

รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร (Application Report)

ประจำปี พ.ศ. 2566

หมวด 4

การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้



ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562

กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม



สารบัญ

เรื่อง	หน้า
สารบัญ	i
สารบัญรูปภาพ	ii
สารบัญตาราง	iii-iv
ลักษณะสำคัญขององค์การ	1-3
ส่วนที่ 2-1 การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างต่อเนื่องตามเกณฑ์ระดับพื้นฐาน	
หมวด 1 การนำองค์การ	4-6
1.1 การนำองค์การโดยผู้บริหารของส่วนราชการ	4-5
1.2 การกำกับดูแลองค์การและการสร้างคุณูปการต่อสังคม	6
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	6-10
2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์	6-8
2.2 การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ	8-10
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	10-13
3.1 ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	10-11
3.2 การสร้างความผูกพัน	11-13
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	13-16
5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร	13-14
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	15-16
หมวด 6 การปฏิบัติการ	16-19
6.1 กระบวนการทำงาน	16-17
6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ	17-19
ส่วนที่ 2-2 การดำเนินการที่โดดเด่นรายหมวด	
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	19-34
4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ	19-27
4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้	27-34
ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์ของการดำเนินงาน	
หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ	34-38
7.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ	34
7.2 ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	34-35
7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	35-36
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล	36-37
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงินและการเติบโต	37
7.6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการและการจัดการห่วงโซ่อุปทาน	37-38
ตารางผลลัพธ์หมวด 7	38-42
อภิธานศัพท์	



สารบัญญรูปภาพ

รูปภาพที่	รายละเอียด	หน้า
1.1-1	ระบบการนำองค์การภายใต้ XYZ Model	4
1.1-2	การสื่อสารองค์การ	5
2.1-1	แนวทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของ กบค. ตามหลักการ PDCA และการจัดทำยุทธศาสตร์ภายใต้ XYZ Model	7
2.2-1	การถ่ายทอดนโยบายและแผนไปสู่การปฏิบัติ	8
3.1-1	LED Service Excellence	11
5.1-1	สถิติการสูญเสียข้าราชการ	13
5.2-1	ผลสำรวจความพึงพอใจในปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน	14
5.2-2	ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน	15
5.2-3	แผนผังเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ	16
6.1-1	การออกแบบระบบงาน	16
4.1ก(1)-1	ระบบการวัดผลการดำเนินการ	20
4.1ก(1)-2	ระบบติดตามตัวชี้วัดผลการดำเนินการระดับองค์การและผลการปฏิบัติการประจำวัน	20
4.1ก(2)-1	แผนที่ยุทธศาสตร์กรมบังคับคดี	21
4.1ก(3)-1	รูปภาพการติดตามผลการดำเนินการตามตัววัด	23
4.2ก(7)-1	กรอบการออกแบบสถาปัตยกรรมองค์กรของกรมบังคับคดี	27
4.2ก(7)-2	กระบวนการเปลี่ยนผ่านสู่หน่วยงานดิจิทัล	28
4.2ก(7)-3	แหล่งกำเนิดข้อมูลที่สำคัญ	28
4.2ก(7)-4	กระบวนการจัดการข้อมูล	28
4.2ก(7)-5	การนำผลไปแสดงหรือใช้งาน (Utilization)	28
4.2ก(7)-6	ระบบการจัดการคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศด้านการบังคับคดี	29
4.2ข(9)-1	การจัดการความรู้ “จิบการแพชร์ไอ	31
4.2ข(9)-2	กระบวนการจัดการความรู้	32



สารบัญญัตราสาร

ตาราง	รายละเอียด	หน้า
Pก(11)-1	แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ	2
Pข(12)-1	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์	3
1.1-1	การปฏิบัติตนเพื่อแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมและวัฒนธรรมของผู้บริหาร	4
1.1-2	ช่องทางการสื่อสารของผู้บริหารกับบุคลากรของกรมบังคับคดี	5
3.2-1	โครงการและกิจกรรมสำคัญ	12
6.1-1	ข้อกำหนดและการจัดการกระบวนการของกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน	17
4.1ก(1)-1	ตัวชี้วัดที่สำคัญระดับองค์การและระยะเวลาในการติดตาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	21
4.1ก(2)-1	ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบทั้งภายในและภายนอกประเทศ	22
4.1ข(4)-1	ตัวอย่างการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดระดับองค์การ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	24
4.1ค(5)-1	ผลการดำเนินการในอนาคต ภารกิจหลัก	25
4.1ค(5)-2	ผลการดำเนินงานการปรับปรุง	26
4.1ค(6)-1	การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและสร้างนวัตกรรม	26
4.2ก(7)-1	ตัวอย่างระบบสารสนเทศด้านการบังคับคดี	30
4.2ก(8)-1	ตารางความต้องการใช้ข้อมูลสารสนเทศด้านการบังคับคดีจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ	30
4.2ข(11)-1	ตัวอย่างการเรียนรู้ระดับองค์การ	34
7.1ก(1)-1	ตัวชี้วัดที่สำคัญที่บรรลุตามผลผลิตและการบริการตามพันธกิจหลักของส่วนราชการ	34
7.1ก(2)-1	ตัวชี้วัดที่สำคัญของการบรรลุตามยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของกรมบังคับคดี	34
7.2ก(3)-1	การเปรียบเทียบตัวชี้วัดด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระหว่างกรมบังคับคดีกับกรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม	35
7.2ก(4)-1	ตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมบังคับคดี	35
7.3ก(5)-1	ตัวชี้วัดด้านขีดความสามารถ และทักษะที่เหมาะสมของบุคลากรของกรมบังคับคดี	35
7.3ก(6)-1	ตัวชี้วัดด้านความปลอดภัย และสวัสดิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมบังคับคดี	35
7.3ก(7)-1	ตัวชี้วัดด้านความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากรต่อองค์การในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	36
7.3ก(8)-1	ตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้บริหารของกรมบังคับคดี	36



ตาราง	รายละเอียด	หน้า
7.4ก(9)-1	ตัวชี้วัดความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อองค์กร	36
7.4ก(10)-1	ตัวชี้วัดด้านการกำกับดูแล และความรับผิดชอบด้านการเงินทั้งภายในและภายนอกของกรมบังคับคดี	36
7.4ก(11)-1	ตัวชี้วัดด้านการปฏิบัติหรือปฏิบัติได้เหนือกว่าข้อกำหนดด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับและกฎหมาย	36
7.4ก(12)-1	ส่งผลทำให้กรมบังคับคดีมีความโปร่ง มีคุณธรรม จริยธรรมการปฏิบัติราชการ	37
7.4ก(13)-1	ตัวชี้วัดด้านการบริการสังคมและชุมชน	37
7.5ก(14)-1	ตัวชี้วัดด้านงบประมาณ การเงิน และผลตอบแทนจากโอกาสเชิงยุทธศาสตร์ของกรมบังคับคดี	37
7.5ก(15)-1	ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านการเติบโตและการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของกรมบังคับคดี	37
7.6ก(16)-1	ตัวชี้วัดด้านประสิทธิผลของกระบวนการปฏิบัติการของกรมบังคับคดี	37
7.6ก(17)-1	ตัวชี้วัดด้านการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินของกรมบังคับคดี	38
7.6ก(18)-1	ตัวชี้วัดด้านการจัดการเครือข่ายอุปทานของกรมบังคับคดี	38



ส่วนที่ 1 ลักษณะสำคัญขององค์การ กรมบังคับคดี

1. ลักษณะองค์การ

ก. สภาพแวดล้อมของส่วนราชการ :

(1) พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย

ตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พ.ศ. 2561 กำหนดให้กรมบังคับคดี มีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้ (1) ดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล (2) ดำเนินการบังคับคดีล้มละลายตามคำสั่งศาล (3) รับวางทรัพย์จากลูกหนี้หรือผู้มีสิทธิวางทรัพย์ (4) ดำเนินการเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี

(2) วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม

กรมบังคับคดีกำหนด 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) ส่งผลให้กรมบังคับคดีมีวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้น “บริการด้วยรอยยิ้ม บริหารด้วยหลักการ บริบาลด้วยหลักธรรม”

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร : มีบุคลากรเป็น ชาย 1,034 คน หญิง 2,034 คน รวม 3,068 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 17 มีนาคม 2566)

(4) สินทรัพย์ : กรมบังคับคดีมีสำนักงานใหญ่อยู่เลขที่189/1 ถนนบางขุนนนท์ แขวงบางขุนนนท์ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร 10700 มีพื้นที่ทำงานรวมพื้นที่ให้บริการประชาชน จำนวน 16,536.33 ตารางเมตร พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารจอดรถได้ 284 คัน และมีหน่วยงานในส่วนภูมิภาคจำนวน 111 หน่วยงานทั่วประเทศ รวมทั้งสิ้นสำนักงาน 125 แห่งทั่วประเทศ และเทคโนโลยีเพื่อให้บริการลูกค้า : ประกอบด้วย ระบบ e-Services, Websites ให้บริการข้อมูลข่าวสารประชาชน, Mobile Applications, ระบบฐานข้อมูลการบังคับคดี, ระบบ Free Wifi สำหรับผู้รับบริการ

(5) กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่สำคัญ : (1) ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ภาค 4 วิธีการชั่วคราวก่อนพิพากษาและการบังคับตามคำพิพากษาหรือคำสั่ง (2) พระราชบัญญัติล้มละลาย พุทธศักราช 2483 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (3) พระราชบัญญัติการกักเรือ พ.ศ. 2534 (4) พระราชบัญญัติว่าด้วยการยึดทรัพย์ของภิกษุ พ.ศ. 2475 (5) พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.2539 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์การ

(6) โครงสร้างองค์การ : กรมบังคับคดีได้จัดโครงสร้างส่วนราชการตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมบังคับคดี 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. สำนักงานบังคับคดีแพ่ง กรุงเทพมหานคร 7 รวมทั้งมีบุคลากรโดยรวม จำนวนทั้งสิ้น 3,144 คน

(7) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : กรมบังคับคดีให้บริการด้านการบังคับคดีตามคำสั่งศาล แก่กลุ่มผู้รับบริการ ประกอบด้วยกลุ่มเจ้าหนี้ กลุ่มลูกหนี้ กลุ่มผู้ซื้อทรัพย์สินจากการขายทอดตลาด และกลุ่ม



ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย ประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากภารกิจของกรมฯ และหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และรัฐวิสาหกิจ ที่ได้รับผลกระทบจากภารกิจของกรมฯ

(8) ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน : ศาล คือ ส่วนราชการที่ส่งมอบงานต่อกัน บทบาททำให้เกิดผลบังคับทางกฎหมายข้อกำหนดที่สำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกันคือความถูกต้องแนวทาง/วิธีการสื่อสารระหว่างกันด้วยหนังสือราชการและช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

2. สภาพการณ์ขององค์การ

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(9) สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศ : กบค. ได้ทำการศึกษาคำดำเนินงานเทียบเคียงกับหน่วยงานภายในประเทศที่มีลักษณะการปฏิบัติงานในด้านการบังคับคดี เช่นเดียวกัน คือ สำนักงานศาลปกครอง ประเด็นในการเทียบเคียงดำเนินการใน 2 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ 2) ด้านบริการ โดย กบค. ยังมีการศึกษาสภาพแวดล้อมการแข่งขันของกรมบังคับคดีเทียบเคียงกับต่างประเทศ ได้แก่ ประเทศสิงคโปร์ ในด้านกระบวนการบังคับคดีแพ่ง จากผลการประเมินของ WJP Rule of Law Index ประชาชนสามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมทางแพ่งและสามารถลดความเหลื่อมล้ำได้มากกว่า โดยมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในกระบวนการ ส่งผลให้มีความสะดวก รวดเร็ว และประเทศญี่ปุ่นในด้านกระบวนการบังคับคดีล้มละลาย ของ World Bank ลูกหนี้สามารถเข้าสู่กระบวนการล้มละลายโดยสมัครใจ แต่ประเทศไทยยังไม่มีกระบวนการดังกล่าว

(10) การเปลี่ยนแปลงด้านการแข่งขัน : การเปลี่ยนแปลงของระบบเศรษฐกิจอย่างรวดเร็วทำให้การบังคับคดีในธุรกิจรูปแบบเดิม กฎหมายเดิมจะไม่สอดคล้องและส่งผลกระทบต่อการแข่งขันของประเทศไทยในเวทีโลก นอกจากนี้การแข่งขันทางการค้าต้องผลักดันด้วยนวัตกรรม ดังนั้น ทรัพย์สินทางปัญญาและทรัพย์สินที่จับต้องไม่ได้จะเป็นสินทรัพย์ที่จำเป็นในอนาคต

(11) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ : แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและเชิงแข่งขันที่กรมบังคับคดีเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นๆ ทั้งในส่วนราชการและนอกส่วนราชการ เช่น รายงานประจำปีหน่วยงาน เว็บไซต์กระทรวงยุติธรรม สำนักงาน ก.พ.ร. ดัชนีนิติธรรม (WJP Rule of law index)

ตาราง Pn(11)-1 แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ที่มาข้อมูล	แหล่งข้อมูล	ข้อจำกัดการได้มาซึ่งข้อมูล
Benchmarking	- รายงานประจำปีหน่วยงาน - Website กระทรวงยุติธรรม - Website สำนักงานศาลปกครอง	ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน ไม่มีรายละเอียดเชิงลึกในการศึกษาทุกมิติ
Comparisons	- WJP Rule of Law Index - World Bank - สำนักงาน ก.พ.ร.	ข้อมูลบางปัจจัยไม่สามารถเทียบเคียงได้



ข. บริบทเชิงยุทธศาสตร์

(12) ความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

ตาราง Px(12)-1 ความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

ด้าน	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์
ด้านพันธกิจ	<ul style="list-style-type: none"> - ปริมาณคดีที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากประชาชนตามไม่ทันต่อกรเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาพเศรษฐกิจและ สังคม ทำให้เข้าสู่กระบวนการบังคับคดีเพิ่มขึ้น - นโยบายการเสริมสร้างเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันระหว่างประเทศ 	<ul style="list-style-type: none"> - มีสำนักงานกระจาย ครอบคลุมทั่วประเทศ สามารถดำเนินการเชิงรุกในการให้ความรู้เด็ก เยาวชน ประชาชน เพื่อป้องกันมิให้เข้าสู่กระบวนการบังคับคดี - มีกฎหมายที่เป็นข้อกำหนดรองรับกระบวนการทำงานที่ชัดเจน - มีภารกิจที่เอื้อต่อการจัดอันดับการอำนวยความสะดวกในการดำเนินธุรกิจ (Ease of Doing Business) ของธนาคารโลก
ด้านปฏิบัติการ	<ul style="list-style-type: none"> - นโยบายผลักดันให้เป็นระบบราชการ 4.0 เป็นความท้าทายความสามารถในการบริหารจัดการและบูรณาการข้อมูลทั้งภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงานเพื่อการบังคับคดีให้เป็นไปด้วยความถูกต้อง โปร่งใส - การพัฒนาศูนย์ข้อมูลทรัพย์สินของบุคคลล้มละลาย 	<ul style="list-style-type: none"> - มีภาคีเครือข่ายที่พร้อมให้การสนับสนุนข้อมูลที่ร้องขอและสามารถจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย - มีเครือข่ายความร่วมมือหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนในเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูล
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	<ul style="list-style-type: none"> - ประชาชนขาดความรู้ด้านกฎหมาย และการเปลี่ยนแปลงตามสภาวะเศรษฐกิจใหม่ 	<ul style="list-style-type: none"> - มีองค์ความรู้ด้านการบังคับคดีและกฎหมายที่เกี่ยวข้องรวมทั้งมีภาคีเครือข่ายบังคับคดีและวิทยากรตัวคูณที่จะช่วยสนับสนุนให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจมากขึ้น
ด้านบุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> - การยกระดับบุคลากรสู่ความเป็นมืออาชีพและสหวิชาชีพ - การเกษียณอายุราชการของกลุ่มผู้บริหารระดับสูงที่มีความเชี่ยวชาญด้านการบังคับคดี 	<ul style="list-style-type: none"> - มีสถาบันพัฒนาการบังคับคดี เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญด้านการบังคับคดี และมีความรู้ในด้านสหวิชาชีพ เพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

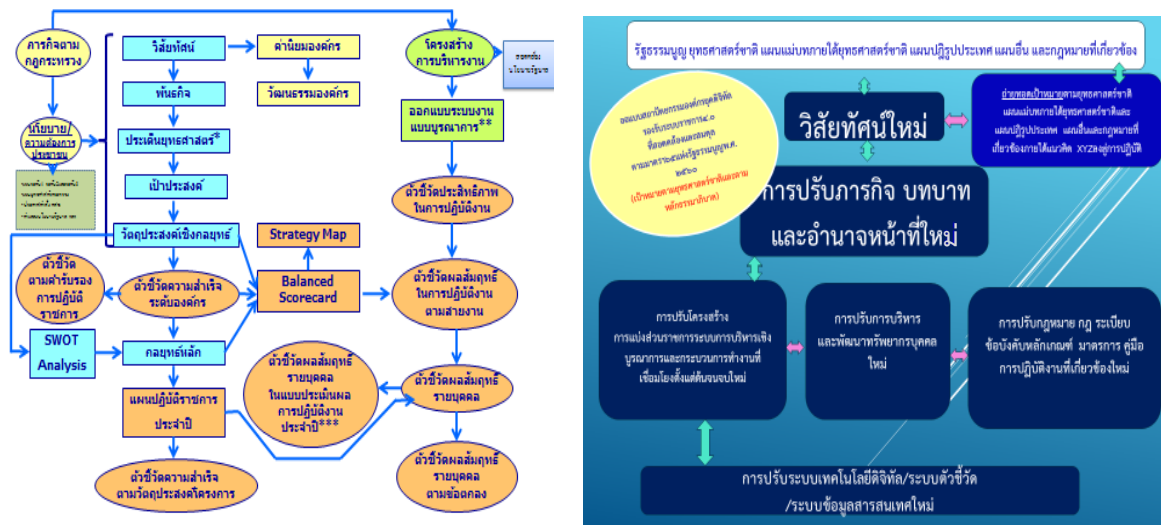
(13) ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ : มีการปรับปรุงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA

ส่วนที่ 2-1 การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างต่อเนื่องตามเกณฑ์ระดับพื้นฐาน

หมวด 1 การนำองค์การ 1.1 การนำองค์การโดยผู้บริหารของส่วนราชการ

ผู้บริหารระดับสูงของกรมบังคับคดี (SL) ที่ประกอบด้วย อธิบดี รองอธิบดี ผู้ตรวจราชการกรม และผู้อำนวยการในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ได้กำหนดทิศทางองค์การตามแนวทางรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 65 รัฐจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน เพื่อเป็นกรอบในการจัดทำแผนต่างๆ ให้เกิดการผลักดันไปสู่เป้าหมายเดียวกันและนำมาทบทวนทิศทางองค์การให้สอดคล้องกับเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ชาติ อันประกอบด้วย วิสัยทัศน์ (V) พันธกิจ (M) และค่านิยม (V) เพื่อให้บริการที่เกินความคาดหวังกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มด้วยความถูกต้องยึดมั่นในหลักคุณธรรมจริยธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านระบบการนำองค์การ ดังรูปภาพ 1.1-1

รูปภาพ 1.1-1 ระบบการนำองค์การภายใต้ XYZ Model



และให้ความสำคัญต่อการนำผลสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อการบังคับคดี รวมทั้งผลสำรวจความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มทั้งภายในและภายนอกองค์การ โดยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมในการรับฟังข้อเสนอแนะมาทบทวนวิสัยทัศน์ของ กบค. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่ายังคงให้ดำเนินการตามวิสัยทัศน์เดิม คือ “บังคับคดีด้วยความเป็นธรรม มุ่งสู่องค์การชั้นนำในระดับสากล บริการประชาชนอย่างมีคุณภาพ” เพื่อมุ่งเน้นพฤติกรรมที่พึงมีให้ชัดเจนขึ้น จึงได้เชื่อมโยงกับค่านิยม “I AM LED” ยังคงให้ดำเนินการตามค่านิยมเดิม ดังตาราง 1.1-1

การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใสและความมีจริยธรรมของ กบค.

ซึ่งผู้บริหารทุกระดับจะเป็นผู้สื่อสาร VMV ผ่านสื่อช่องทางต่างๆ สู่ทุกกลุ่มของบุคลากร ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 กบค. ได้นำข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์ จากการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ (VOC) ที่มีต่อการบังคับคดีในปี 2564 ที่ร้อยละ 91.00 มาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงทิศทางองค์การให้ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากขึ้น โดยเฉพาะผู้ที่

ตาราง 1.1-1 การปฏิบัติตนเพื่อแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมและวัฒนธรรมของผู้บริหาร

คำนิยาม	การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรมความโปร่งใสและความมีจริยธรรม
I = Integrity	<ul style="list-style-type: none"> ประชาชนโยกย้าย/ข้อร้องเรียน/ข้อพิพาท: รวมทั้งการแก้ไขปัญหาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างฉับไว ประกาศเจตจำนงว่าจะไม่มีการดัดจริตและสื่อสารที่โปร่งใสและเป็นธรรม กำหนดผู้ชี้แจงจริยธรรมและบรรณารักษ์ กบค. โดย SL เข้าร่วมและสนับสนุนบุคลากรที่กระทำความผิด
A = Accountability	<ul style="list-style-type: none"> พร้อมรับผิดต่อการตัดสินใจ ขยายความรับผิดชอบของผู้บริหารเกี่ยวกับประวัติดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จ
M = Management	<ul style="list-style-type: none"> บริหารกิจการด้วยคุณธรรม: มุ่งเน้นการปฏิบัติงานเชิงรุกที่เน้นการเปลี่ยนแปลงและปรับตัว ติดตามกำกับดูแลอย่างสม่ำเสมอ: Real time ประเมินผล และนำมายังการประชุม: มีระบบ Management Response ใช้วิธีการระบบงานที่ดี: ช่วยในการควบคุมดูแลและตรวจสอบ และดำเนินการปรับปรุงงาน
L = Learning	<ul style="list-style-type: none"> เป็นแบบอย่างที่ดีในการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับคู่สม เป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้: ประสพการณ์ต่างๆ ให้กับทีมงาน รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำ และสนับสนุน
E = Excellence	<ul style="list-style-type: none"> ผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง: มุ่งเน้นตอบสนองความต้องการประชาชนในทุก สังคม และสนับสนุนให้มีการพัฒนาเพื่อให้เกิดความดีความชอบ: แขนงที่ร่วมมือกัน
D = Digital	<ul style="list-style-type: none"> สนับสนุนการให้เทคโนโลยีในการทำงาน: โดยเป็นต้นแบบในการปรับปรุงกระบวนการโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ สนับสนุน และสนับสนุนให้มีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ให้เกิด
วัฒนธรรมองค์กร 3 น.	
เชิงการสื่อสาร: มีสัมพันธไมตรี ฝากฝังเกียรติยศ	
เชิงการปฏิบัติ: มีค่านิยม: ค่านิยมของศาล และกฎหมายเป็นสำคัญ	
เชิงจิตวิญญาณ: เชิดชูศักดิ์ศรีขององค์กร	

เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรมของลูกหนี้ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการบังคับคดี ที่จำกัดการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ทำให้ผลสำรวจความเชื่อมั่นในปี 2565 ร้อยละ 91.10 เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา

การสื่อสาร SL ได้ประเมินและทบทวนการถ่ายทอด/สื่อสาร ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 VMV พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ยังคงใช้แนวทาง ดังนี้ 1) เพิ่มความถี่ในการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ในรูปแบบ VDO Conference , Intranet , Line และ Website ในทุกกิจกรรม โดยมีการแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน เพื่อให้บุคลากรได้เตรียมความพร้อมเข้าร่วม 2) ปรับรูปแบบการสื่อสาร โดยใช้ Infographic เพื่อให้น่าสนใจและเข้าใจได้ง่าย 3) กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์มีการเพิ่มเติมการสื่อสาร 4) จัดตั้งทีมโฆษก กบค. เพื่อรับผิดชอบการสื่อสารผลงานและตอบประเด็นต่างๆอย่างใกล้ชิด และเพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรเข้าใจในประเด็นยุทธศาสตร์ จากเดิมที่สอบถามความคิดเห็นของบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพียงการประเมินประสิทธิภาพการถ่ายทอด VMV ซึ่งมีการประเมินเป็นประจำทุกปีโดยในปี 2565 มีผลลัพธ์ของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทิศทางองค์กรและการนำไปสู่การปฏิบัติของแผนปฏิบัติการรายปีของเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดีที่ร้อยละ 80.03 ตามช่องทางการสื่อสารของผู้บริหารกับบุคลากรของกรมบังคับคดี ดังรูปภาพ 1.1-2

รูปภาพ 1.1-2 การสื่อสารองค์กร



- กบค. สร้างสภาพแวดล้อมเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จด้วยการ
- 1) สื่อสารทิศทางองค์กรแบบสองทิศทางทั้งภายในและภายนอก
- 2) จัดสรรทรัพยากร มอบอำนาจเพื่อให้เกิดความคล่องตัว และเอื้อต่อการเกิดนวัตกรรม
- 3) เป็นแบบอย่างที่ดี ทั้งในส่วนของ การขับเคลื่อนพันธกิจสู่ความสำเร็จการเป็นต้นแบบการประพฤติ ปฏิบัติ อย่างมีคุณธรรม จริยธรรม
- 4) กระตุ้นให้บุคลากรทุกระดับเกิดการเรียนรู้และส่งเสริมวัฒนธรรมและนวัตกรรม ผ่านโครงการเพิ่มขีดความสามารถบุคลากร
- 5) วางระบบความก้าวหน้า และพัฒนาบุคลากรสู่การเป็นผู้นำในอนาคตด้วยแบบ Successer Plan และแผนพัฒนาบุคลากรในหมวด 5
- 6) มุ่งเน้นการดำเนินการที่

ตาราง 1.1-2 ช่องทางการสื่อสารของผู้บริหารกับบุคลากรของกรมบังคับคดี

ค่านึงถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มโดยมีมาตรการป้องกันผลกระทบจากการบังคับคดีที่ชัดเจน

7) SL รับผิดชอบผลการดำเนินงานขององค์กร ที่มีผลกระทบจากการบังคับคดี โดยมีมาตรการเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบตามขั้นตอนด้วยกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ปี 2564 มีผลการไกล่เกลี่ยสำเร็จที่ร้อยละ 92.41 ซึ่งในปี 2565 มีผลการไกล่เกลี่ยสำเร็จสูงกว่าปีที่ผ่านมาที่ร้อยละ 97.50

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

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างคุณภาพการต่อสังคม

กบค. ได้มีการดำเนินการในการทบทวน นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี การวิเคราะห์ความเสี่ยง กระบวนการจัดการความเสี่ยง การควบคุมภายใน เป็นประจำทุกปีเพื่อเป็นมาตรฐานและเป็นแนวทางปฏิบัติ รวมทั้งเป็นค่านิยมร่วมสำหรับองค์กรและบุคลากรทุกคน พึงยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติควบคู่กับกฎข้อบังคับอื่น ๆ อย่างทั่วถึง ซึ่งมีองค์ประกอบครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน คือ 1.ด้านรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม 2. ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3. ด้านองค์กร และ 4. ด้านผู้ปฏิบัติงาน ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อร้องเรียนที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว พบว่า มีผลลัพธ์ ตามตัวชี้วัดที่ 7.4ก(11)-1 จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำผิดกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคลากรลดลงทุกปี

การประเมินผลการดำเนินการของ กบค. SL และ ผู้บริหารระดับผู้อำนวยการสำนัก/กอง พิจารณาตามหลักธรรมาภิบาล ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ได้ปรับปรุงกระบวนการประเมินผู้บริหาร ตั้งแต่รองอธิบดีลงมาถึงผู้อำนวยการสำนัก/กอง แบบบูรณาการ เชื่อมโยง ยุทธศาสตร์ งานประจำ สมรรถนะประจำตำแหน่งและพฤติกรรมที่ต้องการ โดยจะมีผลประเมินอย่างเป็นรูปธรรมจากหน่วยงานภายนอก ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 SL ได้ให้ความสำคัญถึงปัญหาประชาชนในเรื่องของการรับรู้เรื่องกฎหมาย จึงจัดให้มีโครงการพื้นที่ปลอดภัยการบังคับคดี โดยคัดเลือกตัวแทนจากผู้มีความน่าเชื่อถือในเขตพื้นที่ 6 จังหวัด ได้แก่ ลพบุรี เชียงราย นครศรีธรรมราช ลำปาง ตาก และศรีสะเกษ มาเข้ารับการอบรมความรู้ด้านกฎหมายการบังคับคดี และผลักดันเครือข่ายเพื่อให้คำปรึกษาแก่ประชาชนในพื้นที่ 6 จังหวัด เพื่อเป็นสื่อกลางในการเผยแพร่ความรู้และให้คำปรึกษาด้านกฎหมายสู่คนในชุมชน เมื่อประชาชนมีความเข้าใจในเรื่องกฎหมายเพิ่มขึ้น จึงมีส่วนในการช่วยลดโอกาสในการเข้าสู่กระบวนการบังคับคดี และแสดงถึงความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กบค. ดังผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงาน (ITA) ของ กบค. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ได้ คะแนน 93.57 ระดับผลการประเมิน : A ซึ่งอยู่ในระดับที่ดี

กบค. มีความรับผิดชอบต่องานตามนโยบายของผู้บริหารสูงสุด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สามารถสร้างการรับรู้ได้ร้อยละ 100 ตามแผน รวมทั้ง กบค. ได้นำผล สืบสวนความพึงพอใจหลังการจัดโครงการมาวิเคราะห์เพื่อนำไปสู่การปรับยุทธศาสตร์ เสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรและยกระดับกระบวนการทำงานให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ กบค. นำระบบการรับ – ส่งเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) มาอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ตอบสนอง ทำให้ กบค. ยังคงสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องส่งผลให้ในปี พ.ศ. 2565 มีจำนวนเรื่องการยื่นคำขอยึดทรัพย์สินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ยื่นผ่านระบบดังกล่าวจำนวน 101,494 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 82.97 จากจำนวนเรื่องที่ยื่นเข้ามาทั้งหมด

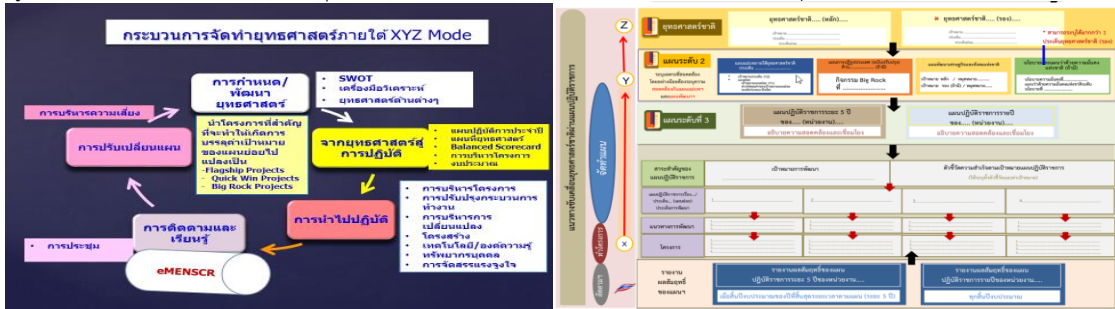
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์

กบค. รวบรวมข้อมูลสมรรถนะหลักขององค์กร ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์มาทำการวิเคราะห์ปัจจัยภายในเพื่อหาจุดแข็งจุดอ่อนขององค์กร ด้วยเครื่องมือ 7S McKinsey และวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกเพื่อหาโอกาส และอุปสรรคในการดำเนินการขององค์กร ด้วยเครื่องมือ PESTLE Analysis โดยนำผลการวิเคราะห์ SWOT Analysis รวมทั้งแนวทางปรับบทบาทจากผู้ปฏิบัติงาน (Operator) เป็นผู้กำกับดูแล (Regulator) การปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาไปสู่ กบค. 4.0 การช่วยเหลือหนี้สินภาคครัวเรือนและการให้ความรู้ด้านกฎหมาย แก่กลุ่มเปราะบาง เป็นต้น ผลสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ และประชาชนที่มีต่อองค์กร มาเป็นส่วนร่วมในการกำหนดกลยุทธ์เชิงยุทธศาสตร์ในการพัฒนาองค์กรทั้งในรูปแบบเชิงรุก เชิงรับ และเชิงป้องกัน โดยมุ่งเน้นการ

อำนวยความสะดวก ยืดหยุ่น ลดความเหลื่อมล้ำให้แก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง สร้างคุณค่าให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสมดุล เพื่อตอบสนองต่อความท้าทาย ความคาดหวัง และความต้องการของประชาชน ตลอดจนรับรองสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป และได้กำหนดแนวทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของ กบค. ตามหลักการ PDCA โดยมีการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (Plan) มาจนถึงปัจจุบัน โดยใช้กระบวนการตามหลักความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล (Causal Relationship : XYZ) ตามแนวทางของสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และกำหนดวิสัยทัศน์ในการขับเคลื่อนองค์กร “บังคับคดีด้วยความเป็นธรรม มุ่งสู่องค์กรชั้นนำในระดับสากล บริการประชาชนอย่างมีคุณภาพ” ดังรูปภาพ 2.1-1

รูปภาพ 2.1-1 แนวทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของ กบค. ตามหลักการ PDCA และการจัดทำยุทธศาสตร์ภายใต้ XYZ Model



มาจัดทำในรูปแบบแผนระยะสั้น คือ แผนปฏิบัติราชการประจำปีของ กบค. และการดำเนินการร่วมกันทุกหน่วยงานและทุกภาคส่วน ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง สร้างคุณค่าให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสมดุล ผ่านกลยุทธ์ “Change Better To Be LED 5G” เพื่อเป็นการยกระดับศักยภาพกระบวนการบังคับคดี และพัฒนาระบบราชการ การบริหารงานภาครัฐให้เป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อการอำนวยความสะดวก และการเข้าถึงการบริการของประชาชนในรูปแบบระบบราชการ 4.0 โดยดำเนินการขับเคลื่อนผ่านนโยบาย ดังนี้ 1) Growth Mindset พัฒนากรอบความคิดเพิ่มศักยภาพบุคลากร 2) Good Plan & Process วางแผนงานและกระบวนการที่เป็นเลิศ และสร้างนวัตกรรมการทำงานรูปแบบใหม่ 3) Good Communication & Collaboration เน้นการสื่อสารเชิงรุก สร้างความรู้ และบูรณาการทำงานร่วมกัน 4) Good Service ยกกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน และมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) 5) Great Digital Organization พัฒนาสู่ความเป็นองค์กรดิจิทัล โดยมีเป้าหมายประชาชน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดีไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๑ แผนระยะปานกลาง คือ แผนปฏิบัติราชการ ระยะ ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕) ของ กบค. ภายใต้แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น (๒๒) กฎหมายและกระบวนการยุติธรรม แผนแม่บทย่อย การพัฒนากระบวนการยุติธรรม เพื่อให้การอำนวยความสะดวก มีความโปร่งใส สะดวก รวดเร็ว เสมอภาค ท้าถึง เป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ โดยมีเป้าหมายคะแนนเฉลี่ยปัจจัยดัชนีนิติธรรม (WJP) ด้านการบังคับใช้กฎหมาย และด้านกระบวนการยุติธรรมทางแพ่ง ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐ และประชาชนสามารถเข้าถึงกระบวนการบังคับคดีได้อย่างทั่วถึง และเท่าเทียม ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ และแผนระยะยาว คือ ยุทธศาสตร์ ระยะ ๒๐ ปี ของ กบค. เพื่อมุ่งสู่เป้าหมาย “ประเทศไทยต้องเป็นประเทศที่น่าลงทุนประเทศหนึ่งในโลก กระบวนการบังคับคดีเป็นไปเพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบังคับให้เป็นไปตามข้อตกลงและกฎหมายล้มละลายที่ได้มาตรฐานสากลและทันสมัย มีกระบวนการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์และประโยชน์ส่วนรวม นำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในทุกกระบวนการ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

โปร่งใส และประหยัด” ภายใต้กรอบดำเนินงาน Easier, Anywhere and Better และยึดมั่นในหลักการดำเนินงาน คือ “ซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และตรวจสอบได้”

2.2 การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

การจัดทำแผนปฏิบัติราชการ (Do) มีกระบวนการถ่ายทอดนโยบายดังรูปภาพ 2.2-1 และมีวิธีจัดทำแผนปฏิบัติโดยจัดทำแผนปฏิบัติราชการรายปีพร้อมกรอบงบประมาณ รวมทั้งคำรับรองการปฏิบัติราชการที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการของกระทรวงและนโยบายรัฐบาล โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้ (1) คณะกรรมการทบทวนแผนปฏิบัติราชการรายปี (พ.ศ. 2564) และจัดทำแผนราชการรายปี (พ.ศ. 2565) (2) นำเสนอแผนปฏิบัติการให้ SL พิจารณาหากเห็นชอบจึงจัดถ่ายทอดสู่

รูปภาพ 2.2-1 การถ่ายทอดนโยบายและแผนไปสู่การปฏิบัติ



ระดับสำนัก/กอง หากมีประเด็นต้องพิจารณาเพิ่มเติมจะมอบหมายคณะกรรมการกลับไปดำเนินการใหม่ (3) จัดการประชุมถ่ายทอดแผนปฏิบัติราชการรายปีของกรมบังคับคดีสู่ระดับสำนัก/กอง (4) จัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี / คำรับรองการปฏิบัติราชการ ระดับสำนัก/กอง และบุคคล (5) ทบทวนแผนปฏิบัติราชการ/แผนงาน/โครงการให้มีความสอดคล้องกับบริบท นโยบายที่เปลี่ยนแปลงและเป้าหมายที่กำหนด นอกจากนี้ กบค. ได้ให้ความสำคัญกระบวนการสื่อสารเพื่อขับเคลื่อนนโยบาย ยุทธศาสตร์ ผ่าน 1) การประชุมผู้บริหาร กบค. เป็นประจำทุกเดือนอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างการตระหนักรู้ในเรื่องแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติราชการประจำปี รวมทั้งคำรับรองระดับสำนัก/กอง ให้ทุกส่วนงานเข้าใจถึงผลกระทบต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ และผลการดำเนินงานในภาพรวมขององค์การในอนาคต พร้อมมอบหมายให้ทุกสำนัก/กอง ไปชี้แจงถ่ายทอดให้บุคลากรทุกระดับในสังกัดทราบ 2) ผู้ตรวจราชการกรมชี้แจงทำความเข้าใจนโยบาย แผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการ เพื่อให้มั่นใจว่าทุกสำนัก/กอง รับรู้ 3) ผู้อำนวยการแต่ละสำนัก/กอง ใช้การถ่ายทอดแผนปฏิบัติราชการ โดยใช้ระบบ Cascading ตัวชี้วัด และใช้ KPI Matrix เพื่อกำหนดความรับผิดชอบของบุคลากรในกำกับ และ 4) บุคลากรจะนำตัวชี้วัดที่ได้รับมอบหมายมาจัดทำตัวชี้วัดการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อบันทึกในระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร (PMS) ทำให้บุคลากรรับรู้และมีส่วนร่วมในการนำแผนปฏิบัติราชการไปสู่การปฏิบัติ รวมไปถึง กบค. ได้พิจารณาจัดสรรทรัพยากรโดยจัดทำเป็นกระบวนการจัดทำคำขอของงบประมาณที่ครอบคลุมทุกภารกิจและสอดคล้องกับเป้าหมายการดำเนินงานขององค์การตั้งแต่การวางแผนปฏิบัติราชการเพื่อนำไปประกอบคำเสนอของงบประมาณรายจ่ายประจำปี เมื่อได้รับอนุมัติงบประมาณที่จัดสรรจะนำเข้าสู่การพิจารณาร่วมกับคณะกรรมการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีเพื่อจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรในแต่ละด้าน ดังนี้ 1) ด้านการเงิน 2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และ 3) ด้านบุคลากร ซึ่งได้มีการจัดทำรายละเอียดแผนงาน/โครงการที่สำคัญ ระยะเวลาดำเนินการ รวมทั้งผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน โดยมุ่งเน้นการจัดสรรทรัพยากรที่สอดคล้องกับ (1) ความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (2) มุ่งเน้นตามนโยบายรัฐบาลและวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ ในการขับเคลื่อนสู่ LED 4.0 และมีแผนด้านทรัพยากรบุคคลที่สอดคล้องไปกับแนวทางพัฒนาข้าราชการ 4.0 เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการของ กบค. มีความสอดคล้องและมุ่งไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งหน่วยงาน นอกจากนี้ กบค. มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์กร ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จตามเป้าหมาย ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากสถานการณ์ COVID-19 สงครามรัสเซีย และยูเครน และการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีแบบก้าวกระโดด ส่งผลต่อสังคมความเป็นอยู่ เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม นำมาจัดทำแผนบริหาร



ความเสี่ยงเชิงยุทธศาสตร์ตามมาตรฐาน COSO เพื่อลดปัญหาหรือหลีกเลี่ยงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นหรือส่งผลกระทบต่อองค์กรให้สามารถปรับเปลี่ยนแผนได้ โดยมีการติดตาม จัดทำรายงานผลการดำเนินงานเพื่อทบทวนแผนบริหารความเสี่ยงในปีถัดไป กบค. มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Scorecard) เพื่อเตรียมความพร้อมของบุคลากรในการรองรับพันธกิจของ กบค. ในระยะยาวโดยให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการ ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 -2565) ของ กบค.และทิศทางการพัฒนาตามกรอบยุทธศาสตร์ กบค. 20 ปี รวมทั้งกรอบการปฏิรูปประเทศเพื่อไปสู่ทิศทางการเป็นประเทศไทย 4.0 มีส่งผลให้ผู้เชี่ยวชาญตามสมรรถนะหลักขององค์กรเพิ่มสูงเป็นร้อยละ 47.61 สูงกว่าค่าเป้าหมาย (ร้อยละ 10) รวมถึงโครงการที่สนับสนุนให้ยุทธศาสตร์องค์การบรรลุผล กบค. ได้คำนึงถึงผลกระทบต่อบุคลากรและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับองค์การตามความท้าทายซึ่งจะส่งผลกระทบต่อขีดความสามารถและอัตรากำลังจึงได้จัดตั้งสถาบันพัฒนาการบังคับคดีเพื่อเป็นศูนย์รวมวิชาการด้านการบังคับคดีโดยทำหน้าที่ในการฝึกอบรมให้ความรู้ด้านกฎหมายและด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการบังคับคดีให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการยุติธรรมและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยปีงบประมาณ 2565 ส่งผลให้ร้อยละความสำเร็จของการให้ความรู้ประชาชนเกี่ยวกับกฎหมายด้านการบังคับคดี บรรลุตามเป้าหมาย ร้อยละ 100 รวมทั้งมีจำนวนเครือข่ายบังคับคดีที่เข้ามามีส่วนร่วมกับกรมบังคับคดีที่ครอบคลุมทั่วประเทศเพิ่มขึ้นมากเป็น 10,868 คน สูงกว่าค่าเป้าหมาย สำหรับการคาดการณ์ผลการดำเนินการจะเป็นไปตามกรอบเวลาของตัวชี้วัดที่สำคัญ โดยมีการประเมินผลคาดการณ์ทั้งระยะสั้น และระยะยาว รวมทั้งการกำกับติดตามผลการสื่อสารและสำรวจข้อมูลต่าง ๆ ของ กบค. ผ่านระบบติดตามกำกับตรวจสอบผลการปฏิบัติงานด้านบังคับคดีแฟง (Tableau) ระบบคลังข้อมูลผู้บริหาร (BI) SL มีนโยบายให้มีการรายงานผลการดำเนินงานที่สำคัญเทียบเคียงกับเป้าหมาย เป็นรายเดือน (Check) **เพื่อใช้แนวทางติดตามปรับปรุง กระบวนการทำงาน** ให้ทันต่อแนวโน้มที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน หากผลการดำเนินงานที่สำคัญไม่เป็นไปตามเป้าหมายให้นำมาวิเคราะห์ร่วมกับปัจจัยอื่น ๆ เพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต หากวิเคราะห์แล้วพบว่าจะไม่สามารถบรรลุได้ตามเป้าหมาย จะมีการเร่งสั่งการให้ปรับปรุงกิจกรรม แผนงาน เพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยสั่งการผ่านข้อสั่งการในการประชุมผู้บริหาร กบค. เป็นประจำทุกเดือน และติดตามผ่านการตรวจราชการจากผู้ตรวจราชการกรม คณะกรรมการเร่งรัดและติดตามการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณ และเงินนอกงบประมาณของ กบค. ระบบ Intranet และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งแต่ละระบบการรายงานผลต่างกันในระดับความสำคัญและระยะเวลาในการเกิดผลการดำเนินงาน เช่น รายงานผลเร่งรัดการใช้จ่ายงบลงทุนทุกวันศุกร์ของสัปดาห์ ผลดำเนินงานตามยุทธศาสตร์เป็นรายเดือนช่วงเวลาในรายไตรมาส ราย 6 เดือน และรายปี ส่งผลให้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีความสำเร็จเฉลี่ยตามตัวชี้วัดของเป้าประสงค์แผนยุทธศาสตร์ของ กบค. ร้อยละ 96.55 และความสำเร็จเฉลี่ยตามตัวชี้วัดของโครงการตามนโยบายรัฐบาลได้ถึงร้อยละ 100 รวมทั้งมีการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ (Act) ที่มีการทบทวนผลการดำเนินงานทุกเดือนและทุกไตรมาสในกรณีที่สถานการณ์บังคับให้ต้องทำการปรับแผน หากผลกระทบจากสถานการณ์ที่ทำให้ต้องปรับเปลี่ยนกิจกรรมหรือขั้นตอนการปฏิบัติ ในรายละเอียดแต่ไม่มีผลกระทบต่อปริมาณที่ได้รับอนุมัติหน่วยงานเจ้าของแผนปฏิบัติการต้องหารือร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อทำข้อสรุปและเสนอขออนุมัติปรับกิจกรรมตามสายงานโดยเร็ว เช่น จากสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) การแก้ไขปัญหาหนี้สินครัวเรือนทำให้ต้องปรับปรุงแผนปฏิบัติการที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การบริการประชาชน การผลักดันทรัพย์สิน โดยปรับปรุงกิจกรรมและขั้นตอนเพื่อลดความเสี่ยงที่จะทำให้แผนปฏิบัติการไม่บรรลุผล หน่วยงานต่างๆ จะดำเนินการทบทวนแผนปฏิบัติการเพื่อให้ตอบสนองต่อสถานการณ์ที่

เกิดขึ้น แล้วนำแผนปฏิบัติการที่ได้รับการปรับปรุง เสนออนุมัติตามสายงานและเร่งสู่การปฏิบัติต่อไป กรณีมีผลกระทบต่อเนื้องานในสาระสำคัญ เช่น งบประมาณ ระยะเวลาแล้วเสร็จ ที่มีความล่าช้าของกรอบงบประมาณ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 กนย. และ กพร. ได้มีการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข เสนอต่อที่ประชุม 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 เจ้าหนี้ ลูกหนี้ ผู้มีส่วนได้เสียในคดี ผู้ซื้อทรัพย์ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ เอกชน และประชาชน ที่ได้รับผลกระทบจากภารกิจของกรมบังคับคดี ภายใต้กระบวนการจัดการสารสนเทศในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 กบค. ได้กำหนดนโยบาย Change Better To Be LED 5G ดังนี้ 1) Growth Mindset พัฒนารอบความคิดเพิ่มศักยภาพบุคลากร 2) Good Plan & Process วางแผนงานและกระบวนการที่เป็นเลิศ 3) Good Communication & Collaboration เน้นการสื่อสารเชิงรุก สร้างความรู้และบูรณาการทำงานร่วมกัน 4) Good Service ยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยพัฒนาต่อยอดและยกระดับการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) และศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) 5) Great Digital Organization พัฒนาสู่ความเป็นองค์กรดิจิทัล โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาพัฒนาระบบสารสนเทศและนวัตกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังและยกระดับองค์การสู่ความเป็นเลิศ

กบค. ได้ออกแบบช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ข้อมูลของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน ให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม และได้มีการนำเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปประเมินแล้วปรับปรุงกระบวนการการให้บริการเป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) อย่างต่อเนื่อง ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวส่งผลให้ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อกระบวนการทำงานของ กบค. มีผลการสำรวจความเชื่อมั่นในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ที่ร้อยละ 91.00 โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีผลที่สูงขึ้นจากปีที่ผ่านมาที่ร้อยละ 91.10 อย่างไรก็ตามผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจ ในส่วนของการบังคับคดีแพ่ง คดีล้มละลาย คดีฟื้นฟูกิจการยังเป็นเรื่องที่ต้องการปรับปรุง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 กบค. ได้ปรับปรุงระบบการจ่ายเงินในคดีแพ่งทางอิเล็กทรอนิกส์โดยการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารผ่าน KTB Corporate online โดยระบบยึด-อายัดทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) และนอกจากนี้ ได้ออกแบบสำรวจการใช้ระบบกับผู้รับบริการ แล้วนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการทบทวน นโยบาย แผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการ การยกเว้นกฎหมายการปรับปรุงกระบวนการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 กบค. นำสารสนเทศจากฐานข้อมูลระบบการบังคับคดี มาทบทวน วิเคราะห์กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีในอนาคต ประกอบด้วย เจ้าหนี้ ลูกหนี้ ผู้ได้รับผลกระทบจากกระบวนการ ที่เข้าสู่กระบวนการบังคับคดี หรือกลุ่มประชาชนที่จัดอยู่ในกลุ่มเปราะบางเพื่อทบทวนและปรับปรุงช่องทางการติดต่อและรับฟังเสียงของ

กลุ่มเป้าหมายในเชิงรุกให้เหมาะสมในแต่ละกลุ่มผ่านการประเมินผลการลงพื้นที่ และข้อมูลจากแบบสอบถาม (VOC) ถูกนำมาวิเคราะห์และนำมาปรับปรุงกระบวนการให้บริการและการทำงาน นำข้อมูลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ฟังมีในอนาคตมาจัดทำแผนปฏิบัติการเชิงรุก ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เช่น โครงการให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายด้านการบังคับคดี การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กฎหมายที่จำเป็นในชีวิตประจำวัน โครงการเครือข่ายบังคับคดีและวิทยากรตัวคูณ โครงการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเสริมสร้างการรับรู้ของประชาชน โครงการส่งเสริมพื้นที่ปลอดการบังคับคดี โครงการพัฒนากฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ให้มีความทันสมัย เป็นต้น

กบค. มีวิธีการกำหนดหรือจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยพิจารณาตามภารกิจตามกฎหมาย คือ อำนวยความยุติธรรมให้แก่คู่ความทั้งสองฝ่าย และคำนึงถึงพันธกิจและวิสัยทัศน์ และจำแนกตามลักษณะสำคัญของคดี (7) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการใช้สารสนเทศ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปี 2565 มาพัฒนากระบวนการให้บริการตามแผนยุทธศาสตร์ กบค. ที่มุ่งไปสู่ LED 4.0 และ องค์การไร้กระดาษ (Paperless) การรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงพัฒนาสู่ช่องทางออนไลน์ ที่จะเป็นการลดปริมาณกระดาษในสำนักงาน

รูปภาพ 3.1-1 LED Service Excellence

LED Service Excellence Model



ให้เป็นไปตามเป้าหมายของรัฐบาล โดยระบบยึด-อายุทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) สามารถลดขั้นตอนจาก 9 เหลือ 4 ขั้นตอน ส่งผลให้สามารถลดปริมาณการใช้กระดาษได้ถึง 248,070 แผ่น คิดเป็นร้อยละ 87.68 ของจำนวนกระดาษที่ใช้ในการยื่นเรื่องยึด-อายุทั้งหมดในปี 2565 ผลจากการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาสู่การวิเคราะห์เพื่อนำไปออกแบบกระบวนการทำงานของ กบค. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สามารถรวบรวมข้อมูลที่มีความสำคัญตามความถี่และวิธีการที่เหมาะสมในแต่ละกลุ่ม ดังนี้ 1) การรับฟังความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ 2) การรับฟังข้อเสนอแนะการออกแบบระบบการยื่นคำร้องทางอิเล็กทรอนิกส์ และช่องทางการรับ-จ่ายเงิน (e-Payment) 3) การรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาปรับปรุงกฎหมาย พร้อมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อนำไปสู่การพัฒนากฎหมายและพัฒนากระบวนการให้บริการรูปแบบใหม่ๆ รวมถึงนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์เปิดเผยในส่วนที่เป็นข้อมูลเปิดเผยได้ให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลที่ได้จากการรับฟังไปใช้ในการวางแผนปฏิบัติงานร่วมกับ กบค. ในอนาคต ทั้งนี้ กบค. ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานบังคับคดี ในการเป็นหน่วยราชการ 4.0 มีการนำกรอบศูนย์ราชการสะดวก GECC มาใช้เป็นมาตรฐานการให้บริการของสำนักงาน และขยายผลไปสำนักงานทั่วประเทศ ผลจากการพัฒนา จากเดิมปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ได้รับรางวัลศูนย์ราชการสะดวก GECC จำนวน 2 แห่ง และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 กบค. ได้รับรางวัลศูนย์ราชการสะดวก GECC จำนวน 8 แห่ง

ดังรูปภาพ 3.1-1 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 กบค. ได้มีแผนงานขับเคลื่อนคู่มือมาตรฐานการให้บริการสู่พื้นที่ปฏิบัติงานทั่วประเทศและประเมินผลร่วมกับโครงการสำนักงานบังคับคดีใสสะอาด เพื่อยกย่อง ชมเชย พื้นที่สำนักงานบังคับคดีที่มีการให้บริการที่เหนือความคาดหวัง เพื่อเป็นต้นแบบมาตรฐานให้การบริการของกรมบังคับคดี

3.2 การสร้างความผูกพัน

เพื่อเป็นการจัดการความสัมพันธ์ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเป็นธรรม โดยดำเนินการปรับปรุงช่องทางการสื่อสาร สิ่งอำนวยความสะดวก ทักษะการให้บริการและการสื่อสารมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ได้จัดทบทวนแผนแม่บทการปฏิบัติการการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ด้านการบังคับคดีแฟง การบังคับคดีล้มละลาย การฟื้นฟูกิจการ



ของลูกหนี้ 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	- ทบทวนช่องทางการสื่อสารของกรมบังคับคดีรวมทั้งประเมินประสิทธิภาพประสิทธิผลของแต่ละช่องทางการสื่อสาร - พัฒนาช่องทางการสื่อสารให้พร้อมใช้กับแนวทาง 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	- พัฒนาลังข้อมูลเป็นภาษาต่างๆ - 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 ภายใต้ค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กร ผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 กบค. ได้มีการส่งเสริมพื้นที่ปลอดการบังคับคดี โดยการปรับกระบวนการเสริมสร้างการรับรู้และให้คำปรึกษากับประชาชนในพื้นที่ในรูปแบบนักประชาสัมพันธ์เชิงรุก เป็นเครือข่ายและกลไกหลักเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างกรมบังคับคดีกับชุมชนในพื้นที่นำร่อง 6 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดลพบุรี จังหวัดศรีสะเกษ จังหวัดเชียงราย จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดตาก และจังหวัดลำปาง ผลจากการลงพื้นที่สามารถให้ความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชนได้ มากถึงจำนวน 10,878 คน

นอกจากนี้ กบค. ได้มีการพัฒนานวัตกรรมการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้เข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ด้วยการเปิดให้บริการระบบยื่นคำร้องผ่านอิเล็กทรอนิกส์ e-Filing (อายุัดใหม่) มีประชาชนเข้าใช้บริการมากถึงจำนวน 130,595 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 91.09 ของจำนวนการตั้งเรื่องอายุัดทรัพย์สินทั้งหมด 143,364 เรื่อง ลดค่าใช้จ่ายของผู้รับบริการ เป็นเงินจำนวน 65,297,500 บาท และการจ่ายเงินในคดีแพ่งทางอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ผ่านระบบ KTB Corporate Online จำนวน 5,209 รายการ เป็นเงินรวมกว่า 221,653 ล้านบาท

แสดงให้เห็นว่า กบค. ได้ให้ความสำคัญต่อกระบวนการแก้ไขปัญหาและผลกระทบจากการปฏิบัติงานให้กับผู้รับบริการ ตลอดจนมีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาเพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชน และปฏิบัติหน้าที่ตามนโยบายข้อสัตย์สุจริตโปร่งใสและตรวจสอบได้มาอย่าง

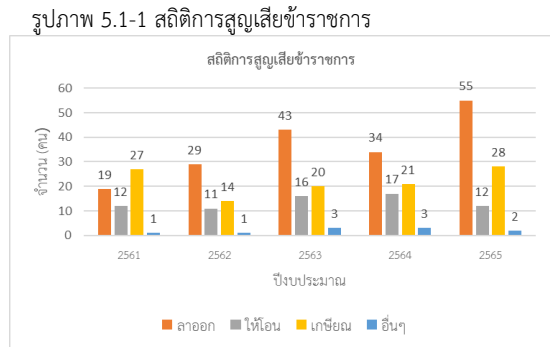
ต่อเนื่อง แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการดำเนินการโดยคำนึงถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กบค. เป็นสำคัญ

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

กบค. ได้มีการเตรียมความพร้อมบุคลากรในการรองรับภารกิจที่เพิ่มมากขึ้น โดยมุ่งเน้นให้มีการพัฒนาขีดความสามารถด้านบุคลากร เพื่อให้มีศักยภาพในการทำงานพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงสู่การเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง สามารถขับเคลื่อนภารกิจตามแผนยุทธศาสตร์ให้บรรลุเป้าหมาย

ในช่วงระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561–2565) เป็นช่วงที่ กบค. มีปริมาณภารกิจที่เพิ่มสูงขึ้น และมีอัตราการสูญเสียกำลังคนเพิ่มสูงขึ้นโดยสาเหตุส่วนใหญ่มาจากการลาออก ดังรูปภาพ 5.1-1 ดังนั้น เพื่อเป็นการลดผลกระทบจากการสูญเสียข้าราชการและสามารถขับเคลื่อนภารกิจอย่างต่อเนื่องได้ จึงได้มีแนวทางในการรองรับ ดังนี้



(1) มีการทบทวนอัตรากำลังโดยการจัดขนาดหน่วยงานในภารกิจการบังคับคดีแบ่งจากปริมาณสำนวนที่เข้ามาใหม่เฉลี่ย 4 ปี โดยแบ่งเป็นสำนักงานขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่ และขนาดใหญ่มาก และได้มีการจัดสรรบุคลากรตามขนาดหน่วยงานที่จัดใหม่ เพื่อเป็นการรองรับภารกิจและปริมาณงานที่เปลี่ยนแปลงไปของแต่ละหน่วยงาน อย่างไรก็ตามเมื่อ พรบ.กำหนดระยะเวลาดำเนินงานในกระบวนการยุติธรรม พ.ศ. 2565 จะมีผลบังคับใช้ กบค. ได้มีการจัดทำมาตรฐานกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการและเมื่อมาตรฐานดังกล่าวได้ประกาศบังคับใช้แล้ว จะนำมาตรฐานดังกล่าวมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงอัตรากำลังที่เหมาะสมต่อไป

(2) มีการสรรหาคณะกรเข้ามามีทดแทน โดยลำดับแรกจะเป็นการโยกย้ายภายใน ได้แก่ การย้ายตำแหน่งเพื่อเลื่อนระดับและย้ายบุคลากรตามความประสงค์เพื่อให้บุคลากรได้มีการหมุนเวียนงาน และมีการสรรหาคณะกรภายนอก ได้แก่ การสอบแข่งขัน/สอบคัดเลือก การรับโอน โดยมีกระบวนการคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมกับตำแหน่ง และมีทัศนคติที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมและค่านิยมขององค์กร ด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การสอบข้อเขียน การสอบสัมภาษณ์ การประเมินจากผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา เป็นต้น ทั้งนี้ กบค. ได้มีการจัดโครงการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ เพื่อเตรียมความพร้อมให้บุคลากรใหม่ได้เรียนรู้เกี่ยวกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัฒนธรรมและค่านิยมขององค์กร และกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีบุคลากรใหม่เข้ารับการอบรมโครงการดังกล่าวคิดเป็นร้อยละ 100

(3) มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ได้แก่ 1) ภารกิจของหน่วยงานสนับสนุน เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น 2) ภารกิจของหน่วยงานหลัก เช่น ระบบการยื่นคำร้องทางอิเล็กทรอนิกส์ ระบบงานบังคับคดีแพ่ง ระบบงานบังคับคดีล้มละลาย เป็นต้น จากการที่ กบค. มีการนำระบบต่าง ๆ เข้ามารองรับในการปฏิบัติงาน กบค. จึงได้มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมในการทำงานรูปแบบใหม่ โดยการจัดฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบต่าง ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

(4) มีการปรับรูปแบบกระบวนการงาน เช่น การบังคับคดีล้มละลายแบบบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว One Solution เพื่อให้การรับจ่ายเงินในคดีล้มละลายมีความรวดเร็ว เป็นการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการ

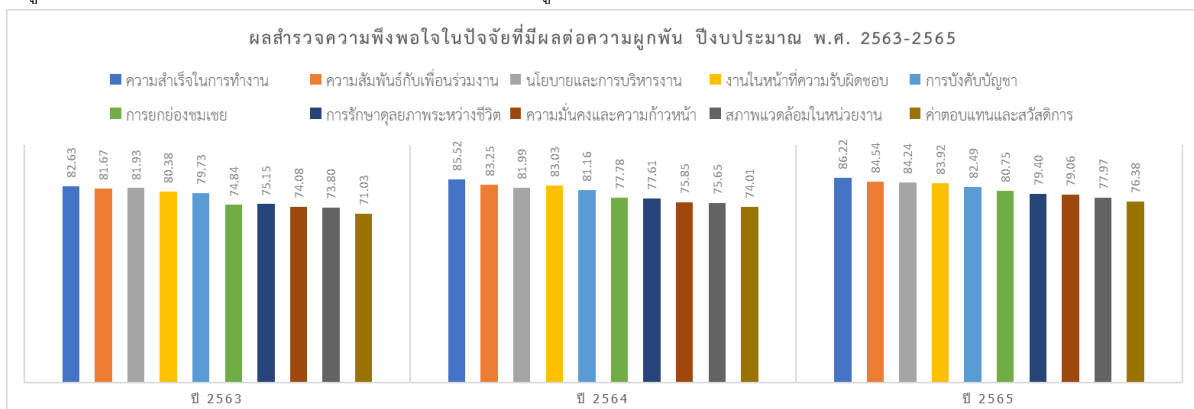
ปฏิบัติงานและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน โดยมีการปฏิบัติงานในรูปแบบ One Solution นำร่อง ณ กองบังคับคดีล้มละลาย 1 และ 5 ซึ่งจากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการในรูปแบบดังกล่าวในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 91.90 กบค. จึงมีนโยบายที่จะขยายผลการดำเนินงานต่อไป

กบค. ให้ความสำคัญในการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานในหลายด้าน คือ 1) ด้านความสะดวก มีการจัดสรรครุภัณฑ์สำนักงานให้เพียงพอต่อบุคลากร 2) ด้านสุขภาพ มีการตรวจสุขภาพประจำปีและมีการตรวจติดตามผล 3) ด้านความสะอาด มีการจ้างเหมาแม่บ้านทำความสะอาด มีการจัดกิจกรรม Big Cleaning Day 4) ด้านความปลอดภัย จัดให้มีบัตรแสดงตัวของเจ้าหน้าที่ในการเข้าปฏิบัติงาน มีระบบรักษาความปลอดภัยของอาคารสถานที่ เช่น เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ระบบการป้องกันอัคคีภัย โดยมีการบำรุงรักษาอุปกรณ์ ให้มีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ เป็นต้น ดังนั้น จากการดำเนินการด้านความปลอดภัย ทำให้บุคลากรไม่เคยเกิดอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน

นอกเหนือจากสวัสดิการที่ได้รับตามที่กฎหมายกำหนดแล้ว กบค. ได้แต่งตั้งคณะกรรมการสวัสดิการ เพื่อดำเนินการจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ให้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการที่หลากหลายของแต่ละกลุ่มบุคลากร ซึ่ง กบค. ได้จัดให้มีสวัสดิการ ดังนี้ สวัสดิการทั่วไป เช่น สวัสดิการสมรส การคลอดบุตร การช่วยเหลือผู้ประสบภัย สวัสดิการเงินกู้ การตรวจสุขภาพประจำปี เป็นต้น สวัสดิการเฉพาะกลุ่ม เช่น การทำประกันชีวิตแบบกลุ่มให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในจังหวัดชายแดนภาคใต้ และทำประกันอุบัติเหตุให้บุคลากรตำแหน่งพนักงานเดินหม้าย เป็นต้น

จากการสำรวจความพึงพอใจในปัจจุบันที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากรตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563-2565 ตามรูปที่ 3 พบว่ามีความพึงพอใจในปัจจุบันต่างๆ มีผลต่อความผูกพันสูงขึ้นทุกปี แต่อย่างไรก็ตามจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในปัจจุบันที่มีผลต่อความผูกพันด้านสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน กับค่าตอบแทนและสวัสดิการ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันน้อยที่สุด ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีร้อยละความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 77.97 และร้อยละ 76.38 ตามลำดับ ทั้งนี้ จากการรับฟังความคิดเห็นพบว่า บุคลากรอยากได้สวัสดิการที่เป็นตัวเงินมากที่สุดก็คือค่าตอบแทน ซึ่ง กบค. ได้ตระหนักถึงปัจจัยดังกล่าวจึงได้ดำเนินการผลักดันร่างระเบียบกระทรวงยุติธรรม ว่าด้วยเงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ พ.ศ... ทั้งนี้ กบค. ได้นำผลสำรวจมาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงสวัสดิการ ต่อไป

รูปภาพ 5.2-1 ผลสำรวจความพึงพอใจในปัจจุบันที่มีผลต่อความผูกพัน



5.2 ความผูกพันของบุคลากร

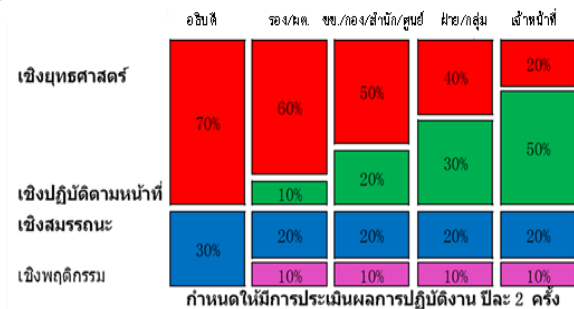
กบค. ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในปัจจุบันที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากร ดังรูปภาพ 5.2-1 ซึ่งจากผลการสำรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 บุคลากรมีความพึงพอใจมากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ ลำดับที่ 1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน ร้อยละ 86.22 ลำดับที่ 2 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ร้อยละ 84.54 ลำดับที่ 3 ด้านนโยบายและการบริหารงาน ร้อยละ 84.24 และมีความพึงพอใจน้อยสุด 3 ลำดับ คือ ลำดับที่ 1 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ร้อยละ 76.38 ลำดับที่ 2 ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ในหน่วยงาน ร้อยละ 77.97 ลำดับที่ 3 ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ร้อยละ 79.06 โดยมีความพึงพอใจในปัจจุบันที่มีผลต่อความผูกพันภาพรวมในระดับพึงพอใจมาก ร้อยละ 81.50 จากความพึงพอใจในปัจจุบันต่างๆ ทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรภาพรวมในระดับพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 86.74 ซึ่ง กบค. จะดำเนินการนำปัจจัยความผูกพันมาจัดทำแผนปฏิบัติการการสร้างความผูกพันของบุคลากรเพื่อยกระดับในการพัฒนาความพึงพอใจและสร้างความผูกพันให้มากยิ่งขึ้น

กบค. เสริมสร้างวัฒนธรรมตามแนวทาง “บริการด้วยรอยยิ้ม บริหารด้วยหลักการ บริบาลด้วยหลักธรรม” เพื่อสนับสนุนให้ค่านิยม “I AM LED” บรรลุผล ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 กบค. ได้มีการส่งเสริมค่านิยมองค์กรในหลายรูปแบบ คือ 1) การส่งเสริมให้เกิดความเปิดกว้างในการสื่อสารและการทำงาน เช่น สนทนาภาษากรรม (LED TALK) กลุ่ม LINE สื่อสารกรมบังคับคดี มีการลงพื้นที่ในส่วนภูมิภาคของผู้บริหาร เพื่อตรวจติดตามงานและสร้างขวัญกำลังใจ และการจัดกิจกรรม GOOD SERVICE IDEA เป็นต้น 2) การส่งเสริมให้บุคลากรมีคุณธรรมจริยธรรม ซึ่งดำเนินการผ่านกิจกรรม/โครงการ เช่น การแสดงออกในเชิงสัญลักษณ์ในการต่อต้านการทุจริตโดยการร่วมกันแต่งกายด้วยเสื้อสีขาวทุกวันพุธ การจัดกิจกรรมคนเด่นประจำเดือน และโครงการสำนักงานบังคับคดีใสสะอาด เป็นต้น

กบค. มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามหลักเกณฑ์และวิธีการของ ก.พ. โดยประเมิน ผลการปฏิบัติงานจาก 2 องค์ประกอบ คือ ผลสัมฤทธิ์ของงาน (ร้อยละ 70) และพฤติกรรมการปฏิบัติงานหรือสมรรถนะ (ร้อยละ 30) ซึ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน กบค. ได้มีการถ่ายทอดตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ลงสู่ระดับบุคคลในอัตราส่วนที่เหมาะสมกับประเภทและระดับตำแหน่ง ดังรูปภาพ 5.2-2 และเพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน กบค. มีการส่งเสริมบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดี มีการปฏิบัติงานนอกเหนือจากงานที่อยู่ในหน้าที่ โดยให้บุคลากรนั้นได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานและได้เลื่อนเงินเดือนระดับดีเด่น ดีมาก และนำผลการปฏิบัติงานมาประกอบการพิจารณาเลื่อนระดับตำแหน่ง

กบค. มุ่งเน้นการพัฒนาความรู้ ทักษะ สมรรถนะของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง จึงกำหนดให้มีการพัฒนาบุคลากรในหลากหลายรูปแบบ คือ รูปแบบไม่เป็นทางการ เช่น การศึกษาด้วยตนเอง การสอนงาน เป็นต้น และรูปแบบทางการที่เป็นการจัดโครงการฝึกอบรม ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ได้ดำเนินการตามแผนพัฒนาบุคลากรและแผนปฏิบัติการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความเชี่ยวชาญในสายอาชีพควบคู่กับการมีคุณธรรมจริยธรรม เช่น โครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานสอบสวนคดีอาญาตามกฎหมายล้มละลาย โครงการเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรในสายงานธุรการ และโครงการวาง

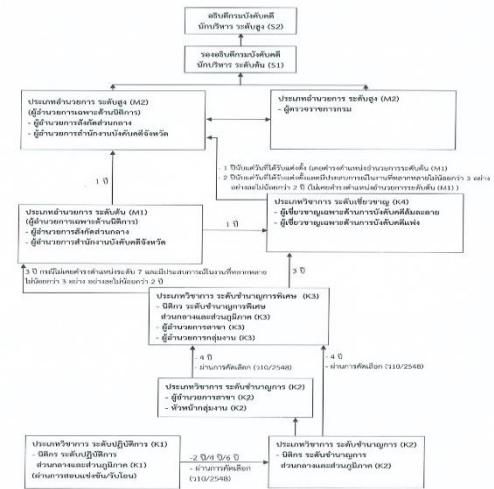
รูปภาพ 5.2-2 ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน
รูปภาพ ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



มาตรการการป้องกันการรับสินบน และผลประโยชน์ทับซ้อน เป็นต้น ซึ่งมีผู้เข้ารับการอบรมตามแผนดังกล่าว คิดเป็นร้อยละ 100 นอกจากนี้ ยังมีการส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรผู้บริหารงานยุติธรรมระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง ซึ่งมีผู้บริหารเข้ารับการฝึกอบรมตามแผนที่กระทรวงยุติธรรมกำหนด ทั้งนี้ ยังมีระบบการวัดผลเพื่อประเมินประสิทธิภาพหลังการฝึกอบรม และบุคลากรยังนำความรู้ที่ได้มาใช้ในการปฏิบัติงาน และพัฒนากระบวนการทำงานให้ดีขึ้นทำให้การปฏิบัติงานเกิดผลสำเร็จบรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งจากผลสำรวจความพึงพอใจในปัจจุบันที่มีผลต่อความผูกพัน พบว่า ความสำเร็จในการทำงานเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันมากที่สุด โดยบุคลากรมีความตั้งใจที่จะทุ่มเทความพยายามและมีส่วนร่วมในงานที่ก่อให้เกิดความสำเร็จแก่องค์กรมากที่สุด ร้อยละ 88.16

กบค. ได้จัดทำแผนพัฒนาขีดสมรรถนะบุคลากร เพื่อให้บุคลากรได้มีการเตรียมความพร้อมของตนเองในการก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น และด้วยภารกิจของ กบค. เป็นการบังคับคดีตามคำสั่งศาล ซึ่งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานหลักจะเป็นผู้ดำรงตำแหน่งในสายงานนิติการ กบค. ได้มีการจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าของตำแหน่งนิติกรให้สามารถก้าวขึ้นสู่ระดับบริหารซึ่งเป็นตำแหน่งสูงสุดขององค์กรได้ ดังรูปภาพ 5.2-3 และยังมีแผนที่จะดำเนินการปรับปรุงตำแหน่ง อำนวยการเฉพาะด้านนิติการ ระดับต้นเป็นระดับสูง จำนวน 50 ตำแหน่งให้เสร็จสิ้นภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 นอกจากนี้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทุกสายงานสามารถวางแผนความก้าวหน้าในสายอาชีพของตนเอง กบค. ได้มีแผนในการจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าให้แก่สายงานอื่นให้เสร็จสิ้นภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้วย

รูปภาพ 5.2-3 แผนผังเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ แผนผังเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพข้าราชการ สายงานนิติการ ของกรมบังคับคดี

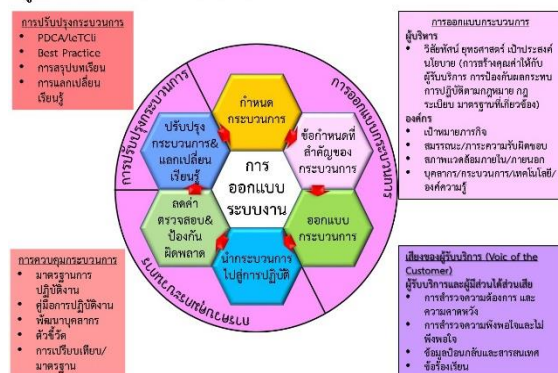


หมวด 6 การปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

กบค. กำหนดแนวคิดการออกแบบการทำงานที่สำคัญจากการวิเคราะห์พันธกิจตามกฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พ.ศ. 2561 ซึ่งกำหนดอำนาจหน้าที่ไว้ 11 ข้อ ผ่านกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และใช้ปัจจัยนำเข้าที่สำคัญเพื่อจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของบริการและกระบวนการ ได้แก่ ความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี Best Practice, Benchmarking และกฎหมาย ระเบียบ และคำสั่งกำหนดผลลัพธ์ ตัวชี้วัดและตัววัดในกระบวนการ ตลอดจนเป็นการสร้างความโปร่งใสและเสริมสร้างความเชื่อมั่นในการบังคับคดีรองรับการพัฒนาไปสู่ระบบการให้บริการภาครัฐในรูปแบบดิจิทัล “Digital Government” และระบบ “Digital Economy” ตามหลักที่ว่า “กรมบังคับคดี มุ่งมั่น พัฒนา ใส่ใจในความสะดวกของประชาชนเพื่อให้เข้าถึงบริการของกรมบังคับคดีอย่างทั่วถึง และแสดงถึงความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของกรมบังคับคดี” เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการสร้าง

รูปภาพ 6.1-1 การออกแบบระบบงาน





การทำงานส่งผลให้สามารถช่วยลดต้นทุนในภาพรวมของหน่วยงานได้ตั้งผลตัวชี้วัดที่ 7.6ก(16)-1 อย่างไรก็ตามเพื่อให้การบริหารงบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด กบค. มีการติดตามการใช้จ่ายงบประมาณผ่านระบบ GFMS มีการประชุมคณะกรรมการติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเป็นประจำทุกเดือนโดยใช้ข้อมูลสารสนเทศและระบบรายงานอิเล็กทรอนิกส์ (Jaspersoft Studio) เพื่อเร่งรัดการใช้จ่ายงบประมาณทำให้การควบคุมและการบริหารจัดการเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ตามมาตรฐานการเร่งรัดการใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณของสำนักงานงบประมาณ ซึ่งผลการดำเนินงานตามแผนดังกล่าว กบค. ได้นำมาเป็นข้อมูลในการบริหารทรัพยากรในปีต่อไป เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลต่อองค์การอย่างแท้จริงในระยะยาว กบค. ยังมีนโยบายการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing policy) โดยใช้หลักเกณฑ์ตามแนวทาง พ.ร.บ. การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และมีการประเมินคุณภาพผู้ให้บริการจากภายนอก โดยมีผลการประเมินคุณภาพภาพของ Outsource ดังตัวชี้วัดที่ 7.6ข(18)-1

ในส่วนของความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ และความปลอดภัยในสถานที่ทำงานและสำนักงานบริการ กบค. มีการทบทวนและประกาศนโยบายความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งสอดคล้องกับ พ.ร.บ.ความปลอดภัย พ.ศ. 2554 เป็นเครื่องมือ ซึ่ง กบค. จัดอบรมให้ความรู้ให้บุคลากรภายในหน่วยงานเป็นประจำทุกปี ดังผลตัวชี้วัดที่ 7.6ก(17)-1 และ 7.6ก(17)-3 และมีการประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงและปลอดภัยด้วยสารสนเทศของ กบค. ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 และจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการดิจิทัลกรมบังคับคดี พ.ศ. 2561-2565 จากการทบทวนผลการดำเนินงานพบว่าการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลอย่างรวดเร็ว กบค. จึงได้ทบทวนนโยบายอีกครั้งร่วมกับ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) อยู่ระหว่างการพิจารณาเพื่อประกาศใช้

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) ใช้รองรับสถานการณ์กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่สำนักงานของหน่วยงานหรือภายในหน่วยงานซึ่งครอบคลุมเหตุการณ์ต่อไปนี้ เหตุการณ์อุทกภัย เหตุการณ์อัคคีภัย เหตุการณ์ชุมนุมประท้วงจลาจล เหตุการณ์ไฟฟ้าดับ อย่างไรก็ตามแผนความต่อเนื่องฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อให้สามารถรองรับกับการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานในหลากหลายรูปแบบของสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินโดยพิจารณาถึงผลกระทบต่อทรัพยากรที่สำคัญในการปฏิบัติงานซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้านดังนี้ 1) ผลกระทบด้านอาคารสถานที่ปฏิบัติงาน 2) ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ 3) ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ 4) ผลกระทบด้านบุคลากร 5) ผลกระทบด้านคู่ค้าผู้ให้บริการที่สำคัญ ดังผลการดำเนินการดังตัวชี้วัดที่ 7.6ก(17)-2 7.6ก(17)-4 และ 7.6ก(17)-5

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ประเทศไทยเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินของฝุ่น PM 2.5 และไวรัส COVID-19 กบค. จึงมีการบริหารความเสี่ยงและการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงานในการรับมือต่อภาวะวิกฤตดังนี้ 1.) ประกาศนโยบาย “กรมบังคับคดี ห่วงใย ใส่ใจสุขภาพ ร่วมป้องกันตนเองจากโรคปอดอักเสบไวรัสโคโรนา สายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19)” 2.) จัดทำแผนงานการ

ควบคุมป้องกันโรคและแผนดำเนินงานกรณีพบผู้ป่วยหรือผู้ต้องสงสัยติดเชื้อ 3.) เตรียมความพร้อมตามแผนสื่อสารในภาวะวิกฤตโดยมอบหมายให้กลุ่มประชาสัมพันธ์ติดตามสถานการณ์และรายงานทุกวันเวลา 8.00 น. 4.) เตรียมความพร้อมของการทำงานที่บ้านผ่านระบบสารสนเทศกรณีพบผู้ติดเชื้อและต้องปิดสำนักงาน รวมทั้งดำเนินการตามนโยบาย “ดูแลคนใน ใส่ใจคนนอก” ด้วยการจัดตั้งแอลกอฮอล์ทำความสะอาดไว้ตรงจุดบริการ แจกหน้ากากอนามัยให้ผู้ที่อยู่ในกลุ่มเสี่ยงที่ต้องให้บริการประชาชนและผู้ที่ต้องทำงานในพื้นที่เสี่ยงต่อภาวะฝุ่น PM 2.5 ผลการดำเนินงานทำให้ กบค. ยังไม่พบผู้ติดเชื้อจากการปฏิบัติงานภายในกรมบังคับคดีหรือผู้ที่เจ็บป่วยจากการได้รับผลกระทบจากฝุ่น PM 2.5 และสามารถให้บริการได้ตามปกติ นอกจากนี้ เมื่อ กบค. นำระบบการรับ – ส่งเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) มาใช้ในช่วงสถานการณ์ดังกล่าว ทำให้ กบค. ยังคงสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องส่งผลให้ในปี พ.ศ. 2565 มีจำนวนเรื่องการยื่นคำขอยึดทรัพย์สินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ยื่นผ่านระบบดังกล่าวจำนวน 101,494 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 82.97 จากจำนวนเรื่องที่ยื่นเข้ามาทั้งหมด

ส่วนที่ 2-2 การดำเนินการที่โดดเด่นรายหมวด

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

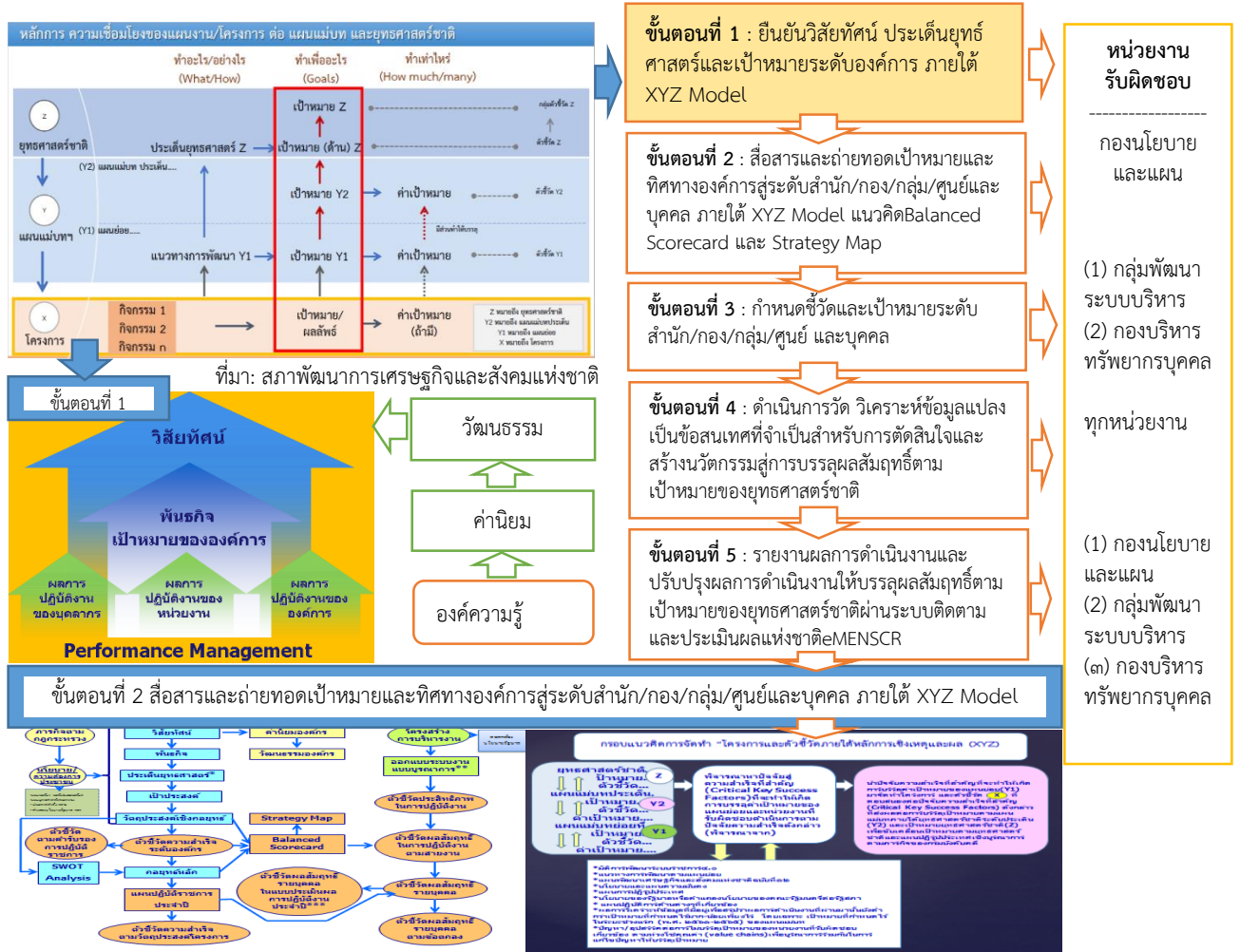
(1) ตัววัดผลการดำเนินการ

กบค. มีวิธีการวัดผลการดำเนินการ ตามภารกิจด้านการบังคับคดีที่เป็นภารกิจพื้นฐานเป็นหลัก การวัดผลการดำเนินการในรูปแบบคดีที่ค้างดำเนินการ และคดีที่เกิดขึ้นใหม่ เปรียบเทียบกับจำนวนคดีเสร็จ โดยมีการวัดผลการดำเนินการแบ่งตามขั้นตอนการดำเนินการ เพื่อให้บรรลุผลการบริหารจัดการคดีให้ได้ตามระยะเวลามาตรฐานที่กำหนด (Lagging Indicator) การรายงานมีการสร้างระบบการรายงานผลเพื่อให้หน่วยงานสังกัด กบค. ทั่วประเทศบันทึกข้อมูลผลการดำเนินการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้หน่วยงานกลางจัดทำเป็นรายงานให้ผู้บริหารระดับสูงพิจารณา ซึ่งสามารถใช้งานได้ในระดับที่ปริมาณคดีที่เข้าสู่กระบวนการบังคับคดีมีจำนวนไม่มาก พิจารณาข้อมูลในภาพรวมได้ แต่ยังไม่มียุทธศาสตร์การดำเนินการสำนวนคดีแต่ละคดีให้สามารถตรวจสอบติดตามจากระบบการวัดผลการดำเนินการแบบเดิมว่าข้อมูลที่รายงานถูกต้องครบถ้วนตรงกับการปฏิบัติงานจริง ในปัจจุบันปริมาณคดีที่เข้าสู่กระบวนการบังคับคดีเพิ่มขึ้นทุกปีไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ในแต่ละปี ส่งผลให้เกิดปัญหาในการวัดผลการดำเนินการ การวางแผนการจับคู่ปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการ แยกเป็นรายบุคคล ปัญหาในการประเมินสมรรถนะของบุคลากร การจัดทำแผนพัฒนานะบุคลากรรายบุคคล และความไม่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ นโยบายรัฐบาล และแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ซึ่งไม่สามารถเชื่อมโยงและวัดผลได้ตามยุทธศาสตร์ และประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการ การวัดผลการดำเนินการแบบเดิมจึงไม่ครอบคลุมและไม่สามารถนำมาวางแผนการปฏิบัติงานได้แบบตรงจุดในแต่ละสถานการณ์ กบค. จึงได้ปรับเปลี่ยนตัววัดผลการดำเนินการโดยได้นำแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (๒๐) ประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) ๓.๒ แผนย่อยการบริหารจัดการการเงินการคลัง แนวทางการพัฒนา ๕) กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐมีการติดตามประเมินผลสัมฤทธิ์การดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติและผลสัมฤทธิ์ของแผนงาน/โครงการทั้งในภารกิจพื้นฐาน ภารกิจยุทธศาสตร์ และภารกิจพื้นที่และจัดให้มีการรายงานการติดตามประเมินผลในการบรรลุเป้าหมายต่อสาธารณะเป็นประจำ เป้าหมาย : หน่วยงานภาครัฐบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติ มาเป็น



แนวทางในการออกแบบระบบการวัดผลการดำเนินการให้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันทั้งระดับยุทธศาสตร์ ภารกิจ พื้นที่ องค์กรและบุคคล ดังนี้

รูปภาพ 4.1ก(1)-1 ระบบการวัดผลการดำเนินการ



รูปภาพ 4.1ก(1)-2 ระบบติดตามตัวชี้วัดผลการดำเนินการระดับองค์กรและผลการปฏิบัติการประจำวัน

<p>ขั้นตอนที่ 1 กำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายระดับองค์กร โดยการถ่ายทอดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายภายใต้ XYZ Model</p>	<p>ตัวชี้วัดระดับองค์กร :ใช้ติดตามผลการดำเนินการโดยรวม</p>	<p>ขั้นตอนที่ 5 กำหนดระบบเตือนภัยแบบไฟสัญญาณจราจรต่อการบรรลุค่าเป้าหมายของตัวชี้วัด ดังนี้</p> <p>สีแดง : ต่ำกว่าค่าเป้าหมายขั้นวิกฤต : สถานการณ์ต่ำกว่า 50% ของค่าเป้าหมาย</p> <p>สีส้ม : ต่ำกว่าค่าเป้าหมายระดับเสี่ยง : สถานการณ์อยู่ในช่วง 51-75% ของค่าเป้าหมาย</p> <p>สีเหลือง : ต่ำกว่าค่าเป้าหมาย : สถานการณ์อยู่ในช่วง 76-99% ของค่าเป้าหมาย</p> <p>สีเขียว : บรรลุค่าเป้าหมาย : สามารถบรรลุค่าเป้าหมาย 100%</p> <p>สีเทา : อยู่ระหว่างจัดทำข้อมูล</p>
<p>ขั้นตอนที่ 2 กำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายระดับสำนัก/กอง/กลุ่ม/ศูนย์ โดยการถ่ายทอดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายมาจากระดับองค์กรภายใต้ XYZ Model</p>	<p>ตัวชี้วัดระดับกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน</p>	
<p>ขั้นตอนที่ 3 กำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายระดับกลุ่มงาน/ฝ่าย/งาน/และระดับบุคคลโดยการถ่ายทอดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายมาจากระดับสำนัก/กอง/กลุ่ม/ศูนย์ภายใต้ XYZ Modelและแนวคิด Performance Management</p>	<p>ตัวชี้วัดระดับกลุ่มงาน/บุคคล :ใช้ติดตามผลการปฏิบัติการประจำวัน</p>	
<p>ขั้นตอนที่ 4 จำแนกตัวชี้วัดเป็น 2 ประเภท คือ ตัวชี้วัดที่เป็นเหตุ (Leading Indicator) และ ตัวชี้วัดที่เป็นผล (Lagging Indicator) และจัดประเภทตัวชี้วัดออกเป็น 3 ระดับ รวมทั้งกำหนดระยะเวลาในการติดตามตัวชี้วัดในแต่ละประเภท ประกอบด้วย</p> <p>ระดับที่ 1 ตัวชี้วัดที่ต้องติดตามมากเป็นพิเศษ : ติดตามเป็นรายวัน/รายสัปดาห์/รายเดือน</p> <p>ระดับที่ 2 ตัวชี้วัดที่ต้องติดตามมาก : ติดตามเป็นรายไตรมาส</p> <p>ระดับที่ 3 ตัวชี้วัดที่ต้องติดตามปกติ : ติดตามเป็นราย 6 เดือน 9 เดือน และ 12 เดือน</p> <p>รูปภาพ 4.1ก(1)-2 แสดงระบบติดตามตัวชี้วัดผลการดำเนินการระดับองค์กรและผลการปฏิบัติการประจำวันที่มา : แผนปฏิบัติการการปราบปราม (พ.ศ. 2565) ของกรมบังคับคดี</p>		



ตาราง 4.1ก(1)-1 ตัวชี้วัดที่สำคัญระดับองค์การและระยะเวลาในการติดตาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ตัวชี้วัดสำคัญ	ตัวชี้วัด	การติดตาม			การประเมินผล		หน่วยงานรับผิดชอบ
		ติดตามเป็นระยะ	ติดตาม	ประเมินผล	ประเมินผล	ประเมินผล	
11 ผลการดำเนินงานด้านความโปร่งใสและคุณธรรม	ร้อยละ 100	●		●	●	●	ทุกหน่วยงาน
21 ผลการดำเนินงานด้านความโปร่งใสและคุณธรรม	10 คะแนน	●		●	●	●	กค.ค.
31 จำนวนคดีที่มีปัญหาข้อพิพาท	มีแนวโน้มลดลง	●		●	●	●	ศูนย์บริการประชาชน
41 ผลการดำเนินงานด้านความโปร่งใสและคุณธรรม	ร้อยละ 100	●		●	●	●	กค.ค.
51 จำนวนการขอความช่วยเหลือจากประชาชน	ร้อยละ 100	●		●	●	●	ศูนย์บริการประชาชน
61 บุคลากรที่มีทัศนคติและคุณธรรม	100%	●		●	●	●	กค.ค.
71 จำนวนคดีที่มีปัญหาข้อพิพาท	ร้อยละ 100	●		●	●	●	กค.ค.
81 จำนวนคดีที่มีปัญหาข้อพิพาท	ร้อยละ 100	●		●	●	●	กค.ค.
91 จำนวนคดีที่มีปัญหาข้อพิพาท	ร้อยละ 100	●		●	●	●	กค.ค.
101 จำนวนคดีที่มีปัญหาข้อพิพาท	ร้อยละ 100	●		●	●	●	กค.ค.
111 จำนวนคดีที่มีปัญหาข้อพิพาท	ร้อยละ 100	●		●	●	●	กค.ค.
121 จำนวนคดีที่มีปัญหาข้อพิพาท	ร้อยละ 100	●		●	●	●	กค.ค.
131 จำนวนคดีที่มีปัญหาข้อพิพาท	ร้อยละ 100	●		●	●	●	กค.ค.
141 จำนวนคดีที่มีปัญหาข้อพิพาท	ร้อยละ 100	●		●	●	●	กค.ค.
151 จำนวนคดีที่มีปัญหาข้อพิพาท	ร้อยละ 100	●		●	●	●	กค.ค.
161 จำนวนคดีที่มีปัญหาข้อพิพาท	ร้อยละ 100	●		●	●	●	กค.ค.
171 จำนวนคดีที่มีปัญหาข้อพิพาท	ร้อยละ 100	●		●	●	●	กค.ค.
181 จำนวนคดีที่มีปัญหาข้อพิพาท	ร้อยละ 100	●		●	●	●	กค.ค.
191 จำนวนคดีที่มีปัญหาข้อพิพาท	ร้อยละ 100	●		●	●	●	กค.ค.
201 จำนวนคดีที่มีปัญหาข้อพิพาท	ร้อยละ 100	●		●	●	●	กค.ค.
211 จำนวนคดีที่มีปัญหาข้อพิพาท	ร้อยละ 100	●		●	●	●	กค.ค.
221 จำนวนคดีที่มีปัญหาข้อพิพาท	ร้อยละ 100	●		●	●	●	กค.ค.
231 จำนวนคดีที่มีปัญหาข้อพิพาท	ร้อยละ 100	●		●	●	●	กค.ค.
241 จำนวนคดีที่มีปัญหาข้อพิพาท	ร้อยละ 100	●		●	●	●	กค.ค.
251 จำนวนคดีที่มีปัญหาข้อพิพาท	ร้อยละ 100	●		●	●	●	กค.ค.
261 จำนวนคดีที่มีปัญหาข้อพิพาท	ร้อยละ 100	●		●	●	●	กค.ค.
271 จำนวนคดีที่มีปัญหาข้อพิพาท	ร้อยละ 100	●		●	●	●	กค.ค.
281 จำนวนคดีที่มีปัญหาข้อพิพาท	ร้อยละ 100	●		●	●	●	กค.ค.
291 จำนวนคดีที่มีปัญหาข้อพิพาท	ร้อยละ 100	●		●	●	●	กค.ค.
301 จำนวนคดีที่มีปัญหาข้อพิพาท	ร้อยละ 100	●		●	●	●	กค.ค.

กนย. และ กพร. ได้คัดเลือกตัวชี้วัดในแต่ละระดับและออกแบบระบบติดตามตัวชี้วัดผลการดำเนินการระดับองค์การจากดังกล่าว ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 กนย. ได้กำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญระดับองค์การดังตาราง 4.1ก(1)-1 ตัวชี้วัดที่สำคัญระดับองค์การและระยะเวลาในการติดตาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ปี พ.ศ. 2564 กบค. ยังได้ศึกษาข้อมูลเชิงเปรียบเทียบกับส่วนราชการภายในประเทศ ในด้านการบังคับคดีเกี่ยวกับประเด็นด้านกระบวนการและด้านบริการ ส่วนราชการที่เป็นคู่เทียบคือ สำนักงานศาลปกครอง พบว่า ร้อยละของประชาชนผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการของศาลปกครอง เท่ากับ ร้อยละ 90.82 ด้านกระบวนการประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ “ความเหมาะสมของการปรับปรุงแบบการให้บริการในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19” และประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ “การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่เหมาะสม” ด้านบริการ ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ “การรับคำฟ้อง” และประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ “การติดตามความเคลื่อนไหวของคดีปกครอง” กบค. จึงได้นำข้อมูลดังกล่าวมาปรับปรุงกระบวนการและการให้บริการ ส่งผลให้ปี พ.ศ. 2565 ประชาชนผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการด้านการบังคับคดี ร้อยละ 91.10 มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 94.54 จากนั้นได้นำผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนดังกล่าวมาวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จที่ทำให้เกิดการบรรลุเป้าหมายดังกล่าว พบว่า กระบวนการด้านการบังคับคดีมีความโปร่งใส ตรวจสอบสถานะคดีได้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม เป็นต้น และเพื่อบรรลุตามวิสัยทัศน์ “บังคับคดีด้วยความเป็นธรรม มุ่งสูงส่งก้าวหน้าในระดับสากล บริการประชาชนอย่างมีคุณภาพ” จึงได้ทำการศึกษาเทียบเคียงกับองค์การ/ต่างประเทศ ได้แก่

- 1) ประเทศญี่ปุ่น โดยประเด็นการเทียบเคียง คือประเด็นการแก้ปัญหาการล้มละลาย (Resolving Insolvency) ในปี พ.ศ. 2564 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) กระบวนการการจัดการกิจการและทรัพย์สินของลูกหนี้กรณีการให้อำนาจเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์เป็น

รูปภาพ 4.1ก(2)-1 แผนที่ยุทธศาสตร์กรมบังคับคดี





ผู้พิจารณาฝ่ายเดียวในการเลือกให้สัญญาซื้อขายสินค้าและบริการที่จำเป็นต่อกองทรัพย์สินมีผลผูกพันต่อไป ถึงแม้ว่าคู่สัญญาจะประสงค์เลิกสัญญาก็ตาม (3) กระบวนการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่กรณีที่ต้องให้มีการขออนุญาตจากที่ประชุมเจ้าหน้าที่ก่อนทุกครั้งหากจะขายทรัพย์สินหลักในคดี และ (4) กระบวนการการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่กรณีการอนุญาตให้เจ้าหน้าที่แต่ละรายเข้าถึงข้อมูลทางทรัพย์สินของลูกหนี้จากเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ หรือบุคคลอื่นๆ ได้ตลอดกระบวนการ

2) ประเทศสิงคโปร์ ประเด็นการเทียบเคียง คือ ประเด็นหลักนิติธรรม ผ่านดัชนี WJP Rule of Law ในปัจจัยที่ 7 ความยุติธรรมทางแพ่ง ในปี พ.ศ. 2565 ประเทศไทย ได้ค่าคะแนน 0.60 ส่วนประเทศสิงคโปร์ ได้ค่าคะแนน 0.59 ในประเด็นข้อ 7.1 ประชาชนสามารถเข้าถึงและได้รับความยุติธรรมทางแพ่ง โดยมีตัววัด (1) ประชาชนทั่วไปสามารถแก้ไขข้อข้องใจของตนอย่างสันติและมีประสิทธิภาพผ่านระบบยุติธรรมของพลเรือนหรือไม่ (2) ระบบยุติธรรมของพลเรือนสามารถเข้าถึงได้และราคาไม่แพง ตลอดจนปราศจากการเลือกปฏิบัติ การทุจริต และอิทธิพลที่ไม่เหมาะสมจากเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือไม่ โดยจะตรวจสอบว่าการพิจารณาคดีของศาลดำเนินไปโดยไม่ล่าช้าเกินสมควรหรือไม่ และมีการบังคับใช้คำตัดสินอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ (3) ความสามารถในการเข้าถึง ความเป็นกลาง และประสิทธิผลของกลไกการระงับข้อพิพาททางเลือก พบว่าประเทศไทยยังมีความไม่ชัดเจนเกี่ยวกับ (1) ประชาชนยังไม่สามารถเข้าถึงความยุติธรรมทางแพ่งได้อย่างเสมอภาค (2) ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมทางแพ่ง (3) ประชาชนสามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้แต่ยังคงมีค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างสูง

จากนั้น กบค. ได้นำผลการศึกษาปัจจัยความสำเร็จที่ทำให้เกิดการบรรลุเป้าหมาย ดังกล่าวนำไปปรับปรุงกระบวนการทำงาน สร้างนวัตกรรม เพื่อปรับเปลี่ยนวิธีปฏิบัติงานใหม่ให้ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ และผู้มีส่วนได้เสียได้รับการชำระหนี้จากลูกหนี้อย่างรวดเร็ว สะดวก โปร่งใสและเป็นธรรม ลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม และบรรลุเป้าหมายของยุทธศาสตร์ชาติตามระยะเวลาที่กำหนด ตารางต่อไปนี้แสดงการใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบของ กบค. ดังตาราง 4.1ก(2)-1 ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบทั้งภายในและภายนอกประเทศ

ตาราง 4.1ก(2)-1 ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบทั้งภายในและภายนอกประเทศ

ประเภทและตัววัด	วิธีการวิเคราะห์	ความถี่	การนำไปใช้ตัดสินใจ	ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
ระดับเป้าหมายและยุทธศาสตร์						
ปัจจัยภายใน ร้อยละความเชื่อมั่นและความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี ปัจจัยภายในและภายนอก องค์กรมีระบบเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัย เนื่องจากปัจจัยภายใน ทำให้ผู้รับบริการมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมตามช่วงอายุ และจากสถานการณ์ภาวะวิกฤตโลก ทำให้ต้องมีการพัฒนากระบวนการบังคับคดีให้เป็นมาตรฐานสากล	การศึกษาปัจจัยความสำเร็จที่ทำให้เกิด การบรรลุเป้าหมาย	- รายเดือน - รายไตรมาส	นำปัจจัยความสำเร็จที่ทำให้เกิดการบรรลุเป้าหมายไปแปลงเป็นโครงการสำคัญตามแผนปฏิบัติการราชการประจำปี	1. ผลจากระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ และผลจากการประเมินรายด้าน ของหน่วยงานภายนอกเพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ 2. ผลจากความรู้ที่ได้จากการประชุมระหว่างประเทศ ทำให้นำความรู้ที่ได้ มาทบทวน และปรับปรุงกระบวนการบังคับคดี โดยการนำระบบสารสนเทศมาสนับสนุนการปฏิบัติและการให้บริการประชาชน	ลดความเหลื่อมล้ำ ลดระยะเวลา ลดค่าใช้จ่าย สร้างความโปร่งใส	ศทส. / กพร.
ระดับกระบวนการ						
(1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการบังคับคดี	ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อม	- รายเดือน - รายไตรมาส	นำปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน-ภายนอกไปแปลงเป็นกลยุทธ์	1. ผลจากการประเมินความต้องการช่องทางการเข้าถึงกระบวนการบังคับคดี 2. ความโปร่งใส ระยะเวลา ค่าใช้จ่ายในกระบวนการบังคับคดี	การเข้าถึงกระบวนการบังคับคดีได้อย่างเสมอภาค ไม่	ทุกหน่วยงาน
(2) จำนวนบังคับคดีแพ่งและล้มละลายที่ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน	- รายเดือน - รายไตรมาส	นำปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน-ภายนอกไปแปลงเป็นกลยุทธ์	1. ผลจากการประเมินความต้องการช่องทางการเข้าถึงกระบวนการบังคับคดี 2. ความโปร่งใส ระยะเวลา ค่าใช้จ่ายในกระบวนการบังคับคดี	การเข้าถึงกระบวนการบังคับคดีได้อย่างเสมอภาค ไม่	ทุกหน่วยงาน

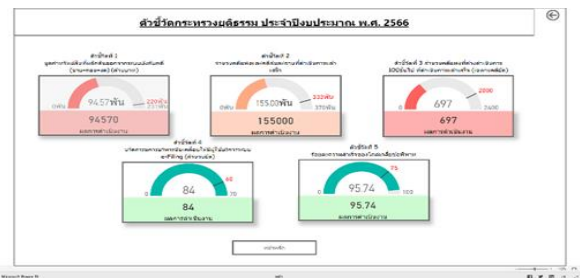
(3) มูลค่าทรัพย์สินที่ผลักดัน ออกจากระบบการบังคับคดี	-ภายนอก ที่ส่งผลต่อ การ ดำเนินงาน ให้บรรลุ เป้าหมาย			ที่ต้องดำเนินการบังคับคดีได้ ภายในระยะเวลาตามที่กฎหมาย กำหนด และสามารถลดค่าใช้จ่าย ในการดำเนินการ 3. การขาดความรู้ในเรื่อง กระบวนการบังคับคดีของ ประชาชน 4. ทรัพย์สินถูกขายโดยทันที มี วิธีการที่จะทำให้ได้มูลค่าทางการ ตลาดที่สูงที่สุด และหลีกเลี่ยง ต้นทุนการขายและการเสื่อมราคา ของทรัพย์สินที่ไม่จำเป็น	เหลื่อมล้ำ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และสามารถ ดำเนินการ บังคับคดีและ ผลักดัน ทรัพย์สินได้ ตาม ระยะเวลาที่ กฎหมาย กำหนดไว้
---	--	--	--	---	--

(3) ความคล่องตัวของการวัดผล

กบค. มีช่องทางให้บุคลากรทุกระดับสามารถรายงานผลการปฏิบัติงาน ปัญหา และอุปสรรคไปยังผู้บริหารทุกระดับ ตั้งแต่หัวหน้า ผู้อำนวยการ ผู้ตรวจราชการกรม และผู้บริหารระดับสูงได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทั้งทางวาจา ระบบการปฏิบัติงาน โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลจากฐานข้อมูลการปฏิบัติงานไปยังระบบ MIS ใน Intranet ที่บุคลากรทุกระดับ และผู้บริหารสามารถตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน ระบบ Power BI ที่ใช้ตรวจสอบผลการดำเนินการตั้งแต่ระดับยุทธศาสตร์

ไปจนถึงการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน เช่น ข้อมูลผลการผลักดันทรัพย์สินในระบบ MIS แบบ Realtime สำหรับผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารระดับต้น ข้อมูลมูลค่าทรัพย์สินที่ผลักดันออกจากระบบการบังคับคดีในระบบ Power BI สำหรับผู้บริหารระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง และการใช้สื่อออนไลน์ เช่น Line, e-Mail, Intranet หัวข้อ สนทนาภาษากรรม

รูปภาพ 4.1ก(3)-1 รูปภาพการติดตามผลการดำเนินการตามตัววัด



(LED Talk) รวมทั้งยังมีการประชุมสำนัก/กองติดตามปัญหา และผลการปฏิบัติงาน การประชุมผู้บริหารกรมบังคับคดีเพื่อติดตามผลการดำเนินการ เป็นประจำทุกเดือน มีความคล่องตัวในการรายงานผลการดำเนินการสามารถปรับแก้โครงการหรือกิจกรรมในแผนต่อกรเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้น เช่น หน่วยงานรายงานผลการติดตามทรัพย์สินที่ไม่สามารถส่งเข้าสู่กระบวนการขายทอดตลาดได้ เพราะไม่มีการประชุมคณะกรรมการกำหนดราคาทรัพย์สิน กบค. จึงมีการกำหนดนโยบายให้มีการเร่งรัดการประชุมคณะกรรมการกำหนดราคาทรัพย์สินผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นประจำทุกเดือน เพื่อเร่งประกาศขายทอดตลาดทรัพย์สินดังกล่าวให้ได้ตามเป้าหมาย ส่งผลให้ปี พ.ศ. 2565 กบค. สามารถผลักดันทรัพย์สินออกจากระบบการบังคับคดีได้ถึง 226,306 ล้านบาท จากค่าเป้าหมาย 235,540 ล้านบาท ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19

ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

(4) การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ

กนย. เป็นผู้สรุปผลการดำเนินการในด้านการปฏิบัติงาน การเบิกจ่ายงบประมาณ เสนอให้ผู้บริหารระดับสูงพิจารณา และมี กพร. รายงานผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดสำนัก/กอง/กลุ่ม/ศูนย์ เพื่อเสนอให้ผู้บริหารระดับสูงวิเคราะห์ วางแผนในการดำเนินงานของกรมบังคับคดี การดำเนินการดังกล่าว กบค.



ไม่สามารถตรวจสอบสาเหตุของปัญหาเชิงลึกในแต่ละกระบวนการได้ครอบคลุมทุกมิติ ผู้บริหารระดับสูงไม่ทราบรายละเอียดเชิงลึก มีเพียงผลการวิเคราะห์เบื้องต้นจาก กนย. และ กพร. ที่นำเสนอ ทำให้ไม่สามารถวางแผน และแก้ไขปัญหามาได้ตรงตามสาเหตุแห่งปัญหา เช่น คดีแพ่งค้างดำเนินการ 10 ปี ไม่มีการกำหนดตัววัดเพื่อเร่งรัดคดีค้างดำเนินการ ไม่มีรายงานผลการดำเนินการคดีค้างตั้งแต่ 8 ปีขึ้นไป ปัญหาของแต่ละขั้นตอนที่ไม่สามารถดำเนินการได้ มีเพียงแค่ข้อมูลว่าคดีค้าง 10 ปีมีเท่าใด คดีค้างดำเนินการจึงมีมากขึ้น ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการเปรียบเทียบกับยุทธศาสตร์ นโยบายรัฐบาล ผู้บริหารไม่มีข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงผลการปฏิบัติงานกับยุทธศาสตร์ได้ การทำแผนปฏิบัติการระดับสำนัก/กอง/ศูนย์ ไม่ได้ดำเนินการให้มีความสอดคล้องในทุกมิติ บุคลากรทุกระดับไม่ทราบแผนปฏิบัติการระดับสำนัก/กอง/ศูนย์ กบค. จึงปรับวิธีการด้วยการกำหนดให้มีการประชุมผู้บริหารเป็นประจำทุกเดือนเพื่อวิเคราะห์ สรุป ทบทวนผลการดำเนินการร่วมกัน เป็นการถ่ายทอดให้ผู้บริหารทุกระดับรับทราบข้อมูล เพื่อสามารถถ่ายทอดข้อมูลไปยังบุคลากรของแต่ละหน่วยงานให้รับทราบ และนำไปใช้ในการปรับปรุงแผนปฏิบัติการราชการสำนัก/กอง/ศูนย์ร่วมกัน โดยนำรายงานการติดตามผลการดำเนินงานสำคัญระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ รายงานผ่านทางระบบสารสนเทศที่เชื่อมโยงข้อมูลจากระบบการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานสำคัญจะถูกประเมินจากการเก็บข้อมูลเป็นระยะทุกเดือน และทุกไตรมาส โดยนำผลการวิเคราะห์มาเปรียบเทียบกับแผน เพื่อใช้สำหรับการคาดการณ์สถิติผลการบังคับคดีทุกมิติ ในการกำหนดหรือปรับนโยบายรองรับเป้าหมายของผลผลิตและการบริการหลัก มีกลไกในการวัดวิเคราะห์ข้อมูล ตัวชี้วัด ทั้งระดับยุทธศาสตร์ ระยะสั้น ระยะกลางและระยะยาว และติดตามผลการดำเนินงานเป็นรายเดือนผ่านระบบ MIS และ Power BI ตัววัดที่สำคัญและเป็นนโยบายเร่งด่วน ผู้บริหารติดตามและสั่งการให้รายงานเกี่ยวกับค่าเป้าหมายทุกวันผ่าน Line กลุ่มผู้บริหาร เพื่อให้ผู้บริหารใช้ในการตัดสินใจและสั่งการได้ทันที กบค. มอบหมายให้ กนย. และ กพร. นำผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่สำคัญระดับองค์การดังตาราง 4.1ก(1)-1 จากระบบรายงานเพื่อตรวจสอบติดตามผลการปฏิบัติงานตามแผนฯ (MIS) การรายงานผลการดำเนินงานประจำวันผ่าน Line กลุ่มผู้บริหาร และการประชุมผู้บริหารประจำเดือน เพื่อใช้สำหรับการคาดการณ์สถิติผลการบังคับคดี ในการกำหนดหรือปรับนโยบายรองรับเป้าหมายของผลผลิตและการบริการหลัก มีกลไกในการวัดวิเคราะห์ข้อมูล ตัวชี้วัด ทั้งระดับยุทธศาสตร์ ระยะสั้น ระยะกลางและระยะยาว และติดตามผลการดำเนินงานเป็นรายเดือนผ่านระบบ MIS และ Power BI เพื่อให้ผู้บริหารใช้ในการตัดสินใจและสั่งการได้ทันที รวมทั้งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบดังตาราง 4.1ก(2)-1 มาวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จที่ทำให้เกิดการบรรลุเป้าหมาย พร้อมนำเสนอข้อมูลดังกล่าวผ่านการประชุมผู้บริหารเป็นประจำทุกเดือน เพื่อวิเคราะห์ สรุป ทบทวนผลการดำเนินการ ซึ่งผู้บริหารต้องนำผลดังกล่าวไปถ่ายทอดให้บุคลากรภายในหน่วยงานเพื่อปรับกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการระดับสำนัก/กอง/ศูนย์ จากนั้นนำผลการวิเคราะห์ดังกล่าวไปทบทวนผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดระดับองค์การตามตารางแสดงตัวอย่างการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดระดับองค์การ

ตาราง 4.1ข(4)-1 ตัวอย่างการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดระดับองค์การ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ตัวชี้วัดที่สำคัญ	ประเด็นการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ	ความสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการ				หน่วยงานกำกับดูแล
		1	2	3	4	
(1) มูลค่าทรัพย์สินที่ผลักดันออกจากระบบการบังคับคดี	*มูลค่าทรัพย์สินที่ผลักดันออกจากระบบการบังคับคดี (1) กระบวนการผลักดันทรัพย์สินออกจากระบบการบังคับคดี	●				(1) กระทรวงยุติธรรม (2) ศาล



<p>(2) ร้อยละความเชื่อมั่นและความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี</p> <p>(3) ต้นทุนที่ลดลงจากการนำระบบดิจิทัลเข้ามาใช้ในการบริการ</p> <p>(4) ร้อยละของจำนวนคดีแพ่งที่ดำเนินการแล้วเสร็จเทียบกับเป้าหมายในแต่ละปี</p> <p>(5) ร้อยละของจำนวนคดีล้มละลายที่ดำเนินการแล้วเสร็จเทียบกับเป้าหมายในแต่ละปี</p>	<p>(2) ผลการดำเนินงานเกี่ยวกับมูลค่าทรัพย์สินที่ผลักดันออกจากระบบบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า มีผลการดำเนินงานที่ 226,306 ล้านบาท และคดีล้มละลายที่ดำเนินการได้ตามเป้าหมายร้อยละ 100 จากนั้นก็พบ. ได้นำผลการดำเนินงานดังกล่าวมาวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จที่ทำให้เกิดการบรรลุเป้าหมาย</p> <p>พบว่า (1) บุคลากรมีความเชี่ยวชาญด้านกฎหมายการบังคับคดี (2) นำระบบดิจิทัลมาใช้ในการบริหารและการดำเนินงานด้านการบังคับคดี และมาใช้ในการให้บริการด้านการบังคับคดี โดยลดขั้นตอน ระยะเวลา</p> <p>การทบทวนผลการดำเนินการ : ในปีงบประมาณ พ.ศ.2565 กรมบังคับคดีได้ปรับเป้าหมายของตัวชี้วัดดังกล่าวเป็น 200,000 ล้านบาท และนำไปจัดจ่ายความสำเร็จดังกล่าวไปแปลงเป็นกลยุทธ์ แผนงาน/โครงการตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีเพื่อยกระดับสู่ความเป็นเลิศและยั่งยืนต่อไป</p> <p>*ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี (1) ผลคะแนนร้อยละความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการทำงานของ กบค. ที่เพิ่มขึ้น โดยปี พ.ศ. 2563 ผลระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ ร้อยละ 90.20 ปี พ.ศ 2564 ผลระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ ร้อยละ 91.10 และปี พ.ศ. 2565 ผลระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ ร้อยละ 91.10 อันเกิดจากการพัฒนาการให้บริการให้รับความสะดวก รวดเร็ว และลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และมีบางสำนักงานผลคะแนนระดับความพึงพอใจลดลงส่งผลมาจากขาดการพัฒนาการสื่อสารกับประชาชน จึงจำเป็นต้องสร้างการร่วมมือกับหน่วยงานเพื่อให้เกิดการพัฒนาการทำงานร่วมกัน</p> <p>*ต้นทุนการบริการ</p> <p>การลดต้นทุนทั้งในระดับกระบวนการอันเกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อลดต้นทุนในการทำงาน ปี พ.ศ. 2565 พบว่า สามารถลดปริมาณกระดาษในสำนักงานให้เป็นไปตามเป้าหมายของรัฐบาล โดยระบบยื่น-อาัยตทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) สามารถลดขั้นตอนจาก 9 เหลือ 4 ขั้นตอน ส่งผลให้สามารถลดต้นทุนของ กบค. ได้ถึง 1,177,442 บาท</p>					<p>(3) สำนักงาน ก.พร</p>
--	---	--	--	--	--	--------------------------

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

(5) ผลการดำเนินการในอนาคต

จากการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการในปัจจุบันรวมทั้งผลการศึกษาข้อมูลเชิงเปรียบเทียบทั้งภายในและภายนอกประเทศเกี่ยวกับกระบวนการบังคับคดีที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังตาราง 4.1ก(2)-1 และตาราง 4.1ข(4)-1 ดังกล่าวข้างต้น กบค. ได้นำผลการทบทวนดังกล่าวไปคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตเพื่อให้การอำนวยความสะดวกในกระบวนการบังคับคดีตามคำสั่งศาล เป็นไปอย่างเป็นธรรม และยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศให้บรรลุเป้าหมายของยุทธศาสตร์ชาติที่เกี่ยวข้องตามระยะเวลาที่กำหนด ดังตาราง 4.1ค(5)-1 ผลการดำเนินการในอนาคต ภารกิจหลัก

ตาราง 4.1ค(5)-1 ผลการดำเนินการในอนาคต ภารกิจหลัก

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	การคาดการณ์					โครงการ
		พ.ศ. 2566	พ.ศ. 2567	พ.ศ. 2568	พ.ศ. 2569	พ.ศ. 2570	
1. การอำนวยความสะดวกในกระบวนการบังคับคดีตามคำสั่งศาล เป็นไปโดยความเสมอภาค โปร่งใส เป็นธรรม ทัวถึง และปราศจากการเลือกปฏิบัติ	(1) ร้อยละของการให้บริการที่ปรับสู่ดิจิทัลเต็มรูปแบบ โดยมีการปรับปรุงกระบวนการแบบ paperless รองรับการใช้งานแบบดิจิทัล (Process Reengineering) ในทุกกระบวนการ (2) ร้อยละมูลค่าผลักดันทรัพย์สินที่ออกจากระบบบังคับคดี						(1) โครงการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบวนการบังคับคดี (2) โครงการจัดทำค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับลักษณะงานการอำนวยความสะดวก



2.เสริมสร้างภาพลักษณ์ องค์กรน่าเชื่อถือ โปร่งใส เป็นธรรม เสมอ ภาคและทันสมัย	(3) ร้อยละของสำนวนคดีแพ่งที่ ดำเนินการแล้วเสร็จเทียบกับเป้าหมาย ในแต่ละปี (4) ร้อยละของสำนวนคดีล้มละลายที่ ดำเนินการแล้วเสร็จเทียบกับ เป้าหมายในแต่ละปี					ความยุติธรรมใน กระบวนการบังคับคดี (3) โครงการเร่งรัด ผลักดันทรัพย์สินเพื่อเสริม สร้างการเติบโตทาง เศรษฐกิจของประเทศ
--	--	--	--	--	--	--

ตาราง 4.1ค(5)-2 ผลการดำเนินงานการปรับปรุง

ผลการดำเนินงาน	การจัดลำดับในการ ปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ	ตัวอย่างการปรับปรุง
ผลการดำเนินการการนำ ดิจิทัลมาใช้ในกระบวนการ บังคับคดี พบว่า กบค.มีการ นำดิจิทัลมาใช้ใน กระบวนการบังคับคดี ตั้งแต่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2541 ถึงปัจจุบัน	โครงการพัฒนา นวัตกรรมและ เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ ในกระบวนการบังคับ คดี	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) (4) ระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี (e-Mediation in Enforcement Process : MEP) (5) ระบบยื่นคำร้องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) (6) ระบบตรวจสอบสถานะคดี (e-Case Tracking System : CTS)

(6) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและสร้างนวัตกรรม

กบค.ได้นำผลการทบทวนผลการดำเนินการ(ที่ระบุในหัวข้อ 4.1ข(4) ไปใช้จัดลำดับ
ความสำคัญเพื่อนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่องดังนี้

ตาราง 4.1ค(6)-1 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและสร้างนวัตกรรม

ผลการดำเนินงาน	ประเด็นการปรับปรุง ที่สำคัญ	การปรับปรุง ต่อเนื่อง	การสร้างนวัตกรรม
1.การลดต้นทุนทั้งในระดับกระบวนการ อันเกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำ เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อลดต้นทุนใน การทำงาน เป้าหมาย 600,000 บาท ผลการดำเนินการ 1,177,442 ล้านบาท ปัจจัยความสำเร็จ (1) นำระบบดิจิทัลมาใช้ในการบริหาร และการดำเนินงานด้านการบังคับคดี (2) การพัฒนาการบริหารจัดการที่ดี	(1) ลดขั้นตอนการทำงาน (2) ลดปริมาณการใช้กระดาษ (3) ส่งผลให้การดำเนินการ ตัวชี้วัดสำนวนคดีแพ่งและ ล้มละลายสามารถดำเนินการ เสร็จตามเป้าหมาย	(1) พัฒนาการให้บริการ โดยดำเนินการ ตามกรอบระยะเวลาของการบังคับคดี อย่างเหมาะสม 2) เพิ่มการสะดวกในการติดต่อขอรับ บริการ 3) พัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้วย การลดขั้นตอนการทำงาน และนำ เทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้เกิดสมรรถนะสูง และเชื่อมโยงข้อมูล โดยการกำหนด เป้าหมายที่ชัดเจน	ออกแบบขั้นตอนในการ กระบวนการบังคับคดีให้ คล่องตัว สะดวกและง่าย ต่อการใช้งาน

กบค. ส่งเสริมให้หน่วยงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาในแต่ละหน่วยงาน โดยส่งเสริมให้มีการจัด
กิจกรรม จิบกาแฟแชร์ความคิด ในหน่วยงาน โดยมีผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ เข้าร่วมพูดคุย แลกเปลี่ยน ให้
คำปรึกษา เมื่อได้ข้อยุติถึงแนวทางการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน มีการขยายผลเชิญหน่วยงานที่
ปฏิบัติงานลักษณะเดียวกันมาร่วม จิบกาแฟแชร์ความคิด เพิ่มเติมเพื่อเรียนรู้วิธีการ และแนวทางปฏิบัติงาน
ร่วมกัน รวมถึง กบค. มีวิธีการในการแก้ไขปัญหาและเพื่อบรรลุผลตามตัวชี้วัดการลดต้นทุนทั้งในระดับ
กระบวนการอันเกิดจากการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ด้วยการประชุมผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องกับ
กระบวนการบังคับคดี กำหนดเป็นกิจกรรมเพื่อแก้ไขปัญหา พัฒนาการบริการ และลดปริมาณการใช้
กระดาษผ่าน “โครงการ 1 สำนักงาน 1 นวัตกรรม” มีการพิจารณาคัดเลือกผลงาน พบว่า มีหน่วยงานที่มี
ผลคะแนนระดับ A ดีเยี่ยมมีจำนวนมากถึง 6 หน่วยงาน ได้แก่ 1) ผลงานการลดขั้นตอนและอำนวยความสะดวก
สะดวกในการแจ้งเหตุขัดข้องของผู้รับคำสั่งอายัดในสำนวนอายัด ของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดชัยนาท 2)

ผลงานการระบุปัญหาที่จำเลยควรรู้ลงในหมายแจ้งอายัด ของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 3) ผลงานเพิ่มแบบฟอร์มการแจ้งเหตุขัดข้องในการนำส่งเงินอายัด ของสำนักงานจังหวัดอุบลราชธานี 4) ผลงานการตอบรับเงินในคดีโดยไม่ต้องพิมพ์หนังสือตอบรับ เพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษ ของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาปากพนัง 5) ผลงานการยื่นคำร้องตรวจสอบสถานะบุคคล ของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดชลบุรี สาขาพัทยา 6) ผลงานโปรแกรม IT Clinic นัดเวลาให้คำปรึกษาด้านไอที ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร อยู่ระดับ A และหน่วยงานที่มีผลงาน โดดเด่นคะแนนเฉลี่ย 97.46 ระดับ A ลำดับที่ 1 ได้แก่ สำนักงานบังคับคดีจังหวัดชัยนาท เรื่องการลดขั้นตอนและอำนวยความสะดวกในการแจ้งเหตุขัดข้องของผู้รับคำสั่งอายัด ในสำนวนอายัด เพื่อแก้ไขปัญหาที่สำนักงานมีสำนวนอายัดค้างดำเนินการปริมาณเพิ่มขึ้น เฉลี่ยเดือนละประมาณ 50 - 60 เรื่องต่อเดือน ส่งผลให้ ปี พ.ศ. 2565 สามารถลดขั้นตอนลดระยะเวลาการต้องออกหนังสือแจ้งเตือนผู้รับคำสั่งอายัดจากเดิมใช้ระยะเวลา 2 เดือน คงเหลือ 1 เดือน และส่งผลให้สามารถลดปริมาณการใช้กระดาษได้ถึง 248,070 แผ่น คิดเป็นร้อยละ 87.68 ของจำนวนกระดาษที่ใช้ในการยื่นเรื่องยึด-อายัดทั้งหมดในปี 2565

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้

ก. ข้อมูลและสารสนเทศ

(7) คุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ

กบค. มุ่งสู่องค์กรดิจิทัล โดยมุ่งมั่นพัฒนาระบบกระบวนการหลักและระบบกระบวนการสนับสนุนเข้าสู่กระบวนการบังคับคดีดิจิทัลสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน พัฒนาความพร้อมของบุคลากรให้พร้อมต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้และเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน โดยมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคธุรกิจ เชื่อมโยงข้อมูลกับเครือข่ายซึ่งนำไปสู่การวิเคราะห์กระบวนการบังคับคดี มีการออกแบบและปรับเปลี่ยนโครงสร้างกระบวนการบังคับคดีด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการปรับปรุงกระบวนการและการให้บริการเพื่อให้เกิดความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยกำหนดกรอบการออกแบบสถาปัตยกรรมการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ และระบบการทำงานที่จะไปสู่ดิจิทัลของระบบราชการ 4.0 เชื่อมโยง เปิดกว้าง และให้บริการประชาชน ตามแผนปฏิบัติการดิจิทัล กบค. พ.ศ. 2561- 2565 ดังรูปภาพ 4.2ก(7)-1

รูปภาพ 4.2ก(7)-1 กรอบการออกแบบสถาปัตยกรรมองค์กรของกรมบังคับคดี

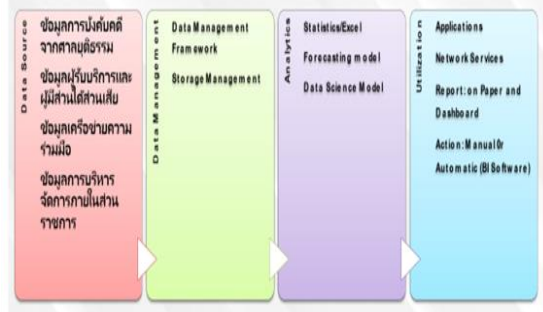


กบค. ได้ออกแบบสถาปัตยกรรมองค์กรในด้านต่าง ๆ (Enterprise Reference Models) โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านช่องทางการติดต่อ (Channel) เป็นช่องทางที่สามารถติดต่อหรือการให้บริการประชาชน เข้ามารับบริการกับหน่วยงานในสังกัด กบค. ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น อาทิ การติดต่อที่หน่วยงานโดยตรงการติดต่อผ่านหน้าเว็บไซต์ ของหน่วยงาน 2) ด้านระบบสารสนเทศ (Application) เป็นการพัฒนาระบบสารสนเทศและการนำระบบสารสนเทศส่วนกลาง (Common) มาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน และการให้บริการ อาทิ ระบบสารสนเทศที่รองรับการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานในสังกัด กบค. ระบบวิเคราะห์สนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ระบบข้อมูลเชิงพื้นที่ของหน่วยงานในสังกัด กบค. และระบบการให้บริการกับหน่วยงานภายนอกและประชาชน 3) ด้านข้อมูล (Data) เป็นข้อมูลสำหรับบริหารจัดการในภาพรวมระดับกรม อาทิ ข้อมูลทรัพยากรบุคคลที่ งบประมาณ การเงินการบัญชี พัสดุครุภัณฑ์ ยุทธศาสตร์และแผนงาน ซึ่งสามารถจัดเก็บได้ 2 แบบ คือ จัดเก็บในฐานข้อมูล และไม่ถูก

จัดเก็บในฐานข้อมูล 4) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) เป็นการรองรับระบบสารสนเทศและการให้บริการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ซึ่งระบบดังกล่าวเน้นการใช้งานและการนำเข้าข้อมูลผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ไร้สายระบบเครือข่ายหลัก และระบบสำรองข้อมูล ควรได้รับการปรับปรุงและเสริมประสิทธิภาพ เพื่อรองรับการเชื่อมโยงของข้อมูลที่จะมีปริมาณเพิ่มสูงขึ้นในอนาคต ดังนั้น โครงสร้างพื้นฐานควรรองรับการเติบโตของข้อมูลที่มาศาล (Big Data) 5) ด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security) เป็นการประเมินความเสี่ยงทั้งในกระบวนการบริหารจัดการปฏิบัติงาน ระบบสารสนเทศ และโครงสร้างพื้นฐานให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล รวมถึงพัฒนาปรับปรุงด้านกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับและนโยบายที่สนับสนุนการปฏิบัติงานผ่านทางเทคโนโลยีดิจิทัล รวมถึงการมีมาตรฐานทางด้านการจัดเก็บและรูปแบบข้อมูลที่มีมาตรฐานเดียวกัน (Data Standard) ทำให้เกิดข้อมูลที่มีประสิทธิภาพต่อการใช้งานในอนาคต

กบค. มีแผนและโครงการที่กำหนดขอบเขต กฎเกณฑ์ และนโยบายข้อมูลที่ใช้ในธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐเพื่อควบคุมและตรวจสอบการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล ตั้งแต่การสร้าง การจัดเก็บ การประมวลผล การใช้ การเผยแพร่ จนถึงการทำลาย โดยกฎเกณฑ์และนโยบายข้อมูลต้องสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมองค์กรของส่วนราชการ การวัดผลการดำเนินการช่วยให้เห็นระดับการดำเนินการของธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินการหรือคุณภาพของข้อมูล และมีการวางแผนปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและรวบรวมข้อมูลเป็นระบบดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ และมีตัวชี้วัดความสำเร็จตามแผนปฏิบัติการดิจิทัล กบค. ปี 2561 - 2565 และขับเคลื่อนแผนด้วยกระบวนการ Digital Transformation มาตรฐาน ซึ่งมี 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การจัดการแหล่งกำเนิดข้อมูลที่สำคัญ (Data Sources) 2) การจัดการข้อมูล (Data Management) 3) การวิเคราะห์และประมวลผลลัพธ์ (Analytics), และ 4) การนำผลไปใช้งาน (Utilization) ดังรูปภาพ 4.2n(7)-2 Digital Transformation Process **ขั้นตอนที่ 1** การจัดการแหล่งกำเนิดข้อมูลที่สำคัญซึ่งเป็นกระบวนการที่จัดแบ่งเป็นสองกลุ่ม ได้แก่ข้อมูลจากหน่วยงานภายในส่วนราชการและจากหน่วยงานภายนอกฯ ดังรูปภาพ 4.2n(7)-3 **ขั้นตอนที่ 2** เป็นกระบวนการจัดการข้อมูลที่เกิดขึ้นได้มาอย่างเป็นระบบ ประกอบด้วย ข้อกำหนดสำคัญคือ กรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance Framework) มีโครงการที่สำคัญ คือ 1) กระบวนการบริหารวงจรชีวิตของข้อมูล 2) ข้อกำหนดองค์ประกอบในการบริหารจัดการข้อมูล 3) การบูรณาการข้อมูลและความสามารถในการใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงาน, และ

รูปภาพ 4.2n(7)-2 กระบวนการเปลี่ยนผ่านสู่หน่วยงานดิจิทัล



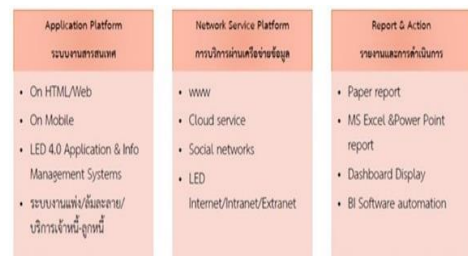
รูปภาพ 4.2n(7)-3 แหล่งกำเนิดข้อมูลที่สำคัญ



รูปภาพ 4.2n(7)-4 กระบวนการจัดการข้อมูล



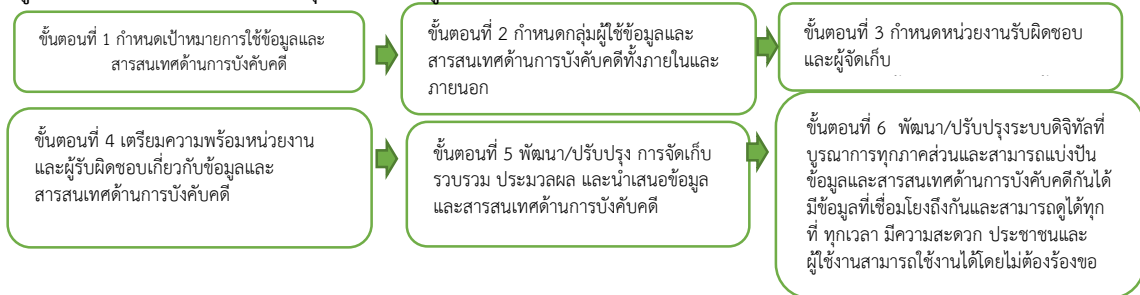
รูปภาพ 4.2n(7)-5 การนำผลไปแสดงหรือใช้งาน (Utilization)



การบริหารจัดการกระบวนการเก็บข้อมูล (Storage management) เพื่อสนับสนุนเทคโนโลยีใหม่ (Big Data) เช่น SQL/NoSQL Database, File/Application System, Cloud Storage, Data Warehouse, and Data Lake ดังรูปภาพ 4.2ก(7)-4 กระบวนการจัดการข้อมูล **ขั้นตอนที่ 3** การวิเคราะห์และประมวลผล ได้แก่ กราฟ ตาราง หรือวิเคราะห์เชิงสถิติ (Descriptive analytics: Statistics/Excel), การใช้แบบจำลองการพยากรณ์ (Predictive analytics), และ การสร้างสมมติฐาน (Prescriptive analytics: Data Science Model) **ขั้นตอนที่ 4** การนำผลไปแสดงหรือใช้งานซึ่งจะแบ่งการใช้งานได้เป็น 3 กลุ่มงาน ได้แก่ Application Platform (การใช้งานในระบบสารสนเทศ Web, Mobile, LED 4.0 App. ดังรูปภาพ 4.2ก(7)-5 Network Services Platform (เช่น การให้บริการผ่านเครือข่ายข้อมูล), รายงานและการดำเนินการ กบค. มีแนวทางการจัดการข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศสู่ LED 4.0 พัฒนาองค์กร 3 ด้าน คือ 1) บุคลากร 2) กระบวนการ 3) และระบบการทำงานสู่ดิจิทัล โดยอ้างอิงมาตรฐานสากล เป็นแนวทางการพัฒนาเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศมีความแม่นยำ ถูกต้อง และเชื่อถือได้ ทันกาล ปลอดภัยและเป็นความลับ

ในปี พ.ศ. 2565 มีการพัฒนานวัตกรรมและระบบการทำงานโดยนำเทคโนโลยีมาใช้และลดขั้นตอนการให้บริการและการพัฒนาการจดทะเบียนคดีและ Data Management ใช้ในการวิเคราะห์และพัฒนา Business Intelligence (BI) โดย 1) การสร้างศูนย์ข้อมูลทรัพย์สินของบุคคลล้มละลาย (Data Center of Assets of Bankrupted Person) มีการบูรณาการและเชื่อมโยงข้อมูลกับส่วนราชการที่เป็นหน่วยงานทางนายทะเบียนต่างๆ รวม 31 แห่ง เพื่อให้การทำงานของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ในการรวบรวมทรัพย์สินคืนให้กับเจ้าหนี้ในคดีล้มละลายมีประสิทธิภาพสูงสุด และสร้างฐานข้อมูลอัจฉริยะ (Information Intelligence) ที่สามารถเชื่อมต่อกับหน่วยงานภาครัฐ ที่เป็นเจ้าของทรัพย์สินที่เป็นหน่วยงานทะเบียน เมื่อบุคคลถูกประกาศว่าล้มละลายสามารถทราบได้ว่ามีทรัพย์สินมีอยู่ที่ส่วนไหนบ้าง ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการรวบรวมทรัพย์สินของลูกหนี้ในคดีล้มละลาย 2) การให้ข้อมูลบุคคลล้มละลายไปยังฐานข้อมูล DXC กระทรวงยุติธรรม Linkage center กระทรวงมหาดไทย ตามมติ ครม. และ Mobile Application ทางรัฐเพื่อให้บริการประชาชนส่วนราชการอื่นๆ และภาคเอกชน เป็นการคุ้มครองประชาชนและลดความเสี่ยงในการทำธุรกรรม/นิติกรรมกับบุคคลล้มละลาย 3) การเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับกรมที่ดิน โดยเชื่อมโยงประกาศขายทอดตลาดกับ Land Map กรมที่ดิน เพื่อทำให้การแสดงผลภาพที่ตั้งทรัพย์สินมีความชัดเจนและถูกต้อง ผลการปรับปรุง ปี 2565 มีแผนการใช้เทคโนโลยี Blockchain กับการประมวลซื้อทรัพย์สินแบบออนไลน์ แผนปรับปรุงกระบวนการแบบ Process Automation และใช้ AI กับการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้ซื้อ ไปพร้อมๆ กับการสร้างวัฒนธรรมการให้บริการลูกค้า (Customer Culture Building) เพื่อมุ่งสู่ LED 4.0 ศทส. จัดทำระบบให้ข้อมูลสารสนเทศพร้อมใช้งานทุกฝ่าย โดยกำหนดเป็น 6 ขั้นตอนดังรูปภาพ 4.2ก(7)-6 ระบบการจัดการคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศด้านการบังคับคดี

รูปภาพ 4.2ก(7)-6 ระบบการจัดการคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศด้านการบังคับคดี



จากนั้น กนย. และ กพร. ได้วิเคราะห์ข้อมูลที่สำคัญและจำเป็น ตามพันธกิจที่ใช้สนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร 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 โดยมีคำสั่งการปฏิบัติงานในระบบทุกระบวนการจากนั้น 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 พันธมิตรหรือผู้ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของกรมบังคับคดี จากนั้น ได้นำระบบดิจิทัลมาใช้ในการจัดการข้อมูลและสารสนเทศด้านการบังคับคดีดังกล่าว เพื่อให้ผู้ใช้ข้อมูลสารสนเทศเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว โดยไม่ต้องร้องขอรายละเอียดตามตัวอย่าง ดังนี้

ตาราง 4.2ก(7)-1 ตัวอย่างระบบสารสนเทศด้านการบังคับคดี

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

ลำดับ	ระบบสารสนเทศ (Application)	ผู้ใช้ข้อมูล				กบค. 4.0		
		1	2	3	4	5	6	7
A	ระบบงานตามภารกิจหลัก							
	*ระบบงานบังคับคดีแพ่ง							
A-1	ระบบงานบังคับคดีแพ่ง (e-Civil Case Management System : CCMS)	√	√		√	√	√	√
A-2	ระบบการยื่นคำร้องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)	√	√		√	√	√	√
A-3	ระบบตรวจสอบสถานะคดี (e-Tracking Case System : TCS)	√	√	√	√	√	√	√
	*ระบบงานบังคับคดีล้มละลาย							
A-4	ระบบงานบังคับคดีล้มละลาย (e-Insolvency Case management System : ICMS)	√	√		√	√	√	√
A-5	ระบบศูนย์กลางทรัพย์สินของลูกหนี้ (Debtor data Center)	√	√		√	√	√	√
A-6	ระบบการยื่นคำร้องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)	√	√		√	√	√	√
A-7	ระบบตรวจสอบสถานะคดี (e-Tracking Case System : TCS)	√	√	√	√	√	√	√
	*ระบบงานฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้							
A-8	ระบบงานฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ (e-Reorganization Case Management System : RCMS)	√	√		√	√	√	√
A-9	ระบบตรวจสอบสถานะคดี (e-Tracking Case System : TCS)	√	√	√	√	√	√	√
	*ระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทขั้นบังคับคดี							
A-10	ระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นบังคับคดี (e-Mediation in Enforcement Process : MEP)	√	√		√	√	√	√

(8) ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ

กบค. มีการรวบรวมความต้องการใช้ข้อมูลปรากฏตามตาราง 4.2 ก (8)-1 และนำความต้องการดังกล่าวมาวิเคราะห์เพื่อจัดทำสารสนเทศให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม เช่น ผู้บริหาร ต้องการสารสนเทศด้านการบริหารคดี ว่ามีคดีแต่ละประเภทจำนวนเท่าใด ดำเนินการ

กลุ่มผู้ใช้ข้อมูล	ความต้องการใช้สารสนเทศ
1. ผู้บริหาร	สารสนเทศด้านการบริหารคดี สารสนเทศด้านการบริหารงาน
2. ผู้ปฏิบัติงาน	สารสนเทศด้านคดี
3. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย	สารสนเทศด้านคดี
4. ผู้ส่งมอบ พันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน	สารสนเทศด้านคดี

ถึงขั้นตอนใด มีบุคลากรเท่าใด มีการใช้จ่ายงบประมาณอย่างไร ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต้องการสารสนเทศด้านคดีว่าอยู่ระหว่างดำเนินการขั้นตอนใด จะดำเนินการแล้วเสร็จเมื่อใด ผู้ปฏิบัติงานต้องการ

สารสนเทศที่เป็นรายละเอียดการปฏิบัติงานว่าคดีในความรับผิดชอบมีคดีอะไร ผู้ส่งมอบ พันธมิตร ผู้ใช้ความ ร่วมมือในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ป.ป.ส. ธนาคาร สถาบันการเงิน ต้องการรายละเอียดสถานะของการบังคับ คดี การตรวจสอบคนในคดี และทรัพย์สิน เป็นต้น จากนั้นจึงมีการกำหนดวิธีการที่จะได้มาซึ่งสารสนเทศ โดย กบค. มีระบบฐานข้อมูลการปฏิบัติงานด้านการบังคับคดี ทั้งคดีแพ่ง คดีล้มละลาย และคดีฟื้นฟูกิจการของ ลูกหนี้ ซึ่งในการปฏิบัติงานจะดำเนินการตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านธรรมาภิบาลข้อมูลของกรมบังคับ คดี มีผู้ตรวจราชการกรม และผู้ตรวจสอบภายใน ลงพื้นที่ไปตรวจสอบข้อมูลการปฏิบัติงานจริงกับข้อมูลใน สำนวนคดีว่าถูกต้องตรงกันหรือไม่ และมีผู้บริหารเรียกตรวจสอบข้อมูลผลการดำเนินการในภาพรวม แบ่งเป็น ข้อมูลการปฏิบัติงานคดีของบุคลากร ตรวจสอบแบบ Realtime ผ่านระบบตรวจสอบการ ปฏิบัติงานด้านคดี (MIS) โดยมีการจัดทำสารสนเทศการบริหารจัดการคดีผ่านระบบ Power BI สำหรับ ผู้บริหารระดับสูงที่มีข้อมูลปรับปรุงเป็นรายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน ตามมิติการใช้งานสารสนเทศนั้น ๆ เช่น สารสนเทศการผลักดันทรัพย์สิน ตรวจสอบเป็นรายวัน สารสนเทศการเบิกจ่ายงบประมาณ ตรวจสอบ เป็นรายเดือน เป็นต้น จากการที่ กบค. ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน จึงมีการจัดทำแผน บริหารความเสี่ยงด้าน IT และแผนบริหารความต่อเนื่องเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan) โดยมีลำดับขั้นตอนการดำเนินการกรณีระบบสารสนเทศมีปัญหา ต้องดำเนินการโดยใช้ ระบบเอกสาร แต่ต้องมาบันทึกข้อมูลทันทีที่ระบบหลักสามารถใช้งานได้ อย่างช้าไม่เกิน 1 วัน รวมทั้งในแต่ละ ระบบมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ 1) ผู้บันทึกข้อมูล 2) ผู้แก้ไข ข้อมูล 3) ผู้ที่สอบถามข้อมูล การเปลี่ยนแปลงข้อมูลในระบบสารสนเทศสำคัญจะมีการเก็บประวัติการแก้ไข เพื่อใช้ในการตรวจสอบ บุคลากรภายในจะมีการยืนยันตัวตนผ่าน Token Key เป็นรายครั้ง ซึ่งใช้รหัส 6 หลัก เพื่อยืนยันตัวตนตามแนวนโยบายแนวปฏิบัติด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในการใช้ระบบ สารสนเทศของ กบค. จากการที่ทุกขั้นตอนการปฏิบัติงานของ กบค. ใช้ระบบสารสนเทศจึงเป็นการบันทึก ตรวจสอบ อนุมัติ การปฏิบัติงานภายในระบบ รวมถึงการนับ KPI สำคัญเชื่อมโยงจากระบบการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการสอบทานข้อมูลแบบ Cross Check ประกอบกับผู้ตรวจราชการกรม ผู้ตรวจสอบภายใน ลงพื้นที่ ตรวจสอบข้อมูลในระบบสารสนเทศกับข้อมูลสำนวนคดีที่ปฏิบัติงานจริง ส่งผลให้สารสนเทศที่ได้รับมีความ ถูกต้อง เชื่อถือได้ ภายใต้นโยบายการกำกับดูแลข้อมูลและสารสนเทศของคณะกรรมการธรรมาภิบาลข้อมูล โดยข้อมูลจากการปฏิบัติงาน ได้ส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกผ่านการเชื่อมโยงข้อมูล มากถึง 31 หน่วยงาน เช่น ข้อมูลประกาศขายทอดตลาดทรัพย์สิน ข้อมูลบุคคลล้มละลาย เป็นต้น

ข. ความรู้ของส่วนราชการ

(9) การจัดการความรู้

วิธีการในการจัดการความรู้ของ กบค. ดำเนินการโดย สำนักงานมีการจัดประชุมภายในสำนักงานเป็นประจำทุกเดือน เพื่อพูดคุยปัญหา ข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน โดยมีผู้ตรวจ ราชการกรม และผู้เชี่ยวชาญด้านการบังคับคดีเข้าร่วมประชุม เพื่อให้ข้อเสนอแนะ ผ่านโครงการ จิบกาแพชร์ความคิด โดย สำนักงานนำข้อสรุป ที่ได้จากการโครงการ ไปทดลองปฏิบัติ และ ติดตามผลผ่านการประชุมสำนัก/กอง ทุกเดือน และนำปัญหาจาก

รูปภาพ 4.2ข(9)-1 การจัดการความรู้ "จิบกาแพชร์ไอเดีย



การปฏิบัติเข้าสู่โครงการ จิบกาแพชร์ความคิด เพื่อหาแนวทางแก้ไข เมื่อได้แนวปฏิบัติที่สามารถดำเนินการได้ ตามเป้าหมาย จะมีการเชิญสำนักงานใกล้เคียงเข้าร่วมงาน จิบกาแพชร์ความคิด เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการ ในเรื่องดังกล่าวระหว่างกัน ดังรูปภาพ 4.2ข(9)-1 คณะผู้บริหาร กบค. ได้ประชุมร่วมกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง กับกระบวนการทั้งภายในและภายนอก เพื่อหาหรือแนวทางในการแก้ไขปัญหากระบวนการอายัดทรัพย์ โดยมี คัดเลือกการแก้ไขปัญหาในประเด็นต่าง ๆ จากหน่วยงานสังกัดกรมบังคับคดีทั่วประเทศ ผ่านการประชุมผู้บริหาร เป็นประจำทุกเดือน โดยในวาระการประชุมมีการนำเสนอปัญหาจากการวิเคราะห์ผลกระทบเรียงลำดับจากมาก ไปน้อยในทุกด้าน เพื่อรับฟังความคิดเห็นและวิธีการแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ระหว่างกัน รวมทั้ง กบค. มีการแต่งตั้งคณะทำงานจัดการความรู้ของกรมบังคับคดี เพื่อดำเนินการจัดทำแผนการ จัดการองค์ความรู้ เสริมสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมในการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคคลภายใน หน่วยงาน ผ่านกิจกรรม Good Service Idea และ 1 สำนักงาน 1 นวัตกรรม ส่งเสริมให้หน่วยงานทั่วประเทศมี การพัฒนากรอบความคิด และการบริการ พร้อมทั้งพัฒนานวัตกรรม โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาผล จากผู้บริหาร ผู้ตรวจราชการกรม และผู้เชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ ซึ่งผลจากการขับเคลื่อนกิจกรรมดังกล่าวทำให้มี หน่วยงานที่ส่งผลงาน จำนวนมากถึง 22 ผลงาน และมีผลงานนวัตกรรมที่ผ่านการพิจารณามากถึง 6 ผลงาน ผลงานลำดับที่ 1 ได้แก่ ผลงานการลดขั้นตอนและอำนวยความสะดวกในการแจ้งเหตุขัดข้องของผู้รับคำสั่งอายัด ในสำนวนอายัดของสำนักงานบังคับคดีจังหวัด ที่ช่วยลดระยะเวลาการแจ้งเหตุขัดข้องฯ จากเดิมที่ต้องใช้ ระยะเวลา 2 เดือน คงเหลือ 1 เดือน ในปี 2565 ได้ขยายผลให้ สบจ. อื่น ๆ

กบค. ได้ศึกษาและคัดเลือกองค์ความรู้ที่ จำเป็นและสำคัญในการปฏิบัติงานที่ส่งผลการ บรรลุเป้าหมายขององค์กร พบว่า มีองค์ความรู้ เช่น (1) ความรู้ด้านกฎหมายเกี่ยวกับการบังคับคดี (2) ความรู้เกี่ยวกับการเงินและบัญชี และ (3) ความรู้ เกี่ยวกับการประเมินราคา เป็นต้น จากนั้นได้ รวบรวมและถ่ายทอดองค์ความรู้ดังกล่าวผ่าน เว็บไซต์ Intranet ของกรมบังคับคดี Banner KM องค์ความรู้ของ กบค.” ดังรูปภาพ 4.2ข(9)-2 KM องค์ความรู้ของ กบค. สำหรับการส่งเสริมให้ เกิดการสื่อสารและการถ่ายทอดความรู้ระหว่างกัน ภายในองค์กรยังมีอีกหลายช่องทาง ได้แก่ คู่มือ การใช้ระบบงานต่างๆ จัดอบรมสัมมนา ทั้งภายใน และภายนอก เว็บไซต์ และระบบ Intranet เป็นต้น เพื่อนำองค์ความรู้ไปปรับปรุงวิธีการทำงาน และสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ในการแก้ปัญหาหรือ พัฒนางานด้านการบังคับคดี ทั้งระดับยุทธศาสตร์ และงานประจำวัน นอกจากนี้ กบค. ยังถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการบังคับคดีให้แก่ ผู้ส่งมอบ พันธมิตร ผู้ให้ ความร่วมมือ และผู้รับบริการผ่านวิธีการศึกษาดูงานด้านการบังคับคดี การประชุมหารือ และอบรม/สัมมนา

รูปภาพ 4.2ข(9)-2 กระบวนการจัดการความรู้





(10) วิธีปฏิบัติที่ดีเยี่ยม

กบค. ได้กำหนดตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ.2564 ชื่อตัวชี้วัด “ร้อยละ Best Practice ที่นำไปสู่การปฏิบัติจากจำนวนองค์ความรู้ทั้งหมด โดยมีวิธีการให้ทุกหน่วยงานเสนอผลการพัฒนา นวัตกรรมของแต่ละหน่วยงานผ่าน “โครงการ 1 สำนักงาน 1 นวัตกรรม” แบ่งเกณฑ์พิจารณา ออกเป็น 2 ประเภทดังนี้ 1.ประเภทนวัตกรรมที่ให้บริการแก่บุคคลในกรมบังคับคดี และ 2.ประเภทนวัตกรรมที่ ให้บริการแก่บุคคลภายนอก จากโครงการดังกล่าวมีหน่วยงานที่มีผลคะแนนระดับ A ดีเยี่ยมมากถึง 6 หน่วยงาน โดยหน่วยงานที่มีผลงานโดดเด่นคะแนนเฉลี่ย 97.46 ลำดับที่ 1 ได้แก่สำนักงานบังคับคดี จังหวัดชัยนาท เรื่องการลดขั้นตอนและอำนวยความสะดวกในการแจ้งเหตุขัดข้องของผู้รับคำสั่งอายัดใน สำนวนอายัด ทั้งนี้ กบค. ได้มอบโล่รางวัล ให้แก่หน่วยงานที่มีเกณฑ์การประเมินระดับดีเด่น จำนวน 6 หน่วยงาน และมอบใบประกาศเกียรติบัตรให้แก่หน่วยงานที่ผ่านเกณฑ์และเข้ารับการประเมินจำนวน 16 หน่วยงาน เพื่อเป็นเกียรติและเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่หน่วยงาน จากนั้นกรมบังคับคดีได้นำ ผลงานลำดับที่ 1 เรื่องการลดขั้นตอนและอำนวยความสะดวกในการแจ้งเหตุขัดข้องของผู้รับคำสั่งอายัดใน สำนวนอายัด ของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดชัยนาทนำไปถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำไปเป็น แนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติราชการในหน่วยงานอื่นของกรมบังคับคดี ผ่านระบบ Intranet หัวข้อ KM องค์ความรู้/Best Practice 1 สำนักงาน 1 นวัตกรรม ส่งผลให้สามารถขยายผลไปยังสำนักงานอื่นจำนวน 87 หน่วยงาน และมีหน่วยงานนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เข้ากับบริบทของ สำนักงาน จำนวน 30 หน่วยงาน

(11) การเรียนรู้ระดับองค์กร

กบค. มีวิธีการใช้องค์ความรู้และทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้การเรียนรู้ ฝังลึกลงไปในวิถีการ ปฏิบัติงานของทุกฝ่าย โดยสนับสนุนให้หน่วยงานจัดกิจกรรมจิตกาแพแชร์ความคิด อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อพูดคุยหารือปัญหา แนวทางแก้ไข นำไปสู่วิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง โดยบุคลากรตั้งแต่ผู้ตรวจราชการ กรมผู้เชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ เข้าร่วมกิจกรรมจิตกาแพแชร์ความคิดทุกครั้ง ทุกหน่วยงาน ในการให้ ข้อเสนอแนะ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ในห้องประชุมของหน่วยงานผู้ปฏิบัติ ซึ่งจัด กาแพ และของว่างเพื่อให้เกิดความเป็นกันเอง และผ่อนคลาย โดยจะมีการจัดเวที จิตกาแพแชร์ความคิด ขยายผลไปยังหน่วยงานที่ปฏิบัติงานในภูมิภาคเดียวกัน เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ทุก 6 เดือน และใน 1 ปี จะมีการจัดประชุมสัมมนาด้านการบังคับคดีแพ่ง คดีล้มละลาย เป็นประจำทุกปี เพื่อแลกเปลี่ยน ประสบการณ์และวิธีปฏิบัติ ซึ่งผู้เข้าร่วมสัมมนาจะมีทั้งผู้บริหาร ผู้ตรวจราชการกรม ผู้เชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ และผู้ปฏิบัติงานทุกภาคส่วนร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานระหว่างกัน โดยผลสรุปที่ได้จะมีกลุ่มงานวิชาการ กองพัฒนาระบบการบังคับคดีและประเมินราคาทรัพย์สินรวบรวม จัดทำ สรุปเสนอผู้บริหารผ่านการประชุมผู้บริหารประจำเดือน และนำรายละเอียดที่สำคัญไปปรับปรุง คำสั่ง แนว ปฏิบัติ เพื่อเผยแพร่ให้บุคลากรกรมบังคับคดีค้นหาผ่านเว็บไซต์ Intranet หัวข้อ KM องค์ความรู้ ประกอบ กับผู้บริหารกรมบังคับคดีมีนโยบายผลักดันให้ทุกหน่วยงานสร้างนวัตกรรม ผ่านเวที 1 สำนักงาน 1 นวัตกรรม และ Good Service Idea ส่งเสริมให้หน่วยงานสามารถปรับปรุงการปฏิบัติงานจนเกิดเป็น นวัตกรรม โดยหน่วยงานที่ได้รับรางวัล จะได้ประกาศเกียรติคุณผ่านงานแถลงนโยบายประจำปีของกรม



ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อให้บริการระหว่างกรมบังคับคดีกับศาลปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมบังคับคดี สูง/ต่ำ กว่าศาลปกครอง ดังตารางที่ 7.2ก(3)-1

ตารางที่ 7.2ก(3)-1 การเปรียบเทียบตัวชี้วัดด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระหว่างกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรมกับ ศาลปกครอง

กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม					ศาลปกครอง				
ตัวชี้วัด	เป้าหมาย ปี 2565	ผลการดำเนินงาน			ตัวชี้วัด	เป้าหมาย ปี 2565	ผลการดำเนินงาน		
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565			ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบังคับคดี	ร้อยละ 85	93.15	93.79	94.54	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละ 80	-	90.82	-

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

ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2565	ผลการดำเนินงาน		
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
1. จำนวนกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4 ครั้ง/ปี	7	8	12
2. จำนวนกิจกรรมให้ความรู้ด้านการบังคับคดีกับลูกค้ายในอนาคต	4 ครั้ง/ปี	5	8	19
3. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสารสนเทศเพื่อการให้บริการของกรมบังคับคดี	ร้อยละ 70	72.94	80.55	84.38
4. ร้อยละของการให้บริการที่ปรัสดิจิทัลเต็มรูปแบบ	ร้อยละ 10 ของบริการหลัก	33.33	44.44	77.78

7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

ก. ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

(5) ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร : ผลลัพธ์ด้านดังกล่าวตารางที่ 7.3ก(5)-1 ส่งผลให้การดำเนินงานด้านการบังคับคดีตามคำสั่งศาลบรรลุเป้าหมายขององค์การและยุทธศาสตร์ชาติได้ตามระยะเวลาที่กำหนด ดังตารางที่ 7.3ก(5)-1

ตารางที่ 7.3ก(5)-1 ตัวชี้วัดด้านชีตความสามารถ และทักษะที่เหมาะสมของบุคลากรของกรมบังคับคดี

ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2565	ผลการดำเนินงาน		
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
1. ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาทักษะการเป็นข้าราชการบังคับคดี	ร้อยละ 80	100	100	100

(6) บรรยากาศการทำงาน : ผลลัพธ์ด้านดังกล่าวตามตารางที่ 7.3(6)-1 แสดงให้เห็นว่าบุคลากรของกรมบังคับคดีมีความผาสุกในการปฏิบัติงานและมุ่งมั่นในผลสัมฤทธิ์ของงานในการอำนวยความสะดวกในกระบวนการบังคับคดีได้อย่างเป็นธรรม และตัวชี้วัดมีดังนี้

ตารางที่ 7.3(6)-1 ตัวชี้วัดด้านความปลอดภัย และสวัสดิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมบังคับคดี

ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2565	ผลการดำเนินงาน		
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
1. จำนวนอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นถึงขั้นหยุดงานในสถานที่ทำงาน	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ครั้งต่อปี	0	0	0

(7) การทำให้บุคลากรมีความผูกพัน : ผลลัพธ์ด้านดังกล่าวตามตารางที่ 7.3(7)-1 ส่งผลให้ความผูกพันการปฏิบัติราชการได้อย่างเหมาะสมกับบทบาทของตนตามตัวชี้วัดรายบุคคล และตัวชี้วัดมีดังนี้



ตารางที่ 7.3ก(7)-1 ตัวชี้วัดด้านความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากรต่อองค์กรในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2565	ผลการดำเนินงาน		
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
1. ร้อยละความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร (Engagement survey)	ร้อยละ 80	84.21	85.69	86.74
2. ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อองค์กร	ร้อยละ 75	77.52	79.59	81.50

(8) การพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาผู้นำของส่วนราชการ : ผลลัพธ์ด้านดังกล่าวตามตารางที่ 7.3ก(8)-1 ส่งผลให้บุคลากรบริหารและปฏิบัติราชการได้อย่างมืออาชีพ มีความเชี่ยวชาญในการบังคับคดี เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตัวชี้วัดมีดังนี้

ตารางที่ตารางที่ 7.3ก(8)-1 ตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้บริหารของกรมบังคับคดี

ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2565	ผลการดำเนินงาน		
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
1. ร้อยละความสำเร็จตามแผนการอบรมบุคลากร	ร้อยละ 80	100	100	100
2. ร้อยละความสำเร็จตามการพัฒนาผู้บริหารตามแผนกระทรวงฯ	ร้อยละ 80	100	100	100
3. ร้อยละของบุคลากรที่มีผลการประเมินสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนด	ร้อยละ 20	45.55	52.08	52.30

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล

ก.ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ การกำกับส่วนราชการและคุณูปการที่ติดต่อสังคม

(9) การนำองค์การ : ผลลัพธ์ด้านดังกล่าวตามตารางที่ 7.4ก(9)-1 แสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติงานของกรมบังคับคดีที่มีสอดคล้องกันไปในทิศทางเดียวกันทั้งระดับยุทธศาสตร์ ภารกิจ พื้นที่ องค์กรและสอดคล้องกับความพึงพอใจของบุคลากร ดังตารางที่ 7.4ก(9)-1 และตัวชี้วัดมีดังนี้

ตารางที่ 7.4ก(9)-1 ตัวชี้วัดความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อองค์กร

ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2565	ผลการดำเนินงาน		
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
1. ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการนำองค์การของผู้นำระดับสูง	ร้อยละ 80	85.48	86.20	86.60

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

ตารางที่ 7.4ก(10)-1 ตัวชี้วัดด้านการกำกับดูแล และความรับผิดชอบด้านการเงินทั้งภายในและภายนอกของกรมบังคับคดี

ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2565	ผลการดำเนินงาน		
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
1. ร้อยละความสำเร็จของการกำกับองค์การด้วยคณะกรรมการ	ร้อยละ 80	100	100	100
2. ร้อยละของจำนวนข้อเสนอนะจากสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (สดง.) 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 2565	ผลการดำเนินงาน		
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
1. จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำผิดกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 เรื่องต่อปี	12	11	5

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



ตารางที่ 7.4ก(12)-1 ส่งผลทำให้กรมบังคับคดีมีความโปร่ง มีคุณธรรม จริยธรรมการปฏิบัติราชการ

ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2565	ผลการดำเนินงาน		
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
1. ร้อยละความสำเร็จของการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมองค์การ	ร้อยละ 80	100	100	100
2. ร้อยละความสำเร็จของการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการป้องกันปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบ	ร้อยละ 80	100	100	100

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

ตารางที่ 7.4ก(13)-1 ตัวชี้วัดด้านการบริการสังคมและชุมชน

ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2565	ผลการดำเนินงาน		
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
1. จำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการจิตอาสา	ร้อยละ 100	100	100	100

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 2565	ผลการดำเนินงาน		
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
1. ร้อยละของการเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนงบประมาณ	ร้อยละ 94	94.44	96.76	99.78
2. ร้อยละความสำเร็จในการบริหารสินทรัพย์ (การจำหน่ายทรัพย์สินได้ตาม ราคาที่กำหนด : เทียบกับราคาขาย)	ร้อยละ 70	100	100	100

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

ตารางที่ 7.5ก(15)-1 ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านการเติบโตและการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของกรมบังคับคดี

ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2565	ผลการดำเนินงาน		
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
1. จำนวนคดีต่อคนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	100 คดีต่อคน ต่อปี	133	137	147
2. ร้อยละความสำเร็จในการขับเคลื่อนการให้บริการบังคับคดีล้มละลาย แบบบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Solution) (เริ่มปีงบประมาณ 2565)	ร้อยละ 80	0	0	100
3. จำนวนระบบการให้บริการที่ปรับเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์	เพิ่มขึ้น 1 ระบบ/ปี	3	4	7

7.6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ และการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการปฏิบัติการ

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

ตารางที่ 7.6ก(16)-1 ตัวชี้วัดด้านประสิทธิผลของกระบวนการปฏิบัติการของกรมบังคับคดี

ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2565	ผลการดำเนินงาน		
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
1. ต้นทุนที่ลดลงจากการนำระบบดิจิทัลเข้ามาใช้ในการบริการ	600,000 บาท	85,410	591,060	1,177,442
2. ร้อยละความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ กระบวนการบังคับคดี	85 ร้อยละ	90.20	91.00	91.10

(17) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน : ผลลัพธ์ด้านดังกล่าวตามตารางที่ 7.6ก(17)-1 ส่งผลให้ กรมบังคับคดีดำเนินงานและให้บริการด้านการบังคับคดีได้อย่างต่อเนื่อง และตัวชี้วัดมีดังนี้



ตารางที่ 7.6ก(17)-1 ตัวชี้วัดด้านการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินของกรมบังคับคดี

ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2565	ผลการดำเนินงาน		
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
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
4. ร้อยละของระบบความปลอดภัยที่ได้รับการทดสอบเจาะระบบ (Cyber Security)	ร้อยละ 100	100	100	100
5. ร้อยละของการถูกบุกรุกระบบดิจิทัลและสามารถป้องกันได้สำเร็จ	ร้อยละ 80	100	100	100

ข. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน

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

ตารางที่ 7.6ก(18)-1 ตัวชี้วัดด้านการจัดการเครือข่ายอุปทานของกรมบังคับคดี

ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2565	ผลการดำเนินงาน		
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
1. ร้อยละของผลการประเมินคุณภาพของ Outsource ที่มีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป	ร้อยละ 85	97.83	96.70	98.92

ตารางผลลัพธ์หมวด 7

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้รับผิดชอบรอง/ผู้จัดเก็บข้อมูล	เป้าหมายปี 2565	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ							
7.1 ก.ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ							
7.1ก.(1) ด้านผลผลิตและการบริการตามพันธกิจหลักของส่วนราชการ							
7.1ก(1)-1	ร้อยละของสำนวนคดีแพ่งที่ดำเนินการแล้วเสร็จเทียบกับเป้าหมายในแต่ละปี	สบก., สบจ.	กพร.	ร้อยละ 80	100	100	100
7.1ก(1)-2	ร้อยละของสำนวนคดีล้มละลายที่ดำเนินการแล้วเสร็จเทียบกับเป้าหมายในแต่ละปี	กองบังคับคดีล้มละลาย	กพร.	ร้อยละ 80	100	100	100
7.1ก(1)-3	ร้อยละมูลค่าผลิตภัณฑ์สินที่ออกจากระบบบังคับคดี (เนื่องจากกรณีแนวปฏิบัติงานในช่วง COVID-19 ได้ให้สำนักงานบังคับคดีรายงานศาลเพื่อขอให้มีคำสั่งอนุญาตให้งดการขายทอดตลาด ทำให้ผลการดำเนินงานมีแนวโน้มที่ลดลง)	สบก., สบจ., กองล้มฯ	นย.	ร้อยละ 90	96.35	99.43	100
7.1ก(1)-4	จำนวนสำนวนคดีแพ่งที่ค้างดำเนินการ 10 ปี ขึ้นไปที่ดำเนินการแล้วเสร็จ (ยึด-ขาย)	สบก., สบจ.	กพร.	2,000 เรื่อง	1,572	1,591	2,091
7.1ก(1)-5	ร้อยละความสำเร็จของการจัดทำบัญชีในคดีล้มละลาย กรณีปิดคดีไม่มีแบ่งภายในเวลาที่กำหนด (3 วัน)	กณ.	กณ.	ร้อยละ 90	99.90	99.38	100



ลำดับ	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้รับผิดชอบ รอง/ ผู้จัดเก็บข้อมูล	เป้าหมาย ปี 2565	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
7.1ก(2) ด้านการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ							
7.1ก(2)-1	ร้อยละความสำเร็จเฉลี่ยตามตัวชี้วัดของเป้าประสงค์ตามแผนยุทธศาสตร์	นย.	นย.	ร้อยละ 80	75	75	96.55
7.1ก(2)-2	ร้อยละความสำเร็จของการให้ความรู้ประชาชนเกี่ยวกับกฎหมายด้านการบังคับคดี	ปชส.	ปชส.	ร้อยละ 80 ของกลุ่มเป้าหมาย	100	100	100
7.1ก(2)-3	จำนวนเครือข่ายบังคับคดีที่เข้ามามีส่วนร่วมกับกรมบังคับคดีที่ครอบคลุมทั่วประเทศ	กบท./กพร.	กบท./กพร.	1,540 คน	1,498	1,580	10,868
7.1ก(2)-4	ร้อยละของผู้เชี่ยวชาญตามสมรรถนะหลักขององค์กร	กบท.	กบท.	ร้อยละ 10	14.28	38.09	47.61
7.1ก(2)-5	ร้อยละความสำเร็จเฉลี่ยตามตัวชี้วัดของโครงการตามนโยบายรัฐบาล	นย.	นย.	ร้อยละ 80	100	100	100
7.2 ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
7.2ก ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
7.2ก(3) ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
7.2ก (3)-1	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบังคับคดี	กพร.	กพร.	ร้อยละ 85	93.15	93.79	94.54
7.2ก (3)-2	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบังคับคดีแพ่ง	กพร.	กพร.	ร้อยละ 85	93.59	94.21	94.95
7.2ก (3)-3	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบังคับคดีล้มละลาย	กพร.	กพร.	ร้อยละ 85	91.12	93.13	94.66
7.2ก (3)-4	ร้อยละของจำนวนผู้ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการการบังคับคดี	กพร.	กพร.	น้อยกว่าร้อยละ 10	3.46	1.36	0.44
7.2ก (3)-5	จำนวนรางวัลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ	กพร.	กพร.	ปีละ 1 รางวัล	1	2	9
7.2ก(4) ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
7.2ก(4)-1	จำนวนกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ปชส.	ปชส.	4 ครั้ง/ปี	7	8	12
7.2ก(4)-2	จำนวนกิจกรรมให้ความรู้ด้านการบังคับคดีกับลูกค้าในอนาคต	กพร.	กพร.	4 ครั้ง/ปี	5	8	19
7.2ก(4)-3	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสารสนเทศเพื่อการให้บริการของกรมบังคับคดี	กพร.	กพร.	ร้อยละ 70	72.94	80.55	84.38
7.2ก(4)-4	ร้อยละของการให้บริการที่ปรับสู่ดิจิทัลเต็มรูปแบบ			10 ร้อยละ ของบริการหลัก	33.33	44.44	77.78
7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร							
7.3ก ผลลัพธ์ด้านบุคลากร							
7.3ก(5) ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร							



ลำดับ	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้รับผิดชอบ รอง/ ผู้จัดเก็บข้อมูล	เป้าหมาย ปี 2565	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
7.3ก(5)-1	ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาทักษะการเป็นข้าราชการบังคับคดี	กบท.	กบท.	ร้อยละ 80	100	100	100
7.3ก(6) ตัวชี้วัดบรรยากาศการทำงาน							
7.3ก(6)-1	จำนวนอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นถึงขั้นหยุดงานในสถานที่ทำงาน	กบท.	กบท.	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ครั้งต่อปี	0	0	0
7.3ก(7) การทำให้บุคลากรมีความผูกพัน							
7.3ก(7)-1	ร้อยละความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร (Engagement survey)	กบท.	กบท.	ร้อยละ 80	84.21	85.69	86.74
7.3ก(7)-2	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อองค์กร	กบท.	กบท.	ร้อยละ 75	77.52	79.59	81.50
7.3ก(8) การพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาผู้นำ							
7.3ก(8)-1	ร้อยละความสำเร็จตามแผนการอบรมบุคลากร	กบท.	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 20	45.55	52.08	52.30
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล							
7.4ก ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ การกำกับดูแลองค์การ และความรับผิดชอบต่อสังคม							
7.4ก(9) การนำองค์การ							
7.4ก(9)-1	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการนำองค์การของผู้บริหารระดับสูง	กพร.	กพร.	ร้อยละ 80	85.48	86.20	86.60
7.4ก(10) การกำกับดูแลองค์การ							
7.4ก(10)-1	ร้อยละความสำเร็จของการกำกับองค์การด้วยคณะกรรมการ			ร้อยละ 80	100	100	100
7.4ก(10)-2	ร้อยละของจำนวนข้อเสนอแนะจากสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) ที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วเสร็จ	กองบริหารการคลัง	กองบริหารการคลัง	ปิดได้ร้อยละ 80	100	100	100
7.4ก(11) กฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ							
7.4ก(11)-1	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำผิดกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	กบท. (กลุ่มงานวินัย)	กบท. (กลุ่มงานวินัย)	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 เรื่องต่อปี	12	11	5
7.4ก(11)-2	จำนวนกฎหมายที่ได้รับการปรับปรุงตามมาตรฐานสากล	พป.	พป.	1 เรื่อง/ปี	2	1	2
7.4ก(12) การประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และจริยธรรม							
7.4ก(12)-1	ร้อยละความสำเร็จของการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมองค์กร	กลุ่มงานจริยธรรมฯ	กลุ่มงานจริยธรรมฯ	ร้อยละ 80	100	100	100



ลำดับ	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้รับผิดชอบ รอง/ ผู้จัดเก็บข้อมูล	เป้าหมาย ปี 2565	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
7.4ก(12)-2	ร้อยละความสำเร็จของการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ	กลุ่มงานจริยธรรมฯ	กลุ่มงานจริยธรรมฯ	ร้อยละ 80	100	100	100
7.4ก(12)-3	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการมาตรการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน	กลุ่มงานจริยธรรมฯ	กลุ่มงานจริยธรรมฯ	ร้อยละ 100	100	100	100
7.4ก(12)-4	ร้อยละความสำเร็จของการขับเคลื่อนหน่วยงานให้เป็นสำนักงานบังคับคดีใสสะอาด	กลุ่มงานจริยธรรมฯ	กลุ่มงานจริยธรรมฯ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 /ปี	0	15.55	60.74
7.4ก(13) สังคมและชุมชน							
7.4ก(13)-1	ร้อยละความสำเร็จของการให้ความรู้ความเข้าใจด้านกฎหมายเกี่ยวกับการบังคับคดีให้กับกลุ่มเปราะบาง (หนี้ครัวเรือน หนี้รายย่อย หนี้บัตรเครดิต หนี้ SMEs หนี้เกษตรกร หนี้กยศ.)	กพร./นย	กพร./นย	ร้อยละ 100	100	100	100
7.4ก(13)-2	ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการจิตอาสา	ปชส.	ปชส.	ร้อยละ 100	100	100	100
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงินและการเติบโต							
7.5ก ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงินและการเติบโต							
7.5ก(14) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณ และการเงิน							
7.5ก(14)-1	ร้อยละของการเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนงบประมาณ	นย.	นย.	ร้อยละ 94	94.44	96.76	99.78
7.5ก(14)-2	ร้อยละความสำเร็จในการบริหารสินทรัพย์ (การจำหน่ายทรัพย์สินได้ตามราคาที่กำหนด : เทียบกับราคาขาย)	นย.	นย.	ร้อยละ 70	100	100	100
7.5ก(15) การเติบโต							
7.5ก(15)-1	จำนวนคดีต่อคนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	กบท.	กบท.	100 คดีต่อคนต่อปี	133	137	147
7.5ก(15)-2	ร้อยละความสำเร็จในการขับเคลื่อนการให้บริการบังคับคดีล้มละลายแบบบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Solution) (เริ่มปีงบประมาณ 2565)	กพร.	กพร.	ร้อยละ 80	0	0	100
7.5ก(15)-3	จำนวนระบบการให้บริการที่ปรับเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์			เพิ่มขึ้น 1 ระบบ/ปี	3	4	7
7.6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการและการจัดการห่วงโซ่อุปทาน							
7.6ก ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ							
7.6ก(16) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ							
7.6ก(16)-1	ต้นทุนที่ลดลงจากการนำระบบดิจิทัลเข้ามาใช้ในการบริการ			600,000 บาท	85,410	591,060	1,177,442
7.6ก(16)-2	ร้อยละความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี	กพร.	กพร.	ร้อยละ 85	90.20	91.00	91.10
7.6ก(17) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน							



ลำดับ	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้รับผิดชอบ รอง/ ผู้จัดเก็บข้อมูล	เป้าหมาย ปี 2565	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
7.6ก(17)-1	ร้อยละความสำเร็จตามโครงการการป้องกันและระงับอัคคีภัยเพื่อความปลอดภัยของกรมบังคับคดี	กบท.	กบท.	ร้อยละ 100	100	100	100
7.6ก(17)-2	ร้อยละความสำเร็จของระบบ DR-Site เพื่อรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ศท.	ศท.	ร้อยละ 90	100	100	100
7.6ก(17)-3	ร้อยละบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการอบรมความรู้ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม	กบท.	กบท.	ร้อยละ 100	100	100	100
7.6ก(17)-4	ร้อยละของระบบความปลอดภัยที่ได้รับการทดสอบเจาะระบบ (Cyber Security)	ศท.	ศท.	ร้อยละ 100	100	100	100
7.6ก(17)-5	ร้อยละของการถูกบุกรุกระบบดิจิทัลและสามารถป้องกันได้สำเร็จ	ศท.	ศท.	ร้อยละ 80	100	100	100
7.6ข ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน							
7.6ข(18) การจัดการห่วงโซ่อุปทาน							
7.6ข(18)-1	ร้อยละของผลการประเมินคุณภาพของ Outsource ที่มีผลการประเมิน ร้อยละ 85 ขึ้นไป	ศูนย์ใกล้เกลี่ยข้อพิพาท	ศูนย์ใกล้เกลี่ยข้อพิพาท	ร้อยละ 85	97.83	96.70	98.92

อภิธานศัพท์

คำศัพท์

กนย.

กบค.

กบท.

กพร.

ก.ล.ต.

คปก.

คำนิยาม I AM LED

เจ้าพนักงานบังคับคดี

เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์

เจ้าหนี้

จำหน่ายทรัพย์

นักประชาสัมพันธ์เชิงรุก

นวช.

ปปง.

คำอธิบาย

กองนโยบายและแผน กรมบังคับคดี

กรมบังคับคดี

กองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมบังคับคดี

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมบังคับคดี

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม การประกอบธุรกิจ
ประกันภัย

I คือ Integrity หมายถึง มีความซื่อสัตย์

A คือ Accountability หมายถึง มีความรับผิดชอบ

M คือ Management หมายถึง การบริหารจัดการ

L คือ Learning หมายถึง การเรียนรู้ตลอดเวลา

E คือ Excellence หมายถึง ความเป็นเลิศ

D คือ Digital หมายถึง การใช้เทคโนโลยี

เจ้าพนักงานศาลหรือพนักงานอื่น ผู้มีอำนาจตามบทบัญญัติแห่ง
กฎหมาย ในอันที่จะปฏิบัติการเพื่อคุ้มครองสิทธิของคู่ความใน
ระหว่างพิจารณาหรือบังคับตามคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาล

เจ้าพนักงานตามกฎหมาย ล้มละลายที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดการ
รวบรวมทรัพย์สินของ ลูกหนี้หรือบุคคลล้มละลายและดำ เนินการ
แบ่งทรัพย์สินที่รวบรวม ได้ให้กับบรรดาเจ้าหนี้ทั้งหลายของลูกหนี้
หรือบุคคลล้มละลาย

เจ้าหนี้ตามคำพิพากษา เป็นผู้มสิทธิเรียกร้อง ให้ลูกหนี้ (จำเลย)
ชำระหนี้

การขายทรัพย์สินของลูกหนี้ (จำเลย) เพื่อนำมาชำระหนี้ให้แก่
เจ้าหนี้

เป็นผู้ถูกคัดเลือกจากวิทยากรตัวคุณของกรมบังคับคดีในพื้นที่
เป้าหมาย โดยเป็นบุคคลที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้มีทักษะ ความรู้
ความสามารถ ทั้งวัยวุฒิและคุณวุฒิ มีจิตสาธารณะพร้อมให้ความ
ร่วมมือกับกรมบังคับคดีในการถ่ายทอดองค์ความรู้ ให้คำแนะนำที่
เป็นประโยชน์ให้แก่ประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง

นักวิชาการ

สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

ป.ป.ช.	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ
ป.ป.ท.	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ
ป.ป.ส. ประเมินราคาทรัพย์สิน พนักงานเดินหมาย	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด การกำหนดราคาของทรัพย์สิน เพื่อประกอบการจำหน่ายทรัพย์สิน ผู้ที่รับผิดชอบการนำส่งหมายของเจ้าพนักงานบังคับคดีและเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์สินแจ้งประกาศขายทอดตลาดทรัพย์สิน นำส่งหนังสือในคดีแพ่งให้แก่คู่ความหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคดีทราบ จัดทำรายงานการส่งหมายช่วยเหลือเจ้าพนักงานบังคับคดีในการจัดเตรียมเอกสารการบังคับคดี จัดเก็บข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับภาพของทรัพย์สินที่ถูกบังคับคดี การจัดทำแผนผังที่ตั้งทรัพย์สิน การเดินหมาย คำคู่ความ หนังสือหรือประกาศของกรมบังคับคดี
พม. ระบบ EDC payment ระบบ Free Wifi	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ระบบการวางเงินประกันด้วยบัตรเดบิต/เครดิต ระบบให้บริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย ที่ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ สามารถเข้าใช้ได้โดยไม่เสียค่าบริการ
ระบบ PMS	Performance Management System ระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน
ระบบ G-Chat	คือแอปพลิเคชันที่ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อใช้เป็นระบบติดต่อสื่อสารแบบออนไลน์สำหรับหน่วยงานภาครัฐผ่านอุปกรณ์สื่อสารแบบเคลื่อนที่ เพื่อความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล เนื่องจากแอปพลิเคชันต่างๆ ที่ใช้สนทนาบนอุปกรณ์พกพานั้น มีความเสี่ยงสูงต่อการถูกลักลอบใช้ข้อมูลและความลับทางราชการ มีโอกาสเกิดการทุจริตส่งผลต่อความเสียหายของทางราชการ และอาจกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ
ระบบ MIS	คือระบบที่ให้สารสนเทศที่ผู้บริหารต้องการ เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะรวมทั้ง สารสนเทศภายในและภายนอก สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับองค์กรทั้งในอดีตและปัจจุบัน รวมทั้งสิ่งที่คาดว่าจะจะเป็นในอนาคต นอกจากนี้ระบบเอ็มไอเอสจะต้อง ให้สารสนเทศ ในช่วงเวลาที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจในการวางแผนการควบคุม และการปฏิบัติการขององค์กรได้อย่างถูกต้อง
ระบบ GFMS	การบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

ระบบ ERP	ระบบคลังข้อมูลผู้บริหาร
ระบบ Jasper Soft	ระบบรายงานสถิติอิเล็กทรอนิกส์
วิทยาการตัวคูณ	บุคคลที่กรมบังคับคดีได้มีคำสั่งแต่งตั้งให้ทำหน้าที่วิทยาการตัวคูณ
สตง.	สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน
สบก.	สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร 1-6
สบจ.	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด ซึ่งมีสำนักงานอยู่ทั่วประเทศ
	จำนวน 111 แห่ง
สำนักงาน ก.พ.	สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
สำนักงาน ก.พ.ร.	สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
7S	Strategy, Structure, Style, System, Staff, Skill, Shared Value กลยุทธ์, โครงสร้างองค์กร, สไตล์, ระบบ, บุคลากร, ทักษะ, ค่านิยม
Application Line	เป็นแอปพลิเคชันที่ให้บริการข้อความ ร่วมกับ Voice Over IP ทำให้ผู้ใช้สามารถสร้างกลุ่มแชท ส่งข้อความ ภาพ คลิปวิดีโอ หรือจะพูดคุยโทรศัพท์แบบเสียงก็ได้
Benchmarking	คือกระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์และแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) กับองค์กรอื่นภายใต้กฎกติกาสากลโดยมีแนวคิดว่าองค์กรใดองค์กรหนึ่งนั้นไม่ได้เก่งไปทุกเรื่องมีองค์กรที่เก่งกว่าในบางเรื่อง
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 (พวกที่เก็บในโครงสร้าง

Career Chart	ตารางข้อมูล) และ Unstructured (พวกที่เป็น text ยาวๆ รูปภาพ และ วิดีโอต่างๆ) มาทำการประมวลวิเคราะห์ข้อมูลและนำไปใช้เส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ
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 ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กรซึ่งดำเนินการภายใต้หลักจริยธรรมและการจัดการที่ดี โดยรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมทั้งในระดับใกล้และไกล อันนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน
Customer Service Excellence	กระบวนการให้บริการและกระบวนการปรับปรุงการให้แก่ลูกค้า
Dashboard	หน้าจอที่สรุปข้อมูลทุกอย่างให้อยู่ในหน้าจอเดียว เพื่อให้ผู้บริหารดูข้อมูลแล้วเข้าใจได้ทันที สำหรับเครื่องมือที่นิยมใช้ทำ เช่น Power BI
DTF	Distance to frontier หรือผู้รับบริการตามเกณฑ์ 5 ด้าน ซึ่งได้แก่ การส่งมอบบริการ ความตรงต่อเวลา สารสนเทศ ความเป็นมืออาชีพ และทัศนคติของพนักงาน
DSI	Department of Special Investigation กรมสอบสวนคดีพิเศษ
DXC	DATA EXCHANGE CENTER ศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกระบวนการยุติธรรม
eMENSCR	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)
End – to – End – Process	กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ

e – Filing	การยื่นคำร้องคำขอหนังสือ/เอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์
e-Offering Auction	ระบบการส่งคำเสนอซื้อทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการปรับปรุงกระบวนการขายทอดตลาดทรัพย์สิน โดยเพิ่มช่องทางการส่งคำเสนอซื้อผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์จาก สำนักงานบังคับคดีจังหวัดจำนวน 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
Facebook	เว็บไซต์ที่ให้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ ผ่าน Internet หรือ Social Network ทำให้ผู้ใช้ติดต่อกับเพื่อน ทั้งแบบ ข้อความ ภาพ เสียง และ วิดีโอ
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 เพื่อรับรองระบบการบริหารและการดำเนินงานขององค์กรในแต่ละประเทศเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วโลก

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 ยกระดับองค์กร
M	mission พันธกิจ
Mobile Applications	โปรแกรมประยุกต์สำหรับอุปกรณ์เคลื่อนที่
MOU	Memorandum of understanding บันทึกข้อตกลง
NPA	Non- Performing Asset ก็คือทรัพย์สินรอการขาย เป็นทรัพย์สินของสถาบันการเงินที่มาจากลูกหนี้ของสถาบันการเงินที่นำมาเป็นหลักประกันในการกู้เงินหรือการค้าประกัน แต่ลูกหนี้ไม่สามารถที่จะชำระได้ตามสัญญาธนาคารจึงต้องมีการฟ้องยึดทรัพย์เพื่อนำไปขายเอาเงินมาชำระหนี้
Organization Excellence	การยกระดับองค์กร
PDCA	Plan, Do, Check, Act. วางแผน, ปฏิบัติตามแผน, ตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน, ปรับปรุงแก้ไข
PESTLE	วิเคราะห์ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรทั้งในแง่บวกและแง่ลบ ช่วยให้เราเข้าใจถึงภาพรวมของสภาพแวดล้อมที่

	เป็นอยู่ในปัจจุบัน ได้แก่ โอกาส (Opportunity) และภัยอุปสรรค (Threat)
PMQA	Public Sector Management Quality Award การพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ
Power BI	เครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูลธุรกิจ (Business Analytics Tool) และสร้างรายงาน สร้าง Dashboard ให้ผู้ใช้งานเพื่อประกอบการตัดสินใจ แบบรวมศูนย์ สามารถอัปเดต ได้อย่างทันที
QR Code	เป็นบาร์โค้ดสองมิติชนิดหนึ่ง ที่ประกอบด้วยมอดูลสี่ดำเรียงตัวกัน มีสีฐานสีเหลี่ยม มีพื้นหลังสีขาว ที่สามารถอ่านได้ด้วยเครื่องสแกนคิวอาร์ ในโทรศัพท์มือถือที่มีกล้อง และสมาร์ทโฟน เพื่อถอดข้อมูลในรูปข้อความ 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 ลดความเหลื่อมล้ำ (10) เจริญเติบโต (11) เมืองและชุมชนยั่งยืน (12) การผลิตและสภาพภูมิอากาศ (14) ระบบนิเวศทางทะเลและมหาสมุทร (15) ระบบนิเวศบนบก (16) สันติภาพและสถาบันที่เข้มแข็ง (17) หุ้นส่วนเพื่อการพัฒนา
Service Excellence	บริการที่เป็นเลิศ
SL	Senior Leader ผู้บริหารระดับสูงของกรมบังคับคดีประกอบด้วย อธิบดี รองอธิบดี ผู้ตรวจราชการกรม และผู้อำนวยการในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค
Successer Plan	การบริหารการสืบทอดตำแหน่ง กระบวนการวางแผนเพื่อให้งานในตำแหน่งงานหลักของหน่วยงานมีความต่อเนื่อง โดยเน้นการพัฒนาบุคลากรให้มีภาวะผู้นำและความพร้อมที่จะดำรงตำแหน่งดังกล่าว
SWOT Analysis	Strength (S), Weakness (W), Opportunity (O) และThreat (T)

	เทคนิค/เครื่องมือในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม โดยพิจารณา ศักยภาพขององค์กร 4 ด้าน ได้แก่ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และ ภัยอุปสรรค
Tableau	ระบบรายงานเชิงวิเคราะห์
TikTok	แพลตฟอร์มบนโลกออนไลน์ที่พร้อมเผยแพร่วิดีโอความยาวสั้น ๆ บนโลกออนไลน์มีทั้งเสียง ภาพ กราฟิกตกแต่งต่าง ๆ
TOWS Matrix	เทคนิค/เครื่องมือในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบเมทริกซ์ ระหว่างสภาพแวดล้อมภายใน (จุดแข็งและจุดอ่อน) และ สภาพแวดล้อมภายนอก (โอกาสและอุปสรรค) เพื่อนำไปสู่การ กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ (กลยุทธ์เชิงรุก กลยุทธ์ รักษาเสถียรภาพ กลยุทธ์พลิกฟื้น และกลยุทธ์ปรับปรุง)
Thailand 4.0	เป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย หรือ โมเดลพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐบาล ภายใต้การนำของพลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีและหัวหน้าคณะรักษาความ สงบแห่งชาติ (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 หรือเรียกว่าธนาคารระหว่างประเทศเพื่อการบูรณะ และวิวัฒนาการ เป็นองค์กรระหว่างประเทศที่ได้จัดตั้งขึ้นมาหลัง สงครามโลกครั้งที่สอง โดยประเทศมหาอำนาจในทวีปอเมริกาเหนือ และทวีปยุโรปโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อช่วยให้ประเทศสมาชิกได้ทำการ ฟื้นฟูประเทศหลังสงครามโลกครั้งที่สอง โดยมุ่งเน้นการลงทุนเพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและเร่งรัดการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ เป็นองค์กรอยู่ในสังกัดขององค์การสหประชาชาติ มีสำนักงานใหญ่ ตั้งที่กรุงวอชิงตัน ดีซี ประเทศสหรัฐอเมริกา ปัจจุบันมีประเทศ สมาชิกทั้งหมด 188 ประเทศ เงินทุนของธนาคารโลกได้มาจากการ จำหน่ายพันธบัตรในตลาดการเงินสำคัญของโลก ค่าบำรุงจาก ประเทศสมาชิก และเงินค่าหุ้นของประเทศสมาชิก
XYZ Model	การแปลงยุทธศาสตร์ชาติไปสู่การปฏิบัติด้วยหลักความเชื่อมโยง ความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล (X=แผนงาน โครงการ Y=แผนแม่บท ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ Z=ยุทธศาสตร์ชาติ)