

รายงานผลการดำเนินการ (Application Report)

การพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0 ประจำปี พ.ศ. 2564



โดย กรมบัญชีกลาง กระทรวงยุติธรรม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
สารบัญ	ii-iii
สารบัญรูปภาพ	iv-v
สารบัญตาราง	vi
ส่วนที่ 1.1 ลักษณะสำคัญขององค์การ	1-2
ส่วนที่ 1.2 แผนงานการปรับปรุงเพื่อยกระดับการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0	3-5
ส่วนที่ 2 การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0	
หมวด 1 การนำองค์การ	6-14
1.1 ระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน	6-9
1.2 การป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส	9-10
1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านการมีส่วนร่วมจากเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก	11-13
1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งในระยะสั้น และระยะยาว	13-14
ผลลัพธ์ที่สำคัญในหมวด 7 ที่ประเมินผลการดำเนินงานหมวด 1	14
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	15-24
2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย สร้างนวัตกรรม การเปลี่ยนแปลง และมุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน	15-18
2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาวสอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ	18-21
2.3 แผนขับเคลื่อนในทุกระดับและทุกภาคส่วน	21-23
2.4 การติดตามผลการบรรลุเป้าหมาย การแก้ไขปัญหา และการรายงานผล	23-24
ผลลัพธ์ที่สำคัญในหมวด 7 ที่ประเมินผลการดำเนินงานหมวด 2	24
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	24-30
3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการ และการเข้าถึง	24-27
3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ประโยชน์	27-28
3.3 การสร้างนวัตกรรมการบริการที่สร้างความแตกต่าง และสามารถตอบสนอง ความต้องการเฉพาะ	28-29
3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์	29-30
ผลลัพธ์ที่สำคัญในหมวด 7 ที่ประเมินผลการดำเนินงานหมวด 3	30
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	31-40
4.1 การใช้ข้อมูลในการกำหนดตัววัดเพื่อติดตามงาน และการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ	31-33
4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัด เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหา	33-35
4.3 การจัดการความรู้ และใช้องค์ความรู้เพื่อเรียนรู้ พัฒนา แก้ปัญหา และสร้างนวัตกรรม	35-36
4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และปรับระบบการทำงานให้เป็นดิจิทัล	36-40
ผลลัพธ์ที่สำคัญในหมวด 7 ที่ประเมินผลการดำเนินงานหมวด 4	40



หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	41-47
5.1 ระบบการจัดการบุคลากรตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ	41-43
5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว มุ่งผลสัมฤทธิ์	43-44
5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เป็นมืออาชีพ การสร้างความผูกพัน และความเป็นเจ้าของให้แก่บุคลากร	44-46
5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร	46-47
ผลลัพธ์ที่สำคัญในหมวด 7 ที่ประเมินผลการดำเนินงานหมวด 5	47
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ	48-54
6.1 กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ	48-50
6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และบริการ	50-52
6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถ ในการแข่งขัน	52-53
6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั่วทั้งองค์การ และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติ	53-54
ผลลัพธ์ที่สำคัญในหมวด 7 ที่ประเมินผลการดำเนินงานหมวด 5	54
ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์การดำเนินการ	
หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ	55-59
7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ	55-56
7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน	56-57
7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากร	57
7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ	57-58
7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	58-59
7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ	59

อภิธานศัพท์

สารบัญรูปลูกภาพ

รูปภาพที่	รายละเอียด	หน้า
1.1-1	ความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ของ กบค. กับยุทธศาสตร์ชาติและยุทธศาสตร์อื่นๆ	6
1.1-2	ระบบการนำองค์การ	7
1.1-3	ผลการดำเนินงานที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อระดับประเทศ	8
1.1-4	แผนขับเคลื่อน LED 4.0	8
1.1-5	Digital Transformation Process	8
1.1-6	ช่องทางการสื่อสารภายในกรมบังคับคดี	9
1.4-1	กระบวนการสนับสนุนสังคมให้ผาสุก	13
2.1-1	การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	15
2.1-2	แผนที่ยุทธศาสตร์ กรมบังคับคดี พ.ศ. 2560 - 2564	17
2.2-1	วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ	18
2.2-2	แผนปฏิบัติการที่สำคัญ	19
2.3-1	การสื่อสารแผนให้เกิดการปฏิบัติ	21
2.3-2	แผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคล	22
3.1-1	รูป Value Chain Network	24
3.1-2	การรับฟังและเรียนรู้ข้อมูลสารสนเทศ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	25
3.1-3	แผนปฏิบัติการสื่อสารการประชาสัมพันธ์ของกรมบังคับคดี	26
3.2-1	LED Service Excellence Model	27
4.1-1	ระบบการวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินงาน	31
4.1-2	การเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศของกรมบังคับคดี	33
4.2-1	การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์กรมบังคับคดี	33
4.2-2	การสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี	34
4.3-1	กระบวนการจัดการความรู้	35
4.4-1	กรอบการออกแบบสถาปัตยกรรมองค์กรของกรมบังคับคดี	36
4.4-2	กระบวนการเปลี่ยนผ่านสู่หน่วยงานดิจิทัล	37
4.4-3	แหล่งกำเนิดข้อมูลที่สำคัญ	38
4.4-4	กระบวนการจัดการข้อมูล	38
4.4-5	การนำผลไปแสดง หรือใช้งาน (Utilization)	39
4.4-6	คุณลักษณะของระบบสารสนเทศ (Hardware, Software, Peopleware, ไม่รวม Application)	39
5.1-1	แผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคล	41
5.1-2	กระบวนการประเมินขีดความสามารถและกระบวนการวิเคราะห์อัตรากำลัง	41
5.1-3	ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน	42
5.4-1	แผนการอบรมบุคลากร	46



รูปภาพที่	รายละเอียด	หน้า
6.1-1	การออกแบบระบบงาน	48
6.1-2	End to End Process	48
6.2-1	นวัตกรรมที่สำคัญ	51
6.3-1	การปรับปรุงกระบวนการ	52
6.4-1	การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์กรมบังคับคดี	53



สารบัญตาราง

ตาราง	รายละเอียด	หน้า
1.3-1	ผลงานที่โดดเด่นในการดำเนินงานร่วมกับเครือข่าย	11
1.3-2	ผลงานที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในความพร้อมของภาคีเครือข่ายร่วมกับ กบค.	11-12
1.3-3	ตัวชี้วัดตามแนวทาง LED 5 Excellence	12-13
1.4-1	การใช้สมรรถนะหลักให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม	14
2.1-1	การประเมินสถานการณ์องค์กร	16
3.1-1	ตารางวิเคราะห์ ความต้องการ ความคาดหวัง และการให้บริการที่ตอบสนองของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	25-26
4.1-1	ระบบสารสนเทศของกรมบังคับคดี	31-32
5.2-1	ตารางการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดมาตรการลด และคัดแยกขยะมูลฝอยในหน่วยงานภาครัฐของ กบค. ประจำปี 2563	44
6.1-1	ระบบงานที่นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน	49-50



ส่วนที่ 1.1 สรุปลักษณะสำคัญขององค์การ

<p>ส่วนราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน : ศาล/กระทรวงยุติธรรม /หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน</p> <p>ความต้องการ: ความถูกต้อง/ความเป็นธรรม/ความโปร่งใส</p>	<p>พันธกิจ : 1. บังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล 2. บังคับคดีล้มละลายตามคำสั่งศาล 3. บังคับคดีฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ตามคำสั่งศาล 4. ตรวจสอบสิทธิทางบัญชีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อรับส่วนแบ่งจากคดี ตรวจสอบค่าใช้จ่ายและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการบังคับคดี 5. ชำระบัญชีทางหุ้นส่วน บริษัท หรือนิติบุคคลในฐานะผู้ชำระบัญชีตามคำสั่งศาล</p> <p>6. รับวางทรัพย์จากลูกหนี้หรือผู้มีสิทธิวางทรัพย์ 7. ประเมินราคาทรัพย์สิน 8. การเดินทางหมาย คำคู่ความ หนังสือ หรือประกาศของศาล หรือหน่วยงานในสังกัดกรม 9. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม ตามรัฐธรรมนูญหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย หรือตามคำสั่งศาล</p> <p>วิสัยทัศน์ : บังคับคดีด้วยความเป็นธรรม มุ่งสู่องค์กรชั้นนำในระดับสากล บริการประชาชนอย่างมีคุณภาพ</p> <p>คำนิยาม : “I AM LED” I คือ Integrity หมายถึง ความซื่อสัตย์, A คือ Accountability หมายถึง ความรับผิดชอบ, M คือ Management หมายถึง การบริหารจัดการ, L คือ Learning หมายถึง การเรียนรู้ตลอดเวลา, E คือ Excellence หมายถึง ความเป็นเลิศ, D คือ Digital หมายถึง การใช้เทคโนโลยี</p> <p>วัฒนธรรมองค์การ : บริการด้วยรอยยิ้ม บริหารด้วยหลักการ บริบาลด้วยหลักธรรม</p> <p>งบประมาณ : 1,083,369,400 บาท (หลังหักงบฯตาม พรบ.โอนงบประมาณรายจ่าย พ.ศ. 2563)</p> <p>รายได้: 1,505,764,289.05 บาท</p> <p>จำนวนบุคลากร : 3,492 คน</p> <p>กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ : 1. ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งภาค 4 วิธีการชั่วคราวก่อนพิพากษาและการบังคับตามคำพิพากษาหรือคำสั่ง 2. พระราชบัญญัติล้มละลาย พุทธศักราช 2483 และที่แก้ไขเพิ่มเติม 3. ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์</p> <p>4. กฎหมายเฉพาะอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการบังคับคดีแพ่งและคดีล้มละลาย เช่น พรบ.การบิน พรบ.โทรคมนาคม ประมวลกฎหมายที่ดิน</p> <p>ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ :</p> <p>1.การปรับปรุงระดับบุคคล : KPI, PDCA, กิจกรรม KM</p> <p>2. การปรับปรุงหน่วยงาน : PDCA การให้บริการประชาชน ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) การสร้างนวัตกรรม</p> <p>3. การปรับปรุงข้ามสายงาน : Service Excellence/การปรับปรุงยุทธศาสตร์องค์กร : PDCA PMQA ITA Word Bank</p>	<p>ภารกิจ/บริการหลัก: บริการบังคับคดีแพ่ง คดีล้มละลาย และการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ตามคำสั่งศาล การชำระบัญชีตามคำสั่งศาล การวางทรัพย์ การประเมินราคาทรัพย์สิน และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี โดยดำเนินการยึดอายัด และจำหน่ายทรัพย์สิน รวบรวมทรัพย์สินของลูกหนี้ในคดีล้มละลาย ตลอดจนกำกับกำกับการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ เพื่อให้เจ้าหนี้และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับการชำระหนี้จากลูกหนี้ อย่างเป็นธรรม</p> <p>คุณลักษณะโดดเด่นของภารกิจ/บริการ: ดำเนินการตามคำสั่งศาล เพื่ออำนวยความสะดวกยุติธรรมให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล</p>
<p>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : บุคคล/ชุมชน/องค์กร ที่ได้รับผลกระทบจากภารกิจของกรมฯ</p>		<p>ผู้รับบริการ/ความต้องการ :</p> <p>1. เจ้าหนี้ : ได้รับชำระหนี้ตามคำพิพากษาอย่างเป็นธรรม และรวดเร็ว</p> <p>2. ลูกหนี้ : ชำระหนี้ตามคำพิพากษาอย่างเป็นธรรม</p> <p>3. ผู้ซื้อทรัพย์ : ถูกต้อง รวดเร็ว สะดวก</p>
<p>สมรรถนะหลักขององค์กร :</p> <p>1. ความเชี่ยวชาญด้านกฎหมายการบังคับคดี</p> <p>2. กระบวนการทำงานมีความโปร่งใสตรวจสอบได้</p>		<p>สภาพแวดล้อมการแข่งขัน :</p> <p>1. สภาวะเศรษฐกิจถดถอยทำให้ระบบเศรษฐกิจไม่หมุนเวียน มีแนวโน้มทำให้กระบวนการบังคับคดีเพิ่มขึ้น</p> <p>2. สภาพสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนไปเนื่องจากภัยพิบัติโรคอุบัติใหม่ (COVID-19) ทำให้การดำเนินชีวิตและกิจกรรมทางเศรษฐกิจบนสื่อสังคมออนไลน์เพิ่มขึ้นอย่างมาก</p>
<p>แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ :</p> <p>1. รายงานประจำปีหน่วยงานภาครัฐ</p> <p>2. Web site กระทรวงยุติธรรม</p> <p>3. World Bank</p> <p>4. สำนักงาน ก.พ.ร.</p>		
<p>การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน :</p> <p>1. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับกฎหมายของการทำธุรกิจรูปแบบใหม่:กฎหมาย ที่มีอยู่เดิมไม่เอื้ออำนวยต่อการบังคับคดีทำให้ต้องมีการปรับกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่สามารถปรับเปลี่ยนตามสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม</p> <p>2. เทคโนโลยีสู่ Thailand 4.0 : สร้างโอกาสในการใช้ฐานข้อมูลเดียวกัน ให้เกิดความร่วมมือในหน่วยงานภาครัฐ มากขึ้น</p> <p>3. การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี, IT, Smart Phone ทำให้ช่องทางให้บริการ/รับบริการมากขึ้น โดยเฉพาะการดำเนินงานของสถาบันการเงินและการจัดการสินเชื่อในระบบเศรษฐกิจ</p>	<p>ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ : (ด้านพันธกิจ ปฏิบัติการ บุคลากร สังคม)</p> <p>1. มีสำนักงานกระจาย ครอบคลุมทั่วประเทศ สามารถดำเนินการเชิงรุกในการให้ความรู้ เด็ก เยาวชน ประชาชน เพื่อป้องกันมิให้เข้าสู่กระบวนการบังคับคดี 2. มีภาคีเครือข่ายที่พร้อมให้การสนับสนุนข้อมูลที่ร้องขอและสามารถจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย</p> <p>3. มีการจัดตั้งสถาบันพัฒนาการบังคับคดี เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญด้านการบังคับคดี 4. มีองค์ความรู้ด้านการบังคับคดีและกฎหมายที่เกี่ยวข้องรวมทั้งภาคีเครือข่ายที่จะช่วยสนับสนุนให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจด้านการบังคับคดีมากขึ้น</p>	<p>ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ : (ด้านพันธกิจ ปฏิบัติการ บุคลากร สังคม)</p> <p>1. การเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจ ชุมชน สังคมอย่างรวดเร็วในสภาวะเศรษฐกิจถดถอย ทำให้หนี้สินภาคครัวเรือนเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ มีแนวโน้มของปัญหาการชำระหนี้มากขึ้นจะนำไปสู่กระบวนการบังคับคดีที่ซับซ้อนมากขึ้น</p> <p>2. แนวโน้มสารสนเทศ 4.0 เป็นความท้าทายความสามารถในการบริหารจัดการและบูรณาการข้อมูลทั้งภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงานเพื่อการบังคับคดีให้เป็นไปด้วยความถูกต้อง โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ</p> <p>3. การเกษียณอายุราชการของกลุ่มผู้บริหารระดับสูงที่มีความเชี่ยวชาญด้านการบังคับคดีมีอัตราเพิ่มขึ้น</p> <p>4. ประชาชนต้องการความรู้มากขึ้นในเรื่องการบริหารทรัพย์สิน กฎหมายบังคับคดีและการเปลี่ยนแปลงของกฎหมายและข้อบังคับที่ส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงที่จะเข้าสู่กระบวนการบังคับคดี</p>



<p>ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของพันธกิจหรือหน้าที่ต่อความสำเร็จของส่วนราชการ และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศคืออะไร :</p> <p>การบังคับคดีของ กบค. เป็นไปตามคำสั่งศาลด้วยความยุติธรรม และรวดเร็วตามเวลากฎหมายกำหนดจะเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน ทำให้ทรัพย์สิน (NPA) ได้ถูกนำมาใช้ประโยชน์ เกิดการหมุนเวียนเศรษฐกิจภายในประเทศและต่างประเทศยกระดับความสามารถทางการแข่งขันของประเทศตามแนวทาง Ease of Doing Business</p>	<p>เทคโนโลยีการสื่อสารและบริการที่สำคัญมีอะไรบ้าง :</p> <ul style="list-style-type: none"> - เทคโนโลยีการสื่อสาร : เว็บไซต์, Line, Facebook, Mobile Application, ระบบค้นหาประกาศเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ - Application ที่ให้บริการ : e-filing To-Do-List, ระบบยื่นคำร้องขอรับเงินส่วนแบ่งในคดีล้มละลาย, e-Offering Auction System (OAS), LED Property, LED Property Plus, LED Debt Info, LED Queue, LED Streaming, LED e-Petition, ระบบตรวจสอบสถานะคดีแพ่ง <p>ประกอบด้วย 1.ระบบตรวจสอบสถานะคดีแพ่ง 2.LED ABC (Application Bankruptcy Checking) 3.Mobile Application/ ระบบตรวจสอบบุคคลล้มละลาย/ ตรวจสอบการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้)</p>	<p>ความสำคัญของสมรรถนะหลักของส่วนราชการที่มีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของประเทศคืออะไรทั้งทางตรงและทางอ้อม :</p> <p>ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ : ผลักดันทรัพย์สิน (Non Performing Asset : NPA) เข้าสู่ระบบเศรษฐกิจ</p> <p>ด้านสังคม : ลดความเหลื่อมล้ำ อำนวยความยุติธรรมตามคำสั่งศาล และสร้างความเชื่อมั่นต่อนักลงทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศ.</p> <p>ด้านสาธารณสุข : การจัดสถานที่ทำงานที่ปลอดภัยต่อการแพร่ระบาดของโรค ทำให้ผู้มาติดต่อปลอดภัย</p> <p>สิ่งแวดล้อม : ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาบริหารจัดการการทำงานในสำนักงาน ทำให้ลดขยะ ลดพลาสติกในสำนักงาน รักษาสิ่งแวดล้อม</p>
<p>ในการทำงาน บุคลากรมีความจำเป็นต้องดูแลเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยอะไรบ้าง :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ด้านการบังคับใช้กฎหมาย (ถูกฟ้อง/ถูกร้องเรียน) 2. ด้านปฏิบัติการ (เดิหนมา) 3. ด้านสถานที่ทำงาน (ออฟฟิศซินโดรม) 	<p>กฎหมายและกฎระเบียบอะไรที่มีอยู่และเอื้อให้ส่วนราชการทำงานอย่างมีความคล่องตัวและตอบสนองการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งภาค 4 วิธีการชั่วคราวก่อนพิพากษาและการบังคับตามคำพิพากษาหรือคำสั่ง - พระราชบัญญัติล้มละลาย พุทธศักราช 2483 และที่แก้ไขเพิ่มเติม - ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ - กฎหมายเฉพาะอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบังคับคดีแพ่งและคดีล้มละลาย - พระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณ พ.ศ. 2402 และที่แก้ไขเพิ่มเติม - พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2561 - พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 	<p>ประเด็นการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรที่สำคัญคืออะไร พื้นฐานของบุคลากรที่มีผลต่อการวางแผนการพัฒนาและการสร้างขีดความสามารถในการเป็นองค์การสมรรถนะสูงมีอะไรบ้าง :</p> <ul style="list-style-type: none"> - การขับเคลื่อน Open & Connected ของระบบราชการและการเทียบเคียงสู่ Ease of Doing Business ทำให้การพัฒนาบุคลากรสู่การทำงานระดับมาตรฐานสากล ต้องมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว - การใช้โอกาสเชิงกลยุทธ์ในการเปลี่ยนบทบาทจาก Operator เป็น Regulator ข้อกำหนดด้านการศึกษาส่วนใหญ่ของ กบค. เป็น นิติกรและนักบัญชี การเพิ่มพูนทักษะเพื่อเป็น Regurator จึงมีผลต่อการพัฒนาองค์การสมรรถนะสูง - การพัฒนาขีดความสามารถบุคลากรจากกระบวนการพัฒนาบุคลากรผ่านสถาบันภายในกรมบังคับคดี
<p>สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของส่วนราชการเป็นเช่นใด? ประเด็นการแข่งขันคืออะไร และมีผลต่อการดำเนินการของส่วนราชการอย่างไร :</p> <p>ภายใน : ช่วงอายุของผู้เชี่ยวชาญการบังคับคดีที่มีแนวโน้มเกษียณมากขึ้นในระยะเวลา 2563 ถึง 2565 กบค. จะมีวิกฤตประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ เรื่องการยกระดับองค์การสู่องค์การแห่งการเรียนรู้เพื่อดำเนินการจัดเก็บความรู้องค์การ</p> <p>ภายนอก : ผลกระทบจากภาวะการแข่งขันทางเศรษฐกิจโลกทำให้กฎหมายและข้อบังคับต้องเชื่อมโยงกับกฎหมายระหว่างประเทศ ความต้องการผู้เชี่ยวชาญหรือองค์ความรู้ในกฎหมายระหว่างประเทศจึงมีความจำเป็นและเร่งด่วนที่นำมาใช้ในการบังคับคดีของ กบค. และมีโครงการขับเคลื่อนสถาบันพัฒนาการบังคับคดี</p>	<p>การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขันที่สำคัญคืออะไร ส่งผลกระทบต่อสถานการณ์แข่งขันของประเทศอย่างไร :</p> <ul style="list-style-type: none"> - การเปลี่ยนแปลงของระบบเศรษฐกิจอย่างรวดเร็วทำให้การบังคับคดีในธุรกิจรูปแบบเดิม กฎหมายเดิมจะไม่สอดคล้องและส่งผลกระทบต่อการแข่งขันของประเทศไทยในเวทีโลก - การแข่งขันทางการค้าต้องผลักดันด้วยนวัตกรรมแทนการผลิตปริมาณมากแบบอุตสาหกรรม ดังนั้น ทรัพย์สินทางปัญญาและทรัพย์สินที่จับต้องไม่ได้จะเป็นสินทรัพย์ที่จำเป็นในอนาคต ในการดำเนินธุรกิจการค้าระหว่างประเทศ 	

ส่วนที่ 1.2 แผนงานการปรับปรุงเพื่อยกระดับการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0

ชื่อแผนงาน/โครงการ	ปีดำเนินการ	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
แผนพัฒนาด้านเทคโนโลยี		
๑. การจัดทำระบบเชื่อมต่อข้อมูลจากศาลยุติธรรม	ปีงบประมาณ พ.ศ.2563 - 2565	กรมบังคับคดีสามารถเชื่อมต่อข้อมูลจากศาลยุติธรรม ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานด้านบังคับคดีแพ่ง
๒. การจัดทำระบบบูรณาการฐานข้อมูลด้านการบังคับคดีกับหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2565	กรมบังคับคดีมีฐานข้อมูลแบบบูรณาการ โดยมีการเชื่อมโยงกันระหว่างระบบงานบังคับคดีแพ่ง ระบบบังคับคดีล้มละลาย ระบบฟื้นฟูกิจการลูกหนี้ และระบบอื่นๆ ที่มีความจำเป็นต้องเชื่อมโยงกัน
๓. การจัดประมูลขายทอดตลาดทรัพย์สินด้วยวิธีการเสนอราคาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Offering	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2565	เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่สนใจเข้าร่วมประมูลซื้อทรัพย์สินโดยไม่ต้องเดินทางไปยังสำนักงานบังคับคดีในจังหวัดนั้นเพื่อเข้าร่วมประมูล
แผนพัฒนาด้านนวัตกรรม		
๑. การพัฒนากระบวนการบังคับคดี	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2565	กระบวนการทำงานของกรมบังคับคดีเป็นระบบดิจิทัล ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบรรลุเป้าหมายในกระบวนการบังคับคดี
๒. ระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2565	ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง
๓. การพัฒนาระบบวางทรัพย์	เริ่มพัฒนาเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	เป็นการพัฒนาระบบการวางทรัพย์ แบบรวมศูนย์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ประชาชนใช้งานผ่าน Web Application และ Mobile Application และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลบูรณาการฐานข้อมูลภาครัฐได้ เป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานรวดเร็วขึ้น
๔. การพัฒนาระบบออกใบอนุญาตและการตรวจสอบกำกับดูแลผู้ทำแผน , ผู้บริหารแผน	เริ่มพัฒนาเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการออกใบอนุญาต และการตรวจสอบ/กำกับดูแลผู้ทำแผน ผู้บริหารแผน ให้เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลบูรณาการฐานข้อมูลภาครัฐได้ เป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานรวดเร็วขึ้น
แผนพัฒนาเครือข่าย และความร่วมมือ		
๑. การจัดทำระบบยื่นคำร้องคดีแพ่งทางอิเล็กทรอนิกส์ E-Filing To-Do-List	ปีงบประมาณ พ.ศ.2563 - 2565	ประชาชนได้รับการบริหารที่สะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม และโปร่งใส โดยสามารถติดต่อกับหน่วยงานภายในกรมบังคับคดีทั่วประเทศได้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์



๒. การจัดทำระบบงานฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ e-Reorganization Data Management	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2565	- ฐานข้อมูลการฟื้นฟูกิจการลูกหนี้มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ - ลดระยะเวลาในการดำเนินการเกี่ยวกับการฟื้นฟูกิจการลูกหนี้
๓. การจัดทำระบบงานบังคับคดีล้มละลาย e-Insolvency Case management	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2565	ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม และโปร่งใส โดยสามารถยื่นคำร้องในคดีล้มละลายผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
๔. การจัดทำระบบงานบังคับคดีแพ่ง e-civil Case management	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2565	การดำเนินการบังคับคดีแพ่งมีความโปร่งใส โดยประชาชนสามารถติดตามผลการดำเนินการด้านการบังคับคดีแพ่งผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
๕. ระบบติดตามข้อร้องเรียน	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2565	การจัดการข้อร้องเรียนของกรมบังคับคดีมีประสิทธิภาพ โดยผู้ร้องเรียนสามารถยื่นคำร้อง ตรวจสอบระยะเวลาการดำเนินการ และสถานะข้อร้องเรียนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
๖. การอบรมพัฒนาเครือข่ายบังคับคดีและวิทยากรตัวคูณ และการติดตามผล	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2565	เพื่อสร้างการรับรู้และพัฒนาเครือข่ายและบูรณาการความร่วมมือด้านการบังคับคดีกับชุมชน
๗. การอบรม หลักสูตร “การบังคับคดีสำหรับเจ้าพนักงานบังคับทางปกครอง”	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	กรมบังคับคดีเป็นหน่วยงานที่ดำเนินการบังคับคดีทางปกครอง จึงมีการจัดหลักสูตรเฉพาะเรื่องการบังคับคดีสำหรับเจ้าพนักงานบังคับทางปกครอง สำหรับผู้เกี่ยวข้องจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน โดยกำหนดอบรมไว้ ๓ รุ่น
๘. การดำเนินการเสริมสร้างศักยภาพของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม SMEs	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2565	เป็นการเสริมสร้างการรับรู้ อบรม เกี่ยวกับพระราชบัญญัติล้มละลาย (ฉบับที่ ๙) พ.ศ. ๒๕๕๙ (การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ที่เป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม) เพื่อให้ดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง และยั่งยืนต่อไปได้
๙. การเสริมสร้างประสิทธิภาพด้านการบังคับคดี การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และการลดความเหลื่อมล้ำในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2565	เป็นการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชนในพื้นที่เขตจังหวัดชายแดนภาคใต้ตามสังคมพหุวัฒนธรรมตามแนวนโยบายของรัฐบาล
แผนอื่น ๆ		
๑. นโยบายการบริหารจัดการคดีอย่างมีประสิทธิภาพ ๑.๑ เร่งรัดอนุญาตขาย ๑.๒ เร่งรัดคณะกรรมการกำหนดราคาทรัพย์สิน ๑.๓ เร่งรัดประกาศขาย ๑.๔ เร่งรัดการทำบัญชีรับ-จ่าย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2565	เพื่อพัฒนาการให้บริการของกรมบังคับคดีอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกระบวนการบังคับคดี



<p>๑.๕ เร่งรัดคดีเสร็จดำเนินการ ๑.๖ เร่งรัดดำเนินคดีค้าง ดำเนินการ ๙ ปี และ ๑๐ ปี</p>		
<p>๒. การให้บริการของศูนย์ ราชการสะดวก</p>	<p>ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2565</p>	<p>กรมบังคับคดีได้ดำเนินการตามพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวก โดยจัดให้มีการบริการประชาชนแบบศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เพื่อตอบสนองการให้บริการประชาชนให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อการพัฒนาชีวิต</p>
<p>๓. แผนงานเร่งด่วนรองรับ สถานการณ์แพร่ระบาดของโรค ติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙</p>	<p>ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2564</p>	<p>๑. ให้เจ้าหน้าที่และผู้มาติดต่อราชการผ่านจุดคัดกรองบริเวณอาคารกรมบังคับคดี และ อาคาร ๒๕ ปี ๒. สวมใส่หน้ากากอนามัยตลอดเวลาการปฏิบัติงาน ๓. การติดประกาศกรมบังคับคดี เรื่อง การขอความร่วมมือประชาชนในการติดต่อขอรับบริการ ณ หน่วยงานในสังกัดกรมบังคับคดีเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ๔. การจัดสถานที่และการสร้างระยะห่างทางสังคม ๕. ปฏิบัติงานภายในที่พัก (work from home) ๖. การเหลื่อมเวลาการปฏิบัติงานสำหรับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสังกัด</p>

ส่วนที่ 2

การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0

หมวด 1 การนำองค์การ

1.1 ระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน **ตั้งรูปภาพ 1.1-2**

ผู้บริหาร กบค. ได้ขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ชาติ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี กรอบความร่วมมือด้านต่างประเทศและข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนทบทวนแผนปฏิบัติการและผลการดำเนินงาน มาวิเคราะห์โดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ นอกจากนี้ยัง เชื่อมโยงกับแผนพัฒนาประเทศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง **ตั้งรูปภาพ 1.1-1**

รูปภาพ 1.1-1 ความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ของ กบค. กับยุทธศาสตร์ชาติและยุทธศาสตร์อื่นๆ

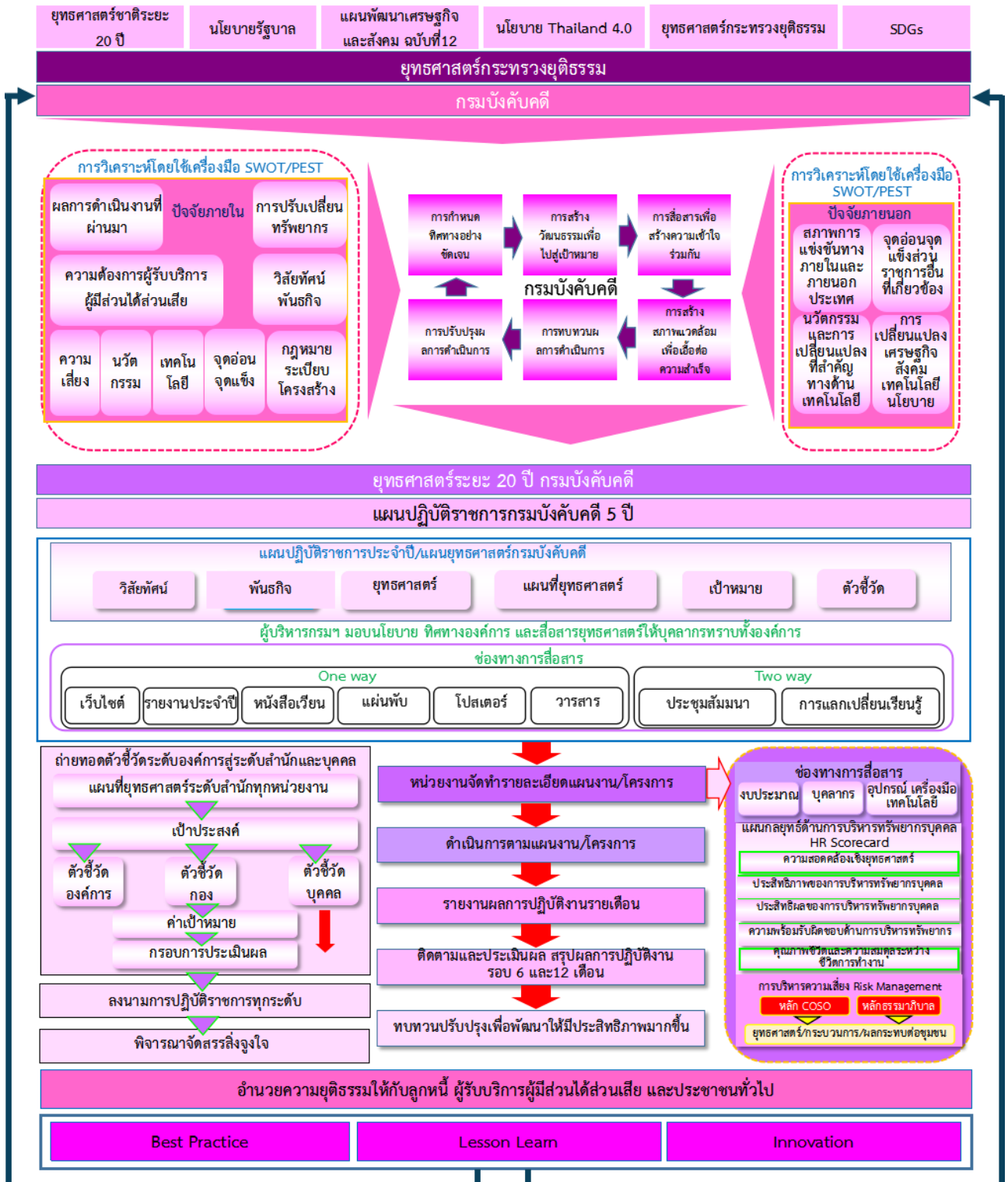
แผนระดับที่ 1	ยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580)	ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านความมั่นคง	ยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างความสามารถในการแข่งขัน			ยุทธศาสตร์ที่ 6 การปรับสมดุลและพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐ	
แผนระดับที่ 2	แผนแม่บทภายใต้ ยุทธศาสตร์ชาติ	ประเด็นที่ 1 ความมั่นคง	ประเด็นที่ 8 ผู้ประกอบการและวิสาหกิจขนาด กลางและขนาดย่อม	ประเด็นที่ 20 การบริหารประชาชน และประสิทธิภาพภาครัฐ	ประเด็นที่ 21 การต่อต้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	ประเด็นที่ 22 กฎหมาย และกระบวนการ ยุติธรรม	
	แผนปฏิรูปประเทศ	ด้านที่ 2 บริหารราชการแผ่นดิน	ด้านที่ 3 กฎหมาย	ด้านที่ 4 กระบวนการยุติธรรม	ด้านที่ 5 เศรษฐกิจ	ด้านที่ 9 สังคม	
แผนระดับที่ 3	แผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12	ยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างความเป็นธรรม และลดความเหลื่อมล้ำในสังคม		ยุทธศาสตร์ที่ 3 การสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจ และแข่งขันได้อย่างยั่งยืน		ยุทธศาสตร์ที่ 6 การบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤต มิชอบและธรรมาภิบาลในสังคมไทย	
	แผนปฏิบัติการราชการ ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 - 2565) กระทรวงยุติธรรม	ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนากฎหมายและกระบวนการยุติธรรม		ยุทธศาสตร์ที่ 2 สร้างการรับรู้ด้านกฎหมายและเคารพสิทธิ		ยุทธศาสตร์ที่ 3 อำนวยความสะดวกและลดความเหลื่อมล้ำ	
	แผนปฏิบัติการราชการ ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 - 2565) กรมบังคับคดี	ยุทธศาสตร์ที่ 1 เสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร และยกระดับธรรมาภิบาล	ยุทธศาสตร์ที่ 2 ขับเคลื่อนประชา รัฐ สู่ความเป็นเลิศ	ยุทธศาสตร์ที่ 3 เสริมสร้างองค์กร Digital	ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาบุคลากรให้มีความเป็น มืออาชีพ		

มากำหนดเป็นวิสัยทัศน์ของแผนในช่วงปี พ.ศ. 2563 - 2565 คือ บังคับคดีด้วยความเป็นธรรม มุ่งสู่องค์กรชั้นนำในระดับสากล บริการประชาชนอย่างมีคุณภาพ โดยตั้งเป้าความเป็นเลิศใน 5 ด้าน ประกอบด้วย การบริหารจัดการคดีสู่ความเป็นเลิศ (Case Management Excellence) นวัตกรรมและระบบการทำงานที่เป็นเลิศ (IT Excellence) ระบบฐานข้อมูลที่เป็นเลิศ (Information Excellence) บุคลากรมีศักยภาพที่เป็นเลิศ (HR Excellence) และยกระดับองค์กร (Organization Excellence)

กบค. มีเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ในการขับเคลื่อนขีดความสามารถทางการแข่งขัน จึงทำให้ต้องมีการรวบรวมข้อมูลทั้งปัจจัยภายนอก และปัจจัยภายในในการวิเคราะห์ยุทธศาสตร์เพื่อเชื่อมโยงการเทียบเคียงผลการดำเนินงานระดับประเทศ

จากการดำเนินการดังกล่าวส่งผลเชิงบวกให้ประเทศไทยมีความสามารถในการแข่งขันของประเทศตามกรอบการจัดอันดับความยาก-ง่ายในการประกอบธุรกิจ (EODB) ของธนาคารโลกผ่านผลการประเมินในตัวชี้วัดที่ กบค. รับผิดชอบ (Ease of Doing Business) 2 ตัว คือ ตัวชี้วัดที่ 9 ด้านการบังคับคดีให้เป็นไปตามข้อตกลง และตัวชี้วัดที่ 10 ด้านการแก้ปัญหาการล้มละลายให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลได้รับการจัดอันดับที่ดีขึ้น โดยเฉพาะตัวชี้วัดที่ 10 ได้รับการจัดอันดับที่ดีขึ้น เป็นที่ลำดับที่ 23 ของโลก เป็นลำดับที่ 1 ของอาเซียน เป็นลำดับที่ 4 ของเอเชีย โดยประเทศไทยขยับอันดับจากอันดับที่ 46 เป็นอันดับที่ 26 จาก 190 ประเทศทั่วโลก **ตั้งรูปภาพ 1.1-3** และเพื่อขับเคลื่อนระบบราชการไปสู่ 4.0 กบค. จึงกำหนดแผนขับเคลื่อน LED 4.0 **ตั้งรูปภาพ 1.1-4**

รูปภาพ 1.1-2 ระบบการนำองค์การ



เพื่อให้ กบค. เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันระดับประเทศด้วยการกำหนดนโยบาย Digital Transformation Process ซึ่งจะส่งผลให้ กบค. สามารถเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อการบริการและการบริหารองค์การตอบสนองประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังรูปภาพ 1.1-5

กบค. มีการกำหนดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์คือ 1) ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ 2) การเปลี่ยนผ่านกระบวนการทำงานสู่ยุคดิจิทัลของบุคลากร 3) การยกระดับกระบวนการทำงานสู่ World Class 4) ยกระดับบุคลากรสู่ความเป็นมืออาชีพและเป็นสหวิชาชีพ 5) บูรณาการฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน และกำหนดตัวชี้วัด รวมทั้งมีการถ่ายทอดเป้าหมายสู่ระดับต่างๆ ที่สอดคล้องกันจนถึงระดับบุคคล และมีการกำหนดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของบุคลากรทุกระดับจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร “บริการด้วยรอยยิ้ม บริหารด้วยหลักการ บริบาลด้วยหลักธรรม” ภายใต้ค่านิยม “I AM LED” (I = Integrity , A = Accountability , M = Management , L = Learning , E = Excellence , D = Digital) ส่งผลให้การขับเคลื่อนผลการดำเนินงานของ กบค. บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างต่อเนื่อง

ผู้บริหารได้ถ่ายทอดและสื่อสารวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ พร้อมด้วยค่านิยมและวัฒนธรรม สู่บุคลากรทุกระดับตามช่องทางการสื่อสารที่ได้กำหนดไว้ ดังรูปภาพ 1.1-6

รวมทั้งยังจัดเป็นวาระสื่อสารให้กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มอบหมายให้ผู้ตรวจราชการนำไปเป็นวาระในการสื่อสารทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการเวลาลงพื้นที่ ส่งผลให้บุคลากรรับรู้และเข้าใจการนำแผนยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติการทำงานด้วยค่านิยมและวัฒนธรรมร่วมครบร้อยละ 100 ทัวทั้งองค์กร และผลจากการถ่ายทอดนโยบาย Digital Transformation Process กบค. ได้พัฒนาความรู้และบทเรียนจากการทำงานให้บริการประชาชนสู่การพัฒนาการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว โดยในปี 2562 ได้กำหนดให้สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร 4 (สบก.4) เป็นหน่วยงานนำร่อง ซึ่ง

รูปภาพ 1.1-3 ผลการดำเนินงานที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อระดับประเทศ

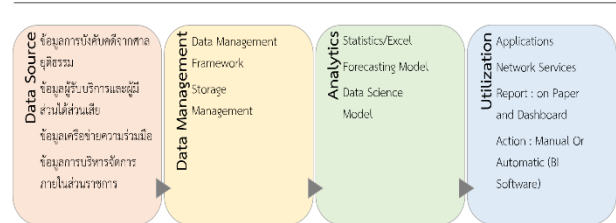
Indicator	2017	2018	2019	2020	Change	Finland 2020 (1 st world)	Singapore 2020
Ranking	23	26	24	24	3	1	27
Distance to Frontier (DTF)	77.08 %	75.64 %	76.64 %	76.80 %	+0.16	92.7%	74.30%
Recovery Rate (cent on the dollar)	67.7	68.0	69.8	70.1	+0.30	88.0	88.7
Time (year)	1.5	1.5	1.5	1.5	-	0.9	0.8
Cost (% of estate)	18	18	18	18	-	3.5	4.0
Strength of insolvency framework index (0-16)	13	12.5	12.5	12.5	-	14.5	8.5

รูปภาพ 1.1-4 แผนขับเคลื่อน LED 4.0



รูปภาพ 1.1-5 Digital Transformation Process

Digital Transformation Process



ผลการดำเนินงานปรับปรุงการให้บริการทำให้ สบก.4 สามารถผลักดันทรัพย์สินได้กว่า 2,430 ล้านบาท ระดับคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 92.96

จากนโยบายสู่ผลการดำเนินการที่สร้างนวัตกรรมการให้บริการประชาชน กบค. ได้ปรับปรุงการให้บริการโดยใช้แอปพลิเคชันการจองคิวดำเนินงานบังคับคดีได้โดยไม่ต้องเข้ามาล่วงหน้า

ในปี 2563 กบค. ได้นำผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ นำแนวปฏิบัติที่ดีจาก สบก.4 ขยายผลสู่ สบก.1 สบก.2 สบก.3 สบก.5 และ สบก.6 และมีเป้าหมายขยายสู่ทั่วประเทศภายในปี 2566

1.2 การป้องกันทุจริตและความโปร่งใส

กบค. มุ่งมั่นส่งเสริมให้บุคลากรประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส มุ่งมั่นต่อการปฏิบัติตามกฎหมายและความมีจริยธรรมโดยมีการประกาศเจตจำนงในการบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์เป็นธรรมและโปร่งใสอย่างมีธรรมาภิบาล และได้จัดทำคู่มือประมวลจริยธรรม จรรยาบรรณ ให้บุคลากรยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และมีการทบทวนทุกปี กำหนดให้บุคลากรทุกคนทุกระดับลงนามรับทราบในประมวลจริยธรรมฯ นอกจากนี้ยังมีการเสริมสร้างธรรมาภิบาลในองค์กร ตั้งแต่ปี 2558 เป็นต้นมา กบค. ได้ขอความร่วมมือผู้มาติดต่อราชการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรในทุกด้าน งดการให้ของขวัญทุกเทศกาลเพื่อป้องกันการแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบตลอดจนการขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น ผลการดำเนินงานได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีทั้งในส่วนบุคลากรภายใน และหน่วยงานผู้มาติดต่อและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

กบค. ได้ประกาศเป็นนโยบายการเผยแพร่การส่งเสริมการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม ข้อบังคับว่าด้วยจรรยาบรรณสำหรับเจ้าพนักงานบังคับคดีและเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ จรรยาบรรณสำหรับผู้ทำหน้าที่ประเมินราคาทรัพย์สินกรมบังคับคดี คู่มือการปฏิบัติตามข้อบังคับว่าด้วยจรรยาบรรณข้าราชการบังคับคดี การประกาศเจตจำนงว่าจะบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตเป็นต้น โดยอธิบดี กบค. มอบหมายให้รองอธิบดีติดตามตรวจสอบการดำเนินการตามแนวทางการเสริมสร้างธรรมาภิบาลในทุกระดับ และหากคดีใดที่มีทุนทรัพย์สูงและเป็นที่น่าสนใจของประชาชนโดยตรงจะมีการมอบหมายให้มีการกำกับดูแลและการตรวจสอบโดยผู้ตรวจสอบภายในเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มของคดีที่มีการจัดทำแผนการตรวจเยี่ยมสภจ. อย่างเป็นระบบเพื่อให้คำแนะนำและเป็นขวัญกำลังใจกับผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานภูมิภาคตลอดจนเริ่มมีการบริหารความเสี่ยงเชิงยุทธศาสตร์ด้านความโปร่งใสอย่างจริงจังโดยระบุความเสี่ยงที่อ่อนไหวต่อการมีผลประโยชน์ทับซ้อนที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานมากำหนด เพื่อให้เกิดการนำไปปฏิบัติอย่างจริงจัง กบค. จึงกำหนดเรื่องจริยธรรมและจรรยาบรรณเป็นส่วนหนึ่งของค่านิยมร่วมสำหรับบุคลากรทุกคนพึงยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติควบคู่กับกฎข้อบังคับอื่นๆ อย่างทั่วถึง คณะกรรมการด้านการกำกับดูแลองค์กรที่ดีของ กบค. ได้มีการปรับปรุงแนวทางการดำเนินการทุกปีผ่านการประเมินตามเกณฑ์การประเมินโครงการคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐที่สอดคล้องกับองค์ประกอบแผนการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.)

รูปภาพ 1.1-6 ช่องทางการสื่อสารภายในกรมบังคับคดี

อธิบดี	รองอธิบดี	ผู้อำนวยการสำนัก/กอง	เรื่องที่ต้องสื่อสาร	ช่องทางการสื่อสาร	ความถี่	รูปแบบการสื่อสาร	บุคลากรภายใน	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
✓	✓	✓	• วิสัยทัศน์ พันธกิจ และคำนิยามขององค์การ	สิ่งจูงใจ/นโยบาย/ยุทธศาสตร์/วิสัยทัศน์	ปีละ 1 ครั้ง	สองทิศทาง	✓	✓	✓
✓	✓	✓	• นโยบายและเป้าหมายที่สำคัญ	ตามโอกาส	สองทิศทาง	✓	✓	✓	✓
✓	✓	✓	• ผลการดำเนินงาน	Website กรมบังคับคดี	ทุกวัน	ทิศทางเดียว	✓	✓	✓
✓	✓	✓	• การริเริ่ม/สถานการณ์ฉุกเฉิน	ประชุมชี้แจงงบประมาณ	ราย 2 เดือน	สองทิศทาง	✓	✓	✓
✓	✓	✓	• กฎระเบียบข้อบังคับที่ออกใหม่	การแถลงผลการดำเนินงาน	ทุกไตรมาส ทุกสิ้นปี และตามโอกาส	สองทิศทาง	✓	✓	✓
✓	✓	✓	• จรรยาบรรณและจริยธรรม	วารสาร/แผ่นพับ/ประชาสัมพันธ์/ประกาศ/โปสเตอร์	ทุกวัน	ทิศทางเดียว	✓	✓	✓
✓	✓	✓	• กระบวนการขั้นตอนการดำเนินงาน	Social Network เช่น Facebook YouTube E-mail	ทุกวัน	สองทิศทาง	✓	✓	✓
✓	✓	✓		พูดคุยโดยตรง	เมื่อมีโอกาส	สองทิศทาง	✓	✓	✓
✓	✓	✓		ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์	ตามความต้องการ	ทิศทางเดียว	✓	✓	✓

โดยมีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ กบค. และขยายช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ไปยังผู้บริหารโดยตรง ซึ่งในการตรวจสอบข้อเท็จจริงและการรายงานผล กบค. จะมีการดำเนินการในข้อร้องเรียนทุกเรื่องพร้อมทั้งแจ้งผลการสอบข้อเท็จจริงกลับไปยังผู้ร้องเรียนในกรณีนั้นๆ แล้วนำเรื่องร้องเรียนตรวจสอบดำเนินการตามกระบวนการภายใน 24 ชั่วโมง และกำหนดเรื่องจริยธรรมและจรรยาบรรณเป็น KPIs ของทั้งองค์กรและบุคลากรทุกคน โดยผู้บริหาร กบค. ต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของตนเองทุกปี และเป็นผู้สื่อสารด้วยตนเองที่แสดงถึงการมุ่งมั่นปฏิบัติตนอย่างมีจริยธรรม และสื่อสารผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก

ซึ่ง กบค. มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้เป็นที่ยอมรับเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการและตรวจสอบการดำเนินงานของกรมบังคับคดีโดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สร้างมาตรฐานความโปร่งใสในการบริหารจัดการเพื่อรองรับกรมบังคับคดีไปสู่ Digital Economy และระบบราชการ 4.0 จนกระทั่งได้รับรางวัลองค์กรโปร่งใสในครั้งที่ 9 อันเป็นเครื่องยืนยันถึงความมุ่งมั่น ตั้งใจ ของ กบค. ที่จะพัฒนาองค์กรให้มีกระบวนการบังคับคดีการบริหารการที่มีมาตรฐานโดยมุ่งเน้นการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสเป็นธรรมบังคับใช้กฎหมายกฎระเบียบข้อบังคับอย่างเท่าเทียมและพร้อมรับการตรวจสอบ

นอกจากนี้ กบค. ได้มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ทำให้ลดช่องว่างการใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันการทุจริตหรือการกระทำใดๆ อันมีลักษณะก่อให้เกิดผลประโยชน์ทับซ้อน ในส่วนของการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนยังเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นได้หลายช่องทาง ทั้งการยื่นเอกสารโดยตรงทาง กบค. หรือ e-mail ของผู้บริหาร และมีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโดยใช้ระบบ e-Petition ที่มีการจัดเก็บข้อมูลและให้ประชาชนสามารถติดตามผลการพิจารณาข้อร้องเรียนได้แบบ real time ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ กบค. มีการกำหนดมาตรฐานจรรยาบรรณเจ้าหน้าที่ให้เป็นการรอบความประพฤติให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรม มุ่งประโยชน์ราชการและประชาชนเป็นสำคัญโดยมีผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา มีการสื่อสารไปยังเจ้าหน้าที่ทุกระดับด้วยการประกาศเจตจำนงในการบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส มีการกำหนดนโยบายในการจัดซื้อจัดจ้างให้เป็นไปตามขั้นตอนที่กฎหมายกำหนด เน้นกระบวนการดำเนินงานที่ถูกต้องตรวจสอบได้ อีกทั้ง ยังจัดทำคู่มือแนวปฏิบัติและตัวอย่างการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างผู้เสนอราคาในการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้หน่วยงานใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติจึงส่งผลให้การดำเนินงานที่ผ่านมาของ กบค. ไม่พบปัญหาการทุจริตเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

ผลจากการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนและสื่อสารสู่การปฏิบัติทั่วทุกพื้นที่ รวมทั้งความมุ่งมั่นจริงจังของผู้บริหารทุกระดับในปี 2562 กบค. ได้ยกระดับธรรมาภิบาลในองค์กรผ่านการขับเคลื่อนโครงการ “สำนักงานบังคับคดีใสสะอาด” มุ่งเน้นให้ทุกสำนักงานทั่วประเทศทำงานด้วยความโปร่งใสและต่อต้านการทุจริต โดยทุกสำนักงานจะต้องมีการประเมิน ปรับปรุง โดยผู้ตรวจราชการกรม และมีการรายงานผลต่อผู้บริหารระดับสูง เพื่อสื่อสารผลการดำเนินงานต่อสาธารณะต่อไป

ผลจากการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และทั่วทั้งองค์กรทำให้ กบค. โดยในปี 2563 กบค. ได้รับ ได้รับรางวัลองค์กรโปร่งใส (NACC Integrity Awards) เป็นอันดับที่ 1 ของประเทศ จากสำนักงาน ป.ป.ช. และได้รับโล่ประกาศเกียรติคุณจากสำนักงาน ก.พ.

1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านการมีส่วนร่วมจากเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก

กบค. มีการจัดทำแผนแม่บทการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เพื่อใช้เป็นแนวทางการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานของบุคลากรและเครือข่ายทั้งภายในภายนอกให้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน ผู้บริหารทุกระดับกระตุ้นให้บุคลากรมองเห็นทิศทางองค์กรผ่านการถ่ายทอด วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัฒนธรรม และค่านิยมองค์กร เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว และเป้าหมายผลการดำเนินงานไปยังบุคลากรภายใต้ความรับผิดชอบนำไปปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย ผ่านสื่อช่องทางต่างๆ เช่น การพูดในเวทีการประชุม ประชุม VDO Conference สื่อสังคมออนไลน์ในรูปแบบ G – Chat , Application Line , Facebook กล่าวในพิธีเปิดโครงการจัดฝึกอบรมผ่านระบบ Intranet ป้ายประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อโทรทัศน์ รวมทั้งการลงพื้นที่เชิงรุกทั่วประเทศ ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมฝังลึกเป็นพฤติกรรมการทำงานและเข้าใจทิศทางองค์กร

นอกจากนี้ยังมุ่งขับเคลื่อนให้เกิดการทำงานร่วมกันจากเครือข่ายภาคประชาชนโดยได้กำหนดเป็นวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์คือ “สร้างสัมพันธ์ภาพความร่วมมือภาคีเครือข่ายภาครัฐ” ซึ่งอยู่ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ขับเคลื่อนประชา รัฐสู่ความเป็นเลิศ ตามแผนปฏิรูปราชการระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563-2565) ของกรมบังคับคดี ในชื่อ “โครงการเสริมสร้างความร่วมมือภาคีเครือข่าย” โดยมีผลงานที่โดดเด่นในการดำเนินงานร่วมกับเครือข่าย คือ

ตาราง 1.3-1 ผลงานที่โดดเด่นในการดำเนินงานร่วมกับเครือข่าย

กิจกรรม	เครือข่าย	วิธีดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
มทกรมขายทอดตลาดทรัพย์สินในคดีอาชญากรรมทั่วประเทศ	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด	จัดมทกรมขายทอดตลาดทรัพย์สินในคดีอาชญากรรมทั่วประเทศ เช่น วัตถุคล้ายทอง รถจักรยานยนต์ โทรศัพท์มือถือ และอื่นๆ อาทิ คอมพิวเตอร์ ปืน นาฬิกา และเครื่องใช้ไฟฟ้า เป็นต้น	สามารถขายทอดตลาดทรัพย์สินได้จำนวน 489 รายการ คิดเป็นมูลค่ากว่า 9 ล้านบาท
มทกรมขายทอดตลาดทรัพย์สิน	บริษัทบริหารสินทรัพย์กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	จัดมทกรมขายทอดตลาดทรัพย์สิน ประเภทที่ดิน ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง และห้องชุดของสำนักงานบังคับคดีแพ่ง กรุงเทพมหานคร 1-6	ขายทอดตลาดทรัพย์สินได้จำนวน 232 รายการ คิดเป็นมูลค่ากว่า 646 ล้านบาท

กบค. ได้พัฒนาความรู้ ความสามารถ ภาคีเครือข่าย ผ่านการอบรมให้ความรู้และประชุมทบทวนผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอโดยในปี 2563 กบค. ได้ทบทวนแนวทางอบรมโดยใช้ผ่านระบบการเรียนรู้ออนไลน์ เช่น ระบบ Zoom ผลการดำเนินงานทำให้เกิดความเชื่อมั่นในความพร้อมของภาคีเครือข่ายที่ร่วมปฏิบัติงานไปพร้อมกับ กบค.

ตาราง 1.3-2 ผลงานที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในความพร้อมของภาคีเครือข่ายร่วมกับ กบค.

หลักสูตร/โครงการ	กลุ่มเป้าหมาย	เป้าหมายหลักสูตร/โครงการ
การลงพื้นที่บริการให้ความรู้และให้คำปรึกษาทางกฎหมายแก่ประชาชน	ประชาชน ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ ถนนบรมราชชนนี (สายใต้ใหม่)	เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจทางกฎหมายที่จำเป็น ได้แก่ การกู้ยืมเงิน การค้าประกัน จำน่า จำนอง ขายฝาก วางทรัพย์ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี และให้คำปรึกษากฎหมาย ตามโครงการมอบของขวัญปีใหม่ให้กับประชาชน โดยได้แจกเอกสารแผ่นพับคู่มือกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และถุงผ้ากรมบังคับคดีร่วมลดโลกร้อน ให้กับพี่น้องประชาชนที่เดินทางกลับภูมิลำเนาในช่วงเทศกาลปีใหม่ พ.ศ. 2563 สำหรับ ในส่วนภูมิภาค สำนักงานบังคับคดีจังหวัดทั่วประเทศได้ลงพื้นที่เยี่ยมจุดให้บริการลดอุปสรรค และจุดบริการประชาชนในการอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยแก่ประชาชน
การลงพื้นที่บริการให้ความรู้และให้คำปรึกษาทางกฎหมายแก่ประชาชน	ประชาชนในพื้นที่ที่สำนักงานจังหวัด/สาขาดังอยู่	เพื่อเสริมสร้างความรู้กฎหมายด้านการบังคับคดีและกฎหมายในชีวิตประจำวันแก่ประชาชนในพื้นที่ที่สำนักงานจังหวัด/สาขาดังอยู่
โครงการบังคับคดีสัญจรเสริมสร้างความรู้กฎหมายด้านการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ และกฎหมายด้านการบังคับคดี	ประชาชน ผู้มีส่วนได้เสีย เครือข่ายบังคับคดีและวิทยากรตัวคุณ ผู้นำชุมชน ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางขนาดย่อม (SMEs) และ	ลงพื้นที่เพื่อให้ความรู้กับประชาชน ผู้มีส่วนได้เสีย เครือข่ายบังคับคดีและวิทยากรตัวคุณ ผู้นำชุมชน ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางขนาดย่อม (SMEs) และหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและสำนักงานบังคับคดีทั่วประเทศ



หลักสูตร/โครงการ	กลุ่มเป้าหมาย	เป้าหมายหลักสูตร/โครงการ
	หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครและสำนักงานบังคับคดีทั่วประเทศ	
โครงการเสริมสร้างความรู้กฎหมายการบังคับคดี การไกล่เกลี่ยแก่ เกษตรกร และประชาชน	เกษตรกร และประชาชน	เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย ภูมิคุ้มกันทางกฎหมาย ป้องกันการถูก เอารัดเอาเปรียบและป้องกันมิให้สูญเสียทรัพย์สินของตนเอง ในกรณีที่หากต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับคดีความ หรือเข้าสู่กระบวนการบังคับคดี สามารถปฏิบัติตนได้อย่างถูกต้อง เป้าหมายผู้เข้ารับการอบรมประกอบด้วย เกษตรกร และประชาชนทั่วไป โดยบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่จำเป็น คำประกัน จำน่า จำนอง ขายฝาก กฎหมายเกี่ยวกับการบังคับคดี การวางทรัพย์ และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
โครงการโรงเรียนวิฑูรย์ กรมการปกครองบังคับคดี ภายใต้โครงการโรงเรียนยุติธรรมอุปถัมภ์	โรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการทั้งหมด 125 โรงเรียนทั่วประเทศ แบ่งเป็น ระดับประถมศึกษา 28 โรงเรียน ระดับมัธยมศึกษา 79 โรงเรียน และระดับอาชีวศึกษา 18 โรงเรียน	การบรรยายเสริมสร้างความรู้กฎหมายด้านการบังคับคดีและกฎหมายทั่วไป เช่น สัญญาต่างๆ จำน่า จำนอง คำประกัน การกู้ยืม และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ผ่านสื่อ Info graphics การใช้สื่อ มีเดีย กิจกรรมสหธนาคาร ส่งเสริมความรู้ เช่น เกมสักรตอบปัญหากฎหมาย การให้ความสำคัญในการสร้างจิตสำนึกและวินัยในตนเอง เช่น การออม การเคารพกฎจราจร การลดภาวะโลกร้อน
โครงการเสริมสร้างสุขภาพทางการเงิน	กลุ่มลูกหนี้ ที่ผ่านการเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ผู้นำชุมชน และประชาชนทั่วไป	เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการวางแผนการเงินและวินัยทางการเงิน และเพื่อให้มีภูมิคุ้มกันด้านการบริหารจัดการเงิน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับการวางแผนทางการเงินและวินัยทางการเงิน เทคนิคการออมเงิน และกฎหมายเกี่ยวกับการบังคับคดี การวางทรัพย์ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี และการแก้ไขปัญหาหนี้สิน

ในปี 2563 ประเทศไทยประสบปัญหาสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ซึ่งส่งผลกระทบต่อด้านการบังคับคดีโดยรวม ทีมผู้บริหารได้มีนโยบายให้พัฒนารูปแบบการทำงานที่จะทำให้บุคลากรภายในและเครือข่ายภายนอกสามารถใช้งานร่วมกันและส่งผลกระทบต่อให้บริการประชาชนโดยใช้แนวทาง Social Distance เป็นหลักคิดในการพัฒนาและมีการปรับรูปแบบการให้ความรู้กับภาคีเครือข่ายผ่านระบบออนไลน์และการเรียนรู้ทางไกล ซึ่งส่งผลให้ภาคีเครือข่ายสามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

กบค. ได้มีการทบทวนผลการดำเนินงานในปี 2562 พบว่าข้อมูลที่เชื่อมโยงในโครงการ Linkage Center ของรัฐบาลยังมีการเข้าใช้งานน้อยจึงได้สนับสนุนสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้เครือข่ายของ กบค. ใช้และเป็นฐานข้อมูลกลางในคดีเพื่อการสืบค้นข้อมูลและติดตามทรัพย์สินเพื่อให้การบังคับคดีแพ่งและการบังคับคดีล้มละลายเป็นไปอย่างรวดเร็วรองรับระบบศูนย์ข้อมูลทรัพย์สินของลูกหนี้ในโครงการ Linkage center ตามนโยบายของรัฐบาล สอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรีในการเพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เกิดเป็นนวัตกรรมการเชื่อมโยงฐานข้อมูลนำไปสู่นวัตกรรมบริการ เช่น นวัตกรรมการส่งเงินอายัด Central Group ที่สามารถลดค่าใช้จ่ายต่อผู้รับบริการ 1,000 คนต่อปี จาก 573,600 บาทต่อปี ลดเหลือเพียง 3,270 บาทต่อปี หรือลดลงได้คิดเป็นร้อยละ 99.43 เป็นต้น

ในปี 2563 กบค. ได้กำหนดแผนขับเคลื่อน LED 4.0 อย่างเป็นระบบ โดยใช้ผลของการสำรวจความเชื่อมั่นและการรับฟังเสียงของผู้รับบริการผ่านช่องทางต่างๆ มาสู่แผนการขับเคลื่อน LED 4.0 อย่างเป็นระบบ โดยมีเป้าหมายการดำเนินงาน

ตาราง 1.3-3 ตัวชี้วัดตามแนวทาง LED 5 Excellence

Excellence	ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย		
		2563	2564	2565
Case management Excellence การบริหารจัดการคดี	ร้อยละคดีค้าง ๑๐ ปี ที่สามารถปิดได้	35%	35%	35%
	ร้อยละคดีที่ไกล่เกลี่ยได้เสร็จ	85	85	85
IT Excellence การพัฒนานวัตกรรมและระบบการทำงาน (Process Digital Business Process)	ร้อยละการพัฒนาระบบงานการบังคับคดีให้เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์	60	70	80
	จำนวนระบบการทำงานที่มีการปรับปรุง	3	6	9
	จำนวน Best practice ของการเป็นหน่วยงานต้นแบบดิจิทัล	3	6	9

Excellence	ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย		
		2563	2564	2565
Information Excellence ระบบการพัฒนาระบบฐานข้อมูล (Big Data)	ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาระบบฐานข้อมูล	60	70	80
	ร้อยละความสำเร็จของการนำระบบสารสนเทศไปใช้	80	90	100
HR Excellence การเพิ่มศักยภาพบุคลากร	ร้อยละบุคลากรที่มีศักยภาพตามที่องค์กรกำหนด	70	80	90
	สัดส่วนผู้บริหารที่มีความพร้อมขึ้นตำแหน่งต่อจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด	80	90	100
Organization Excellence การยกระดับองค์กร	ระดับการประเมินองค์กรตามเกณฑ์ PMQA 4.0	300	400	500

1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งในระยะสั้น และระยะยาว

กบค. ได้มีส่วนร่วมในการสร้างความสมบูรณ์ให้กับระบบสังคม และเศรษฐกิจ ผ่านการดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมตามที่นโยบายของผู้บริหารสูงสุดของกระทรวงยุติธรรมว่า “อำนวยความสะดวก ลดความเหลื่อมล้ำ ขจัดความทุกข์ยาก สร้างประชาสามัคคี ส่งเสริมคนดีสู่สังคม” ตอบสนองต่อความเชื่อมโยงกับร่างแผนการปฏิรูปประเทศในด้านสังคมและเศรษฐกิจ ได้กำหนดแผนการพัฒนาระบบการรับผิดชอบต่อสังคมที่สำคัญ



ภายใต้ต้นนโยบายพัฒนาศักยภาพบุคลากรและระบบการบริหารจัดการที่เป็นเลิศ ในปี 2560 มีการทบทวนที่มุ่งเน้นการพัฒนาสู่ความยั่งยืน โดยการจัดทำมีการทำแผนพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ให้มีวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม โดยกำหนดให้ปี 2561 มีการดำเนินการร่วมกับภาคีเครือข่ายอย่างเป็นระบบ แผนแม่บทส่งเสริมและใช้สมรรถนะหลักขององค์กรในเรื่องความรู้เกี่ยวกับการบังคับคดีมาใช้ในการสนับสนุนการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม ดังรูปภาพ 1.4-1 และสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรได้ใช้ความรู้ความสามารถ ด้านกฎหมายที่เกี่ยวกับการบังคับคดีและบูรณาการกับหลักปรัชญาศาสตร์พระราชามาสร้างการรับรู้ให้แก่ประชาชนเพื่อให้แก้ไขปัญหาอย่างยั่งยืน ไม่เกิดปัญหาซ้ำ ลดความเสี่ยงในการเข้าสู่กระบวนการบังคับคดี โดยเฉพาะเศรษฐกิจระดับฐานรากหรือตามต่างจังหวัดที่เป็นกลุ่มเปราะบาง โดยสร้างความร่วมมือมีกรอบหลักเกณฑ์การกำหนดที่มีกลุ่มเปราะบางที่สำคัญ ดังนี้ 1) มีความเสี่ยงในการเข้าสู่การบังคับคดีสูงประเมินจากอายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและการมีส่วนร่วมได้ส่วนเสียในคดีที่เข้ามาสู่การบังคับคดีมากอยู่อันดับ 1-3 2) ชุมชนที่มีความพร้อมและเต็มใจที่จะร่วมมือในการสร้างชุมชนให้เป็นชุมชนที่มีความเข้มแข็งของสังคม เศรษฐกิจตามนโยบายรัฐบาล 3) เป็นพื้นที่เร่งด่วนตามนโยบายรัฐบาล

กบค. ได้จัดแบ่งกลุ่มเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนตามภารกิจของหน่วยงานเพื่อความสะดวกในการบริหารจัดการให้มีความรวดเร็วในการนำไปสู่การช่วยเหลือ แก้ไข ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพขึ้น โดยในปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ได้แบ่งกลุ่มเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนออกเป็น กลุ่มการไกล่เกลี่ยมีจำนวนร้อยละ 38.51 กลุ่มการบังคับคดีมีจำนวนร้อยละ 43.55 กลุ่มพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่มีจำนวนร้อยละ 1.01 กลุ่มอำนวยความสะดวกและอื่นๆ มีจำนวนร้อยละ 16.94 จะเห็นได้ว่าการร้องทุกข์ร้องเรียนของประชาชนที่มีจำนวนมากคือกลุ่มการบังคับคดีซึ่งเป็นภารกิจหลักของ กบค. โดย กบค. ได้นำปัญหาการร้องทุกข์ร้องเรียนมาพัฒนาการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนด้วยได้นำเทคโนโลยีเข้ามาเป็นเครื่องมือในการให้บริการประชาชนโดยประชาชนสามารถรับบริการได้ด้วยตนเองได้แก่ การยื่นคำร้อง/คำขอผ่านระบบ

e-Filing เช่นการยึดทรัพย์ การอายัดทรัพย์ การยื่นคำขอรับชำระหนี้คดีล้มละลาย เป็นต้นและการตรวจสถานะคดีต่างๆ การให้บริการผ่าน Application ต่างๆ รวมถึงการตรวจค้นหาทรัพย์สินการขายทอดตลาด การนำระบบต่างๆ มาให้บริการเพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

สำหรับการจัดการผลกระทบเชิงลบต่อการดำเนินงานของ กบค. โดย กบค. ได้เคยประสบปัญหาข้อร้องเรียนในเรื่องการส่งหมาย/ประกาศยึดบ้านส่งผลให้กระบวนการบังคับคดีไม่ชอบโดยกฎหมาย ในการดำเนินการแก้ไขไม่ให้เกิดผลกระทบเชิงลบกับประชาชน ซึ่งในเรื่องดังกล่าว กบค. มีการดำเนินการดังนี้ 1. แนวทางป้องกันและแก้ไขผลกระทบเชิงลบอันเกิดจากผู้ปฏิบัติงาน 1.1 ประชุมผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหาแนวทางแก้ไขที่เป็นระบบ 1.2 อบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน 1.3 ทดสอบความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในรอบ 6 เดือน 1.4 กำหนดระดับคุณภาพของการปิดหมายเป็น KPI ระดับบุคคล 2. แนวทางป้องกันและแก้ไขผลกระทบเชิงลบเนื่องจากกระบวนการทำงาน 2.1 ปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ 2.2 เพิ่มอุปกรณ์ประกอบการปฏิบัติงานที่ทันสมัย เช่น แท็บเล็ต ส่งผลให้ กบค. สามารถลดผลกระทบเชิงลบจากการดำเนินงานในเรื่องการปิดหมายผิดสถานที่ได้ และไม่พบข้อร้องเรียนดังกล่าว

ตาราง 1.4-1 การใช้สมรรถนะหลักให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม

กลุ่ม	ความสำคัญ	การดำเนินการ	ผลลัพธ์
ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	สร้างความเข้มแข็งให้ฐานรากของเศรษฐกิจ ไม่เข้าสู่กระบวนการบังคับคดี	<ul style="list-style-type: none"> - ให้สำนักงานบังคับคดีจังหวัด เป็น SME Support & Rescue Center ตามแนวพระราชรัฐ - ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายค้ำประกัน จำน่า จำนอง และพระราชบัญญัติหลักประกันทางธุรกิจ พ.ศ.2558 พระราชบัญญัติล้มละลาย (ฉบับที่ 9) พ.ศ. 2559 หมวด 3/2 กระบวนพิจารณาเกี่ยวกับการฟื้นฟูกิจการ 	ป้องกันความเสี่ยงที่จะเข้าสู่กระบวนการบังคับคดีจำนวน 2,966 คน จากเป้าหมาย 2,300 คน และมีผู้เข้ามาใช้บริการ SME Support & Rescue Center) รวมจำนวน 291 ราย
กลุ่มเกษตรกรรายย่อย	ลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม และจัดความทุกข์ยาก	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ในการช่วยเหลือ - จัดทำฐานข้อมูลเกษตรกรที่มีภาระหนี้ ร่วมกับ ธ.ก.ส. - จัดให้ความรู้ความรู้อาชีพกฎหมายและการเงิน - จัดเวทีไกล่เกลี่ยหนี้เกษตรกรที่เป็นหนี้เร่งด่วน - สนับสนุนการปรับโครงสร้างหนี้ (Refinance) - ติดตามประเมินผล 	เกษตรกรในชั้นบังคับคดี จำนวน 2,292 เรื่อง ในปี 2560 กบค. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความช่วยเหลือได้ 11 เรื่อง ไกล่เกลี่ยสำเร็จ 67 เรื่อง
ผู้หนี้นอกระบบ	ปัญหาเศรษฐกิจในชุมชน ปัญหาสังคม ปัญหาครอบครัว	<ul style="list-style-type: none"> - แต่งตั้งผู้อำนวยการสำนักงานบังคับคดีทั่วประเทศร่วมเป็นอนุกรรมการไกล่เกลี่ยและประนอมหนี้นอกระบบประจำจังหวัด - จัดวิเคราะห์ฐานข้อมูลสารสนเทศเจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษาทั่วประเทศ - ดำเนินการเชิงรุกโดยนัดหมาย เข้าพบและชวนเชิญเจ้าหน้าที่เหล่านี้ร่วมในการไกล่เกลี่ยฯ - เป้าหมายการเจรจาไกล่เกลี่ย สร้างความพึงพอใจและได้รับประโยชน์ร่วมกันทั้งสองฝ่าย 	มูลค่าหนี้ที่ไกล่เกลี่ยได้จำนวน 135 คดี และคิดเป็นมูลค่า 30,107,338.08 บาท

ผลลัพธ์ที่สำคัญในหมวด 7 ที่ประเมินผลการดำเนินงานหมวด 1

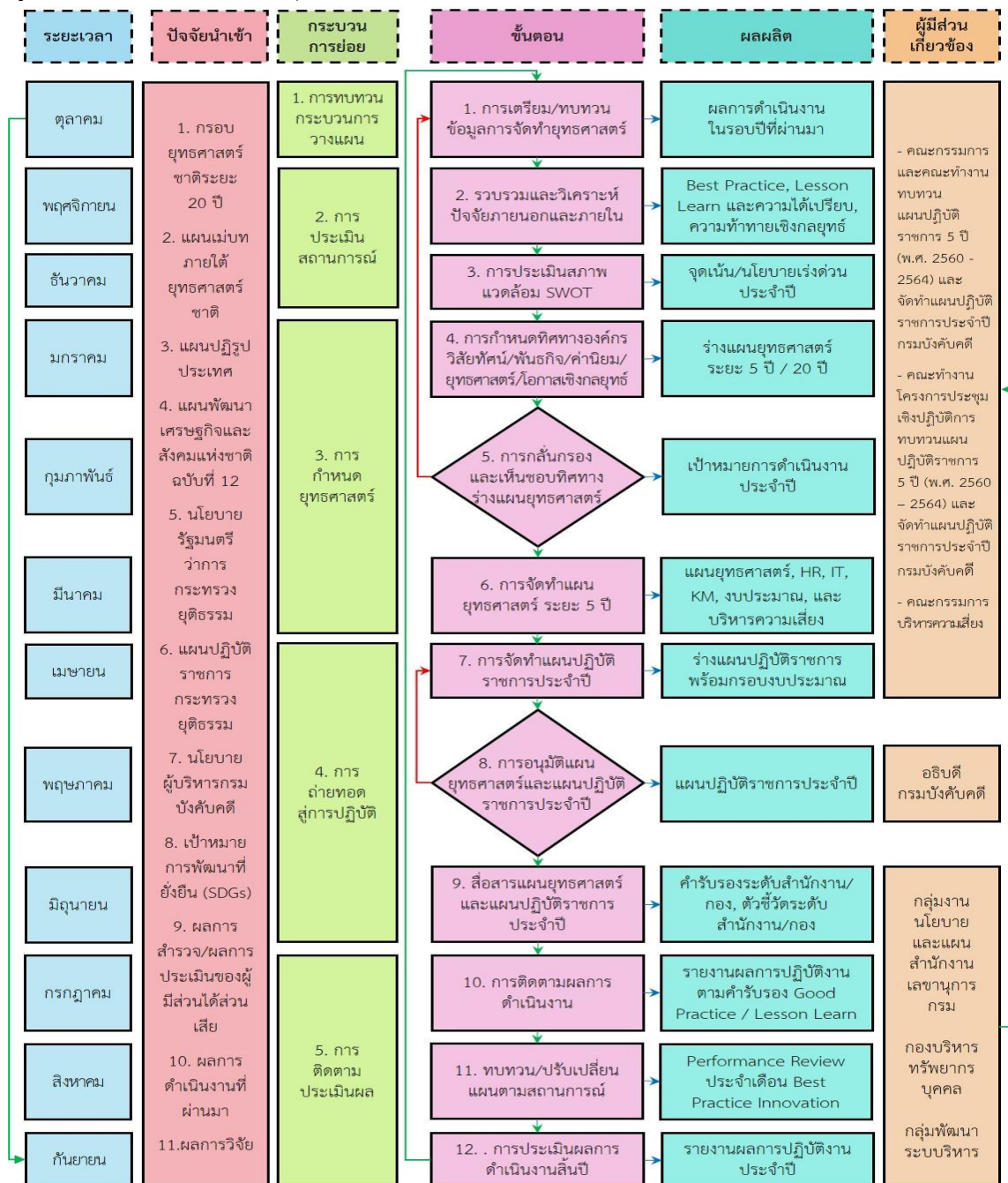
ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2563	ผลการดำเนินงาน		
		2561	2562	2563
1 ค่าคะแนน DTF ของการอันดับของประเทศไทยในการความยาก - ง่ายในการประกอบธุรกิจของธนาคารโลก โดยประเมินในในตัวชี้วัดที่ 10 การแก้ไขปัญหาล้มละลายของกรมบังคับคดี (ใช้ผลปี 62 เนื่องจาก world bank เลื่อนการประกาศผล)	มากกว่า 70%	76.64	76.80	76.80
2 คะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมบังคับคดี (ITA)	80 ร้อยละ	92.75	87.70	88.51
3 จำนวนหน่วยงานภายนอกที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลได้สำเร็จ	เพิ่มขึ้น 5	21	10	37
4 จำนวนเรื่องร้องเรียนจากประชาชนเกี่ยวกับพฤติกรรมบุคลากรที่สอบสวนแล้วเป็นจริง จนถึงมีการลงโทษ	น้อยกว่า 3/ปี	1	0	0

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย สร้างนวัตกรรม การเปลี่ยนแปลง และมุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน

กบค. ขับเคลื่อนองค์การสู่ความสำเร็จโดยยึดหลักการบริหารแบบมีส่วนร่วมและการบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้วยกรอบการบริหารอย่างมีธรรมาภิบาลโดยใช้การวางแผนอย่างเป็นระบบเพื่อกำหนดยุทธศาสตร์ รวมทั้งแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติ การติดตามประเมินผลร่วมกับการบริหารความเสี่ยง การติดตามควบคุมภายในเพื่อให้มั่นใจว่าจะดำเนินการบรรลุตามยุทธศาสตร์ที่วางไว้ โดยมีกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่เป็นระบบ กำหนดกรอบเวลาที่ชัดเจน ดังรูปภาพ 2.1-1

รูปภาพที่ 2.1-1 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์



กบค. มีการประเมินสถานการณ์เพื่อนำมากำหนดแผนยุทธศาสตร์ผ่านการทบทวนผลการดำเนินการ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังตารางที่ 2.1-1

ตารางที่ 2.1-1 การประเมินสถานการณ์องค์กร

ปัจจัยในการพิจารณา	ข้อมูล	การวิเคราะห์
1. ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ	- ข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ - ผลความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ	Opportunity & Threat Analysis
2. สมรรถนะหลักและขีดความสามารถขององค์กร	- ผลดำเนินงานเทียบกับเป้าประสงค์และคู่แข่ง	Gap Analysis Performance Review
3. ข้อมูลด้านบุคลากร	- ความผูกพันของบุคลากร - ข้อมูลอัตราค่าจ้าง	Gap Analysis
4. การแข่งขันและผลการดำเนินงานเมื่อเทียบกับคู่แข่ง	- ศึกษาและรายงานผลตามกรอบ World Bank	Benchmarking Analysis
5. นวัตกรรมด้านเทคโนโลยี	- การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและนโยบายของรัฐบาลด้านเทคโนโลยี	Trend Analysis Strategic Opportunity
6. ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา	- ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ - ผลการดำเนินการตามตัวชี้วัด	Gap Analysis
7. นโยบายรัฐบาล/รมต./ปลัดกระทรวง/ผู้บริหาร กบค.	- ยุทธศาสตร์ชาติ - นโยบายรัฐบาล/รมต./ปลัดกระทรวง	Policy Analysis
8. สถานการณ์ COVID-19	-พระราชกำหนดการบริหารราชในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 หรือ พรก.ฉุกเฉิน - ประกาศสถานการณ์ฉุกเฉิน - ข้อกำหนดออกตาม พรก. ฉุกเฉิน	Policy Analysis

จากการวิเคราะห์พบว่า ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ของ กบค. คือ 1) การเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจชุมชน สังคมอย่างรวดเร็วทำให้ประชาชนตามไม่ทันการเปลี่ยนแปลงทำให้เข้าสู่กระบวนการบังคับคดีได้ง่ายขึ้น 2) แนวโน้มสารสนเทศ 4.0 เป็นความท้าทายความสามารถในการบริหารจัดการ และบูรณาการข้อมูลทั้งภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงานเพื่อการบังคับคดีให้เป็นไปด้วยความถูกต้อง โปร่งใส 3) การเผชิญณายุทธศาสตร์ของกลุ่มผู้บริหารระดับสูงที่มีความเชี่ยวชาญด้านบังคับคดี และ 4) ประชาชนขาดความรู้ด้านกฎหมายบังคับคดีและการเปลี่ยนแปลงภาคธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงในการเข้าสู่กระบวนการบังคับคดี นำไปสู่การจัดทำแผนด้วย วิสัยทัศน์ “บังคับคดีด้วยความเป็นธรรม มุ่งสู่องค์การชั้นนำในระดับสากล บริการประชาชนอย่างมีคุณภาพ” และแผนยุทธศาสตร์ 3 ปี (พ.ศ. 2563 - 2565) เพื่อให้องค์กรมีทิศทางระยะสั้น และระยะปานกลาง รวมถึงการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ 20 ปี ในระยะยาวที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม ด้วยการกำหนดความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ที่มีวิสัยทัศน์ “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 นโยบายรัฐบาล Thailand 4.0 นโยบายของกระทรวงยุติธรรม รวมทั้งข้อสังเกตคณะกรรมการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้สามารถยกระดับการให้บริการประชาชนที่รวดเร็ว ฉับไว ต้นทุนต่ำ เข้าได้ง่ายทุกที่ ทุกเวลา โดยมีแผนแม่บทดิจิทัลที่นำระบบดิจิทัลมาใช้นำปรับเปลี่ยนการทำงาน ที่ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

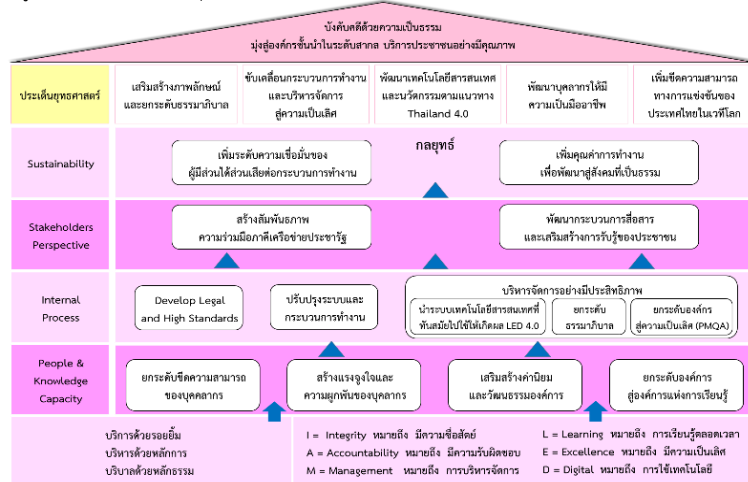


สร้างโอกาสและส่งเสริมการพัฒนาประเทศ เช่น โครงการเสริมสร้างความเชื่อมั่นฝ่ายโครงการอบรมวิทยากรตัวคุณ การผลักดันทรัพย์สิน ออกจากระบบบังคับคดีตามลักษณะพื้นที่ปฏิบัติงาน การขายทอดตลาดทรัพย์สินในวันหยุดราชการ การยกระดับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี การนำตัวชี้วัดด้านความยาก-ง่าย ในการประกอบธุรกิจ (Ease of doing business) เข้ามามีส่วนหนึ่งในการกำหนดยุทธศาสตร์การสร้างความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กบค. ได้ปรับเปลี่ยนแนวทางการปฏิบัติงานด้านการบังคับคดีและการให้บริการให้มีความเหมาะสม ให้สามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการบังคับคดีให้เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ e-Filing ทั่วประเทศ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการของ กบค. ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทุกที่ ทุกเวลา และปลอดภัยภายใต้แนวคิด LED New Normal Service รวมทั้งปรับแผนการใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปีโดยโอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณเพื่อไปดำเนินการตามมาตรการและแนวทางการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคดังกล่าว

จากกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายและการกำกับดูแล ติดตาม ประเมินผลของผู้บริหารระดับสูง ในการขับเคลื่อนการบริหารจัดการองค์การสู่ระบบราชการ 4.0 แผนยุทธศาสตร์ของ กบค. ที่กำหนด ส่งผลต่อการเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ ซึ่ง กบค. ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบร่วมกับสำนักงานศาลยุติธรรมในตัวชี้วัดที่ 9 การบังคับให้เป็นไปตามข้อตกลง (Enforcing Contracts) และรับผิดชอบในตัวชี้วัดที่ 10 การแก้ปัญหาการล้มละลาย (Resolving Insolvency) ทั้งนี้ ธนาคารโลกได้ประกาศผลการจัดอันดับความยากง่าย ในการประกอบธุรกิจ (Ease of Doing Business) ประจำปีงบประมาณ 2020 (พ.ศ. 2563) โดยอันดับประเทศดีขึ้นจากอันดับที่ 27 เป็นอันดับที่ 21 ของโลก โดยอันดับของตัวชี้วัดที่ 10 ได้คะแนนเพิ่มขึ้นเป็น 76.80 (เดิม 76.64) โดยมีอัตราการได้รับชำระหนี้คืน (Recovery rate) เพิ่มขึ้นเป็น 70.1 (เดิม 69.8) ยังคงอยู่ในอันดับ 4 ของเอเชีย และเป็นอันดับ 1 ของอาเซียน 4 ปีซ้อน ผลจากการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติอย่างเป็นระบบและบูรณาการโดยผู้นำระดับสูง ที่มีความมุ่งมั่นและยึดมั่นการดำเนินงานด้วยหลักธรรมาภิบาลและมุ่งจะสร้าง

คุณภาพการต่อสังคม เพื่ออำนวยความสะดวก สร้างความเท่าเทียมและลดความเหลื่อมล้ำของสังคม อีกทั้งยังเป็นหน่วยงานที่สนับสนุนการสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศผ่านการขับเคลื่อนตัวชี้วัดที่ 9 และ 10 ของ Doing Business ทำให้ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญบรรลุผลคิดเป็นมูลค่า 160,164 ล้านบาท ในปี 2562 และเพิ่มขึ้นเป็น 178,246 ล้านบาท ในปี พ.ศ. 2563 และในปี

รูปภาพที่ 2.1-2 แผนที่ยุทธศาสตร์ กบค. พ.ศ. 2560 - 2564





พ.ศ. 2564 ไตรมาส ที่ 1 สามารถผลักดันได้ 49,374 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 20.96 ของยอดรวมปี พ.ศ. 2564 (ข้อมูล ณ เมษายน 2563)

นอกจากนี้แผนยุทธศาสตร์ของ กบค. ยังมุ่งเน้นการดำเนินการเชิงรุกโดยในยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการขับเคลื่อนประชา รัฐ ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาความยากจน ลดความเหลื่อมล้ำ และสร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงความเป็นธรรมได้ง่าย ส่งเสริมความเชื่อมั่นในความยุติธรรม และความเสมอภาคเท่าเทียมกัน จึงให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาหนี้รายย่อย หนี้ครัวเรือน หนี้บัตรเครดิต หนี้กองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา หนี้ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ซึ่งส่งผลกระทบต่อปัญหาเศรษฐกิจของประเทศเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ปัญหาค่าความเดือดร้อนให้กับประชาชน ลดความเหลื่อมล้ำ และทำให้เกิดสมานฉันท์สามัคคีในสังคม เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนที่ดี ประกอบกับเป็นการสนับสนุนนโยบายรัฐบาลและบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน กบค. จึงได้มีโครงการใกล้เคียงข้อพิพาทชั้นบังคับคดี โดยผู้เข้าร่วมการไกล่เกลี่ยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น สามารถเข้าถึงการบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ประหยัด โดยการไกล่เกลี่ยทำให้เจ้าหนี้ได้รับชำระหนี้โดยลูกหนี้ไม่ถูกบังคับคดี หรือถูกฟ้องล้มละลาย ส่งผลให้ลูกหนี้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

กบค. จึงได้นำแนวปฏิบัติมาขับเคลื่อนประเด็นยุทธศาสตร์ ที่ 2 ขับเคลื่อนประชารัฐ ให้ความสำคัญ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 กบค. ได้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททั่วประเทศและจัดมหกรรมไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี โดยมีเรื่องที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยจำนวน 23,776 เรื่อง ทุนทรัพย์รวม 12,179,225,461.80 บาท ไกล่เกลี่ยสำเร็จ จำนวน 22,009 เรื่อง ทุนทรัพย์ 9,434,638,981.66 บาท คิดเป็นผลสำเร็จร้อยละ 92.57 ของเรื่องที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย และในปี 2564 กบค. ได้ปรับปรุงกระบวนการไกล่เกลี่ยโดยนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้สู่กระบวนการไกล่เกลี่ยออนไลน์ ซึ่งจะทำให้เจ้าหนี้ ลูกหนี้สามารถไกล่เกลี่ยผ่านระบบเทคโนโลยี ช่วยลดค่าใช้จ่าย และป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อ COVID-19 สามารถให้บริการได้ทุกที่ทุกเวลาและเข้าถึงง่าย

ตาราง 2.2-1 วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ

2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว สอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ

กบค. รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากปัจจัยภายในองค์กร โดยใช้เครื่องมือ 7S และปัจจัยภายนอกองค์กรใช้เครื่องมือ PESTLE โดยวิเคราะห์ข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบ SWOT และนำเสนอรายละเอียดขององค์กร ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ และความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ มาวิเคราะห์ร่วมกัน ประกอบกับการปรับบทบาทของผู้ปฏิบัติงาน (Operator) เป็นผู้กำกับดูแล

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และกลยุทธ์ตาม Strategy Map	แนวปฏิบัติที่สำคัญ	ตัวชี้วัด	หน่วยงานรับผิดชอบ	เป้าหมาย				ผลลัพธ์ ปี 2563	คาดการณ์ผลลัพธ์ ปี 2564	กลยุทธ์ HR
				61	62	63	64			
เพิ่มระดับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารงาน (SC1-SA1-SA2-SA3-SA4)	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคดี (Case Management)	ร้อยละคดีที่วิเวกเวลาดำเนินการมากกว่า 10 ปี ลดลง (ตัวชี้วัดต่อเนื่อง ปี 2559)	ทพ.	30	30	30	30	30.92	35	พัฒนาระบบประเมินผล การปฏิบัติงานผู้ควบคุมเป็นเลิศ
เพิ่มคุณภาพการทำงานเพื่อพัฒนาสู่สังคมที่บริบูรณ์ (SC1-SA1-SA2-SA3-SA4)	โครงการลดต้นทุน	ร้อยละประชาชนกลุ่มเปราะบางที่ได้รับการช่วยเหลือผ่านหน่วยบังคับคดี	ทพ.	80	80	80	80	136.12	80	บุคลากรที่พร้อมทั้งในแง่ค่า ใช้จ่ายและการ
สร้างสัมพันธภาพความร่วมมือภาคีเครือข่ายภาครัฐ (SA2-SA4)	โครงการเสริมสร้างความร่วมมือภาคีเครือข่าย	ร้อยละงานโครงการ MOU ที่มีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	ทพ. / อื่น	19	5	+	1	9	10	สร้างความรู้สึกร่วม และ ความผูกพัน
พัฒนากระบวนการสื่อสารและเสริมสร้าง การรับรู้ของประชาชน (SA1-SA2-SA4)	โครงการสื่อสารเชิงรุกเพื่อสร้างการรับรู้ของประชาชน	ร้อยละความพึงพอใจประชาชนที่มีต่อการทำงานของกรมบังคับคดี	สท.	80	80	80	80	90.2	ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 85	พัฒนาบุคลากรที่มีสมรรถนะสูง (High Potential Staff)
เพิ่มศักยภาพองค์กร (SO)	โครงการ ตรีศูล ความพร้อม เครื่องมือบริการดิจิทัล SDU & 7S	ร้อยละความสำเร็จตามแผนเพิ่ม ศักยภาพองค์กร	ทพ.	-	-	100	100	100	100	องค์กรที่มีการเรียนรู้
พัฒนาคุณภาพ กฎระเบียบ (SC3)	โครงการปรับปรุงกฎเกณฑ์ทาง กฎระเบียบ และคำชี้แจงบังคับคดีให้ มีความทันสมัยเป็นมาตรฐานสากล	จำนวนกฎหมาย กฎระเบียบที่ได้รับการแก้ไขปรับปรุง	ทพ.	5	1	2	5	2	1 ฉบับ	พัฒนาบุคลากรที่มีสมรรถนะสูง (High Potential Staff)
ยกระดับองค์กรสู่ความเป็นเลิศ (SC3)	โครงการยกระดับศักยภาพองค์กร	ระดับสมรรถนะประเมิน PMQA	ทพ.	304	302	334	349	307	ผ่านเกณฑ์ ประเมิน	พัฒนาระบบประเมินผล การปฏิบัติงานผู้ควบคุมเป็นเลิศ
ยกระดับองค์กรสู่ Digital LED 4.0 (SC2-SC3)	โครงการ LED 4.0	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ขนาดกลางและเล็ก	ศท.			80	82	77.47	82	HR Automation 4.0
ยกระดับขีดความสามารถบุคลากร (SC4)	โครงการเพิ่มขีดความสามารถบุคลากร	ร้อยละบุคลากรที่มีขีดความสามารถ ตามข้อกำหนด	ทพ.		25	50	80	97.20	80	สร้างกำลังที่พร้อมรับมือกับ ความท้าทายที่เปลี่ยนแปลง
สร้างแรงจูงใจและความผูกพันของบุคลากร (SC4)	โครงการเสริมสร้างความผูกพัน และสร้างคุณค่าให้บุคลากร	ร้อยละความผูกพันของบุคลากร	ทพ.	60	62	65	70	84.01	70	สร้างแรงจูงใจ และ ความผูกพัน
เสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร (SC4)	โครงการขับเคลื่อนค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กร	ร้อยละการประเมิน Role Model ของ ผู้บริหาร	ทพ.	70	50	70	85	70	70	เสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรม องค์กร
ยกระดับองค์กรสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (SC4)	โครงการเสริมสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้	จำนวน Best Practice ที่นำไปสู่ การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	ทพ.	1	1	1	1	1	1	องค์กรที่มีการเรียนรู้

(Regulator) การปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาไปสู่ กบค. 4.0 การช่วยเหลือลูกหนี้ในระบบ และการให้ความรู้ด้านกฎหมายแก่กลุ่มเปราะบาง เป็นต้น โดยมุ่งเน้นการทำงานเชิงรุก ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง สร้างคุณค่าให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสมดุล ไปกำหนดยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ และตัวชี้วัดในระดับองค์การ ระดับปฏิบัติการ ระดับประเทศ ที่สอดคล้องเชื่อมโยงสามารถตอบสนองกับวิสัยทัศน์ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความท้าทายขององค์การในทุกด้าน ได้แก่ด้านพันธกิจ ด้านปฏิบัติการ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านทรัพยากรบุคคล รวมถึงการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในระยะสั้นและระยะยาว มีตัวชี้วัดสำคัญที่ส่งผลเชิงบวกต่อยุทธศาสตร์ประเทศ ได้แก่ 1) ร้อยละมูลค่าผลิตภัณฑ์สินออกจากระบบบังคับคดี 2) ร้อยละความเชื่อมั่นในกระบวนการบังคับคดีสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการ 3) คะแนนการประเมินโครงการคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) 4) ร้อยละความสำเร็จของไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นการบังคับคดี 5) ร้อยละความสำเร็จตามแผนบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น (MOU) ตลอดจนกำหนดนิยามและตัวชี้วัดของวิสัยทัศน์ (Defined) ที่ชัดเจนเพื่อให้วิสัยทัศน์สามารถประเมินผลความก้าวหน้าได้อย่างเป็นรูปธรรม สอดคล้อง และมุ่งไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งหน่วยงาน กบค. ได้มีระบบการกำหนดตัวชี้วัดองค์การให้สอดคล้องกับแผนที่กลยุทธ์ตามหลัก Balanced Scorecard รวมถึงนำโอกาสในการปรับปรุงจากระบบ PMQA และผลประเมินตามมาตรา 44 ของสำนักงาน ก.พ.ร. มาปรับปรุงตัวชี้วัดของ กบค. ให้เป็นระบบมากขึ้น จากนั้นได้พัฒนาเป็น Sustainability Balanced Scorecard (SBSC) โดยนำ Balanced Scorecard มาพิจารณาร่วมกับแนวคิด Triple Bottom Line ที่คำนึงถึงเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมและเพิ่มมิติความยั่งยืน ขึ้นมาอีก 1 มิติ โดยมีผลลัพธ์ตามหมวด 7.1

ในการจัดทำยุทธศาสตร์ของ กบค. คณะกรรมการฯ และคณะทำงานทบทวนและจัดทำแผนปฏิบัติการ ร่วมกับคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงได้ร่วมกันวิเคราะห์และรวบรวมข้อมูลที่ส่งผลกระทบต่อเป้าประสงค์ และตัวชี้วัดจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการกำกับดูแลภายในและภายนอกที่อาจเกิดจากการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงของธุรกิจรูปแบบใหม่ รวมถึงการปรับเปลี่ยนของระบบการบริหารราชการหลังเกิดเหตุการณ์

COVID-19 กบค. มีความจำเป็นต้องเร่งปรับบทบาท จากฝ่ายปฏิบัติการสู่การเป็นผู้กำกับดูแลเพื่ออำนวยความสะดวก ยุติธรรมให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ที่จะสร้างความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน โดยใช้สมรรถนะหลักคือความเชี่ยวชาญใน

รูปภาพ 2.2-2 แผนปฏิบัติการที่สำคัญ

แผนปฏิบัติการที่สำคัญ	ระยะยาว	ระยะสั้น	ประเด็นยุทธศาสตร์				
			1	2	3	4	5
แผนปฏิบัติการราชการระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 - 2565) กรมบังคับคดี	/		/	/	/	/	/
แผนปฏิบัติการรายปี (พ.ศ. 2563) กรมบังคับคดี		/	/	/	/	/	/
แผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคล	/				/	/	
แผนดิจิทัลกรมบังคับคดี	/		/	/	/	/	/
แผนพัฒนาองค์กร	/		/	/	/	/	/

การบังคับคดีมาขับเคลื่อนการปรับเปลี่ยนให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ และมีการถ่ายทอดสู่แผนในระดับ 2 ของ กบค. ให้มีการปรับปรุงแนวทางการขับเคลื่อนตามภารกิจ

และบทบาทใหม่ เพื่อรองรับ Digital Economy และระบบราชการ 4.0 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 กบค. มีการปรับปรุงแผนการขับเคลื่อน LED 4.0 ดังภาพ 1.1-5

โดยมีโครงการที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมคือ การผลักดันทรัพย์สินโดยใช้นโยบาย 5 ร. ประกอบด้วย 1) เร่งรัดอนุญาตขาย 2) เร่งรัดประชุมคณะกรรมการกำหนดราคาทรัพย์สิน 3) เร่งรัดประกาศขาย 4) เร่งรัดทำบัญชีรับ-จ่าย 5) เร่งรัดสำนวนคดีดำเนินการสำเร็จ ดำเนินการเชิงรุกทั่วประเทศเพื่อขยายฐานผู้สนใจเข้าร่วมประมูล ได้แก่ การขายทอดตลาดในวันหยุดราชการ (วันเสาร์) จำนวน 110 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 94.01 ของจำนวนสำนักงานบังคับคดีทั้งหมด การจัดกิจกรรมมหกรรมขายทอดตลาดนอกสถานที่ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาระบบการส่งคำสั่งซื้อผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Offering Auction) โดยจัดให้มีการขายทอดตลาดผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในวันอาทิตย์ ผ่านเครือข่ายสำนักงานบังคับคดีจังหวัด 9 แห่ง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในจังหวัดดังกล่าวที่สนใจเข้าร่วมประมูล โดยไม่ต้องเดินทางไปยังสำนักงานบังคับคดีในจังหวัดนั้น เพื่อเข้าร่วมประมูลซื้อทรัพย์สิน นอกจากนี้ยังใช้การประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อในรูปแบบ Info graphic ที่เข้าใจง่าย เพื่อให้รายละเอียดและแนะนำขั้นตอนการขายทอดตลาด เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการขายทอดตลาดได้อย่างทั่วถึงเพื่อรองรับการไปสู่ Digital Economy และ Thailand 4.0 กบค. มีแผนรองรับการเปลี่ยนแปลง ดังนี้

- **ด้านบริหารจัดการคดี (Case Management Excellence)** โดยเร่งรัดดำเนินการคดีค้างดำเนินการ 10 ปี และคดีที่ยุ้งยากให้สำเร็จร้อยละ 30 กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบัญชีรับ-จ่าย การมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ธุรการปฏิบัติงานแทนเจ้าพนักงานบังคับคดีเกี่ยวกับการอายัด

- **ด้านการพัฒนาวัตกรรมและระบบการทำงาน (IT Excellence)** โดยการบูรณาการทำงานร่วมกันในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลร่วมกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน มีแผนปฏิบัติการดิจิทัล กบค. พ.ศ. 2561-2565 ภายใต้วิสัยทัศน์ “บริหารงานบังคับคดีด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลระดับสากล”

- **ด้านพัฒนาระบบฐานข้อมูล (Information Excellence)** เพื่อลดขั้นตอนให้บริการด้านการบังคับคดี การพัฒนาการจัดเก็บสถิติ และ Big Data เพื่อใช้ในการวิเคราะห์และพัฒนาเครื่องมือโดยใช้ Business Intelligence (BI)

- **ด้านเพิ่มศักยภาพบุคลากร (HR Excellence)** เน้นความเป็นสหวิชาชีพ ความรู้ที่เกี่ยวข้อง และการบริหารจัดการ เป็นคนดีและเก่ง ค่านิยมการทำงานเพื่อประชาชนและการบริหารกำลังคนคล่องตัว ยึดระบบคุณธรรม มีอัตรากำลังที่เหมาะสมและโครงสร้างที่ยืดหยุ่น มีกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path)

- **ด้านการยกระดับองค์การ (Organization Excellence)** เน้นการให้บริการที่สะดวกให้กับประชาชน ตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

- **ด้านความเสี่ยงจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 กบค.** ได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส COVID - 19 เพื่อกำหนดมาตรการและแนวทางการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคดังกล่าวที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน และการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใน กบค. โดยในระยะต้นได้ดำเนินการ 1. การชะลอการตั้งเรื่องบังคับคดีของเจ้าหน้าที่เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ลูกหนี้ตามคำพิพากษาชั้นบังคับคดี 2. การงดการขายทอดตลาดทรัพย์สินในช่วงเดือน

เมษายน - มิถุนายน 2563 โดยเมื่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคฯ มีทิศทางที่ดีขึ้น คณะทำงานฯ ได้มีมาตรการการเร่งรัดการดำเนินงานตาม นโยบาย 5 ร. ของ กบค. และมีการกำหนดให้ปรับแผนการดำเนินงาน สอดรับกับสถานการณ์การแพร่ระบาด และมาตรการของภาครัฐ เช่น การจัดให้มีมาตรการป้องกันและลด การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส COVID - 19 ในการขายทอดตลาด การขายทอดตลาดในวันหยุดราชการ (วันเสาร์) การจัดมหกรรมขายทอดตลาดในพื้นที่จังหวัดกลุ่ม Sandbox ซึ่งทำให้ในช่วงเดือนกรกฎาคม - เดือน กันยายน 2564 กบค. สามารถขายทอดตลาดได้จำนวน 21,980,907,620 บาท ซึ่งสูงกว่าค่าเฉลี่ยของการขาย ทอดตลาดได้ในช่วงเดือนตุลาคม 2563 - มีนาคม 2564 คิดเป็นร้อยละ 53.70 และ กบค. ได้นำระบบเทคโนโลยี สามสนเทศเข้ามาเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนและรองรับการ ดำเนินชีวิตตามแนววิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ด้วยการเปิดให้บริการระบบยื่นคำร้องไกล่เกลี่ยข้อพิพาททาง ระบบทρονิกส์ทางเว็บไซต์ กบค. ด้านการบังคับคดีล้มละลาย เช่น การจัดช่องทางในการยื่นคำขอรับชำระหนี้ สำหรับเจ้าหนี้ที่ไม่สามารถเดินทางมายื่นคำขอรับชำระหนี้ด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีเพื่อช่วยเหลือ ลูกหนี้ตามคำพิพากษาที่ประสบปัญหาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 ในช่วง เดือนกุมภาพันธ์ - มิถุนายน 2563 มีลูกหนี้เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยรวมจำนวน 6,444 เรื่อง ทุนทรัพย์รวม จำนวน 4,391,752,320.87 บาท ไกล่เกลี่ยสำเร็จรวมจำนวน 5,911 เรื่อง ทุนทรัพย์รวมจำนวน 2,996,035,121.01 บาท คิดเป็นผลสำเร็จร้อยละ 91.73 ของเรื่อง que เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย

2.3 แผนขับเคลื่อนในทุกระดับและทุกภาคส่วน

การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ กบค. ใช้วิธีการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง กับการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติทุกปี โดยจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการของผู้บริหารระดับ 8 ขึ้นไป ภายในไตรมาสที่ 2 เพื่อร่วมกำหนดและทบทวนแผนปฏิบัติราชการ 5 ปี และแผนปฏิบัติราชการประจำปี เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล กบค. ได้ปรับห้วงเวลาของแผนยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับ แผนยุทธศาสตร์ชาติ โดยกำหนดแผนปฏิบัติราชการระยะ 3 ปี และทบทวนแผนปฏิบัติราชการประจำปี

เพื่อให้การขับเคลื่อนทั่วทั้งองค์การ กบค. ได้ปรับปรุงฐานข้อมูลแผนปฏิบัติการและแผนยุทธศาสตร์ เข้าสู่ระบบ Back office เพื่อให้ทุกส่วนงานทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคในฐานข้อมูลด้านยุทธศาสตร์และ แผนปฏิบัติการที่สามารถใช้งานได้พร้อมกัน รวมทั้งการกำกับติดตามผลการสื่อสารและสำรวจข้อมูลต่าง ๆ ของ กบค. เพื่อเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์เพื่อให้ผู้บริหารสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลส่งผลให้อัตรา ต้นทุนต่อหน่วยของ กบค. ลดลงมากกว่าเป้าหมายในปี 2562 ลดลงร้อยละ 8.43

กบค. ใช้หลักความสมดุล ความจำเป็น และความคุ้มค่า มาเป็นแนวทางกำกับการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ขององค์การ เน้นให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล การลดต้นทุน เพิ่มความรวดเร็ว และสร้างคุณค่าต่อประชาชนมีการใช้ ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุงการสื่อสารทั้งภายใน องค์การและภายนอกองค์การผ่านการทบทวนแผนแม่บท การสื่อสารและประชาสัมพันธ์มีการเพิ่มช่องทางสื่อสารสมัยใหม่ ปรับปรุงเนื้อหาการสื่อสารใช้รูปแบบ Info graphic มากขึ้น ส่งผลให้การรับรู้เข้าใจแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติได้ถึงร้อยละ 83.16

รูปภาพ 2.3-1 การสื่อสารแผนให้เกิดการปฏิบัติ



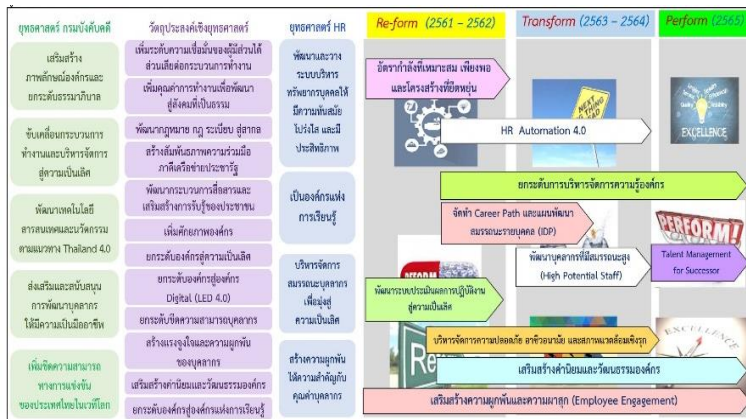
ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 รวมทั้งนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุงประสิทธิภาพของการดำเนินการในองค์การที่มุ่งเน้นการสร้างคุณค่าการบริการสู่ประชาชนเช่นระบบตรวจสอบสถานะคดีที่ทำให้เจ้าหน้าที่ลูกหนี้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคดีสามารถติดตามสถานะคดี การพัฒนาระบบจองคิวอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องมารอคิวที่สำนักงานนาน สามารถมาตามเวลาที่สะดวกได้เลย

จากแผนปฏิบัติระยะสั้น ระยะยาวของ กบค. ได้นำมาปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลและปรับปรุงแผนขับเคลื่อน

ดิจิทัลองค์กร โดยแผนขับเคลื่อนดิจิทัลมีการปรับปรุงร่วมกับกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (MDES) เพื่อให้สอดคล้องการพัฒนาสู่ Digitalization

กบค. ยังได้วางแผนการใช้ทรัพยากรจากโครงการวิทยากรตัวคุณเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งด้านความรู้การบังคับคดีให้ประชาชนในพื้นที่และทำให้ประชาชนเชื่อมั่นและไว้วางใจใน กบค. ต่อไป

รูปภาพ 2.3-2 แผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคล



ซึ่งการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ให้บรรลุผล กบค. มีการขับเคลื่อนโครงการตามยุทธศาสตร์ชาติในด้านระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง จึงได้มีนโยบายลงสู่การปฏิบัติในเรื่อง “โครงการพัฒนาการให้บริการสู่การเป็นเลิศ เพื่อยกระดับความเชื่อมั่นและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ตามกรอบการบริหารจัดการภาครัฐสู่ความเป็นเลิศ (PMQA) และกรอบการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) สู่ LED Service Excellence เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการสื่อสารและการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน เทียบกับหน่วยงานในระดับกรม (GECC Benchmarking) และสามารถติดตามประเมินผลได้อย่างเป็นระบบ ยกกระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนตามนโยบายการอำนวยความสะดวกประชาชน และเสริมสร้างความเชื่อมั่นของการบังคับคดี พัฒนาระบบ e-service เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน เช่น ระบบรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ การวางหลักประกัน เข้าซื้อทรัพย์สินจากการขายทอดตลาด กบค. สำหรับกลุ่มผู้ซื้อทรัพย์สินระบบ e-Filing ยื่นคำร้องออนไลน์ สำหรับเจ้าหน้าที่ ลูกหนี้ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระบบตรวจสอบสถานะคดีสำหรับเจ้าหน้าที่ ลูกหนี้ และบุคคลที่มีส่วนได้ส่วนเสียในคดี รวมทั้งแผนปรับปรุง การมีช่องทางติดต่อ หรือประชาสัมพันธ์ของ กบค. ที่หลากหลาย โดยได้ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติที่ทุกสำนักงานการให้บริการทั่วประเทศ

จากแผนยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาบุคลากรให้มีความเป็นมืออาชีพ กบค. ได้นำมาสู่การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคล ที่มุ่งเน้นพัฒนาบุคลากรของ กบค. ให้มีความเป็นมืออาชีพอย่างต่อเนื่องมีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังโดยอบรมบุคลากรที่จะก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นและหมุนเวียนงานเพื่อให้มีประสบการณ์ในงานที่หลากหลาย เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์เพื่อรองรับการก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น และการสร้างแรงจูงใจ และความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร ส่งผลทำให้



บุคลากรของ กบค. มีผลประเมิน Core Competency (CC) ความสามารถหลักขององค์กรได้ตามระดับที่คาดหวัง ร้อยละ 97.20 สูงกว่าเป้าหมาย 47.20 (เป้าหมายร้อยละ 50)

2.4 การติดตามผลการบรรลุเป้าหมาย การแก้ไขปัญหา และการรายงานผล

กบค. มีการติดตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นหลังจากกำหนดนโยบายต่าง ๆ ที่สะท้อนมาจากแผนงาน/โครงการหรือการปฏิบัติงานของ กบค. ซึ่งกระบวนการติดตามและประเมินผลเริ่มจากกระบวนการกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญ ในการติดตามผลการดำเนินงานผ่านช่องทางการดำเนินงานของ กบค. มีทั้งระบบ G-Chat ระบบ Intranet และ ระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งแต่ละระบบการรายงานผลต่างกันในระดับความสำคัญและระยะเวลาในการเกิดผลการดำเนินงาน เช่น ระยะเวลาในการติดตามตัวชี้วัด เช่น ทุก 15 วัน ทุกเดือน ทุก 6 เดือน และ 12 เดือน

รูปภาพ 2.4-1 ตารางข้อมูลช่วงเวลาในการติดตามตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ กบค.

ตัวชี้วัดที่สำคัญ	ข้อมูลและการวิเคราะห์เพื่อประเมินการวิเคราะห์	ประเด็นยุทธศาสตร์/ความสอดคล้อง				ความถี่	ผู้ชี้/หน่วยงานกำกับ ติดตาม
		1	2	3	4		
- ร้อยละของสำนวนคดีพึ่ง 7.1n(1)-1 - ร้อยละของสำนวนคดีและสาขา 7.1n(1)-2	- ข้อมูลผลการผลักดันทรัพย์สินออกจากระบบการบังคับคดี - ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านการบังคับคดี		✓			ทุก 15 วัน, รายเดือน, รายไตรมาส, รายปี	ผู้บริหารระดับสูง ผู้ตรวจราชการกรม, กลุ่มงานนโยบายและแผน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร หน่วยงานตามภารกิจ
- ร้อยละความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 7.1n(1)-4 - ร้อยละความสำเร็จของการไกล่เกลี่ย 7.1n(1)-5	- ข้อมูลผลการดำเนินงานจากแผนงาน/โครงการ - ข้อมูลผลการใช้จ่ายงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ	✓	✓	✓	✓	รายเดือน รายไตรมาส รอบ 6 เดือน รอบ 12 เดือน	ผู้บริหารระดับสูง/ผู้ตรวจราชการกรม/ กระทรวง, ครุฑสยาม/ก.พ.ร. - คกก.เร่งรัดและติดตาม/ ส.น.ร. ก.พ.ร./ - หน่วยงานที่เป็นเจ้าภาพตัวชี้วัด
- ร้อยละความสำเร็จของดำเนินงานตัวชี้วัดที่ ๘ และตัวชี้วัดที่ 10 7.1n(1)-6 - อันดับประเทศไทยในความยาก-ง่ายในการประกอบธุรกิจของธนาคารโลก 7.4n(9)-1	- ข้อมูล Doing Business	✓	✓	✓		รายไตรมาส รอบ 6 เดือน รอบ 12 เดือน	ผู้บริหารระดับสูง กลุ่มงานนโยบายและแผน สำนักงาน ก.พ.ร.
- ร้อยละความสำเร็จของแผนของการจัดทำสารสนเทศเพื่อการให้บริการ 7.2n(4)-4 - ร้อยละความสำเร็จของระบบ DR-Site 7.6n(17)-2	- ข้อมูลระบบสารสนเทศ		✓	✓	✓	รายไตรมาส รอบ 6 เดือน รอบ 12 เดือน	ศูนย์เทคโนโลยีฯ กลุ่มงานนโยบายและแผน
- ร้อยละความสำเร็จด้าน, 7.2n(4)-2 - ร้อยละความสำเร็จของแผนแม่บทของ 7.2n(3)-5	- ข้อมูลผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดี - ข้อมูลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ	✓	✓			รอบ 6 เดือน รอบ 12 เดือน	ผู้บริหารระดับสูง/ผู้ตรวจราชการกรม/ หน่วยงานตามภารกิจ

*หมายเหตุ : ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 เน้นสร้างภาพลักษณ์องค์กรและกระตือรือร้นกับภาพ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 เน้นสร้างองค์กร Digital ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 เน้นเคลื่อนที่ประชา รัฐสู่ความเป็นเลิศ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีขีดความสามารถ

อย่างไรก็ตามจะมีการทบทวนปรับปรุงตัวชี้วัดที่สำคัญเมื่อการดำเนินการผ่านไปแล้ว 6 เดือน เพื่อให้มีการปรับปรุงตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับเหตุการณ์ ทั้งนี้หากผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายและสามารถยกระดับเป็นนวัตกรรมการให้บริการเพื่อตอบสนองในเรื่องการอำนวยความสะดวกให้ประชาชน กบค. จะนำมาพิจารณาทางประมาณสนับสนุนให้ยกระดับเป็นนวัตกรรมองค์การ รวมทั้งประเมินเทียบกับเป้าหมายของวิสัยทัศน์ เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินของ กบค. เป็นไปตามแผนที่วางไว้ รวมทั้งมีคณะกรรมการเร่งรัดและติดตามการดำเนินงานและการใช้จ่ายเงินโดยมีการประชุมและปรับปรุงแผนดำเนินงานตามนโยบายทุก 6 เดือน สามารถรายงานข้อมูลและผลการดำเนินงานไปยังผู้บริหารระดับสูงผ่านระบบติดตามทางระบบสารสนเทศ (Intranet) แบบ Real-Time หรือในกรอบความถี่ที่กำหนด เพื่อใช้ในกระบวนการทบทวนและปรับปรุงแผนปฏิบัติการประจำปีได้อย่างต่อเนื่องและทันท่วงที โดยวิเคราะห์ถึงสาเหตุ และหาวิธีแก้ไข รวมทั้งสร้างการรับรู้และความเข้าใจแก่ผู้รับบริการและประชาชนในเรื่องที่สำคัญผ่านสื่อสาธารณะ ตามรูปแบบมาตรฐานการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ (Standard Dialogue) ของ สำนักงาน ก.พ.ร. โดยเพิ่มการลงพื้นที่ทั้งในรูปแบบ Face to Face และรูปแบบออนไลน์ เพื่อพบปะบุคลากร/กลุ่มผู้รับบริการ/กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/คู่ความร่วมมือในการดำเนินงาน/ชุมชนที่เปราะบาง

กบค. รวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์จากรายงานผลการดำเนินงานและผลการวิจัยองค์กรประกอบการคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต จากสถานะแวดล้อมและภาวะเศรษฐกิจ เพื่อให้มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงแผนในเชิงรุกและเกิดผลลัพธ์ที่ดีในการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนส่งผลกระทบต่อวงกว้าง (Big Impact) เช่น มีการรายงานและวิเคราะห์สถานการณ์ให้กับผู้บริหารผ่าน G-Chat ทุกวันหากเกิดปัญหาอุปสรรค ข้อขัดข้องผู้บริหารจะทำการสั่งการเพื่อรับมือกับผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบที่เกิดขึ้น คาดการณ์

ผู้รับบริการของ กบค. ในอนาคต คือ เจ้าหนี้ ลูกหนี้ และผู้ซื้อทรัพย์สิน

ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการให้บริการ คือ ประชาชน/ชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากภารกิจ กบค. ผู้รับบริการในอนาคต ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคดี และกลุ่มเปราะบาง ประกอบด้วย หนี้รายย่อย หนี้เกษตรกร หนี้บัตรเครดิต หนี้ SMEs หนี้ กยศ.

หน่วยงานคู่ความร่วมมือ คือ ศาล

(ส่วนราชการที่ส่งมอบงานต่อกัน)

หน่วยงานราชการส่วนกลาง

(กระทรวง/กรมที่ปฏิบัติงานร่วมกัน

ในการให้บริการ) สถาบันการเงิน

- สมาคมผู้ประเมินค่าทรัพย์สิน

- สภาหอการค้า/สภาอุตสาหกรรม/

สมาคมธนาคารไทย/สหภาพนายความ

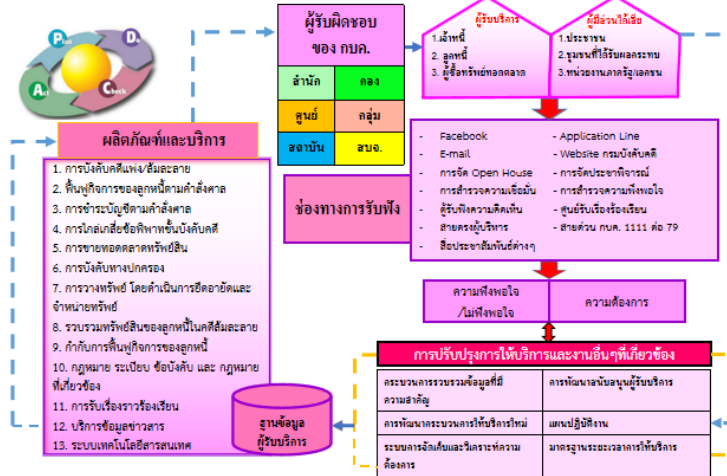
หน่วยสนับสนุนทรัพยากรในองค์กร

คือ สำนักงบประมาณ สำนักงาน

ก.พ. และสำนักงานปลัดกระทรวง

ยุติธรรม

รูปภาพ 3.1-2 การรับฟังและเรียนรู้ข้อมูลสารสนเทศ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



จากนั้นได้นำมาสู่การกำหนดสารสนเทศ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน ผ่านกระบวนการการรับฟังและเรียนรู้ข้อมูลสารสนเทศ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังรูปภาพ 3.1-2

โดยวิธีการกำหนดจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะพิจารณาตามภารกิจตามกฎหมายคืออำนาจความยุติธรรมให้แก่คู่ความทั้งสองฝ่ายและคำนึงถึงภารกิจและวิสัยทัศน์เพื่อนำมาวิเคราะห์และตอบสนองความต้องการที่แตกต่างของแต่ละกลุ่มผู้รับบริการ ดังตาราง 3.1-1

ตาราง 3.1-1 ตารางวิเคราะห์ ความต้องการ ความคาดหวัง และการให้บริการที่ตอบสนองของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับบริการ	ความต้องการ	ความคาดหวัง	การให้บริการที่ตอบสนอง
- เจ้าหนี้	1. ได้รับชำระหนี้ตามคำพิพากษาอย่างเป็นธรรมและรวดเร็ว	1. ความรวดเร็ว 2. การบริการที่เป็นเลิศ 3. ความโปร่งใส เป็นธรรม 4. ความเสมอภาคในการให้บริการ 5. ความเข้าใจ ในกระบวนการ	1. การบังคับคดี (แพ่ง ล้มละลาย ฟันฟู ไกล่เกลี่ย) 2. ให้ความรู้ด้านกฎหมาย
- ลูกหนี้	1.ชำระหนี้ตามคำพิพากษาอย่างเป็นธรรม 2.บริการที่เป็นมาตรฐาน	1. ความรวดเร็ว 2. การบริการที่เป็นเลิศ 3. ความโปร่งใส เป็นธรรม 4. ความเสมอภาคในการให้บริการ 5. ความเข้าใจ ในกระบวนการ	1. การบังคับคดี (แพ่ง ล้มละลาย ฟันฟู ไกล่เกลี่ย) 2. ให้ความรู้ด้านกฎหมาย
- ผู้มีส่วนได้เสียในคดี	มีผลกระทบน้อยที่สุด	ความรวดเร็ว ความสะดวก	1. ข้อมูลเกี่ยวกับคดี 2. ความรู้ด้านบังคับคดี
- ผู้ซื้อทรัพย์สิน	1. ถูกต้อง รวดเร็ว สะดวก 2. บริการที่เป็นมาตรฐาน	1. ความรวดเร็ว 2. ความถูกต้อง 3. ความเสมอภาคในการให้บริการ 4. ความเป็นธรรม ความโปร่งใส	1. การบังคับคดี (แพ่ง ล้มละลาย ฟันฟู ไกล่เกลี่ย) 2. ให้ความรู้ด้านกฎหมาย



- เจ้าหน้าที่สถาบันการเงิน	1.ได้รับชำระหนี้ตามคำพิพากษาอย่างเป็นธรรมและรวดเร็ว	1.ความรวดเร็ว 2.การบริการที่เป็นเลิศ 3.ความโปร่งใส เป็นธรรม 4.ความเสมอภาคในการให้บริการ 5.ความเข้าใจ ในกระบวนการ	1. การบังคับคดี (แฟ่ง ล้มละลาย ฟิ้นฟู โกล์เกลี่ย) 2. ให้ความรู้ด้านกฎหมาย
- เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ	1. ได้รับชำระหนี้ตามคำพิพากษาอย่างเป็นธรรมและรวดเร็ว	1. ความรวดเร็ว 2. การบริการที่เป็นเลิศ 3. ความโปร่งใส เป็นธรรม 4. ความเสมอภาคในการให้บริการ 5. ความเข้าใจ ในกระบวนการ	1. การบังคับคดีแฟ่ง 2. ให้ความรู้ด้านกฎหมาย
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ	ความคาดหวัง	การให้บริการที่ตอบสนอง
- ผู้รับบริการในอนาคต	- ความรู้ด้านกฎหมายการเงิน - ความถูกต้อง - ความเป็นธรรมโปร่งใส	- คำแนะนำด้านกฎหมายที่ถูกต้อง - ความเป็นธรรมโปร่งใส	1. มีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกในรูปแบบต่างๆ ผ่าน สื่อ เช่น Website Facebook Application ของกรมบังคับคดี
- ประชาชน	- ความรู้ด้านกฎหมายการเงิน - ความถูกต้อง - ความเป็นธรรมโปร่งใส	- คำแนะนำด้านกฎหมายที่ถูกต้อง - ความเป็นธรรมโปร่งใส	1. มีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกในรูปแบบต่างๆ ผ่าน สื่อ เช่น Website Facebook Application ของกรมบังคับคดี
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคดี	- ความถูกต้องในกระบวนการที่ยืด/อายัด - ความเป็นธรรมโปร่งใส - ความเข้าใจ ในกระบวนการทำงาน - ความเสมอภาคในการให้บริการ	- ความถูกต้องในกระบวนการที่ยืด/อายัด - ความเป็นธรรมโปร่งใส - ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน - ความเสมอภาคในการให้บริการ	มีการให้บริการผ่านระบบ e-filing ทางเว็บไซต์กรมบังคับคดี และการให้บริการทางโทรศัพท์สายด่วนกรมบังคับคดี 1111 กด 79
- กลุ่มประบาง	- ความถูกต้อง - ความรู้ด้านกฎหมายการเงิน - ความเป็นธรรมโปร่งใส	- ความรวดเร็ว - ความถูกต้อง - ความเป็นธรรม โปร่งใส	มีการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ย ทางเว็บไซต์กรมบังคับคดี และการให้คำแนะนำด้านการบังคับคดี ทั้งผู้ที่มาติดต่อด้วยตนเองและทางโทรศัพท์

เพื่อให้การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นไปอย่างตรงจุดและขับเคลื่อนผลการดำเนินงานของกรมบังคับคดีบรรลุเป้าหมาย และจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการสื่อสารการประชาสัมพันธ์ของกรมบังคับคดี **ดังรูปภาพ 3.1-3**

รูปภาพ 3.1-3 แผนปฏิบัติการสื่อสารการประชาสัมพันธ์ของกรมบังคับคดี



กบค. ได้นำข้อมูลมาปรับปรุงการให้บริการด้านกระบวนการขายทอดตลาดให้ตรงกับความต้องการของผู้ซื้อมากขึ้น ได้แก่การเปิดให้บริการระบบลงทะเบียนซื้อทรัพย์สินล่วงหน้าทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่ต้องการประมูลซื้อทรัพย์สินและรองรับการดำเนินชีวิตตามแนววิถีชีวิตใหม่ (New Normal) และมีการพัฒนา Application LED Property โดยรวม Application LED Property Plus มาไว้ใน Application LED Property เพื่อความสะดวกในการค้นหาทรัพย์สินที่ประกาศขายทอดตลาด รวมถึงทรัพย์สินประเภทห้องชุดคอนโดมิเนียมที่อยู่ตามแนวรถไฟฟ้า โดยยอดดาวน์โหลด Application LED Property ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำนวน 22,129 ครั้ง และใน

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีผลการผลิตต้นทรัพย์สิน จำนวน 178,246,240,853 บาท เมื่อเปรียบเทียบผลการผลิตต้นทรัพย์สินของปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 กับปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 สูงกว่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในอัตราร้อยละ 11.29

3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ประโยชน์

กบค. มีระบบการติดตามคุณภาพการให้บริการผ่านแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีอยู่ในทุกจุดพื้นที่การให้บริการบังคับคดี เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการให้สามารถตอบสนองผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากยิ่งขึ้น และมีการใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลด้วยแบบสำรวจ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ผ่านทางช่องทางการรับฟังและให้บริการ ตามที่กล่าวในข้อ 3.1 และนำข้อมูลที่ได้จากรับฟังและเรียนรู้จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ จากผลสำรวจความเชื่อมั่นร่วมกับช่องทางต่าง ๆ มาวิเคราะห์เพื่อให้ทราบจุดเด่น/จุดที่ควรปรับปรุง/และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและใช้เป็นข้อมูลเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ พัฒนาระบบงาน และการบริการ ทั้งนี้ ได้ปรับปรุงกระบวนการประเมินผลความพึงพอใจ การวิเคราะห์กระบวนการสำรวจให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน กำหนดรูปแบบและวางแผนการดำเนินงาน เพื่อหาวิธีการปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์ให้เหมาะสมและทันสมัยกับการให้บริการ รวมทั้งนำข้อมูลที่ได้จากการประชุมหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาพัฒนากระบวนการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนติดตามผลการปรับปรุงวิธีการสำรวจความพึงพอใจ รวมทั้งมีการติดตามเพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับอย่างทันที่และนำไปใช้ในการดำเนินการ โดยจัดให้มีแบบสอบถามเพื่อสำรวจความคิดเห็นผู้รับบริการ เพื่อติดตามและประเมินผลการให้บริการ รวมถึงทบทวนกระบวนการให้บริการ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์และกำหนดแนวทางในการปรับปรุง/แก้ไขปัญหาเชิงรุก ซึ่งจากสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ และความผูกพัน พบว่า กระบวนการขายทอดตลาด ที่เป็นการผลิตต้นทรัพย์สินเพื่อให้คดีแล้วเสร็จ เป็นกระบวนการที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการ และมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงให้คดีมีการดำเนินการจนแล้วเสร็จเร็วขึ้น กบค. จึงเร่งรัดในการดำเนินการตามนโยบาย 5 เร่ง มาใช้ในการผลิตต้นทรัพย์สินของ กบค. ได้แก่ 1. เร่งรัดอนุญาตขาย 2. เร่งรัดประชุมคณะกรรมการกำหนดราคาทรัพย์ 3. เร่งรัดประกาศขาย 4. เร่งรัดทำบัญชีรับ - จ่าย และ 5. เร่งรัดคดีเสร็จดำเนินการ กำหนดเป้าหมายการผลิตต้นทรัพย์สินปีงบประมาณ 2563 จำนวน 170,000 ล้านบาท สูงสุดในรอบ 5 ปีที่ผ่านมา ตลอดจนการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้าสนับสนุนการผลิตต้นทรัพย์สินของ กบค. จัดขายทอดตลาดในวันหยุดราชการ และเร่งรัดการจัดทำบัญชีรับ - จ่าย ให้มีประสิทธิภาพ

รูปภาพ 3.2-1 LED Service Excellence Model

ในปี 2563 กบค. ได้ขับเคลื่อนคู่มือมาตรฐานการให้บริการ (LED Service Excellence Model) ดังรูปภาพ 3.2-1 โดยการอบรมผ่านระบบ Conference ไปสู่หน่วยงานในสังกัดกรมบังคับคดีทั่วประเทศ และมีการเผยแพร่คู่มือมาตรฐานการให้บริการทางเว็บไซต์กรมบังคับคดี และ Intranet กรมบังคับคดี โดยคู่มือมาตรฐานการให้บริการ เริ่มใช้ในเดือนเมษายน 2563 ผลจากการให้บริการตามคู่มือมาตรฐานการให้บริการพบว่าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ ร้อยละ 99.22

LED Service Excellence Model



กบค. พัฒนาระบบการให้บริการตามแผนยุทธศาสตร์ โดยในปี พ.ศ. 2563 ได้ขับเคลื่อนแผนแม่บท แผนปฏิบัติการการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ ด้านการบังคับคดีแพ่ง การบังคับคดีล้มละลาย การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ การชำระบัญชีตามคำสั่งศาล การวางทรัพย์ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี กรมบังคับคดี ปี 2562 – 2566 ผลการขับเคลื่อนการให้บริการตามแนวทาง LED Service Excellence ในปี 2563 ทำให้คะแนนความพึงพอใจจากผู้รับบริการที่ร้อยละ 93.56 ในปี 2564 กบค. จึงได้ยกระดับโครงการ LED Brand Ambassador ให้กับสำนักงานบังคับคดีทั่วประเทศ จำนวน 116 แห่ง เพื่อร่วมโครงการสร้างบุคลากรต้นแบบในการให้บริการ มีบุคลากรต้นแบบ และเนื่องจากในปี พ.ศ. 2563 เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา COVID-19 กบค. ได้นำผลจากการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่าความไม่พึงพอใจในเรื่องความไม่สะดวกของผู้รับบริการในการติดต่อราชการช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 จึงเปิดให้มีการให้บริการในรูปแบบออนไลน์เพิ่มขึ้น ได้แก่ 1) การยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ 2) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีผ่านแอปพลิเคชัน Session Call 3) ระบบยื่นคำร้องทางอิเล็กทรอนิกส์ e – Filling เพื่อสอดคล้องกับการดำเนินการตามแนววิถีชีวิตใหม่ (New Normal)

ผลจากการสำรวจโดยวิธีการสุ่มสัมภาษณ์ลูกหนี้และโจทก์ที่เข้าไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยผ่านแอปพลิเคชัน Session Call และสำนักงานบังคับคดีโดยวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแบบปกติ พบว่าลูกหนี้มีความพึงพอใจร้อยละ 90 จากเป้าหมายร้อยละ 80 โดยเฉพาะการได้รับความสะดวก ไม่ต้องเดินทางมาติดต่อที่กรมบังคับคดี ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย และเป็นการหลีกเลี่ยงที่เสี่ยงการติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID – 19)

3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะ

กบค. มีการยกระดับนวัตกรรมการให้บริการที่มีความคล่องตัว เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถออกแบบการบริการตามความต้องการเฉพาะบุคคลได้ ในปี 2563 กบค. จึงได้ทบทวนผลการดำเนินงานเรื่องการลงทะเบียนข้อพิพาท พบว่ามีความล่าช้า และใช้เวลาในการลงทะเบียนหลายขั้นตอน กบค. จึงได้พัฒนาระบบลงทะเบียนข้อพิพาทล่วงหน้าทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้สามารถบริการประชาชนได้ทั่วประเทศพร้อมกัน และลงทะเบียนผ่านทางเว็บไซต์กรมบังคับคดี ได้ทุกที่ทุกเวลา เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่ต้องการประมวลข้อพิพาทและรองรับการดำเนินชีวิตตามแนววิถีชีวิตใหม่ (New Normal) รวมทั้งมีการสื่อสารให้ประชาชนรับทราบผ่านช่องทางการสื่อสาร **ดังรูปภาพ 1.1-6** จากการปรับปรุงกระบวนการขายทอดตลาดด้วยการพัฒนาระบบลงทะเบียนข้อพิพาทล่วงหน้า ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนทั่วไปให้ความสนใจเข้ามาลงทะเบียนผ่านระบบเป็นจำนวนมากถึง 3,880 คน (ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2563 – 31 มีนาคม 2564) โดยระบบดังกล่าวเชื่อมโยงกับระบบการค้นหาทรัพย์ที่อยู่ระหว่างประกาศขายทอดตลาดทั่วประเทศ และผู้ซื้อทรัพย์ยังสามารถติดตามสถานะของทรัพย์นั้นได้ด้วยตนเอง

กบค. ได้พัฒนาการให้บริการการบังคับคดีล้มละลายแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Solution) เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการติดต่อราชการ โดยประชาชนสามารถรับบริการทั้งในส่วนการติดต่อกับเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ หรือในส่วนงานการเงินและบัญชีที่เกี่ยวข้องกับคดีล้มละลาย เช่น การวางเงินต่าง ๆ ในคดีล้มละลาย การจ่ายค่าเลี้ยงชีพ การตรวจรับรองบัญชี การรับเงินส่วนแบ่งหรือเงินส่วนได้ในคดีล้มละลาย โดยเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว พบว่าร้อยละ 90 ผู้รับบริการได้รับความสะดวก และพึงพอใจในรูปแบบ One Solution ในปี 2563 จึงได้ขยายผลไปสู่กองบังคับคดีล้มละลาย 5

ในปี 2563 จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา COVID-19 กบค. ปรับรูปแบบการให้บริการตามนโยบายรัฐบาล เช่น การออกแนวทางการปฏิบัติการให้บริการประชาชนในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา COVID-19 สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร 1 - 6 ปรับเปลี่ยนเวลาการจ่ายบัตรคิว เพื่อดำเนินการรับตั้งเรื่องการบังคับคดี ขอรับเงิน/วางเงิน และคำร้อง/คำแถลงทุกประเภท โดยกำหนดให้จ่ายบัตรคิวตั้งแต่เวลา 08.30 - 14.00 น. เว้นแต่กรณีมีเหตุจำเป็นให้เป็นดุลยพินิจของผู้อำนวยการสำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานครแต่ละแห่ง

3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์

กบค. ได้มีการกำหนดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องร้องทุกข์ที่หลากหลาย และเข้าถึงง่าย ดังนี้ 1.) ระบบ e-Petition 2.) ระบบรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนทาง website Facebook 3.) จดหมายและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 4.) โทรศัพท์/โทรสาร และ 5.) มาร้องเรียนด้วยตนเอง ซึ่งมีมาตรฐานการจัดการ ข้อร้องเรียนที่ชัดเจน เข้าใจง่าย รวมทั้งมีการเผยแพร่มาตรฐาน/กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนต่อสาธารณะทางเว็บไซต์และศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของ กบค. โดยมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนในการทำงานและรวบรวมข้อมูล ทำให้มีการตอบสนองกลับต่อเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องร้องทุกข์ได้ทันที เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ซึ่งสามารถติดตามขั้นตอนความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียน (tracking) ได้อย่างรวดเร็ว ได้จัดทำระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต โดยมีการติดตาม จัดทำ e-tracking และรายงานให้ผู้บริหารรับทราบแบบ real-time เช่น การร้องเรียนการให้บริการ ณ จุดบริการส่วนหน้าล่าช้า เมื่อได้รับข้อร้องเรียนระบบจะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนรับทราบผ่านโทรศัพท์/อีเมล ภายใน 15 วัน จากนั้นมีการสอบสวนหาข้อเท็จจริง พบว่าการสื่อสารกระบวนการให้บริการ ณ จุดบริการส่วนหน้าไม่ชัดเจน ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ สำนักงานจึงได้ปรับปรุง จัดทำขั้นตอนการให้บริการในรูปแบบอินโฟกราฟิกรวมทั้งอบรมพัฒนาบุคลากรในสำนักงานให้ตอบคำถามเบื้องต้นเกี่ยวกับการให้บริการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน จากนั้นได้แจ้งการปรับปรุงให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบข้อเท็จจริงและการแก้ไข รวมทั้งรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ โดยแนวทางแก้ไขและวิธีการแก้ไขถูกจัดทำเป็นองค์ความรู้เพื่อเผยแพร่และสื่อสารให้สำนักงานอื่นได้นำไปปฏิบัติ โดยการจัดการข้อร้องเรียนสามารถติดตามขั้นตอนความก้าวหน้าได้จาก ระบบ e-Petition

กบค. ได้ดำเนินงานเชิงรุก ในการป้องกันข้อร้องเรียนที่จะเกิดขึ้นด้วยการใช้แนวทางการบริหารจัดการองค์กรตามหลักการประเมินคุณธรรมความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ ITA ในหมวดการวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายนอกในตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร และตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบงาน ภายใต้ค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กร ผลการดำเนินงาน กบค. ได้รับรางวัลชมเชย NACC Integrity Award 3 ปีซ้อน ระหว่าง 2559 - 2561 และในปี 2563 กรมบังคับคดีได้รับรางวัลองค์กรโปร่งใส NACC Integrity Award โดยกรมบังคับคดีเป็น 1 ใน 7 องค์กร และเป็นหน่วยงานภาครัฐหน่วยงานเดียวที่รับรางวัลองค์กรโปร่งใสจากสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ปปช.) โดยมีประเด็นที่ต้องปรับปรุงในเรื่องการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน ในปี 2563 จึงได้ดำเนินการเพิ่มช่องทางการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ ภายใต้แผนแม่บทแผนปฏิบัติการการสื่อสารการประชาสัมพันธ์ด้านกรบังคับคดีแพ่ง การบังคับคดีล้มละลาย การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ การชำระบัญชีตามคำสั่งศาล การวางทรัพย์ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี กรมบังคับคดี ปี 2562 - 2566

กบค. ได้ดำเนินงานเชิงรุก ในการป้องกันข้อร้องเรียนที่จะเกิดขึ้นด้วยการใช้แนวทางการบริหารจัดการองค์กรตามหลักการประเมินคุณธรรมความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ ITA ในหมวดการวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายนอกในตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร และตัวชี้วัดที่ 8

การปรับปรุงระบบงาน ภายใต้ค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กร ผลการดำเนินงาน กบค. ได้รับรางวัลชมเชย NACC Integrity Award 3 ปีซ้อน ระหว่าง 2559 - 2561 ใน ปี 2561 กบค. เป็น 1 ใน 21 หน่วยงาน และในปี 2561 กบค. ได้รับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) จากสำนักงาน ป.ป.ช. โดยภาพรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 92.75 เป็นอันดับ 2 จากจำนวน 146 หน่วยงานภาครัฐระดับกรมสูงขึ้นจากปีที่แล้ว 9.29 ในปี 2562 กบค. ได้รับรางวัล NACC โดยมีคะแนนเป็นอันดับ 1 ของหน่วยงานทั้งหมดที่ร่วมเข้าประเมิน ในปี 2563 กบค. ได้รับรางวัลรางวัลองค์กรโปร่งใส NACC Integrity Award โดยกรมบังคับคดีเป็น 1 ใน 7 องค์กร และเป็นหน่วยงานภาครัฐหน่วยงานเดียวที่รับรางวัลองค์กรโปร่งใส จากสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) แสดงให้เห็นว่า กบค. ได้ให้ความสำคัญต่อกระบวนการแก้ไขปัญหาและผลกระทบจากการปฏิบัติงานให้กับผู้รับบริการ ตลอดจนมีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาเพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชน และปฏิบัติหน้าที่ตามนโยบายข้อสัตย์สุจริตโปร่งใสและตรวจสอบได้มาอย่างต่อเนื่อง

ผลการดำเนินงานในรอบปี 2563 มีจำนวนข้อร้องทุกข์ร้องเรียน ทั้งค้างมาและเกิดใหม่ เป็นจำนวนทั้งสิ้น 583 เรื่อง และสามารถดำเนินการเสร็จจำนวน 370 เรื่อง พบว่ามีจำนวนข้อร้องเรียนร้องที่สามารถดำเนินการได้เสร็จ เพิ่มขึ้นจากปี 2562 คิดเป็น 111.42 ข้อเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการเสร็จ โดยมีการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน และแจ้งผู้ร้องทราบก่อนภายใน 15 วันทำการได้จำนวนทั้งสิ้น 370 เรื่อง และมีเรื่องร้องเรียนที่ค้าง อยู่จำนวน 213 เรื่อง โดยเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือในการไกล่เกลี่ยมากที่สุดจำนวน 109 เรื่อง ค้างอยู่ที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ และรองลงมาเป็นเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จำนวน 50 เรื่อง ค้างอยู่ที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา

ผลลัพธ์ที่สำคัญในหมวด 7 ที่ประเมินผลการดำเนินงานหมวด 3

ตัวชี้วัด		เป้าหมายปี 2563	ผลการดำเนินงาน			
			2560	2561	2562	2563
1	ร้อยละความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี	85%	86.95	97.8	88.2	90.2
2	จำนวนเครือข่ายบังคับคดีและวิทยากรตัวคูณที่เข้ามามีส่วนร่วมกับกรมบังคับคดีที่เพิ่มขึ้น	50 มากกว่า/ปี	149	151	389	82
3	ร้อยละความสำเร็จของการขายทรัพย์สินตามโครงการบ้านมือสองสำหรับผู้มีรายได้น้อย 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้	5%	0	6.26	4.65	5.68
4	จำนวนข้อเสนอแนะด้านบริการที่นำไปปรับปรุงได้สำเร็จ	1 เรื่อง/ปี	6	6	3	1

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การใช้ข้อมูลในการกำหนดตัววัดเพื่อติดตามงาน และการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ

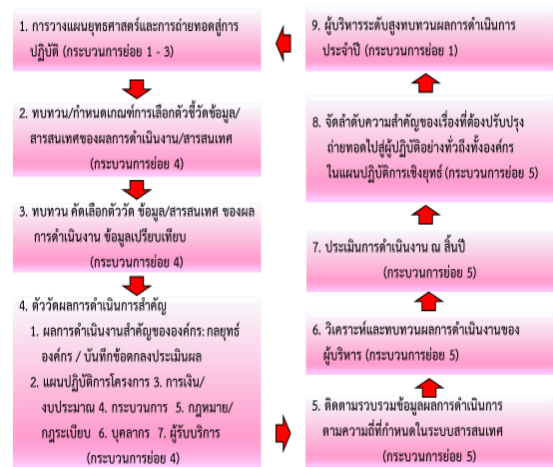
กบค. มีระบบการวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผล **ดังรูปภาพ 4.1-1** การดำเนินงาน การจัดการสารสนเทศ ซึ่งเป็นกระบวนการจัดการและเปลี่ยนแปลงข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการบังคับคดีไปสู่การบริหารจัดการให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ **ดังรูปภาพ 2.1-1**

กบค. มีการกำหนดกระบวนการเลือกและใช้ข้อมูลและตัววัดสำคัญเป็นข้อมูลสารสนเทศ 2 กลุ่ม คือ กลุ่มข้อมูลที่ใช้ในกระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ และกลุ่มข้อมูลที่ใช้ในแผนปฏิบัติการ โดยรวบรวมข้อมูล สถิติและตัวชี้วัดจากผลการดำเนินการสำคัญของ กบค. ในกระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ข้อมูลดังกล่าวมีการนำเข้ามาจากแหล่งกำเนิดข้อมูลทั้งในระดับสำนักงานปฏิบัติการ (กองบังคับคดีล้มละลาย สบก./สบจ.) และระดับหน่วยงานสนับสนุนหรือระดับกรม กบค. นำข้อมูลสารสนเทศทั้งสองกลุ่มนี้มาบูรณาการกัน แล้ววัดวิเคราะห์ ประมวลผล เพื่อกำหนดเป็นตัวชี้วัดที่เชื่อมโยงตามแผนปฏิบัติการประจำปี ตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติการ และตัวชี้วัดจากรายบุคคล กระบวนการหลักที่เรียกว่า กระบวนการสร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุน โดยกำหนดค่าน้ำหนัก ตัวชี้วัดตามตำแหน่ง

ในระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติการและกำหนดตัวผู้รับผิดชอบ ผู้บริหารจะถ่ายทอดตัวชี้วัดจากระดับหน่วยงานสู่ระดับสำนัก/กอง และระดับบุคคล และมีการบูรณาการตัวชี้วัดร่วมกับหน่วยงานสนับสนุน เพื่อนำมากำหนดตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการประจำปีของ กบค. ในระบบ PMS (Personnel Management System) ของระบบการวางแผนและการจัดการองค์กร (B – 4) ข้อมูลสารสนเทศทั้งหมดจะถูกประมวลผลให้เป็นข้อมูลและตัวชี้วัดในระดับองค์การ แล้วถ่ายทอดมาสู่ระดับผู้บริหารและบุคลากรระดับปฏิบัติการ เพื่อรองรับการปฏิบัติงานที่สามารถวัดผลได้ต่อเนื่องและเทียบเคียงความสำเร็จได้ทุกระดับผ่านทางระบบสารสนเทศ **ดังตารางที่ 4.1-1**

ตารางที่ 4.1-1 ระบบสารสนเทศของ กบค.

รูปภาพ 4.1-1 ระบบการวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินงาน



ลำดับ	ระบบสารสนเทศ (Application)	ผู้ใช้ข้อมูล/ ผู้ใช้ระบบงาน /บริการ				กบค. 4.0		
		1	2	3	4	5	6	7
A	ระบบงานตามภารกิจหลัก							
A-1	ระบบงานบังคับคดีแพ่ง (e-Civil Case Management System : CCMS)	✓	✓		✓	✓	✓	✓
A-2	ระบบงานบังคับคดีล้มละลาย (e-Insolvency Case management System : ICMS)	✓	✓		✓	✓	✓	✓
A-3	ระบบงานฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ (e-Reorganization Data Management System : RDMS)	✓	✓		✓	✓	✓	✓
A-4	ระบบงานวางทรัพย์สิน (e-Deposit Property Management System : MCEP)	✓	✓		✓	✓	✓	✓



ลำดับ	ระบบสารสนเทศ (Application)	ผู้ใช้อุปกรณ์/ ผู้ใช้ระบบงาน /บริการ				กบค. 4.0		
		1	2	3	4	5	6	7
A-5	ระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นบังคับคดี (e-Mediation Case in Enforcement Process : MCEP)	✓	✓		✓	✓	✓	✓
B	ระบบสนับสนุนการปฏิบัติงาน							
B-1	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Memo)	✓	✓		✓			
B-2	ระบบศูนย์กลางทรัพย์สินของลูกหนี้ในคดีล้มละลาย (Debtor Data Center : DDC)	✓	✓		✓	✓	✓	✓
B-3	ระบบเชื่อมข้อมูลหมายบังคับคดีจากศาลยุติธรรม (Integration Court Service System : ICSS)		✓	✓	✓	✓		✓
B-4	ระบบการวางแผนและจัดการองค์กร (Back Office) ประกอบด้วย Personal Management System, Project Management System, Inventory System, Budgeting System, Accounting and Finance, KPI Planning and Tracking, KM System	✓	✓			✓		✓
B-5	ระบบบูรณาการฐานข้อมูลด้านการบังคับคดีกับหน่วยงานภายในและภายนอก	✓	✓		✓	✓	✓	✓
B-6	ระบบรายงานเพื่อตรวจสอบติดตามผลการปฏิบัติงานตามแผนฯ (Management Information System)	✓	✓					✓
C	ระบบงานให้บริการประชาชน							
C-1	E-Filing ระบบยื่นคำร้องทางอิเล็กทรอนิกส์		✓		✓	✓	✓	✓
C-2	ระบบยื่นคำร้องขอรับเงินส่วนแบ่งในคดีล้มละลาย		✓		✓	✓	✓	✓
C-3	ระบบการส่งคำเสนอซื้อทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Offering Auction System : OAS)		✓		✓	✓	✓	✓
C-4	ระบบค้นหาทรัพย์สินที่อยู่ระหว่างประกาศขายทอดตลาด (LED Property)				✓	✓	✓	✓
C-5	ระบบค้นหาทรัพย์สินห้องชุดใกล้แนวรถไฟที่อยู่ระหว่างประกาศขายทอดตลาด (LED Property Plus)				✓	✓	✓	✓
C-6	ระบบตรวจสอบยอดหนี้คงเหลือในคดีแพ่ง (LED Debt Info.)				✓	✓	✓	✓
C-7	ระบบลดขั้นตอนการบังคับคดีล่วงหน้า (LED Queue)							
C-8	ระบบชมการถ่ายทอดสดการขายทอดตลาด (LED Streaming)		✓		✓	✓	✓	✓
C-9	ระบบการตรวจสอบสถานะคดี - LED ABC (Application Bankruptcy Checking) Mobile Application/ ระบบตรวจสอบบุคคลล้มละลาย / ตรวจสอบการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ / ระบบค้นหาประกาศเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์				✓	✓	✓	✓
C-10	ระบบการติดตามข้อร้องเรียน	✓	✓		✓	✓	✓	✓
C-11	ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กบค. - หน้าเว็บไซต์ กบค. ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร - หน้าเว็บไซต์หน่วยงานภายใน กบค.	✓	✓		✓	✓	✓	✓

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

กบค. มีโครงการพัฒนาระบบดิจิทัลเพื่อไปสู่ กบค. 4.0 ระบบสารสนเทศเพื่อการประมวลผล และการจัดการข้อมูลของกระบวนการสำคัญ ดังแสดงในตารางที่ 4.1-1 เพื่อการจัดการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพปลอดภัย น่าเชื่อถือ พร้อมใช้และเข้าถึงง่ายผ่านเครือข่าย Intranet ได้แก่ กระบวนการบังคับคดีแพ่ง (A -1) กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย (A - 2) กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ (A - 3) กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี (A -5) เพื่อที่จะนำมาใช้สนับสนุนการทำงานของส่วนกลางและฝ่ายบริหารให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด โดย ศท. กบค. มีโครงการพัฒนาบูรณาการข้อมูลและปรับปรุงกระบวนการทำงานด้วยการนำระบบ

เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในระบบรายงานเพื่อตรวจสอบติดตามผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสำนัก/กอง สามารถรายงานผลผ่านระบบ Intranet เช่น สถิติการบังคับคดีทั่วประเทศ ระบบบังคับคดีแพ่ง ระบบติดตามข้อร้องเรียน

ในการจัดการระบบสารสนเทศและระบบฐานข้อมูลกลาง (Storage Management) กบค. ดำเนินการตามแนวทางมาตรฐาน ISO/IEC 27001 และคู่มือแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต Business Continuity Plan (BCP) ทั้งนี้ เพื่อให้การบริการมีความปลอดภัย น่าเชื่อถือ และพร้อมใช้งานตามเกณฑ์มาตรฐาน โดยมีการดำเนินงานที่สำคัญคือ 1. มีการซ่อมแผนสถานการณ์ฉุกเฉิน 2. มีการทดสอบเหตุภัยคุกคามทางเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ 3. ทดสอบระบบ DR Site ส่งผลให้การจัดการข้อมูลสารสนเทศให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถนำไปใช้ประโยชน์ร่วมกันได้ ดังนี้ 1) การใช้ฐานข้อมูลระบบบังคับคดี (Case Management) เพื่อ

ประมวลผลการบริหารคดีค้าง 10 ปี การเชื่อมต่อระหว่างข้อมูลภายนอก เช่น สนง. ทะเบียนราษฎร และสถาบันการเงิน ตามข้อตกลง (MOU) 2) ระบบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ EDC (Electronic Data Capture) โดยร่วมมือกับธนาคารกรุงไทยเป็นแห่งแรก และมีแผนการขยายการบริการร่วมกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ในปีถัดไป การรวบรวมข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพทำให้ กบค. สามารถแถลงผลงานที่สำคัญเชิงสถิติต่อสื่อมวลชน/ภาคสาธารณะ โดยไม่ต้องร้องขอได้ทุกไตรมาส ทางเว็บไซต์ www.led.go.th ดังรูปภาพ 4.1-2

รูปภาพ 4.1-2 การเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศของกรมบังคับคดี

พาดถาม - เรายอด	http://www.led.go.th/quest-ans/main.asp
คู่มือประชาชน	http://www.led.go.th/dbases/ff-manual.asp
สถิติสำคัญของกรมบังคับคดี	http://www.led.go.th/Policy/stat2.asp
แบบแสดงข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนของประชาชน	http://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpOLSoAcvNntXahHIDDYDhuUFRWu4krE6esNXDxcaar5zm6Wmpg/viewform
คู่มือกฎหมายเพื่อประชาชน E-book	http://www.led.go.th/datacenter/manualo.asp
คู่มือการใช้งานระบบสารสนเทศสำหรับเจ้าหน้าที่และคู่มือแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตBusiness Continuity Play (BCP)	http://intra.led.go.th/page/ledwebapp/ http://sub.led.go.th/hrled/?page_id=105 http://www.led.go.th/korphorr/pdf/bcp-170863.pdf

4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัด เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและแก้ไข ปัญหา

กบค. มีรายงานการติดตามผลการดำเนินงานสำคัญระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการทางระบบสารสนเทศ ผลการปฏิบัติงานสำคัญจะถูกประเมินจากการเก็บข้อมูลเป็นระยะ ทุก 15 วัน ทุกเดือน และทุกไตรมาส เพื่อนำผลวิเคราะห์เมื่อเปรียบเทียบกับแผน โดยนย. เป็นหน่วยงานวิเคราะห์ข้อมูล เสนอผู้บริหารเพื่อใช้สำหรับการคาดการณ์สถิติผลการบังคับคดี ในการกำหนดหรือปรับนโยบายรองรับเป้าหมายของผลผลิตและ

รูปภาพ 4.2-1 การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ กบค.

ตัวชี้วัดที่สำคัญ	ข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อประเมินการวิเคราะห์	ประเด็นยุทธศาสตร์/ความสอดคล้อง				ความถี่	ผู้ชี้/หน่วยงานกำกับ ติดตาม
		1	2	3	4		
- ร้อยละของอำนาจคดีแพ่ง - ร้อยละของอำนาจคดีล้มละลาย - ร้อยละมูลค่าทรัพย์สินที่บังคับของจากระบบการบังคับคดี - ร้อยละความพึงพอใจกรณีคดีอาญา	- ข้อมูลผลการบังคับคดีที่ส่งออกจากระบบการบังคับคดี - ข้อมูลคดีอำนาจอำนาจการบังคับคดี - ข้อมูลการไม่บังคับคดีข้อพิพาท		✓			ทุก 15 วัน, รายเดือน, รายไตรมาส, รายปี	ผู้บริหารระดับสูง ผู้ตรวจราชการกรม, กลุ่มงานนโยบายและแผน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร หน่วยงานตามภารกิจ
- ร้อยละความพึงพอใจด้านตัวชี้วัดของเป้าประสงค์ตามแผนยุทธศาสตร์ - ร้อยละความพึงพอใจของแผนงานโครงการ - ร้อยละของกรณีจ่ายงบประมาณ	- ข้อมูลผลการดำเนินงานจากแผนงาน/โครงการ - ข้อมูลผลการใช้จ่ายงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ	✓	✓	✓	✓	รายเดือน รายไตรมาส รอบ 6 เดือน รอบ 12 เดือน	ผู้บริหารระดับสูงผู้ตรวจราชการกรม/ กระทรวงตรวจสอบภายใน/ก.พร. - กก.เจริศและติดตาม/ช.น.ก.พ.ร./ - หน่วยที่เป็นเจ้าภาพตัวชี้วัด
- ร้อยละความพึงพอใจด้านตัวชี้วัดที่ ๙ และตัวชี้วัดที่ 10 - อันดับประเทศไทยในรายงานจาก-จ่ายไมโครประเทศคู่ค้าของธนาคารโลก	- ข้อมูล Doing Business	✓	✓	✓		รายไตรมาส รอบ 6 เดือน รอบ 12 เดือน	ผู้บริหารระดับสูง กลุ่มงานนโยบายและแผน สำนักแผน ก.พร.
- ร้อยละความพึงพอใจงานแผนของกรจัดการสารสนเทศเพื่อการให้บริการ - ร้อยละความพึงพอใจของระบบ DR-Site - ร้อยละความพึงพอใจของระบบงานและเครือข่าย	- ข้อมูลระบบสารสนเทศ - ข้อมูลระบบสารสนเทศ - ข้อมูลความพึงพอใจของระบบ DR-Site - ข้อมูลความพึงพอใจของระบบงานและเครือข่าย	✓	✓	✓	✓	รายไตรมาส รอบ 6 เดือน รอบ 12 เดือน รายเดือน	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มงานนโยบายและแผน
- ร้อยละความเชื่อมั่น - ร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ	- ข้อมูลผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดี - ข้อมูลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ	✓	✓			รอบ 6 เดือน รอบ 12 เดือน	ผู้บริหารระดับสูงผู้ตรวจราชการกรม/ หน่วยงานตามภารกิจ

การบริการหลักได้ เช่น ตัวชี้วัดเป้าหมายมูลค่าผลิตภัณฑ์สิน คติแห่งเสร็จ คติล้มละลายเสร็จ จำนวนคดีค้างเกิน 10 ปี กบค. มีกลไกในการวิเคราะห์ข้อมูล ตัวชี้วัด ทั้งระดับยุทธศาสตร์ ระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว และติดตามผลการดำเนินงานเป็นรายเดือนผ่านระบบ MIS ตัววัดที่สำคัญและเป็นนโยบายเร่งด่วน ผู้บริหารติดตามและสั่งการให้รายงานเกี่ยวกับค่าเป้าหมายในทุกวันผ่านระบบ G - Chat หรือ Line เพื่อให้ผู้บริหารใช้ในการตัดสินใจและสั่งการได้แบบ Real time เช่น เมื่อเกิดสถานการณ์ภาวะฉุกเฉิน ในช่วงปลายปี ๒๕๖๒ ถึงปัจจุบัน จากสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 จึงนำปัญหาอัตราการลดลงของผลรวมการผลิตภัณฑ์สิน รายไตรมาสจากระบบบังคับคดีแพ่ง จากสถิติการผลิตภัณฑ์สิน ปี 2562 พบว่ามีผลผลิตภัณฑ์สินในกระบวนการบังคับคดีน้อยกว่าปีที่ผ่านมา อีกทั้ง ปี 2563 ได้เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 จึงส่งผลให้ประชาชน มีภาวะว่างงานและขาดรายได้ที่จะชำระหนี้ กบค. จึงได้ดำเนินงานทบทวนและปรับปรุงแผนการผลิตภัณฑ์สิน โดย 1. ขับเคลื่อนแผนสื่อสารและประชาสัมพันธ์ อย่างเป็นระบบ 2. ปรับปรุงระบบลงทะเบียนซื้อทรัพย์สินล่วงหน้าให้เกิดความคล่องตัวและสามารถลงทะเบียนได้ ทุกที่ทุกเวลา 3. ขยายเวลาการขายทอดตลาดในวันเสาร์ ส่งผลให้สามารถผลิตภัณฑ์สินได้เพิ่มมากขึ้น

โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 สามารถผลิตภัณฑ์สินในกระบวนการบังคับคดีได้ 160,164,524,851 ล้านบาท เพิ่มมากกว่าปี 2562 ถึง 8.95% และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 สามารถผลิตภัณฑ์สินในกระบวนการบังคับคดีได้ 178,246,240,853 ล้านบาท เพิ่มมากกว่าปี 2562 ถึง 11.29 %

กบค. นำข้อมูลทุกกระบวนการบังคับคดีในคดีแพ่ง และรายงานการเงินของทุก สบก./สบจ. ประมวลผลในระบบ Intranet เพื่อให้ผู้บริหารสามารถเรียกดูข้อมูลสถิติผลการดำเนินงาน หรืออยู่ในกระบวนการใด หรือเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด หรือไม่ เช่น งานสำคัญเชิงยุทธศาสตร์ เรื่อง 1) ผลการจัดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ชั้นบังคับคดีทั่วประเทศ 116 แห่ง มีความสำเร็จของเรื่อง que สู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ร้อยละ 92.57 ปี 2563 จากเดิมปี 2562 ได้ร้อยละ 91.02 2) ความเชื่อมั่นของประชาชน ผู้รับบริการ ที่มีต่อกระบวนการการ บังคับคดี โดยความเชื่อมั่นสูงขึ้นจากปีที่ผ่านมาในทุกกระบวนการบังคับคดี ดังรูปภาพ 4.2-2

รูปภาพ 4.2-2 การสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี



กบค. มีการวิเคราะห์กระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนแล้วนำผลจากข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงกระบวนการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการ เช่น กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย ได้นำผลจากการปฏิบัติมาวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค

ต่างๆ ในกระบวนการรวบรวมทรัพย์สินของลูกหนี้ พบว่า ในการรวบรวมทรัพย์สินที่ เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์จะรวบรวมทรัพย์สินของลูกหนี้ได้นั้น ดำเนินการได้ต่อเมื่อลูกหนี้มาพบเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ เพื่อให้การสอบสวน ทรัพย์สินที่รวบรวมได้มาจากการสอบสวนลูกหนี้ หรือมาจากการแจ้งเจ้าหน้าที่ของผู้เป็นโจทก์ ซึ่งหากลูกหนี้ไม่มาให้การสอบสวนกับเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ หรือเจ้าหน้าที่ผู้เป็นโจทก์ไม่ให้ความร่วมมือหรือเจ้าหน้าที่โจทก์ไม่ทราบว่าลูกหนี้มีทรัพย์สินอะไรบ้าง ในคดีล้มละลายนั้นเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ก็จะไม่สามารถรวบรวมทรัพย์สินได้ ส่งผลให้บรรดาเจ้าหน้าที่ยื่นขอรับชำระหนี้ในคดีทั้งหมดไม่ได้รับชำระหนี้จากการวิเคราะห์พบว่าตัวชีวิตในกระบวนการล้มละลาย เรื่องระยะเวลาการรวบรวมทรัพย์สินยังไม่เป็นไปตามข้อกำหนด จึงนำมาสู่การวิเคราะห์ และหาทางพัฒนาให้การทำงานตรงตามเป้าหมายมากขึ้น โดย 1) เชื่อมโยงข้อมูลลูกหนี้ผู้ล้มละลายกับหน่วยงานทะเบียน ธนาครแห่งประเทศไทย และกองทุนบำเหน็จบำนาญ (กบข.) 2) ตรวจสอบข้อมูลลูกหนี้ 3) หน่วยงานทะเบียนตอบกลับผลการตรวจสอบทรัพย์สิน 4) เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์รวบรวมทรัพย์สินที่แจ้ง 5) ดำเนินการแจ้งอายัดต่อมาพัฒนาเป็นระบบ e-Service (ตรวจสอบเจ้าของสำนวนคดีล้มละลาย) ซึ่งการปรับปรุงกระบวนการดังกล่าวทำให้การรวบรวมทรัพย์สินได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เจ้าหน้าที่ได้รับชำระหนี้มากขึ้น ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน รวมถึงการลดปริมาณกระดาษ ลดระยะเวลาในการทำงาน ส่งผลให้ตัวชีวิตในกระบวนการบังคับคดีล้มละลายบรรลุผล อันจะส่งผลให้อัตรารวบรวมทรัพย์สินคืน (Recovery Rate) ให้กับเจ้าหน้าที่ตามเกณฑ์การจัดอันดับความง่ายในการประกอบธุรกิจ (EODB) ของธนาคารโลก ด้านตัวชีวิตที่ 10 การแก้ปัญหาการล้มละลาย (Resolving Insolvency) คะแนนสูงขึ้นตามลำดับ

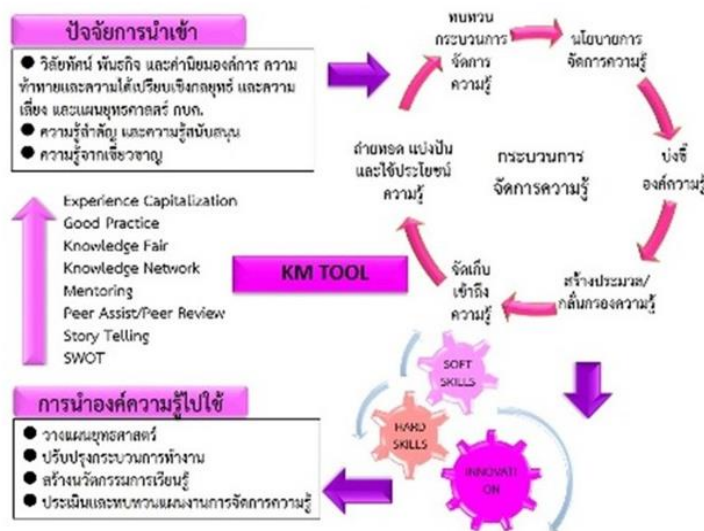
4.3 การจัดการความรู้ และใช้องค์ความรู้เพื่อเรียนรู้ พัฒนา แก้ปัญหา และสร้างนวัตกรรม

กบค. มุ่งองค์ความรู้เกี่ยวกับการบังคับคดีทั้งคดีแพ่ง คดีล้มละลาย การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี โดยมีการจัดทำแผนการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบเพื่อรวบรวมองค์ความรู้ใช้สนับสนุนการเรียนรู้และการปฏิบัติงาน

จากผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์องค์การผ่านการวิเคราะห์ได้วิเคราะห์ห้วงองค์ความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้ของกระบวนการและโครงการสำคัญต่างๆ สู่การจัดการความรู้ ตามแนวทางดังรูปภาพ 4.3-1 กบค. ได้นำกระบวนการสู่การปฏิบัติ เช่น การทบทวนปรับปรุงกระบวนการไกล่เกลี่ยโดยผลการดำเนินโครงการอบรมเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ 2563 ระหว่างวันที่ 19 – 21 กุมภาพันธ์ 2563 ณ ห้องกิ่งเพชร ชั้น 3 โรงแรมเอเชีย

กรุงเทพมหานคร จำนวนผู้เข้าร่วม 116 คน ผลลัพธ์ของโครงการ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาททั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค มีทักษะ มีความรู้ความเข้าใจในกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบังคับคดีแพ่งและการ

รูปภาพ 4.3-1 กระบวนการจัดการความรู้



บังคับคดีล้มละลายที่ปรุงปรุงใหม่ได้มากขึ้น โดยมีวิทยากรผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานภายในกรมที่มีความรู้ความสามารถขับเคลื่อนองค์ความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ จากการจัดการความรู้ผ่านผู้เชี่ยวชาญสู่การพัฒนาบุคลากร ทำให้กระบวนการใกล้เคียงกันที่มีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้เจ้าหน้าที่และลูกหนี้หาทางออกในการแก้ไขปัญหาพร้อมกันได้อย่างรวดเร็วและเป็นธรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีเรื่องเข้าสู่กระบวนการใกล้เคียง 27,894 เรื่อง ทุนทรัพย์ 19,520,006,037.60 บาท ใกล้เคียงสำเร็จ 22,009 เรื่อง ทุนทรัพย์ 9,434,638,981.66 บาท ร้อยละความสำเร็จคิดเป็น 92.57

การปรับปรุงกระบวนการบังคับคดีเป็นการทำงานเชิงรุกและบูรณาการ อันประกอบด้วย ยุติธรรมจังหวัด สำนักงานบังคับคดีจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรม อุตสาหกรรมจังหวัด สภาเกษตรกรจังหวัด กองทุนหมู่บ้าน ธนาคารออมสิน ธ.ก.ส. สภานายความ และร่วมกับหน่วยงานต่างๆ และภาคเอกชน โดยนำมาตรการทางกฎหมายที่เข้มข้น พร้อมมาตรการยึดทรัพย์ และมาตรการทางภาษี ทั้งนี้ เมื่อเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส COVID – 19 กบค. จึงได้ยกระดับการให้บริการด้านการใกล้เคียงข้อพิพาทชั้นบังคับคดีด้วยการนำนวัตกรรมอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการในรูปแบบการใกล้เคียงข้อพิพาทออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน Session Call เพื่ออำนวยความสะดวก ให้กับประชาชน และสามารถเข้าถึงการบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง อีกทั้งยังเป็นการลดความแออัดในการใช้ห้องประชุม และการรวมตัวของคนจำนวนมาก ตามมาตรการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส COVID – 19 ซึ่งแอปพลิเคชันดังกล่าวสามารถดาวน์โหลด ได้ทั้งระบบ Android และ IOS

นอกจากนี้ ยังมีช่องทางในการนำองค์ความรู้ต่างๆ สำหรับบุคลากรภายในผ่านระบบ Intranet ในลิงค์หน่วยงานกองบริหารทรัพยากรบุคคล (<http://sub.led.go.th/hrled/>) เช่น กฎระเบียบ แนวปฏิบัติ คู่มือการปฏิบัติงาน หลักเกณฑ์และวิธีการคัดเลือกเพื่อแต่งตั้งข้าราชการพลเรือนสามัญ เป็นต้น และสำหรับประชาชนผ่านช่องทาง www.led.go.th เช่น กฎหมาย งานวิจัย บทความวิชาการ คู่มือกฎหมายเพื่อประชาชน คู่มือผู้ซื้อทรัพย์ขายทอดตลาด เป็นต้น โดยเผยแพร่และแบ่งปันผ่านทางระบบ Intranet และถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติเพื่อให้เกิด Best Practice ของการปฏิบัติงาน ความเป็นเลิศจนเกิดเป็นนวัตกรรม รวมถึงการสร้างการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ขององค์การผ่าน Web Service เช่น ระบบบริการประชาชน (e-Service) ทำนถาม – เราตอบ, การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์การบนระบบ Intranet, G – Chat, LED TALK ซึ่งมีเจ้าหน้าที่เข้าไปตอบคำถามกันอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดเป็นวัฒนธรรมการเรียนรู้ระดับองค์การ และการแลกเปลี่ยน แบ่งปันข้อมูลระหว่างผู้บริหารระดับสูง และระดับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และปรับระบบการทำงานให้เป็นดิจิทัล

กบค. มุ่งสู่องค์กรดิจิทัล โดยมุ่งมั่นพัฒนากระบวนการหลักเข้าสู่กระบวนการบังคับคดีดิจิทัล ที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน พัฒนาความพร้อมของบุคลากรให้พร้อมต่อการนำเทคโนโลยีมา

รูปภาพ 4.4-1 กรอบการออกแบบสถาปัตยกรรมองค์กรของกรมบังคับคดี



ใช้ และเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน โดยมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคธุรกิจ เชื่อมโยงข้อมูลกับเครือข่าย ซึ่งนำไปสู่การวิเคราะห์กระบวนการ บังคับคดี มีการออกแบบและปรับเปลี่ยนโครงสร้างกระบวนการบังคับคดีด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมา สนับสนุนการปรับปรุงกระบวนการและการให้บริการ เพื่อให้เกิดความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล โดยกำหนดกรอบการออกแบบสถาปัตยกรรมการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ และระบบการทำงานที่จะไปสู่ ดิจิทัลของระบบราชการ 4.0 ที่เชื่อมโยง เปิดกว้าง และให้บริการประชาชน ตามแผนปฏิบัติการดิจิทัล กบค. พ.ศ. 2561 - 2565 **ดังรูปภาพ 4.4-1**

กบค. ได้ออกแบบสถาปัตยกรรมองค์กรในด้านต่าง ๆ (Enterprise Reference Models) โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านช่องทางการติดต่อ (Channel) เป็นช่องทางที่สามารถติดต่อ หรือการให้บริการประชาชน ที่เข้ามาใช้บริการกับหน่วยงานในสังกัด กบค. ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น อาทิ การติดต่อหน่วยงาน โดยตรง การติดต่อผ่านหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงาน 2) ด้านระบบสารสนเทศ (Application) เป็นการพัฒนาระบบสารสนเทศและการนำระบบสารสนเทศส่วนกลาง (Common) มาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน และการให้บริการ อาทิ ระบบสารสนเทศที่รองรับการปฏิบัติงาน ระบบสารสนเทศที่สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานในสังกัด กบค. ระบบวิเคราะห์สนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ระบบเชื่อมโยงพื้นที่ของหน่วยงานในสังกัด กบค. และระบบการให้บริการกับหน่วยงานภายนอกและประชาชน 3) ด้านข้อมูล (Data) เป็นข้อมูลสำหรับบริหารจัดการในภาพรวมระดับกรม อาทิ ข้อมูลทรัพยากรบุคคล งบประมาณ การเงิน การบัญชี พัสดุครุภัณฑ์ ยุทธศาสตร์และแผนงาน ซึ่งสามารถจัดเก็บได้ 2 แบบ คือ จัดเก็บในฐานข้อมูล และไม่ถูกจัดเก็บในฐานข้อมูล 4) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) เป็นการรองรับระบบสารสนเทศและการให้บริการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ซึ่งระบบดังกล่าวเน้นการใช้งานและการนำเข้าข้อมูลผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ไร้สาย ระบบเครือข่ายหลัก และระบบสำรองข้อมูล ควรได้รับการปรับปรุงและเสริมประสิทธิภาพ เพื่อรองรับการเชื่อมโยงของข้อมูลที่จะมีปริมาณเพิ่มสูงขึ้นในอนาคต ดังนั้น โครงสร้างพื้นฐานควรรองรับการเติบโตของข้อมูล ที่มหาศาล (Big Data) 5) ด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security) เป็นการประเมินความเสี่ยงทั้งในกระบวนการบริหารจัดการปฏิบัติงาน ระบบสารสนเทศ และโครงสร้างพื้นฐานให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล รวมถึงพัฒนาปรับปรุงด้านกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับและนโยบายที่สนับสนุนการปฏิบัติงานผ่านทางเทคโนโลยีดิจิทัล รวมถึงการมีมาตรฐานทางด้านการจัดเก็บและรูปแบบข้อมูลที่มีมาตรฐานเดียวกัน (Data Standard) ทำให้เกิดข้อมูลที่มีประสิทธิภาพต่อการใช้งานในอนาคต

กบค. มีแผนและโครงการที่จะ กำหนดขอบเขต กฎเกณฑ์ และนโยบาย ข้อมูลที่ใช้ในธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ เพื่อ ควบคุมและตรวจสอบการดำเนินงานที่ เกี่ยวข้องกับข้อมูล ตั้งแต่การสร้าง การจัดเก็บ การประมวลผล การใช้ การเผยแพร่ จนถึง การทำลาย โดยกฎเกณฑ์และนโยบายข้อมูล ต้องสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและ

รูปภาพ 4.4-2 กระบวนการเปลี่ยนผ่านสู่หน่วยงานดิจิทัล



วัฒนธรรมองค์กรของส่วนราชการ การวัดผลการดำเนินการช่วยให้เห็นระดับการดำเนินการของธรรมาภิบาล ข้อมูลภาครัฐ ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินการหรือคุณภาพของข้อมูล

การวางแผนปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและรวบรวมข้อมูลเป็นระบบดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ และมีตัววัด โดยใช้แผนปฏิบัติการดิจิทัล กบค. ปี พ.ศ. 2561-2565 และขับเคลื่อนแผนด้วยกระบวนการ Digital Transformation มาตรฐาน ซึ่งมี 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1. การจัดการแหล่งกำเนิดข้อมูลที่สำคัญ (Data Sources), 2. การจัดการข้อมูล (Big Data Management), 3. การวิเคราะห์และประมวลผลลัพธ์ (Analytics), และ 4. การนำผลไปใช้งาน (Utilization) ดังแสดงใน **ผังรูปภาพ 4.4.2 Digital Transformation Process**

ขั้นตอนที่ 1 การจัดการแหล่งกำเนิดข้อมูลที่สำคัญ ซึ่งเป็นกระบวนการที่จัดแบ่งเป็นสองกลุ่ม ได้แก่ ข้อมูลจากหน่วยงานภายในส่วนราชการ และจากหน่วยงานภายนอกฯ **ผังรูปภาพ 4.4-3** (ตารางอธิบาย

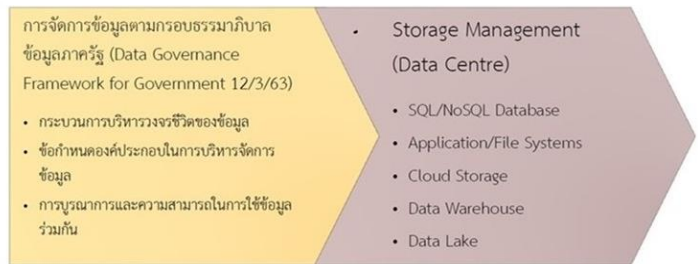
รูปภาพ 4.4-3 แหล่งกำเนิดข้อมูลที่สำคัญ

ข้อมูลการบังคับคดีจากศาลยุติธรรม	ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อมูลเครือข่ายความร่วมมือ	ข้อมูลการบริหารจัดการภายในส่วนราชการ
<ul style="list-style-type: none"> ศาลแพ่ง ศาลแขวง ส่วนภูมิภาค ศาลอื่น 	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหนี้/ลูกหนี้/ผู้มีส่วนได้เสีย ผู้ขอทรัพย์สิน ผู้รับบริการในธนาคาร/ประชาชน เจ้าหนี้สถาบันการเงิน/บริษัทหลักทรัพย์ 	<ul style="list-style-type: none"> ข้อมูลเชื่อมโยงตามบันทึกข้อตกลงร่วม (MOUs) ข้อมูลผู้เชี่ยวชาญการบังคับคดี ข้อมูลวิทยากรตัวคูณ ข้อมูลหน่วยงานทะเบียนทรัพย์สิน 	<ul style="list-style-type: none"> กระบวนการหลัก (แพ่ง/ล้ม/ฟื้นฟู/ขายทรัพย์สิน) กระบวนการสนับสนุน (การเงิน/บัญชี/บุคคล/การคลัง/บริหารจัดการ) ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และคลังความรู้ กรมบังคับคดี

ประเภทของข้อมูล จากแหล่งกำเนิดข้อมูลจากการปฏิบัติงาน และจากกระบวนการทำงานใน หมวด 6 ได้แก่ ข้อมูลการบังคับคดีจากศาลยุติธรรม, ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย, ข้อมูลเครือข่ายความร่วมมือ, ข้อมูลการบริหารจัดการภายในส่วนราชการ)

กบค. มีแผนและโครงการที่จะกำหนดขอบเขต กฎเกณฑ์ และนโยบายข้อมูลที่ใช้ในธรรมาภิบาล ข้อมูลภาครัฐ เพื่อควบคุมและตรวจสอบการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล ตั้งแต่การสร้าง การจัดเก็บ การประมวลผล การใช้ การเผยแพร่ จนถึงการทำลาย โดยกฎเกณฑ์และนโยบายข้อมูลต้องสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมขององค์กรของส่วนราชการ การวัดผลการดำเนินการช่วยให้เห็นระดับการดำเนินการของธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินการหรือคุณภาพของข้อมูล

รูปภาพ 4.4-4 กระบวนการจัดการข้อมูล



ขั้นตอนที่ 2 เป็นกระบวนการจัดการข้อมูลที่เกิดขึ้น/ได้มาอย่างเป็นระบบ ประกอบด้วย ข้อกำหนดสำคัญคือ กรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance Framework พ.ศ. 2563) มีโครงการที่สำคัญคือ 1) กระบวนการบริหารวงจรชีวิตของข้อมูล 2) ข้อกำหนดองค์ประกอบในการบริหารจัดการข้อมูล 3) การบูรณาการข้อมูลและความสามารถในการใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงาน, และ การบริหารจัดการกระบวนการเก็บข้อมูล (Storage management) เพื่อสนับสนุนเทคโนโลยีใหม่ (Big Data) เช่น SQL/NoSQL Database, File/Application System, Cloud Storage, Data Warehouse, and Data Lake **ผังรูปภาพ 4.4-4** กระบวนการจัดการข้อมูล

Business Intelligence (BI) โดย 1) การสร้างศูนย์ข้อมูลทรัพย์สินของบุคคลล้มละลาย (Data Center of Assets of Bankrupted Person) มีการบูรณาการและเชื่อมโยงข้อมูลกับส่วนราชการที่เป็นหน่วยงานทางนายทะเบียนต่างๆ รวม 23 แห่ง เพื่อให้การทำงานของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ในการรวบรวมทรัพย์สินคืนให้กับเจ้าหนี้ ในคดีล้มละลายมีประสิทธิภาพสูงสุด และสร้างฐานข้อมูลอัจฉริยะ (Information Intelligence) อันจะส่งผลให้อัตรารวบรวมทรัพย์สินคืน (Recovery Rate) ให้กับเจ้าหนี้ตามเกณฑ์การจัดอันดับความยากง่ายในการประกอบธุรกิจ (EODB) ของธนาคารโลก ด้านตัวชี้วัดที่ 10 การแก้ปัญหาการล้มละลาย (Resolving Insolvency) ปัจจุบันดีขึ้นเป็นร้อยละ 68.0 การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลดังกล่าวจะเป็นการสร้างฐานข้อมูลของลูกหนี้ล้มละลายที่สามารถเชื่อมต่อกับหน่วยงานภาครัฐที่เป็นเจ้าของทรัพย์สินที่เป็นหน่วยงานทะเบียน ดังนั้น เมื่อบุคคลถูกประกาศว่าล้มละลาย สามารถทราบได้ว่ามีทรัพย์สินมีอยู่ที่ส่วนไหนบ้าง ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการรวบรวมทรัพย์สินของลูกหนี้ในคดีล้มละลาย 2) การให้ข้อมูลบุคคลล้มละลายไปยังฐานข้อมูล DXC กระทรวงยุติธรรม Linkage center กระทรวงมหาดไทย ตามมติ ครม. และฐานข้อมูลของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้บริการประชาชนบน Kiosk และส่วนราชการอื่นๆ และภาคเอกชน เพื่อเป็นการคุ้มครองประชาชนและลดความเสี่ยงในการทำธุรกรรม/นิติกรรมกับบุคคลล้มละลาย 3) การเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับกรมที่ดิน โดยเชื่อมโยงประกาศขายทอดตลาดกับ Land Map กรมที่ดิน เพื่อให้การแสดงผลภาพที่ตั้งทรัพย์สินมีความชัดเจน และถูกต้องและอยู่ในภาพ 3 มิติ ผลการปรับปรุงเป็นไป ปี 2562 มีแผนการพัฒนาใช้ IOT กับการติดตามทรัพย์สินในคดีล้มละลาย ใช้เทคโนโลยี Blockchain กับการทำสัญญาแบบฟอร์มการบังคับคดี และใช้ AI กับการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้ซื้อ ไปพร้อมๆ กับการสร้างวัฒนธรรมการให้บริการลูกค้า (Customer Culture Building) เพื่อมุ่งสู่ LED 4.0

ผลลัพธ์ที่สำคัญในหมวด 7 ที่เป็นผลจากการดำเนินงานของหมวด 4

ตัวชี้วัด		เป้าหมาย ปี 2562	ผลการดำเนินงาน		
			2561	2562	2563
1.	ร้อยละของการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์	ร้อยละ 80	100	100	87.73
2.	จำนวน Best Practice ด้านการบังคับคดีจากผู้เชี่ยวชาญ	+1 เรื่อง/ ปี/สายงาน	8	3	5
3.	จำนวน Best Practice ของการเป็นหน่วยงานด้านดิจิทัล	3 เรื่อง/ปี	5	4	1
4.	ร้อยละของการดำเนินงานตามแผนดิจิทัล	ร้อยละ 100	100	100	100

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.1 ระบบการจัดการบุคลากรที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ

กบค. เตรียมความพร้อมของบุคลากรในการรองรับพันธกิจในระยะยาว ตามแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลภายใต้กรอบยุทธศาสตร์ 5 ปี (พ.ศ.2561-2565) ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ กบค. ปีงบประมาณ พ.ศ.2560 – 2564 เพิ่มสมรรถนะและขีดความสามารถในการทำงานของบุคลากรทั้งระดับบุคคลและระดับองค์กร (HR Excellence) ข้อกำหนดในประเด็นยุทธศาสตร์ ได้แก่ 1. พัฒนาและวางระบบบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีความทันสมัย โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ 2. เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ 3. บริหารจัดการสมรรถนะบุคลากรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ 4. สร้างความผูกพันให้ความสำคัญกับคุณค่าบุคลากรการปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคล **ดังรูปภาพ 5.1-1**

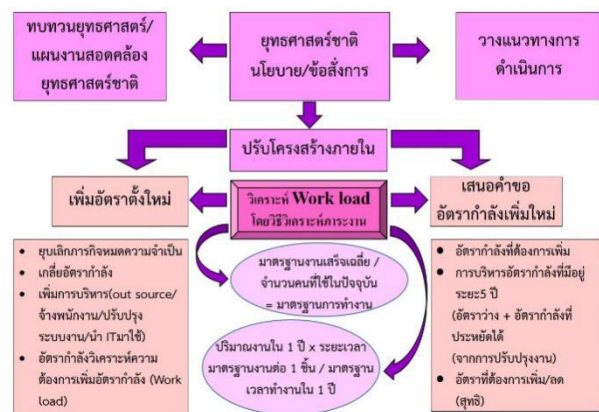
รูปภาพ 5.1-1 แผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคล



กบค. เตรียมความพร้อมขีดความสามารถของบุคลากรให้ตอบสนองเชิงยุทธศาสตร์ในการปรับเปลี่ยนบทบาทจาก Operator สู่ Regulator รวมทั้งการการขับเคลื่อนบุคลากรสู่ระบบราชการ 4.0 ที่เป็นบุคลากรที่มีสมรรถนะสูง

กบค. มีระบบการสรรหาและว่าจ้างโดยใช้กระบวนการวิเคราะห์อัตรากำลังโดยนำผลการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังมาใช้ในการวางแผนกำลังคนเพื่อเตรียมพร้อมของบุคลากรในการรองรับพันธกิจของ กบค. โดยมุ่งเน้นพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลตามเกณฑ์มาตรฐาน พัฒนาและวางระบบบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีความทันสมัย โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ จัดทำบรรยายลักษณะงาน (Job Description : JD) ที่เป็นหัวใจพื้นฐานของระบบการบริหารทรัพยากร

รูปภาพ 5.1-2 กระบวนการประเมินขีดความสามารถและกระบวนการวิเคราะห์อัตรากำลัง



บุคคล สามารถเชื่อมโยงไปสู่กระบวนการสร้างบุคคล มอบหมายงาน การสอนงาน การจัดทำมาตรฐานตำแหน่ง การประเมินผลงาน การเลื่อนระดับตำแหน่ง การพัฒนาบุคลากร ทำให้มาตรฐานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลช่วยให้ กบค. 1) มีการออกแบบตำแหน่งงานที่สามารถเชื่อมโยงกับความต้องการขององค์กรได้ 2) มีความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งงาน ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง (Job Specification) 3) ใช้เป็นข้อมูลในการอธิบายให้เกิดความชัดเจนว่าบุคคลควรจะทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์อะไร (Contribution) และทำอย่างไรจึงจะได้ผลสัมฤทธิ์นั้น (Competencies) เพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 4) เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการประสานและบูรณาการกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลทุกขั้นตอน การคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานก็สามารถใช้ความชัดเจนจากแบบบรรยายลักษณะงานว่าต้องการบุคลากรที่มีคุณวุฒิ ความรู้ ทักษะ และสมรรถนะอะไรบ้างเพื่อให้เหมาะสมกับงาน หรือการฝึกอบรมก็สามารถใช้การกำหนดความรู้ ทักษะ และสมรรถนะจากแบบบรรยายลักษณะงานเพื่อไปกำหนดหลักสูตรการพัฒนา และการกำหนดคุณสมบัติเบื้องต้นใน

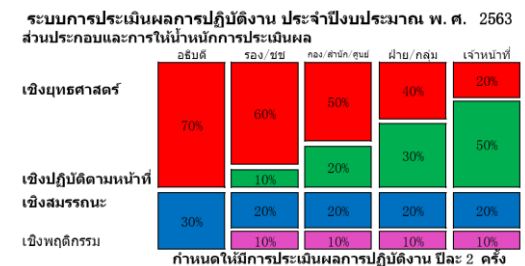
ตำแหน่งที่เป็นเจ้าพนักงานบังคับคดีและเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ คือ 1. กำหนดคุณสมบัติของเจ้าพนักงานบังคับคดีและเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ ต้องเป็นผู้มีความรู้ด้านกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ กฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง และกฎหมายล้มละลาย 2. กำหนดคุณสมบัติของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์เอกชน ต้องเป็นผู้มีความรู้ด้านนิติศาสตร์ ด้านการเงิน ด้านบัญชี ด้านเศรษฐศาสตร์ และต้องผ่านการอบรมหลักสูตรเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์เอกชนและผ่านการทดสอบความรู้ตามที่คณะกรรมการกำหนด **ดังรูปภาพ 5.1-2**

นอกจากความพร้อมด้านขีดความสามารถกำลังคน ให้มีปริมาณและคุณภาพที่สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์องค์กร การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานให้พนักงานมีความผูกพันและความผาสุก ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร โดยนำผลการประเมินประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Scorecard เป็นเครื่องมือสำหรับประเมินยี่ดสมรรถนะของระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล) ตามกรอบการขับเคลื่อนระบบราชการ 4.0 และใช้แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาใช้ในการวางแผนการพัฒนา เพื่อให้องค์กรมีระบบการบริหารจัดการองค์กร ที่มุ่งสู่ความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงตามเป้าหมายที่กำหนด กบค. กำหนดให้มีระบบการติดตามการดำเนินงานทุกปีเพื่อทบทวนแผนปฏิบัติการด้านทรัพยากรบุคคลให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์และนโยบายสำคัญของ กบค.

กบค. ได้พัฒนาระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Personnel Management System : PMS) ประกอบกับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานบุคคล โดยพัฒนาแบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และผลลัพธ์ขององค์กร และนำเข้าสู่ระบบ Back – Office ในปี 2563 ได้นำมาสู่การประเมินผ่านระบบเต็มรูปแบบ ทำให้สามารถนำผลการประเมินมาวิเคราะห์ทบทวนแผนเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ ในปี 2563 – 2565 เพื่อกำหนดความก้าวหน้าระดับต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับโครงสร้างตำแหน่งงาน และจะมีการนำเข้าสู่ระบบสื่อสารให้บุคลากรรับทราบเพื่อขับเคลื่อนแผนสู่การปฏิบัติต่อไป กบค. มุ่งเน้นพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลตามเกณฑ์มาตรฐาน และออกแบบกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน ใช้กรอบแนวคิดในการพัฒนาระบบประเมินผลการปฏิบัติงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์โดยมีส่วนประกอบนำหนัก **ดังรูปภาพ 5.1-3** โดยกลุ่มผู้มีผลการประเมินสูง Top 5 ของแต่ละหน่วยงานจะได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้น รวมทั้งจะได้รับการพัฒนาความรู้ทักษะ และการพิจารณาให้บำเหน็จความชอบสำหรับการพิจารณาข้าราชการดีเด่นของ กบค. ต่อไป สำหรับกลุ่มที่มีผลการประเมินต่ำกว่ามาตรฐาน (ต้องปรับปรุง) กบค. กำหนดให้ผู้บังคับบัญชาได้พูดคุยเป็นรายบุคคล เพื่อรับทราบปัญหา หาแนวทางแก้ไขร่วมกัน รวมทั้งการทำข้อตกลงการปฏิบัติงานร่วมกัน ทั้งนี้ได้นำผลการประเมินมาจัดทำแผนปฏิบัติการรองรับการเปลี่ยนแปลงบุคลากรในอนาคต

กบค. มีนโยบายการสรรหาบุคลากรคุณภาพสูงในลักษณะเชิงรุกเพื่อเตรียมความพร้อมกำลังคนที่มีความสามารถ โดย กบค. ได้ดำเนินการจัดทำแผนคำขอรับการจัดสรรทุนรัฐบาล (Human Resource Development Plan) ระยะ 4 ปี ที่มีความสอดคล้องเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ตามความต้องการของ กบค. สำหรับขอรับจัดสรรทุนข้าราชการที่เป็นคนเก่งและคนดี ประเภททุนบุคคลทั่วไป ประเภททุนพัฒนาข้าราชการ และประเภททุนเพื่อดึงดูดผู้มีศักยภาพสูง Undergraduate Intelligence Scholarship Program : Uis) ผลจากการดำเนินงานทำให้ กบค. ได้รับทุนสนับสนุนมาแล้ว ในสาขากฎหมาย (Law) และสาขาการเงินการบัญชี รวมจำนวน 35 ทุน เพื่อตอบสนองนโยบายด้านพัฒนาศักยภาพบุคลากร (HR Excellence) นอกจากนี้ในปี 2564 กบค. ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ในการเพิ่มขีดความสามารถบุคลากรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง โดยขอรับทุนสนับสนุนในสาขานิติศาสตร์ และสาขาวิชาการคอมพิวเตอร์ เพื่อรองรับการพัฒนาไปสู่ระบบการให้บริการภาครัฐใน

รูปภาพ 5.1-3 ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน



รูปแบบดิจิทัล “Digital Economy Thailand 4.0” ร่วมกับนโยบายในการสรรหาบุคคลที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่ตั้งของสำนักงานทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเป็นลำดับแรกเพื่อให้การทำงานให้บรรลุผล กบค. เน้นให้มีการบริหารบุคลากรแบบ Cross Functional Team ในโครงการสำคัญเร่งด่วน กองบริหารทรัพยากรบุคคลมีระบบฐานข้อมูลของบุคลากรในการบริหารงานตามนโยบาย รวมทั้งจัดอบรมและการสับเปลี่ยนหมุนเวียนตำแหน่งงานทุก 4 ปี เพื่อเพิ่มพัฒนาทักษะและเพิ่มพูนประสบการณ์ ในปี 2561 กบค. เข้าร่วมเป็นหน่วยงานต้นแบบการสร้างและพัฒนากำลังคนภาครัฐเพื่อไปสู่ดิจิทัลไทยแลนด์ในโครงการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงเพื่อจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture and Digital Transformation Workshop) ในปี 2562 ได้ทบทวนแผนการพัฒนาบุคลากรสู่ดิจิทัล ตามขั้นตอนดังนี้ 1) ประเมินทักษะดิจิทัลกับสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) 2) จัดกลุ่มพัฒนาทักษะดิจิทัลตามผลการประเมิน 3) พัฒนาทักษะดิจิทัลตามกลุ่มโดยใช้เครื่องมือ e-Learning จากการพัฒนาอย่างเป็นระบบ ทำให้ กบค. มีระบบการเตรียมความพร้อมบุคลากรที่พร้อมนำองค์กรไปสู่ LED 4.0

ในปี 2563 กบค. เป็นหน่วยงานเดียวในกระทรวงยุติธรรมที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบ และ กบค. ได้นำระบบ Back Office เข้ามาสนับสนุนกระบวนการทำงานที่ทำให้บุคลากรคล่องตัวมีการประชุมผ่าน VDO Conference และมีระบบฐานข้อมูลที่บุคลากรและผู้บริหารสามารถใช้ VPN (Virtual Private Network) เข้ามาปฏิบัติงานได้เสมือนเข้ามาทำงานที่สำนักงาน ส่งผลให้ลดเวลาการเดินทางมาประชุมของผู้บริหาร ทำให้คุณภาพชีวิตและความปลอดภัยของสภาพแวดล้อมการทำงานสูงขึ้น แม้ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา กบค. กำหนดมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เพื่อให้ถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด จึงทำให้ กบค. รักษาสภาพแวดล้อมด้านสาธารณสุขได้

5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว มุ่งผลสัมฤทธิ์

กบค. มีการสร้างบรรยากาศการทำงานทั้งกายภาพและสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนให้เกิดการทำงานที่คล่องตัว สามารถทำงานได้สะดวกและเกิดประสิทธิภาพสูงระดับองค์กร ผ่านการมีส่วนร่วมและคณะกรรมการตัวแทน ประกอบด้วย ด้านสุขอนามัย ด้านความปลอดภัย ปรับปรุงสถานที่ทำงาน Smart office จำนวน 10 แห่ง ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค มีการนำเทคโนโลยีเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกภายในองค์กรรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาเป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงสภาพแวดล้อมเพื่อสร้างนวัตกรรม เช่น นโยบายการลดการใช้กระดาษทั่วทั้งองค์กร การส่งข้อมูลผ่าน Smart Phone การสื่อสารภายในองค์กรผ่านช่องทาง G-Chat และ Application Line สร้างบรรยากาศที่กระตุ้นให้เกิดประสิทธิภาพสูง มีการจัดสรรทรัพยากรหรือจัดทำระบบการทำงานที่คำนึงถึงคุณภาพชีวิตของบุคลากร หรือตามความต้องการของแต่ละคน กลุ่มบุคลากร กบค. มีการจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงาน กำหนดเป็นนโยบายด้านความปลอดภัย มีการจัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยต่อสภาวะวิกฤต เพื่อดูแลปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยและพร้อมสำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากร จัดทำคู่มือรักษาความปลอดภัยในอาคารสำนักงาน จัดให้มีการซ้อมเพื่อเตรียมความพร้อมเพื่อป้องกันการเกิดภาวะฉุกเฉินของสภาพแวดล้อมด้านต่าง ๆ กำหนดนโยบายและสวัสดิการโดยคณะกรรมการฯ เพื่อกำกับดูแลในการจัดสวัสดิการนอกเหนือจากที่ราชการกำหนด จัดให้ข้าราชการเข้ารับการตรวจสุขภาพอย่างต่อเนื่อง และนำผลการตรวจมาวิเคราะห์เพื่อจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพในที่ทำงาน จัดให้มีห้องออกกำลังกายในสถานที่ทำงาน และสถานที่ทำงานที่มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน ส่งผลให้ระดับความปลอดภัยในพื้นที่ปฏิบัติงานของทุกสำนักงานใน กบค. ผ่านร้อยละ 100 ไม่มีอุบัติเหตุเกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน

กบค. มุ่งมั่นสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีควบคู่กับการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม ในปี 2563 ตามนโยบายการลดและคัดแยกขยะมูลฝอย งดการใช้ภาชนะที่มาจากโฟม และลดการใช้พลาสติก และกำหนดวันปลอดขยะพลาสติกทุกวันพุธ เพื่อสร้างวัฒนธรรมให้แก่บุคลากรของ กบค. อย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 5.2-1 ตารางการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดมาตรการลด และคัดแยกขยะมูลฝอยในหน่วยงานภาครัฐของ กบค. ประจำปี 2563

ลำดับที่	เรื่อง	หน่วย	ประจำเดือน											
			ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
1	ปริมาณขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้น ปี 2563 จนถึงวันรายงาน	กิโลกรัม	5,289	4,480	4,853	-	-	-	6,160	6,474	6,317	6,435	6,331	6,712
2	จำนวนถุงพลาสติกหิ้วจากการสำรวจ ปี 2563 จนถึงวันรายงาน	ใบ	462	381	276	-	-	-	243	453	5,889	5,300	4,543	5,396
3	จำนวนแก้วพลาสติกแบบใช้ครั้งเดียวทิ้งจากการสำรวจ ปี 2563 จนถึงวันรายงาน	ใบ	454	378	227	-	-	-	220	287	3,556	2,888	2,979	3,194
4	จำนวนโฟมบรรจุอาหารจากการสำรวจ ปี 2563 จนถึงวันรายงาน	ใบ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ : กรมควบคุมมลพิษแจ้งให้ยกเว้นการเก็บข้อมูลและการรายงานผลขยะมูลฝอย เนื่องจากสภาวะการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา -19 ตั้งแต่วันที่ เดือน เมษายน - มิถุนายน 2563 โดยให้เริ่มรายงานผลตั้งแต่วันที่ เดือน กรกฎาคม 2563 เป็นต้นไป

ในปี 2563 มีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ทำให้มีการเพิ่มมาตรการด้านสาธารณสุขให้กับสถานที่ทำงาน โดยกำหนดให้มีมาตรการให้ทุกพื้นที่ต้องเฝ้าระวัง เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดจากการที่ประชาชนต้องมาติดต่อกับกรมบังคับคดี โดย 1. มีจุดวัดอุณหภูมิ 2. มีเจลแอลกอฮอล์ไว้ตามจุดเพื่อให้บริการประชาชน 3. สื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ผู้มาติดต่อและเจ้าหน้าที่สวมหน้ากากอนามัย 4. กำหนดการเว้นระยะห่างสำหรับผู้มาติดต่อ และระหว่างเจ้าหน้าที่ 5. กำหนดเวลาพักโดยเหลื่อมเวลา 6. กำหนดการทำงานเหลื่อมเวลา และการทำงานที่บ้าน ซึ่งทำให้เจ้าหน้าที่ และ กบค. สามารถรักษาสภาพแวดล้อมด้านสาธารณสุขได้ โดยผู้บริหารได้รับรายงานการดำเนินการตามมาตรการดังกล่าวทาง G-chat

5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เป็นมืออาชีพ การสร้างความผูกพันและความเป็นเจ้าของให้แก่บุคลากร

กบค.ปลุกฝังค่านิยมในการทำงานสร้างกลไกจูงใจกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือ เกิดการทำงานเป็นทีม และมีประสิทธิภาพสูงสุด มีการทบทวนปรับปรุงเมื่อเหมาะสม และจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน และมีการสื่อสารผ่านโครงการ HR สัญจร เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการทำงานแบบมืออาชีพเพื่อให้เกิดการปฏิบัติทุกระดับ ยึดมั่นในหลักคุณธรรม จริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม โดยกำหนดวิสัยทัศน์ คือ “บังคับคดีด้วยความเป็นธรรม มุ่งสู่องค์กรชั้นนำในระดับสากล บริหารประชาชนอย่างมีคุณภาพ” และกำหนดค่านิยมที่พึงประสงค์ คือ “I AM LED” I คือ Integrity หมายถึง มีความซื่อสัตย์ A คือ Accountability หมายถึง มีความรับผิดชอบต่อ M คือ Management หมายถึง การบริหารจัดการ L คือ Learning หมายถึง การเรียนรู้ตลอดเวลา E คือ

Excellence หมายถึง ความเป็นเลิศ D คือ Digital หมายถึง การใช้เทคโนโลยี วัฒนธรรมองค์กร “บริการด้วยรอยยิ้ม บริหารด้วยหลักการ บริบาลด้วยหลักธรรม

กบค. มีเป้าหมายที่จะก้าวไปสู่การเป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการ ภายในแบบบูรณาการอย่างมืออาชีพ และเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงให้เกิดผลสำเร็จตามวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร ได้แก่ นวัตกรรมใหม่ๆ ด้านเทคโนโลยี และเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งนโยบายรัฐบาลที่ตั้งเป้าหมายในการนำพาประเทศเข้าสู่โมเดล “ประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0)” ที่มุ่งปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” จากการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายในการกระตุ้นให้บุคลากรทุกระดับมองเห็นทิศทางและเป้าหมายขององค์การโดยถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัฒนธรรมและค่านิยมองค์การ เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว และเป้าหมายผลการดำเนินงานไปยังบุคลากรภายใต้ความรับผิดชอบนำไปปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย และมีการติดตามหลังการถ่ายทอดทุกครั้งในโครงการ HR สัญจรทั่วทุกภูมิภาค โดยในปี 2563 จากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ทำให้ กบค.ปรับรูปแบบโครงการ โดยวิธี VDO Conference โดยมี เนื้อหาการนำเสนอ ดังนี้ 1) นโยบายการบริหารจัดการ กบค. 2) แผนยุทธศาสตร์ HR 3) รับฟังความคิดเห็นของบุคลากร 4) สร้างความสัมพันธ์ในพื้นที่ 5) ติดตามผลการใช้กำลังคนตามกรอบ ผลการดำเนินงานทำให้สามารถสื่อสารและตอบคำถามที่เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลเบื้องต้น เมื่อบุคลากรรับรู้ เข้าใจและสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ซึ่งหากมีประเด็นข้อสงสัยบุคลากรสามารถสอบถามกับผู้บังคับบัญชาได้ตามลำดับชั้น หรือถ้าต้องการข้อเสนอแนะจากผู้บริหารโดยตรงสามารถทำได้ผ่านสายตรงผู้บริหาร ซึ่งผู้บริหารทุกระดับเป็นผู้เข้ามาตอบคำถามด้วยตัวเองทุกคำถามและเป็นผู้สื่อสาร VMV ผ่านสื่อช่องทางต่าง ๆ เช่น การพูดในเวทีการประชุม ประชุม VDO Conference กล่าวในพิธีเปิดโครงการจัดฝึกอบรม หนังสือเวียน ผ่านระบบ Intranet ป้ายประชาสัมพันธ์ นอกจากนี้ ยังได้มีการสื่อสารไปยังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การแถลงข่าว เว็บไซต์ของ กบค. วารสาร แผ่นพับประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อโทรทัศน์ รวมทั้งการลงพื้นที่เชิงรุกทั่วประเทศ ผลการดำเนินงานทำให้ กบค. มีผลการประเมินความพึงพอใจมีคะแนนร้อยละ 9.2 ซึ่งสูงขึ้นกว่าปี 2562 ร้อยละ 8.63 จากการขับเคลื่อนวัฒนธรรมและค่านิยมอย่างเป็นระบบ ส่งเสริมให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นในการพัฒนาองค์กรผ่านการเข้าร่วมเป็นหน่วยงานต้นแบบการสร้างและพัฒนากำลังคนภาครัฐเพื่อไปสู่ดิจิทัลไทยแลนด์ในโครงการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงเพื่อจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture and Digital Transformation Workshop) ผู้บริหารได้ใช้แนวคิด Design Thinking มาออกแบบกระบวนการทำงานที่ทำให้ กบค. เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลและได้ประโยชน์สูง ในปี 2563 มีผลดังนี้ เช่น มีบุคลากรที่เป็นตัวแทนเข้าร่วมในโครงการสร้างและพัฒนากำลังคนภาครัฐฯ จำนวน 122 คน จากทุกหน่วยงาน กบค.ขับเคลื่อนการเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร พร้อมกับการขับเคลื่อนโครงการ “บังคับคดีใสสะอาด” และบุคคลต้นแบบ ปี 2563 มีสำนักงานฯ เข้าร่วม จำนวน 110 แห่ง ซึ่งสูงกว่าปี 2562 คิดเป็นร้อยละ 12 และมีบุคลากรต้นแบบ จำนวน 3 คน

กบค.ได้วิเคราะห์ปัจจัยความผูกพันในปี 2563 จำแนกตามกลุ่มบุคลากร พบว่ามีปัจจัยร่วมกันคือ การเสริมสร้างดูแลสถานที่ทำงานให้ปลอดภัยจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส Covid – 19 นำไปสู่การปรับปรุงโครงการบังคับคดีใสสะอาด โดยเน้นการควบคุมการแพร่ระบาด การป้องกันตัวของบุคลากร และการคัดกรองผู้มารับบริการ ส่งผลให้ความพึงพอใจของบุคลากรและผู้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น จากปี 2562

จากการพัฒนาบุคลากรและปลูกฝังค่านิยมวัฒนธรรมองค์กร ทำให้ผู้บริหารสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย มีทักษะในการแก้ไขปัญหาในภาวะฉุกเฉิน โดยมีผลการดำเนินการผลักดันทรัพย์สินภายในสถานการณ์โควิด ในปี 2563 ยังคงได้ตามเป้าหมาย รวมทั้งมีทักษะการเป็นผู้นำในหน่วยงาน ทำให้บุคลากรมี

ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานภายในภาวะวิกฤต ทำให้ผลการสำรวจความผูกพันในปี 2563 ได้คะแนนร้อยละ 84.21 ซึ่งมากกว่าปี 2562 (ได้คะแนนร้อยละ 59.90)

กบค. มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อให้บุคลากรทุกระดับมีความรับผิดชอบและเข้าถึงข้อมูลเพื่อใช้ในการทำงานและแก้ไขปัญหา แม้เกิดสถานการณ์ที่ไม่สามารถเข้ามาปฏิบัติงานในสำนักงานได้ โดยยกระดับระบบ

VPN (Virtual Private Network) ให้ขยายเครือข่ายใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา โดยมีระบบงานที่สำคัญในการให้บริการ คือ

1. ระบบงานบังคับคดีแพ่ง
2. ระบบงานบังคับคดีล้มละลาย
3. ระบบอินทราเน็ต (Intranet)
4. ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล (DPIS)
5. ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
6. ระบบงานเดินทางหมายและประกาศ

รูปภาพ 5.4-1 แผนการอบรมบุคลากร



5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร

กบค. จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรทุกระดับให้เกิดการเรียนรู้แบบมีเป้าหมาย การเรียนรู้ด้วยวิธีการที่หลากหลายไม่จำกัดเฉพาะฝึกอบรม สามารถนำไปสู่การปฏิบัติงานได้จริง เช่น ด้านคุณธรรม ด้านความรู้ความสามารถในการทำงานที่มีความสอดคล้องกับพันธกิจหลัก และยุทธศาสตร์องค์กร ด้านการบริหาร การแก้ไขปัญหา ความสามารถในการตัดสินใจ ภาวะผู้นำการทำงานร่วมกับผู้อื่น ด้านทักษะสมรรถนะที่จำเป็น สำหรับการปฏิบัติงานการบังคับคดี ด้านการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล มีการจัดทำหลักสูตรการอบรมให้เป็นปัจจุบันและมีการทบทวนระบบ การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เช่น ด้านทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานการบังคับคดี ทักษะการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และมีระบบการวัดผลหลังการอบรมเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลรวมทั้งนำความรู้ที่ได้มาปรับปรุงกระบวนการทำงานนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง และสรุปความรู้ที่ได้จากการพัฒนา ฝึกอบรม และนำมาเผยแพร่ให้กับบุคลากรในหน่วยงานได้เรียนรู้และสร้างนวัตกรรมทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้านการบังคับคดี จัดเวทีถ่ายทอดความรู้จากพี่สู่น้อง **ดังภาพ 5.4-1**

จากการเป็นหน่วยงานต้นแบบการสร้างและพัฒนากำลังคนภาครัฐเพื่อไปสู่ดิจิทัลไทยแลนด์ ในโครงการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงเพื่อจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture and Digital Transformation Workshop) และได้ทบทวนแผนการพัฒนาบุคลากรสู่ดิจิทัล ตามขั้นตอนดังนี้ 1) ประเมินทักษะดิจิทัลกับสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) 2) จัดกลุ่มพัฒนาทักษะดิจิทัลตามผลการประเมิน 3) พัฒนาทักษะดิจิทัลตามกลุ่มโดยใช้เครื่องมือ e-Learning จากการพัฒนาอย่างเป็นระบบ ทำให้ กบค. มีบุคลากรที่พร้อมนำองค์กรไปสู่ LED 4.0 ในปี 2563 มีบุคลากรเข้ารับการอบรมดังกล่าว มีบุคลากรเข้ารับการอบรมเชิงปฏิบัติการ การจัดทำสถาปัตยกรรมระบบองค์กร รุ่นที่ 5 (Enterprise Architecture Workshop)

กบค. ส่งเสริมให้บุคลากรเพิ่มพูนความรู้ทักษะ ความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ เช่น หลักสูตร Business Intelligence หลักสูตร Cyber Security in Practice สำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หลักสูตร Thai AI Service Platform สำหรับนักพัฒนาโปรแกรม (Developer) หลักสูตร การบริหารจัดการและการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ (DSM) รวมทั้งสนับสนุนผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบงานสู่ระบบดิจิทัลเข้าร่วมการสัมมนาวิชาการ Digital HR Forum 2020 ในปี 2563 มีผู้ผ่านการอบรมในหลักสูตรที่กำหนด ระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 100 ระดับชำนาญการ ร้อยละ 50 ผู้บริหารระดับต้น ร้อยละ 100 ผู้บริหารระดับสูง ร้อยละ 100 ซึ่งในส่วนที่ไม่ได้ตามแผนเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส COVID – 19 ทำให้ต้องเลื่อนกำหนดการอบรมออกไป รวมทั้งปรับแผนการอบรมให้เป็นรูปแบบออนไลน์และ e – learning



ในการพัฒนาผู้บริหาร กบค.มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะสมัยใหม่ เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อให้สามารถบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในโครงการ/หลักสูตรต่าง ๆ เช่น หลักสูตรผู้บริหารเทคโนโลยีระดับสูง หลักสูตรการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) เพื่อให้สามารถบริหารจัดการและตัดสินใจในภาวะวิกฤติได้อย่างแม่นยำ

การพัฒนาบุคลากรเน้นการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลในการประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดย กบค. ได้ดำเนินการออกแบบให้บุคลากรทุกระดับพัฒนาทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพกำหนดวิชาให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมในรายวิชาหมวดการพัฒนาทักษะ (Skill Development) ด้านคอมพิวเตอร์ในระบบ e-Learning และ On Job Training ด้วยการได้ทดลองทำงานจริงไปพร้อมกับการเรียนรู้ โดยใช้ประสบการณ์เป็นเครื่องมือสำคัญในการเรียนรู้และพัฒนาทักษะการทำงาน จากการพัฒนาบุคลากรสู่องค์กรสมรรถนะสูงและทันสมัย กบค. จึงประเมินความพร้อมของบุคลากรทุกระดับว่ามีความพร้อมที่จะไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล

จากการพัฒนาความเชี่ยวชาญด้านกฎหมายการบังคับคดี ส่งผลให้บุคลากรทุกระดับมีทักษะสูงบรรยากาศการทำงานที่ดีและมีมาตรฐานของ ผูกพันของบุคลากร (Engagement survey) และความพึงพอใจของบุคลากร ซึ่งมีแนวโน้มที่สูงขึ้นและสูงกว่าเป้าหมาย ทำให้บุคลากรทุกระดับของ กบค. ให้พร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ตามพันธกิจปัจจุบันและอนาคต ได้กำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์ “LED 4.0” ตัวชี้วัดที่สำคัญคือความสำเร็จตามแผนการอบรมบุคลากร ในระดับปฏิบัติการ และความสำเร็จตามการพัฒนาผู้บริหารตามแผนกระทรวงฯ ที่วัดผลผลิตได้สูงกว่าเป้าหมายทุกปี

ผลลัพธ์ที่สำคัญในหมวด 5 ที่เป็นผลจากการดำเนินงานของหมวด 5

ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2563	ผลการดำเนินงาน		
		2561	2562	2563
1. พัฒนาขีดความสามารถตามแผนอบรม	80 ร้อยละ	100	100	100
2. จำนวน Best Practice จากผู้เชี่ยวชาญ	จำนวนเรื่องเพิ่มขึ้น/ปี/สายงาน	8	3	2
3. จำนวนนวัตกรรม	หน่วยงานที่เข้าร่วมโครงการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	-	-	88
4. ความสำเร็จการพัฒนาผู้บริหารตามแผน	80 ร้อยละ	100	100	100
5. จำนวนบุคลากรร่วมภาคีเครือข่ายฯ	5 คน/ปี	9	16	24

หมวด 6 การปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

กบค. นำวิสัยทัศน์ พันธกิจ ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ระยะสั้น ระยะยาว รวมทั้งสภาพแวดล้อมองค์กรมาเป็นข้อกำหนดที่สำคัญในการออกแบบกระบวนการดังรูปภาพ 6.1-1

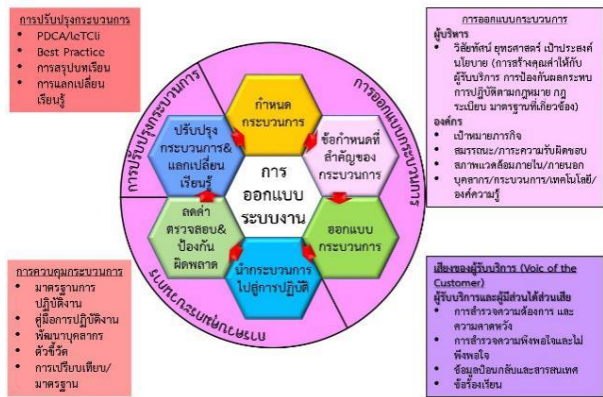
จากนั้นนำมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่า หรือเป็นกระบวนการสนับสนุนที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบในลักษณะ End - to - End - Process

1. เป็นกระบวนการที่ส่งผลกระทบต่อโดยตรงกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง
2. เป็นกระบวนการมีผลกระทบกับการบรรลุพันธกิจและวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
3. เป็นกระบวนการที่ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้นโดย กบค. ใช้หลักการเพิ่มผลผลิต เครื่องมือ

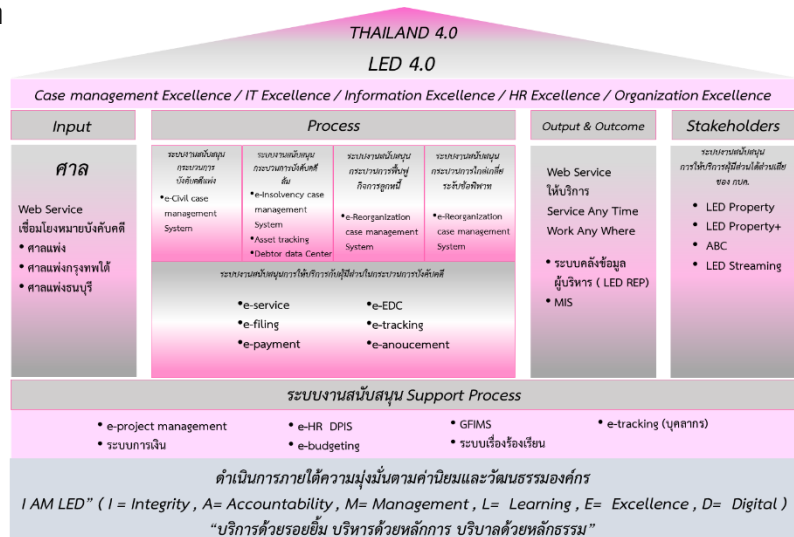
วิเคราะห์ การควบคุมต้นทุน หลักการกำจัดความสูญเปล่า (ECRS) มาประกอบการวิเคราะห์ เพื่อช่วยในการวิเคราะห์สู่การออกแบบกระบวนการทำงาน จะเกิดผลลัพธ์ที่สร้างคุณค่าต่อประชาชนตลอดจนเป็นการสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงานและผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเชื่อมั่นว่ากระบวนการสร้างคุณค่าและการสนับสนุนสามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดัง

รูปภาพ 6.1-2

รูปภาพ 6.1-1 การออกแบบระบบงาน



รูปภาพ 6.1-2 End to End Process



กบค. มีการออกแบบกระบวนการทำงานสู่ LED 4.0 ที่มีการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศใน 5 ด้านหลัก “LED 5 EXcellence” 1) Case Management Excellence (การบริหารจัดการคดี) 2) IT Excellence (นวัตกรรมและระบบการทำงาน) 3) Information Excellence (การพัฒนากระบวนการข้อมูล) 4) HR Excellence (การเพิ่มศักยภาพบุคลากร) 5) Organization Excellence (การยกระดับองค์กร) และได้คัดเลือกเข้าร่วมโครงการพัฒนาต้นแบบการสร้างและพัฒนากำลังคนภาครัฐเชิงกลยุทธ์เพื่อไปสู่ดิจิทัลไทยแลนด์โดยเป็นการดำเนินงานร่วมกับสำนักงาน กพ. โดย กบค. ปรับปรุงสถาปัตยกรรมองค์กรเพื่อใช้เป็นจุดเริ่มต้นในการพัฒนากระบวนการทำงานในการวิเคราะห์หาจุดควบคุม ในกระบวนการควบคุมภายใน และจุดที่สามารถพัฒนาให้เกิดนวัตกรรม



ดิจิทัลได้มีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แนวคิดในการออกแบบกระบวนการมุ่งเน้นต้องดำเนินการตามคำสั่งศาลในคดีแพ่ง คดีล้มละลาย คดีฟื้นฟูกิจการและทรัพย์สินและการชำระบัญชีตามคำสั่งศาล เพื่อให้เจ้าหน้าที่และผู้มีส่วนได้เสียได้รับการชำระหนี้จากลูกหนี้อย่างเป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับประโยชน์สูงสุด

กบค.พัฒนาองค์การไปสู่ระบบการให้บริการภาครัฐในรูปแบบดิจิทัล “Digital Government” และ Digital Economy โดยนำระบบสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการดำเนินการ

กบค.ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการให้บริการตามแนวทาง CSE และได้สื่อสารให้บุคลากรรับทราบและนำไปสู่การปฏิบัติ สำหรับกระบวนการที่มีการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ได้มีการจัดประชุมหาแนวทางการปฏิบัติงานร่วมกัน โดยจัดทำเป็นข้อตกลงการปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และจัดอบรมร่วมระหว่างหน่วยงานและเก็บไว้ใน website ของ กบค. เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสามารถดาวน์โหลดศึกษาได้ตลอดเวลา เช่นคู่มือขั้นตอนการบังคับคดี กระบวนการฟื้นฟูกิจการ ฟื้นฟูกิจการ SMEs บันทึกข้อตกลง MOU เอกสารประกอบคำให้การสอบสวนคดีล้มละลาย คู่มือข้อทรัพย์สินขายทอดตลาด เป็นต้น

กบค.มีการติดตามควบคุมกระบวนการโดยใช้ตัววัดและประโยชน์จากเทคโนโลยี มีการพัฒนากระบวนการรายงานข้อมูลเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร ผลการดำเนินงานตัววัดที่สำคัญจะถูกประมวลผลแล้วรายงานผ่านระบบติดตามทาง Intranet สามารถเลือกนำไปใช้เป็นสารสนเทศการติดตามประเมินผลและคาดการณ์ผลการดำเนินงานได้อย่างใกล้ชิด สำหรับการติดตามผลตามนโยบายเร่งด่วน ให้มีการรายงานทุกวันผ่านระบบ G-chat , Line กลุ่ม เพื่อให้ผู้บริหารใช้ในการตัดสินใจและสั่งการได้ทันที และนำนวัตกรรมจากเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เป็นระบบคลังข้อมูลผู้บริหารและระบบรายงานสถิติคดีแพ่ง (LED REP) เพื่อให้ในการรวบรวมผลจากข้อมูลตัวชี้วัดสำคัญที่จะมีผลต่อเศรษฐกิจของประเทศ (Agenda Based & Area Based Indicators) มาวิเคราะห์ผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์เปรียบเทียบกับเป้าหมายผลการดำเนินงาน เช่น สถิติการบังคับคดีทั่วประเทศผู้บริหารสามารถดูได้แบบ Real time ได้จากทุกที่ สถิติการแพร่ระบาดของ Covid-19 ในพื้นที่สถิติการผลักดันทรัพย์สินทำให้การติดตามกระบวนการทำงานของ กบค. มีตัวชี้วัดรายเดือน รายไตรมาส รายปี ที่ชัดเจน ส่งผลกับการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถควบคุมต้นทุนการดำเนินงานให้รักษาระดับในปี 2563 ได้ตามเป้าหมาย

โดยกบค.ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาปรับปรุงกระบวนการตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุน ดังนี้ ตารางที่ 6.1-1 : ระบบงานที่นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน

ลำดับ	ระบบสารสนเทศ (Application)
A	ระบบงานตามภารกิจหลัก
A-1	ระบบงานบังคับคดีแพ่ง (e-Civil Case Management System : CCMS)
A-2	ระบบงานบังคับคดีล้มละลาย (e-Insolvency Case management System : ICMS)
A-3	ระบบงานฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ (e-Reorganization Data Management System : RDMS)
A-4	ระบบงานวางทรัพย์สิน (e-Deposit Property Management System : MCEP)
A-5	ระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นบังคับคดี (e-Mediation Case in Enforcement Process : MCEP)
B	ระบบสนับสนุนการปฏิบัติงาน
B-1	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Memo)
B-2	ระบบศูนย์กลางทรัพย์สินของลูกหนี้ในคดีล้มละลาย (Debtor Data Center : DDC)
B-3	ระบบเชื่อมข้อมูลหมายบังคับคดีจากศาลยุติธรรม (Integration Court Service System : ICSS)
B-4	ระบบการวางแผนและจัดการองค์กร (Back Office) ประกอบด้วย Personal Management System, Project Management System, Inventory System, Budgeting System, Accounting and Finance, KPI Planning and Tracking, KM System



ลำดับ	ระบบสารสนเทศ (Application)
B-5	ระบบบูรณาการฐานข้อมูลด้านการบังคับคดีกับหน่วยงานภายในและภายนอก
B-6	ระบบรายงานเพื่อตรวจสอบติดตามผลการปฏิบัติงานตามแผนฯ (Management Information System)

หมายเหตุ : (ก) ผู้บริหาร (ข) หน่วยงานในสังกัด กบค. (ค) หน่วยงานภายนอก (ง) ประชาชน
(A) เปิดกว้างและเชื่อมโยง (B) ยึดถือประชาชน/เป็นศูนย์กลาง (C) มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และบริการ

กบค.ทบทวนกระบวนการสร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุนด้วยการนำผลการสำรวจความเชื่อมั่น ผลประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ บทสรุปข้อร้องเรียนประจำปี รวมทั้งกฎหมาย กฎระเบียบ แนวโน้ม ทิศทางเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงมาทบทวนปีละ 1 ครั้ง เพื่อปรับปรุงกระบวนการและระบบสารสนเทศให้ ตอบสนองการบริการมากขึ้น

กบค.มีการบริหารจัดการกระบวนการเพื่อมุ่งสู่ LED 4.0 ด้วยการบริหารจัดการกระบวนการหลักและ กระบวนการสนับสนุนอย่างเป็นระบบโดยกำหนดตัวชี้วัดตามข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ ข้อกำหนด และตัวชี้วัดของกระบวนการที่สำคัญ โดยติดตามผลการดำเนินงาน ตัวชี้วัดที่สำคัญจะถูกประมวลผลแล้ว รายงานผ่านระบบติดตามทาง Intranet สามารถเลือกนำไปใช้เป็นสารสนเทศการติดตาม

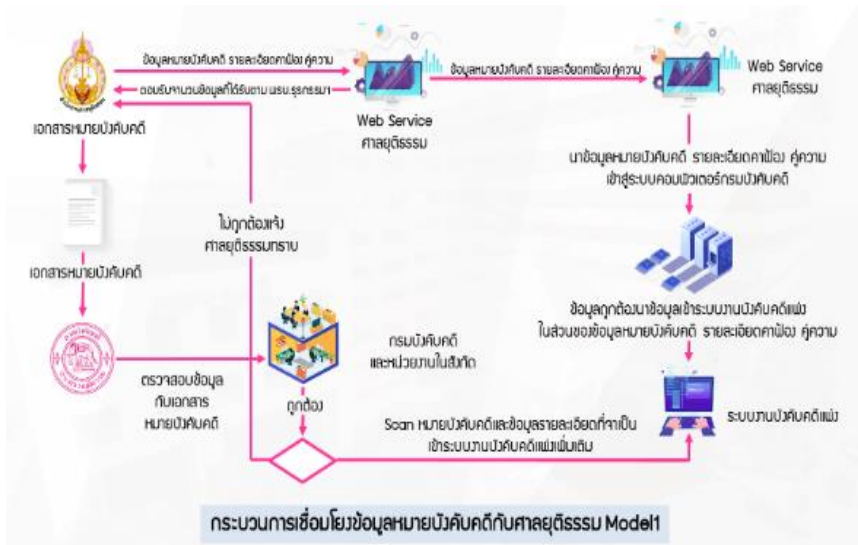
ประเมินผลและคาดการณ์ผลการดำเนินงานได้อย่างใกล้ชิด สำหรับการติดตามผลตามนโยบายเร่งด่วน ให้มีการรายงานในทุกวันผ่านระบบ G-chat , Line กลุ่ม เพื่อให้ผู้บริหารใช้ในการตัดสินใจและสั่งการได้แบบ Real-time จากผลการดำเนินงานสู่การวิเคราะห์ที่เป็นระบบ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง และยกระดับองค์การสู่ความเป็นเลิศ ที่เสริมสร้างประเทศไทยให้เป็นประเทศที่น่าลงทุนและเพิ่มขีด ความสามารถในการแข่งขันที่สูงขึ้น

กบค. มีการพัฒนานวัตกรรมและระบบการทำงานโดยนำเทคโนโลยีมาใช้และลดขั้นตอนการให้บริการ ในการบังคับคดี และการพัฒนาการจัดเก็บสถิติ และ Big Data เพื่อใช้ในการวิเคราะห์และพัฒนา Business Intelligence (BI) โดย 1) การสร้างศูนย์ข้อมูลทรัพย์สินของบุคคลล้มละลาย (Data Center of Assets of Bankrupted Person) มีการบูรณาการและเชื่อมโยงข้อมูลกับส่วนราชการที่เป็นหน่วยงานทางทะเบียนต่างๆ รวม 23 แห่ง เพื่อให้การทำงานเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ในการรวบรวมทรัพย์สินคืนให้กับเจ้าหนี้ ในคดี ล้มละลายมีประสิทธิภาพสูงที่สุด และสร้างฐานข้อมูลอัจฉริยะ (Information Intelligence) อันจะส่งผลให้ อัตรารวบรวมทรัพย์สินคืน (Recovery Rate) ให้กับเจ้าหนี้ตามเกณฑ์การจัดอันดับความยากง่ายในการประกอบ ธุรกิจ (EODB) ของธนาคารโลก ด้านตัวชี้วัดที่ 10 การแก้ปัญหาการล้มละลาย (Resolving Insolvency) ปัจจุบันดีขึ้นเป็นร้อยละ 68.0 การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลดังกล่าวจะเป็นสร้างฐานข้อมูลของลูกหนี้ล้มละลายที่ สามารถเชื่อมต่อกับหน่วยงานภาครัฐที่เป็นเจ้าของทรัพย์สินที่เป็นหน่วยงานทะเบียน ดังนั้น เมื่อบุคคลถูก ประกาศว่าล้มละลาย สามารถทราบได้ว่ามีทรัพย์สินมีอยู่ที่ส่วนไหนบ้างทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการรวบรวม ทรัพย์สินของลูกหนี้ในคดีล้มละลาย 2) การให้ข้อมูลบุคคลล้มละลายไปยังฐานข้อมูล DXC (DXC:Data Exchange Center) ระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม Linkage center กระทรวงมหาดไทย ตามมติ ครม. และฐานข้อมูลของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ บริการประชาชนในการตรวจสอบสถานะคดีผ่านตู้ Kiosk และส่วนราชการอื่นๆ และภาคเอกชน เพื่อเป็น การคุ้มครองประชาชนและลดความเสี่ยงในการทำธุรกรรม/นิติกรรมกับบุคคลล้มละลาย 3) การเชื่อมโยง

ฐานข้อมูลกับกรมที่ดิน โดยการเชื่อมโยงประกาศขายทอดตลาดกับ Land Map กรมที่ดิน เพื่อให้การแสดงผลภาพที่ตั้งทรัพย์สินมีความชัดเจนและถูกต้องและอยู่ในภาพ 3 มิติ ผลการปรับปรุงไปตามเป้าหมาย ปี 2563 มีแผนการพัฒนาใช้ IoT กับการติดตามทรัพย์สินในคดีล้มละลาย ใช้เทคโนโลยี Blockchain กับการทำสัญญาแบบฟอร์มการบังคับคดี และใช้ AI กับการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้ซื้อไปพร้อมๆ กับการสร้างวัฒนธรรมการให้บริการลูกค้า (Customer Culture Building) เพื่อมุ่งสู่ LED 4.0

กบค. สร้างความร่วมมือกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แก้ไขปัญหาเพื่อตอบสนองความต้องการ ด้วยการปรับปรุงกระบวนการเชื่อมโยงข้อมูลหมายบังคับคดีกับศาลยุติธรรม โดยมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานร่วมกันเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และมีการใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างหน่วยงาน เช่น การเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศโดยวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์ ระหว่าง ศาล กับ กบค. เดิมเมื่อศาล

รูปภาพ 6.2-1 นวัตกรรมที่สำคัญ



ออกหมายบังคับคดีเจ้าหน้าที่ศาลรวบรวมและนำส่งให้สำนักงานบังคับคดีใช้เวลาประมาณ 7 วัน กบค.ได้พัฒนากระบวนการทำงานโดยการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศโดยวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทั้งสองฝ่ายให้รวดเร็วและถูกต้อง มีวิธีการขั้นตอนคือ 1)เมื่อศาลมีคำพิพากษาและคดีต้องการออกหมายบังคับคดีเจ้าหน้าที่ศาลจะพิมพ์ลงในระบบ 2)ข้อมูลจะส่งมายังสำนักงานบังคับคดีแบบ real-time 3)เจ้าหน้าที่ศาลดำเนินการออกหมายบังคับคดี 4) ผู้พิพากษาลงนาม 5)สแกนในระบบ กำหนดแล้วเสร็จภายหลังคำพิพากษาแล้ว 3 วัน ดังนั้น เวลาในการรับทราบคำพิพากษาและหมายบังคับคดีจึงลดลงเหลือเพียง 3 วัน ลดลง 4 วัน ลดค่าใช้จ่ายและปริมาณการใช้ทรัพยากรทั้งทรัพยากรกระดาษและค่ายานพาหนะในการนำส่งหมายบังคับคดี กบค.ยังได้พัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลให้สามารถนำภาพสแกนหมายบังคับคดีจาก web service ของสำนักงานศาลยุติธรรมเข้าระบบงานแห่งใหม่ (CDG) เพื่อใช้ประกอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บังคับคดี นำมาตั้งเรื่องทำการยึดอายัด ได้ทันที ทำให้การผลักดันคดีแล้วเสร็จตามเป้าหมาย นวัตกรรมที่สำคัญในกระบวนการบังคับคดี **ดังรูปภาพ 6.2-1**

ในปี 2563 กบค.-มีการพัฒนาทักษะดิจิทัลผลงานนวัตกรรมที่โดดเด่นทำให้เกิดแนวคิดสร้างนวัตกรรมใหม่ 3 งาน ได้แก่ นวัตกรรมนำส่งเงินอายัด ยึดทรัพย์สิน 4.0 และ one solution คดีล้มละลาย “นวัตกรรมการนำส่งเงินอายัด” บริการรูปแบบใหม่ เดิมบริษัทนายจ้างของลูกค้าที่มีหน้าที่ส่งเงินอายัด ต้องทำเช็คและหนังสือนำส่งเป็นรายบุคคลมายังกรมบังคับคดีทางไปรษณีย์หรือนำส่งด้วยตนเอง กรมบังคับคดีต้องออกไปเสร็จเป็นรายคดี โดยมีปริมาณคดีอายัดมากกว่าสองแสนคดี การพัฒนาครั้งนี้ช่วยให้บริษัทนายจ้างสามารถส่งเงินอายัดผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์และออกไปเสร็จจากระบบได้เอง ช่วยลดขั้นตอนของบริษัทนายจ้างที่เข้าร่วมโครงการจาก 9 ขั้นตอน คงเหลือ 4 ขั้นตอน ลดค่าใช้จ่าย (คดีละ 80 บาท) เป็นเงินกว่า 590,000 บาทต่อปี (ร้อยละ 99)

ในส่วนกรมบังคับคดีสามารถลดขั้นตอนจาก 5 ขั้นตอน เหลือ 1 ขั้นตอน ลดค่าใช้จ่ายในคดีฯ ละ (50) เป็นเงินกว่า 370,000 บาทต่อปี (ร้อยละ 100) เมื่อใช้ระบบทุกคดีจะลดปริมาณการใช้กระดาษได้ไม่น้อยกว่า 7 ล้านแผ่นต่อปี โดย สำนักงาน ก.พ. จะถอดบทเรียนจากกรมบังคับคดี และเผยแพร่ต่อไป สำหรับหน่วยงานภาครัฐที่ประสงค์จะร่วมสร้างภาครัฐที่ทันสมัย สามารถเริ่มต้นได้เอง จากการปรับ “บริการของหน่วยงาน” ให้สะดวก รวดเร็ว พัฒนาทักษะบุคลากร เชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงาน และนำผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดบริการ สำหรับเป้าหมายในอนาคต กบค.พร้อมเป็นหน่วยงานดิจิทัลเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของประเทศและการพัฒนาอย่างมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน

6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขัน

กบค. ได้นำหลักเกณฑ์ เรื่อง การลดต้นทุนของ กรมบัญชีกลางมา กำหนดเกณฑ์การปฏิบัติงาน กำหนดเป็นมาตรการหนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งด้านบัญชีการเงินและด้านบัญชีบริหาร แบ่งออกเป็น 4 เรื่อง ได้แก่ 1. ความถูกต้อง (Accuracy) 2. ความโปร่งใส (Transparency) 3. ความรับผิดชอบ (Accountability) และ 4. ความมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) เพื่อสร้างความร่วมมือในการปฏิบัติงาน และมีการควบคุมคุณภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชี โดยจะ

รูปภาพ 6.3-1 การปรับปรุงกระบวนการ

การปรับปรุงกระบวนการ	Process (ก่อนลด) (กระบวนการ/ขั้นตอนในการดำเนินงาน)	Process (เป้าหมายการปรับปรุง) (กระบวนการ/ขั้นตอนในการดำเนินงาน)
1. กระบวนการรวบรวมทรัพย์สินในคดีล้มละลาย ตามมาตรา 22 แห่ง พ.ร.บ. ล้มละลาย	<ol style="list-style-type: none"> ได้รับคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาด ลงระบบล้มละลายใหม่ ตั้งสำนวนและส่งงานพิมพ์ประกาศ พิมพ์ประกาศคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาด ส่งประกาศผ่านช่องทางไปรษณีย์ให้ธนาคารแห่งประเทศไทย กรณีธนาคารแห่งประเทศไทยพบข้อมูลทรัพย์สินของลูกหนี้ธนาคารแห่งประเทศไทยจะแจ้งข้อมูลกลับมา เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์มีหนังสือแจ้งอายัดไปธนาคารแห่งประเทศไทย 	<ol style="list-style-type: none"> ได้รับคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาด ลงระบบล้มละลายใหม่ ส่งข้อมูลพิทักษ์ทรัพย์ผ่านระบบ Web Service ให้ธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารแห่งประเทศไทยตรวจสอบข้อมูลและแจ้งกลับผ่านระบบ Web Service กรณีข้อมูลถูกต้องธนาคารแห่งประเทศไทยอายัดทันที กรณีข้อมูลมีข้อสงสัยธนาคารแห่งประเทศไทยจะส่งข้อมูลกลับให้เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ตรวจสอบความถูกต้องระบบ Web Service
2. การปรับปรุงกระบวนการรับเงินอายัดในคดีล้มละลาย	<ol style="list-style-type: none"> ผู้ส่งอายัดเป็นเช็คมาทางไปรษณีย์ งานสารบรรณลงรับเอกสาร งานสารบรรณส่งเรื่องไปที่กองบังคับคดีล้มละลาย กองบังคับคดีล้มละลายรับเอกสารและแจ้งให้นิติกรเจ้าของเรื่อง นิติกรจะสั่งให้กองบริหารการคลังรับเงินตามเช็คส่งจ่าย กองบริหารการคลังออกใบเสร็จรับเงินและส่งใบเสร็จคืนให้นิติกร นิติกรตอบรับเงินแจ้งแก่ผู้ส่งเงินอายัด 	<ol style="list-style-type: none"> ผู้ส่งเงินอายัดจ่ายผ่านบัญชีกรมบังคับคดี ผู้ส่งเงินสมทบและส่งหลักฐานการโอนเงินทาง e-mail กองบริหารการคลังตรวจสอบหลักฐานการโอนเงินและจำนวนเงินที่โอนเข้าบัญชี กองบริหารการคลังออกใบเสร็จรับเงินและแจ้งตอบกลับผู้ส่งเงินอายัดทาง e-mail
3. การเพิ่มประสิทธิภาพการบังคับคดีตามพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ฉบับที่ 30 พ.ศ. 2560	<ol style="list-style-type: none"> ยึด จัดทำประกาศยึดทรัพย์ ขั้นตอนงานธุรการให้สำนักงานยื่นส่งแผน กรณีเรียกให้ส่งเอกสารสิทธิ์ ดูการเสนอผลหมาย นิติกรตรวจสอบผลการแจ้งอายัด รายงานศาลขออนุญาตขาย ศาลอนุญาตขาย (รวมระยะเวลาเรียกให้ส่งเอกสาร กรณียึดตามสำเนา) จัดสำนวนขายเข้า Lot. ส่งงานพิมพ์ประกาศ ส่งเงินค่าพิมพ์ประกาศ 	<ol style="list-style-type: none"> ยึด จัดทำประกาศยึดทรัพย์ ขั้นตอนงานธุรการให้สำนักงานยื่นส่งแผน กรณีเรียกให้ส่งเอกสารสิทธิ์ ดูการเสนอผลหมาย นิติกรตรวจสอบผลการแจ้งอายัด จัดสำนวนขายเข้า Lot. ส่งงานพิมพ์ประกาศ ส่งเงินค่าพิมพ์ประกาศ

ส่งผลให้การจัดทำบัญชีและรายงานการเงินของ กบค. มีความถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ ทันเวลา เป็นไปตามมาตรฐานและนโยบายการบัญชีภาครัฐ มีการเปิดเผยข้อมูลรายงานการเงินสู่สาธารณะสะท้อนให้เห็นความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน รวมถึงนำข้อมูลบัญชีมาใช้ในการบริหารทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้เกิดธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการภาครัฐ อีกทั้งได้จัดทำแผนเพิ่มประสิทธิภาพการปรับปรุงกิจกรรมและลดค่าใช้จ่าย ประจำปีทุกปี โดยพิจารณาจากภารกิจงาน และผลการคำนวณต้นทุนผลผลิตปีงบประมาณที่ผ่านมา และคำนึงถึงความเป็นไปได้ตามสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน ในทุกรอบปี กบค.มีการทบทวน ปัญหา อุปสรรค และตัวชี้วัดของกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน เพื่อนำไปสู่การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพและเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน ผลการทบทวนมากำหนดแผนและเป้าหมายในการลดต้นทุน / เพิ่มผลผลิตภาพ ของกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน โดยมีเป้าหมายในการลดต้นทุน ดังนี้ เป้าหมายระยะสั้น ได้แก่ปรับปรุงกระบวนการทำงานและกระบวนการให้บริการเพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่าย เป้าหมายระยะยาว คือการพัฒนาสู่กระบวนการวางแผนงบประมาณรายจ่ายที่ถูกต้อง ประโยชน์สูง ประหยัดสุด



กบค. มีแนวทางในการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยประกาศเป็นมาตรการในการลดต้นทุน ให้ทุกหน่วยงานในสังกัด รับผิดชอบในการดำเนินงาน มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้งมีการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน ดังแนวทางการปรับปรุงกระบวนการเพื่อลดต้นทุน **ดังตาราง 6.3-1** การนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการลดต้นทุนของกระบวนการที่ส่งผลต่อการสร้างขีดความสามารถขององค์กรได้แก่ 1) **ความสะดวก** กบค.พัฒนาระบบ e-Service และ e-Payment เพื่อตอบสนองพฤติกรรมการใช้ชีวิตด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของประชาชนในหลายบริการ เพื่อลดระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนมาติดต่อราชการ เช่น ระบบตรวจสอบบุคคลล้มละลาย 2) **รวดเร็ว** ด้วยการเพิ่มช่องทางการให้บริการ เช่น ระบบการนำส่งเงินอาัยดและเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ ระบบยื่นคำร้องขอรับเงินส่วนแบ่งผ่านบัญชีธนาคาร ระบบยื่นคำร้องขอวางค่าใช้จ่ายเพิ่มผ่าน e-Payment ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบจองคิวนัดล่วงหน้า ระบบการจ่ายเงินส่วนแบ่งให้แก่เจ้าหนี้ และระบบการจ่ายค่าเลี้ยงชีพบุคคลล้มละลาย ผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ 3) **คุณภาพการบริการ** ระบบค้นหาทรัพย์สินประกาศขายทอดตลาด รายงานผลการขายทอดตลาด ระบบถ่ายทอดสดการขายทอดตลาด

จากการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ทั้งทั้งองค์กรทำให้ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตประจำปีงบประมาณ 2562 ผลผลิตการบังคับคดีและวางทรัพย์ ต้นทุนรวม 1,561,846,102.89 บาท ปริมาณงาน 279,187 เรื่อง **ต้นทุนต่อหน่วย 5,594.27 บาท** ปีงบประมาณ 2563 ผลผลิตการบังคับคดีและวางทรัพย์ ต้นทุนรวม 1,605,636,141.74 บาท ปริมาณงาน 357,216 เรื่อง **ต้นทุนต่อหน่วย 4,494.86 บาท** ปีงบประมาณ 2563 ต่ำกว่าปีงบประมาณ 2562 ผลการลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพด้านการปรับปรุงกระบวนการอย่างเป็นระบบจึงมีส่วนในการเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันประเทศตามกรอบการวัดอันดับความยาก-ง่ายในการประกอบธุรกิจ (Ease of Doing Business) ของธนาคารโลกผ่านผลการประเมินในตัวชี้วัดที่ กบค.รับผิดชอบ (Ease of Doing Business) 2 ตัว คือ ตัวชี้วัดที่ 9 ด้านการบังคับคดีให้เป็นไปตามข้อตกลง และตัวชี้วัดที่ 10 ด้านการแก้ปัญหาการล้มละลายให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลได้รับการจัดอันดับที่ดีขึ้น โดยเฉพาะตัวชี้วัดที่ 10 ได้รับคะแนนเพิ่มขึ้นเป็น 76.80 จากเดิม 76.64 โดยผลคะแนนในภาพรวมในปี 2563 ได้คะแนนเพิ่มขึ้น 1.50 คะแนน จาก 79.50 เป็น 80.10

6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั่วทั้งองค์การ และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติ

กบค. มีการกำหนดตัววัดของกระบวนการทั้งระดับ Output Outcome และ Result ที่มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลักโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลักในมิติต่าง ๆ เช่น ตัวชี้วัดด้านคุณภาพ

ต้นทุน ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การดูแลสาธารณสุขและสาธารณสุข มีการติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนในมิติต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ ในปี 2562 กบค. ได้จัดทำระบบติดตามควบคุมตัวชี้วัดผ่านระบบ MIS ที่จะรวบรวมผลการดำเนินงาน ค่าตัวชี้วัดของกบค. ทั้งหมด ที่บุคลากรทุกคนสามารถตรวจสอบผลการ

ตาราง 6.4-1 การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์กรมบังคับคดี

ตัวชี้วัดที่สำคัญ	ข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อประเมินการวิเคราะห์	ประเด็นยุทธศาสตร์/ ความสอดคล้อง				ความถี่	ผู้เฝ้า/ หน่วยงานกำกับ ติดตาม
		1	2	3	4		
- ร้อยละของสำนวนคดีแพ่ง 7.1n(1)-1	- ข้อมูลผลการกักกันทรัพย์สินออกจาก ระบบการบังคับคดี		✓			ทุก 15 วัน, รายเดือน	ผู้บริหารระดับสูง ผู้ตรวจราชการกรม, กลุ่มงานนโยบายและแผน
- ร้อยละของสำนวนคดีล้มละลาย 7.1n(1)-2	- ข้อมูลผลดำเนินงานด้านการบังคับคดี		✓			รายไตรมาส, รายปี	กลุ่มงานนโยบายและแผน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร หน่วยงานตามภารกิจ
- ร้อยละของคดีทรัพย์สินที่ล้มละลายออกจากระบบการบังคับคดี 7.1n(1)-4	- ข้อมูลผลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท		✓				
- ร้อยละความสำเร็จของการไกล่เกลี่ย 7.1n(1)-5							
- ร้อยละความสำเร็จของคดีตามตัวชี้วัดของปีงบประมาณ แผนยุทธศาสตร์, 7.1n(2)-1	- ข้อมูลผลการดำเนินงานจากแผนงาน/ โครงการ	✓	✓	✓	✓	รายเดือน รายไตรมาส	ผู้บริหารระดับสูง/ผู้ตรวจราชการ กรม/กระทรวง, ตรวจสอบภายใน/ ก.พ.ร.
- ร้อยละความสำเร็จของแผนงาน/โครงการ 7.1n(2)-2	- ข้อมูลผลการใช้จ่ายงบประมาณและเงิน นอกงบประมาณ	✓	✓	✓	✓	รอบ 6 เดือน รอบ 12 เดือน	- กก.เร่งรัดและติดตาม/ สนง. ก.พ.ร./ หน่วยงานที่เป็นเจ้าภาพตัวชี้วัด
- ร้อยละของการเบิกจ่ายงบประมาณ 7.5n(14)-1							
- ร้อยละความสำเร็จของตัวชี้วัดตามตัวชี้วัดที่ ๙ และ ตัวชี้วัดที่ 10 7.1n(1)-6	- ข้อมูล Doing Business	✓	✓	✓	✓	รายไตรมาส รอบ 6 เดือน รอบ 12 เดือน	ผู้บริหารระดับสูง กลุ่มงานนโยบายและแผน สำนักงาน ก.พ.ร
- อันดับประเทศไทยในความยาก-ง่ายในการประกอบธุรกิจ ของธนาคารโลก 7.4n(9)-1							
- ร้อยละความสำเร็จตามแผนของจัดการสารสนเทศเพื่อ การให้บริการ 7.2n(4)-4	- ข้อมูลระบบสารสนเทศ		✓	✓	✓	รายไตรมาส รอบ 6 เดือน รอบ 12 เดือน	ศูนย์เทคโนโลยี กลุ่มงานนโยบายและแผน
- ร้อยละความสำเร็จของระบบ DR-Site 7.6n(17)-2							
- ร้อยละความเชื่อมั่นฯ, 7.2n(4)-2	- ข้อมูลผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อ กระบวนการบังคับคดี	✓	✓			รอบ 6 เดือน รอบ 12 เดือน	ผู้บริหารระดับสูง/ตรวจราชการกรม/ หน่วยงานตามภารกิจ
- ร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ 7.2n(3)-1-5	- ข้อมูลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ	✓	✓				

ดำเนินงานของ กบค. ได้ตลอดเวลา จากการบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุมในทุกมิติ และการควบคุมภายในที่เข้มแข็งที่ผู้บริหารให้ความสำคัญ และกำกับติดตามอย่างใกล้ชิด ทำให้ กบค. มีผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด โดยมีตัวชี้วัดที่สำคัญดังรูปภาพ 6.4-1

กบค. นำระบบสารสนเทศ มาติดตามผลการดำเนินงานและรายงานผลให้ผู้บริหารรับทราบ ในระบบ Back Office ที่ผู้บริหารสามารถติดตามข้อมูลผ่านการรายงานข้อมูลของระบบ PMS (Performance Management System) รวมถึงสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและอาจส่งผลกระทบต่อ กบค.

กบค. วิเคราะห์ข้อมูลในกระบวนการโดยการกำหนดตัวชี้วัดของกระบวนการ มีการควบคุมประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามหลักการกิจกรรมศาสตร์ แนวทางปฏิรูปภาครัฐ นโยบายเร่งด่วน ซึ่งรัฐบาลมีนโยบายให้ส่วนราชการให้ความสำคัญในการประชาสัมพันธ์และการสร้างความรับรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนในการปฏิบัติราชการ เพื่อเสริมสร้างภูมิคุ้มกัน ป้องกันไม่ให้เข้าสู่กระบวนการบังคับคดีและสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในการเสริมสร้างความรับรู้ ลดความเหลื่อมล้ำของสังคม กบค. พัฒนา Big Data โดยสร้างฐานข้อมูลทรัพย์สินของบุคคลล้มละลาย (Data Center Of Asset Bankrupted Person) โดยบูรณาการและเชื่อมโยงข้อมูลกับส่วนราชการที่เป็นหน่วยงานทางทะเบียนต่างๆรวม 23 แห่ง เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ในการรวบรวมทรัพย์สินคืนให้กับเจ้าหนี้ในคดีล้มละลายมีประสิทธิภาพสูงสุดและสร้างฐานข้อมูลอัจฉริยะ (Information intelligence) อันจะส่งผลให้อัตรารวบรวมทรัพย์สินคืนให้กับเจ้าหนี้ตามเกณฑ์การจัดอันดับความยาก – ง่าย ในการประกอบธุรกิจของธนาคารโลก ด้านตัวชี้วัดที่ 10 การแก้ปัญหาการล้มละลายดีขึ้น การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลดังกล่าวเป็นการสร้างฐานข้อมูลของลูกหนี้ล้มละลายเป็นครั้งแรกที่สามารถเชื่อมกับหน่วยงานภาครัฐที่เป็นเจ้าของทรัพย์สินที่เป็นหน่วยงานทะเบียน

จากการมุ่งเน้นประสิทธิผลทั่วทั้งองค์กร กบค. สามารถดำเนินงานตอบสนองยุทธศาสตร์ชาติและเป็นไปตามนโยบายรัฐบาล

กบค. ได้มีการเตรียมความพร้อมรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินด้วยการจัดทำแผนรองรับภาวะฉุกเฉินและแผนบริหารความต่อเนื่อง และซ้อมรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินปีละ 1 ครั้ง รวมทั้งให้มีการติดตามภัยที่อาจเกิดขึ้น เช่น การประท้วง ภัยธรรมชาติ และรายงานให้ผู้บริหารทราบผ่านรายงานสถานการณ์สิ่งแวดล้อมประจำวัน เพื่อให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจสั่งการล่วงหน้า รองรับสถานการณ์ได้ทัน และเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุผลตามเป้าหมาย

ผลลัพธ์ที่สำคัญในหมวด 7 ที่เป็นผลการดำเนินงานของหมวด 6

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		
		2561	2562	2563
1. ร้อยละต้นทุนต่อหน่วยผลิตของปริมาณกระดาศที่ใช้ลดลงจากปีฐาน	ร้อยละ 5 ของปีฐาน	5.02	5.74	3.13
2. จำนวนนวัตกรรมการทำงานที่เพิ่มขึ้น	2 เรื่อง/ปี	6	4	2
3. ร้อยละความสำเร็จตามแผน BCM	ร้อยละ 100	100	100	100
4. จำนวนหน่วยงานภายนอกที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลได้สำเร็จ	5 หน่วยงาน	21	10	37

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

จากการดำเนินงานด้านการบังคับคดีแพ่ง คดีล้มละลาย การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ การชำระบัญชี การวางทรัพย์ การประเมินราคาทรัพย์สินและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การขับเคลื่อนภารกิจของ กบค.เป็นกลไกที่สำคัญกลไกหนึ่งของประเทศในการอำนวยความสะดวก สร้างความเท่าเทียม และลดความเหลื่อมล้ำของสังคม รวมทั้งช่วยเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และเสริมสร้างการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ อันมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี พ.ศ.2561 – 2580 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 – 2564 นโยบายรัฐบาลและนโยบายรัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม ในด้านการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ การเพิ่มประสิทธิภาพและธรรมาภิบาลในภาครัฐ การเสริมสร้างความเป็นธรรมลดความเหลื่อมล้ำในสังคม และด้านการต่างประเทศ เพื่อรองรับกรมบังคับคดีไปสู่ Digital Economy และ Thailand 4.0 โดยในด้านต่างๆ มีผลการดำเนินการตามภารกิจ

7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ

การบังคับคดีแพ่ง /ล้มละลาย ด้วยการผลักดันทรัพย์สินในคดีแพ่ง การเพิ่มประสิทธิภาพในการรวบรวมทรัพย์สินในคดีล้มละลาย มีส่วนช่วยขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจ เสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักลงทุนเพื่อเสริมสร้างประเทศไทยให้เป็นประเทศที่น่าลงทุนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันที่สูงขึ้นโดยมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบังคับคดีที่ทันสมัย มีมาตรฐานสากล และกระบวนการบังคับคดีมีความสะดวก รวดเร็ว ง่าย และเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ กบค. ได้กำหนดตัวชี้วัดตามนโยบายและแผนรัฐบาลคือ การแก้ไขกฎหมาย กฎระเบียบ และความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนการสร้างการรับรู้แก่ประชาชนในด้านกฎหมายที่จำเป็น และกฎหมายด้านการบังคับคดีที่สูงกว่าค่าเป้าหมายที่กำหนด และมีความสำเร็จของการดำเนินงานร่วมกัน ของส่วนราชการที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การจัดอันดับความยาก-ง่ายในการประกอบธุรกิจของธนาคารโลก (Ease of Doing Business) โดยประเมินการบังคับคดีให้เป็นไปตามข้อตกลงและการแก้ไขปัญหาล้มละลายของ กบค.

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผลลัพธ์การดำเนินการ		
		2561	2562	2563
1. (มากดี) มูลค่าทรัพย์สินที่ผลักดันออกจากระบบบังคับคดี	185,000 ล้านบาท	147,010.00	160,165.00	178,246
2. (มากดี) ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนการสร้างการรับรู้แก่ประชาชนในด้านกฎหมายที่จำเป็นและกฎหมายการบังคับคดีที่สูงกว่าค่าเป้าหมายที่กำหนด	80 ร้อยละ	115.51	114.55	136.12
3. (มากดี) จำนวนกฎหมาย กฎระเบียบ คำสั่งที่ได้รับการปรับปรุงตามมาตรฐานสากล	1 เรื่อง/ปี	20	12	25
4. (มากดี) ร้อยละความสำเร็จเฉลี่ยตามตัวชี้วัดของเป้าประสงค์ตามแผนยุทธศาสตร์	80 ร้อยละ	100	100	87.73



ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผลลัพธ์การดำเนินการ		
		2561	2562	2563
5. (น้อยดี) อันดับของประเทศไทยในการความยาก - ง่ายในการประกอบธุรกิจของธนาคารโลก โดยประเมิน ในในตัวชี้วัดที่ 10 การแก้ไขปัญหาล้มละลายของกรม บังคับคดี (ใช้ผลปี 62 เนื่องจาก world bank เลื่อน การประกาศผล)	25 Top	24	24	24

ผลการดำเนินงานในปี 2563 เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ทำให้ กบค. งดกิจกรรมขายทอดตลาดทรัพย์สินเป็นเวลา 3 เดือน จึงผลให้การผลักดันทรัพย์สินออกจากระบบบังคับ คดีไม่เป็นไปตามเป้าหมาย อย่างไรก็ตาม ผลการดำเนินงานโดยรวมถือว่าประสบความสำเร็จ เพราะสามารถ ผลักดันทรัพย์สินได้ร้อยละ 96.35 มากกว่าที่ประมาณการไว้ที่ ร้อยละ 75 ถึงร้อยละ 21.35

7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน

กบค. ได้ออกแบบกระบวนการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นศูนย์กลาง ครอบคลุมทุกกลุ่มทำให้ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการบังคับคดีมีผลลัพธ์ ดีขึ้น ความผูกพันและการให้ความร่วมมือจากเครือข่ายบังคับคดีและวิทยากรตัวคูณที่เข้ามามีส่วนร่วมกับ กบค. ซึ่งมีผลจากการปรับเปลี่ยนด้านการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดผลได้ รวมทั้งการนำ ข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์ไปปรับปรุงการให้บริการของ กบค. มุ่งเน้นประโยชน์สูง ประหยัดสุด แก่ทุกฝ่าย

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผลลัพธ์การดำเนินการ		
		2561	2562	2563
1. (มากดี) ร้อยละความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี	85 ร้อยละ	97.8	88.2	90.2
2. (มากดี) จำนวนเครือข่ายบังคับคดีและวิทยากรตัวคูณที่เข้ามามีส่วนร่วมกับกรมบังคับคดีที่เพิ่มขึ้น	50 จำนวน มากกว่า/ปี	151	238	82
3. (มากดี) ร้อยละความสำเร็จของการขายทรัพย์สินตาม โครงการบ้านมือสองสำหรับผู้มีรายได้น้อย 3 จังหวัด ชายแดนใต้ (เริ่มปี 61)	5 ร้อยละ	6.26	4.65	5.68
4. (มากดี) ร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการ ช่องทางติดต่อ/ประชาสัมพันธ์ของกรมบังคับคดี	80 ร้อยละ	81.1	79.3	81.5
5. (น้อยดี) จำนวนเรื่องร้องเรียนจากประชาชน เกี่ยวกับพฤติกรรมบุคลากรที่สอบสวนแล้วเป็นจริง จนถึงมีการลงโทษ	น้อยกว่า 3 เรื่อง/ปี	1	0	0

ผลการดำเนินงานด้านผู้รับบริการและประชาชน ได้รับผลกระทบเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ส่งผลให้การพัฒนาเครือข่ายบังคับคดีและวิทยากรตัวคูณในปี 2563 มีจำนวนลดลงเนื่องจากไม่สามารถจัดอบรมให้ความรู้กลุ่มเป้าหมายได้ตามแผน

7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากร

จากผลการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ และแผนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่นำไปสู่การปฏิบัติทำให้บุคลากรมีความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงและขับเคลื่อนองค์กรสู่ Digital Transformation LED 4.0 ทำให้บุคลากรของ กบค.จึงได้รับการยอมรับทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติ โดยมีค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กรเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อน และจากการที่ กบค. มีแผนการเตรียมและพัฒนาบุคลากร (Human Resource Development Plan) เพื่อใช้เป็นกรอบในการพัฒนาได้อย่างครอบคลุมในทุกมิติโดยเฉพาะสาขาวิชาที่มีความจำเป็นและขาดแคลน รวมทั้งได้รับคัดเลือกเข้าร่วมโครงการพัฒนาบุคลากรต้นแบบดิจิทัลทำให้ขีดความสามารถด้านดิจิทัลของ กบค. เป็นไปตามแผนที่วางไว้ ส่งผลให้บุคลากรผ่านการประเมินสมรรถนะหลักขององค์กรเป็นไปตามค่าเป้าหมาย

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผลลัพธ์การดำเนินการ		
		2561	2562	2563
1. (มากที่สุด) จำนวน Best Practice ด้านการบังคับคดีจากผู้เชี่ยวชาญ	1 จำนวนเรื่องเพิ่มขึ้น/ปี/สายงาน	8	3	5
2. (มากที่สุด) ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรตามแผนการอบรม	80 ร้อยละ	100	100	100
3. (มากที่สุด) ร้อยละความสำเร็จตามการพัฒนาผู้บริหารตามแผนกระทรวงฯ	80 ร้อยละ	100	100	100
4. (มากที่สุด) จำนวนบุคลากรที่ได้รับการแต่งตั้งร่วมภาคีเครือข่ายภายนอกทั้งในประเทศและต่างประเทศ	5 คน/ปี	9	16	6
5. (มากที่สุด) จำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการจิตอาสา	150 คน /ปี	128	294	459

7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ

กบค. ได้รับคัดเลือกเข้าร่วมโครงการพัฒนาต้นแบบการสร้างและพัฒนากำลังคนภาครัฐเชิงกลยุทธ์เพื่อไปสู่ดิจิทัลไทยแลนด์โดยเป็นการดำเนินงานร่วมกับ สำนักงาน กพ. และเป็นต้นแบบในการบริหารจัดการด้านความโปร่งใส ซึ่งได้รับรางวัลชมเชยองค์กรโปร่งใส ครั้งที่ 6-8 และได้รับรางวัลองค์กรโปร่งใส ครั้งที่ 9 (NACC Integrity Awards) รวมทั้งการมุ่งสู่องค์กรดิจิทัลทำให้มีองค์กรต่างๆ ให้ความสนใจมาเยี่ยมชมและนำไปเป็นต้นแบบในการพัฒนาองค์กรดิจิทัล

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผลลัพธ์การดำเนินการ		
		2561	2562	2563
1. (มากดี) จำนวนรางวัลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ	1 รางวัล/ปี	4	1	1
2. (มากดี) จำนวน Best practic ของการเป็นหน่วยงานต้นแบบดิจิทัล	3 เรื่อง /ปี	5	4	1
3. จำนวนบุคลากรที่ได้รับรางวัลเชิดชูเกียรติธรรมธำรง (เริ่มปี 2561)	3/คน/ปี	1	3	8
4. (มากดี) ค่าคะแนน DTF ของการอันดับของประเทศ ไทยในการความยาก - ง่ายในการประกอบธุรกิจของ ธนาคารโลก โดยประเมินในในตัวชี้วัดที่ 10 การแก้ไขปัญหาล้มละลายของกรมบังคับคดี (ใช้ผลปี 62 เนื่องจาก world bank เลื่อนการประกาศผล)	มากกว่า 70%	76.64	76.80	76.80
5. จำนวนผู้บริหารและบุคลากรที่ได้รับรางวัลจากหน่วยงานภายนอก	2 คน/ปี	3	3	11

7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

กบค. ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบร่วมกับสำนักงานศาลยุติธรรมในตัวชี้วัดที่ 9 การบังคับให้เป็นไปตามข้อตกลง (Enforcing Contracts) และรับผิดชอบในตัวชี้วัดที่ 10 การแก้ปัญหาการล้มละลาย (Resolving Insolvency) ให้มีขั้นตอนการดำเนินการที่สะดวก มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการที่ประหยัด มีระยะเวลาการดำเนินการที่รวดเร็ว และมีกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องที่ทันสมัย

และจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 กบค. ได้กำหนดมาตรการดูแลบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดในพื้นที่ของ กบค. ทั่วประเทศ ผลการดำเนินงาน กบค. สามารถรักษาระดับความปลอดภัยด้านสาธารณสุขได้ร้อยละ 100 ของพื้นที่ทำงานทั้งหมด

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผลลัพธ์การดำเนินการ		
		2561	2562	2563
1. (มากดี) จำนวนหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เข้าร่วมมหกรรมไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	20 หน่วยงาน/ปี	26	37	30
2. (มากดี) ความสำเร็จของการผลักดันกฎหมาย (ตัวชี้วัดที่ 9 และ 10 ตามกรอบ Doing Business)	1 เรื่อง/ปี	1	2	1
3. จำนวนเครือข่ายบังคับคดีและวิทยากรตัวคูณที่เพิ่มขึ้น	มากกว่าปีละ 50 คน	151	238	82
4. (มากดี) จำนวนพื้นที่ให้บริการสำหรับคนพิการ/ผู้สูงอายุตามมาตรฐาน พม. (เริ่มปี 2561)	1 พื้นที่/ปี	1	4	12
5. (มากดี) ร้อยละของการใช้ไฟฟ้าที่ลดลงเทียบกับค่ามาตรฐาน	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 10 /ปี	15.59	39.73	77.81



ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผลลัพธ์การดำเนินการ		
		2561	2562	2563
6. ร้อยละของพื้นที่ทำงานที่มีการรักษามาตรการความปลอดภัยไม่มีการแพร่ระบาดของ COVID-19 (เริ่มปี 2563)	ร้อยละ 100	0	0	100

7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

กบค. ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างและระบบการบริหารงานของรัฐและแผนกำลังคนภาครัฐให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายใหม่ๆ สามารถปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สามารถพัฒนากระบวนการบังคับคดีและกระบวนการบริการที่เกี่ยวข้องได้ 25 กระบวนการ และมีแผนพัฒนาองค์กร มีนวัตกรรมกระบวนการทำงานใหม่ๆ และผลักดันการใช้เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมช่วยในกระบวนการทำงาน โดยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2558 ถึงปัจจุบัน มีกระบวนการที่ปรับปรุงมาใช้ระบบ e-Service แล้ว 21 กระบวนการทำงานย่อย และโดยมีแผนการนำองค์การไปสู่ LED 4.0 ที่จะเป็นองค์กร Paperless ในปี 2562 จากกระบวนการที่ปรับปรุงให้สะดวก รวดเร็ว และประหยัด ส่งผลต่อการเร่งรัดผลักดันทรัพย์สินในกระบวนการบังคับคดีในปี 2561 ได้ 147,010,951,016 ล้านบาท เพิ่มมากกว่าปี 2560 ถึง 13.92%

กบค. ได้ประกาศนโยบายเป็นองค์กรไร้กระดาษเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2562 โดยเริ่มดำเนินการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ในส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานคดีมาใช้ในการดำเนินการจัดทำ รับ - ส่ง หนังสือราชการและเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั่วประเทศตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2561 เป็นต้นมา

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีผลการเข้าใช้ระบบตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 - กันยายน 2563 มีการสร้างและรับหนังสือผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-memo) สามารถลดการใช้กระดาษได้ไม่น้อยกว่า 588,563 แผ่น หรือประมาณ 1,070 ริม หรือประมาณ 129,470 บาท และสามารถลดค่าใช้จ่ายการส่งไปรษณีย์ได้จำนวน 1,326,092.60 บาท

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผลลัพธ์การดำเนินการ		
		2561	2562	2563
1. (มากดี) ร้อยละต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตของปริมาณกระดาษที่ใช้ลดลงจากปีฐาน (เริ่มปี 2561)	ร้อยละ 5 ของปีฐาน	5.02	5.74	3.13
2. (มากดี) จำนวนนวัตกรรมการทำงานที่เพิ่มขึ้น	2 เรื่อง/ปี	6	4	2
3. (มากดี) ร้อยละของต้นทุนที่ลดลงจากการใช้ระบบอายุต่ออิเล็กทรอนิกส์ (เริ่มปี 2561)	80 ร้อยละ	99.42	99.42	99.42
4. (มากดี) ร้อยละความสำเร็จในการเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์ป้องกันภัยพิบัติ	90 ร้อยละ	100	100	100
5. (มากดี) จำนวนหน่วยงานภายนอกที่มีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลได้สำเร็จ	5 หน่วยงาน	21	10	37

อธิธานศัพท์

คำศัพท์

กบค.

กบท.

ก.ล.ต.

เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์

เจ้าหนี้

จำหน่ายทรัพย์

นวช.

ปปท.

ปปช.

ประเมินราคาทรัพย์

พนักงานเดินหมาย

สบก.

สบจ.

ระบบ EDC payment

ระบบ Free Wifi

คำอธิบาย

กรมบังคับคดี

กองบริหารทรัพยากรบุคคล

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

เจ้าพนักงานตามกฎหมาย ล้มละลายที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดการ
รวบรวบทรัพย์สินของ ลูกหนี้หรือบุคคลล้มละลายและดำ เนินการ
แบ่งทรัพย์สินที่รวบรวม ได้ให้กับบรรดาเจ้าหนี้ทั้งหลายของลูกหนี้
หรือบุคคลล้มละลาย

เจ้าหนี้ตามคำพิพากษา เป็นผู้มีสิทธิเรียกร้อง ให้ลูกหนี้ (จำเลย)
ชำระหนี้

การขายทรัพย์สินของลูกหนี้ (จำเลย) เพื่อนำมาชำระหนี้ให้แก่
เจ้าหนี้

นักวิชาการ

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตใน

ภาครัฐ

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

แห่งชาติ

การกำหนดราคาของทรัพย์ เพื่อประกอบการจำหน่ายทรัพย์สิน

ผู้ที่รับผิดชอบการนำส่งหมายของเจ้าพนักงานบังคับคดีและเจ้า
พนักงานพิทักษ์ทรัพย์แจ้งประกาศขายทอดตลาดทรัพย์ นำส่ง
หนังสือในคดีแพ่งให้แก่คู่ความหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคดีทราบ
จัดทำรายงานการส่งหมายช่วยเหลือเจ้าพนักงานบังคับคดีในการ
จัดเตรียมเอกสารการบังคับคดี จัดเก็บข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับ
ภาพของทรัพย์ที่ถูกบังคับคดี การจัดทำแผนผังที่ตั้งทรัพย์ การเดิน
หมาย คำคู่ความ หนังสือหรือประกาศของกรมบังคับคดี

สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๑-๖

สำนักงานบังคับคดีจังหวัด ซึ่งมีสำนักงานอยู่ทั่วประเทศ

จำนวน ๑๑๑ แห่ง

ระบบการวางเงินประกันด้วยบัตรเดบิต/เครดิต

ระบบให้บริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย ที่ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ
สามารถเข้าใช้ได้โดยไม่เสียค่าบริการ

ระบบ PMS	Performance Management System ระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน
ระบบ G-Chat	คือแอปพลิเคชันที่ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อใช้เป็นระบบติดต่อสื่อสารแบบออนไลน์สำหรับหน่วยงานภาครัฐผ่านอุปกรณ์สื่อสารแบบเคลื่อนที่ เพื่อความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล เนื่องจากแอปพลิเคชันต่างๆ ที่ใช้สนทนาบนอุปกรณ์พกพานั้น มีความเสี่ยงสูงต่อการถูกลักลอบใช้ข้อมูลและความลับทางราชการ มีโอกาสเกิดการทุจริต ส่งผลต่อความเสียหายของทางราชการ และอาจกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ
ระบบ MIS	คือระบบที่ให้สารสนเทศที่ผู้บริหารต้องการ เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะรวมทั้ง สารสนเทศภายในและภายนอก สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับองค์กรทั้งในอดีตและปัจจุบัน รวมทั้งสิ่งที่คาดว่าจะจะเป็นในอนาคต นอกจากนี้ระบบเอ็มไอเอสจะต้อง ให้สารสนเทศ ในช่วงเวลาที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจในการวางแผนการควบคุม และการปฏิบัติการขององค์กรได้อย่างถูกต้อง
ระบบ GFMS ๗S	การบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ 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) กับองค์กรอื่น ภายใต้งานศึกษาสากลโดยมีแนวคิดที่ว่าองค์กรใดองค์กรหนึ่งนั้นไม่ได้เก่งไปทุกเรื่องมีองค์กรที่เก่งกว่าในบางเรื่อง
Balanced Scorecard	ระบบหรือกระบวนการในการบริหารงานชนิดหนึ่ง ที่อาศัยการกำหนดตัวชี้วัด (KPI) เป็นกลไกสำคัญ Kaplan และ Norton ได้ให้นิยามล่าสุดของ Balanced Scorecard ไว้ว่า “เป็นเครื่องมือทางด้านการจัดการที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategic Implementation) โดยอาศัยการวัดหรือประเมิน

Best Practice	คือการกระทำสิ่งใดก็ตามให้สำเร็จ อันเนื่องมาจากการนำความรู้ไปใช้ในกระบวนการ แล้วสรุปออกมาเป็นแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด
Big Data	ข้อมูลขนาดใหญ่มากจนซอฟต์แวร์หรือฮาร์ดแวร์ธรรมดาไม่น่าจะสามารถที่จะจัดการหรือวิเคราะห์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ Big Data คือ การรวบรวมข้อมูลทั้ง Structured (พวกที่เก็บในโครงสร้างตารางข้อมูล) และ Unstructured (พวกที่เป็น text ยาวๆ รูปภาพ และ วิดีโอต่างๆ) มาทำการประมวลวิเคราะห์ข้อมูลและนำไปใช้
CSR	Corporate Social Responsibility ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กรซึ่งดำเนินการภายใต้หลักจริยธรรมและการจัดการที่ดี โดยรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมทั้งในระดับใกล้และไกล อันนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน
EODB	Ease of Doing Business การจัดอันดับความยาก-ง่ายในการประกอบธุรกิจของธนาคารโลก ที่กรมบังคับคดีรับผิดชอบ ๒ ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ ๙ การบังคับให้เป็นไปตามข้อตกลง (Enforcing Contract) และตัวชี้วัดที่ ๑๐ การแก้ปัญหาการล้มละลาย (Resolving Insolvency)
e-Offering Auction	ระบบการส่งคำเสนอซื้อทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการปรับปรุงกระบวนการขายทอดตลาดทรัพย์สิน โดยเพิ่มช่องทางการส่งคำเสนอซื้อผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์จาก สำนักงานบังคับคดีจังหวัดจำนวน ๔ แห่ง ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่จังหวัดสงขลา จังหวัดนครราชสีมา และจังหวัดขอนแก่น เพื่อเข้าร่วมประมูลซื้อทรัพย์สินจากสำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๑,๒,๔,๕,๖
e-Office	ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์
e-Payment	ระบบการจ่ายเงินให้คู่ความและผู้มีส่วนได้เสียทางระบบอิเล็กทรอนิกส์
e-Services	ระบบบริการประชาชน
Fintech	กลุ่มธุรกิจที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเข้ามาทำให้การบริการที่เกี่ยวข้องกับการเงินและการลงทุนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
GECC	Government Easy Contact Center ศูนย์ราชการสะดวก
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
KM	Knowledge Management การจัดการความรู้
KPI	Key Performance Indicator ดัชนีชี้วัดผลงานหรือความสำเร็จของงาน
LED	Legal Execution Department กรมบังคับคดี
LED Talk	ห้องสนทนาอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรภายในองค์กร
M	mission พันธกิจ
Mobile Applications	โปรแกรมประยุกต์สำหรับอุปกรณ์เคลื่อนที่
MOU	Memorandum of understanding บันทึกข้อตกลง
PDCA	Plan, Do, Check, Act. วางแผน, ปฏิบัติตามแผน, ตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน, ปรับปรุงแก้ไข
PESTLE	วิเคราะห์ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรทั้งในแง่บวกและแง่ลบ ช่วยให้เราเข้าใจถึงภาพรวมของสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ได้แก่ โอกาส (Opportunity) และภัยอุปสรรค (Threat)
PMQA	Public Sector Management Quality Award การพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ
QR Code	เป็นบาร์โค้ดสองมิติชนิดหนึ่ง ที่ประกอบด้วยมอดูลสี่ดำเรียงตัวกัน มีสีฐานสี่เหลี่ยม มีพื้นหลังสีขาว ที่สามารถอ่านได้ด้วยเครื่องสแกนคิวอาร์ ในโทรศัพท์มือถือที่มีกล้อง และสมาร์ตโฟน เพื่อถอดข้อมูลในรูปข้อความ หรือโปรแกรมชี้แหล่งทรัพยากรสากล และอื่น ๆ
SA	มาตรฐานการบริการ
Sandbox	การพัฒนาและการรังสรรค์นวัตกรรมในรูปแบบใหม่ของกรมบังคับคดี

SDGs	Sustainable Development Goals เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ประกอบด้วย ๑๗ เป้าหมาย ได้แก่ (๑) การลดความยากจน (๒) การขจัดความหิวโหย (๓) สุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี (๔) การศึกษาที่มีคุณภาพ (๕) ความเท่าเทียมกันทางเพศ (๖) น้ำและสุขาภิบาล(๗) พลังงานที่สะอาดและจ่ายซื้อได้ (๘) งานที่มีคุณค่าและการทางเศรษฐกิจ (๙) อุตสาหกรรม นวัตกรรม และโครงสร้างพื้นฐาน ลดความเหลื่อมล้ำ (๑๐) เจริญเติบโต (๑๑) เมืองและชุมชนยั่งยืน (๑๒) การผลิตและสภาพภูมิอากาศ (๑๔) ระบบนิเวศทางทะเลและมหาสมุทร (๑๕) ระบบนิเวศบนบก (๑๖) สันติภาพและสถาบันที่เข้มแข็ง (๑๗) หุ้นส่วนเพื่อการพัฒนา
Service Excellence	บริการที่เป็นเลิศ
SL	Senior Leader ผู้บริหารระดับสูงของกรมบังคับคดีประกอบด้วย อธิบดี รองอธิบดี ผู้ตรวจราชการกรม และผู้อำนวยการในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค
SWOT Analysis	Strength (S), Weakness (W), Opportunity (O) และThreat (T) เทคนิค/เครื่องมือในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม โดยพิจารณา ศักยภาพขององค์กร ๔ ด้าน ได้แก่ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยอุปสรรค
TOWS Matrix	เทคนิค/เครื่องมือในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบเมทริกซ์ ระหว่างสภาพแวดล้อมภายใน (จุดแข็งและจุดอ่อน) และสภาพแวดล้อมภายนอก (โอกาสและอุปสรรค) เพื่อนำไปสู่การ กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ (กลยุทธ์เชิงรุก กลยุทธ์รักษาเสถียรภาพ กลยุทธ์พลิกฟื้น และกลยุทธ์ปรับปรุง)
Thailand ๔.๐	เป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย หรือ โมเดลพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐบาล ภายใต้การนำของพลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีและหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ที่เข้ามาบริหารประเทศบนวิสัยทัศน์ที่ว่า “มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน”
V	value ค่านิยม
V	vision วิสัยทัศน์
VMV	vision,mission,value วิสัยทัศน์,พันธกิจ,ค่านิยม
World Bank	ธนาคารโลก หรือเรียกว่าธนาคารระหว่างประเทศเพื่อการบูรณะ และวิวัฒนาการ เป็นองค์กรระหว่างประเทศที่ได้จัดตั้งขึ้นมาหลัง สงครามโลกครั้งที่สอง โดยประเทศมหาอำนาจในทวีปอเมริกาเหนือ และทวีปยุโรปโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อช่วยให้ประเทศสมาชิกได้ทำการ

ฟื้นฟูประเทศหลังสงครามโลกครั้งที่สอง โดยมุ่งเน้นการลงทุนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและเร่งรัดการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ เป็นองค์กรอยู่ในสังกัดขององค์การสหประชาชาติ มีสำนักงานใหญ่ ตั้งที่กรุงวอชิงตัน ดีซี ประเทศสหรัฐอเมริกา ปัจจุบันมีประเทศสมาชิกทั้งหมด ๑๘๘ ประเทศ เงินทุนของธนาคารโลกได้มาจากการจำหน่ายพันธบัตรในตลาดการเงินสำคัญของโลก ค่าบำรุงจากประเทศสมาชิก และเงินค้ำหุ้นของประเทศสมาชิก