



**คำรับรองการปฏิบัติราชการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗**

**ของ**

**สำนักงานเลขานุการกรม**



**กรมบังคับคดี  
กระทรวงยุติธรรม**



คำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ของสำนักงานเลขาธิการกรม

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานราชการ	น้ำหนัก (%)	เป้าหมายปี ๒๕๖๗	เกณฑ์การให้คะแนน					หมายเหตุ
			๑	๒	๓	๔	๕	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• มิติภายนอก (น้ำหนัก ๕๐)</li> <li>• ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ</li> <li>• วัตถุประสงค์ที่ ๑ ผู้รับบริการได้รับบริการตามภารกิจของหน่วยงานที่มีมาตรฐาน</li> </ul>								
๑.๑ ร้อยละความสำเร็จในการเก็บรักษาและค้นหาเพื่อส่งมอบสำนวนคดีให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทัน	๑๐	๓	ร้อยละ ๘๐	ร้อยละ ๘๕	ร้อยละ ๙๐	ร้อยละ ๙๕	ร้อยละ ๑๐๐	
๑.๒ ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ กรมบังคับคดี ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗	๕	๓	ร้อยละ ๕๐-๖๐	ร้อยละ ๖๑-๗๐	ร้อยละ ๗๑-๘๐	ร้อยละ ๘๑-๙๐	ร้อยละ ๙๑-๑๐๐	
๑.๓ ร้อยละของจำนวนหนังสือที่ได้รับจากภายใน/ภายนอกแล้วส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงและนำเสนอผู้บริหารแล้วส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ภายในกำหนด	๕	๓	ร้อยละ ๘๐	ร้อยละ ๘๕	ร้อยละ ๙๐	ร้อยละ ๙๕	ร้อยละ ๑๐๐	
๑.๔ ร้อยละของสำนวนคำขอรับชำระหนี้ให้เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ก่อนวันตรวจคำขอล่างหน้า	๕	๓	ร้อยละ ๘๐	ร้อยละ ๘๕	ร้อยละ ๙๐	ร้อยละ ๙๕	ร้อยละ ๑๐๐	
๑.๕ ร้อยละความสำเร็จในการส่งประกาศเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ และ ประกาศเจ้าพนักงานบังคับคดีไปประกาศราชกิจจานุเบกษาได้ทัน	๕	๓	ร้อยละ ๘๐	ร้อยละ ๘๕	ร้อยละ ๙๐	ร้อยละ ๙๕	ร้อยละ ๑๐๐	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ด้านคุณภาพการให้บริการ</li> <li>• วัตถุประสงค์ที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ</li> </ul>								
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	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• วัตถุประสงค์ที่ ๓ การมุ่งเน้นบุคลากรในเรื่องการให้บริการ</li> </ul>								
๓.๑ ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขได้สำเร็จ	๑๐	๓	ร้อยละ ๖๐	ร้อยละ ๗๐	ร้อยละ ๘๐	ร้อยละ ๙๐	ร้อยละ ๑๐๐	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• มิติภายใน (น้ำหนัก ๕๐)</li> <li>• ด้านประสิทธิภาพทางการปฏิบัติราชการ</li> <li>• วัตถุประสงค์ที่ ๔ การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและโปร่งใสตรวจสอบได้</li> </ul>								
๔.๑ การกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการให้บริการแก่ประชาชน	๑๐	๓	๑	๒	๓	๔	๕	

คำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ของสำนักงานเลขาธิการกรม

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานราชการ	น้ำหนัก (%)	เป้าหมายปี ๒๕๖๗	เกณฑ์การให้คะแนน					หมายเหตุ
			๑	๒	๓	๔	๕	
๔.๒ ระดับความสำเร็จของการจัดทำและดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี	๑๐	๓	๑	๒	๓	๔	๕	
๔.๓ ร้อยละของทรัพย์สินในคดีที่เก็บรักษาไว้ในโกดัง มีการผลักดันให้เกิดการจำหน่ายออก	๑๐	๓	๑	๒	๓	๔	๕	
๔.๔ ร้อยละความสำเร็จของการลดการใช้กระดาษ	๕	๓	๑	๒	๓	๔	๕	
<b>วัตถุประสงค์ที่ ๕ ระบบบริหารจัดการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ</b>								
๕.๑ การดำเนินการตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๐	๕	ร้อยละ ๘๐	ร้อยละ ๘๕	ร้อยละ ๙๐	ร้อยละ ๙๕	ร้อยละ ๑๐๐	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● ด้านการพัฒนาองค์การ</li> </ul> <b>วัตถุประสงค์ที่ ๖ พัฒนามาตรฐานการทำงาน</b>								
๖.๑ ระดับของความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้ (KM) ของหน่วยงาน	๕	๓	๑	๒	๓	๔	๕	

**รายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการของ สำนักงานเลขาธิการกรม  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗**

มิติภายนอก	ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ
วัตถุประสงค์ที่ ๑	ผู้รับบริการได้รับบริการตามภารกิจของหน่วยงานที่มีมาตรฐาน
ตัวชี้วัดที่ ๑.๑	ร้อยละความสำเร็จในการเก็บรักษาและค้นหาเพื่อส่งมอบสำนวนคดีให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้ทัน ภายใน ๑ วันทำการ
หน่วยวัด :	ร้อยละ
น้ำหนัก :	๑๐
คำอธิบาย :	

ร้อยละความสำเร็จในการเก็บรักษาและค้นหาเพื่อส่งมอบสำนวนคดีให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  
ได้ทันกำหนด หมายถึง การที่หน่วยงานเก็บสำนวน สำนักงานเลขาธิการกรม ได้ทำการเก็บรักษาสำนวนคดี และ  
สามารถค้นหาสำนวนที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งความประสงค์ได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ (ภายใน ๑ วันทำการ)

**สูตรการคำนวณ:**

$$\frac{\text{จำนวนสำนวนคดีที่สามารถค้นหาและส่งมอบได้ทันกำหนด} \times 100}{\text{จำนวนสำนวนคดีทั้งหมดที่ต้องดำเนินการ}}$$

**เกณฑ์การให้คะแนน :** รายงานผลรอบ ๖ เดือนและรอบ ๑๒ เดือน

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	เกณฑ์การให้คะแนนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗				
		๑	๒	๓	๔	๕
ร้อยละความสำเร็จในการเก็บรักษาและ ค้นหาเพื่อส่งมอบสำนวนคดีให้แก่หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องได้ทันภายใน ๑ วันทำการ	ร้อยละ	๘๐	๘๕	๙๐	๙๕	๑๐๐

**แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :**

- ฝ่ายเก็บสำนวน สำนักงานเลขาธิการกรม จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนผู้มาติดต่อขอรับบริการจาก  
หน่วยงานและจำนวนเรื่อง (สำนวนคดี) ที่หน่วยงานผู้รับบริการแจ้งความประสงค์ขอรับ และฝ่ายเก็บสำนวนสามารถ  
ดำเนินการได้ทันและไม่ทันภายในกำหนดและแจ้งข้อมูลดังกล่าวมายังกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร รอบ ๖ เดือน และ รอบ ๑๒ เดือน  
ทาง สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-memo)

- กลุ่มพัฒนาระบบบริหารวิเคราะห์และสรุปผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดเสนอผู้บริหารพิจารณา

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :	เลขาธิการกรม
ผู้จัดเก็บข้อมูล :	ฝ่ายเก็บสำนวน

**รายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการของ สำนักงานเลขาธิการกรม  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗**

<b>มิติภายนอก</b> <b>วัตถุประสงค์ที่ ๑</b> <b>ตัวชี้วัดที่ ๑.๒</b>	<b>ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ</b> <b>ผู้รับบริการได้รับบริการตามภารกิจของหน่วยงานที่มีมาตรฐาน</b> <b>ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ การสื่อสารและประชาสัมพันธ์</b> <b>กรมบังคับคดี ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗</b>
<b>หน่วยวัด :</b> <b>น้ำหนัก :</b> <b>คำอธิบาย :</b>	<b>ร้อยละ</b> <b>๕</b>

ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ กรมบังคับคดี ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ หมายถึง การที่หน่วยงานได้จัดทำแผนปฏิบัติการ การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ กรมบังคับคดี ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ ซึ่งประกอบไปด้วยโครงการ เป้าหมายและตัวชี้วัด วัตถุประสงค์เพื่อวัดความสามารถในการบริหารแผนปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงานว่ามีผลผลิตได้ครบถ้วนตามที่กำหนดไว้

**เกณฑ์การให้คะแนน : รายงานผลรอบ ๑๒ เดือน**

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
๑	มีการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการ การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ได้ ร้อยละ ๕๐ - ๖๐
๒	มีการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการ การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ได้ ร้อยละ ๖๑ - ๗๐
๓	มีการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการ การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ได้ ร้อยละ ๗๑ - ๘๐
๔	มีการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการ การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ได้ ร้อยละ ๘๑ - ๙๐
๕	มีการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการ การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ได้ ร้อยละ ๙๑ - ๑๐๐

**แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :**

- กลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการกรม จัดเก็บข้อมูลผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด และแจ้งมายังกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร รอบ ๑๒ เดือน ทาง สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-memo)
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร วิเคราะห์และสรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหาร

**ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :**           **เลขาธิการกรม**  
**ผู้จัดเก็บข้อมูล :**               **กลุ่มประชาสัมพันธ์**



**รายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการของ สำนักงานเลขาธิการกรม  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗**

มิติภายนอก วัตถุประสงค์ที่ ๑ ตัวชี้วัดที่ ๑.๔	ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ ผู้รับบริการได้รับบริการตามภารกิจของหน่วยงานที่มีมาตรฐาน ร้อยละของสำนวนคำขอรับชำระหนี้ให้เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ก่อนวันตรวจคำขอล่วงหน้าไม่ น้อยกว่า ๗ วัน หน่วยวัด : ร้อยละ น้ำหนัก : ๕ คำอธิบาย :
---	---

ร้อยละของสำนวนคำขอรับชำระหนี้ให้เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ก่อนวันตรวจคำขอล่วงหน้า  
ไม่น้อยกว่า ๗ วัน หมายถึง สำนวนคำขอรับชำระหนี้ที่เจ้าหนี้มายื่นโดยตรงที่ฝ่ายคำคู่ความ และฝ่ายคำคู่ความได้  
ดำเนินการบันทึกข้อมูลในระบบล้มละลายใหม่ และนำส่งสำนวนดังกล่าวให้แก่เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ก่อนวันตรวจ  
คำขอรับชำระหนี้ล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๗ วัน

**สูตรการคำนวณ:**

$$\frac{\text{จำนวนสำนวนคำขอรับชำระหนี้ที่ดำเนินการได้เสร็จ} \times 100}{\text{จำนวนสำนวนคำขอรับชำระหนี้ที่ยื่นโดยตรงฝ่ายคำคู่ความทั้งหมด}}$$

**เกณฑ์การให้คะแนน :** รายงานผลรอบ ๖ เดือนและรอบ ๑๒ เดือน

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	เกณฑ์การให้คะแนนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗				
		๑	๒	๓	๔	๕
ร้อยละของสำนวนคำขอรับชำระหนี้ให้เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ก่อนวันตรวจคำขอล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๗ วัน	ร้อยละ	๘๐	๘๕	๙๐	๙๕	๑๐๐

**หมายเหตุ** เฉพาะคำขอรับชำระหนี้ที่ยื่นโดยตรงกับฝ่ายคำคู่ความ

**แหล่งข้อมูล/ วิธีการจัดเก็บข้อมูล :**

- สำนักงานเลขาธิการกรม จัดเก็บข้อมูลผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด และแจ้งมายังกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร รอบ ๖ เดือน และ รอบ ๑๒ เดือน ทาง สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-memo)
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหารวิเคราะห์และสรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหาร

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : เลขาธิการกรม  
 ผู้จัดเก็บข้อมูล : ฝ่ายคำคู่ความ

**รายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการของ สำนักงานเลขาธิการกรม  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗**

มิติภายนอก                    **ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ**  
 วัตถุประสงค์ที่ ๑               **ผู้รับบริการได้รับบริการตามภารกิจของหน่วยงานที่มีมาตรฐาน**  
 ตัวชี้วัดที่ ๑.๕                 **ร้อยละความสำเร็จในการส่งประกาศเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์และประกาศเจ้าพนักงานบังคับคดี  
ไปประกาศราชกิจจานุเบกษาได้ทันภายใน ๕ วันทำการ**

หน่วยวัด                    :     ร้อยละ  
 น้ำหนัก                     :     ๕  
 คำอธิบาย                   :     

  ร้อยละความสำเร็จในการส่งประกาศเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ ไปประกาศราชกิจจานุเบกษาทาง  
 อีเมล ได้ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด และส่งประกาศเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์และประกาศเจ้าพนักงานบังคับคดี  
 ไปประกาศราชกิจจานุเบกษาได้ทันภายใน ๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับประกาศจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

**เกณฑ์การให้คะแนน :**

จำนวนเรื่องที่สามารถส่งประกาศราชกิจจานุเบกษาได้ทันภายในกำหนดเวลา X ๑๐๐  
 จำนวนเรื่องทั้งหมดที่ได้รับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

**เกณฑ์การให้คะแนน : รายงานผลรอบ ๖ เดือนและรอบ ๑๒ เดือน**

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	เกณฑ์การให้คะแนนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗				
		๑	๒	๓	๔	๕
ร้อยละความสำเร็จในการส่งประกาศเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์และประกาศเจ้าพนักงานบังคับคดีไปประกาศราชกิจจานุเบกษา ได้ทันภายใน ๕ วันทำการ	ร้อยละ	๘๐	๘๕	๙๐	๙๕	๑๐๐

**แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :**

- ฝ่ายสารบรรณ สำนักงานเลขาธิการกรม จัดเก็บข้อมูลจากฝ่ายคำคู่ความ , กองบังคับคดีล้มละลาย ๑ - ๖ , สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๓ และสำนักงานบังคับคดีในส่วนภูมิภาค ในการส่งประกาศเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์และประกาศเจ้าพนักงานบังคับคดีมายังฝ่ายสารบรรณเพื่อส่งไปประกาศราชกิจจานุเบกษา และแจ้งข้อมูลดังกล่าวมายังกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร รอบ ๖ เดือน และ รอบ ๑๒ เดือน ทาง สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-memo)
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหารวิเคราะห์และสรุปผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดเสนอผู้บริหารพิจารณา

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด       :     เลขาธิการกรม  
 ผู้จัดเก็บข้อมูล             :     ฝ่ายสารบรรณ



รายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการของ สำนักงานเลขาธิการกรม  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

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

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานในสังกัด สำนักงานเลขาธิการกรม รวม ๒ หน่วยงานประกอบด้วย กลุ่มประชาสัมพันธ์ และ ฝ่ายคำคู่ความ (กลุ่มพัฒนาระบบบริหารรับผิดชอบดำเนินการออกแบบสำรวจ)

- ประเด็นการสำรวจประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ดังนี้
  ๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
  ๒. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
  ๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
  ๔. ความพึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการ
- ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน
- ผู้รับบริการภายในหน่วยงานหมายถึงบุคลากรของหน่วยงานกรมบังคับคดีที่ติดต่อขอรับบริการ

จากสำนักงานเลขาธิการกรม

● ผู้รับบริการ (กลุ่มเป้าหมาย) หมายถึง เจ้าหน้าที่ ลูกหนี้ ผู้มีส่วนได้เสีย ประชาชนผู้มารับบริการ โดยตรง เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนที่มารับบริการจากหน่วยงาน

สูตรการคำนวณ :

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	ผลการดำเนินงานในอดีต ปีงบประมาณ พ.ศ.	
		๒๕๖๖	๒๕๖๗
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละ	๙๑.๕๑	

**แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :**

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

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : เลขานุการกรม  
ผู้จัดเก็บข้อมูล : กลุ่มประชาสัมพันธ์ ฝ่ายคำคู่ความ

รายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการของ สำนักงานเลขาธิการกรม  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

มิติภายนอก                      ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ  
 วัตถุประสงค์ที่ ๒                    ผู้รับบริการได้รับบริการตามภารกิจของหน่วยงานที่มีมาตรฐาน  
 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 สำนักงานเลขาธิการกรม  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗**

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

ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับจากระบบ e-petition , สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี  
หน่วยงานภายนอก หรือหนังสือจากผู้ร้องเรียนโดยตรง โดยได้นำเสนอผู้บริหาร และส่งหน่วยงานที่รับผิดชอบได้  
ภายใน ๕ วันทำการ หรือเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์สามารถยุติเรื่องได้

สูตรคำนวณ :

$\frac{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ หรือเรื่องร้องเรียนที่ยุติเรื่องได้ภายใน ๕ วัน} \times 100}{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับทั้งหมด}}$
--

เกณฑ์การให้คะแนน : รายงานผลรอบ ๖ เดือนและรอบ ๑๒ เดือน

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

แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

- ศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการกรม จัดเก็บข้อมูลการดำเนินงานมูลตามตัวชี้วัด และแจ้งมายังกลุ่มพัฒนาระบบ รอบ ๖ เดือน และ รอบ ๑๒ เดือน ทาง สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-memo)

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด       :       เลขาธิการกรม  
ผู้จัดเก็บข้อมูล           :       ศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์

**รายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการของ สำนักงานเลขาธิการกรม  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗**

มิติภายใน	ด้านประสิทธิภาพทางการปฏิบัติราชการ
วัตถุประสงค์ที่ ๔	การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและโปร่งใสตรวจสอบได้
ตัวชี้วัดที่ ๔.๑	การกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการให้บริการแก่ประชาชน
หน่วยวัด :	ระดับ
น้ำหนัก :	๑๐
คำอธิบาย :	

การกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการให้บริการแก่ประชาชน หมายถึง การที่หน่วยงานได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการให้บริการแก่ประชาชนตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน โดยมีการกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนในลักษณะที่ไม่เป็นการเลือกปฏิบัติต่อการให้บริการ รวมทั้งมีการเผยแพร่หลักเกณฑ์และขั้นตอนดังกล่าวให้บุคลากรให้หน่วยงานและประชาชนได้รับทราบ การกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการให้บริการแก่ประชาชนนั้น เพื่อให้ประชาชนได้ทราบหลักเกณฑ์และสามารถเตรียมการหรือดำเนินการตามขั้นตอนได้อย่างเหมาะสม ส่วนบุคลากรภายในหน่วยงานก็จะมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน ทั้งนี้ประเมินความสำเร็จของการดำเนินการตามตัวชี้วัด โดยพิจารณาจากการดำเนินการใน ๕ ขั้นตอน ดังนี้

**เกณฑ์การให้คะแนน : รายงานผลรอบ ๖ เดือนและรอบ ๑๒ เดือน**

ขั้นตอน/คะแนน	กิจกรรม
๑	ไม่มีการกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการให้บริการแก่ประชาชน
๒	มีการกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการให้บริการแก่ประชาชน
๓	มีการปิดประกาศเผยแพร่หลักเกณฑ์และขั้นตอนการให้บริการให้แก่ประชาชนผู้รับบริการทราบ ณ สถานที่ให้บริการ
๔	มีการประกาศเผยแพร่หลักเกณฑ์และขั้นตอนการให้บริการโดยช่องทางอื่น เช่น โดยทางเว็บไซต์ กรมบังคับคดี หรือ โดยทางศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร ของกรมบังคับคดี/หน่วยงาน
๕	มีการจัดทำคู่มือการให้บริการที่แสดงถึงหลักเกณฑ์และขั้นตอนการให้บริการซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบของแผ่นพับ หรือโปสเตอร์ หรือสิ่งพิมพ์ ฯ และเผยแพร่ให้ผู้รับบริการทราบ

**แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :**

- สำนักงานเลขาธิการกรม จัดเก็บข้อมูลและแจ้งผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดมายังกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร รอบ ๖ เดือน และ รอบ ๑๒ เดือน ทาง สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-memo)
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหารวิเคราะห์และสรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหาร

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : เลขาธิการกรม  
ผู้จัดเก็บข้อมูล : หน่วยงานที่มีภารกิจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

รายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการของ สำนักงานเลขาธิการกรม  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

มิติภายใน	ด้านประสิทธิภาพทางการปฏิบัติราชการ
วัตถุประสงค์ที่ ๔	การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและโปร่งใสตรวจสอบได้
ตัวชี้วัดที่ ๔.๒	ระดับความสำเร็จของการจัดทำและดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี
หน่วยวัด :	ระดับ
น้ำหนัก :	๑๐
คำอธิบาย :	

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 :

- สำนักงานเลขาธิการกรม จัดเก็บข้อมูลและแจ้งผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดมายังกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร รอบ ๖ เดือน และ รอบ ๑๒ เดือน ทาง สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-memo)
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหารวิเคราะห์และสรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหาร

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : เลขาธิการกรม  
ผู้จัดเก็บข้อมูล : หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

**รายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการของ สำนักงานเลขาธิการกรม  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗**

มิติภายใน	ด้านประสิทธิภาพทางการปฏิบัติราชการ
วัตถุประสงค์ที่ ๔	การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและโปร่งใสตรวจสอบได้
ตัวชี้วัดที่ ๔.๓	ร้อยละของทรัพย์สินในคดีที่เก็บรักษาไว้ในโกดัง มีการผลักดันให้เกิดการจำหน่ายออก
หน่วยวัด :	ระดับ
น้ำหนัก :	๑๐
คำอธิบาย :	

ร้อยละของทรัพย์สินในคดีที่เก็บรักษาไว้ในโกดัง มีการผลักดันให้เกิดการจำหน่ายออก หมายถึง สถานรักษาและจำหน่ายทรัพย์สินของกรมบังคับคดี ได้รับมอบทรัพย์สินในคดีให้นำเข้าเก็บรักษาไว้ในโกดัง จะต้องดูแลรักษาสภาพทรัพย์สินนั้นๆอย่างดีที่สุดให้มีการเสื่อมสภาพน้อยที่สุดและจะต้องไม่ให้เกิดการสูญหายแห่งทรัพย์สิน และแจ้งให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบทราบเพื่อดำเนินการประกายทอดตลาดทรัพย์สินต่อไป

**เกณฑ์การให้คะแนน : รายงานผลรอบ ๖ เดือนและรอบ ๑๒ เดือน**

ขั้นตอน/คะแนน	กิจกรรม
๑	มีการสำรวจรายการทรัพย์สินที่เก็บรักษาไว้ในโกดังและแจ้งหน่วยงานผู้รับผิดชอบทราบ
๒	หน่วยงานผู้รับผิดชอบมีการประกาศขายทอดตลาดทรัพย์สิน
๓	มีการจัดสถานที่ประกาศขายทอดตลาดทรัพย์สินที่จะขาย
๔	มีการทำการขายทอดตลาดทรัพย์สินตามประกาศขาย
๕	มีการรายงานผลการขายทอดตลาดทรัพย์สินเป็นรายไตรมาส

**แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :**

- สถานรักษาและจำหน่ายทรัพย์สินฯ สำนักงานเลขาธิการกรม รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานให้แก่ เลขาธิการกรม และแจ้งมายังกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร รอบ ๖ เดือน และ รอบ ๑๒ เดือน ทาง สารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ (e-memo)

- กลุ่มพัฒนาระบบบริหารวิเคราะห์และสรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหาร

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :	เลขาธิการกรม
ผู้จัดเก็บข้อมูล :	สถานรักษาและจำหน่ายทรัพย์สิน กรมบังคับคดี

**รายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการของ สำนักงานเลขาธิการกรม  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗**

มิติภายใน	ด้านประสิทธิภาพทางการปฏิบัติราชการ
วัตถุประสงค์ที่ ๔	การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและโปร่งใสตรวจสอบได้
ตัวชี้วัดที่ ๔.๔	ร้อยละความสำเร็จของการลดการใช้กระดาษ
หน่วยวัด :	ร้อยละ
น้ำหนัก :	๕
คำอธิบาย :	

ร้อยละความสำเร็จของการลดการใช้กระดาษ เป็นตัวชี้วัดที่รองรับนโยบายรัฐบาล หมายถึง การที่หน่วยงานได้ดำเนินการ กำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อลดการใช้ปริมาณกระดาษของหน่วยงานลง 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 :

- สำนักงานเลขาธิการกรม จัดเก็บข้อมูลและแจ้งผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดมายังกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร รอบ ๖ เดือน และ รอบ ๑๒ เดือน ทาง สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-memo)
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหารวิเคราะห์และสรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหาร

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด	:	เลขาธิการกรม
ผู้จัดเก็บข้อมูล	:	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป



**รายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการของ สำนักงานเลขาธิการกรม  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗**

มิติภายใน                      ด้านประสิทธิภาพทางการปฏิบัติราชการ  
 วัตถุประสงค์ที่ ๕              ระบบบริหารจัดการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ  
 ตัวชี้วัดที่ ๕.๑                การดำเนินการตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด  
 หน่วยวัด                      : ร้อยละ  
 น้ำหนัก                        : ๑๐  
 คำอธิบาย                     :

ประชาชนได้มายื่นคำร้องขอข้อมูลข่าวสารตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของทางราชการผ่านช่องทาง  
 โดยยื่นหนังสือทางไปรษณีย์หรือมาติดต่อด้วยตนเอง ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมบังคับคดีตามพระราชบัญญัติข้อมูล  
 ข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และสามารถดำเนินการเป็นไปตามระยะเวลาตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ  
 พ.ศ. ๒๕๔๐ กำหนดภายในระยะเวลา ๑๕ วัน

สูตรคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนเรื่องของผู้มายื่นคำร้องขอข้อมูลข่าวสารตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารและสามารถดำเนินการ  
เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด} \times 100}{\text{จำนวนผู้ที่ยื่นคำขอข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมบังคับคดี}}$$

เกณฑ์การให้คะแนน : รายงานผลรอบ ๖ เดือนและรอบ ๑๒ เดือน

ขั้นตอน/คะแนน	กิจกรรม
๑	สามารถดำเนินการให้ข้อมูลแก่ผู้ยื่นขอข้อมูลได้ทันภายในระยะเวลาตามที่ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร กำหนดร้อยละ ๘๐ ของจำนวนเรื่องทั้งหมด
๒	สามารถดำเนินการให้ข้อมูลแก่ผู้ยื่นขอข้อมูลได้ทันภายในระยะเวลาตามที่ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร กำหนดร้อยละ ๘๕ ของจำนวนเรื่องทั้งหมด
๓	สามารถดำเนินการให้ข้อมูลแก่ผู้ยื่นขอข้อมูลได้ทันภายในระยะเวลาตามที่ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร กำหนดร้อยละ ๙๐ ของจำนวนเรื่องทั้งหมด
๔	สามารถดำเนินการให้ข้อมูลแก่ผู้ยื่นขอข้อมูลได้ทันภายในระยะเวลาตามที่ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร กำหนดร้อยละ ๙๕ ของจำนวนเรื่องทั้งหมด
๕	สามารถดำเนินการให้ข้อมูลแก่ผู้ยื่นขอข้อมูลได้ทันภายในระยะเวลาตามที่ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร กำหนดร้อยละ ๑๐๐ ของจำนวนเรื่องทั้งหมด

แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

- สำนักงานเลขาธิการกรม จัดเก็บผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด และแจ้งมายังกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร รอบ ๖ เดือน และ รอบ ๑๒ เดือน ทาง สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-memo)
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหารวิเคราะห์และสรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหาร

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด            :    เลขาธิการกรม  
 ผู้จัดเก็บข้อมูล                    :    กลุ่มประชาสัมพันธ์

รายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการของ สำนักงานเลขาธิการกรม  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

มิติภายใน	ด้านการพัฒนาองค์กร
วัตถุประสงค์ที่ ๖	พัฒนามาตรฐานการทำงาน
ตัวชี้วัดที่ ๖.๑	ระดับของความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้ (KM) ของหน่วยงาน
หน่วยวัด :	ระดับ
น้ำหนัก :	๕
คำอธิบาย :	

ระดับความสำเร็จในการบริหารจัดการองค์ความรู้ KM ของหน่วยงาน หมายถึง การที่หน่วยงาน ดำเนินการบริหารจัดการองค์ความรู้ KM ที่สำคัญ โดยการถอดบทเรียนความรู้ในกระบวนการทำงาน ความรู้ที่เกี่ยวข้อง กับการปฏิบัติงาน และความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ตรง โดยในช่วงเวลาที่ผ่านมาจากสำนักงานพบเจอปัญหาอะไร ทาง สำนักงานมีวิธีแก้ไขอย่างไร ปัญหานั้นถูกแก้ไขได้อย่างไร เพื่อนำความรู้ต่างๆ มาปรับใช้ในการทำงานมีประสิทธิภาพ มากขึ้น 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 :

- สำนักงานเลขาธิการกรม จัดเก็บผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด และแจ้งมายังกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร รอบ ๑๒ เดือน ทาง สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-memo)
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สรุปผล เสนอผู้บริหารพิจารณา

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : เลขาธิการกรม  
ผู้จัดเก็บข้อมูล : หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป