



**คำรับรองการปฏิบัติราชการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗**

**ของ
กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้**



**กรมบังคับคดี
กระทรวงยุติธรรม**



คำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ของ กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานราชการ	น้ำหนัก (%)	เป้าหมายปี ๒๕๖๗	เกณฑ์การให้คะแนน					หมายเหตุ
			๑	๒	๓	๔	๕	
<ul style="list-style-type: none"> • มิติภายนอก (น้ำหนัก ๗๐) • ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ วัตถุประสงค์ที่ ๑ ผู้รับบริการได้รับบริการด้านการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ที่มีมาตรฐาน								
๑.๑ ร้อยละของจำนวนคำขอรับชำระหนี้ในคดีฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	๕	๓	ร้อยละ ๗๐	ร้อยละ ๗๕	ร้อยละ ๘๐	ร้อยละ ๘๕	ร้อยละ ๙๐	
๑.๒ ร้อยละของจำนวนคดีฟื้นฟูกิจการที่จัดประชุมเจ้าหนี้เพื่อพิจารณาแผน/ข้อเสนอขอแก้ไขแผนฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ภายในกำหนด	๑๐	๓	ร้อยละ ๗๕	ร้อยละ ๘๐	ร้อยละ ๘๕	ร้อยละ ๙๐	ร้อยละ ๙๕	
๑.๓ ร้อยละของจำนวนคดีฟื้นฟูกิจการที่รายงานผลการประชุมเจ้าหนี้เพื่อพิจารณาแผน/ข้อเสนอขอแก้ไขแผนต่อศาล ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันประชุมเจ้าหนี้	๑๐	๓	ร้อยละ ๗๕	ร้อยละ ๘๐	ร้อยละ ๘๕	ร้อยละ ๙๐	ร้อยละ ๙๕	
๑.๔ ร้อยละของจำนวนที่กลุ่มงานจัดกิจการทรัพย์สินและกำกับดูแลการฟื้นฟูตรวจสอบและจัดทำรายงานไตรมาสแล้วเสร็จ ภายใน ๑๐ วันทำการ นับแต่วันที่ผู้บริหารแผนนำเสนอเอกสารประกอบไตรมาสครบถ้วน	๑๐	๓	ร้อยละ ๗๕	ร้อยละ ๘๐	ร้อยละ ๘๕	ร้อยละ ๙๐	ร้อยละ ๙๕	
๑.๕ ร้อยละจำนวนจำนวนคำขอรับชำระหนี้ที่คำนวณยอดหนี้แล้วเสร็จภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับจำนวนคำขอรับชำระหนี้จากส่วนกฎหมาย	๑๐	๓	ร้อยละ ๗๕	ร้อยละ ๘๐	ร้อยละ ๘๕	ร้อยละ ๙๐	ร้อยละ ๙๕	
๑.๖ ร้อยละความสำเร็จของระยะเวลาการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระยะเวลามาตรฐานการดำเนินการในคดีฟื้นฟูกิจการ	๕	๓	ร้อยละ ๖๐	ร้อยละ ๗๐	ร้อยละ ๘๐	ร้อยละ ๙๐	ร้อยละ ๑๐๐	
<ul style="list-style-type: none"> • ด้านคุณภาพการให้บริการ วัตถุประสงค์ที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ								
๒.๑ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๕	๓	ร้อยละ ๖๕	ร้อยละ ๗๐	ร้อยละ ๗๕	ร้อยละ ๘๐	ร้อยละ ๘๕	
๒.๒ ร้อยละความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี	๕	๓	ร้อยละ ๙๑.๔๐	ร้อยละ ๙๑.๗๐	ร้อยละ ๙๒	ร้อยละ ๙๒.๓๐	ร้อยละ ๙๒.๖๐	

คำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ของ กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานราชการ	น้ำหนัก (%)	เป้าหมายปี ๒๕๖๗	เกณฑ์การให้คะแนน					หมายเหตุ
			๑	๒	๓	๔	๕	
วัตถุประสงค์ที่ ๓ การมุ่งเน้นบุคลากรในเรื่องการให้บริการ								
๓.๑ ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขสำเร็จ	๑๐	๓	ร้อยละ ๖๐	ร้อยละ ๗๐	ร้อยละ ๘๐	ร้อยละ ๙๐	ร้อยละ ๑๐๐	
<ul style="list-style-type: none"> • มิติภายใน (น้ำหนัก ๓๐) • ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ 								
วัตถุประสงค์ที่ ๔ การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและความโปร่งใสตรวจสอบได้								
๔.๑ การกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการให้บริการแก่ประชาชน	๑๐	๓	๑	๒	๓	๔	๕	
๔.๒ ระดับความสำเร็จของการจัดทำและดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี	๑๐	๓	๑	๒	๓	๔	๕	
๔.๓ ร้อยละความสำเร็จของการลดการใช้กระดาษ	๕	๓	๑	๒	๓	๔	๕	
<ul style="list-style-type: none"> • ด้านการพัฒนาองค์กร 								
วัตถุประสงค์ที่ ๕ พัฒนามาตรฐานการทำงาน								
๕.๑ ระดับของความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้ (KM) ของหน่วยงาน	๕	๓	๑	๒	๓	๔	๕	

รายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการของ
กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

มิติภายนอก ด้านคุณภาพการให้บริการ
วัตถุประสงค์ที่ ๑ ผู้รับบริการได้รับบริการด้านการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ที่มีมาตรฐาน
ตัวชี้วัดที่ ๑.๑ ร้อยละของสำนวนคำขอรับชำระหนี้ในคดีฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ที่ดำเนินการแล้วเสร็จ
หน่วยวัด : ร้อยละ
น้ำหนัก : ๕
คำอธิบาย :

ร้อยละของสำนวนคำขอรับชำระหนี้ในคดีฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ที่ดำเนินการแล้วเสร็จ หมายถึง การที่เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ของกองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ สามารถดำเนินการในสำนวนคำขอรับชำระหนี้ในคดี ฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ที่ต้องดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เสร็จ เทียบกับสำนวนคำขอรับชำระหนี้ในคดี ฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ที่ต้องดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ทั้งหมด สำนวนคำขอรับชำระหนี้เสร็จ แบ่งออกเป็น ๒ กรณี

- กรณีที่มีการทำคำสั่งชำระหนี้ถือว่าเสร็จ เมื่อองค์คณะเห็นชอบกับคำสั่งเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์
- กรณีเจ้าหนี้ขอลอนคำขอรับชำระหนี้ถือว่าเสร็จ เมื่อเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์มีคำสั่งอนุญาต

หมายเหตุ : ร้อยละของสำนวนคำขอรับชำระหนี้ในคดีฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ที่จะนับเป็นฐานในการคำนวณ ปี พ.ศ. ๒๕๖๗ ประกอบด้วย

- กรณีสำนวนคำขอรับชำระหนี้ที่รับใหม่ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๓๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

สูตรการคำนวณ

$$\frac{\text{สำนวนคำขอรับชำระหนี้ในคดีฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ที่ดำเนินการแล้วเสร็จ} \times 100}{\text{สำนวนคำขอรับชำระหนี้ในคดีฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ที่ต้องดำเนินการ}}$$

เกณฑ์การให้คะแนน : รายงานผลรอบ ๖ เดือนและรอบ ๑๒ เดือน

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	เกณฑ์การให้คะแนนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗				
		๑	๒	๓	๔	๕
ร้อยละของสำนวนคำขอรับชำระหนี้ในคดี ฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	ร้อยละ	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕	๙๐

แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

- กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้แจ้งผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดมายังกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร รอบ ๖ เดือน และ รอบ ๑๒ เดือน ทาง สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-memo)
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหารวิเคราะห์และสรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหารพิจารณา

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผู้อำนวยการกองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้
ผู้จัดเก็บข้อมูล : ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

**รายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการของ
กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗**

มิติภายนอก **ด้านคุณภาพการให้บริการ**

วัตถุประสงค์ที่ ๑ **ผู้รับบริการได้รับบริการด้านการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ที่มีมาตรฐาน**

ตัวชี้วัดที่ ๑.๒ ร้อยละของจำนวนคดีฟื้นฟูกิจการที่จัดประชุมเจ้าหนี้เพื่อพิจารณาแผน/ข้อเสนอขอแก้ไขแผน
ฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ภายในกำหนด

หน่วยวัด : ร้อยละ

น้ำหนัก : ๑๐

คำอธิบาย :

ร้อยละของจำนวนคดีฟื้นฟูกิจการที่จัดประชุมเจ้าหนี้เพื่อพิจารณาแผน/ข้อเสนอขอแก้ไขแผนฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ภายในกำหนด โดยมีวัตถุประสงค์ให้คดีฟื้นฟูกิจการได้มีการประชุมเจ้าหนี้ผู้มีสิทธิออกเสียงโดยเร็วที่สุด เพื่อปรึกษาลงมติว่าจะยอมรับแผน/ข้อเสนอขอแก้ไขแผนหรือไม่ หรือจะแก้ไขอย่างไร ทั้งนี้เนื่องจากคดีฟื้นฟูกิจการกำหนดให้เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์รายงานมติของที่ประชุมเจ้าหนี้ที่ยอมรับแผน/ข้อเสนอขอแก้ไขแผนต่อศาลโดยเร็ว กรมบังคับคดีจึงมีเป้าหมายที่จะขับเคลื่อนจำนวนคดีฟื้นฟูกิจการให้สามารถจัดประชุมเจ้าหนี้เพื่อพิจารณาแผน/ข้อเสนอขอแก้ไขฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งเป็นภายใน ๓๕ วันทำการ นับแต่วันที่ผู้ทำแผนส่งแผนแก่เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์

สูตรคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนคดีฟื้นฟูกิจการที่จัดประชุมเจ้าหนี้ภายในกำหนด}}{\text{จำนวนคดีฟื้นฟูกิจการทั้งหมด}} \times 100$$

เกณฑ์การให้คะแนน : รายงานผลรอบ ๖ เดือนและรอบ ๑๒ เดือน

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	เกณฑ์การให้คะแนนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗				
		๑	๒	๓	๔	๕
ร้อยละของจำนวนคดีฟื้นฟูกิจการที่จัดประชุมเจ้าหนี้ภายในกำหนด	ร้อยละ	๗๕	๘๐	๘๕	๙๐	๙๕

แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

- กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้แจ้งผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดมายังกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร รอบ ๖ เดือน และ รอบ ๑๒ เดือน ทาง สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-memo)
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหารวิเคราะห์และสรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหารพิจารณา

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผู้อำนวยการกองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้

ผู้จัดเก็บข้อมูล : หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

**รายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการของ
กองทัพนฟูกิจการของลูกหนี้ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗**

มิติภายนอก	ด้านคุณภาพการให้บริการ
วัตถุประสงค์ที่ ๑	ผู้รับบริการได้รับบริการด้านการทัพนฟูกิจการของลูกหนี้ที่มีมาตรฐาน
ตัวชี้วัดที่ ๑.๓	ร้อยละของสำนวนคดีทัพนฟูกิจการที่รายงานผลการประชุมเจ้าหน้าที่เพื่อพิจารณาแผน/ข้อเสนอขอแก้ไขแผนต่อศาล ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันประชุมเจ้าหน้าที่
หน่วยวัด :	ร้อยละ
น้ำหนัก :	๑๐
คำอธิบาย :	

สำนวนคดีทัพนฟูกิจการที่รายงานผลการประชุมเจ้าหน้าที่เพื่อพิจารณาแผน/ข้อเสนอขอแก้ไขแผนต่อศาล ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันประชุมเจ้าหน้าที่ โดยมีวัตถุประสงค์ให้เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ในคดีทัพนฟูกิจการ รายงานมติของทัพนฟูกิจการที่ประชุมเจ้าหน้าที่ยอมรับแผน/ข้อเสนอขอแก้ไขแผนต่อศาลโดยเร็ว กรมบังคับคดีจึงมีเป้าหมายที่จะขับเคลื่อนสำนวนคดีทัพนฟูกิจการให้สามารถรายงานผลการประชุมเจ้าหน้าที่ ต่อศาล ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันประชุมเจ้าหน้าที่

สูตรการคำนวณ

$$\frac{\text{ร้อยละของสำนวนคดีทัพนฟูกิจการที่รายงานผลการประชุมเจ้าหน้าที่ ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันประชุมเจ้าหน้าที่} \times 100}{\text{สำนวนคดีทัพนฟูกิจการ}}$$

เกณฑ์การให้คะแนน : รายงานผลรอบ ๖ เดือนและรอบ ๑๒ เดือน

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	เกณฑ์การให้คะแนนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗				
		๑	๒	๓	๔	๕
ร้อยละของสำนวนคดีทัพนฟูกิจการที่รายงานผลการประชุมเจ้าหน้าที่ ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันประชุมเจ้าหน้าที่	ร้อยละ	๗๕	๘๐	๘๕	๙๐	๙๕

แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

- กองทัพนฟูกิจการของลูกหนี้ ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด และแจ้งมายังกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร รอบ ๖ เดือน และ รอบ ๑๒ เดือน ทาง สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-memo)
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหารวิเคราะห์และสรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหาร

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผู้อำนวยการกองทัพนฟูกิจการของลูกหนี้
ผู้จัดเก็บข้อมูล : ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

**รายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการของ
กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗**

มิติภายนอก : ด้านคุณภาพการให้บริการ
วัตถุประสงค์ที่ ๑ : ผู้รับบริการได้รับบริการด้านการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ที่มีมาตรฐาน
ตัวชี้วัดที่ ๑.๕ : ร้อยละจำนวนสำนวนคำขอรับชำระหนี้ที่คำนวณยอดหนี้แล้วเสร็จภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับสำนวนคำขอรับชำระหนี้จากส่วนกฎหมาย
หน่วยวัด : ร้อยละ
น้ำหนัก : ๑๐
คำอธิบาย :

ร้อยละความสำเร็จของการคำนวณหนี้ของสำนวนคำขอรับชำระหนี้และรายงานผลการคำนวณหนี้ให้แก่เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์เพื่อพิจารณาทำคำสั่งชำระหนี้โดยจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓ วันทำการ

สูตรการคำนวณ

$$\frac{\text{จำนวนสำนวนคำขอรับชำระหนี้ที่คำนวณเสร็จ} \times 100}{\text{จำนวนคำขอรับชำระหนี้ที่เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ส่งคำนวณหนี้}}$$

เกณฑ์การให้คะแนน : รายงานผลรอบ ๖ เดือนและรอบ ๑๒ เดือน

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	เกณฑ์การให้คะแนนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗				
		๑	๒	๓	๔	๕
ร้อยละจำนวนสำนวนคำขอรับชำระหนี้ที่คำนวณยอดหนี้แล้วเสร็จภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับสำนวนคำขอรับชำระหนี้จากส่วนกฎหมาย	ร้อยละ	๗๕	๘๐	๘๕	๙๐	๙๕

แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

- กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด และแจ้งมายังกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร รอบ ๖ เดือน และ รอบ ๑๒ เดือน ทาง สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-memo)
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหารวิเคราะห์และสรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหาร

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผู้อำนวยการกองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้
ผู้จัดเก็บข้อมูล : ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

เงื่อนไข :

๑. ให้กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ กำหนดให้มีผู้จัดเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติและระยะเวลาของการดำเนินงานในกระบวนการบังคับคดีในแต่ละขั้นตอนตามแบบที่กำหนด แล้วจัดส่งรายงานผลไปยัง กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ทุกวันที่ ๕ ของเดือนถัดไป

แหล่งข้อมูล/วิธีการจัดเก็บ :

- กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลผลการดำเนินการ และรายงานผลมายังกลุ่มพัฒนาระบบบริหารทุกวันที่ ๕ ของเดือนถัดไปทาง สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-memo)
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหารวิเคราะห์และสรุปผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดเสนอผู้บริหารพิจารณา

ผู้ดูแลตัวชี้วัด : ผู้อำนวยการกองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้

ผู้จัดเก็บข้อมูล : ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

**รายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการของ
กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗**

มิติภายนอก	ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ
วัตถุประสงค์ที่ ๒	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตัวชี้วัดที่ ๒.๑	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ
หน่วยวัด :	ร้อยละ
น้ำหนัก :	๕
คำอธิบาย :	

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานในสังกัด กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ (กลุ่มพัฒนาระบบบริหารรับผิดชอบดำเนินการออกแบบสำรวจ)

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

สูตรคำนวณ :

วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสำรวจความพึงพอใจ

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

เกณฑ์การให้คะแนน :

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	เกณฑ์การให้คะแนนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗				
		๑	๒	๓	๔	๕
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละ	๖๕	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕

รายละเอียดข้อมูลพื้นฐาน :

ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงานในอดีตปีงบประมาณ พ.ศ.	
		๒๕๖๖	๒๕๖๗
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละ	๙๒.๙๒	

แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

- กลุ่มพัฒนาระบบบริหารดำเนินการออกแบบสำรวจความพึงพอใจ โดยวิธีสำรวจด้วย QR code ให้ผู้รับบริการกรอกข้อมูลในแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๓๐ รายที่มารับบริการจากหน่วยงาน
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหารดำเนินการวิเคราะห์และสรุปผลการสำรวจโดยใช้กระบวนการวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ และดำเนินการแจ้งผลการสำรวจให้หน่วยงานและผู้บริหารพิจารณา

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผู้อำนวยการกองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้

ผู้จัดเก็บข้อมูล : ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

**รายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการของ
กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗**

มิติภายใน **ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ**
วัตถุประสงค์ที่ ๒ **พัฒนามาตรฐานการทำงาน**
ตัวชี้วัดที่ ๒.๒ **ร้อยละความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี**
หน่วยวัด : ร้อยละ
น้ำหนัก : ๕
คำอธิบาย :

การประเมินคุณภาพการให้บริการตามกระบวนการบังคับคดีโดยสำรวจการรับรู้และความเข้าใจของประชาชนผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของกรมบังคับคดี เพื่อให้ทราบถึงความเชื่อมั่นของประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม

เกณฑ์การให้คะแนน : รายงานผลรอบ ๑๒ เดือน

หน่วย : ร้อยละ

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	เกณฑ์การให้คะแนนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗				
		๑	๒	๓	๔	๕
ร้อยละความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี	ร้อยละ	๙๑.๔๐	๙๑.๗๐	๙๒	๙๒.๓๐	๙๒.๖๐

แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

- กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ดำเนินการจัดเก็บข้อมูล

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
ผู้จัดเก็บข้อมูล : ฝ่ายบริหารทั่วไป กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

**รายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการของ
กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗**

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 : รายงานผลรอบ ๖ เดือนและรอบ ๑๒ เดือน

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	เกณฑ์การให้คะแนนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗				
		๑	๒	๓	๔	๕
ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขสำเร็จ	ร้อยละ	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐	๑๐๐

แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

- กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด และแจ้งมายังกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร รอบ ๖ เดือน และ รอบ ๑๒ เดือน ทาง สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-memo)
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหารวิเคราะห์และสรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหาร

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผู้อำนวยการกองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้
 ผู้จัดเก็บข้อมูล : ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

**รายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการของ
กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗**

มิติภายใน วัตถุประสงค์ที่ ๔ ตัวชี้วัดที่ ๔.๑ หน่วยวัด : น้ำหนัก : คำอธิบาย :	ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและความโปร่งใสตรวจสอบได้ การกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการให้บริการแก่ประชาชน ระดับ ๑๐
---	--

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

เกณฑ์การให้คะแนน : รายงานผลรอบ ๖ เดือนและรอบ ๑๒ เดือน

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 สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-memo)
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหารวิเคราะห์และสรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหาร

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผู้อำนวยการกองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้
 ผู้จัดเก็บข้อมูล : ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

**รายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการของ
กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗**

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

ระดับความสำเร็จของการจัดทำและดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการ หมายถึง หน่วยงานได้จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณของหน่วยงาน โดยนำนโยบายของกรมบังคับคดี และหรือนโยบายของผู้ว่าราชการจังหวัด ตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี และแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณที่มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่โดยกองนโยบายและแผนรวมถึงนโยบายของผู้อำนวยการหน่วยงานตนเอง 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	จัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณของหน่วยงาน
๒	มีการปฏิบัติตามแผนได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๐
๓	มีการทบทวนประเมินผล
๔	มีการแก้ไขผลการปฏิบัติตามการทบทวน
๕	ปฏิบัติตามแผนได้ ร้อยละ ๑๐๐ จากการทบทวนแผน

แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

- กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลดำเนินงานตามตัวชี้วัด และรายงานผลการดำเนินงานมายังกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร รอบ ๑๒ เดือน ทาง สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-memo)
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหารดำเนินการวิเคราะห์แล้วประเมินผลที่ได้จากการสำรวจสรุปและเสนอผู้บริหารพิจารณา

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผู้อำนวยการกองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้
 ผู้จัดเก็บข้อมูล : ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

รายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการของ
กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

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

ร้อยละความสำเร็จของการลดการใช้กระดาษ เป็นตัวชี้วัดที่รองรับนโยบายรัฐบาล หมายถึง การที่หน่วยงานได้ดำเนินการ กำหนดมาตรการต่างๆเพื่อลดการใช้ปริมาณกระดาษของหน่วยงานลง เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางการประเมินผู้บริหาร ที่ดำเนินการตามบัญชาของนายกรัฐมนตรี โดยจะเป็นการวัดผลสำเร็จจากการดำเนินงานในภาพรวมขององค์การ

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

เงื่อนไข

เกณฑ์การให้คะแนน : รายงานผลรอบ ๖ เดือนและรอบ ๑๒ เดือน

ระดับ/คะแนน	กิจกรรม
๑	ใช้ปริมาณกระดาษ \geq ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
๒	ใช้ปริมาณกระดาษลดลง ร้อยละ ๐.๒๕ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
๓	ใช้ปริมาณกระดาษลดลง ร้อยละ ๐.๕ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
๔	ใช้ปริมาณกระดาษลดลง ร้อยละ ๐.๗๕ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
๕	ใช้ปริมาณกระดาษลดลง ร้อยละ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

- กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด และแจ้งมายังกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร รอบ ๖ เดือน และ รอบ ๑๒ เดือน ทาง สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-memo)
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหารวิเคราะห์และสรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหาร

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผู้อำนวยการกองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้
ผู้จัดเก็บข้อมูล : หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

**รายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการของ
กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗**

มิติภายใน	ด้านการพัฒนาองค์กร
วัตถุประสงค์ที่ ๕	พัฒนามาตรฐานการทำงาน
ตัวชี้วัดที่ ๕.๑	ระดับของความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้ (KM) ของหน่วยงาน
หน่วยวัด :	ระดับ
น้ำหนัก :	๕
คำอธิบาย :	

ระดับความสำเร็จในการบริหารจัดการองค์ความรู้ KM ของหน่วยงาน หมายถึง การที่หน่วยงาน ดำเนินการบริหารจัดการองค์ความรู้ KM ที่สำคัญ โดยการถอดบทเรียนความรู้ในกระบวนการทำงาน ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ตรง โดยในช่วงเวลาที่ผ่านมาทางสำนักงานพบเจอปัญหาอะไร ทางสำนักงานมีวิธีแก้ไขอย่างไร ปัญหานั้นถูกแก้ไขได้อย่างไร เพื่อนำความรู้ต่างๆ มาปรับใช้ในการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเขียนตามแบบฟอร์มการถอดบทเรียนองค์ความรู้ของกรมบังคับคดี

เกณฑ์การให้คะแนน : รายงานผลรอบ ๑๒ เดือน

ระดับคะแนน	กิจกรรม/ผลการดำเนินงาน
๑	มีการพบเจอปัญหาที่เกิดขึ้นจากกระบวนการทำงาน
๒	มีการศึกษาวิเคราะห์ปัญหาจากกระบวนการทำงาน
๓	มีแนวทางในการแก้ปัญหาได้เป็นผล
๔	มีการออกแบบกระบวนการทำงานใหม่
๕	มีการนำผลสำเร็จตามข้อ ๔ มาเขียนตามแบบฟอร์ม One Point lesson จำนวน ๑ เรื่อง

แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

- กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลดำเนินงานตามตัวชี้วัด และรายงานผลการดำเนินงานมายังกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร รอบ ๑๒ เดือน ทาง สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-memo)
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สรุปผล เสนอผู้บริหารพิจารณา

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผู้อำนวยการกองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้
ผู้จัดเก็บข้อมูล : หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป