



คำรับรองการปฏิบัติราชการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

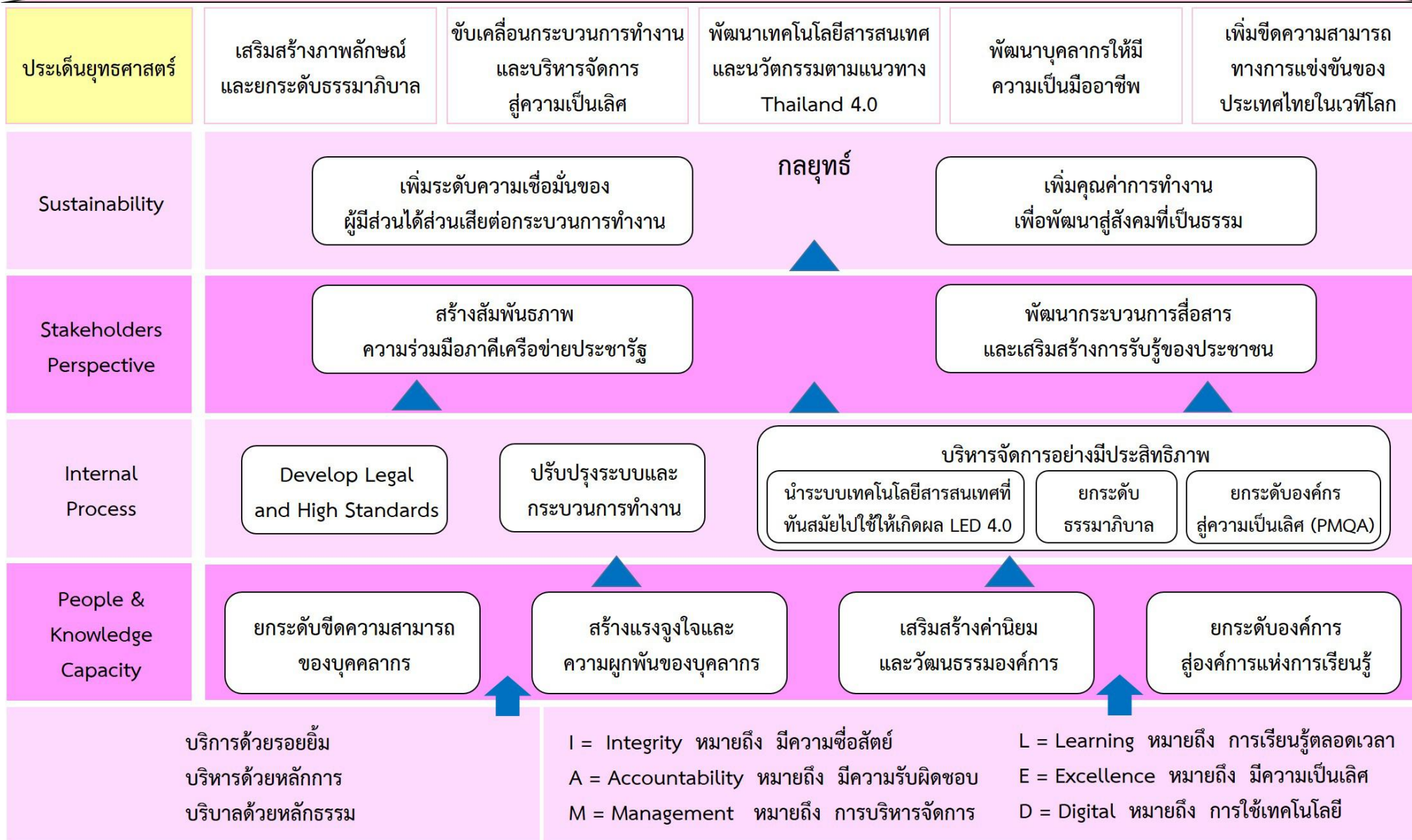
ของ
กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้



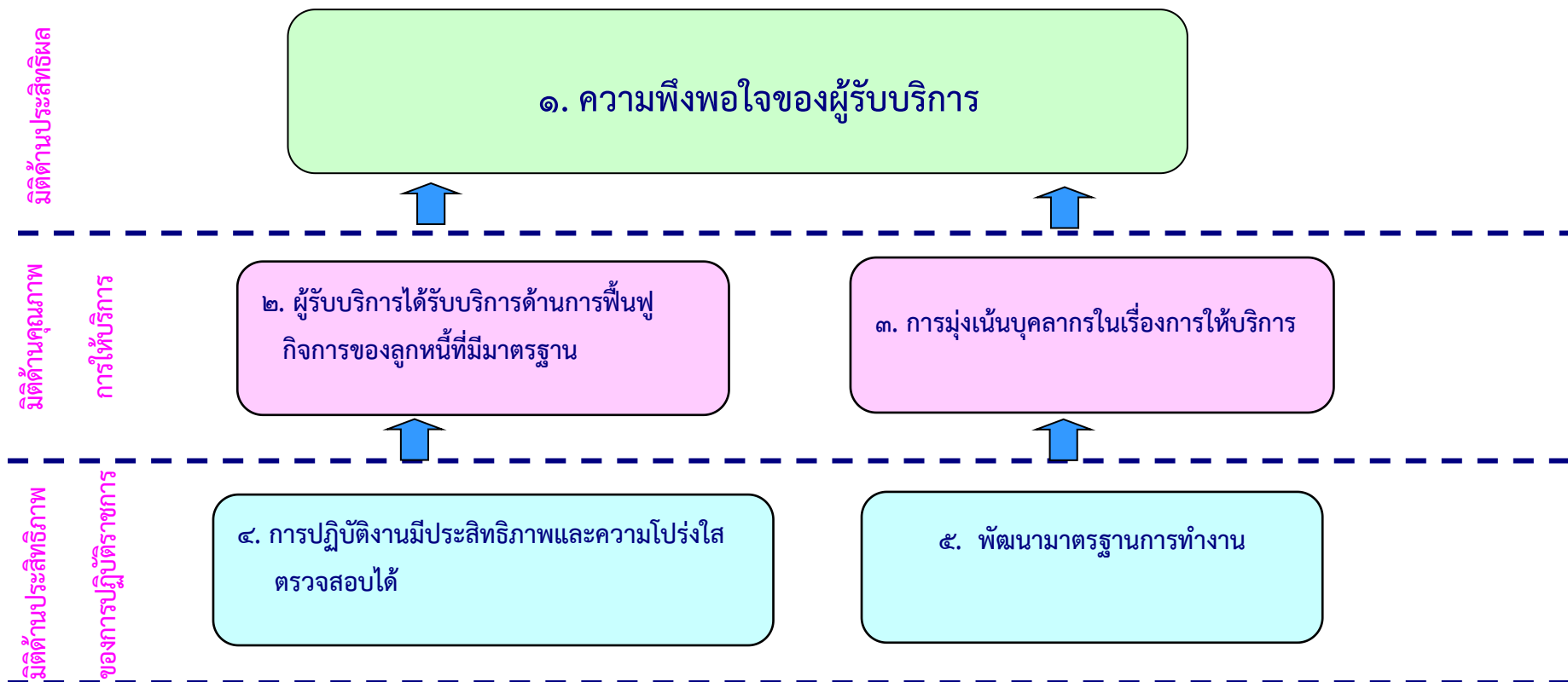
กรมบังคับคดี
กระทรวงยุติธรรม



บังคับคดีด้วยความเป็นธรรม
มุ่งสู่องค์กรชั้นนำในระดับสากล บริการประชาชนอย่างมีคุณภาพ



แผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map) ของกองฟื้นฟูกิจการของลูกค้าหนี้



คำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ของ กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานราชการ	น้ำหนัก (%)	เป้าหมายปี ๒๕๖๕	เกณฑ์การให้คะแนน					หมายเหตุ
			๑	๒	๓	๔	๕	
<ul style="list-style-type: none"> • มิติภายนอก (น้ำหนัก ๗๐) • ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ วัตถุประสงค์ที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ								
๑.๑ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๑๐	๓	๖๕%	๗๐%	๗๕%	๘๐%	๘๕%	
<ul style="list-style-type: none"> • ด้านคุณภาพการให้บริการ วัตถุประสงค์ที่ ๒ ผู้รับบริการได้รับบริการด้านการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ที่มีมาตรฐาน								
๒.๑ มูลค่าทรัพย์สินที่ผลักดันออกจากระบบการบังคับคดี	๑๐	๓	แจ้งเวียนในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์					
๒.๒ มูลค่าทรัพย์สินที่ผลักดันออกจากระบบบังคับคดี (ขาย+ถอน)	๕	๓						
๒.๓ จำนวนสำนวนคดีล้มละลายที่ดำเนินการเสร็จ	๑๐	๓						
๒.๔ ร้อยละของสำนวนคำขอรับชำระหนี้ในคดีล้มละลาย ก่อนปี พ.ศ. ๒๕๕๕ ที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	๕	๓	๘๐%	๘๕%	๙๐%	๙๕%	๑๐๐%	
๒.๕ ระดับความสำเร็จ ดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยง ตาม พ.ร.บ. อำนาจความสะดวกฯ	๑๐	๓	๑	๒	๓	๔	๕	
๒.๖ ร้อยละของสำนวนคำขอรับชำระหนี้ในคดีฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	๑๐	๓	๗๐%	๗๕%	๘๐%	๘๕%	๙๐%	
วัตถุประสงค์ที่ ๓ การมุ่งเน้นบุคลากรในเรื่องการให้บริการ								
๓.๑ ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขสำเร็จ	๑๐	๓	๖๐%	๗๐%	๘๐%	๙๐%	๑๐๐%	
<ul style="list-style-type: none"> • มิติภายใน (น้ำหนัก ๓๐) • ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ วัตถุประสงค์ที่ ๔ การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและความโปร่งใสตรวจสอบได้								
๔.๑ การกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการให้บริการแก่ประชาชน	๕	๓	๑	๒	๓	๔	๕	
๔.๒ ระดับความสำเร็จของการจัดทำและดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี	๑๐	๓	๑	๒	๓	๔	๕	
๔.๓ ร้อยละความสำเร็จของการลดการใช้กระดาษ	๕	๓	มากกว่าปี ๖๔ ร้อยละ ๔	มากกว่าปี ๖๔ ร้อยละ ๓	มากกว่าปี ๖๔ ร้อยละ ๒	มากกว่าปี ๖๔ ร้อยละ ๑	เท่ากับปี ๒๕๖๔	

คำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ของ กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานราชการ	น้ำหนัก (%)	เป้าหมายปี ๒๕๖๕	เกณฑ์การให้คะแนน					หมายเหตุ
			๑	๒	๓	๔	๕	
วัตถุประสงค์ที่ ๕ พัฒนามาตรฐานการทำงาน								
๕.๑ การประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0)	๕	๓	๓๘๐	๓๙๓.๕	๔๐๗	๔๑๑.๐๗	๔๑๕.๑๔	
๕.๒ การพัฒนานวัตกรรมเพื่อลดกระบวนการที่ลดขั้นตอนการทำงานและอำนวยความสะดวกให้ประชาชน	๕	๓	๑	๒	๓	๔	๕	

**รายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการของ
กองพันพู่กิจการของลูกหนี้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

มิติภายนอก **ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ**
วัตถุประสงค์ที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตัวชี้วัดที่ ๑.๑ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ
หน่วยวัด : ร้อยละ
น้ำหนัก : ๑๐
คำอธิบาย :

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานในสังกัด กองพันพู่กิจการของลูกหนี้ (กลุ่มพัฒนาระบบบริหารรับผิดชอบดำเนินการออกแบบสำรวจ)

- ประเด็นการสำรวจประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ดังนี้
 ๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
 ๒. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 ๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 ๔. ความพึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการ
- ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน
- ผู้รับบริการภายในหน่วยงานหมายถึงบุคลากรของหน่วยงานกรมบังคับคดีที่ติดต่อขอรับบริการจากสำนักพู่กิจการของลูกหนี้
- ผู้รับบริการ (กลุ่มเป้าหมาย) หมายถึง เจ้าหน้าที่ ลูกหนี้ ผู้มีส่วนได้เสีย ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนที่มาใช้บริการจากหน่วยงาน

สูตรคำนวณ :

วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสำรวจความพึงพอใจ

$$\frac{\text{จำนวนผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจ} \times 100}{\text{จำนวนผู้มารับบริการจากหน่วยงาน}}$$

เกณฑ์การให้คะแนน :

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	เกณฑ์การให้คะแนนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕				
		๑	๒	๓	๔	๕
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละ	๖๕	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕

รายละเอียดข้อมูลพื้นฐาน :

ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงานในอดีตปีงบประมาณ พ.ศ.	
		๒๕๖๓	๒๕๖๔
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละ	๙๒.๕๑	๙๑.๔๐

แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

- กลุ่มพัฒนาระบบบริหารดำเนินการออกแบบสำรวจความพึงพอใจ โดยวิธีสำรวจด้วย QR code ให้ผู้รับบริการกรอกข้อมูลในแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๕๐ รายที่มารับบริการจากหน่วยงาน

- กลุ่มพัฒนาระบบบริหารดำเนินการวิเคราะห์และสรุปผลการสำรวจโดยใช้กระบวนการวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ และดำเนินการแจ้งผลการสำรวจให้หน่วยงานและผู้บริหารพิจารณา

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผู้อำนวยการกองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้
ผู้จัดเก็บข้อมูล : ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

**รายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการของ
กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

มิติภายนอก	ด้านคุณภาพการให้บริการ
วัตถุประสงค์ที่ ๒	ผู้รับบริการได้รับบริการด้านการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ที่มีมาตรฐาน
ตัวชี้วัดที่ ๒.๑	มูลค่าทรัพย์สินที่ผลักดันออกจากระบบการบังคับคดี
หน่วยวัด :	ล้านบาท
น้ำหนัก :	๑๐
คำอธิบาย :	

มูลค่าทรัพย์สินที่ผลักดันออกจากระบบการบังคับคดี หมายถึง ผลรวมของมูลค่าทรัพย์สินในคดีแพ่งและคดีล้มละลาย ดังต่อไปนี้

๑. มูลค่าทรัพย์สินในคดีแพ่ง หมายถึง คดีแพ่งที่มีการถอนการยึด ถอนการบังคับคดี งดการบังคับคดีเนื่องจากการปรับโครงสร้างหนี้และคดีแพ่งที่ขายทอดตลาดตลาดทรัพย์สินได้ ทั้งนี้มูลค่าทรัพย์สินในคดีแพ่งคิดจากราคาประเมินของเจ้าพนักงานบังคับคดี

๒. มูลค่าทรัพย์สินในคดีล้มละลาย หมายถึง คดีล้มละลายที่ขายทอดตลาดทรัพย์สินได้ ทั้งนี้มูลค่าทรัพย์สินในคดีล้มละลายคิดจากราคาประเมินของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์

สูตรคำนวณ :

ผลรวมของมูลค่าทรัพย์สินในคดีแพ่ง ที่โจทก์แถลงขอถอนการบังคับคดี + ขอถอนการยึด + ของดการบังคับคดีเนื่องจากการปรับโครงสร้างหนี้ + คดีที่ขายทอดตลาดทรัพย์สินได้ ผลรวมของมูลค่าทรัพย์สินในคดีล้มละลายที่มีการถอนการยึด + คดีล้มละลายที่มีการขายทอดตลาดทรัพย์สินได้
 ทั้งนี้ มูลค่าทรัพย์สินคิดจากราคาประเมินของเจ้าพนักงานบังคับคดี/เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์

เกณฑ์การให้คะแนน :

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	เกณฑ์การให้คะแนนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕				
		๑	๒	๓	๔	๕
มูลค่าทรัพย์สินที่ผลักดันออกจากระบบการบังคับคดี	ล้านบาท	แจ้งเวียนในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์				

แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

- กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด
- กองนโยบายและแผนประมวลผลและสรุปผลการดำเนินงาน
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหารประสานขอรับข้อมูลผลการดำเนินการ

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผู้อำนวยการกองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้
ผู้จัดเก็บข้อมูล : หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

รายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการของ
กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

มิติภายนอก	ด้านคุณภาพการให้บริการ
วัตถุประสงค์ที่ ๒	ผู้รับบริการได้รับบริการด้านการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ที่มีมาตรฐาน
ตัวชี้วัดที่ ๒.๒	มูลค่าทรัพย์สินที่ผลักดันออกจากระบบบังคับคดี (ขาย+ถอน)
หน่วยวัด :	ล้านบาท
น้ำหนัก :	๕
คำอธิบาย :	

มูลค่าทรัพย์สินที่ผลักดันออกจากระบบการบังคับคดี (ขาย+ถอน) คือ ส่วนวนคดียึดทรัพย์สินในคดีล้มที่เสร็จด้วยการขายทอดตลาด ทั้งมูลค่าทรัพย์สินในคดีล้มคิดจากราคาประเมินของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์

เกณฑ์การให้คะแนน :

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	เกณฑ์การให้คะแนนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕				
		๑	๒	๓	๔	๕
มูลค่าทรัพย์สินที่ผลักดันออกจากระบบบังคับคดี (ขาย+ถอน)	ล้านบาท	แจ้งเวียนในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์				

แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

- กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด
- กองนโยบายและแผนประมวลผลและสรุปผลการดำเนินงาน
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหารประสานขอรับข้อมูลผลการดำเนินการ

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผู้อำนวยการกองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้
ผู้จัดเก็บข้อมูล : หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

**รายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการของ
กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

มิติภายนอก	ด้านคุณภาพการให้บริการ
วัตถุประสงค์ที่ ๒	ผู้รับบริการได้รับบริการด้านการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ที่มีมาตรฐาน
ตัวชี้วัดที่ ๒.๓	จำนวนสำนวนคดีล้มละลายที่ดำเนินการเสร็จ
หน่วยวัด :	จำนวน (เรื่อง)
น้ำหนัก :	๑๐
คำอธิบาย :	

จำนวนสำนวนคดีล้มละลายที่ดำเนินการเสร็จ หมายถึง จำนวนสำนวนคดีล้มละลายที่เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์สามารถดำเนินการได้เสร็จ ในแต่ละขั้นตอนของ สำนวนกลาง สำนวนคำขอรับชำระหนี้ และสำนวนสาขาคดี ตามนियามการจัดเก็บสถิติของกองนโยบายและแผน

เกณฑ์การให้คะแนน :

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	เกณฑ์การให้คะแนนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕				
		๑	๒	๓	๔	๕
จำนวนสำนวนคดีล้มละลายที่ดำเนินการเสร็จ	จำนวน (เรื่อง)	แจ้งเวียนในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์				

แหล่งข้อมูล/วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

- กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลการดำเนินงาน
- กองนโยบายและแผนประมวลผลและสรุปผลการดำเนินงาน
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหารประสานขอรับข้อมูลผลการดำเนินการ

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผู้อำนวยการกองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้
ผู้จัดเก็บข้อมูล : หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

**รายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการของ
กองพันปฏิบัติการของลูกหนี้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

มิติภายนอก	ด้านคุณภาพการให้บริการ
วัตถุประสงค์ที่ ๒	ผู้รับบริการได้รับบริการด้านการพันปฏิบัติการของลูกหนี้ที่มีมาตรฐาน
ตัวชี้วัดที่ ๒.๕	ระดับความสำเร็จการดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยงตาม พ.ร.บ. อำนวยความสะดวกฯ
หน่วยวัด :	ระดับ
น้ำหนัก :	๑๐
คำอธิบาย :	

ระดับความสำเร็จ ดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยง ตาม พ.ร.บ. อำนวยความสะดวกฯ หมายถึง กองพันปฏิบัติการของลูกหนี้มีการกิจในการอนุมัติ อนุญาต ผู้ทำแผนและผู้บริหารแผนพันปฏิบัติการของลูกหนี้ที่สอดคล้องกับ พ.ร.บ. อำนวยความสะดวกฯ และได้มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงตามแนวทางที่ สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด และกองพันปฏิบัติการของลูกหนี้ได้นำแผนบริหารความเสี่ยงดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมพร้อมการกำกับ ติดตาม ประเมินผลงานดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

เกณฑ์การให้คะแนน :

คะแนน	กิจกรรม/ผลการดำเนินงาน
๑	มีการมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง
๒	มีการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับแผนบริหารความเสี่ยง
๓	มีการกำกับ ติดตามการดำเนินงานตามแผนฯ โดยมอบผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น
๔	มีการรายงาน การติดตาม ประเมินการดำเนินงาน ให้ผู้บริหารและหน่วยงานกลางตามกำหนด
๕	ผลการดำเนินการไม่พบการทุจริต มีความโปร่งใส และผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๕

แหล่งข้อมูล/วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

- กองพันปฏิบัติการของลูกหนี้ ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลผลดำเนินการตามตัวชี้วัด และแจ้งข้อมูลมายังกลุ่มพัฒนาระบบบริหารทราบ รอบ ๖ เดือน และ รอบ ๑๒ เดือน ทาง E-mail : pmqa@led.mail.go.th

- กลุ่มพัฒนาระบบบริหารวิเคราะห์และสรุปผลการดำเนินการเสนอผู้บริหาร

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผู้อำนวยการกองพันปฏิบัติการของลูกหนี้
ผู้จัดเก็บข้อมูล : ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

**รายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการของ
กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

มิติภายนอก	ด้านคุณภาพการให้บริการ
วัตถุประสงค์ที่ ๒	ผู้รับบริการได้รับบริการด้านการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ที่มีมาตรฐาน
ตัวชี้วัดที่ ๒.๖	ร้อยละของจำนวนคำขอรับชำระหนี้ในคดีฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ที่ดำเนินการแล้วเสร็จ
หน่วยวัด :	ร้อยละ
น้ำหนัก :	๑๐
คำอธิบาย :	

ร้อยละของจำนวนคำขอรับชำระหนี้ในคดีฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ที่ดำเนินการแล้วเสร็จ หมายถึง การที่เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ของกองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ สามารถดำเนินการในจำนวนคำขอรับชำระหนี้ในคดีฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ที่ต้องดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เสร็จเทียบกับจำนวนคำขอรับชำระหนี้ในคดีฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ที่ต้องดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ทั้งหมด จำนวนคำขอรับชำระหนี้เสร็จ แบ่งออกเป็น ๒ กรณี

- กรณีที่มีการทำคำสั่งชำระหนี้ถือว่าเสร็จ เมื่อองค์คณะเห็นชอบกับคำสั่งเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์
- กรณีเจ้าหนี้ขอลงคำขอรับชำระหนี้ถือว่าเสร็จ เมื่อเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์มีคำสั่งอนุญาต

หมายเหตุ : ร้อยละของจำนวนคำขอรับชำระหนี้ในคดีฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ที่จะนับเป็นฐานในการคำนวณ ปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ประกอบด้วย

- กรณีจำนวนคำขอรับชำระหนี้ที่รับใหม่ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

สูตรการคำนวณ

$$\frac{\text{จำนวนคำขอรับชำระหนี้ในคดีฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ที่ดำเนินการแล้วเสร็จ} \times 100}{\text{จำนวนคำขอรับชำระหนี้ในคดีฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ที่ต้องดำเนินการ}}$$

เกณฑ์การให้คะแนน :

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	เกณฑ์การให้คะแนนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕				
		๑	๒	๓	๔	๕
ร้อยละของจำนวนคำขอรับชำระหนี้ในคดีฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	ร้อยละ	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕	๙๐

แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

- กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้แจ้งผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดมายังกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร รอบ ๖ เดือน และ รอบ ๑๒ เดือน ทาง E-mail : pmqa@led.mail.go.th
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหารวิเคราะห์และสรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหารพิจารณา

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผู้อำนวยการกองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้
ผู้จัดเก็บข้อมูล : ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

**รายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการของ
กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

มิติภายนอก วัตถุประสงค์ที่ ๓ ตัวชี้วัดที่ ๓.๑ หน่วยวัด : น้ำหนัก : คำอธิบาย :	ด้านคุณภาพการให้บริการ การมุ่งเน้นบุคลากรในเรื่องการให้บริการ ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขสำเร็จ ร้อยละ ๑๐
--	---

ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขสำเร็จ หมายถึง การที่หน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องจากการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ และผู้รับบริการไม่พึงพอใจจากการบริการที่ได้รับจากผู้ปฏิบัติของหน่วยงาน จึงร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานตามลำดับชั้น และผู้บังคับบัญชาสามารถจัดการให้เรื่องร้องเรียนนั้นๆ ยุติได้โดยเร็ว เปรียบเทียบจากจำนวนเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนทั้งหมด

หมายเหตุ : ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ หมายถึง ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการในเชิงลบที่ผู้รับบริการมีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของหน่วยงาน ทั้งนี้ ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการในเชิงลบที่ผู้รับบริการร้องเรียน/ให้ข้อเสนอแนะนั้นต้องเป็นข้อเท็จจริงที่หน่วยงานได้ตรวจสอบแล้วจึงจะนำมาใช้เป็นข้อมูลในการประเมินผลตามตัวชี้วัดนี้

สูตรคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการที่สามารถจัดการได้สำเร็จ} \times 100}{\text{จำนวนเรื่องทั้งหมดที่ผู้มาติดต่อร้องเรียนกับหน่วยงาน}}$$

เกณฑ์การให้คะแนน :

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	เกณฑ์การให้คะแนนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕				
		๑	๒	๓	๔	๕
ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขสำเร็จ	ร้อยละ	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐	๑๐๐

แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

- หน่วยงานเจ้าของเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนดำเนินการจัดเก็บข้อมูลซึ่งเป็นผลการดำเนินการตามตัวชี้วัด และแจ้งมายังกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร รอบ ๖ เดือน และ รอบ ๑๒ เดือน ทาง E-mail : pmqa@led.mail.go.th

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผู้อำนวยการกองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้
 ผู้จัดเก็บข้อมูล : ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

**รายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการของ
กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

มิติภายใน	ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ
วัตถุประสงค์ที่ ๔	การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและความโปร่งใสตรวจสอบได้
ตัวชี้วัดที่ ๔.๑	การกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการให้บริการแก่ประชาชน
หน่วยวัด :	ระดับ
น้ำหนัก :	๕
คำอธิบาย :	

การกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการให้บริการแก่ประชาชน หมายถึง การที่หน่วยงานได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการให้บริการแก่ประชาชนตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน โดยมีการกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนในลักษณะที่ไม่เป็นการเลือกปฏิบัติต่อการให้บริการ รวมทั้งมีการเผยแพร่หลักเกณฑ์และขั้นตอนดังกล่าวให้บุคลากรให้หน่วยงานและประชาชนได้รับทราบ การกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการให้บริการแก่ประชาชนนั้น เพื่อให้ประชาชนได้ทราบหลักเกณฑ์และสามารถเตรียมการหรือดำเนินการตามขั้นตอนได้อย่างเหมาะสม ส่วนบุคลากรภายในหน่วยงานก็จะได้มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน ทั้งนี้การประเมินความสำเร็จของการดำเนินการตามตัวชี้วัด พิจารณาจากการดำเนินการใน ๕ ขั้นตอน ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

ขั้นตอน/ คะแนน	กิจกรรม
๑	ไม่มีการกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการให้บริการแก่ประชาชน
๒	มีการกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการให้บริการแก่ประชาชน
๓	มีการเปิดเผยแพร่หลักเกณฑ์และขั้นตอนการให้บริการให้แก่ประชาชนผู้รับบริการทราบ ณ สถานที่ให้บริการ
๔	มีการประกาศเผยแพร่หลักเกณฑ์และขั้นตอนการให้บริการโดยช่องทางอื่น เช่น โดยทางเว็บไซต์ กรมบังคับคดี หรือ โดยทางศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร ของกรมบังคับคดี/หน่วยงาน
๕	มีการจัดทำคู่มือการให้บริการที่แสดงถึงหลักเกณฑ์และขั้นตอนการให้บริการซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบของ แผ่นพับ หรือโปสเตอร์ หรือสิ่งพิมพ์ฯ และเผยแพร่ให้ผู้รับบริการทราบ

แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

- กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ดำเนินการแจ้งข้อมูลผลการดำเนินงานมายังกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร รอบ ๖ เดือน และ รอบ ๑๒ เดือน ทาง E-mail : pmqa@led.mail.go.th
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหารวิเคราะห์และสรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหาร

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผู้อำนวยการกองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้
ผู้จัดเก็บข้อมูล : ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

**รายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการของ
กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

มิติภายใน วัตถุประสงค์ที่ ๔ ตัวชี้วัดที่ ๔.๒ หน่วยวัด : น้ำหนัก : คำอธิบาย :	ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและความโปร่งใสตรวจสอบได้ ระดับความสำเร็จการจัดทำและดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี ระดับ ๑๐ :
---	--

ระดับความสำเร็จของการจัดทำและดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ หมายถึง หน่วยงานได้จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณของหน่วยงาน โดยนำนโยบายของกรมบังคับคดี และหรือนโยบายของผู้ว่าราชการจังหวัด ตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี และแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณที่มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่โดยกองนโยบายและแผนรวมถึงนโยบายของผู้อำนวยการหน่วยงานตนเอง มาจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักงานได้อย่างเหมาะสม ประกอบด้วยรายละเอียดเบื้องต้น เช่น ๑) ชื่อแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ๒) เป้าหมายผลการดำเนินงาน ๓) ชื่อผู้รับผิดชอบผลงาน ๔) ระยะเวลาที่ต้องดำเนินการอาจแบ่งเป็นรอบประเมิน ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน ๕) งบประมาณ (ถ้ามี)

เกณฑ์การให้คะแนน : รายงานผลรอบ ๑๒ เดือน

ระดับ/คะแนน	กิจกรรม
๑	จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณของหน่วยงาน
๒	มีการปฏิบัติตามแผนได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๐
๓	มีการทบทวนประเมินผล
๔	มีการแก้ไขผลการปฏิบัติตามการทบทวน
๕	ปฏิบัติตามแผนได้ ร้อยละ ๑๐๐ จากการทบทวนแผน

แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดเก็บข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานมายังกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร รอบ ๑๒ เดือน ทาง E-mail : pmqa@led.mail.go.th
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหารดำเนินการวิเคราะห์แล้วประเมินผลที่ได้จากการสำรวจสรุปและเสนอผู้บริหารพิจารณา

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผู้อำนวยการกองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้
 ผู้จัดเก็บข้อมูล : ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

รายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการของ
กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

มิติภายใน	ด้านประสิทธิภาพ ทางการปฏิบัติราชการ
วัตถุประสงค์ที่ ๔	การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและความโปร่งใส ตรวจสอบได้
ตัวชี้วัดที่ ๔.๓	ร้อยละความสำเร็จของการลดการใช้กระดาษ
หน่วยวัด :	ร้อยละ
น้ำหนัก :	๕
คำอธิบาย :	

ร้อยละความสำเร็จของการลดการใช้กระดาษ เป็นตัวชี้วัดที่รองรับนโยบายรัฐบาล หมายถึง การที่หน่วยงานได้ดำเนินการ กำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อลดการใช้ปริมาณกระดาษของหน่วยงานลง เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางการประเมินผู้บริหาร ที่ดำเนินการตามบัญชาของนายกรัฐมนตรี โดยจะเป็นการวัดผลสำเร็จจากการดำเนินงานในภาพรวมขององค์กร

สำหรับผลงานที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันดำเนินการ กรมจะวัดความสามารถในการลดการใช้กระดาษเป็นรายหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละความสำเร็จ เมื่อเทียบกับผลการใช้กระดาษของหน่วยงานกับปีงบประมาณที่ผ่านมา เป้าหมายที่ต้องการคือลดลง โดยแบ่งรอบการประเมินเป็น ๒ รอบ คือรอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน ดังนี้

เงื่อนไข คิดปริมาณกระดาษเป็นจำนวนรีม โดยใช้ฐานข้อมูลการคำนวณจากการยืนยันตัวเลขปริมาณการใช้กระดาษของหน่วยงานตามหนังสือ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ที่ ยธ ๐๕๒๐(อ)/๗๓๓ วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๔

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับ/คะแนน	กิจกรรม
๑	ปริมาณการใช้กระดาษ มากกว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ร้อยละ ๔
๒	ปริมาณการใช้กระดาษ มากกว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ร้อยละ ๓
๓	ปริมาณการใช้กระดาษ มากกว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ร้อยละ ๒
๔	ปริมาณการใช้กระดาษ มากกว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ร้อยละ ๑
๕	ปริมาณการใช้กระดาษ เท่ากับ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดเก็บข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานมายังกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ทุกวันที่ ๕ ของเดือนถัดไป ทาง E-mail : kpi@led.mail.go.th

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผู้อำนวยการกองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้
ผู้จัดเก็บข้อมูล : หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

**รายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการของ
กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

มิติภายใน ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ
 วัตถุประสงค์ที่ ๕ พัฒนามาตรฐานการทำงาน
 ตัวชี้วัดที่ ๕.๑ การประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0)
 หน่วยวัด : คะแนน
 น้ำหนัก : ๕
 คำอธิบาย :

PMQA 4.0 คือ เครื่องมือการประเมินระบบการบริหารของส่วนราชการในเชิงบูรณาการ เพื่อเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการกับเป้าหมาย และทิศทางการพัฒนาของประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางให้ส่วนราชการพัฒนาไปสู่ระบบราชการ ๔.๐ เพื่อประเมินความสามารถในการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน และความพยายามของส่วนราชการในการขับเคลื่อนงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างยั่งยืน พิจารณาจากความสามารถในการพัฒนาการดำเนินงาน เพื่อยกระดับผลการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0) โดยมีเป้าหมายให้ส่วนราชการมีคะแนนผลการประเมินในชั้นตอนที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ดีขึ้นจากผลคะแนนในชั้นตอนที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พิจารณาจากผลการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0) ซึ่งเป็นคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง ๗ หมวด ประกอบด้วย หมวด ๑ การนำองค์การ หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ หมวด ๕ การมุ่งเน้นบุคลากร หมวด ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ และ หมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ

เกณฑ์การให้คะแนน : รายงานผลรอบ ๑๒ เดือน

หน่วย : คะแนน

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	เกณฑ์การให้คะแนนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕				
		๑	๒	๓	๔	๕
การประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0)	คะแนน	๓๘๐	๓๙๓.๕	๔๐๗	๔๑๑.๐๗	๔๑๕.๑๔

แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

- กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ดำเนินการจัดเก็บข้อมูล วิเคราะห์ และสรุปผล เสนอผู้บริหารพิจารณา

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ผู้จัดเก็บข้อมูล : ฝ่ายบริหารทั่วไป กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

**รายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการของ
กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

มิติภายใน วัตถุประสงค์ที่ ๕ ตัวชี้วัดที่ ๕.๒ หน่วยวัด : น้ำหนัก : คำอธิบาย :	ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ พัฒนามาตรฐานการทำงาน การพัฒนานวัตกรรมเพื่อกระบวนการที่ลดขั้นตอนการทำงานและอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ระดับ ๕
---	---

การพัฒนานวัตกรรมเพื่อกระบวนการที่ลดขั้นตอนการทำงานและอำนวยความสะดวกให้ประชาชนเป็นเรื่องที่หน่วยงานได้ดำเนินการศึกษา ทบทวน วิเคราะห์เกี่ยวกับกระบวนการปฏิบัติงานตามมาตรฐานขั้นตอนการทำงานของหน่วยงาน จากการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แล้วนำเสนอกระบวนการมีการปรับปรุงเพื่อลดขั้นตอนและเพิ่มการอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพจากการดำเนินงานตามภารกิจมากยิ่งขึ้น

กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน : รายงานผลรอบ ๑๒ เดือน

ระดับคะแนน	กิจกรรม/ผลการดำเนินงาน
๑	จัดทำมาตรฐานขั้นตอนการทำงานทั้งหมดของหน่วยงาน
๒	ทบทวน วิเคราะห์ ผลการปฏิบัติงานตามกระบวนการข้อ ๑ จากการรับฟังความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๓	นำเสนอกระบวนการที่ลดขั้นตอนและเพิ่มการอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการตามข้อ ๒
๔	ปรับปรุงกระบวนการตามข้อ ๓
๕	ทบทวนผลการดำเนินการและมีผลประเมินภายหลังปรับปรุงที่มีความพึงพอใจในเรื่องดังกล่าวจากผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

- กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลดำเนินงานตามตัวชี้วัด และรายงานผลการดำเนินงานมายังกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผู้อำนวยการกองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้
ผู้จัดเก็บข้อมูล : หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป