			●	กพร.
(3) มูลค่าทรัพย์สินที่ผลักดันออกจากระบบการบังคับคดี*	235,550 ล้านบาท	●			●		สลก. (นย.)
(4) จำนวนกฎหมายกฎ ระเบียบ ที่ได้รับการเสนอเพื่อปรับปรุงแก้ไข	1 เรื่อง		●		●		พป.
2.แผนปฏิบัติการ เรื่อง ขับเคลื่อนประชารัฐ สู่ความเป็นเลิศ เป้าหมาย : เชื่อมโยงบูรณาการความร่วมมือภาคีเครือข่ายประชารัฐ							
(1) ร้อยละความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของกรมบังคับคดี*	ร้อยละ 85	●			●		กพร.
(2) จำนวนโครงการ MOU ที่มีดำเนินการอย่างต่อเนื่อง	5 หน่วยงาน		●			●	-พป -ศทส.
(3) ร้อยละความสำเร็จตามแผนเพิ่มศักยภาพองค์กร	ร้อยละ 100		●			●	-กบท -กพร.
3.แผนปฏิบัติการ เรื่อง เสริมสร้างองค์กร Digital เป้าหมาย : องค์กรมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และนวัตกรรมที่ทันสมัย							
(1) ร้อยละความสำเร็จของการนำระบบสารสนเทศไปใช้ได้ตามแผน	ร้อยละ 100	●			●		ศทส.
(2) ค่าคะแนนการประเมินรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวด	300 คะแนน		●			●	กพร.
4.แผนปฏิบัติการ เรื่อง พัฒนาบุคลากรให้มีความเป็นมืออาชีพ เป้าหมาย : ยกระดับสมรรถนะบุคลากรสู่ความเป็นมืออาชีพ							
(1) ร้อยละบุคลากรที่มีผลประเมิน Core Competency (CC) ความสามารถหลักขององค์กรได้ตามระดับที่คาดหวัง*	ร้อยละ 50		●			●	กบท.
(2) ร้อยละความผูกพันของบุคลากร	ร้อยละ 65		●			●	กบท.
(3) ร้อยละการประเมิน Role Model ของผู้บริหาร	ร้อยละ 70		●			●	กบท.
(4) ร้อยละ Best Practice ที่นำไปสู่การปฏิบัติจากจำนวนองค์ความรู้ทั้งหมด	ร้อยละ 10		●			●	กบท.

หมายเหตุ: ตัวชี้วัดที่มีเครื่องหมาย \* หมายถึง เป็นตัวชี้วัดผล (Lag Indicator)

จากนั้น กพร. ได้นำตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายจากระดับองค์กรภายใต้ XYZ Model ดังกล่าวข้างต้น และข้อกำหนดของกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน จากหมวด 6 ข้อ 6.1 มากำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายระดับสำนัก/กอง/กลุ่ม/ศูนย์ และ กบท. นำตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายจาก



ระดับสำนัก/กอง/กลุ่ม/ศูนย์ ดังกล่าวมาจัดทำตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายรายบุคคลตามลำดับ พร้อมทั้งจัดทำ  
คำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ รายละเอียดตามตัวอย่างดังนี้

ตาราง 4.1ก(1)-2 ตัวอย่างตัวชี้วัดที่สำคัญระดับสำนัก/กอง/กลุ่ม/ศูนย์ที่ใช้ติดตามผลการดำเนินงานในชีวิตประจำวัน  
และระยะเวลาในการติดตาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ	ค่าเป้าหมาย	ประเภทตัวชี้วัด			ความถี่ในการติดตาม	
		ติดตามมาก เป็นพิเศษ	ติดตาม มาก	ติดตาม ปกติ	รายวัน/ สัปดาห์/เดือน	ราย ไตรมาส
มิติกายนอก : ด้านประสิทธิผล (น้ำหนัก 45) : วัตถุประสงค์ที่ 1 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการ						
(1) ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละ 75	●			●	
ด้านคุณภาพการให้บริการ : วัตถุประสงค์ที่ 2 : ผู้รับบริการ ได้รับบริการด้านบังคับคดีที่มีมาตรฐาน						
(1) มูลค่าทรัพย์สินที่ผลักดันออกจากระบบ การบังคับคดี	ระดับ 3	●			●	
(2) จำนวนบังคับคดีแพ่งที่ดำเนินการ แล้วเสร็จ	ระดับ 3	●			●	
(3) จำนวนบังคับคดีล้มละลายที่ดำเนินการ แล้วเสร็จ	ระดับ 3	●			●	

นอกจากนี้กรมบังคับคดียังใช้ระบบรายงานเพื่อตรวจสอบติดตามผลการปฏิบัติงานตามแผนฯ (Management Information System: MIS) และระบบรายงานความก้าวหน้าของแผนยุทธศาสตร์ ในการรวบรวมข้อมูล การติดตามเฝ้าระวังข้อมูลและรายงานผลการปฏิบัติงานตามแผน และการวางระบบติดตามฯ (MIS) ดังกล่าวจะใช้ข้อมูลที่ได้จากการทำขั้นตอนที่ 2 มากำหนดเป็นข้อมูลนำเข้าซึ่งข้อมูลนำเข้าเหล่านี้ จะได้รับการพิจารณาเพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่าง Leading และ lagging indicators ตลอดจนความสมดุลของความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ส่วนข้อมูลด้านตัวชี้วัดที่จะใช้ในการติดตามเฝ้าระวังประจำวันได้จากการทำขั้นตอนที่ 3 สำหรับการติดตามผลการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วน กำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินงานประจำวัน เช่น รายงานผลการผลักดันทรัพย์สินของแต่ละจังหวัดทั่วประเทศผ่านกลุ่ม Line โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ 1. การสื่อสารกรมบังคับคดี 2. ผู้บริหารกรมบังคับคดี และ 3. กลุ่มผู้ปฏิบัติงานแต่ละสายงาน (ธุรการ การเงินและบัญชี นิติกร) เพื่อให้ผู้บริหารทุกระดับใช้ในการตัดสินใจและสั่งการได้ทันท่วงทีไปยังหน่วยงานและผู้รับผิดชอบเพื่อปรับวิธีการทำงานใหม่หรือสร้างนวัตกรรมในการแก้ปัญหาจนสามารถตอบสนองต่อการบรรลุค่าเป้าหมายตามตัวชี้วัดที่สำคัญตามประเด็นยุทธศาสตร์ของกรมบังคับคดีภายในระยะเวลาที่กำหนด

## (2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

นอกจากนี้กรมบังคับคดียังได้ศึกษาข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบเกี่ยวกับประเด็นการบริการประชาชน กับส่วนราชการภายในประเทศที่มีหน้าที่และอำนาจเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกตามคำสั่งศาลแก่ประชาชน ส่วนราชการที่เป็นคู่เทียบคือ กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม พบว่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของกรมคุมประพฤติ ร้อยละ 91.29 จากนั้นได้นำผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนดังกล่าวมาวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จที่ทำให้เกิดการบรรลุเป้าหมายดังกล่าว พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม เป็นต้น



รวมทั้งกรมบังคับคดียังได้ทำการศึกษาเทียบเคียงกับองค์กร/หน่วยงานด้านการบังคับคดีในต่างประเทศ ได้แก่ ประเทศญี่ปุ่น โดยประเด็นการเทียบเคียง คือประเด็นการแก้ปัญหาการล้มละลาย (Resolving Insolvency) พบว่า ผลการดำเนินงานเมื่อเทียบกับประเทศญี่ปุ่น มีดังนี้

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ประเทศไทยมีผลการจัดอันดับความยาก - ง่ายในการประกอบธุรกิจของธนาคารโลก ตัวชี้วัดที่ 10 ด้านการแก้ปัญหาการล้มละลาย (Resolving Insolvency) ในอันดับที่ 24 และมีค่าคะแนน Doing Business Score ที่ 76.80 ส่วนประเทศญี่ปุ่นมีผลการจัดอันดับในตัวชี้วัดดังกล่าว ในอันดับที่ 3 และมีค่าคะแนน Doing Business Score ที่ 90.2 จากนั้นได้นำผลการจัดอันดับดังกล่าวมาวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จที่ทำให้เกิดการบรรลุเป้าหมาย พบว่าประเทศไทยยังมีความไม่ชัดเจนเกี่ยวกับ (1) กระบวนการในการเริ่มต้นคดีล้มละลายกรณีให้ลูกหนี้ยื่นขอล้มละลายได้เองโดยสมัครใจ (2) กระบวนการจัดการกิจการและทรัพย์สินของลูกหนี้กรณีการให้อำนาจเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์เป็นผู้พิจารณาฝ่ายเดียวในการเลือกให้สัญญาซื้อขายสินค้าและบริการที่จำเป็นต่อกองทรัพย์สินมีผลผูกพันต่อไป ถึงแม้ว่าคู่สัญญาจะประสงค์เลิกสัญญาก็ตาม (3) กระบวนการมีส่วนร่วมของเจ้าหนี้กรณีที่ต้องให้มีการขออนุญาตจากที่ประชุมเจ้าหนี้ก่อนทุกครั้งหากจะขายทรัพย์สินหลักในคดี และ (4) กระบวนการมีส่วนร่วมของเจ้าหนี้กรณีการอนุญาตให้เจ้าหนี้แต่ละรายเข้าถึงข้อมูลทางทรัพย์สินของลูกหนี้จากเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ หรือบุคคลอื่นๆ ได้ตลอดกระบวนการ เป็นต้น

จากนั้นกรมบังคับคดีได้นำผลการศึกษาปัจจัยความสำเร็จที่ทำให้เกิดการบรรลุเป้าหมาย ดังกล่าวไปปรับปรุงยุทธศาสตร์ แผนงาน/โครงการ และกระบวนการทำงานทั้งกระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุน สร้างนวัตกรรม และสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารทุกระดับเพื่อปรับเปลี่ยนวิธีปฏิบัติงานใหม่ให้ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ส่งผลให้เจ้าหนี้ และผู้มีส่วนได้เสียได้รับการชำระหนี้จากลูกหนี้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว สะดวก โปร่งใสและเป็นธรรมชำระหนี้จากลูกหนี้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว สะดวก โปร่งใส เป็นธรรม และลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ทำให้ทรัพย์สินรอการขาย (Non - Performing Asset : NPA) ได้ถูกนำมาใช้ประโยชน์ เกิดการหมุนเวียนของทรัพย์สินเข้าสู่ เศรษฐกิจภายในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งสร้างความเชื่อมั่นต่อนักลงทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศอันจะนำไปสู่การยกระดับความสามารถทางการแข่งขันของประเทศจนบรรลุเป้าหมายของยุทธศาสตร์ชาติตามระยะเวลาที่กำหนด ตารางต่อไปนี้แสดงการใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบของกรมบังคับคดี

ตาราง 4.1ก(2)-1 ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบทั้งภายในและภายนอกประเทศ

ประเภทและตัววัด	วิธีการวิเคราะห์	ความถี่	การนำไปใช้ตัดสินใจ	ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
<b>ระดับเป้าหมายและยุทธศาสตร์</b>						
(1) จำนวนคดีที่ดำเนินการแล้วเสร็จตามกำหนด	การศึกษาปัจจัยความสำเร็จที่ทำให้เกิดการบรรลุเป้าหมาย	- รายเดือน - รายไตรมาส	นำปัจจัยความสำเร็จที่ทำให้เกิดการบรรลุเป้าหมายไปแปลงเป็นโครงการสำคัญตามแผนปฏิบัติการประจำปี	(1) กระบวนการในการเริ่มต้นคดีล้มละลายกรณีให้ลูกหนี้ยื่นขอล้มละลายได้เองโดยสมัครใจ (2) กระบวนการจัดการกิจการและทรัพย์สินของลูกหนี้กรณีการให้อำนาจเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์เป็นผู้พิจารณาฝ่ายเดียวในการเลือกให้สัญญาซื้อขายสินค้าและบริการที่จำเป็นต่อกองทรัพย์สินมีผลผูกพันต่อไป ถึงแม้ว่าคู่สัญญาจะประสงค์เลิกสัญญาก็ตาม (3) กระบวนการมีส่วนร่วมของเจ้าหนี้กรณีที่ต้องให้มีการขออนุญาตจากที่ประชุมเจ้าหนี้ก่อนทุกครั้งหากจะขายทรัพย์สินหลักในคดี (4) กระบวนการมีส่วนร่วมของเจ้าหนี้กรณีการอนุญาตให้เจ้าหนี้แต่ละรายเข้าถึงข้อมูลทางทรัพย์สินของลูกหนี้จากเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ หรือบุคคลอื่นๆ ได้ตลอดกระบวนการ เป็นต้น	ลดระยะเวลาในขั้นตอนการเชื่อมโยงข้อมูลประกาศคำสั่งของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์กับสำนักงานเลขานุการคณะรัฐมนตรีผ่านอิเล็กทรอนิกส์จากเดิมระยะเวลา 3 เดือน ลดลงเป็น 15 วัน	พป.
(2) จำนวนกฎหมายกฎระเบียบที่ได้รับการเสนอเพื่อปรับปรุงแก้ไข	การศึกษาปัจจัยความสำเร็จที่ทำให้เกิดการบรรลุเป้าหมาย					

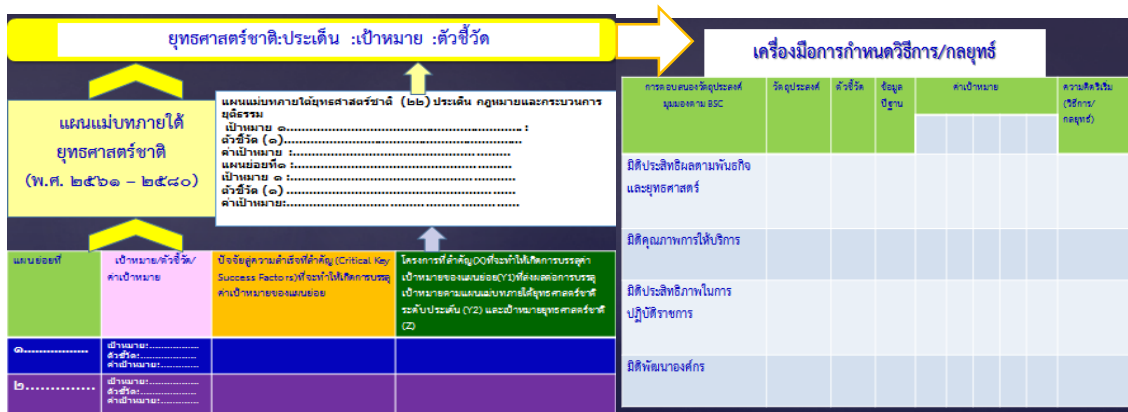


ระดับกระบวนการ						
(1) มูลค่าทรัพย์สินที่ผลัดกันออกจากระบบการบังคับคดี	ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน-ภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อ	-รายเดือน -รายไตรมาส	นำปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน-ภายนอกไปแปลงเป็นกลยุทธ์	ทรัพย์สินถูกขายโดยทันที มีวิธีการที่จะทำให้ได้มูลค่าทางการตลาดที่สูงที่สุด และหลีกเลี่ยงต้นทุนการขายและการเสื่อมราคาของทรัพย์สินที่ไม่จำเป็น	ทรัพย์สินผลัดกันออกจากระบบการบังคับคดีได้ตามระยะเวลาที่กำหนด	ทุกหน่วยงาน
(2) จำนวนบังคับคดีแห่งที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	ดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย					
(3) จำนวนบังคับคดีล้มละลายที่ดำเนินการแล้วเสร็จ						

### (3) ความคล่องตัวของการวัดผล

กพร. ได้ดำเนินการพัฒนาระบบการวัดผลการดำเนินการให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วทั้งภายในหรือภายนอกกรมบังคับคดี และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ทันที่ โดยวิธีการประเมินตนเองตามแนวทางของ PMQA เป็นประจำทุกปี สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เริ่มจาก กนย. ได้นำกระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์ (หมวด 2 ข้อ 2.1ก(1)) มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2563 เรื่อง แนวทางการขับเคลื่อนการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติและการจัดทำค่าของงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ภายใต้หลักความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล (XYZ) และห่วงโซ่คุณค่ามาทบทวนทิศทางและเป้าหมายขององค์การใหม่ จากนั้นจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ที่ประกอบด้วยโครงการสำคัญเพื่อบรรลุเป้าหมายตามแผนแม่บท และโครงการอื่น/ภารกิจประจำของกรมรวมทั้งทบทวนตัวชี้วัดระดับองค์การ สำนัก/กอง/กลุ่ม/ศูนย์และบุคคลที่สะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จขององค์การภายใต้หลักความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล (XYZ) และนำความคิดริเริ่มใน BSC มากำหนดเป็นแผนปฏิบัติการ (Action Plan) (แผนงาน/โครงการ/ตัวชี้วัด/ค่าเป้าหมาย/ช่วงเวลาดำเนินการ/งบประมาณ/หน่วยงานรับผิดชอบ) ดังรูปภาพต่อไปนี้แสดงการพัฒนาระบบการวัดผลการดำเนินการภายใต้หลักการเชิงเหตุและผล (XYZ)

รูปภาพ 4.1ก(3)-1 การปรับปรุงระบบการวัดผลการดำเนินการสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง



การนำความคิดริเริ่มในBSCมากำหนดเป็นแผนงาน/โครงการ

ความคิดริเริ่ม(วิธีการ/กลยุทธ์)	แผนงาน/โครงการ	งบประมาณ				หน่วยงานรับผิดชอบ
กลยุทธ์ ๑.....	แผนงาน ๑.๑..... โครงการ ๑.๑.๑.....					
กลยุทธ์ ๒.....	แผนงาน ๒.๑..... โครงการ ๒.๑.๑.....					

ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

(4) การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ

กพร.และ กนย. นำผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่สำคัญระดับองค์กรตามตาราง 4.1ก(1)-1 จากระบบรายงานเพื่อตรวจสอบติดตามผลการปฏิบัติงานตามแผนฯ (MIS) การรายงานผลการดำเนินงานประจำวันผ่าน Line กลุ่มผู้บริหาร และการประชุมผู้บริหารประจำเดือน รวมทั้งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบตามตาราง 4.1ก(2)-1 มาวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จที่ทำให้เกิดการบรรลุเป้าหมาย จากนั้นนำผลการวิเคราะห์ดังกล่าวไปทบทวนผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดระดับองค์กรตามตารางแสดงตัวอย่างการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดระดับองค์กร

ตาราง 4.1ข(4)-1 ตัวอย่างการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดระดับองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ตัวชี้วัดที่สำคัญ	ประเด็นการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ	ความสอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการ				หน่วยงานกำกับดูแล
		1	2	3	4	
(1) มูลค่าทรัพย์สินที่ผลัดกันออกจากระบบการบังคับคดี	(1) กระบวนการผลัดกันทรัพย์สินออกจากระบบการบังคับคดี (2) ผลการดำเนินงานเกี่ยวกับมูลค่าทรัพย์สินที่ผลัดกันออกจากระบบการบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่า มีผลการดำเนินงานที่ 198,869 ล้านบาท จากนั้นกพร. ได้นำผลการดำเนินงานดังกล่าวมาวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จที่ทำให้เกิดการบรรลุเป้าหมาย พบว่า (1) บุคลากรมีความเชี่ยวชาญด้านกฎหมายการบังคับคดี (2) นำระบบดิจิทัลมาใช้ในการบริหารและการดำเนินงานด้านการบังคับคดี (3) นำระบบดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการด้านการบังคับคดี การทบทวนผลการดำเนินการ : ในปีงบประมาณ พ.ศ.2565 กรมบังคับคดีได้ปรับเป้าหมายของตัวชี้วัดดังกล่าวเป็น 200,000 ล้านบาท และนำปัจจัยความสำเร็จดังกล่าวไปแปลงเป็นกลยุทธ์แผนงาน/โครงการตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีเพื่อยกระดับสู่ความเป็นเลิศและยั่งยืนต่อไป	●				(1) กระทรวงยุติธรรม (2) ศาล (3) สำนักงานก.พ.ร

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

(5) ผลการดำเนินการในอนาคต

จากการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการในปัจจุบันรวมทั้งผลการศึกษาข้อมูลเชิงเปรียบเทียบทั้งภายในและภายนอกประเทศเกี่ยวกับกระบวนการบังคับคดีที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามตาราง 4.1ก(2)-1 และตาราง 4.1ข(4)-1 ดังกล่าวข้างต้น กนย. ได้นำผลการทบทวนดังกล่าวไปคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตเพื่อให้การอำนวยความสะดวกในกระบวนการบังคับคดีตามคำสั่งศาล เป็นไปอย่างเป็นธรรม และยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศให้บรรลุเป้าหมายของยุทธศาสตร์ชาติที่เกี่ยวข้องตามระยะเวลาที่กำหนด ตามตารางดังนี้



ตาราง 4.1ค(5)-1 ผลการดำเนินการในอนาคต

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	การคาดการณ์					โครงการ
		พ.ศ. 2566	พ.ศ. 2567	พ.ศ. 2568	พ.ศ. 2569	พ.ศ. 2570	
การอำนวยความสะดวกในกระบวนการบังคับคดีตามคำสั่งศาล เป็นไปโดยความเสมอภาค โปร่งใส เป็นธรรม ทัวถึงและปราศจากการเลือกปฏิบัติ	(1) อัตราส่วนที่เพิ่มขึ้นของจำนวนขั้นตอนในการอำนวยความสะดวกในกระบวนการบังคับคดีที่ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อความโปร่งใส ความสะดวก รวดเร็วและเป็นธรรม	ร้อยละ ๑๐๐ ของจำนวนขั้นตอนที่สำคัญ					(1) โครงการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในกระบวนการบังคับคดี (2) โครงการจัดทำคำตอบแทนที่เหมาะสมกับลักษณะงานการอำนวยความสะดวกในกระบวนการบังคับคดี

ผลการดำเนินงาน	การจัดลำดับในการปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ	ตัวอย่างการปรับปรุง
ผลการดำเนินการการนำดิจิทัลมาใช้ในกระบวนการบังคับคดี พบว่า กรมบังคับคดีมีการนำดิจิทัลมาใช้ในกระบวนการบังคับคดี ตั้งแต่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2541 ถึงปัจจุบัน	โครงการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในกระบวนการบังคับคดี	ศทส.	(1) ระบบงานบังคับคดีแพ่ง (e-Civil Case Management System : CCMS) (2) ระบบงานบังคับคดีล้มละลาย (e-Insolvency Case Management System : ICMS) (3) ระบบงานฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ (e-Reorganization Case Management System : RCMS)

#### (6) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและสร้างนวัตกรรม

กนย.ได้นำผลการทบทวนผลการดำเนินการ(ที่ระบุในหัวข้อ 4.1ข(4)-1 ไปใช้จัดลำดับความสำคัญเพื่อนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่องดังนี้

ตาราง 4.1ค(6)-1 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและสร้างนวัตกรรม

ผลการดำเนินงาน	ประเด็นการปรับปรุงที่สำคัญ	การปรับปรุงต่อเนื่อง	การสร้างนวัตกรรม
มูลค่าทรัพย์สินที่ผลักดันออกจากระบบการบังคับคดี  เป้าหมาย : 200,000 ล้านบาท ผลการดำเนินการ: 198,869 ล้านบาท  ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (1) บุคลากรมีความเชี่ยวชาญด้านกฎหมายการบังคับคดี (2) นำระบบดิจิทัลมาใช้ในการบริหารและการดำเนินงานด้านการบังคับคดี (3) นำระบบดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการด้านการบังคับคดี	(1) ขั้นตอนในการอำนวยความสะดวกในกระบวนการบังคับคดี (2) บุคลากรมีความเชี่ยวชาญด้านกฎหมายการบังคับคดีตามมาตรฐานวิชาชีพ	(1) นำระบบดิจิทัลมาใช้ในการบริหารและการดำเนินงานด้านการบังคับคดี (2) นำระบบดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการด้านการบังคับคดี (3) พัฒนาบุคลากรรายบุคคลตามมาตรฐานวิชาชีพ	(1) ออกแบบขั้นตอนในการกระบวนการบังคับคดีผ่านดิจิทัล (2) ออกแบบวิธีพัฒนาบุคลากรให้เหมาะสมในแต่ละบุคคลตามมาตรฐานวิชาชีพ

นอกจากนี้ กพร. กนย. สลก. ได้สื่อสารและถ่ายทอดลำดับความสำคัญและโอกาส การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องดังกล่าวไปยังบุคลากรในสังกัดกรมบังคับคดี และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ด้วยวิธีการประชุมผู้บริหาร เว็บไซต์กรมบังคับคดี Line การสื่อสารกรมบังคับคดี Line กลุ่มผู้บริหาร การจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือระหว่างองค์กร หน่วยงาน และการประชุม/สัมมนาทางวิชาการ เป็นต้น

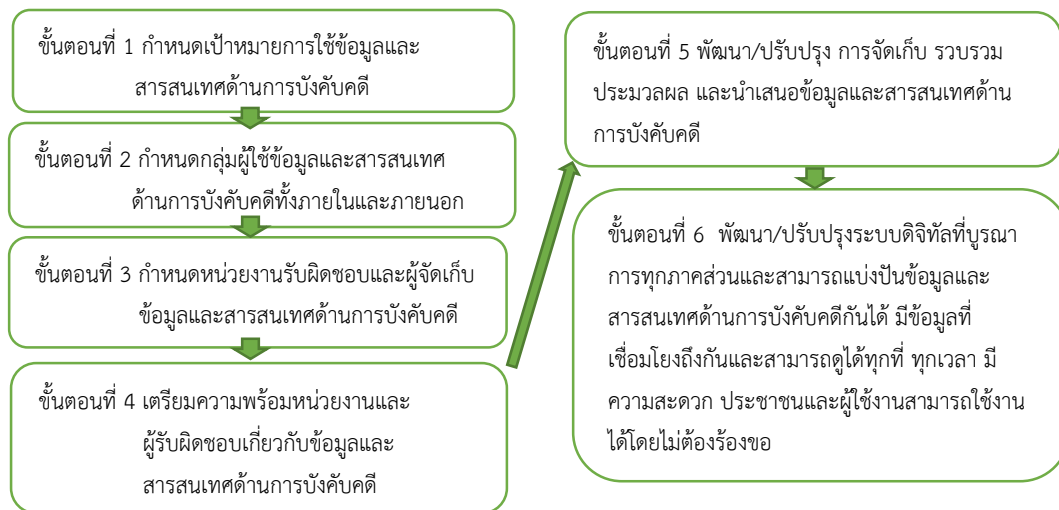
#### 4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้

##### ก. ข้อมูลและสารสนเทศ

##### (7) คุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ

ศทส. จัดทำระบบให้ข้อมูลสารสนเทศพร้อมใช้งานทุกฝ่าย โดยกำหนดเป็น 6 ขั้นตอนดังนี้

รูปภาพ 4.2ก(7)-1 ระบบการจัดการคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศด้านการบังคับคดี



จากนั้น กนย. และ กพร. ได้วิเคราะห์ข้อมูลที่จำเป็นและสำคัญ ตามพันธกิจที่ใช้สนับสนุน ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร พบว่า มีข้อมูลจำเป็นและสำคัญ เช่น 1. การบังคับคดีแพ่ง 2. การบังคับคดีล้มละลาย 3. การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ 4. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 5. ข้อมูลด้านบุคลากร 6. ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้จ่ายงบประมาณ เป็นต้น รวมทั้งได้นำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์คุณสมบัติของข้อมูล พบว่า ข้อมูลที่มีคุณภาพด้านการบังคับคดี เช่น ความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และเข้าถึงง่าย เป็นต้น ตลอดจนยังได้วางระบบการตรวจสอบข้อมูลสารสนเทศให้เกิดความพร้อมใช้งาน โดยมีคำสั่งการปฏิบัติงานในระบบทุกระบวนการ จากนั้น ผู้ตรวจราชการกรม ผู้ตรวจสอบภายใน กนย. และ กพร. จะเข้าไปติดตามผลการดำเนินงานผ่านระบบติดตาม กำกับ ตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการสอบทานข้อมูลระหว่างกัน และรายงานผลการปฏิบัติงานดังกล่าวไปยังผู้บริหารทุกระดับ

นอกจากนี้ ศทส. ยังได้จำแนกกลุ่มผู้ใช้ข้อมูลและสารสนเทศด้านการบังคับคดีออกเป็น 4 กลุ่ม ประกอบด้วย 1. กลุ่มผู้บริหาร 2. กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน 3. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ 4. กลุ่มผู้ส่งมอบ พันธมิตรหรือผู้ใช้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของกรมบังคับคดี จากนั้น ได้นำระบบดิจิทัลมาใช้ในการจัดการข้อมูลและสารสนเทศด้านการบังคับคดีดังกล่าว เพื่อให้ผู้ใช้ข้อมูลสารสนเทศเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว โดยไม่ต้องร้องขอ รายละเอียดตามตัวอย่าง ดังนี้

ตาราง 4.2ก(7)-1 ตัวอย่างระบบสารสนเทศด้านการบังคับคดี

ลำดับ	ระบบสารสนเทศ (Application)	ผู้ใช้ข้อมูล/ ผู้ใช้ระบบงาน /บริการ				กบค. 4.0		
		1	2	3	4	5	6	7
A	ระบบงานตามภารกิจหลัก							
A-1	ระบบงานบังคับคดีแพ่ง (e-Civil Case Management System : CCMS)	√	√		√	√	√	√
A-2	ระบบงานบังคับคดีล้มละลาย (e-Insolvency Case management System : ICMS)	√	√		√	√	√	√
A-3	ระบบงานฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ (e-Reorganization Case Management System : RCMS)	√	√		√	√	√	√
A-4	ระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นบังคับคดี (e-Mediation in Enforcement Process : MEP)	√	√		√	√	√	√

หมายเหตุ : 1 = ผู้บริหาร, 2 = หน่วยงานในสังกัด กบค. สังกัด, 3 = หน่วยงานภายนอก, 4 = ประชาชน, 5 = เปิดกว้างและเชื่อมโยง,  
6 = ยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลาง, 7 = มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

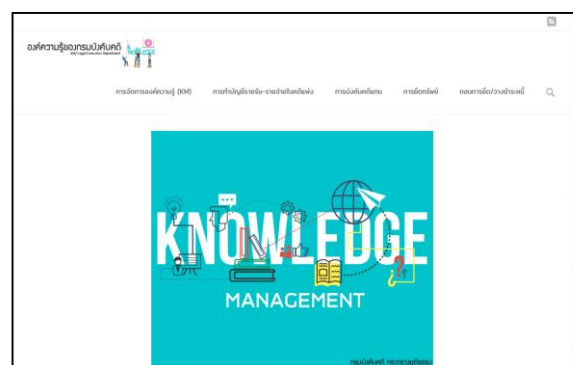
### (8) ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ

กรมบังคับคดีมีระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (server) บนระบบ Cloud Computing และ VM Ware ในห้อง Data Center ของกรมบังคับคดี เพื่อรองรับการให้บริการที่มากขึ้นของผู้รับบริการ โดยมีระบบที่พร้อมใช้งานผ่าน Data center เป็นศูนย์กลางข้อมูลหลักของกรมบังคับคดี และมีศูนย์ข้อมูลสำรองตั้งอยู่ที่กระทรวงยุติธรรมซึ่งสามารถใช้งานได้ภายใน 8 ชม. ในกรณีระบบขัดข้อง และมีการทดสอบการใช้งานข้อมูลจาก Tape Backup ปีละ 2 ครั้ง และทดสอบใช้งานระบบสำรอง ณ กระทรวงยุติธรรมอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ตามแผนบริหารความเสี่ยง (IT Contingency Plan) รวมทั้งมีการกำหนดสิทธิ์การใช้งานตามตำแหน่งที่รับผิดชอบ ตลอดจนข้อมูลในการใช้งานจะมีการสำรองข้อมูลแบบ Daily Backup คือมีการสำรองข้อมูลทุกวันไปยัง Tape Backup และมีการทำ Hardware Replicate ไปยังระบบสำรองที่ตั้งอยู่ ณ กระทรวงยุติธรรม (DR-Site) สำหรับหน่วยจัดเก็บข้อมูลสำคัญที่ต้องพร้อมให้บริการประชาชน เช่น ข้อมูลด้านการบังคับคดี ข้อมูลด้านการเงิน เป็นต้น

### ข. ความรู้ของส่วนราชการ

#### (9) การจัดการความรู้

กรมบังคับคดีได้ศึกษาและคัดเลือกองค์ความรู้ที่จำเป็นและสำคัญในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การ พบว่า มีองค์ความรู้ เช่น (1) ความรู้ด้านกฎหมายเกี่ยวกับการบังคับคดี (2) ความรู้เกี่ยวกับการเงินและบัญชี และ (3) ความรู้เกี่ยวกับการประเมินราคา เป็นต้น จากนั้นได้รวบรวมและถ่ายทอดองค์ความรู้ดังกล่าวผ่านเว็บไซต์ Intranet ของกรมบังคับคดี ใน Banner องค์ความรู้ของกรมบังคับคดี หรือ “ห้องการบริหารจัดการความรู้ KM”



รูปภาพ 4.2ข(9)-1 ห้องการบริหารจัดการความรู้

สำหรับการส่งเสริมให้เกิดการสื่อสารและการถ่ายทอดความรู้ระหว่างกันภายในองค์การยังมีอีกหลายช่องทาง ได้แก่ คู่มือการใช้ระบบงานต่างๆ จัดอบรมสัมมนาทั้งภายในและภายนอก เว็บไซต์ และ



ระบบ Intranet ของกรมบังคับคดี เป็นต้น เพื่อนำองค์ความรู้ไปปรับปรุงวิธีการทำงานและสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ในการแก้ปัญหาหรือพัฒนางานด้านการบังคับคดี ทั้งระดับยุทธศาสตร์และงานประจำวัน เป็นต้น นอกจากนี้กรมบังคับคดียังถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการบังคับคดีให้แก่ ผู้ส่งมอบ พันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือ และผู้รับบริการผ่านวิธีการศึกษาดูงานด้านการบังคับคดี การประชุมหารือ และอบรม/สัมมนา เป็นต้น รวมทั้งกรมบังคับคดียังได้นำองค์ความรู้เกี่ยวกับการบังคับคดีมาสร้างนวัตกรรมในการให้บริการเพื่อความสะดวกและเป็นธรรม เช่น การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการประชุมเจ้าหน้าที่ และการยื่นคำขอรับชำระหนี้ ในคดีฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ เป็นต้น

รูปภาพ 4.2ข(9)-2 การจัดการความรู้เพื่อสร้างนวัตกรรมการบริการการประชุมเจ้าหน้าที่และการยื่นคำขอรับชำระหนี้ ในคดีฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้



#### (10) วิธีปฏิบัติที่ดีเยี่ยม

กรมบังคับคดี ได้กำหนดตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ชื่อตัวชี้วัด “รอยละ Best Practice ที่นำไปสู่การปฏิบัติจากจำนวนองค์ความรู้ทั้งหมด จากนั้นกำหนดให้ทุกหน่วยงาน เสนอ “โครงการ 1 สำนักงาน 1 นวัตกรรม” ผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับผลงาน แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้ 1.ประเภทนวัตกรรมที่ให้บริการแก่บุคคลในกรมบังคับคดี และ 2.ประเภทนวัตกรรมที่ให้บริการแก่บุคคลภายนอก ส่วนผลการพิจารณาคัดเลือกผลงาน พบว่า มีหน่วยงานที่มีผลคะแนนระดับ A ดีเยี่ยมมีทั้งหมด 6 หน่วยงาน โดยหน่วยงานที่มีผลงานโดดเด่นคะแนนเฉลี่ย 97.46 Letter Grade A ลำดับที่ 1 ได้แก่สำนักงานบังคับคดีจังหวัดชัยนาท เรื่องการลดขั้นตอนและอำนวยความสะดวกในการแจ้งเหตุขัดข้องของผู้รับคำสั่งอายัดในสำนวนอายัด ทั้งนี้กรมบังคับคดีได้มอบโล่รางวัลให้แก่หน่วยงานที่มีเกณฑ์การประเมินระดับดีเด่น จำนวน 6 หน่วยงาน (หน่วยงานที่ระดับเกณฑ์การประเมิน A) และมอบใบประกาศเกียรติบัตรให้แก่หน่วยงานที่ผ่านเกณฑ์และเข้ารับการประเมินจำนวน ๑๖ หน่วยงาน เพื่อเป็นเกียรติและเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่หน่วยงาน จากนั้นกรมบังคับคดีได้นำผลงานลำดับที่ ๑ เรื่องการลดขั้นตอนและอำนวยความสะดวกในการแจ้งเหตุขัดข้องของผู้รับคำสั่งอายัดในสำนวนอายัดของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดชัยนาท นำไปถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติราชการในหน่วยงานอื่นของกรมบังคับคดี ผ่านระบบ Intranet ของกรมบังคับคดี ในห้องการบริหารจัดการความรู้ KM หัวข้อ Best Practice ๑ สำนักงาน ๑ นวัตกรรม พบว่า หน่วยงานนำไปใช้ในการทำงานของสำนักงาน จำนวน ๘๗ หน่วยงาน และมีหน่วยงานนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เข้ากับบริบทของสำนักงาน จำนวน ๓๐ หน่วยงาน



### (11) การเรียนรู้ระดับองค์กร

กรมบังคับคดีมีวิธีการการใช้องค์ความรู้และทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้การเรียนรู้ ฝังลึกลงไปในวิถีการปฏิบัติงานของทุกฝ่ายดังนี้

ตาราง 4.2ข(11)-1 ตัวอย่างการเรียนรู้ระดับองค์กร

ด้าน	องค์ความรู้	การใช้ในการปรับปรุง	การใช้ในการปรับปรุง และพัฒนากระบวนการทำงานของบุคลากร (แก้ปัญหการทำงาน ลดต้นทุน ค่าใช้จ่าย)	ผู้รับผิดชอบ
พันธกิจ : ให้บริการด้านการบังคับคดีแพ่ง คดีล้มละลาย การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ การชำระบัญชี การวางทรัพย์ การประเมินราคาทรัพย์ และการไกล่เกลี่ยภายหลังคำพิพากษา อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรมและตรวจสอบได้	ถอดบทเรียนเกี่ยวกับการยื่นคำขอรับชำระหนี้ และการประชุมเจ้าหนี้ทางอิเล็กทรอนิกส์	กระบวนการบังคับคดีล้มละลายในขั้นตอน ดังนี้ (1) ยื่นคำขอรับชำระหนี้ (2) ประชุมเจ้าหนี้	ลดระยะเวลาในการยื่นคำขอรับชำระหนี้ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากเดิมใช้ระยะเวลา 1 วัน เป็น 30 นาที	พน. และ ล. 1 - 6
ประเด็นยุทธศาสตร์ : เสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรและยกระดับธรรมาภิบาล				
กระบวนการ : การบังคับคดีล้มละลาย การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้				

### ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์การดำเนินการ

กรมบังคับคดีมีผลการดำเนินงานการพัฒนาองค์กรตามกรอบการบริหารจัดการภาครัฐสู่ความเป็นเลิศ ดังนี้

#### 7.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ :

##### ก ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลส่วนราชการและแผนปฏิบัติงาน

(1) ด้านผลผลิตและการบริการตามพันธกิจหลักของส่วนราชการ : ผลการจัดอันดับดังกล่าวตามตัวชี้วัดตาราง 7.1ก(1)-1 แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการบังคับคดีล้มละลายของประเทศไทย ด้วยการนำตัวอย่างของประเทศญี่ปุ่นที่มีระบบที่ดีมาใช้เป็นกรณีศึกษาเพื่อปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นภายใต้ภาวะเศรษฐกิจโลกที่ผันผวนรุนแรง และสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ Covid -19 และแสดงให้เห็นว่าความสำเร็จของการดำเนินงานร่วมกันของส่วนราชการตามตัวชี้วัดที่ 10 และตัวชี้วัดมีดังนี้

ตารางที่ 7.1ก(1)-1 ตารางเปรียบเทียบผลลัพธ์การดำเนินงานด้านการบังคับคดีระหว่างกรมบังคับคดีกับภารกิจบังคับคดีของประเทศญี่ปุ่น

ประเทศไทย (กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม)					ประเทศญี่ปุ่น				
ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2564	ผลการดำเนินงาน			ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2564	ผลการดำเนินงาน		
		ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564			ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
อันดับของประเทศไทยใน ความยาก - ง่ายในการ ประกอบธุรกิจของ ธนาคารโลกโดยประเมิน ในด้านการแก้ปัญหาการ ล้มละลายของกรมบังคับ คดี	ลดลงจากปี ฐาน 1 อันดับ	24	24	-	อันดับของความยาก - ง่ายในการประกอบ ธุรกิจของธนาคารโลก โดยประเมินในด้านการ แก้ปัญหาการล้มละลาย ของประเทศญี่ปุ่น	-	1	3	-



(2) การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ : ผลลัพธ์ด้านดังกล่าวตามตารางที่ 7.1ก(2)-1 และ 7.1ก(2)-2 แสดงให้เห็นว่ากรมบังคับคดีมีสรณนะหลักขององค์การที่ส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของกรมบังคับคดีได้ตามระยะเวลาที่กำหนด และตัวชี้วัดมีดังนี้

ตารางที่ 7.1ก(2)-1 ตัวชี้วัดที่สำคัญของการบรรลุตามยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของกรมบังคับคดี

ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2564	ผลการดำเนินงาน		
		ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
1. ร้อยละความสำเร็จเฉลี่ยตามตัวชี้วัดของเป้าประสงค์ตามแผนยุทธศาสตร์	ร้อยละ 80	93.75	75	75
2. ร้อยละความสำเร็จของแผนงาน/โครงการตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี	ร้อยละ 80	100	86.36	85.37
3. ร้อยละความสำเร็จของการให้ความรู้เครือข่ายบังคับคดีและวิทยากรตัวคูณ	ร้อยละ 80	114.6	136.12	130.17
4. จำนวนเครือข่ายบังคับคดีและวิทยากรตัวคูณที่เพิ่มขึ้น (เนื่องด้วยสถานการณ์ COVID-19 จึงมีการลดการอบรมเพื่อเพิ่มเครือข่ายน้อยลง)	1,508/คน	1,327	1,498	1,580
5. จำนวนผู้เชี่ยวชาญตามสมรรถนะหลักขององค์การ (เริ่มปี 2561)	10 คน/ปี	22	12	17
6. จำนวนองค์ความรู้ระดับบุคคล	5 เรื่อง/ปี	29	2	16

ตารางที่ 7.1ก(2)-2 ตัวชี้วัดที่สำคัญของการเสริมสร้างความแข็งแกร่งของสมรรถนะหลักของกรมบังคับคดี

ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2564	ผลการดำเนินงาน		
		ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
1. ร้อยละของบุคลากรที่มีผลการประเมินสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนด	ร้อยละ 70	70.97	45.55	52.08
2. จำนวนกระบวนการที่ปรับปรุงตามแนวทาง LED 4.0 (เริ่มปี 2562)	5 เรื่อง/ปี	5	5	5
3. ร้อยละความสำเร็จของการขับเคลื่อน LED 4.0	ร้อยละ 80	100	100	100

## 7.2 ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย :

### ก.ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : จากการมีระบบการจัดการความรู้เพื่อปรับปรุง/พัฒนาวิธีการทำงานใหม่ๆ และระบบการนำดิจิทัลมาใช้ในการบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบังคับคดีโดยรวมมีแนวโน้มสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนด และเมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อให้บริการระหว่างกรมบังคับคดีกับกรมคุมประพฤติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมบังคับคดีสูงกว่ากรมคุมประพฤติ ดังตารางที่ 7.2ก(3)-1

ตารางที่ 7.2ก(3)-1 การเปรียบเทียบตัวชี้วัดด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระหว่างกรมบังคับคดีกับกรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม

กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม					กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม				
ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2564	ผลการดำเนินงาน			ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2564	ผลการดำเนินงาน		
		ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564			ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบังคับคดี	ร้อยละ 85	91.73	93.15	93.79	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละ 85	90.90	91.03	91.29

(4) การให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : ผลลัพธ์ด้านดังกล่าวตามตารางที่ 7.2ก(4)-1 ส่งผลให้เกิดความร่วมมือในการดำเนินการด้านการบังคับคดีได้อย่างเป็นธรรม และตัวชี้วัดมีดังตารางที่ 7.2ก(4)-1 ตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมบังคับคดี

ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2564	ผลการดำเนินงาน		
		ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
1. จำนวนกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (เริ่มปี 2559)	4 ครั้ง/ปี	9	7	8
2. จำนวนกิจกรรมให้ความรู้ด้านการบังคับคดีกับลูกค้ายานอานาค	4 ครั้ง/ปี	5	5	5



3. ร้อยละความสำเร็จของการให้ความรู้ความเข้าใจด้านกฎหมายเกี่ยวกับการบังคับคดีให้กับกลุ่มเปราะบาง (หนี้ครัวเรือน หนี้รายย่อย หนี้บัตรเครดิต หนี้ SMEs หนี้เกษตรกร หนี้นักยศ. (เริ่มเก็บข้อมูลปีฐานปี 2560 และเริ่มวัดปี 2561)	ร้อยละ 100	100.00	136.12	130.17
4. ร้อยละความสำเร็จของการให้ความรู้ประชาชนเกี่ยวกับกฎหมายด้านการบังคับคดี	ร้อยละ 80 ของกลุ่มเป้าหมาย	114.6	136.12	130.17

### 7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

#### ก. ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

(5) **ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร** : ผลลัพธ์ด้านดังกล่าวตารางที่ 7.3ก(5)-1 ส่งผลให้การดำเนินงานด้านการบังคับคดีตามคำสั่งศาลบรรลุเป้าหมายขององค์การและยุทธศาสตร์ชาติได้ตามระยะเวลาที่กำหนด ดังตารางที่ 7.3ก(5)-1

ตารางที่ 7.3ก(5)-1 ตัวชี้วัดด้านขีดความสามารถ และทักษะที่เหมาะสมของบุคลากรของกรมบังคับคดี

ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2564	ผลการดำเนินงาน		
		ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
1. ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาทักษะการเป็นข้าราชการบังคับคดี	ร้อยละ 80	100	100	100
2. ร้อยละความสำเร็จตามแผนการอบรมบุคลากร	ร้อยละ 80	100	100	100
3. ร้อยละความสำเร็จตามการพัฒนาผู้บริหารตามแผนกระทรวงฯ	ร้อยละ 80	100	100	100

(6) **บรรยากาศการทำงาน** : ผลลัพธ์ด้านดังกล่าวตามตารางที่ 7.3(6)-1 แสดงให้เห็นว่าบุคลากรของกรมบังคับคดีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและมุ่งมั่นในผลสัมฤทธิ์ของงานในการอำนวยความสะดวกในกระบวนการบังคับคดีได้อย่างเป็นธรรม และตัวชี้วัดมีดังนี้

ตารางที่ 7.3ก(6)-1 ตัวชี้วัดด้านความปลอดภัย และสวัสดิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมบังคับคดี

ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2564	ผลการดำเนินงาน		
		ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
1. จำนวนอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นถึงขั้นหยุดงานในสถานที่ทำงาน	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ครั้งต่อปี	0	0	0
2. ร้อยละความสำเร็จของการขับเคลื่อนแผนคุณภาพด้านชีวนามัยและสิ่งแวดล้อม (เริ่มดำเนินการปี 2561)	ร้อยละ 100	100	100	100

(7) **การทำให้บุคลากรมีความผูกพัน** : ผลลัพธ์ด้านดังกล่าวตารางที่ 7.3ก(7)-1 ส่งผลต่อความผูกพันการปฏิบัติราชการได้อย่างเหมาะสมกับบทบาทของตนตามตัวชี้วัดรายบุคคล และตัวชี้วัดมีดังนี้

ตารางที่ 7.3ก(7)-1 ตัวชี้วัดด้านความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากรต่อองค์กรในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2564	ผลการดำเนินงาน		
		ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
1. ร้อยละความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร (Engagement survey)	ร้อยละ 80	92.80	84.21	85.69
2. ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อองค์กร	ร้อยละ 75	87.80	77.52	79.59

(8) **การพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาผู้นำของส่วนราชการ** : ผลลัพธ์ด้านดังกล่าวตามตารางที่ 7.3ก(8)-1 ส่งผลให้บุคลากรบริหารและปฏิบัติราชการได้อย่างมืออาชีพ มีความเชี่ยวชาญในการบังคับคดีเพื่ออำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตัวชี้วัดมีดังนี้

ตารางที่ 7.3ก(8)-1 ตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้บริหารของกรมบังคับคดี

ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2564	ผลการดำเนินงาน		
		ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
1. ร้อยละความสำเร็จตามแผนการอบรมบุคลากร	ร้อยละ 80	100	100	100
2. ร้อยละความสำเร็จตามการพัฒนาผู้บริหารตามแผนกระทรวงฯ	ร้อยละ 80	100	100	100
3. ร้อยละของบุคลากรที่มีผลการประเมินสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนด	ร้อยละ 70	70.97	45.55	52.08



#### 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล

##### ก.ผลลัพธ์ด้านการนำส่วนราชการ การกำกับส่วนราชการและคุณภาพการติดต่อสังคม

(9) การนำส่วนราชการ: ผลลัพธ์ด้านดังกล่าวตามตารางที่ 7.4ก(9)-1 แสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติงานของกรมบังคับคดีที่มีสอดคล้องกันไปในทิศทางเดียวกันทั้งระดับยุทธศาสตร์ ภารกิจ พื้นที่ องค์การและบุคคล ดังตารางที่ 7.4ก(9)-1 และตัวชี้วัดมีดังนี้

ตารางที่ 7.4ก(9)-1 ตัวชี้วัดด้านการสื่อสารของผู้บริหาร การสร้างความผูกพันกับบุคลากร เพื่อถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารในลักษณะสองทิศทาง

ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2564	ผลการดำเนินงาน		
		ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
1. ร้อยละการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และยุทธศาสตร์ของบุคลากรในองค์การ (ปี 64 มีการปรับข้อความจึงทำให้คะแนนร้อยละมีแนวโน้มลดลง)	ร้อยละ 80	83.16	83.63	80.69
2. ร้อยละความสำเร็จของการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมองค์การ	ร้อยละ 80	100.00	100.00	100.00

(10) การกำกับดูแลส่วนราชการ : ผลลัพธ์ด้านดังกล่าวตามตารางที่ 7.4ก(10)-1 แสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติราชการเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลของการเป็นระบบราชการ 4.0 และตัวชี้วัดมีดังนี้

ตารางที่ 7.4ก(10)-1 ตัวชี้วัดด้านการกำกับดูแล และความรับผิดชอบด้านการเงินทั้งภายในและภายนอกของกรมบังคับคดี

ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2564	ผลการดำเนินงาน		
		ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
1. ร้อยละความสำเร็จของการกำกับองค์การด้วยคณะกรรมการ	ร้อยละ 80	100	100	100
2. ร้อยละของจำนวนข้อเสนอแนะจากสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) ที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วเสร็จ	ปิดได้ร้อยละ 80	100	100	100

(11) กฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ : ผลลัพธ์ด้านดังกล่าวตามตารางที่ 7.4ก(11)-1 ส่งผลให้กรมบังคับคดีปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามแนวทางของระบบราชการ 4.0 และตัวชี้วัดมีดังนี้

ตารางที่ 7.4ก(11)-1 ตัวชี้วัดด้านการปฏิบัติหรือปฏิบัติได้เหนือกว่าข้อกำหนดด้านกฎระเบียบข้อบังคับและกฎหมาย

ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2564	ผลการดำเนินงาน		
		ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
1. จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำผิดกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 เรื่องต่อปี	8	12	11
2. จำนวนข้อเรื่องร้องเรียนจากประชาชนเกี่ยวกับพฤติกรรมบุคลากรที่สอบสวนแล้วเป็นจริง จนถึงมีการลงโทษ	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 เรื่องต่อปี	0	0	0

(12) การประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และจริยธรรม : ผลลัพธ์ดังกล่าวตามตารางที่ 7.4ก(12)-1 แสดงให้เห็นถึงคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการของกรมบังคับคดี และตัวชี้วัดมีดังนี้

ตารางที่ 7.4ก(12)-1 ส่งผลทำให้กรมบังคับคดีมีความโปร่ง มีคุณธรรม จริยธรรมการปฏิบัติราชการ

ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2564	ผลการดำเนินงาน		
		ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
1. ร้อยละความสำเร็จของการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมองค์การ	ร้อยละ 80	100.00	100.00	100.00
2. ร้อยละความสำเร็จของการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการป้องกันปรามปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบ	ร้อยละ 80	83.33	100.00	100.00



(13) สังคมและชุมชน : ผลลัพธ์ด้านดังกล่าวตารางที่ 7.4ก(13)-1 ส่งผลให้กรมบังคับคดีเป็นที่ ยอมรับและเชื่อมั่นในการบริหารจัดการองค์การที่สมดุลและยั่งยืน และตัวชี้วัดมีดังนี้

ตารางที่ 7.4ก(13)-1 ตัวชี้วัดด้านการบริการสังคมและชุมชน

ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2564	ผลการดำเนินงาน		
		ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
1. ร้อยละความสำเร็จของการอนุรักษ์พลังงานการใช้ไฟฟ้าเพื่อชุมชนและ สิ่งแวดล้อม	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 /ปี	39.72	55.63	55.11
2. จำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการจิตอาสา (เริ่มปี 2563)	2,000 คน /ปี	-	2,000	2,124
3. ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายในการดำเนินการตามมาตรการลดและคัด แยกขยะมูลฝอยในหน่วยงานภาครัฐของกรมบังคับคดี (เริ่มวัดปี 2562)	ร้อยละ 80	79.23	94.27	87.67
4. ร้อยละปริมาณกระดาษที่ใช้ลดลงจากปีฐาน	ร้อยละ 5	5.74	3.13	4.72

## 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงินและการเติบโต

### ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต

(14) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณ และการเงิน : ผลลัพธ์ด้านดังกล่าวตามตารางที่ 7.5ก(14)-1 แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบังคับคดี และตัวชี้วัดมีดังนี้

ตารางที่ 7.5ก(14)-1 ตัวชี้วัดด้านงบประมาณ การเงิน และผลตอบแทนจากโอกาสเชิงยุทธศาสตร์ของกรมบังคับคดี

ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2564	ผลการดำเนินงาน		
		ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
1. ร้อยละของการเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนงบประมาณ	ร้อยละ 94	97.56	94.44	96.76
2. ร้อยละความสำเร็จในการบริหารสินทรัพย์ (การจำหน่ายทรัพย์สินได้ตาม ราคาที่กำหนด : เทียบกับราคาขาย)	ร้อยละ 70	110.27	106.55	101.44

(15) การเติบโต : ผลลัพธ์ด้านดังกล่าวตามตารางที่ 7.5ก(15)-1 แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพในการดำเนินการบังคับคดี และตัวชี้วัดมีดังนี้

ตารางที่ 7.5ก(15)-1 ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านการเติบโตและการสร้างขีด ความสามารถในการแข่งขันของกรมบังคับคดี

ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2564	ผลการดำเนินงาน		
		ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
1. จำนวนคดีต่อคนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	100 คดีต่อคนต่อปี	102	133	137
2. อันดับของประเทศไทยในความยาก-ง่ายในการประกอบธุรกิจของ ธนาคารโลกโดยประเมินในด้านการแก้ปัญหาการล้มละลายของกรมบังคับ คดี (ใช้ผลปี 62 เนื่องจาก world bank ยังไม่มีประกาศผล)	ลดลงจากปีฐาน 1 อันดับ	24	24	24
3. ร้อยละความสำเร็จของการจัดทำโครงสร้างการบังคับทางปกครอง	ร้อยละ 80	100	100	100
4. อัตราการรวบรวมทรัพย์สินด้านการแก้ปัญหาการล้มละลายของกรม บังคับคดีจากผลการจัดอันดับของประเทศไทยในความยาก-ง่ายในการ ประกอบธุรกิจของธนาคารโลก (ใช้ผลปี 62 เนื่องจาก World Bank ไม่มี การประกาศผล)	ร้อยละ 70	76.80	76.80	76.80

## 7.6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ และการจัดการเครือข่ายอุปทาน

### ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการปฏิบัติการ

(16) ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของกระบวนการ : ผลลัพธ์ด้านดังกล่าวตามตารางที่ 7.6ก(16)-1 ส่งผลต่อการยกระดับการบังคับคดีให้รวดเร็ว สะดวก และลดค่าใช้จ่าย และตัวชี้วัดมีดังนี้

ตารางที่ 7.6ก(16)-1 ตัวชี้วัดด้านประสิทธิผลของกระบวนการปฏิบัติการของกรมบังคับคดี

ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2564	ผลการดำเนินงาน		
		ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
1. จำนวนกระบวนการทำงานสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาปรับปรุง	15 เรื่อง	4	14	33
2. จำนวนนวัตกรรมการทำงานที่เพิ่มขึ้น (เริ่มปี 2564)	5 เรื่อง/ปี	-	-	6



(17) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน : ผลลัพธ์ด้านดังกล่าวตามตารางที่ 7.6ก(17)-1 ส่งผลให้กรมบังคับคดีดำเนินงานและให้บริการด้านการบังคับคดีได้อย่างต่อเนื่อง และตัวชี้วัดมีดังนี้

ตารางที่ 7.6ก(17)-1 ตัวชี้วัดด้านการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินของกรมบังคับคดี

ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2564	ผลการดำเนินงาน		
		ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
1. ร้อยละความสำเร็จตามโครงการการป้องกันและระงับอัคคีภัยเพื่อความปลอดภัยของกรมบังคับคดี	ร้อยละ 100	100	100	100
2. ร้อยละความสำเร็จของระบบ DR-Site เพื่อรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ร้อยละ 90	100	100	100
3. ร้อยละบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการอบรมความรู้ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม	ร้อยละ 100	100	100	100

**ข. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน**

(18) การจัดการเครือข่ายอุปทาน : ผลลัพธ์ด้านดังกล่าวตามตารางที่ 7.6ก(18)-1 ส่งผลให้ประชาชนได้รับบริการการบังคับคดีอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงและตัวชี้วัดมีดังนี้

ตารางที่ 7.6ก(18)-1 ตัวชี้วัดด้านการจัดการเครือข่ายอุปทานของกรมบังคับคดี

ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2564	ผลการดำเนินงาน		
		ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
1. ร้อยละของผลการประเมินคุณภาพของ Outsorce ที่มีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป	ร้อยละ 85	93.41	97.83	96.7
2. จำนวนเครือข่ายบังคับคดีและวิทยากรตัวคูณที่เพิ่มขึ้น (เนื่องด้วยสถานการณ์ COVID-19 จึงมีการลดการอบรมเพื่อเพิ่มเครือข่ายน้อยลง)	1,508/คน	1,327	1,498	1,580



ตารางผลลัพธ์หมวด 7

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้รับผิดชอบรอง/ผู้จัดเก็บข้อมูล	เป้าหมายปี 2564	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
<b>หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ</b>							
<b>7.1 ก.ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและการบรรลุพันธกิจ</b>							
<b>7.1ก.(1) ด้านผลผลิตและการบริการตามพันธกิจหลักของส่วนราชการ</b>							
7.1ก(1)-1	ร้อยละของสำนวนคดีแพ่งที่ดำเนินการแล้วเสร็จเทียบกับเป้าหมายในแต่ละปี	สบก., สบจ.	กพร./	ร้อยละ 80	105.77	112.09	103.98
7.1ก(1)-2	ร้อยละของสำนวนคดีล้มละลายที่ดำเนินการแล้วเสร็จเทียบกับเป้าหมายในแต่ละปี	กองบังคับคดีล้มละลาย	กพร.	ร้อยละ 80	101.71	102.41	100.04
7.1ก(1)-3	ร้อยละของสำนวนคำขอรับชำระหนี้ในคดีฟื้นฟูกิจการลูกหนี้ที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	กองฟื้นฟูฯ	พน.	ร้อยละ 100	90.42	85.71	94.16
7.1ก(1)-4	ร้อยละมูลค่าผลิตภัณฑ์สินที่ออกจากระบบบังคับคดี (เนื่องจากกรณีแนวปฏิบัติงานในช่วง COVID-19 ได้ให้สำนักงานบังคับคดีรายงานศาลเพื่อขอให้มีคำสั่งอนุญาตให้จัดการขายทอดตลาดทำให้ผลการดำเนินงานมีแนวโน้มที่ลดลง)	สบก., สบจ., กองล้มฯ	กนย.	ร้อยละ 96	123.20	96.35	99.43
7.1ก(1)-5	ร้อยละความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นการบังคับคดี	กลุ่มงานไกล่เกลี่ยฯ	กนย.	ร้อยละ 92	91.02	92.57	92.41
7.1ก(1)-6	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่ 9 และ 10 ที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การจัดอันดับความยาก-ง่ายในการประกอบธุรกิจของธนาคารโลก (Doing Business)	พป.	พป.	ร้อยละ 100	83.33	100	83.33
7.1ก(1)-7	จำนวนสำนวนคดีแพ่งที่ค้างดำเนินการ 10 ปี ขึ้นไปที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	สบก., สบจ.	กพร.	3,420 เรื่อง	3,361	4,060	2,387
7.1ก(1)-8	ร้อยละของอัตรารวบรวมทรัพย์สินคืน (Recovery Rate) ให้กับเจ้าหนี้ (ใช้ผลปี 62 เนื่องจาก World Bank ไม่มีการประกาศผล)	พป.	พป.	ร้อยละ 68.50	70.1	70.1	70.1
7.1ก(1)-9	ร้อยละความสำเร็จของการจัดทำบัญชีในคดีล้มละลาย กรณีปิดคดีภายในเวลาที่กำหนด (3 วัน)	กณ.	กณ.	ร้อยละ 90	99.30	99.90	99.38
<b>7.1ก(2) ด้านการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ</b>							
7.1ก(2)-1	ร้อยละความสำเร็จเฉลี่ยตามตัวชี้วัดของเป้าประสงค์ตามแผนยุทธศาสตร์	กนย.	กนย.	ร้อยละ 80	93.75	75	75
7.1ก(2)-2	ร้อยละความสำเร็จของแผนงาน/โครงการตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี	กนย.	กนย.	ร้อยละ 80	100	86.36	85.37
7.1ก(2)-3	ร้อยละความสำเร็จของการให้ความรู้ประชาชนเกี่ยวกับกฎหมายด้านการบังคับคดี	กนย.	กนย.	ร้อยละ 80 ของกลุ่มเป้าหมาย	114.6	136.12	130.17





ลำดับ	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้รับผิดชอบ/ผู้จัดเก็บข้อมูล	เป้าหมายปี 2564	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
7.1ก(2)-4	จำนวนเครือข่ายบังคับคดีและวิทยากรตัวคูณที่เพิ่มขึ้น (เนื่องด้วยสถานการณ์ COVID-19 จึงมีการลดการอบรมเพื่อเพิ่มเครือข่ายน้อยลง)	สถาบันพัฒนาการบังคับคดี	กบท.	1,508/ คน	1,327	1,498	1,580
7.1ก(2)-5	จำนวนผู้เชี่ยวชาญตามสมรรถนะหลักขององค์การ (เริ่มปี 2561)	กบท.	กบท.	10 คน/ปี	22	12	17
7.1ก(2)-5	จำนวนองค์ความรู้ระดับบุคคล	กบท.	กบท.	5 เรื่อง/ปี	29	2	16
<b>7.2 ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>							
<b>7.2ก ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>							
<b>7.2ก(3) ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>							
7.2ก (3)-1	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบังคับคดี	กพร.	กพร.	ร้อยละ 85	91.73	93.15	93.79
7.2ก (3)-2	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบังคับคดีแพ่ง	กพร.	กพร.	ร้อยละ 85	92.29	93.59	94.21
7.2ก (3)-3	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบังคับคดีล้มละลาย	กพร.	กพร.	ร้อยละ 85	90.46	91.12	93.13
7.2ก (3)-4	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการฟื้นฟูกิจการ	กพร.	กพร.	ร้อยละ 85	89.61	92.51	91.40
7.2ก (3)-5	ร้อยละของจำนวนผู้ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการการบังคับคดี	กพร.	กพร.	น้อยกว่าร้อยละ 10	0.63	3.46	1.36
7.2ก (3)-6	จำนวนรางวัลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ	กพร.	กพร.	ปีละ 1 รางวัล	3	1	2
<b>7.2ก(4) ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>							
7.2ก(4)-1	จำนวนกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (เริ่มปี 2559)	ปชช.	ปชช.	4 ครั้ง/ปี	9	7	8
7.2ก(4)-2	จำนวนกิจกรรมให้ความรู้ด้านการบังคับคดีกับลูกค้าในอนาคต	กพร.	กพร.	4 ครั้ง/ปี	5	5	5
7.2ก(4)-3	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสารสนเทศเพื่อการให้บริการของกรมบังคับคดี (เริ่มสำรวจปี 2561)	กพร.	กพร.	ร้อยละ 70	79.22	72.94	80.55
<b>7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร</b>							
<b>7.3ก ผลลัพธ์ด้านบุคลากร</b>							
<b>7.3ก(5) ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร</b>							
7.3ก(5)-1	ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาทักษะการเป็นข้าราชการบังคับคดี	สถาบันพัฒนาการบังคับคดี/กบท.	สถาบันพัฒนาการบังคับคดี/กบท.	ร้อยละ 80	100	100	100
<b>7.3ก(6) ตัวชี้วัดบรรยากาศการทำงาน</b>							
7.3ก(6)-1	จำนวนอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นถึงขั้นหยุดงานในสถานที่ทำงาน	กบท.	กบท.	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ครั้งต่อปี	0	0	0



ลำดับ	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้รับผิดชอบรอง/ผู้จัดเก็บข้อมูล	เป้าหมายปี 2564	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
<b>7.3ก(7) การทำให้บุคลากรมีความผูกพัน</b>							
7.3ก(7)-1	ร้อยละความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์การ (Engagement survey)	กบท.	กบท.	ร้อยละ 80	92.80	84.21	85.69
7.3ก(7)-2	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อองค์การ	กบท.	กบท.	ร้อยละ 75	87.80	77.52	79.59
<b>7.3ก(8) การพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาผู้นำ</b>							
7.3ก(8)-1	ร้อยละความสำเร็จตามแผนการอบรมบุคลากร	สถาบันพัฒนาการบังคับคดี/กบท.	สถาบันพัฒนาการบังคับคดี/กบท.	ร้อยละ 80	100	100	100
7.3ก(8)-2	ร้อยละความสำเร็จตามการพัฒนาผู้บริหารตามแผนกระทรวงฯ	กบท./ฝ่ายพัฒนาฯ	กบท./ฝ่ายพัฒนาฯ	ร้อยละ 80	100	100	100
7.3ก(8)-3	ร้อยละของบุคลากรที่มีผลการประเมินสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนด	กบท.	กบท.	ร้อยละ 70	70.97	45.55	52.08
<b>7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล</b>							
<b>7.4ก ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ การกำกับดูแลองค์การ และความรับผิดชอบต่อสังคม</b>							
<b>7.4ก(9) การนำองค์การ</b>							
7.4ก(9)-1	อัตราการรวบรวมทรัพย์สินด้านการแก้ปัญหาการล้มละลายของกรมบังคับคดีจากผลการจัดอันดับของประเทศไทยใน ความยาก-ง่ายในการประกอบธุรกิจของธนาคารโลก (ใช้ผลปี 62 เนื่องจาก World Bank ไม่มีการประกาศผล)	พป.	พป.	ร้อยละ 70	76.80	76.80	76.80
7.4ก(9)-2	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการนำองค์การของผู้มีระดับสูง (เริ่มปี 2560)	กพร.	กพร.	ร้อยละ 80	81.60	85.48	86.20
<b>7.4ก(10) การกำกับดูแลองค์การ</b>							
7.4ก(10)-1	ร้อยละความสำเร็จของการกำกับองค์การด้วยคณะกรรมการ	กบท.	กบท.	ร้อยละ 80	100	100	60
7.4ก(10)-2	ร้อยละของจำนวนข้อเสนอแนะจากสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) ที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วเสร็จ	กองบริหารการคลัง	กองบริหารการคลัง	ปิดได้ร้อยละ 80	100	100	100
<b>7.4ก(11) กฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ</b>							
7.4ก(11)-1	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำผิดกฎระเบียบ ข้อบังคับ	กบท. (กลุ่มงานวินัย)	กบท. (กลุ่มงานวินัย)	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 เรื่องต่อปี	8	12	11
<b>7.4ก(12) การประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และจริยธรรม</b>							
7.4ก(12)-1	ร้อยละการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และยุทธศาสตร์ของบุคลากรในองค์การ (ปี 64 มีการปรับข้อความจึงทำให้คะแนนร้อยละมีแนวโน้มลดลง)	กนย.	กนย.	ร้อยละ 80	83.16	83.63	80.69



ลำดับ	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้รับผิดชอบ/ผู้จัดเก็บข้อมูล	เป้าหมาย ปี 2564	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
7.4ก(12)-2	ร้อยละความสำเร็จของการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมองค์การ	กลุ่มงานคุ้มครองฯ	กลุ่มงานคุ้มครองฯ	ร้อยละ 80	100.00	100.00	100.00
7.4ก(12)-3	ร้อยละความสำเร็จของการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ	กลุ่มงานคุ้มครองฯ	กลุ่มงานคุ้มครองฯ	ร้อยละ 80	83.33	100.00	100.00
7.4ก(12)-4	ร้อยละความสำเร็จของการอนุรักษ์พลังงานการใช้ไฟฟ้าเพื่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม	กพร.	กพร.	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 /ปี	39.72	77.81	55.11
7.4ก(12)-5	จำนวนของเรื่องร้องเรียนจากประชาชนเกี่ยวกับพฤติกรรมบุคลากรที่สอบสวนแล้วเป็นจริง จนถึงมีการลงโทษ	กลุ่มวินัย/กบท.	กลุ่มวินัย/กบท.	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 เรื่องต่อปี	0	0	0
<b>7.4ก(13) สังคมและชุมชน</b>							
7.4ก(13)-1	ร้อยละความสำเร็จของการให้ความรู้ความเข้าใจด้านกฎหมายเกี่ยวกับการบังคับคดีให้กับกลุ่มเปราะบาง (หนี้ครัวเรือน หนี้รายย่อย หนี้บัตรเครดิต หนี้ SMEs หนี้เกษตรกร หนี้กยศ. (เริ่มเก็บข้อมูลปีฐานปี 2560 และเริ่มวัดปี 2561)	กพร./กนย.	กพร./กนย.	ร้อยละ 100	100.00	136.12	130.17
7.4ก(13)-2	จำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการจิตอาสา (เริ่มปี 2563)	ปชส.	ปชส.	2,000 คน /ปี	-	2,000	2,124
<b>7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงินและการเติบโต</b>							
<b>7.5ก ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงินและการเติบโต</b>							
<b>7.5ก(14) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณ และการเงิน</b>							
7.5ก(14)-1	ร้อยละของการเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนงบประมาณ	กนย.	กนย.	ร้อยละ 94	97.56	94.44	96.76
7.5ก(14)-2	ร้อยละความสำเร็จในการบริหารสินทรัพย์ (การจำหน่ายทรัพย์สินได้ตามราคาที่กำหนด : เทียบกับราคาขาย)	กนย.	กนย.	ร้อยละ 70	110.27	106.55	101.44
<b>7.5ก(15) การเติบโต</b>							
7.5ก(15)-1	จำนวนคดีต่อคนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	กบท.	กบท.	100 คดีต่อคนต่อปี	102	133	137
7.5ก(15)-2	อันดับของประเทศไทยในความยาก-ง่ายในการประกอบธุรกิจของธนาคารโลกโดยประเมินในด้านการแก้ปัญหาการล้มละลายของกรมบังคับคดี (ใช้ผลปี 62 เนื่องจาก world bank ยังไม่มีประกาศผล)	พป.	พป.	ลดลงจากปีฐาน 1 อันดับ	24	24	24
7.5ก(15)-3	ร้อยละความสำเร็จของการจัดทำโครงสร้างการบังคับทางปกครอง	กพร.	กพร.	ร้อยละ 80	100	100	100



ลำดับ	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้รับผิดชอบรอง/ผู้จัดเก็บข้อมูล	เป้าหมายปี 2564	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
<b>7.6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการและการจัดการห่วงโซ่อุปทาน</b>							
<b>7.6ก ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ</b>							
<b>7.6ก(16) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ</b>							
7.6ก(16)-1	จำนวนกระบวนการที่ปรับปรุงตามแนวทาง LED 4.0 (เริ่มปี 2562)	กพร.	กพร.	5 เรื่อง/ปี	5	5	5
7.6ก(16)-2	จำนวนกระบวนการทำงานสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาปรับปรุง	คณะทำงานหมวด 6	คณะทำงานหมวด 6	15 เรื่อง	4	14	33
7.6ก(16)-3	จำนวนนวัตกรรมการทำงานที่เพิ่มขึ้น (เริ่มปี 2564)	กพร.	กพร.	5 เรื่อง/ปี	-	-	6
7.6ก(16)-4	ร้อยละความสำเร็จของการขับเคลื่อนแผนคุณภาพด้านชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม (เริ่มดำเนินการปี 2561)	กบท.	กบท.	ร้อยละ 100	100	100	100
7.6ก(16)-5	ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายในการดำเนินการตามมาตรการลดและคัดแยกขยะมูลฝอยในหน่วยงานภาครัฐของกรมบังคับคดี (เริ่มวัดปี 2562)	สำนักงานเลขาฯ	สำนักงานเลขาฯ	ร้อยละ 80	79.23	94.27	87.67
7.6ก(16)-6	ร้อยละปริมาณกระดาษที่ใช้ลดลงจากปีฐาน	กพร.	กพร.	ร้อยละ 5	5.74	3.13	4.72
7.6ก(16)-7	ร้อยละความสำเร็จของการขับเคลื่อน LED 4.0	กพร.	กพร.	ร้อยละ 80	100	100	100
<b>7.6ก(17) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน</b>							
7.6ก(17)-1	ร้อยละความสำเร็จตามโครงการการป้องกันและระงับอัคคีภัยเพื่อความปลอดภัยของกรมบังคับคดี	กบท.	กบท.	ร้อยละ 100	100	100	100
7.6ก(17)-2	ร้อยละความสำเร็จของระบบ DR-Site เพื่อรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ศทส.	ศทส.	ร้อยละ 90	100	100	100
7.6ก(17)-3	ร้อยละบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการอบรมความรู้ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม	กบท.	กบท.	ร้อยละ 100	100	100	100
<b>7.6ข ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน</b>							
<b>7.6ข(18) การจัดการห่วงโซ่อุปทาน</b>							
7.6ข(18)-1	ร้อยละของผลการประเมินคุณภาพของ Outsourc ที่มีผลการประเมิน ร้อยละ 85 ขึ้นไป	ศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาท	ศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาท	ร้อยละ 85	93.41	97.83	96.7

## อภิธานศัพท์

### คำศัพท์

กนย.

กบค.

กบท.

กพร.

ก.ล.ต.

คำนิยม I AM LED

เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์

เจ้าหนี้

จำหน่ายทรัพย์

นวช.

ปปท.

ปปช.

ประเมินราคาทรัพย์

พนักงานเดินหมาย

### คำอธิบาย

กองนโยบายและแผน กรมบังคับคดี

กรมบังคับคดี

กองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมบังคับคดี

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมบังคับคดี

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

I คือ Integrity หมายถึง มีความซื่อสัตย์

A คือ Accountability หมายถึง มีความรับผิดชอบ

M คือ Management หมายถึง การบริหารจัดการ

L คือ Learning หมายถึง การเรียนรู้ตลอดเวลา

E คือ Excellence หมายถึง มีความเป็นเลิศ

D คือ Digital หมายถึง การใช้เทคโนโลยี

เจ้าพนักงานตามกฎหมาย ล้มละลายที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดการ  
รวบรวมทรัพย์สินของ ลูกหนี้หรือบุคคลล้มละลายและดำ เนินการ  
แบ่งทรัพย์สินที่รวบรวม ได้ให้กับบรรดาเจ้าหนี้ทั้งหลายของลูกหนี้  
หรือบุคคลล้มละลาย

เจ้าหนี้ตามคำพิพากษา เป็นผู้มีสิทธิเรียกร้อง ให้ลูกหนี้ (จำเลย)  
ชำระหนี้

การขายทรัพย์สินของลูกหนี้ (จำเลย) เพื่อนำมาชำระหนี้ให้แก่  
เจ้าหนี้

นักวิชาการ

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตใน

ภาครัฐ

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

แห่งชาติ

การกำหนดราคาของทรัพย์ เพื่อประกอบการจำหน่ายทรัพย์สิน

ผู้ที่รับผิดชอบการนำส่งหมายของเจ้าพนักงานบังคับคดีและเจ้า  
พนักงานพิทักษ์ทรัพย์แจ้งประกาศขายทอดตลาดทรัพย์ นำส่ง  
หนังสือในคดีแพ่งให้แก่คู่ความหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคดีทราบ  
จัดทำรายงานการส่งหมายช่วยเหลือเจ้าพนักงานบังคับคดีในการ  
จัดเตรียมเอกสารการบังคับคดี จัดเก็บข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับ

สตง.	ภาพของทรัพย์สินที่ถูกบังคับคดี การจัดทำแผนผังที่ตั้งทรัพย์สิน การเดิน หมาย คำคู่ความ หนังสือหรือประกาศของกรมบังคับคดี
สบก.	สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน
สบจ.	สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร 1-6 สำนักงานบังคับคดีจังหวัด ซึ่งมีสำนักงานอยู่ทั่วประเทศ จำนวน 111 แห่ง
ระบบ EDC payment	ระบบการวางเงินประกันด้วยบัตรเดบิต/เครดิต
ระบบ Free Wifi	ระบบให้บริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย ที่ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ สามารถเข้าใช้ได้โดยไม่เสียค่าบริการ
ระบบ PMS	Performance Management System ระบบบริหารผลการ ปฏิบัติงาน
ระบบ G-Chat	คือแอปพลิเคชันที่ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อใช้เป็นระบบ ติดต่อสื่อสารแบบออนไลน์สำหรับหน่วยงานภาครัฐผ่าน อุปกรณ์สื่อสารแบบเคลื่อนที่ เพื่อความมั่นคงปลอดภัยของ ข้อมูล เนื่องจากแอปพลิเคชันต่างๆ ที่ใช้สนทนาบนอุปกรณ์ พกพานั้น มีความเสี่ยงสูงต่อการถูกลักลอบใช้ข้อมูลและ ความลับทางราชการ มีโอกาสเกิดการทุจริต ส่งผลต่อความ เสียหายของทางราชการ และอาจกระทบต่อความมั่นคงของ ประเทศ
ระบบ MIS	คือระบบที่ให้สารสนเทศที่ผู้บริหารต้องการ เพื่อให้สามารถทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะรวมทั้ง สารสนเทศภายในและ ภายนอก สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับองค์กรทั้งในอดีตและปัจจุบัน รวมทั้งสิ่งที่คาดว่าจะจะเป็นในอนาคต นอกจากนี้ระบบเอ็มไอเอส จะต้อง ให้สารสนเทศ ในช่วงเวลาที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ผู้บริหาร สามารถตัดสินใจในการวางแผนการควบคุม และการปฏิบัติการของ องค์กรได้อย่างถูกต้อง
ระบบ GFMS	การบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
ระบบ ERP	ระบบคลังข้อมูลผู้บริหาร
ระบบ Jasper Soft	ระบบรายงานสถิติอิเล็กทรอนิกส์
7S	Strategy, Structure, Style, System, Staff, Skill, Shared Value กลยุทธ์, โครงสร้างองค์การ, สไตล์, ระบบ, บุคลากร, ทักษะ, ค่านิยม
Application Line	เป็นแอปพลิเคชันที่ให้บริการข้อความ ร่วมกับ Voice Over IP ทำให้ ผู้ใช้สามารถสร้างกลุ่มแชท ส่งข้อความ ภาพ คลิปวิดีโอ หรือจะ พูดคุยโทรศัพท์แบบเสียงก็ได้

Benchmarking	คือกระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์และแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) กับองค์กรอื่น ภายใต้กฎกติกาสากลโดยมีแนวคิดว่าองค์กรใดองค์กรหนึ่งนั้นไม่ได้เก่งไปทุกเรื่องมีองค์กรที่เก่งกว่าในบางเรื่อง
Balanced Scorecard	ระบบหรือกระบวนการในการบริหารงานชนิดหนึ่งที่อาศัยการกำหนดตัวชี้วัด (KPI) เป็นกลไกสำคัญ Kaplan และ Norton ได้ให้นิยามล่าสุดของ Balanced Scorecard ไว้ว่า “เป็นเครื่องมือทางด้านการจัดการที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategic Implementation) โดยอาศัยการวัดหรือประเมิน
BB EvMis	ระบบฐานข้อมูลแผน/ผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายงบประมาณ
BCM	Business Continuity Management แผนการบริหารความต่อเนื่องขององค์กรต่อสภาวะวิกฤต
Best Practice	คือการกระทำสิ่งใดก็ตามให้สำเร็จ อันเนื่องมาจากการนำความรู้ไปใช้ในกระบวนการ แล้วสรุปออกมาเป็นแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด
Big Data	ข้อมูลขนาดใหญ่มากจนซอฟต์แวร์หรือฮาร์ดแวร์ธรรมดาไม่น่าจะสามารถที่จะจัดการหรือวิเคราะห์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ Big Data คือ การรวบรวมข้อมูลทั้ง Structured (พวกที่เก็บในโครงสร้างตารางข้อมูล) และ Unstructured (พวกที่เป็น text ยาวๆ รูปภาพ และ วิดีโอต่างๆ) มาทำการประมวลวิเคราะห์ข้อมูลและนำไปใช้
Career Chart	เส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ
CG	Corporate Governance นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี
Cross Function Assignment	การมอบหมายให้ทำงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ในลักษณะข้ามสายงาน ไม่ใช่บุคคลที่มาจากหน่วยงานหรือทีมเดียวกัน
Cross Functional Team	การที่บุคลากรที่มีบทบาทหน้าที่ ที่มีทักษะที่แตกต่างกันที่มาทำงานร่วมกัน และมีส่วนร่วมในการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการวางแผน, กระบวนการทำงาน, แก้ไข และพัฒนา ร่วมกัน เพื่อบรรลุเป้าที่มีข้อตกลงร่วมกัน เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
Comparisons	การเปรียบเทียบข้อมูล
CSR	Corporate Social Responsibility ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กรซึ่งดำเนินการภายใต้หลักจริยธรรมและการ

	จัดการที่ดี โดยรับผิดชอบสังคมและสิ่งแวดล้อมทั้งในระดับไกลและใกล้ อันนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน
Customer Service Excellence	กระบวนการให้บริการและกระบวนการปรับปรุงการให้แก่ลูกค้า
DTF	Distance to frontier หรือผู้รับบริการตามเกณฑ์ 5 ด้าน ซึ่งได้แก่ การส่งมอบบริการ ความตรงต่อเวลา สารสนเทศ ความเป็นมืออาชีพ และทัศนคติของพนักงาน
eMENSOCR	Electronic Monitoring and Evaluation System of National Strategy and Country Reform ระบบติดตามและประเมินผลแห่งชาติ
EODB	Ease of Doing Business การจัดอันดับความยาก-ง่ายในการประกอบธุรกิจของธนาคารโลก ที่กรมบังคับคดีรับผิดชอบ 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 9 การบังคับให้เป็นไปตามข้อตกลง (Enforcing Contract) และตัวชี้วัดที่ 10 การแก้ปัญหาการล้มละลาย (Resolving Insolvency)
e-Offering Auction	ระบบการส่งคำเสนอซื้อทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการปรับปรุงกระบวนการขายทอดตลาดทรัพย์สิน โดยเพิ่มช่องทางการส่งคำเสนอซื้อผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์จาก สำนักงานบังคับคดีจังหวัด จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่จังหวัดสงขลา จังหวัดนครราชสีมา และจังหวัดขอนแก่น เพื่อเข้าร่วมประมูลซื้อทรัพย์สินจากสำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร 1,2,4,5,6
e-Office	ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์
e-Payment	ระบบการจ่ายเงินให้คู่ความและผู้มีส่วนได้เสียทางระบบอิเล็กทรอนิกส์
e-Petition	ระบบรับเรื่องร้องเรียน
e-SAR	ระบบการรายงานผลการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์
e-Services	ระบบบริการประชาชน
Fintech	กลุ่มธุรกิจที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเข้ามาทำให้การบริการที่เกี่ยวข้องกับการเงินและการลงทุนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
GECC	Government Easy Contact Center ศูนย์ราชการสะดวก
GFMS	Government Fiscal Management Information System ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐ แบบอิเล็กทรอนิกส์
Intranet	ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบภายในองค์กร
IDP	Individual Development Plan แผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล



IT	Information Technology เทคโนโลยีในการรวบรวมข้อมูล การจัดเก็บอย่างมีระบบ การเรียกหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็วประมวลผลการวิเคราะห์ผลที่ได้จากการประมวลผลนั้น
ITA	การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เป็นดัชนีที่พยายามสร้างออกมาให้เป็นรูปธรรมเท่าที่ผู้ประเมินจะทำได้ เพราะหลังจากการดำเนินการแล้ว ผู้ประเมินจะคำนวณคะแนนคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
ISO	มาตรฐานการวัดคุณภาพองค์กรต่างๆ เพื่อรับรองระบบ การบริหารและการดำเนินงานขององค์กรในแต่ละประเทศเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วโลก
IEC	มาตรฐานสาขาอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นองค์กรอิสระ ที่ร่วมมือกันจัดตั้งขึ้นมา เพื่อกำหนดมาตรฐานทางด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ และ ทำการจัดทำแบบการประเมินเพื่อการรับรองคุณภาพ
Jasper Soft Studio	ระบบรายงานอิเล็กทรอนิกส์
Job Rotation	การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน เป็นรูปแบบหนึ่งของการพัฒนาที่เน้นให้พนักงานสามารถเรียนรู้งาน ใหม่ ๆ ที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อนได้ อีกทั้งยังเป็นวิธีการหนึ่งของการวางแผนความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Plan) เพื่อให้พนักงานได้ทดลองทำงานจริงก่อนการเลื่อนตำแหน่งงานไปยังตำแหน่งงานที่สูงขึ้น
KM	Knowledge Management การจัดการความรู้
KPI	Key Performance Indicator ดัชนีชี้วัดผลงานหรือความสำเร็จของงาน
LED	Legal Execution Department กรมบังคับคดี
LED Talk	ห้องสนทนาอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรภายในองค์กร
LED 5 Excellence	นโยบายการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศใน 5 ด้านหลักของกรมบังคับคดี 1. Case management Excellence การบริหารจัดการคดี 2. IT Excellence การพัฒนานวัตกรรมและระบบการทำงาน 3. Information Excellence พัฒนานวัตกรรมและระบบการทำงาน 4. HR Excellence เพิ่มศักยภาพบุคลากร 5. Organization Excellence ยกกระดับองค์กร
M	mission พันธกิจ
Mobile Applications	โปรแกรมประยุกต์สำหรับอุปกรณ์เคลื่อนที่

MOU	Memorandum of understanding บันทึกข้อตกลง
NPA	Non- Performing Asset ก็คือทรัพย์สินรอการขาย เป็นทรัพย์สินของสถาบันการเงินที่มาจากลูกหนี้ของสถาบันการเงินที่นำมาเป็นหลักประกันในการกู้เงินหรือการค้าประกัน แต่ลูกหนี้ไม่สามารถที่จะชำระได้ตามสัญญาธนาคารจึงต้องมีการฟ้องร้องยึดทรัพย์เพื่อนำไปขายเอาเงินมาชำระหนี้
Organization Excellence	การยกระดับองค์กร
PDCA	Plan, Do, Check, Act. วางแผน, ปฏิบัติตามแผน, ตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน, ปรับปรุงแก้ไข
PESTLE	วิเคราะห์ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อองค์การทั้งในแง่บวกและแง่ลบ ช่วยให้เราเข้าใจถึงภาพรวมของสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ได้แก่ โอกาส (Opportunity) และภัยอุปสรรค (Threat)
PMQA	Public Sector Management Quality Award การพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ
QR Code	เป็นบาร์โค้ดสองมิติชนิดหนึ่ง ที่ประกอบด้วยมอดูลสีดำเรียงตัวกัน มีสีฐานสีเหลี่ยม มีพื้นหลังสีขาว ที่สามารถอ่านได้ด้วยเครื่องสแกนคิวอาร์ ในโทรศัพท์มือถือที่มีกล้อง และสามารถโทรเพื่อถอดข้อมูลในรูปข้อความ หรือโปรแกรมชี้แหล่งทรัพยากรสากล และอื่น ๆ
Real time	ระบบที่สามารถให้การตอบสนองจากระบบอย่างทันทีทันใดเมื่อได้รับอินพุตเข้าไป
SA	มาตรฐานการบริการ
Sandbox	การพัฒนาและการรังสรรค์นวัตกรรมในรูปแบบใหม่ของกรมบังคับคดี
SDGs	Sustainable Development Goals เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ประกอบด้วย 17 เป้าหมาย ได้แก่ (1) การลดความยากจน (2) การขจัดความหิวโหย (3) สุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี (4) การศึกษาที่มีคุณภาพ (5) ความเท่าเทียมกันทางเพศ (6) น้ำและสุขาภิบาล (7) พลังงานที่สะอาดและจ่ายซื้อได้ (8) งานที่มีคุณค่าและการทางเศรษฐกิจ (9) อุตสาหกรรม นวัตกรรม และโครงสร้างพื้นฐาน (10) ลดความเหลื่อมล้ำ (10) เจริญเติบโต (11) เมืองและชุมชนยั่งยืน (12) การผลิตและสภาพภูมิอากาศ (14) ระบบนิเวศทางทะเลและมหาสมุทร (15) ระบบนิเวศบนบก (16) สันติภาพและสถาบันที่เข้มแข็ง (17) หุ้นส่วนเพื่อการพัฒนา
Service Excellence	บริการที่เป็นเลิศ

SL	Senior Leader ผู้บริหารระดับสูงของกรมบังคับคดีประกอบด้วยอธิบดี รองอธิบดี ผู้ตรวจราชการกรม และผู้อำนวยการในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
Successer Plan	การบริหารการสืบทอดตำแหน่ง กระบวนการวางแผนเพื่อให้งานในตำแหน่งงานหลักของหน่วยงานมีความต่อเนื่อง โดยเน้นการพัฒนาบุคลากรให้มีภาวะผู้นำและความพร้อมที่จะดำรงตำแหน่งดังกล่าว
SWOT Analysis	Strength (S), Weakness (W), Opportunity (O) และThreat (T) เทคนิค/เครื่องมือในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม โดยพิจารณาศักยภาพขององค์กร 4 ด้าน ได้แก่ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยอุปสรรค
Tableau	ระบบรายงานเชิงวิเคราะห์
TOWS Matrix	เทคนิค/เครื่องมือในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบเมทริกซ์ระหว่างสภาพแวดล้อมภายใน (จุดแข็งและจุดอ่อน) และสภาพแวดล้อมภายนอก (โอกาสและอุปสรรค) เพื่อนำไปสู่การกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ (กลยุทธ์เชิงรุก กลยุทธ์รักษาเสถียรภาพ กลยุทธ์พลิกฟื้น และกลยุทธ์ปรับปรุง)
Thailand 4.0	เป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย หรือโมเดลพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐบาล ภายใต้การนำของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีและหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ที่เข้ามาบริหารประเทศบนวิสัยทัศน์ที่ว่า “มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน”
V	value ค่านิยม
V	vision วิสัยทัศน์
VMV	vision, mission, value วิสัยทัศน์, พันธกิจ, ค่านิยม
VOC	Voice of Customer เสียงของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
World Bank	ธนาคารโลก หรือเรียกว่าธนาคารระหว่างประเทศเพื่อการบูรณะและวิวัฒนาการ เป็นองค์กรระหว่างประเทศที่ได้จัดตั้งขึ้นมาหลังสงครามโลกครั้งที่สอง โดยประเทศมหาอำนาจในทวีปอเมริกาเหนือและทวีปยุโรปโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อช่วยให้ประเทศสมาชิกได้ทำการฟื้นฟูประเทศหลังสงครามโลกครั้งที่สอง โดยมุ่งเน้นการลงทุนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและเร่งรัดการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ เป็นองค์กรอยู่ในสังกัดขององค์การสหประชาชาติ มีสำนักงานใหญ่ตั้งที่กรุงวอชิงตัน ดีซี ประเทศสหรัฐอเมริกา ปัจจุบันมีประเทศสมาชิกทั้งหมด 188 ประเทศ เงินทุนของธนาคารโลกได้มาจากการ

จำหน่ายพันธบัตรในตลาดการเงินสำคัญของโลก ค่าบำรุงจาก  
ประเทศสมาชิก และเงินค่าหุ้นของประเทศสมาชิก