



คู่มือมาตรฐานการให้บริการ กรมบังคับคดี



คำนำ

กรมบังคับคดีเล็งเห็นถึงความสำคัญของการยกระดับคุณภาพการพัฒนาการให้บริการองค์กรที่เป็นเลิศเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ตามกรอบคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และตามกรอบ GECC ประกอบกับในปี 2562 กรมบังคับคดีได้กำหนดนโยบายการพัฒนาที่เป็นเลิศ ใน 5 ด้าน “LED 5 Excellence” โดยการพัฒนากระบวนการข้อมูล Information Excellence และการยกระดับองค์กรที่เป็นเลิศ Organization Excellence เป็น 2 ใน 5 ของนโยบายดังกล่าว ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (พ.ศ.2560 – 2564) ยุทธศาสตร์ที่ 1 เสริมสร้างภาพลักษณ์และยกระดับธรรมาภิบาล อำนวยความสะดวกและสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน เพื่อขับเคลื่อนกระบวนการให้บริการขององค์กรที่เป็นเลิศ และแผนแม่บทการพัฒน่องค์การตามหลักเกณฑ์ PMQA ระยะ 5 ปี (ปีงบประมาณ 2560-2564) โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อการพัฒนาองค์กรสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูงหรือความเป็นเลิศ (High Performance Organization : HPO)

การจัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการของกรมบังคับคดี (LED Service Excellence) มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการสื่อสารและการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน สามารถติดตามประเมินผลได้อย่างเป็นระบบ ยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนตามนโยบายการอำนวยความสะดวกประชาชน และเสริมสร้างความเชื่อมั่นของการบังคับคดี คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้ จะเป็นแนวทางการปฏิบัติงานสู่ความเป็นเลิศของกรมบังคับคดี

คณะผู้จัดทำ

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
บทที่ 2 โครงสร้างองค์กร	6
บทที่ 3 เกณฑ์มาตรฐานที่ใช้อ้างอิงการขับเคลื่อนการให้บริการด้วยความเป็นเลิศ	16
บทที่ 4 แนวทางการให้บริการ	36
บทที่ 5 คู่มือมาตรฐานการให้บริการ	46
บทที่ 6 การประเมินพื้นที่หน่วยให้บริการ	51
บทที่ 7 แนวทางการขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ	65
ภาคผนวก	70

บทที่ 1 บทนำ

ความเป็นมา

สืบเนื่องจากคณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2561 มีมติเห็นชอบข้อเสนอหลักการ มาตรการและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพิ่มเติม ตามมาตรา 50 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 แผนการดำเนินการขับเคลื่อน การปฏิบัติงานของหน่วยงาน ภาครัฐสู่การเป็นระบบบริหารราชการ 4.0 นโยบายการจัดตั้ง “ศูนย์ราชการสะดวก” (GECC) เพื่อเป็นการ ยกระดับมาตรฐานในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนให้เป็นไปในรูปแบบ ทิศทางเดียวกัน เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐให้มีการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับบริบทตามรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 สอดรับกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบ บริหารจัดการภาครัฐ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 และเป้าหมายการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 ที่มุ่งเน้นระบบราชการที่เปิดกว้างเชื่อมโยงกันยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง และทันสมัยกรมบังคับคดี เล็งเห็นถึงความสำคัญของการยกระดับคุณภาพการพัฒนาการให้บริการองค์การสู่ ความเป็นเลิศเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ตามกรอบคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และ ตามกรอบ GECC ประกอบกับในปี 2562 กรมบังคับคดีได้กำหนดนโยบายการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ ใน 5 ด้าน “LED 5 Excellence” โดยการพัฒนากระบวนการฐานข้อมูล Information Excellence และการยกระดับองค์การ สู่ความเป็นเลิศ Organization Excellence เป็น 2 ใน 5 ของนโยบายดังกล่าว ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (พ.ศ.2560 – 2564) ยุทธศาสตร์ที่ 1 เสริมสร้างภาพลักษณ์และยกระดับธรรมาภิบาล อำนาจความสะดวกและ สร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน เพื่อขับเคลื่อนกระบวนการให้บริการขององค์กรสู่ความเป็นเลิศ และแผนแม่บท การพัฒนาองค์การตามหลักเกณฑ์ PMQA ระยะ 5 ปี (ปีงบประมาณ 2560-2564) โดยมีเป้าหมายสำคัญ เพื่อการ พัฒนาองค์การสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูงหรือความเป็นเลิศ (High Performance Organization : HPO) ทั้งนี้ จึงได้จัดโครงการพัฒนาการให้บริการสู่การเป็นเลิศเพื่อยกระดับความเชื่อมั่นและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ตามกรอบการบริหารจัดการภาครัฐสู่ความเป็นเลิศ (PMQA) และกรอบการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 นี้ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการสื่อสารและการ ให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน สามารถติดตามประเมินผลได้อย่างเป็นระบบยกระดับประสิทธิภาพการ ให้บริการประชาชนตามนโยบายการอำนวยความสะดวกประชาชน และเสริมสร้างความเชื่อมั่นของการบังคับคดี

เพื่อปรับปรุงองค์การตามผลการประเมินการปรับปรุงองค์การตามเกณฑ์ PMQA หมวด 3 การให้ ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย พบว่า ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย เป็นเครื่องมือในการประเมินผลการดำเนินงานที่สำคัญในการพัฒนา ปรับปรุง ระบบการสื่อสาร กระบวนการ ให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อยกระดับการให้บริการของกรมบังคับคดี ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน สร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นแก่ประชาชน ตามกรอบคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ (PMQA) และตามกรอบการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อกำหนดมาตรฐานการให้บริการของกรมบังคับคดี ให้สอดคล้องกับกรอบการบริหารจัดการภาครัฐสู่ความเป็นเลิศ และกรอบการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (PMQA & GECC)
2. เพื่อยกระดับประสิทธิภาพประสิทธิผลการให้บริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง
3. เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นของการบังคับคดี สนับสนุนการสร้างขีดความสามารถให้การแข่งขันของประเทศไทย

ที่มาของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน

การบริหารราชการแผ่นดินต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน สามารถช่วยเพิ่มรายได้และลดรายจ่ายให้แก่ประชาชน โดยได้กำหนดให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นเป้าประสงค์อันดับแรกของยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ เพื่อให้ประชาชนชาวไทยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานของรัฐมากขึ้น ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการประชาชนน้อยลง

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกของรัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนมุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกันคือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered)

ในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้นรวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้นทำให้ต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน และการที่ภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่าหากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชนแล้วนโยบายของรัฐก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพของรัฐบาลในระยะยาวอีกด้วย

ด้วยแรงกดดันดังกล่าวจำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่่ง่ายนัก เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้นการดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่างๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ

หลักการให้บริการภาครัฐ

การจัดบริการสาธารณะหรือบริการส่วนรวมที่หลากหลาย นับได้ว่าเป็นบทบาทหน้าที่เบื้องต้นของรัฐหรือรัฐบาล การดำเนินบทบาทสำคัญประการนี้ของหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการของการให้บริการ ย่อมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางในภาพรวมของประสิทธิภาพของการจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐและระบบเศรษฐกิจ

การให้บริการประชาชนของภาครัฐที่มีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าและผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management-NPM) นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพและการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ การจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นมีมิติสำคัญประการหนึ่งที่สำคัญต่อการให้บริการประชาชน (Public Service Orientation) ที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้มารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นทั้งปัจเจกชนและผู้ประกอบการที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับหน่วยงานภาครัฐ

คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ จัดได้ว่าเป็นเรื่องหรือแนวคิดใหม่ที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินการตามกรอบและบริบทของการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐของไทย ประกอบกับการนำแนวคิดของการบริหารงานราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result-based Management) ได้ทำให้หน่วยงานราชการต่างๆ มุ่งกำหนดเป้าประสงค์หลักเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Core Objective) ในการจัดบริการประชาชนทุกระดับเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ อันเป็นไปตามเจตนารมณ์ในการพัฒนาระบบราชการในเชิงการจัดระบบบริหารราชการแผ่นดินที่เน้นความมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามบทบัญญัติที่ระบุไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546

นอกเหนือจากที่ได้กล่าวมา รูปธรรมหนึ่งของการมุ่งพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (Public Sector Management Quality) ที่ปรากฏในระบบบริหารราชการไทยยุคใหม่ ยังได้แก่ การที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้ดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพการจัดการภาครัฐ ตามหลักเกณฑ์แนวคิดรางวัลคุณภาพแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา (Malcolm Balbridge National Quality Award-MBNQA) และรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (Thailand Quality Award-TQA) ภายใต้วัตถุประสงค์เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ อันสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ดังนี้

- (1) การปรับปรุงโครงสร้าง บทบาท ภารกิจของหน่วยงาน ภาครัฐ ให้มีขนาดที่เหมาะสม
- (2) การวางระบบบริหารราชการแบบบูรณาการ
- (3) การพัฒนาระบบบริหารจัดการกำลังคนและพัฒนา บุคลากรภาครัฐ
- (4) การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- (5) การปรับปรุงกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ

(6) ให้ทันสมัย เป็นธรรมและเป็นสากล

(7) พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ

(8) ปรับปรุงการบริหารจัดการรายได้และรายจ่ายของภาครัฐ

กรอบคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) เป็นกรอบการบริหารจัดการองค์การ ที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการประเมินองค์การด้วยตนเองที่ครอบคลุมภาพรวมในทุกมิติ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้านและอย่างต่อเนื่องครอบคลุมทั้ง 7 ด้าน (หมวด) คือ

(1) การนำองค์การ

เป็นการประเมินการดำเนินการของผู้บริหารในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ค่านิยม ความคาดหวังในผลการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ในส่วนราชการ การกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม และชุมชน

(2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

เป็นการประเมินวิธีการกำหนดและถ่ายทอดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติราชการ เพื่อนำไปปฏิบัติและวัดผลความก้าวหน้าของการดำเนินการ

(3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เป็นการประเมินการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบ การสร้างความสัมพันธ์ และการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ

(4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

เป็นการประเมินการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ

(5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

เป็นการประเมินระบบงาน ระบบการเรียนรู้ การสร้างความผูกพันและแรงจูงใจของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ตามทิศทางองค์การ

(6) การจัดการกระบวนการ

เป็นการประเมินการจัดการกระบวนการ การให้บริการ และกระบวนการอื่นที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์การ

(7) ผลลัพธ์การดำเนินการ

เป็นการประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการในมิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพ และมิติด้านการพัฒนาองค์การ

กรอบการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

มาตรการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นของหน่วยงานภาครัฐตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 บัญญัติให้ส่วนราชการต้องถือปฏิบัติดังนี้

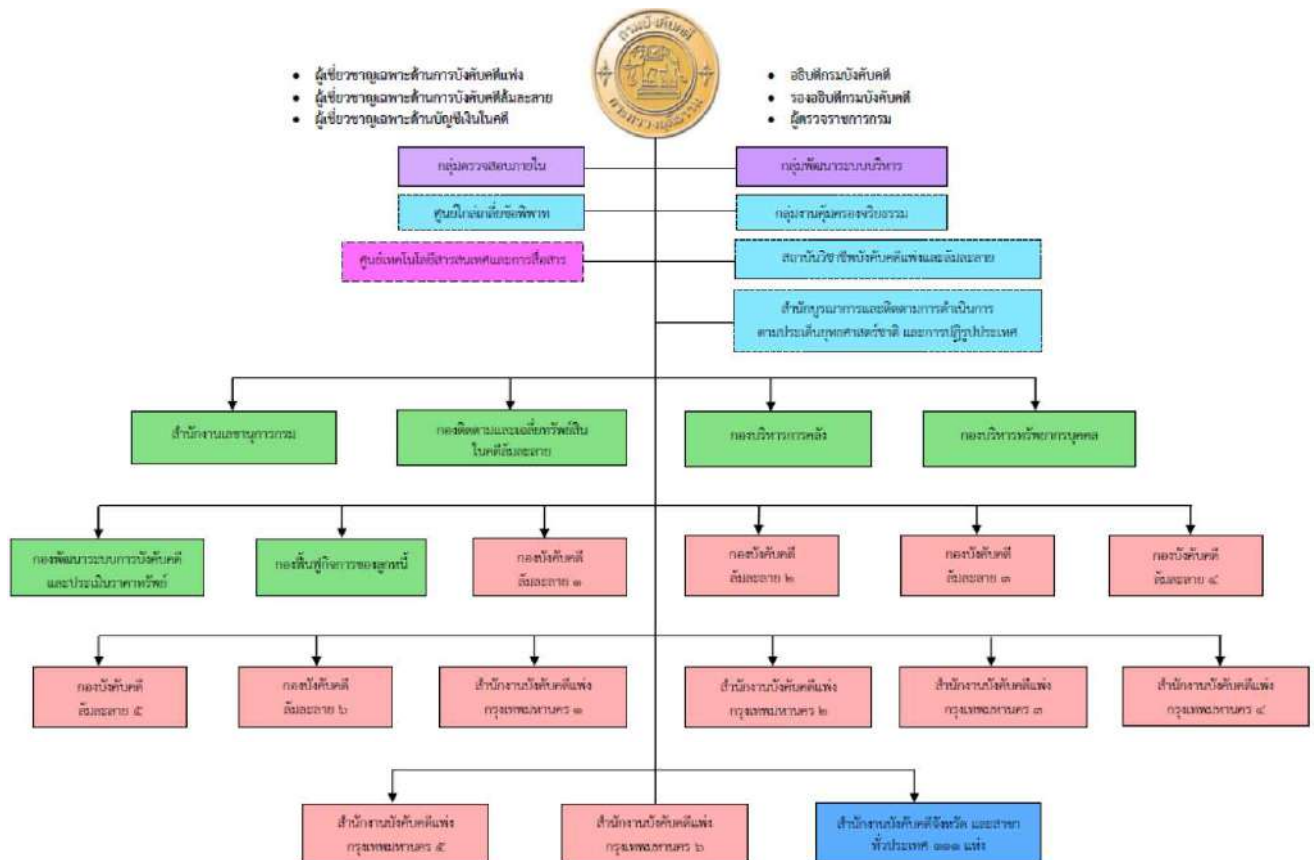
- 1) การรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวม และประชาชนผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงวิธีการปฏิบัติการให้เหมาะสม (มาตรา 7(4))
- 2) ให้มาตรการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ (มาตรา 27)
- 3) ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการแต่ละแห่งจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ และเปิดเผยให้ประชาชนทราบ (มาตรา 29)
- 4) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ส่วนราชการร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วมกระทรวง ศูนย์บริการร่วมจังหวัด ศูนย์บริการร่วมอำเภอ ให้ประชาชนสามารถติดต่อในเรื่องต่างๆ ได้ในที่เดียวกัน (มาตรา 30-32)
- 5) ให้ส่วนราชการทบทวนเพื่อดำเนินการยกเลิก ปรับปรุง กฎหมาย กฎระเบียบ ทั้งนี้โดยคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็ว และลดภาระของประชาชนเป็นสำคัญ (มาตรา 35-36)
- 6) ในการบริการประชาชนหรือติดต่อระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานและเปิดเผยให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป พร้อมทั้งจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย (มาตรา 37)

บทที่ 2 โครงสร้างองค์กร

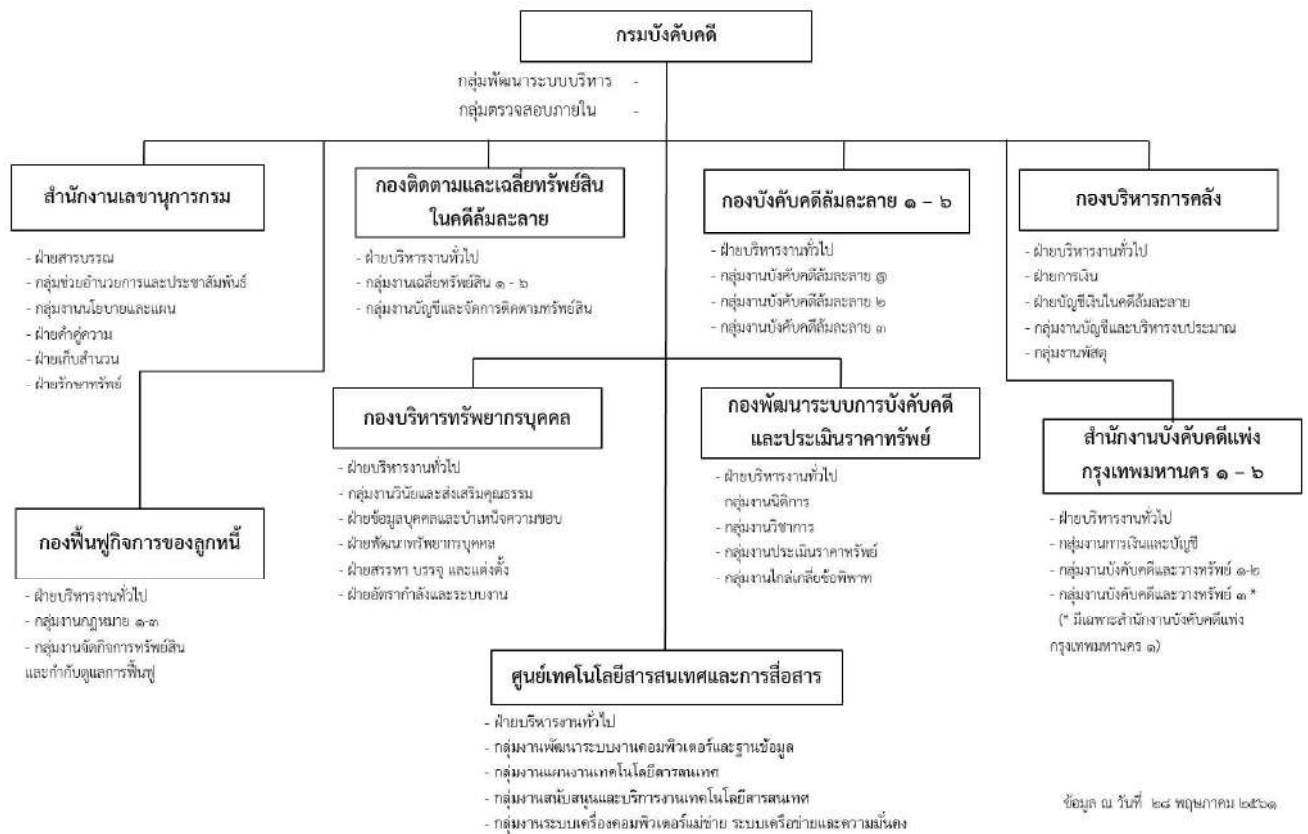
2.1 โครงสร้างการบริหารของกรมบังคับคดี

โครงสร้างการบริหารงานของกรมบังคับคดี ประกอบด้วย ดังภาพ

โครงสร้างกรมบังคับคดี



คู่มือมาตรฐานการให้บริการกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พ.ศ.2562



แผนภูมิโครงสร้างการแบ่งงานภายในส่วนราชการ กรมบังคับคดี (ต่อ)



บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของกลุ่มงาน

อ้างอิงบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของกลุ่มงาน ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พ.ศ. 2561 ดังนี้

- **กลุ่มตรวจสอบภายใน**

ทำหน้าที่หลักในการตรวจสอบการดำเนินงานภายในกรม และสนับสนุนการปฏิบัติงานของกรม รับผิดชอบงานขึ้นตรงต่ออธิบดี โดยมีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

1. ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบด้านการบริหาร การเงิน และการบัญชีของกรม
2. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

- **กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร**

ทำหน้าที่หลักในการพัฒนาการบริหารของกรมให้เกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพ และคุ้มค่า รับผิดชอบงานขึ้นตรงต่ออธิบดี โดยมีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

1. เสนอแนะและให้คำปรึกษาแก่อธิบดีเกี่ยวกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการภายในกรม
2. ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการภายในกรม
3. ประสานงานและดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการร่วมกับหน่วยงานกลางต่างๆ และหน่วยงานภายในกรม
4. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

- **สำนักงานเลขานุการกรม**

มีหน้าที่และอำนาจเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการทั่วไปของกรมและราชการอื่นที่มีได้แยกให้เป็นหน้าที่ของกองหรือส่วนราชการใดโดยเฉพาะ หน้าที่และอำนาจดังกล่าวให้รวมถึง

1. ปฏิบัติงานสารบรรณของกรม
2. รับเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชนและหน่วยงานต่างๆ เกี่ยวกับการขอความเป็นธรรม และการขอความช่วยเหลือจากกรมในเรื่องการปฏิบัติงานตามภารกิจของกรม
3. ดำเนินการเกี่ยวกับงานช่วยอำนวยความสะดวกและงานเลขานุการของกรม
4. ประสานราชการ ประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่กิจกรรม ความรู้ ความก้าวหน้า และผลงานของกรม
5. เสนอแนะการกำหนดนโยบาย จัดทำแผน และประสานแผนการปฏิบัติราชการของกรมให้เป็นไปตามนโยบายและแผนแม่บทของกระทรวง รวมทั้งการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภายในกรม
6. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำคำของบประมาณรายจ่ายประจำปี และจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนงานของกรม
7. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลสภาพทรัพย์สินที่ถูกยึด คำคู่ความ หนังสือ หรือประกาศ และการเก็บสำนวนในคดีแพ่ง คดีล้มละลาย คดีฟื้นฟูกิจการและลูกหนี้ คดีชำระบัญชีตามคำสั่งศาล และเอกสารดำเนินงานทั่วไป รวมทั้งการรักษาทรัพย์สิน
8. รับคำขอรับชำระหนี้ หมายศาล คำพิพากษา และเอกสารอื่นๆ ในคดีล้มละลาย รวมทั้งรับหมายบังคับคดีแทนสำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานครตามที่ร้องขอ

9. ดำเนินการตรวจสอบและรับรองข้อมูลบุคคลล้มละลาย
 10. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย
- **กองติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย**
มีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้
 1. ติดตามและรวบรวมทรัพย์สิน รวมทั้งตรวจสอบข้อมูล เอกสาร และหลักฐานทางการเงินต่างๆ ของลูกหนี้ในคดีล้มละลายตามกฎหมายว่าด้วยล้มละลาย
 2. คำนวณเงินตามคำสั่งและคำร้องในสำนวนคดี
 3. จัดการเสาสงักกิจการและติดตามทรัพย์สินของลูกหนี้ในคดีล้มละลาย
 4. จัดทำบัญชีแบ่งทรัพย์สินในการบังคับคดีล้มละลายและการชำระบัญชีตามคำสั่งศาล
 5. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย
 - **กองบริหารการคลัง**
มีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้
 1. ดำเนินการเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี การงบประมาณ การพัสดุ อาคารสถานที่ และยานพาหนะของกรม
 2. จัดทำบัญชีเพื่อควบคุมเงินที่อยู่ระหว่างดำเนินการบังคับคดีและเงินอื่นที่เกี่ยวข้องกับคดี
 3. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย
 - **กองบริหารทรัพยากรบุคคล**
มีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้
 1. บริหารงานทรัพยากรบุคคลและจัดระบบงานของกรม
 2. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย
 - **กองบังคับคดีล้มละลาย 1 – 6**
มีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้
 1. ดำเนินการเกี่ยวกับการบังคับคดีล้มละลายตามกฎหมายว่าด้วยล้มละลาย
 2. ดำเนินการชำระบัญชีห้างหุ้นส่วน บริษัท หรือนิติบุคคลในฐานะผู้ชำระบัญชีตามคำสั่งศาล
 3. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย
 - **กองพัฒนาระบบการบังคับคดีและประเมินราคาทรัพย์สิน**
มีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้
 1. ศึกษา พัฒนา และวิจัยระบบและรูปแบบการบังคับคดีแพ่ง การบังคับคดีล้มละลาย การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ การวางทรัพย์สิน การติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สิน การประเมินราคาทรัพย์สิน และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี
 2. ดำเนินการเกี่ยวกับการประเมินราคาทรัพย์สินและปฏิบัติงานในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการกำหนดราคาทรัพย์สิน
 3. ประสานและพัฒนาความร่วมมือทางวิชาการในด้านการบังคับคดีกับองค์กร หรือพนักงานต่างประเทศ หรือองค์การระหว่างประเทศในด้านการบังคับคดี

4. ดำเนินการเกี่ยวกับงานกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง งานนิติกรรมและสัญญา งานเกี่ยวกับความรับผิดทางแพ่งและอาญา งานคดีปกครอง และงานคดีอื่นที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของกรม
5. ดำเนินการเกี่ยวกับการอบรมให้ความรู้ด้านการบังคับคดีและการดำเนินงานด้านต่างๆ ของกรมแก่เครือข่ายวิทยากรตัวคูณ
6. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย
- **กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้**
มีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้
 1. ดำเนินการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ตามกฎหมายว่าด้วยล้มละลาย
 2. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย
- **ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร**
มีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้
 1. ศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกรม
 2. พัฒนา ออกแบบ และจัดวางระบบฐานข้อมูล ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลและเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน
 3. เป็นศูนย์กลางบริหารจัดการฐานข้อมูลและประมวลผลข้อมูลในด้านต่างๆ ของกรม
 4. วางแผนและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมเพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการสารสนเทศและให้บริการแก่ประชาชน
 5. กำกับ ดูแล และตรวจสอบระบบคอมพิวเตอร์และระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของกรม รวมทั้งกำหนดแนวทางปฏิบัติด้านความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล
 6. ให้คำปรึกษา แนะนำ และสนับสนุนทางวิชาการเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่หน่วยงานภายในกรม
 7. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย
- **สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร 1-6**
มีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้
 1. ดำเนินการเกี่ยวกับการบังคับคดีแพ่งและการวางทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร
 2. ดำเนินการเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นบังคับคดี
 3. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย
- **สำนักงานบังคับคดีจังหวัด (76 แห่ง)**
มีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้
 1. ดำเนินการเกี่ยวกับการบังคับคดีแพ่งและการวางทรัพย์ในจังหวัด
 2. ดำเนินการเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นบังคับคดี
 3. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์กรมบังคับคดี ระยะ 20 ปี พ.ศ. 2560 – 2579

ด้วยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 30 มิถุนายน 2558 เห็นชอบให้มีการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี เพื่อใช้ในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน โดยนโยบายรัฐบาล 11 ข้อ ประเด็นการปฏิรูปของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ 11 ด้าน และประเด็นปฏิรูปของสภาปฏิรูปแห่งชาติ 36 กิจกรรม มาใช้เป็นกรอบในการจัดทำและให้เสนอร่างยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560 – 2579) ให้คณะรัฐมนตรีพิจารณา ให้ความเห็นชอบเพื่อใช้เป็นกรอบการดำเนินงานในระยะที่ 2 (พ.ศ.2558 - 2560) ของรัฐบาล และกรอบการปฏิรูปในระยะที่ 3 ปี พ.ศ. 2560 เป็นต้นไป และได้มีมติเห็นชอบแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ โดยมีเลขาธิการนายกรัฐมนตรี เป็นประธาน เลขาธิการคณะรัฐมนตรีและเลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เป็นรองประธานกรรมการ ทำหน้าที่ในการจัดทำร่างยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560 – 2579) เพื่อเป็นเป้าหมายการพัฒนาของประเทศและเป็นกรอบในการจัดทำแผนต่างๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการกันเพื่อให้เกิดพลังผลักดันประเทศให้บรรลุวิสัยทัศน์ **“ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง”** หรือคติพจน์ประจำชาติ **“มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน”** เพื่อให้ประเทศมีขีดความสามารถ ในการแข่งขัน มีรายได้สูงอยู่ในกลุ่มประเทศพัฒนาแล้ว คนไทยมีความสุข อยู่ดี กินดี สังคมมีความมั่นคง เสมอภาคและเป็นธรรม

ต่อมา เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2559 คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้ทุกส่วนราชการจัดทำแผนงานในภารกิจหลักหน่วยงานระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560 – 2579) กระทรวงยุติธรรมและกรมบังคับคดีควรกำหนดแนวทางในการพัฒนากระทรวงยุติธรรมและกรมบังคับคดี เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศในระยะ 20 ปี เป็น 4 ระยะๆ ละ 5 ปี

ระยะที่ 1 การพัฒนาด้านกฎหมายและขั้นตอนในกระบวนการยุติธรรมทั้งทางแพ่งและอาญาให้มีความทันสมัย เป็นมาตรฐานสากล การพัฒนาระบบเทคโนโลยีมาใช้ให้เต็มรูปแบบ และการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถในด้านต่างๆ เพื่อเตรียมตัวในการเข้าสู่สังคมที่เปลี่ยนไป

ระยะที่ 2 การเชื่อมโยงการบังคับใช้กฎหมายกับต่างประเทศ เนื่องจากสังคมจะกลายเป็นสังคมไร้พรมแดน การทำธุรกรรมต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศจะใช้เทคโนโลยีมาช่วยให้สะดวก รวดเร็ว เป็นยุค cashless ทำให้เกิดการบังคับทางแพ่งและอาญาระหว่างประเทศ ต้องมีการพัฒนาทุกด้านให้เท่าเทียมกับนานาประเทศ

ระยะที่ 3 การพัฒนาองค์กรในกระบวนการยุติธรรม เมื่อมีระบบเทคโนโลยีมาใช้ในกระบวนการยุติธรรมมากขึ้น เจ้าหน้าที่ของรัฐจะมีหน้าที่ในการกำกับดูแล ขนาดขององค์กรในกระทรวงยุติธรรมจะลดขนาดลง แต่ต้องเป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูง เพราะต้องกำกับดูแลให้เป็นกระบวนการยุติธรรมของประชาชนสามารถเข้าถึงได้ ทุกแห่ง ทุกเวลา (one button one world and everything)

ระยะที่ 4 กระบวนการยุติธรรมทั้งทางแพ่งและอาญาเข้าสู่ยุค digital แบบครบทุกขั้นตอน และสามารถเชื่อมโยงข้อมูล การบังคับใช้กฎหมายได้กับต่างประเทศ การเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมของประชาชนเป็นเรื่องง่ายและสะดวก องค์กรในกระบวนการยุติธรรมที่มีหน้าที่กำกับดูแลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์กรมบังคับคดี ระยะ 20 ปี พ.ศ. 2560 – 2579

- ☐ ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน
- ☐ ยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

โครงการการดำเนินงานที่มีความสำคัญสูง (Flagship) ของกรมบังคับคดี

1. โครงการพัฒนาระบบการบังคับคดี การล้มละลาย การขายทอดตลาดทรัพย์สินหรือการขาย และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ E-Enforcement (E-Filing, E-Payment, E-Evidence), E-Insolvency, E-Public Auction และ E-Mediation
2. โครงการพัฒนาศูนย์ข้อมูลทรัพย์สินของบุคคลล้มละลาย (Data Center of Assets of Bankrupted Person)
3. โครงการพัฒนากฎหมาย กฎและระเบียบให้มีความทันสมัย เป็นธรรม และสอดคล้องกับมาตรฐานสากล และอนุสัญญาระหว่างประเทศต่างๆ เช่น คณะกรรมาธิการกฎหมายการค้าระหว่างประเทศ (UNCITRAL) และกรอบการประเมินความยาก-ง่ายในการประกอบธุรกิจ (Ease of Doing Business) และรายงานการปฏิบัติตามมาตรฐานกฎหมาย ROSC (Report of the Observance of Standards and Codes) ของธนาคารโลก
4. โครงการพัฒนาฐานข้อมูลการบังคับคดีและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีให้เป็นฐานข้อมูลกลาง
5. โครงการปรับบทบาท และรูปแบบการให้บริการ (Business Model) ของกรมบังคับคดีจากผู้ปฏิบัติงาน (Operator) เป็นผู้กำกับดูแล (Regulator)
6. โครงการจัดตั้งสำนักฝึกอบรมผู้ทำหน้าที่เป็นเจ้าพนักงานบังคับคดีเอกชนและเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ (Institute of Civil Enforcement Officer and Trustee) เพื่อพัฒนาองค์ความรู้บุคลากรและเพื่อเสริมสร้างความเป็น มืออาชีพ
7. แผนงานให้ความช่วยเหลือกับผู้ประกอบการ รายย่อยและขนาดกลางและขนาดเล็ก (Micro) เกษตรกร ประชาชน และการสร้างองค์ความรู้ด้านกฎหมายและการเงิน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการผลิตของประเทศ
8. โครงการพัฒนาความร่วมมือทางวิชาการและการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ทั้งในประเทศและต่างประเทศ และให้ความร่วมมือกับธนาคารโลก (WB) บริษัทเงินทุนระหว่างประเทศ (IFC) องค์การระหว่างประเทศต่าง ๆ และคณะกรรมาธิการสหประชาชาติว่าด้วยการค้าระหว่างประเทศ (UNCITRAL)
9. โครงการพัฒนาระบบการรายงานการวิเคราะห์สถิติเพื่อส่งสัญญาณให้กับระบบเศรษฐกิจไทยและศึกษาวิจัยผลของการบังคับคดีต่อระบบเศรษฐกิจ ในมิติกฎหมายและเศรษฐศาสตร์หรือนิติเศรษฐศาสตร์ (Law and Economics)

วิสัยทัศน์ (VISION)

“บังคับคดีด้วยความเป็นธรรม มุ่งสู่องค์กรชั้นนำในระดับสากล บริการประชาชนอย่างมีคุณภาพ”

“Enforcing judgments on just and equitable grounds, ensuring high service quality, advancing to be the World’s leading organization”

กรมบังคับคดีมุ่งปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม มีการบังคับใช้กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ อย่างเท่าเทียมกัน มีกระบวนการงานการบังคับคดี การบริหารจัดการที่ได้มาตรฐานสากล สร้างการยอมรับทั้งในประเทศและในระดับสากล มีมาตรฐานการให้บริการ ทั้งในส่วนของการกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ลักษณะรูปแบบการให้บริการ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน สร้างความประทับใจให้กับประชาชน

พันธกิจ (MISSIONS)

1. ให้บริการด้านการบังคับคดีแพ่ง คดีล้มละลาย การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ การชำระบัญชี การวางทรัพย์ การประเมินราคาทรัพย์ และการไกล่เกลี่ยภายหลังคำพิพากษา อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรมและตรวจสอบได้
2. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และพัฒนางานบังคับคดีแพ่ง คดีล้มละลาย การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ การชำระบัญชี การวางทรัพย์ การประเมินราคาทรัพย์ และการไกล่เกลี่ยภายหลังคำพิพากษา ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งพัฒนาระบบงานสนับสนุนให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ
3. พัฒนากฎหมาย ระเบียบ และคำสั่ง ที่เกี่ยวข้องกับการบังคับคดีให้ทันสมัยและเป็นมาตรฐานสากล
4. ส่งเสริมและสนับสนุนความร่วมมือ ระหว่างหน่วยงานและองค์การระหว่างประเทศเพื่อนำแนวปฏิบัติที่ดีในด้านการบังคับคดีมาพัฒนาการดำเนินงานบังคับคดีให้มีประสิทธิภาพ
5. พัฒนาองค์กรและระบบการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินการ
6. พัฒนาศักยภาพให้มีความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญมีจิตสำนึกในการบริการ อย่างมีคุณธรรม จริยธรรมและยึดหลักจรรยาบรรณวิชาชีพในการปฏิบัติงาน
7. พัฒนาเครือข่ายและบูรณาการความร่วมมือด้านการบังคับคดีกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
8. เผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายการบังคับคดี การวางทรัพย์ การไกล่เกลี่ยภายหลังคำพิพากษา และกฎหมายที่เกี่ยวข้องแก่ประชาชนได้เข้าใจอย่างทั่วถึง

ค่านิยมร่วม(Shared Value)

“I AM LED”

I	คือ Integrity	หมายถึง มีความซื่อสัตย์
A	คือ Accountability	หมายถึง มีความรับผิดชอบ
M	คือ Management	หมายถึง การบริหารจัดการ
L	คือ Learning	หมายถึง การเรียนรู้ตลอดเวลา
E	คือ Excellence	หมายถึง มีความเป็นเลิศ
D	คือ Digital	หมายถึง การใช้เทคโนโลยี

วัฒนธรรมองค์กร

“บริการด้วยรอยยิ้ม บริหารด้วยหลักการ บริบาลด้วยหลักธรรม”

เป้าหมายการให้บริการ

“ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียได้รับบริการด้านการบังคับคดี การไกล่เกลี่ย และการวางทรัพย์ อย่าง สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม”

แผนปฏิบัติการ 5 ปี พ.ศ. 2560 - 2564 กรมบังคับคดี

ยุทธศาสตร์และแนวทางการดำเนินงานกรมบังคับคดี

เพื่อให้การบริหารจัดการกระบวนการบังคับคดี ไกล่เกลี่ย และวางทรัพย์ ในช่วงระยะเวลา 5 ปี (พ.ศ. 2560 - 2564) บรรลุผลตามเป้าหมาย สอดคล้องกับพันธกิจ และบรรลุตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ จึงได้กำหนด ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาหรือวิธีการดำเนินการ เพื่อให้หน่วยงานในสังกัดกรมบังคับคดี ได้นำมาใช้เป็น กรอบทิศทางและแนวทางในการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมาย จำนวน 4 ประเด็นยุทธศาสตร์ ดังนี้

- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 เสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรและยกระดับธรรมาภิบาล
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ขับเคลื่อนกระบวนการทำงานและบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมตามแนวทาง Thailand 4.0
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรให้มีความเป็นมืออาชีพ

นโยบายดำเนินงานของกรมบังคับคดีในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

กรมบังคับคดีมีภารกิจด้านการบังคับคดีแพ่ง คดีล้มละลาย การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ การชำระบัญชี การ วางทรัพย์ การประเมินราคาทรัพย์ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การยึดอายัด และจำหน่ายทรัพย์ การขับเคลื่อนภารกิจ ของกรมบังคับคดีเป็นกลไกที่สำคัญกลไกหนึ่งของประเทศในการอำนวยความสะดวก สร้างความเท่าเทียม และ ลดความเหลื่อมล้ำของสังคม รวมทั้งช่วยเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และเสริมสร้างการ เจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ อันมีความสอดคล้องกับ (ร่าง) ยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี พ.ศ.2561 – 2580 แผนปฏิรูปประเทศ 11 ด้าน แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 – 2564 นโยบายรัฐบาลและนโยบายรัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม ในด้านการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน ของประเทศ การเพิ่มประสิทธิภาพและธรรมาภิบาลในภาครัฐ การเสริมสร้างความเป็นธรรมลดความเหลื่อมล้ำใน สังคม และด้านการต่างประเทศ และแผนปฏิบัติการ 5 ปี (พ.ศ. 2560 – 2564) กรมบังคับคดี

เป้าหมายในการดำเนินการนั้น เป็นธรรม ง่าย สะดวก รวดเร็วและโปร่งใสประกอบด้วย

LED 5 Excellence

1. Case management Excellence (บริหารจัดการคดี)
2. IT Excellence (การพัฒนานวัตกรรมและระบบการทำงาน)
3. Information Excellence (พัฒนาระบบฐานข้อมูล)
4. HR Excellence (เพิ่มศักยภาพบุคลากร)
5. Organization Excellence (ยกระดับองค์กร)

การพัฒนาตามเป้าหมายเน้นเป็นธรรม ง่าย สะดวก รวดเร็ว เพื่อรองรับกรมบังคับคดีไปสู่ Digital Economy และThailand 4.0 ประกอบด้วยวิธีการในการดำเนินการ ดังนี้

วิธีการที่ 1 Case management Excellence (บริหารจัดการคดี) โดยการเร่งรัดดำเนินคดีต่างดำเนินการ 10 ปี และคดีที่ยุ่งยากให้สำเร็จร้อยละ 30 กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบัญชีรับ – จ่าย การมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ธุรการปฏิบัติงานแทนเจ้าพนักงานบังคับคดีเกี่ยวกับการอายัด

วิธีการที่ 2 IT Excellence (การพัฒนานวัตกรรมและระบบการทำงาน) โดยการบูรณาการทำงานร่วมกันในส่วนกลางและภูมิภาค เชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลร่วมกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน มีแผนปฏิบัติการดิจิทัลกรมบังคับคดี พ.ศ. 2561-2565 ภายใต้วิสัยทัศน์ ”บริหารงานบังคับคดีด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลระดับสากล”

วิธีการที่ 3 Information Excellence (พัฒนาระบบฐานข้อมูล) เพื่อลดขั้นตอนการให้บริการด้านการบังคับคดี การพัฒนาการจัดเก็บสถิติ และ Big Data เพื่อใช้ในการวิเคราะห์และพัฒนา Business Intelligence (BI)

พัฒนาระบบเพื่อบูรณาการฐานข้อมูลด้านการบังคับคดีกับหน่วยงานภายในและภายนอก

- พัฒนาระบบใกล้เคียงระยะที่ 2
- พัฒนาระบบการออกใบอนุญาตและการตรวจสอบ/กำกับดูแลผู้ทำแผน ผู้บริหารแผน
- การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อมูลการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ e-Reorganization Data Management
- พัฒนาการขาดทอดตลาดโดยให้บริการในรูปแบบ Mobile Truck
- ระบบถ่ายทอดสดการขาดทอดตลาด
- การเพิ่มประสิทธิภาพการพัฒนาระบบติดตามข้อร้องเรียน

วิธีการที่ 4 HR Excellence (เพิ่มศักยภาพบุคลากร) เน้นความเป็นสหวิชาชีพความรู้ที่เกี่ยวข้องและการบริหารจัดการเป็นคนดีและเก่ง ค่านิยมการทำงานเพื่อประชาชน และการบริหารกำลังคนคล่องตัวยืดหยุ่น มีอัตราค่าจ้างที่เหมาะสมและโครงสร้างที่ยืดหยุ่นมีการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path)

วิธีการที่ 5 Organization Excellence (ยกระดับองค์กร) เน้นการให้บริการที่สะดวกให้กับประชาชนตามมาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อกำหนดมาตรฐานการให้บริการของกรมบังคับคดี ให้สอดคล้องกับกรอบการบริหารจัดการภาครัฐสู่ความเป็นเลิศ และกรอบการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (PMQA & GECC)
2. เพื่อยกระดับประสิทธิภาพประสิทธิผลการให้บริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง
3. เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นของการบังคับคดี สนับสนุนการสร้างขีดความสามารถให้การแข่งขันของประเทศไทย

บทที่ 3 เกณฑ์มาตรฐานที่ใช้อ้างอิงการขับเคลื่อนการให้บริการด้วยความเป็นเลิศ

การให้บริการลูกค้าด้วยความเป็นเลิศ (Customer Service Excellence: CSE)

ความเป็นมาของ CSE

รัฐบาลของสหราชอาณาจักร ต้องการให้หน่วยงานที่ให้บริการของรัฐมีการให้บริการแก่ประชาชนด้วยความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ เป็นเลิศ มีความเสมอภาค และมีการให้อำนาจ (Empowering) แก่ประชาชนอยู่เสมอและในทุก ๆ ที่ ด้วยความมีจิตใจในการให้บริการสาธารณะของผู้ให้บริการ ด้วยความประสงค์ข้อนี้ รัฐบาลของสหราชอาณาจักรจึงได้มีการพัฒนามาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยความเป็นเลิศขึ้นมา เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการให้บริการสาธารณะหรือการให้บริการของรัฐ เพื่อใช้เป็นตัวผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรที่เน้นในด้านการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นสำคัญ

พื้นฐานที่สำคัญของมาตรฐาน CSE นั้นได้มาจากการวิจัยในเชิงลึก ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าว พบว่าสิ่งสำคัญแรก ๆ สำหรับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ได้แก่ การส่งมอบบริการ (Delivery) ความตรงเวลา (Timeliness) สารสนเทศ (Information) ความเป็นมืออาชีพ (Professionalism) และทัศนคติของพนักงาน (Attitude) นอกจากนี้มาตรฐานนี้ยังเน้นไปที่การพัฒนากระบวนการทำความเข้าใจลูกค้าจนกระทั่งมีความเข้าใจลูกค้าอย่างถ่องแท้ (Customer insight) การทำความเข้าใจประสบการณ์ในการรับบริการของผู้ใช้บริการ (Understanding the user's experience) และการกระตุ้นให้มีการวัดความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ (Measurement of service satisfaction) อ้างถึง www.customerserviceexcellence.uk.com, www.cse.cabinetoffice.gov.uk

ความหมายของ CSE

จากความเป็นมาของมาตรฐาน CSE ข้างต้น จึงสามารถให้ความหมายของคำว่า การให้บริการลูกค้าด้วยความเป็นเลิศ (Customer Service Excellence: CSE) ได้ว่า “กระบวนการให้บริการและกระบวนการปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการตามเกณฑ์ 5 ด้าน ซึ่งได้แก่ การส่งมอบบริการ (Delivery) ความตรงเวลา (Timeliness) สารสนเทศ (Information) ความเป็นมืออาชีพ (Professionalism) และทัศนคติของพนักงาน (Attitude) ด้วยความประสงค์ที่จะให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับอย่างต่อเนื่อง”

ประโยชน์ของ CSE

องค์กรใด ๆ ที่มีการนำมาตรฐาน CSE ไปใช้ปฏิบัติไม่ว่าจะเป็นการใช้ในระดับใด ๆ ประโยชน์ที่ผู้ปฏิบัติงานองค์กร และลูกค้าหรือผู้รับบริการจะได้รับ จะเป็นดังต่อไปนี้

1. **ประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน:** ผู้ปฏิบัติงานจะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมพึงประสงค์ขององค์กรต่าง ๆ เนื่องจากในโลกปัจจุบัน เต็มไปด้วยการแข่งขันทางการค้า การแข่งขันกันให้บริการ ดังนั้นบุคคลใดที่มีพฤติกรรมสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร บุคคลนั้นก็จะจะเป็นบุคคลที่เป็นที่ต้องการขององค์กรทั้งหลายที่มุ่งเน้นไปที่ลูกค้า (Customer focus) เป็นสำคัญ

2. **ประโยชน์ต่อองค์กร:** องค์กรจะมีวิธีการปฏิบัติหรือการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังและความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ทำให้องค์กรสามารถรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งสามารถดึงดูดลูกค้าใหม่ ๆ ให้เข้ามาใช้บริการได้มากขึ้นเนื่องจากความมีชื่อเสียงในด้านการให้บริการที่เป็นเลิศดังกล่าว

3. ประโยชน์ต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ: ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะได้รับการบริการจากผู้ให้บริการ สอดคล้องกับความต้องการหรือบางครั้งอาจเกินความคาดหวังด้วยซ้ำไป ทำให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ในหลาย ๆ เรื่อง อย่างน้อยก็ในเรื่องที่สอดคล้องกับเกณฑ์ทั้งห้าข้อที่ได้กล่าวมาข้างต้น

การนำ CSE Standard ไปใช้

องค์กรต่าง ๆ สามารถนำมาตรฐานนี้ไปประยุกต์ใช้ในองค์กรได้ใน 3 ระดับ ดังนี้

1. องค์กรนำไปใช้เพื่อผลักดันให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยองค์กรนำไปใช้แล้วประเมินความ สอดคล้องกับมาตรฐานด้วยองค์การเอง

2. องค์กรนำไปใช้เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาทักษะของบุคลากรหรือของทีมงานต่าง ๆ ในองค์กร สำหรับทักษะใหม่ ๆ อันจำเป็นสำหรับงานที่ต้องเน้นเรื่องการให้บริการแก่ลูกค้า และการมีส่วนร่วมของลูกค้า ดังนั้น การพัฒนาทักษะดังกล่าวจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง

3. ใช้สำหรับการรับรององค์กรว่ามีความสอดคล้องกับมาตรฐาน CSE โดยหน่วยงานอิสระภายนอก เพื่อ แสดงถึงขีดความสามารถขององค์กร ซึ่งถึงหน่วยงานหรืองานที่จำเป็นต้องได้รับการปรับปรุง รวมถึงการเฉลิม ฉลองถึงความสำเร็จที่ได้

ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 หลักการด้วยกันคือ

1. ลูกค้า
2. องค์กร
3. ข้อมูล
4. การส่งมอบ
5. ระยะเวลาและคุณภาพของบริการ

หลักการที่ 1. ลูกค้า เป็นหลักเกณฑ์ที่มุ่งเน้นไปที่การมีตัวตนของลูกค้า โดยแบ่งย่อยออกเป็น 3 ประเด็นหลักคือ

1.1 การระบุลักษณะของลูกค้า: องค์กรต้องแสดงให้เห็นว่ามีกระบวนการระบุลักษณะของลูกค้า กลุ่ม ลูกค้าและพฤติกรรม การซื้อของลูกค้า รวมถึงองค์ความรู้ด้านลูกค้าและการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนอง ความต้องการของลูกค้า โดยมาจากแหล่งข้อมูลและวิธีการที่เชื่อถือได้

1.2 การมีส่วนร่วม: องค์กรต้องแสดงให้เห็นว่าได้นำเอาข้อคิดเห็น คำติชม และข้อร้องเรียนของลูกค้ามา พิจารณาเพื่อนำไปปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือ การบริการ หรือผลิตภัณฑ์ขององค์กร รวมถึงการทบทวน ประเด็นด้านลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

1.3 ความพึงพอใจของลูกค้า: องค์กรต้องมีการวัดและวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้า รวมถึงการ นำเอาผลจากการวัดความพึงพอใจของลูกค้าพัฒนาและปรับปรุงองค์กร

หลักการที่ 2. องค์กร เป็นหลักเกณฑ์ที่มุ่งเน้นไปที่องค์กรตั้งแต่ผู้บริหารสูงสุดจนถึงพนักงานระดับล่าง ซึ่งแบ่งย่อย ได้เป็น 2 ประเด็นดังนี้

2.1 ผู้บริหาร: ผู้นำสูงสุดขององค์กรต้องแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในด้านลูกค้าและการบริการที่เป็นเลิศ โดยแสดงให้เห็นว่าองค์กรได้นำเอาองค์ความรู้หรือข้อมูลด้านลูกค้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนและกำหนดทิศทางขององค์กร เช่น นโยบาย กลยุทธ์ และวัฒนธรรมเป็นต้น รวมถึงการแสดงให้เห็นถึงการรักษาข้อมูลและความลับของลูกค้า

2.2 พนักงาน: องค์กรต้องแสดงให้เห็นว่าองค์กรนั้นมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาบุคลากรเพื่อส่งมอบการบริการที่ดี โดยมุ่งเน้นลูกค้าเป็นหลักผ่านวิธีการรับสมัครงาน การอบรมและการพัฒนานโยบายต่าง ๆ ให้กับพนักงาน

หลักการที่ 3. ข้อมูล เป็นหลักเกณฑ์ที่มุ่งเน้นไปที่การบริหารจัดการด้านข้อมูลขององค์กรเกี่ยวกับการบริการทั้งหมดขององค์กรซึ่งแบ่งออกเป็น 4 หัวข้อดังนี้

3.1 การจัดเตรียมข้อมูล: องค์กรต้องมีการจัดเตรียมข้อมูลเกี่ยวกับบริการทั้งหมดขององค์กรให้กับลูกค้าและกลุ่มเป้าหมาย รวมถึงการแสดงให้เห็นถึงช่องทางการติดต่อสื่อสารหรือเปิดรับข้อมูลจากลูกค้า,กลุ่มเป้าหมายหรือบุคคลภายนอก และการบ่งบอกที่ชัดเจนเกี่ยวกับราคาสินค้าและบริการหรือค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่จัดเก็บ

3.2 คุณภาพของข้อมูล: องค์กรต้องให้ข้อมูลที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าโดยใช้ช่องทางที่เหมาะสม รวมถึงต้องแสดงให้เห็นว่าองค์กรนั้นมีวิธีการหรือขั้นตอนที่เหมาะสมเพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้านั้นได้รับและเข้าใจในข้อมูลที่องค์กรสื่อสารออกไป และต้องทำการทำการปรับปรุงขอบเขต เนื้อหาและคุณภาพของข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ

3.3 การเข้าถึง: องค์กรต้องทำให้การบริการและข้อมูลต่าง ๆ นั้นเป็นเรื่องง่ายต่อการเข้าถึงของลูกค้าทั้งหมด และมีการวิเคราะห์และประเมินผลการใช้บริการและข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้าเพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการบริการขององค์กร รวมถึงในบริเวณที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงหรือจุดให้บริการต่าง ๆ นั้นต้องได้รับการดูแลให้สะอาดและสะดวกต่อการใช้บริการของลูกค้า

3.4 ภายนอก: องค์กรต้องแสดงให้เห็นว่าได้มีการร่วมมือกับหุ้นส่วน หน่วยงานภายนอก หรือคู่ค้า เพื่อที่จะนำมาซึ่งผลประโยชน์แก่ลูกค้า รวมถึงการเข้าไปมีส่วนร่วมกับชุมชนเพื่อช่วยสนับสนุนและพัฒนาชุมชนเหล่านั้น อย่างมีระบบในการควบคุมดูแลและตรวจสอบการดำเนินงานร่วมกับปัจจัยภายนอก

หลักการที่ 4. การส่งมอบ: นั้นเป็นหลักเกณฑ์ที่มุ่งเน้นในเรื่องของมาตรฐาน คุณภาพและผลสำเร็จของการส่งมอบที่องค์กรจัดให้กับลูกค้า ซึ่งแบ่งย่อยได้เป็น 3 ข้อหลักดังนี้

4.1 มาตรฐานการส่งมอบ: องค์กรต้องมีมาตรฐานที่ยอมรับได้ในการบริการหลักซึ่งอยู่ภายใต้กฎหมายและข้อบังคับในประเทศนั้น ๆ และทำตามมาตรฐานของหน่วยงานสำคัญและเป้าหมายของการปฏิบัติงาน และบอกกล่าวลูกค้าเกี่ยวกับของการปฏิบัติงานขององค์กร รวมถึง การเป็นที่ปรึกษาและมีส่วนร่วมกับลูกค้าและประชาชน หุ้นส่วน และเจ้าหน้าที่ ในการกำหนดการทบทวนและเพิ่มมาตรฐานท้องถิ่น

4.2 การบรรลุผลสำเร็จ: องค์กรต้องแสดงให้เห็นว่าองค์กรสามารถส่งมอบสินค้าและบริการตามคำมั่นสัญญาที่ได้ให้ไว้แก่ลูกค้า รวมถึงแสดงให้เห็นว่าองค์กรนั้นได้มีการวัดผลเปรียบเทียบกับเป็นการปรับปรุงและพัฒนาสินค้าและบริการขององค์กร ซึ่งรวมถึงการนำความรู้จาก Best Practice มาใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กร

4.3 แก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ: องค์กรต้องมีการระบุผลการดำเนินงานใดใดที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานและอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจ รวมถึงการแสดงให้เห็นถึงวิธีปฏิบัติหรือขั้นตอนที่จะช่วยแก้ปัญหาเหล่านี้และป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีกในอนาคต องค์กรยังต้องแสดงให้เห็นว่าได้มีขั้นตอนการจัดการกับข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้จัดให้มีผู้รับผิดชอบในการวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงและขั้นตอนในการป้องกันแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพและต้องทำให้มั่นใจว่าลูกค้านั้นพอใจต่อการแก้ไขปัญหขององค์กร รวมถึงการนำเอาองค์ความรู้ที่ได้จากการดำเนินงานด้านข้อร้องเรียนนี้มาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร

หลักการที่ 5. ระยะเวลาและคุณภาพของบริการ: หลักเกณฑ์นี้จะมองตั้งแต่เรื่องการกำหนดมาตรฐานด้านระยะเวลาไปจนถึงการส่งมอบและประเมินผลซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ประเด็นด้วยกันดังนี้

5.1 มาตรฐานสำหรับระยะเวลาและคุณภาพของบริการ: องค์กรต้องกำหนดมาตรฐานที่เหมาะสมและวัดได้เกี่ยวกับระยะเวลาในการสนองตอบลูกค้าในทุกช่องทางที่องค์กรใช้ติดต่อสื่อสารกับลูกค้า เช่น โทรศัพท์ email แฟกซ์ เป็นต้น รวมถึงมาตรฐานด้านคุณภาพอื่น ๆ ที่ลูกค้าคาดหวังจะได้รับจากองค์กร

5.2 ผลลัพธ์ที่เหมาะสม: องค์กรต้องให้คำแนะนำลูกค้าและกลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับระยะเวลาและคุณภาพของการให้บริการ องค์กรต้องมีการระบุความต้องการของลูกค้าแต่ละรายตั้งแต่ครั้งแรกที่มีการติดต่อกับลูกค้า เพื่อที่จะกำหนดบุคคลที่เหมาะสมในการดูแลรับผิดชอบต่อไป รวมถึงการแบ่งปันข้อมูลของลูกค้าให้กับหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสมเพื่อลดการติดต่อกับลูกค้าโดยไม่จำเป็น รวมทั้งการตอบข้อซักถามหรือสงสัยของลูกค้าในทันที แต่ในกรณีที่เกิดความล่าช้าองค์กรต้องมีมาตรฐานหรือขั้นตอนในการดำเนินงานเพื่อจัดการกับข้อซักถามหรือสงสัยของลูกค้า และในกรณีที่การบริการไม่ประสบผลสำเร็จองค์กรต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบและอธิบายถึงเหตุผล รวมถึงแจ้งให้ทราบถึงระยะเวลาที่จะแล้วเสร็จตามข้อตกลง

5.3 การส่งมอบในระยะเวลาที่เหมาะสม: องค์กรต้องมีการเฝ้าระวังขีดความสามารถของระยะเวลาและคุณภาพในการให้บริการของลูกค้า และต้องมีการชี้แจงและปฏิบัติการแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้นจากการให้บริการลูกค้า องค์กรต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับมาตรฐานระยะเวลาและคุณภาพในการให้บริการลูกค้า และองค์กรต้องประกาศต่อสาธารณะชนในขีดความสามารถในการให้บริการเปรียบเทียบกับมาตรฐานต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ องค์กรต้องมีการเปรียบเทียบขีดความสามารถในด้านระยะเวลาและคุณภาพในการให้บริการลูกค้ากับองค์กรอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร

ทั้งหมดนี้ก็คือหลักเกณฑ์โดยรวมในการประเมินองค์กรเพื่อให้รางวัลการบริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence) สำหรับองค์กรที่มีความพร้อมและต้องการที่จะสมัครรับการตรวจประเมิน รวมถึงองค์กรที่ต้องการจะพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานด้านลูกค้าและบริการขององค์กรก็สามารถนำเอาหลักเกณฑ์ดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ได้

คู่มือมาตรฐานการให้บริการกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พ.ศ.2562

1. การทำความเข้าใจลูกค้าอย่างถ่องแท้ (Customer Insight)

	รายการข้อกำหนด	แนวทางตามข้อกำหนด	แนวทางการดำเนินการของหน่วยงาน
1.1	การชี้บ่งลูกค้า (Customer Identification)		
1.1.1	องค์กรมีความเข้าใจในเชิงลึกเกี่ยวกับคุณลักษณะของกลุ่มลูกค้าในปัจจุบันและในอนาคต อันอยู่บนพื้นฐานของแหล่งสารสนเทศที่เป็นปัจจุบันและเชื่อถือได้	• องค์กรมีการจัดทำ profile ของกลุ่มลูกค้าหลักและคุณลักษณะของกลุ่มลูกค้าดังกล่าวไว้อย่างครบถ้วน • องค์กรมีการจัดทำรายละเอียดในการจัดกลุ่มและจำแนกประเภทกลุ่มต่างๆ • องค์กรมีการจัดทำรายละเอียดของควมถี่และความน่าเชื่อถือของการศึกษาวิจัยในการจำแนกลูกค้าออกเป็นกลุ่มต่างๆ	•
1.1.2	องค์กรมีการพัฒนากระบวนการทำความเข้าใจลูกค้าอย่างถ่องแท้ (Customer Insight) เพื่อทำความเข้าใจในความต้องการและความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าขององค์กร	• องค์กรมีการจัดทำวิธีการในการพัฒนาการทำความเข้าใจลูกค้า เช่น ใช้วิธีการ Focus group การสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล การสำรวจ การสังเกต การทำ Customer journey mapping และวิธีการอื่นๆ เพื่อรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับลูกค้า • องค์กรจัดทำรายละเอียดวิธีการในการปรับปรุงการให้บริการขององค์กรหลังจากที่มีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้าขององค์กรแล้ว	•
1.1.3	องค์กรได้สร้างความพยายามพิเศษ/เฉพาะในการชี้บ่งถึงกลุ่มลูกค้าหรือลูกค้ารายใดๆ ที่เข้าถึงยากหรือที่ด้อยโอกาส และได้มีการพัฒนาบริการขององค์กรเพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่มีลักษณะจำเพาะนั้น	• องค์กรจัดทำวิธีการเพื่อใช้ในการปรึกษาและเข้าไปเกี่ยวข้องกับกลุ่มลูกค้าหรือลูกค้ารายใดๆ ที่เข้าถึงยากหรือที่ด้อยโอกาส โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนที่มีความต้องการแตกต่างออกไปจากกลุ่มอื่นๆ และลูกค้าซึ่งองค์กรไม่ค่อยได้รับทราบความต้องการนัก • องค์กรจัดทำตัวอย่างให้เห็นถึงวิธีการที่องค์กรใช้ในการชี้บ่งความต้องการที่องค์กรไม่เคยตอบสนองได้ และการเปลี่ยนแปลงที่องค์กรทำขึ้นมาเพื่อหลีกเลี่ยงการละเลยต่อความต้องการของกลุ่มคนหรือบุคคลนั้นๆ	•

คู่มือมาตรฐานการให้บริการกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พ.ศ.2562

	รายการข้อกำหนด	แนวทางตามข้อกำหนด	แนวทางการดำเนินการของหน่วยงาน
1.2	การมีส่วนร่วมและการปรึกษาหารือ (Engagement and consultation)		
1.2.1	องค์กรมีกลยุทธ์สำหรับการเข้ามามีส่วนร่วมและเข้ามาเกี่ยวข้องกับลูกค้าโดยมีการใช้วิธีการต่างๆ ที่เหมาะสมให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าที่กำหนดไว้	- นโยบาย กลยุทธ์และภาวะผู้นำสำหรับการมีส่วนร่วม และการเกี่ยวข้องกับกลุ่มลูกค้า - หลักฐานที่แสดงวิธีการใช้เครื่องมืออันหลากหลาย รวมถึงข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าและจากพนักงาน เช่น จดหมาย e-mails ข้อคิดเห็น ข้อเสนอเรียน การประชุม focus groups และอื่นๆ รวมทั้งจากผลการทำวิจัย	
1.2.2	องค์กรมีการปรึกษาหารือกับลูกค้าเกี่ยวกับการปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่องและได้เสนอผลการปรับปรุงแก้ไขที่ได้ดำเนินการแล้วให้ลูกค้าทราบ	- สิ่งที่พบ (findings) และการวิเคราะห์กิจกรรมที่ได้จากการเข้าร่วมกับลูกค้า กิจกรรมการปรึกษาหารือและวิธีการอื่นๆ ที่ใช้ในการจับข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า - รายละเอียดของการปรับปรุงที่เกิดขึ้นจริง พร้อมด้วยหลักฐานที่แสดงถึงการเชื่อมโยงโดยตรงกับวิธีการที่ใช้ปรึกษาหารือและเกี่ยวข้องกับลูกค้า - ตัวอย่างของวิธีการที่แสดงให้เห็นถึงการเข้าไปเกี่ยวข้องกับลูกค้าตั้งแต่การออกแบบและการให้บริการ เช่น การยอมให้ลูกค้าเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการ - ข้อมูลที่แสดงให้เห็นว่าได้มีการบอกกล่าวแก่ลูกค้าเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงอันเกิดจากผลของการที่ลูกค้าเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย - การปรับปรุงบริการในปัจจุบันและแผนในการพัฒนาที่แสดงให้เห็นว่านโยบาย โครงการและกิจกรรมต่างๆ นั้นมีรูปแบบเป็นไปตามที่องค์กรได้ปรึกษาและเกี่ยวข้องกับลูกค้า	

คู่มือมาตรฐานการให้บริการกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พ.ศ.2562

	รายการข้อกำหนด	แนวทางตามข้อกำหนด	แนวทางการดำเนินการของหน่วยงาน
1.2.3	องค์กรได้มีการทบทวนนโยบายและโอกาสในการปรึกษาหารือและการเข้ามามีส่วนร่วมของลูกค้าอยู่เป็นประจำเพื่อทำให้มั่นใจว่าวิธีการที่ใช้เกิดประสิทธิภาพและให้ผลลัพธ์ที่น่าเชื่อถือ (และเป็นตัวแทนลักษณะการให้บริการขององค์กรได้)	● ผลลัพธ์จากการทบทวนประสิทธิผลของการเข้ามามีส่วนร่วมและการเกี่ยวข้องของลูกค้า แสดงให้เห็นถึงระดับของการมีส่วนร่วม การประเมินผลว่าผลลัพธ์นั้นเป็นตัวแทนการให้บริการได้อย่างไร และคุณภาพของข้อมูลที่ได้มีการรวบรวม ● มีการประยุกต์ปรับปรุงกลไก กระบวนการ และวิธีการตอบสนองต่อประเด็นที่เกิดขึ้นใหม่อย่างไร ลำดับความเร่งด่วนของการบริการ การเปลี่ยนแปลงด้านประชากรศาสตร์ เป็นต้น ● ตัวอย่างของนวัตกรรม การเรียนรู้จาก best practice หรือ benchmarking ข้อเสนอแนะของพนักงาน เป็นต้น	●
1.3	ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)		
1.3.1	องค์กรใช้วิธีการที่เชื่อถือได้และแม่นยำในการวัดความพึงพอใจของลูกค้าเป็นประจำ	● วิธีการที่ใช้วัดส่วนใหญ่ควรเป็นการสำรวจและรูปแบบอื่นๆ ของการรวบรวมข้อมูลตอบกลับและข้อมูลเชิงคุณภาพ ● ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการสำรวจ เช่น ขนาดตัวอย่าง อคติที่อาจจะมีขึ้น แหล่งกำเนิดของความคลาดเคลื่อน และข้อแนะนำอื่นๆ ในขั้นของการออกแบบ ● เหตุผลที่องค์กรใช้ในการตัดสินใจถึงวิธีการวัดความพึงพอใจของลูกค้า ● รายละเอียดต่างๆ ที่แสดงความถี่ในการรวบรวมข้อมูล	●
1.3.2	องค์กรมีการวิเคราะห์และจัดพิมพ์ระดับความพึงพอใจสำหรับลูกค้าทั้งหมดในทุกบริการ และองค์กรได้มีการให้บริการที่ได้มีการปรับปรุงแล้ว	● การประเมินและการวิเคราะห์ความพึงพอใจภายในกลุ่มลูกค้าทุกกลุ่ม (ที่ได้ระบุไว้) ● ถ้าองค์กรมีการให้บริการหลายๆ บริการ ควรจะมีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการเหล่านั้นด้วย	●

คู่มือมาตรฐานการให้บริการกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พ.ศ.2562

	รายการข้อกำหนด	แนวทางตามข้อกำหนด	แนวทางการดำเนินการของหน่วยงาน
		● หลักฐานของความแตกต่างในระดับความพึงพอใจของแต่ละกลุ่มลูกค้า หรือผลลัพธ์ที่ไม่ได้คาดไว้ ● ข้อมูลที่ได้มีการจัดพิมพ์เกี่ยวกับการดำเนินงานที่องค์กรได้วางแผนที่จะดำเนินการ หรือได้ดำเนินการแล้ว ซึ่งเป็นผลจากการวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ ● ตัวอย่างของวิธีการอื่นๆ ที่องค์กรใช้	
1.3.3	องค์กรนำคำถามเฉพาะสำหรับการวัดความพึงพอใจโดยรวม เอาเรื่องการส่งมอบบริการ (Delivery) ความตรงเวลา (Timeliness) สารสนเทศ (Information) การเข้าถึง (Access) และคุณภาพการบริการลูกค้า รวมถึงคำถามเฉพาะอื่นๆ ซึ่งได้กล่าวมาแล้วในตอน Customer Insights	● การสำรวจความพึงพอใจและวิธีการรวบรวมข้อมูลป้อนกลับอื่นๆ ที่รวมอยู่ในคำถามเฉพาะเหล่านั้น ● หลักฐานการตรวจสอบความต้องการลำดับแรกๆ ของลูกค้าและปัจจัยผลักดันที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ	●
1.3.4	องค์กรได้กำหนดเป้าหมายที่ท้าทายเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าและระดับของเราที่กำลังดำเนินการปรับปรุง	● ระดับความพึงพอใจของลูกค้าทุกกลุ่มที่องค์กรให้บริการ และเป้าหมายที่องค์กรต้องการ ● หลักฐานที่แสดงถึงการมีการปรับปรุงระดับความพึงพอใจในช่วงเวลาต่างๆ	●
1.3.5	องค์กรได้มีการเปลี่ยนแปลงการให้บริการไปในทางที่ดีขึ้นอันเป็นผลมาจากการที่ได้วิเคราะห์ประสบการณ์ของลูกค้า รวมถึงการที่ได้มีการปรับปรุงเส้นทางเดินของลูกค้า (Customer Journeys)	● ตัวอย่างที่แสดงถึงวิธีการในการวิเคราะห์ประสบการณ์ของลูกค้า ● ข้อมูลเฉพาะที่แสดงถึงการ map customer's journey กับขั้นตอนต่างๆ ที่องค์กรใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ (ตัวอย่างเช่น การทำให้จำนวนครั้งของการติดต่อของลูกค้ากับบุคลากรในองค์กรของเราที่ไม่จำเป็นออกไป) ● หลักฐานใดๆ ที่แสดงให้เห็นถึงการประหยัดหรือการลงทุนเพิ่ม หรือทั้งสองอย่างอันเป็นผลมาจากการทำระบบและกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	●

2. วัฒนธรรมองค์กร (The Culture of the Organization)

	รายการข้อกำหนด	แนวทางตามข้อกำหนด	แนวทางการดำเนินการของหน่วยงาน
2.1	ภาวะผู้นำ นโยบายและวัฒนธรรม (Leadership, policy and Culture)		
2.1.1	ผู้นำของกรมบังคับคดีมีความมุ่งมั่นขององค์กรที่จะให้บริการเป็นหัวใจของการส่งมอบบริการและส่งเสริมให้ทุกคนมีส่วนร่วมในวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ	มีการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมที่มุ่งเน้นไปที่การบริการ	•
2.1.2	องค์กรมีการพัฒนากระบวนการทำความเข้าใจลูกค้าอย่างถ่องแท้ (Customer Insight) เพื่อทำความเข้าใจในความต้องการและความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าขององค์กร	- องค์กรมีการจัดทำวิธีการในการพัฒนาการทำความเข้าใจลูกค้า เช่น ใช้วิธีการ Focus group การสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล การสำรวจ การสังเกต การทำ Customer journey mapping และวิธีการอื่นๆ เพื่อรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับลูกค้า - องค์กรจัดทำรายละเอียดวิธีการในการปรับปรุงการให้บริการขององค์กรหลังจากที่มีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้าขององค์กรแล้ว	•
2.1.3	องค์กรได้สร้างความพยายามพิเศษ/เฉพาะในการชี้แจงถึงกลุ่มลูกค้าหรือลูกค้ารายใด ๆ ที่เข้าถึงยากหรือที่ด้อยโอกาส และได้มีการพัฒนาบริการขององค์กรเพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่มีลักษณะจำเพาะนั้น	- องค์กรจัดทำวิธีการเพื่อใช้ในการปรึกษาและเข้าไปเกี่ยวข้องกับกลุ่มลูกค้าหรือลูกค้ารายใด ๆ ที่เข้าถึงยากหรือที่ด้อยโอกาส โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนที่มีความต้องการแตกต่างออกไปจากกลุ่มอื่นๆ และลูกค้าซึ่งองค์กรไม่ค่อยได้รับทราบความต้องการนัก - องค์กรจัดทำตัวอย่างให้เห็นถึงวิธีการที่องค์กรใช้ในการชี้แจงความต้องการที่องค์กรไม่เคยตอบสนองได้ และการเปลี่ยนแปลงที่องค์กรทำขึ้นมาเพื่อหลีกเลี่ยงการละเลยต่อความต้องการของกลุ่มคนหรือบุคคลนั้นๆ	•
2.1.4	องค์กรทำให้มั่นใจว่าลูกค้าทุกรายและลูกค้าทุกกลุ่มได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม และสิ่งนี้ได้รับการยืนยันจากข้อมูลป้อนกลับและการวัดประสิทธิภาพของลูกค้า	- หลักฐานจาก Mystery shoppers (ซึ่งเกี่ยวข้องและเหมาะสม) - การทดลองใช้บริการของลูกค้าและพนักงานและข้อมูลป้อนกลับอื่นๆ (Testimony)	

คู่มือมาตรฐานการให้บริการกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พ.ศ.2562

	รายการข้อกำหนด	แนวทางตามข้อกำหนด	แนวทางการดำเนินการของหน่วยงาน
2.1.5	องค์การมีการปกป้องความเป็นส่วนตัวส่วนบุคคลของลูกค้าทั้งเมื่อเผชิญหน้าและเมื่อมีการจัดเก็บและถ่ายโอนข้อมูลของลูกค้า	- ระเบียบปฏิบัติที่ทำให้มั่นใจว่าเราได้ปกป้องความเป็นส่วนตัวของลูกค้า รวมถึงการรักษาความปลอดภัยของระบบคอมพิวเตอร์และมีการตรวจสอบอัตลักษณ์ของลูกค้า - นโยบายต่างๆ ในการปกป้องข้อมูลและแนวทางการปฏิบัติสำหรับพนักงานในเรื่องนี้	• •
2.1.6	องค์การให้อำนาจพนักงานและส่งเสริมให้พนักงานทุกคนในการส่งเสริมและมีส่วนร่วมในวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นลูกค้าขององค์การ	- ตัวอย่างของการทดลองของลูกค้าและพนักงานเกี่ยวกับการเข้ามาเกี่ยวข้องและการให้อำนาจ (Testimony) - นโยบายของพนักงานและคู่มือระเบียบปฏิบัติ - ตัวอย่างที่องค์การใช้ในการส่งเสริมให้มีการมุ่งเน้นที่ลูกค้า ตลอดทั่วทั้งองค์การ	•
2.2	ความเป็นมืออาชีพและทัศนคติของพนักงาน (Staff professionalism and attitude)		
2.2.1	องค์การสามารถแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการพัฒนาและส่งเสริมบริการที่มุ่งเน้นลูกค้าตลอดตั้งแต่การสรรหา การฝึกอบรม และนโยบายพัฒนาพนักงาน	- Job specification และ ระเบียบปฏิบัติด้วยการสรรหา - รายละเอียดของการฝึกอบรมที่องค์การได้จัดให้กับพนักงานทุกคน และโอกาสสำหรับพนักงานที่จะพัฒนาในลำดับต่อไป	•
2.2.2	พนักงานขององค์การมีความสุข และเป็นมิตรกับลูกค้า และมีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า	- นโยบายการให้บริการลูกค้า และแนวทางการปฏิบัติสำหรับพนักงาน - หลักฐานจาก Mystery shoppers (ซึ่งเกี่ยวข้อง) และการเฝ้าติดตามเป็นการภายใน - มุมมองของลูกค้าและข้อมูลป้อนกลับอื่นๆ รวมถึงข้อคิดเห็น (comments) ในเรื่องบริการที่ให้บริการโดยพนักงานแต่ละคน	•

คู่มือมาตรฐานการให้บริการกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พ.ศ.2562

	รายการข้อกำหนด	แนวทางตามข้อกำหนด	แนวทางการดำเนินการของหน่วยงาน
2.2.3	องค์การจัดลำดับความสำคัญเป็นอันดับแรกๆ ในการมุ่งเน้นไปที่ลูกค้าในทุกระดับขององค์การ และประเมินความมุ่งมั่นเป็นรายบุคคลและทีมโดยใช้ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน	- ตัวอย่างที่แสดงวิธีการเชื่อมโยงข้อมูลตอบกลับจากลูกค้ากับการประเมินผลพนักงาน - รวมเอาเรื่องการยอมรับ (Recognition) และการให้รางวัล (หากเกี่ยวข้องและเหมาะสม)	•
2.2.4	องค์การสามารถแสดงให้เห็นถึงวิธีการทำความเข้าใจและประสบการณ์ของพนักงานที่ได้มาจากการเผชิญหน้ากับลูกค้าเข้ามาเกี่ยวข้องในกระบวนการภายใน การพัฒนานโยบายและการวางแผนการให้บริการ	- วิธีการซึ่งพนักงานให้มุมมองและให้รายละเอียดในเรื่องวิธีการใช้ข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าเหล่านั้น - รายละเอียดของการปรับปรุงที่องค์การได้ทำขึ้นมาอันเป็นผลมาจากข้อมูลป้อนกลับจากพนักงาน - ตัวอย่างของวิธีการที่องค์การได้ปรับปรุงกระบวนการในการส่งผ่านข้อมูลข่าวสารของลูกค้าไปทั่วทั้งองค์การ	•
2.2.5	องค์การให้คุณค่าต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการส่งมอบบริการที่เน้นไปที่ลูกค้า และผู้นำ ผู้จัดการและพนักงานได้แสดงถึงพฤติกรรมเหล่านี้	- ตัวอย่างของวิธีการที่องค์การให้คุณค่าแก่บทบาทของพนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้า โดยการยอมรับ และการให้รางวัลจากการให้บริการของแต่ละบุคคลและแต่ละทีม - หลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงการให้บริการที่มุ่งเน้นแก่ลูกค้าเป็นสำคัญเป็นสิ่งจำเป็นลำดับแรกๆในทุกระดับขององค์การตั้งแต่พนักงานผู้ปฏิบัติงานจนถึงผู้จัดการในระดับอาวุโสและในทุกระดับ	•

คู่มือมาตรฐานการให้บริการกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พ.ศ.2562

3. สารสนเทศและการเข้าถึง (Information and Access)

	รายการข้อกำหนด	แนวทางตามข้อกำหนด	แนวทางการดำเนินการของหน่วยงาน
3.1	ขอบเขตของสารสนเทศ (Range of Information)		
3.1.1	องค์กรได้จัดทำสารสนเทศ (Information) เกี่ยวกับบริการต่างๆ ที่มีไว้ให้บริการแก่ลูกค้าปัจจุบันและลูกค้าในอนาคต (Potential customers) รวมถึงวิธีการและเวลาใดๆ ที่ลูกค้าต้องการติดต่อด้วย รวมถึงวิธีการให้บริการเหล่านั้นจะดำเนินการอย่างไร และใครเป็นผู้รับผิดชอบ	ตัวอย่างของการติดต่อและสนทนาระหว่างบริการ สำหรับใช้ในการสื่อสารด้วยวิธีต่างๆ	•
3.1.2	เมื่อต้องมีการเก็บค่าบริการ องค์กรมีการแจ้งจำนวนค่าใช้จ่ายให้กับลูกค้าทราบ	- สื่อสิ่งพิมพ์ที่ระบุถึงราคาค่าบริการ - รายละเอียดของวิธีการและเวลาที่ลูกค้าสามารถชำระค่าใช้จ่ายได้	•
3.2	คุณภาพของสารสนเทศ		
3.2.1	องค์กรได้จัดหาสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการและความชอบของลูกค้า โดยการใช้ช่องทางต่างๆ ที่เหมาะสม	- แนวทางการปฏิบัติสำหรับพนักงานเกี่ยวกับการสื่อสารที่ชัดเจน รวมถึงการทดสอบสารสนเทศกับลูกค้า - มุมมองของลูกค้าเกี่ยวกับวิธีการสื่อสารที่องค์กรใช้	•
3.2.2	เราใช้ขั้นตอนที่สมเหตุสมผลในการทำให้มั่นใจว่าลูกค้าของเราได้รับและเข้าใจสารสนเทศที่เราจัดให้	- รายละเอียดวิธีการที่คุณตรวจสอบว่าลูกค้าแต่ละรายนั้นได้รับและมีความเข้าใจในสารสนเทศนั้น - ตัวอย่างของการเปลี่ยนแปลงวิธีการสื่อสารที่คุณได้ทำขึ้นมาให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า	•
3.2.3	เราได้มีการปรับปรุงขอบข่าย (Range) รายละเอียดหรือองค์ประกอบ (Content) และคุณภาพของการสื่อสารด้วยวาจา การสื่อสารด้วยสื่อสิ่งพิมพ์ และ Web-based Information ที่ให้แก่ลูกค้าเพื่อให้มั่นใจว่ามีความเกี่ยวข้องและตรงกับความต้องการของลูกค้า	- ตัวอย่างของการเปลี่ยนแปลงวิธีการในการเสนอสารสนเทศหลังจากที่ได้รับข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) - กำหนดการหรือตารางเวลาที่คุณจะใช้ในการทบทวนสารสนเทศที่คุณมีไว้เสนอแก่ลูกค้า	•

คู่มือมาตรฐานการให้บริการกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พ.ศ.2562

	รายการข้อกำหนด	แนวทางตามข้อกำหนด	แนวทางการดำเนินการของหน่วยงาน
3.2.4	เราสามารถแสดงให้เห็นถึงสารสนเทศที่มีไว้ให้แก่ลูกค้านั้นมีความถูกต้องและสมบูรณ์ และไม่มีกรณี... and that when this is not the case we advise customers when they will receive the information they requested.	• มุมมองและข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าในเรื่องความถูกต้องของสารสนเทศ • รายละเอียดของมาตรฐานการบริการในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า • ข้อร้องเรียนและข้อคิดเห็น (Comments) จากลูกค้า • ตัวอย่างเมื่อคุณให้ข้อมูลที่ผิดพลาดและวิธีการที่มีการแก้ไขให้ถูกต้อง	•
3.3	การเข้าถึง		
3.3.1	เราทำให้การบริการของเราสามารถเข้าถึงได้ง่ายโดยลูกค้าทุกรายผ่านช่องทางช่องทางที่หลากหลาย	• รายละเอียดของช่องทางต่างๆ ที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงหรือติดต่อเราได้ • การสื่อสารในหลายๆ วิธีการหรือวิธีการสื่อสารโดยเฉพาะและตัวอย่างของ Materials ที่ใช้ • รายละเอียดของวิธีการที่คุณได้ทบทวนบริการที่จะทำให้ชีวิตผู้คนง่ายขึ้น • ผลลัพธ์ของการทบทวนและการปรับปรุงที่คุณได้วางแผนไว้และทำให้เกิดผล	•
3.3.2	เราได้ประเมินผลวิธีการที่ลูกค้าติดต่อหรือมีปฏิสัมพันธ์กับองค์กรโดยผ่านช่องทางที่เข้าถึงได้และใช้สารสนเทศนี้เพื่อชี้แจงถึงการปรับปรุงบริการและเสนอทางเลือกที่ดีกว่าแก่ลูกค้า	• ข้อมูลและการวิเคราะห์ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ช่องทางและการดำเนินการแก้ไขเพื่อทำให้เกิดการปรับปรุงบริการ • รายละเอียดวิธีการที่คุณใช้สารสนเทศเพื่อปรับปรุงทางเลือกของการบริการ	•
3.3.3	เราทำให้มั่นใจว่าสถานที่ที่ลูกค้าเข้ามาเยี่ยมชมนั้นมีความสะอาดและสะดวกสบายเท่าที่จะเป็นไปได้	• สารสนเทศที่แสดงวิธีการที่คุณได้มีการทบทวนสภาพแวดล้อมทางกายภาพ การบำรุงรักษาคุณภาพและรายละเอียดของการปรับปรุงล่าสุดที่คุณได้ทำขึ้น	•

คู่มือมาตรฐานการให้บริการกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พ.ศ.2562

	รายการข้อกำหนด	แนวทางตามข้อกำหนด	แนวทางการดำเนินการของหน่วยงาน
3.4	ความร่วมมือในการทำงานกับผู้ให้บริการรายอื่น หุ้นส่วนและชุมชน		
3.4.1	เราได้ร่วมมือกับผู้ให้บริการรายอื่นในการให้บริการร่วมกัน ที่แสดงให้เห็นถึงประโยชน์ที่ลูกค้าของเราจะได้รับ	• หุ้นส่วนทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ และแผนงานสำหรับการปรับปรุงการเข้าถึงและบริการ • สารสนเทศเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงานร่วมกัน รวมถึงผลลัพธ์ที่เป็นการได้มีการปรับปรุงเกิดขึ้น • ข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าเกี่ยวกับเรื่องการบริหารที่จัดให้โดยผ่านการให้บริการของหุ้นส่วน ซึ่งรวมถึงเรื่องคุณภาพและ ขอบข่ายการบริการ และแสดงให้เห็นว่าวิธีการดังกล่าวนี้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าในแต่ละรายอย่างไร	•
3.4.2	เราได้พัฒนาการทำงานร่วมกันกับหุ้นส่วนซึ่งทำให้มั่นใจได้ ว่าลูกค้าได้รับคุณภาพของการบริการโดยชัดเจน	• สารสนเทศที่แสดงวิธีการติดตามและประเมินบริการที่คุณให้ร่วมกับหุ้นส่วนในองค์กรอื่น • หลักฐานข้อตกลงร่วมในการให้บริการโดยเฉพาะอย่างยิ่งการเข้าไปจัดการมาตรการต่างๆ ที่ทำให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าจะได้รับการบริการที่เหมือนกับที่เราให้บริการเอง • รายละเอียดวิธีการที่ลูกค้าสามารถร้องเรียนเกี่ยวกับบริการที่เราให้ร่วมกับหุ้นส่วนองค์กรอื่น • รายละเอียดวิธีการที่เราประกาศให้สาธารณะรับทราบเกี่ยวกับการทำงานร่วมกัน รวมถึงการมีสารสนเทศที่ชัดเจนที่แจ้งให้กับลูกค้าได้ ทราบว่าใครเป็นผู้รับผิดชอบ • ตัวอย่างของวิธีการที่เราช่วยลูกค้าให้สามารถเข้าถึงบริการได้ เมื่อมีความจำเป็น	•
3.4.3	เรามีปฏิสัมพันธ์โดยมีชุมชนที่กว้างขวางและเราสามารถแสดงให้เห็นถึงวิธีซึ่งช่วยสนับสนุนชุมชนเหล่านั้น	• สารสนเทศที่แสดงถึงการที่องค์กรทำงานร่วมกันและก่อให้เกิดประโยชน์ในการขยายชุมชนให้กว้างขวางขึ้น นอกเหนือจากการให้บริการแก่ลูกค้า	•

คู่มือมาตรฐานการให้บริการกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พ.ศ.2562

4. การส่งมอบบริการ (Delivery)

	รายการข้อกำหนด	แนวทางตามข้อกำหนด	แนวทางการดำเนินการของหน่วยงาน
4.1	มาตรฐานการส่งมอบ (Delivery standards)		
4.1.1	เรามีมาตรฐานของบริการหลักๆ ที่ทำขาย ที่แสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการตามมาตรฐานและเป้าหมายระดับชาติและตามกฎหมายกำหนด	- รายละเอียดของทุกมาตรฐาน ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน และเป้าหมายที่กำหนดไว้สำหรับบริการหลักๆ - รวมถึงมาตรฐานและเป้าหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น มาตรฐานระดับประเทศ มาตรฐานตามกฎหมาย	•
4.1.2	เรามีการเฝ้าระวังและเป็นไปตามมาตรฐานและเป้าหมายการดำเนินการหลักของฝ่าย และมีการบอกกล่าวแก่ลูกค้าถึงผลการดำเนินงานดังกล่าว	- รายละเอียดของวิธีการที่คุณใช้ในการเฝ้าติดตามผลการดำเนินงานของคุณและวิธีการที่คุณใช้ - ผลการดำเนินงานในปัจจุบันเมื่อเทียบกับมาตรฐาน มาตรฐานหลักๆ ของฝ่าย การตรวจสอบตามกฎหมายและเป้าหมายการดำเนินงานภายในในปีที่ผ่านมา	•
4.1.3	เราได้ปรึกษาหารือและเข้าไปเกี่ยวข้องกับลูกค้า ประชาชน หุ้นส่วนและพนักงานในการกำหนด ทบทวนและกำหนดมาตรฐานของเรา	- วิธีการที่คุณใช้ในการปรึกษาหารือและเกี่ยวข้องกับพนักงานและคนอื่นๆ เกี่ยวกับมาตรฐานและเป้าหมายที่ใช้ - ผลลัพธ์ของการปรึกษาหารือเกี่ยวกับมาตรฐานและเป้าหมาย - สารสนเทศที่แสดงถึงมาตรฐานและเป้าหมายในอดีตและปัจจุบันที่คุณสามารถนำมาใช้เปรียบเทียบผลการดำเนินงานของคุณกับปีก่อนๆ	•
4.2	การส่งมอบและผลลัพธ์ที่บรรลุ (Achieved delivery and outcomes)		
4.2.1	เราเห็นด้วยกับลูกค้าของเราโดยเริ่มต้นที่สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังจากบริการของเรา	แสดงให้เห็นว่าคุณได้ใช้คำมั่นสัญญาและใช้เพื่อเป็นความมุ่งหมายในการสร้างความผูกพันกับลูกค้าแต่ละราย	•

คู่มือมาตรฐานการให้บริการกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พ.ศ.2562

	รายการข้อกำหนด	แนวทางตามข้อกำหนด	แนวทางการดำเนินการของหน่วยงาน
4.2.2	เราสามารถแสดงให้เห็นว่าเราส่งมอบบริการที่เราได้ให้สัญญาไว้กับลูกค้าแต่ละรายและผลลัพธ์การให้บริการนั้นเป็นไปในแง่บวกสำหรับลูกค้ารายหลักๆ ของเรา	• มุมมองและข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าในเรื่องประสบการณ์ที่ได้รับจากบริการ • รวมถึงการตอบสนองต่อคำถามจากการสำรวจที่มีความเฉพาะอย่างและสารสนเทศและตัวเลขต่างๆ ที่มีผลลัพธ์ในทางบวก	•
4.2.3	เราสามารถแสดงให้เห็นว่าเราได้เปรียบเทียบผลการดำเนินงานของเรากับองค์กรอื่นๆ ที่เหมือนหรือใกล้เคียงกับเรา และเราได้ใช้ข้อมูลนั้นในการปรับปรุงการให้บริการของเรา	• สารสนเทศจากการดำเนินการเปรียบเทียบ (Benchmark) (เมื่อมีข้อมูล) • การดำเนินการเปรียบเทียบอาจเป็นการเปรียบเทียบหน้าที่ต่อหน้าที่หรือเปรียบเทียบกับบริการทั้งหมด • หลักฐานจากการทำ Peer Review, Discussion Groups, การเข้าร่วมประชุม หรือวิธีการอื่นๆ สำหรับการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของคุณกับองค์กรอื่น	•
4.2.4	เราได้พัฒนาและเรียนรู้จากวิธีการปฏิบัติที่ดี (Best practices) ทั้งภายในและภายนอกองค์กร และเราได้ตีพิมพ์ตัวอย่างออกเผยแพร่ต่อภายนอกตามสมควร	• แสดงให้เห็นถึงวิธีการแบ่งปันและใช้วิธีการปฏิบัติที่ดี (Best practices) ภายในองค์กรของคุณและแสดงวิธีการใช้ตัวอย่าง วิธีการปฏิบัติที่ดี (Best practices) ที่ได้มาจากภายนอกองค์กร • ตัวอย่างของ วิธีการปฏิบัติที่ดี (Best practices) ที่คุณได้จัดพิมพ์ล่าสุด	•
4.3	การจัดการปัญหาต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ		
4.3.1	เราได้มีการชี้บ่งถึงจุดต่ำสุด (Dips) ในผลการดำเนินงานเมื่อเทียบกับมาตรฐานของเราและมีการอธิบายเรื่องเหล่านี้แก่ลูกค้าทราบ พร้อมทั้งมีการดำเนินการแก้ไขที่จะดำเนินการเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำอีกในอนาคต	• ผลลัพธ์ของกระบวนการเฝ้าติดตาม • รายละเอียดของการดำเนินการใดๆ ที่ได้ดำเนินการแล้ว • ตัวอย่างของวิธีการที่คุณใช้อธิบาย Dips ของผลการดำเนินงานแก่ลูกค้า • ตัวอย่างของกระบวนการที่มีประสิทธิภาพที่เราใช้ซึ่งทำให้ลูกค้าได้รับการบอกกล่าวระหว่างที่เกิดเหตุการณ์พิเศษ เช่น เหตุการณ์ฉุกเฉิน	•

คู่มือมาตรฐานการให้บริการกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พ.ศ.2562

	รายการข้อกำหนด	แนวทางตามข้อกำหนด	แนวทางการดำเนินการของหน่วยงาน
4.3.2	เรามีระเบียบปฏิบัติในเรื่องข้อร้องเรียนที่ใช้งานได้ง่าย และรวมถึงความมุ่งมั่นที่จะจัดการกับปัญหาได้อย่างเต็มที่และแก้ไขปัญหาก็ได้ภายใต้ขีดจำกัดด้านเวลา	ระเบียบปฏิบัติเรื่องการร้องเรียนของลูกค้าที่นำมาให้ลูกค้าใช้	
4.3.3	เราได้มีการให้การฝึกอบรมแก่พนักงานและให้แนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนแก่พนักงานและเพื่อให้มีการสำรวจตรวจสอบข้อร้องเรียนเหล่านั้นในเชิงวัตถุวิสัย (มีหลักฐานเชิงประจักษ์) และเราสามารถแสดงให้เห็นว่าเราให้อำนาจแก่พนักงานในการทำให้การทำงานเป็นไปอย่างถูกต้อง	- นโยบายในเรื่องข้อร้องเรียน - แนวทางและการฝึกอบรมที่คุณทำให้แก่พนักงานทราบในเรื่องวิธีการตอบสนองและจัดการในเรื่องการร้องเรียน - การประเมินว่าการจัดการข้อร้องเรียนมีประสิทธิภาพอย่างไร - ตัวอย่างของการที่พนักงานได้มีการมอบอำนาจในการแก้ไขข้อร้องเรียน	
4.3.4	เราเรียนรู้จากความผิดพลาดต่างๆที่เราได้ทำขึ้นโดยการชี้บ่งถึงรูปแบบของข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการจากลูกค้าและใช้สารสนเทศเหล่านี้ในการปรับปรุงบริการและเผยแพร่การดำเนินการแก้ไขที่ได้ทำไปแล้ว	- บันทึกข้อร้องเรียนทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับปัญหา - สารสนเทศที่คุณได้ตีพิมพ์สม่ำเสมอซึ่งแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มในเรื่องข้อร้องเรียน ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ และผลการดำเนินการ	
4.3.5	เรามีการทบทวนและปรับปรุงระเบียบปฏิบัติเรื่องข้อร้องเรียนเป็นประจำ โดยนำมุมมองของลูกค้า ผู้ร้องเรียน และพนักงานเข้ามาพิจารณาด้วย	- ข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าและพนักงานในเรื่องประสิทธิภาพของระเบียบปฏิบัติเรื่องการร้องเรียน - กระบวนการในการทบทวนระเบียบปฏิบัติเรื่องข้อร้องเรียนและการปรับปรุงที่คุณได้ทำขึ้น	
4.3.6	เราทำให้มั่นใจผลลัพธ์ของกระบวนการร้องเรียนของลูกค้า (ผู้ร้องเรียน)นั้นก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้า	- ข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าเกี่ยวกับเรื่องกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน - รายละเอียดของระเบียบปฏิบัติสำหรับพนักงานและกระบวนการของการป้อนกลับ (จากลูกค้า)	

5. ความตรงต่อเวลา และคุณภาพของการบริการ (Timeliness and Quality of Service)

	รายการข้อกำหนด	แนวทางตามข้อกำหนด	แนวทางการดำเนินการของหน่วยงาน
5.1	มาตรฐานของความตรงต่อเวลาและคุณภาพ (Standards for timeliness and quality)		
5.1.1	องค์การมีการกำหนดมาตรฐานที่สามารถวัดได้และเหมาะสมสำหรับการตอบสนองในเรื่องความตรงต่อเวลาสำหรับการติดต่อกับลูกค้าในทุกรูปแบบ รวมถึงการติดต่อทางโทรศัพท์ จดหมาย e-communication และการติดต่อระหว่างตัวบุคคล	รายละเอียดของมาตรฐานและเป้าหมายที่กำหนดเกี่ยวกับความตรงต่อเวลาในการตอบสนองต่อลูกค้าที่มีการติดต่อด้วยในทุกช่องทางที่มีการติดต่อ	
5.1.2	องค์การมีการกำหนดมาตรฐานที่เป็นที่เข้าใจในประเด็นของคุณภาพของการบริการที่ให้แก่ลูกค้าที่คาดว่าจะมีการติดต่อกับองค์กรของเรา	มาตรฐานการบริการลูกค้าที่เต็มรูปแบบ รวมถึงคุณภาพในการตอบสนองทางโทรศัพท์ จดหมาย e-communication และการติดต่อระหว่างตัวบุคคล ในทุกขั้นตอนที่ลูกค้าเข้ามาสัมผัสกับองค์กร	
5.2	ผลลัพธ์ของความตรงต่อเวลา (Timely outcomes)		
5.2.1	องค์การมีการเสนอเกี่ยวกับสัญญาในเรื่องความตรงต่อเวลาและคุณภาพของการให้บริการแก่ลูกค้าและผู้ที่จะมาเป็นลูกค้า	ข้อมูลที่ได้จัดพิมพ์และทุกวิธีการสำหรับการให้คำแนะนำแก่ลูกค้าและผู้ที่จะมาเป็นลูกค้าในเรื่องมาตรฐานความตรงต่อเวลาและคุณภาพการบริการ	
5.2.2	องค์การมีการระบุความต้องการของลูกค้าแต่ละรายตั้งแต่จุดแรกของการติดต่อ	- ตัวอย่างของกระบวนการที่องค์กรใช้เมื่อมีการติดต่อครั้งแรกกับลูกค้า เช่น เทคนิคการสัมภาษณ์ mapping customer journeys, การทบทวนข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าที่องค์กรมีอยู่แล้ว - แสดงให้เห็นถึงความเข้าใจถึงวิธีการต่างๆ ที่ลูกค้าใช้ในการติดต่อกับผู้ให้บริการ และปัญหาที่ผู้ให้บริการประสบเพื่อให้การให้บริการประสบความสำเร็จ	

คู่มือมาตรฐานการให้บริการกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พ.ศ.2562

	รายการข้อกำหนด	แนวทางตามข้อกำหนด	แนวทางการดำเนินการของหน่วยงาน
5.2.3	เราได้แบ่งปันข้อมูลของลูกค้ากับเพื่อนร่วมงานและหุ้นส่วนอย่างทันทั่วทั้งที่ตามความเหมาะสม และสามารถแสดงให้เห็นว่าวิธีการนี้ช่วยลดการติดต่ออันไม่จำเป็นกับลูกค้าได้	- กระบวนการที่คุณใช้ทำให้มั่นใจว่าสารสนเทศที่สมบูรณ์นั้นได้มีการถ่ายทอดไปอย่างทันทีทันใด ไปยังบุคคลที่อยู่ทั้งภายในและภายนอกองค์กร - ตัวอย่างของวิธีการที่คุณได้มีการแบ่งปันสารสนเทศโดยทันทีทันใดและมีประโยชน์ตามแนวทางที่เหมาะสม ในขณะที่ยังคงปฏิบัติตามมาตรการหรือข้อกำหนดด้านการปกป้องข้อมูลและการรักษาความลับ - ตัวอย่างของหน่วยงานที่คุณได้มีการแบ่งปันสารสนเทศเกี่ยวกับกลุ่มลูกค้า (เช่น กับ Service manager, front-line staff และ หุ้นส่วน) เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น	●
5.2.4	เมื่อการบริการไม่เสร็จสมบูรณ์ ณ จุดเริ่มต้นหรือจุดแรกของการติดต่อ เราได้มีการพูดคุยกับลูกค้าถึงขั้นตอนในลำดับถัดไป และได้มีการระบุถึงระยะเวลาโดยรวมทั้งหมดเพื่อให้บรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการ	- มุมมองของลูกค้าที่แสดงให้เห็นถึงวิธีการที่บริการได้มีการทำให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ของลูกค้าแต่ละราย - รายละเอียดวิธีการที่แสดงให้เห็นถึงวิธีการสื่อสารตามกำหนดเวลากับลูกค้า	●
5.2.5	เรามีการตอบสนองความต้องการครั้งแรกอย่างทันทีทันใด และถ้ามีความล่าช้าเกิดขึ้นเราได้ให้คำเสนอ/แนะนำแก่ลูกค้า และได้แก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นนั้น	- สารสนเทศเกี่ยวกับระยะเวลารอคอยในช่วงแรกของการตอบสนองทางโทรศัพท์ e-mail, text and personal callers - สารสนเทศเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติที่จะบอกแก่ลูกค้าเกี่ยวกับเรื่องปัญหาต่างๆ	●
5.3	การส่งมอบตรงเวลาที่บรรลุความสำเร็จ		
5.3.1	เรามีการเฝ้าติดตามผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับมาตรฐานในเรื่องระยะเวลาและคุณภาพของการบริการลูกค้า และเราได้ดำเนินการแก้ไขหากมีปัญหเกิดขึ้น	- วิธีการที่ใช้ในการเฝ้าระวังผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานในเรื่องระยะเวลาและคุณภาพของการบริการ - ขั้นตอนที่ใช้จัดการในเรื่องระยะเวลาเมื่อมีการไม่เป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวัง	●

คู่มือมาตรฐานการให้บริการกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พ.ศ.2562

	รายการข้อกำหนด	แนวทางตามข้อกำหนด	แนวทางการดำเนินการของหน่วยงาน
5.3.2	เราสามารถดำเนินการได้ตรงกับมาตรฐานในปัจจุบันในเรื่องระยะเวลาและคุณภาพการให้บริการและได้เผยแพร่ผลการดำเนินงานเทียบกับมาตรฐานเหล่านี้	● ผลการดำเนินงานจริงในปัจจุบันเมื่อเปรียบเทียบกับทุกมาตรฐานและเป้าหมายในเรื่องระยะเวลาและคุณภาพการบริการ และหลักฐานของการเผยแพร่ ● ข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าในเรื่องการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของการส่งมอบบริการภายใต้กำหนดเวลาที่ตกลงกัน ● ตัวอย่างของหลักฐานของ Mystery shopper ซึ่งมีความเกี่ยวข้องด้วย	●
5.3.3	ผลการดำเนินงานของเราเกี่ยวข้องกับเรื่องระยะเวลาและคุณภาพของการบริการเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรที่มีลักษณะเช่นเดียวกับองค์กรของเรา	● ข้อมูลผลการดำเนินงานโดยเปรียบเทียบเกี่ยวข้องกับระยะเวลาและคุณภาพของการให้บริการที่ได้รับจากการดำเนินการเปรียบเทียบ (Benchmarking)	●

เอกสารอ้างอิง : Customer Service Excellence: The Government Standard

บทที่ 4 แนวทางการให้บริการ

1. ด้านผู้รับบริการ

ข้อ	ข้อกำหนด	แนวทางการดำเนินงาน	เอกสาร / หลักฐาน	สอดคล้องกับ GECC ข้อที่
1.1 ความเข้าใจผู้รับบริการ				
1.1.1	กรมบังคับคดีมีความเข้าใจในเชิงลึกเกี่ยวกับ คุณลักษณะของกลุ่มผู้รับบริการในปัจจุบันและ ในอนาคต โดยอยู่บนพื้นฐานของแหล่ง สารสนเทศที่เป็นปัจจุบันและเชื่อถือได้	- มีการจัดกลุ่มและจำแนกประเภทกลุ่มต่าง ๆ ของกลุ่ม ผู้รับบริการหลักและคุณลักษณะของกลุ่มผู้รับบริการดังกล่าวไว้ อย่างครบถ้วน ดังนี้ ○ กลุ่มผู้รับบริการ ○ ประเภทงานบริการ ○ วันและเวลาเปิดให้บริการ ○ สถานที่ให้บริการ ○ ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ ○ สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ ○ การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ (ตาราง)	1.1 3.1
1.1.2	กรมบังคับคดีมีการพัฒนากระบวนการทำความเข้าใจ เข้าใจผู้รับบริการอย่างถ่องแท้เพื่อทำความเข้าใจ ในความต้องการและความพึงพอใจของกลุ่ม ผู้รับบริการของกรมบังคับคดี	มีการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการใน พื้นที่ที่รับผิดชอบตามหลักสถิติและนำไปวิเคราะห์เพื่อปรับปรุง การให้บริการ เช่น ใช้วิธีการสนทนากลุ่ม, การสัมภาษณ์เป็น รายบุคคล, การสำรวจ, การสังเกต และวิธีการอื่น ๆ เพื่อ รวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการ	การสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง และการตอบสนอง (ตาราง)	1.2 3.1

คู่มือมาตรฐานการให้บริการกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พ.ศ.2562

ข้อ	ข้อกำหนด	แนวทางการดำเนินงาน	เอกสาร / หลักฐาน	สอดคล้องกับ GECC ข้อที่
		มีการจัดทำรายละเอียดวิธีการในการปรับปรุงการให้บริการของกรมบังคับคดีหลังจากที่มีความเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการของกรมบังคับคดีแล้ว		
1.1.3	กรมบังคับคดีได้สร้างความพยายามพิเศษ/เฉพาะในการทำความเข้าใจกลุ่มผู้รับบริการหรือผู้รับบริการรายใด ๆ ที่เข้าถึงยากหรือที่ด้อยโอกาส และได้มีการพัฒนาบริการของกรมบังคับคดีเพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่มีลักษณะจำเพาะนั้น	ดำเนินการตามข้อ 1.1.1 และ 1.1.2	การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ (ตาราง)	1.1
1.2 ความพึงพอใจและความผูกพัน				
1.2.1	กรมบังคับคดีใช้วิธีการที่เชื่อถือได้และแม่นยำในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งหมดในทุกบริการเป็นประจำ	มีการประเมินผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจภายในกลุ่มผู้รับบริการทุกกลุ่ม (ที่ได้ระบุไว้) ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยรวมเอาเรื่องการส่งมอบบริการ (Delivery) ความตรงเวลา (Timeliness) สารสนเทศ (Information) การเข้าถึง (Access) และคุณภาพการบริการผู้รับบริการ รวมถึงคำถามเฉพาะอื่น ๆ	การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (แบบฟอร์ม)	11.1
1.2.2	กรมบังคับคดีมีกลยุทธ์สำหรับการเข้ามามีส่วนร่วมและเข้ามาเกี่ยวข้องของผู้รับบริการโดยมีการใช้วิธีการต่าง ๆ ที่เหมาะสมให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการที่กำหนดไว้ และได้	มีวิธีการใช้เครื่องมืออันหลากหลาย รวมถึงข้อมูลป้อนกลับจากผู้รับบริการและจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น ข้อเสนอแนะ, ข้อร้องเรียน, การประชุม, การสนทนากลุ่ม และอื่น ๆ รวมทั้งจากผลการทำวิจัย	การสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง และการตอบสนอง (ตาราง)	11.1

คู่มือมาตรฐานการให้บริการกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พ.ศ.2562

ข้อ	ข้อกำหนด	แนวทางการดำเนินงาน	เอกสาร / หลักฐาน	สอดคล้องกับ GECC ข้อที่
	เสนอผลการปรับปรุงแก้ไขที่ได้ดำเนินการแล้วให้ผู้รับบริการทราบ			
1.2.3	กรมบังคับคดีได้กำหนดเป้าหมายที่ท้าทายเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและระดับของกรมบังคับคดีที่กำลังดำเนินการปรับปรุง	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกกลุ่มที่กรมบังคับคดีให้บริการ และเป้าหมายที่กรมบังคับคดีต้องการ	ผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกกลุ่มเทียบกับเป้าหมาย (ตาราง)	11.3
1.2.4	กรมบังคับคดีได้มีการเปลี่ยนแปลงการให้บริการไปในทางที่ดีขึ้นอันเป็นผลมาจากการที่ได้วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือข้อมูลป้อนกลับที่ได้รับจากผู้รับบริการ	มีการนำผลการสำรวจความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่องที่แสดงให้เห็นถึงความรวดเร็ว การประหยัด หรือการลงทุนเพิ่ม หรือทุกอย่างอันเป็นผลมาจากการทำระบบและกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	ความก้าวหน้าจากการปรับปรุงและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น (ตาราง)	11.2 16.1
1.2.5	กรมบังคับคดีได้ทบทวนการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินการอยู่เป็นประจำเพื่อให้มั่นใจว่าวิธีการที่ใช้เกิดประสิทธิภาพและให้ผลลัพธ์ที่น่าเชื่อถือ	- มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา ดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง - มีการปรับปรุงคู่มือมาตรฐานการให้บริการให้ทันสมัย และค้นหาข้อมูลได้ง่าย	ความก้าวหน้าจากการปรับปรุงและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น (ตาราง) คู่มือมาตรฐานการให้บริการ	14.1 16.2 8.3

2. ด้านวัฒนธรรมองค์กร

ข้อ	ข้อกำหนด	แนวทางการดำเนินงาน	เอกสาร / หลักฐาน	สอดคล้องกับ GECC ข้อที่
2.1 นโยบายและวัฒนธรรมการให้บริการ				
2.1.1	ผู้นำของกรมบังคับคดีมีความมุ่งมั่นขององค์กรที่จะให้ผู้รับบริการเป็นหัวใจของการส่งมอบบริการ และส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ	มีการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมที่มุ่งเน้นไปที่การบริการ	นโยบายการให้บริการของกรมบังคับคดี (เอกสาร)	-
2.1.2	กรมบังคับคดีทำให้นับใจว่าผู้รับบริการทุกรายและทุกกลุ่มได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม	มีนโยบาย ระเบียบ หรือแนวทางการปฏิบัติในการให้บริการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรมกับผู้รับบริการทุกรายและทุกกลุ่ม	นโยบายการให้บริการของกรมบังคับคดี (เอกสาร)	9.2
2.1.3	กรมบังคับคดีมีการปกป้องความเป็นส่วนตัวของผู้รับบริการทั้งเมื่อเผชิญหน้าและเมื่อมีการจัดเก็บและถ่ายโอนข้อมูลของผู้รับบริการ	มีนโยบาย ระเบียบ หรือแนวทางการปฏิบัติในการปกป้องความเป็นส่วนตัวของผู้รับบริการรวมถึงการรักษาความปลอดภัยของระบบคอมพิวเตอร์	นโยบายการให้บริการของกรมบังคับคดี (เอกสาร)	-
2.2 ชีตความสามารถและทัศนคติของบุคลากร				
2.2.1	กรมบังคับคดีสามารถแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการพัฒนาและส่งมอบบริการที่มุ่งเน้นผู้รับบริการตลอดตั้งแต่การสรรหา การฝึกอบรม และนโยบายพัฒนาบุคลากร	- มีแผนการบริหารบุคลากรอย่างชัดเจน - คุณสมบัติและคำอธิบายงานแต่ละตำแหน่ง - อัตรากำลังในปัจจุบันและความต้องการในอนาคต - รายละเอียดของการฝึกอบรมที่กรมบังคับคดีได้จัดให้กับบุคลากรทุกคน และโอกาสสำหรับบุคลากรที่จะพัฒนาใน	แผนการบริหารบุคลากรแต่ละตำแหน่ง (ตาราง)	9.1 10.1 17.1 18.1 24.1

คู่มือมาตรฐานการให้บริการกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พ.ศ.2562

ข้อ	ข้อกำหนด	แนวทางการดำเนินงาน	เอกสาร / หลักฐาน	สอดคล้องกับ GECC ข้อที่
		ลำดับต่อไป ทั้งเชิงการปฏิบัติงาน เชิงเทคนิค และเชิง Soft skills ด้านการบริการ		
2.2.2	บุคลากรของกรมบังคับคดีมีทักษะพื้นฐาน และขีดความสามารถ ความสุภาพ และเป็นมิตรกับ ผู้รับบริการและมีความเข้าใจในความต้องการ ของผู้รับบริการ	● พัฒนาให้บุคลากรมีทักษะพื้นฐาน และขีดความสามารถ ดังนี้ ■ สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ ■ สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ตามมาตรฐาน การให้บริการ ■ สื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต ■ ปฏิบัติการให้บริการแทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จจำนวนหนึ่ง ■ ใช้ระบบซอฟต์แวร์ในการให้บริการได้อย่างคล่องแคล่ว ■ ให้บริการผ่านระบบออนไลน์	ผลการพัฒนาบุคลากรแต่ละ ตำแหน่ง (ตาราง)	10.2 10.3 10.4 10.5 10.6 18.2 24.2
2.2.3	กรมบังคับคดีประเมินความมุ่งมั่นเป็นรายบุคคล และทีมโดยใช้ระบบการประเมินผลการ ปฏิบัติงาน	● มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นรายบุคคลและทีม ● มีการยอมรับ (Recognition) และการให้รางวัล (หากเกี่ยวข้อง และเหมาะสม)	ใช้วิธีการตามการประเมินผล การปฏิบัติงานบุคลากร ของกรมบังคับคดี	9.3 24.3
2.2.4	กรมบังคับคดีให้คุณค่าต่อการมีส่วนร่วมของ บุคลากรในการส่งมอบบริการที่เน้นไปที่ ผู้รับบริการ	● มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และ การปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อ ออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ	ความก้าวหน้าจากการปรับปรุง และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น (ตาราง)	17.2

3. ด้านสารสนเทศ

ข้อ	ข้อกำหนด	แนวทางการดำเนินงาน	เอกสาร / หลักฐาน	สอดคล้องกับ GECC ข้อที่
3.1 คุณภาพของสารสนเทศ				
3.1.1	กรมบังคับคดีได้จัดหาสารสนเทศที่ตรงกับความ ต้องการของผู้รับบริการ ความถูกต้องและ สมบูรณ์ ในการทำให้มั่นใจว่าผู้รับบริการของกรม บังคับคดีได้รับและเข้าใจสารสนเทศที่กรมบังคับ คดีจัดให้ โดยการใช้ช่องทางต่าง ๆ ที่เหมาะสม	มีการทบทวนสารสนเทศในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	แผนการบริหารจัดการสารสนเทศ (เอกสาร)	-
3.1.2	กรมบังคับคดีได้พัฒนาการทำงานร่วมกันกับ หน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งทำให้มั่นใจได้ว่าผู้รับบริการ ได้รับคุณภาพของการบริการโดยชัดเจน	มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูล ระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดใน การกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า	แผนภาพการเชื่อมโยงข้อมูล (เอกสาร)	21.1
3.1.3	กรมบังคับคดีจัดทำระบบฐานข้อมูลในรูปแบบ ดิจิทัลให้สามารถใช้งานง่าย และมีข้อมูลที่จำเป็น เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	- มีการออกแบบระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูล สอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการ ปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ - มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่ เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และ ทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบ ฐานข้อมูล และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป	แผนการบริหารจัดการสารสนเทศ (เอกสาร)	19.1 19.2 23.1

คู่มือมาตรฐานการให้บริการกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พ.ศ.2562

ข้อ	ข้อกำหนด	แนวทางการดำเนินงาน	เอกสาร / หลักฐาน	สอดคล้องกับ GECC ข้อที่
3.1.4	กรมบังคับคดีออกแบบสารสนเทศตามแผนการบริหารจัดการสารสนเทศ หรือแผนอื่นที่กำหนด	- มีการออกแบบสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนการบริหารจัดการสารสนเทศ หรือแผนอื่นที่กำหนด - มีการออกแบบสารสนเทศ ให้บุคลากรหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์ เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงาน	แผนการบริหารจัดการสารสนเทศ (เอกสาร)	20.1 20.2
3.2 การเข้าถึงสารสนเทศ				
3.2.1	กรมบังคับคดีทำให้การบริการของกรมบังคับคดีสามารถเข้าถึงได้ง่ายโดยผู้รับบริการทุกรายผ่านช่องทางช่องทางที่หลากหลาย	รายละเอียดของช่องทางต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงหรือติดต่อกรมบังคับคดีได้	การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ (ตาราง)	22.1 23.1 8.6 13.1

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ข้อ	ข้อกำหนด	แนวทางการดำเนินงาน	เอกสาร / หลักฐาน	สอดคล้องกับ GECC ข้อที่
4.1 กระบวนการให้บริการ				
4.1.1	กรมบังคับคดีมีการระบุความต้องการของผู้รับบริการแต่ละรายตั้งแต่จุดแรกของการติดต่อ	มีวิธีการที่ใช้เมื่อมีการติดต่อครั้งแรกกับผู้รับบริการ การทบทวนข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการที่กรมบังคับคดีมีอยู่แล้ว	คู่มือมาตรฐานการให้บริการ	-
4.1.2	กรมบังคับคดีมีงานบริการมีความหลากหลาย ตรงกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ และได้จัดทำกระบวนการเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ที่มีไว้ให้บริการแก่ผู้รับบริการ รวมถึงวิธีการและเวลาใด ๆ ที่ผู้รับบริการต้องการติดต่อด้วย รวมถึงวิธีการให้บริการเหล่านั้นจะดำเนินการอย่างไร และใครเป็นผู้รับผิดชอบ	- มีงานบริการครอบคลุมประเภทงานดังนี้ - งานบริการตามภารกิจ - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน - งานรับข้อร้องเรียน - มีกระบวนการให้บริการในทุกบริการและทุกช่องทางอย่างชัดเจน รวมถึงเวลาในการรับบริการและอัตราค่าบริการ - มีการบันทึกข้อมูลการให้บริการทุกครั้ง	คู่มือมาตรฐานการให้บริการ	2.1, 2.2, 3.1, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.7
4.1.3	กรมบังคับคดีมีการติดตามผลการดำเนินงาน เปรียบเทียบกับมาตรฐานในเรื่องระยะเวลาและคุณภาพของการบริการผู้รับบริการ และกรมบังคับคดีได้ดำเนินการแก้ไขหากมีปัญหาเกิดขึ้น	มีการติดตามผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานในเรื่องระยะเวลาและคุณภาพของการบริการ รวมทั้งการจัดการเมื่อการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามที่กำหนด	รายงานผลการปฏิบัติงาน ประจำเดือน (เอกสาร)	-
4.1.4	กรมบังคับคดีได้แบ่งปันข้อมูลของผู้รับบริการตลอดทั้งกระบวนการตามความเหมาะสม และลดการติดต่ออันไม่จำเป็นกับผู้รับบริการได้	สามารถเข้าถึงข้อมูลผู้รับบริการได้จากทุกจุดที่รับบริการ	แผนภาพการเชื่อมโยงข้อมูล (เอกสาร)	-

คู่มือมาตรฐานการให้บริการกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พ.ศ.2562

ข้อ	ข้อกำหนด	แนวทางการดำเนินงาน	เอกสาร / หลักฐาน	สอดคล้องกับ GECC ข้อที่
4.2 สิ่งแวดล้อมการให้บริการ				
4.2.1	กรมบังคับคดีทำให้มั่นใจว่าสถานที่ที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการนั้นมีความสะดวกเท่าที่จะเป็นไปได้	มีการทบทวนสภาพแวดล้อมในการให้บริการ การบำรุงรักษาคุณภาพและรายละเอียดของการปรับปรุง	คู่มือมาตรฐานการให้บริการ การทบทวนสภาพแวดล้อมในการให้บริการ (ตาราง) ความก้าวหน้าจากการปรับปรุงและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น (ตาราง)	4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 7.1, 7.2
4.2.2	กรมบังคับคดีสามารถแสดงให้เห็นว่ากรมบังคับคดีได้เปรียบเทียบผลการดำเนินงานของกรมบังคับคดีกับหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอก ที่เหมือนหรือใกล้เคียงกัน และได้ใช้ข้อมูลนั้นในการปรับปรุงการให้บริการ	มีการจัดทำสารสนเทศจากการดำเนินการเปรียบเทียบ (Benchmark) (ถ้ามี) โดยการดำเนินการเปรียบเทียบอาจเป็นการเปรียบเทียบหน้าที่ต่อหน้าที่ หรือเปรียบเทียบกับบริการทั้งหมด	ผลการเปรียบเทียบการให้บริการ (ตาราง)	
4.2.3	กรมบังคับคดีมีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉินหรือ ภัยพิบัติ	แผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ พร้อมทั้งทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่สำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศ วัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น	แผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ (เอกสาร)	25.1
4.3 ข้อร้องเรียน				
4.3.1	กรมบังคับคดีมีระเบียบปฏิบัติในเรื่องข้อร้องเรียนที่ใช้งานได้ง่าย รวมถึงความมุ่งมั่นที่จะ	- ระเบียบปฏิบัติเรื่องการร้องเรียนของผู้รับบริการที่นำมาให้ผู้รับบริการ - มีระบบการติดตามและเผยแพร่การดำเนินการแก้ไขที่ได้ทำไปแล้ว	คู่มือมาตรฐานการให้บริการ	12.1 12.2 14.2

คู่มือมาตรฐานการให้บริการกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พ.ศ.2562

ข้อ	ข้อกำหนด	แนวทางการดำเนินงาน	เอกสาร / หลักฐาน	สอดคล้องกับ GECC ข้อที่
	จัดการกับปัญหาได้อย่างเต็มที่ และเผยแพร่การดำเนินการแก้ไขที่ได้ทำไปแล้ว		ความก้าวหน้าจากการปรับปรุง และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น (ตาราง)	
4.3.2	กรมบังคับคดีได้ดำเนินการแก้ไขที่จะดำเนินการเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำอีกในอนาคต	รายละเอียดของการดำเนินการใด ๆ ที่ได้ดำเนินการแล้ว	ความก้าวหน้าจากการปรับปรุง และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น (ตาราง)	12.3
4.3.3	กรมบังคับคดีมีการทบทวนและปรับปรุงระเบียบปฏิบัติเรื่องข้อร้องเรียนเป็นประจำ โดยนำมุมมองของผู้รับบริการ ผู้ร้องเรียนและบุคลากรเข้ามาพิจารณาด้วย	การทบทวนและปรับปรุงระเบียบปฏิบัติเรื่องข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ ผู้ร้องเรียนและบุคลากร	ความก้าวหน้าจากการปรับปรุง และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น (ตาราง)	12.2 14.2

บทที่ 5 คู่มือมาตรฐานการให้บริการ

เพื่อพัฒนาและสร้างคุณค่าในงานบริการภาครัฐให้เป็นมาตรฐาน สามารถติดตามประเมินผลได้อย่างเป็นระบบกรมบังคับคดีได้กำหนดหลักเกณฑ์และรูปแบบ คู่มือมาตรฐานการให้บริการ กบค. ซึ่งมีกระบวนการตรวจติดตาม และประเมินผลการดำเนินการการให้บริการตามมาตรฐาน โดยแสดงกระบวนการปฏิบัติการให้บริการที่มีตัวชี้วัดเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน

ประเด็นหลัก/ผู้ที่เกี่ยวข้อง	คำอธิบาย
วัตถุประสงค์	1. เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และรูปแบบการให้บริการตามมาตรฐาน กรมบังคับคดี 2. เพื่อเป็นบรรทัดฐานของระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ และตัวชี้วัดสำคัญ
ผู้รับผิดชอบหลัก	สบจ./สบก./ผู้อำนวยการฝ่ายฯ/ผู้บริหาร
ผู้ปฏิบัติ/ผู้ใช้คู่มือ	บุคลากรสำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร บุคลากรสำนักงานบังคับคดีจังหวัด/ สาขา และผู้ที่ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
ตัวชี้วัดความสำเร็จ	1. จำนวน สำนักงานฯ ที่นำมาตรฐานการให้บริการไปใช้เต็มรูปแบบ 2. จำนวนสำนักงานฯ ที่ผ่านเกณฑ์ประเมินมาตรฐานการให้บริการ 3. จำนวนสำนักงานฯ ที่ผ่านเกณฑ์ประเมินมาตรฐานและก้าวหน้า

มาตรฐานกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

1. แจ้งข้อมูลให้ทราบเรื่องขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ ณ จุดบริการ เช่น การติดป้ายโปสเตอร์ ประกาศ เผยแพร่ผ่านสื่อปชส. และรวมถึงจัดให้มีการเผยแพร่บนสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ ทั้งแบบออนไลน์/ออฟไลน์ เป็นต้น
2. ให้บริการตามลำดับขั้นตอนการขอรับบริการก่อนและหลัง อย่างเป็นธรรม โดยจัดการด้วยระบบคิวด้วยระบบสารสนเทศ
3. ให้บริการด้วยระยะเวลาที่เหมาะสมกับสภาพงานบริการ หรือตามประกาศระยะเวลาเสร็จของงาน
4. ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้องและ จัดให้มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว
5. มีคู่มือการให้บริการประชาชน สำหรับเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการ รวมถึงจัดให้มีการเผยแพร่บนสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ทั้งแบบออนไลน์/ออฟไลน์
6. มีระบบประเมินผลการให้บริการแบบทันท่วงที หลังจากปิดงานให้บริการ และให้สรุปผลเป็นรายเดือนหรือรายไตรมาส และจัดให้มีกระบวนการปรับปรุงการให้บริการจากข้อเสนอแนะตามระยะเวลา

มาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวก

1. มีจุดให้บริการอย่างเพียงพอต่อผู้รับบริการ
2. มีมุมให้คำปรึกษา หรือสอบถาม สำหรับผู้รับบริการทั้งรายใหม่และรายเก่า หรือผู้ที่ต้องการรับคำปรึกษาแนะนำเพิ่มเติม

3. มีวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือที่พร้อมสำหรับการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น
4. มีจุดบริการหรือสถานที่สำหรับกรอกเอกสาร รวมถึงแบบฟอร์ม อุปกรณ์ เช่น ปากกา และตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่จำเป็นและเพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ เป็นต้น
5. มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสำนักงานฯ สำหรับรองรับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม มุมเครื่องดื่ม มุมหนังสือ นิติสาร เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับค้นหาข้อมูลสารสนเทศการให้บริการของกรมบังคับคดี เป็นต้น
6. มีที่นั่งรออย่างเพียงพอ
7. มีป้ายประกาศบอกขั้นตอนการให้บริการ ป้ายขส.บอกจุดบริการ ป้ายแสดงกำหนดระยะเวลาปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ป้ายแสดงรายละเอียดเอกสารหลักฐานที่จะต้องนำมาติดต่อขอรับบริการ ป้ายแสดงอัตราค่าธรรมเนียม หรือป้ายแสดงรายละเอียดอื่น ๆ สำหรับผู้รับบริการ
8. มีกระดานแสดงผังตำแหน่งและ/หรือรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
9. มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกสำนักงานฯ เช่น ห้องสุขา ตู้เอทีเอ็ม ทางลาดสำหรับคนพิการ ที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการ เป็นต้น
10. มีป้ายบอกทางไปจุดรับบริการและป้ายบอกสถานที่ตั้งของสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกสำนักงานฯ
11. สถานที่ให้บริการในภาพรวมมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย
12. จัดให้มีจุดรับฟังความคิดเห็น หรือข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น

มาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1. มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์อย่างน้อย 1 คน ด้านหน้าจุดให้บริการ ซึ่งจะต้องสามารถให้บริการเบื้องต้นได้ เช่น สามารถตรวจเอกสาร/หลักฐาน ช่วยเหลือผู้รับบริการในการกรอกแบบ แนะนำ ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น
2. มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประจำจุดให้บริการอย่างพอเพียงต่อภาระงาน
3. เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ให้บริการมีความกระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมที่จะให้บริการอย่างสุภาพและเป็นมิตรตลอดเวลา
4. เจ้าหน้าที่แสดงความจริงสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ
6. ให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการใน แต่ละกรณี ดังนี้
 - 1) การสนทนาทางโทรศัพท์
 - 2) การให้บริการหน้าจุด/เคาน์เตอร์ให้บริการ
 - 3) การให้บริการปรึกษาแนะนำงานบังคับคดี
 - 4) การให้คำแนะนำและติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในกลุ่มงานบังคับคดี

6.1 กรณีการสนทนาทางโทรศัพท์

ประเภทการให้บริการ	- การรับโทรศัพท์
บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	- เจาหน้าที่สอบถามความต้องการของผู้รับบริการ
ความคาดหวังผู้รับบริการ	- การสนทนาด้วยความสุภาพ - ให้บริการด้วยความเต็มใจ - ให้ข้อมูลในการบริการได้ - สามารถตอบคำถามเบื้องต้นได้
มาตรฐานการปฏิบัติงาน	- กล่าวคำทักทายทางโทรศัพท์ด้วยน้ำเสียงและคำสุภาพ - กล่าวขอบคุณผู้รับบริการ

6.2 การให้บริการหน้าจุด/เคาน์เตอร์ให้บริการ

ประเภทการให้บริการ	- ระหว่างการติดต่อและรอรับบริการ
บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	- เจาหน้าที่ประชาสัมพันธ์สอบถามความต้องการของผู้รับบริการ - ให้จำแนกกลุ่มผู้รับบริการ เป็นงานตามภารกิจของกรมและงานอื่นๆ ได้แก่ การสอบถามข้อมูล/คำแนะนำ/คำปรึกษาทั่วไป การรับเรื่องร้องเรียน และการดำเนินการเกี่ยวกับการบังคับคดี - เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการสอบถามงานบริการทั่วไป และงานบริการเรื่องร้องเรียน - เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำผู้รับบริการให้กับผู้ให้บริการกลุ่มงานบังคับคดีตามขั้นตอนต่อไป
ความคาดหวังผู้รับบริการ	- การต้อนรับด้วยความสุภาพ - ให้บริการด้วยความเต็มใจ - ให้ข้อมูลในการบริการได้ - สามารถตอบคำถามเบื้องต้นได้ - ได้รับความสะดวกสบาย - ระยะเวลาการรอเหมาะสมตามลำดับคิว
มาตรฐานการปฏิบัติงาน	1. กล่าวต้อนรับด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม 2. ให้ข้อมูลการบริการเบื้องต้น 3. มีที่นั่งรอรับการรอของผู้รับบริการ 4. มีป้ายบอกระยะเวลาหรือลำดับคิวการให้บริการ

6.3 การให้บริการปรึกษาแนะนำงานบังคับคดี

ประเภทการให้บริการ	- ระหว่างการติดต่อและรอรับบริการให้คำปรึกษาแนะนำ
บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	- เจ้าหน้าที่ให้บริการสอบถามความต้องการของผู้รับบริการ - บันทึกและลงทะเบียนผู้รับบริการใหม่ และ/หรือรายเก่าในระบบสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว และไม่ชักช้า
ความคาดหวังผู้รับบริการ	- ต้อนรับด้วยความสุภาพ - ให้บริการด้วยความเต็มใจ - ให้ข้อมูลในการบริการได้ - สามารถตอบคำถามเบื้องต้นได้ - ได้รับความสะดวกสบาย - ระยะเวลาการรอเหมาะสมตามลำดับคิว
มาตรฐานการปฏิบัติงาน	1. กล่าวต้อนรับด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม 2. มีที่นั่งรองรับการรอของผู้รับบริการ 3. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญเจ้าหน้าที่ผู้ให้คำปรึกษาแนะนำรู้จักกับผู้รับบริการที่ห้องที่ปรึกษาฯ

6.4 การให้คำแนะนำและติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในกลุ่มงานบังคับคดี

ประเภทการให้บริการ	- การให้คำปรึกษาแนะนำ
บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	- เจ้าหน้าที่ให้บริการสอบถามความต้องการเฉพาะของผู้รับบริการคดีแพ่ง/ล้มละลาย/ยึดทรัพย์/ฟื้นฟูกิจการ/ไกล่เกลี่ย - แนะนำผู้รับบริการและติดต่อกับกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องตามลำดับก่อนหลัง
ความคาดหวังผู้รับบริการ	- ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง เพียงพอ เข้าใจง่าย ได้อย่างรวดเร็วและไม่ชักช้า - ระยะเวลาการรอเหมาะสมตามลำดับคิว
มาตรฐานการปฏิบัติงาน	1. รับฟังวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการอย่างชัดเจน 2. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร เพื่อให้ถูกต้องครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ 3. เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการขอรับบริการเกี่ยวกับการบังคับคดี ฯลฯ 4. แนะนำขั้นตอนการดำเนินการต่อไป และแนะนำเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตามขั้นตอนนั้น ๆ

วิธีการตรวจสอบการปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการ

- 1) ผู้บังคับบัญชาสอบถามจากผู้รับบริการโดยตรง
- 2) ผู้บังคับบัญชาประเมินจากผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
- 3) ผู้ตรวจประเมินระดับเขต/กรมสุ่มตรวจโดยไม่แจ้งล่วงหน้า
- 4) ประเมินโดยใช้แบบประเมินผลสำรวจความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

มาตรฐานการแต่งกายของเจ้าหน้าที่

- 1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายในชุดเครื่องแบบ ตามระเบียบกรมบังคับคดี หรือระเบียบ/คำสั่งอื่น ๆ เกี่ยวกับเครื่องแต่งกาย อย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 วัน
- 2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายในชุดเครื่องแบบประจำสำนักงานอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 วัน
- 3) นอกจากกำหนดในข้อ 1) และ 2) ให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งการสุภาพเรียบร้อยตามประเพณีนิยม

ภาคผนวก

ตัวอย่างรายการเอกสารประกอบการให้บริการ

ตัวอย่างการจัดระบบคิว

ตัวอย่างการจัดมุมสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการ

ตัวอย่างป้ายหรือสื่อต่าง ๆ แสดงรายละเอียดที่จำเป็นสำหรับผู้รับบริการ

ตัวอย่างแบบประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ

ตัวอย่างแบบประเมินความไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการ

ตัวอย่างการสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง และการตอบสนอง ของผู้รับบริการ

บทที่ 6 การประเมินพื้นที่หน่วยให้บริการ

บทนำ

องค์ประกอบของการให้บริการ (ตามโครงสร้างของมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)) ประกอบด้วย เกณฑ์ข้อกำหนดพื้นฐาน และเกณฑ์ข้อกำหนดการให้บริการ ซึ่งอธิบายมาตรฐานที่จะเป็นบรรทัดฐานของ ระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ และตัวชี้วัดสำคัญ องค์ประกอบของคู่มือมาตรฐานการให้บริการประกอบด้วย ก) ระบบก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ ข) ระบบจุดให้บริการ และ ค) ระบบสนับสนุนการให้บริการ

เกณฑ์ข้อกำหนดพื้นฐาน

1) เพื่อการสนองตอบความต้องการของประชาชน อาทิ เช่น การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ งานบริการ และเวลา เปิด-ปิด การให้บริการ (ตัวชี้วัดวัดประสิทธิภาพการให้บริการ, SLA-service level agreement, กำหนดเวลาแล้วเสร็จที่คาดหวังได้)

2) เพื่อการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการเข้าถึงบริการ ได้แก่ สถานที่ให้บริการ พื้นที่ให้บริการ และการจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ กบค. สามารถกำหนดตัวชี้วัดสำคัญซึ่งแบ่งได้เป็น ก) มาตรฐานพื้นที่ให้บริการ ข) มาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมการทำงาน (มาตรฐาน 5ส) ค) มาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ง) มาตรฐานกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

3) เพื่อส่งต่องานบริการตามพันธกิจ/ภารกิจ ได้แก่ การบังคับคดีแพ่ง คดีล้มละลาย พื้นฟูกิจการของลูกหนี้ การชำระบัญชี และการวางทรัพย์, กระบวนการด้าน การเงิน การบัญชี การคลัง, กระบวนการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดส่งเอกสารการบังคับคดี และกระบวนการใกล้เคียงชั้นบังคับคดี ได้อย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนด

คู่มือมาตรฐานการให้บริการกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พ.ศ.2562

แบบประเมินพื้นที่ฯ

หัวข้อ		แนวทางตามข้อกำหนด	การดำเนินการของหน่วยงาน	คะแนน
ก.	มาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวก			
	พื้นที่ต้อนรับ	1) มีจุดให้บริการอย่างเพียงพอต่อผู้รับบริการ 2) มีจุดบริการหรือสถานที่สำหรับกรอกเอกสาร รวมถึงแบบฟอร์ม อุปกรณ์ เช่น ปากกา และ ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่จำเป็น และเพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ เป็นต้น 3) มีวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือที่พร้อมสำหรับการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องถ่ายภาพเอกสาร เป็นต้น 4) มีป้ายประกาศบอกขั้นตอนการให้บริการ ป้าย ปชส.บอกจุดบริการ ป้ายแสดงกำหนด ระยะเวลาปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ป้ายแสดง รายละเอียดเอกสารหลักฐานที่ต้องนำมา ติดต่อขอรับบริการ ป้ายแสดงอัตรา ค่าธรรมเนียม หรือป้ายแสดงรายละเอียดอื่น ๆ สำหรับผู้รับบริการ 5) มีกระดานแสดงผังตำแหน่งและ/หรือรายชื่อ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	- จัดให้มีการเก็บสถิติผู้รับบริการ - จัดให้มีจุดบริการหรือสถานที่สำหรับกรอกเอกสาร รวมถึง แบบฟอร์ม อุปกรณ์ที่จำเป็น - จัดให้มีวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือที่พร้อมสำหรับการให้บริการ ภายในหรือภายนอกสำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่อง ถ่ายเอกสาร เป็นต้น - จัดให้มีป้ายประกาศบอกขั้นตอนการให้บริการ ป้ายปชส.บอกจุด บริการ ป้ายแสดงกำหนดระยะเวลาปฏิบัติงานอย่างชัดเจน หรือ ป้ายแสดงรายละเอียดอื่น ๆ สำหรับผู้รับบริการ รวมถึงป้ายแสดง QR Codes เพื่อการให้บริการทาง Mobile Applications - จัดให้มีกระดานแสดงผังตำแหน่งและ/หรือรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ - จัดให้มีเจ้าหน้าที่ หรือมีจุดรับฟังความคิดเห็น หรือข้อร้องเรียนต่อ การให้บริการ	

คู่มือมาตรฐานการให้บริการกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พ.ศ.2562

หัวข้อ		แนวทางตามข้อกำหนด	การดำเนินการของหน่วยงาน	คะแนน
		6) จัดให้มีจุดรับฟังความคิดเห็น หรือข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น		
	พื้นที่พักผ่อน	7) มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสำนักงานฯ สำหรับรองรับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม มุมเครื่องดื่ม มุมหนังสือ นิติสาร เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับค้นหาข้อมูลสารสนเทศการให้บริการของกรมบังคับคดี เป็นต้น	- จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสำนักงานฯ สำหรับรองรับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ ได้แก่ น้ำดื่ม มุมเครื่องดื่ม มุมหนังสือ นิติสาร เป็นต้น	
	พื้นที่นั่งคอย	8) มีที่นั่งรออย่างเพียงพอ	- มีสถิติผู้ใช้บริการประจำวัน	
	พื้นที่ให้บริการคำปรึกษา	9) มีมุมให้คำปรึกษา หรือสอบถาม สำหรับผู้รับบริการทั้งรายใหม่และรายเก่า หรือผู้ที่ต้องการรับคำปรึกษาแนะนำเพิ่มเติม	- จัดให้มีมุมให้คำปรึกษา หรือสอบถาม สำหรับผู้รับบริการทั้งรายใหม่และรายเก่า หรือผู้ที่ต้องการรับคำปรึกษาแนะนำเพิ่มเติม	
ข.	มาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมการทำงาน (มาตรฐาน 5ส)	- เพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและสร้างผลงาน - ลดการสูญเสียและความสิ้นเปลือง - มีพื้นที่และเนื้อที่ใช้งานมากขึ้น - ผู้รับบริการให้ความเชื่อถือและเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น - เปิดโอกาสให้สามารถนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น		
	มาตรฐานสำนักงาน	10) สถานที่ให้บริการในภาพรวมมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	- มีการกำหนดพื้นที่และผู้รับผิดชอบ	

คู่มือมาตรฐานการให้บริการกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พ.ศ.2562

หัวข้อ		แนวทางตามข้อกำหนด	การดำเนินการของหน่วยงาน	คะแนน
		- โต๊ะทำงาน เก้าอี้	- จัดตั้งเป็นระเบียบ สะดวกต่อการเดินเข้า-ออก - ทุกโต๊ะจะต้องมีป้ายชื่อติดไว้ที่โต๊ะให้เห็นอย่างชัดเจนเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อรวมทั้งควรมีป้ายชื่อที่ห้องทำงาน และ โต๊ะทำงานส่วนกลาง - มีการแสดงสถานะเมื่อไม่อยู่ที่โต๊ะทำงาน	
		- ตู้เอกสาร ตู้หลังโต๊ะและตู้อื่น ๆ	- เอกสารที่อยู่ในตู้ควรเป็นเอกสารล่าสุด หรือเอกสารที่จำเป็นต่อการใช้งานในปัจจุบัน - ตู้ควรจัดวางและดูแลให้เป็นแถวเรียบร้อย - ไม่ควรมีฝุ่นทั้งภายนอกและภายในตู้ - แฟ้มเอกสารต้องจัดเก็บให้เป็นระเบียบ เป็นหมวดหมู่ และมีป้ายชื่อบอกให้ชัดเจนโดยระบุชื่อเรื่องของแฟ้มเอกสาร หน่วยงาน และสถานที่จัดเก็บ เมื่อเลิกใช้งานต้องเก็บเข้าที่เดิมทุกครั้ง - ควรติดป้ายชื่อบอกเอกสารที่เก็บหน้าตู้เอกสารให้ชัดเจน - ติดป้ายชื่อผู้รับผิดชอบ - ต้องมีรายการเอกสารภายในตู้ - เอกสารและหนังสือ จัดเก็บอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย โดยนำสันออกด้านนอกเพื่อให้เกิดความสะดวกในการหยิบใช้งาน	
		- ฝาผนัง	- ห้ามติด Sticker โปสเตอร์ และปฏิทินแขวนที่ไม่เกี่ยวข้องกับกรมบังคับคดี เว้นแต่ติดเพื่อการรณรงค์ ขอความร่วมมือ หรือป้ายเตือน	

คู่มือมาตรฐานการให้บริการกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พ.ศ.2562

หัวข้อ		แนวทางตามข้อกำหนด	การดำเนินการของหน่วยงาน	คะแนน
		-อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน	- ต้องสะอาด ไม่มีฝุ่นละออง สภาพดี พร้อมใช้งาน และจัดวางให้สะดวกใช้ - ต้องวางเก็บในที่ ๆ กำหนด หากนำไปใช้เมื่อเลิกใช้งานต้องนำไปเก็บไว้ที่เดิมทุกครั้ง	
		-บริเวณทั่วไป	- บริเวณปลั๊กไฟ สวิตช์ไฟ หรือบริเวณที่วางอุปกรณ์ดับเพลิง, Manual Call Point, ตู้ไฟฟ้า, Service Box ของงานระบบต่าง ๆ ช่องทางเดินเข้าออก และ ช่องทางหนีไฟ จะต้องไม่มีสิ่งกีดขวางให้เกิดความไม่สะดวกในการใช้งาน - ถังขยะ ตั้งในที่เหมาะสม สะดวกใช้ มีฝาปิด และไม่กีดขวางทางเดิน	
		-บอร์ด หรือ กระดาน	- ประกาศ คำสั่ง โปสเตอร์ ฯลฯ ต้องเป็นเรื่องที่ทันสมัย เหมาะสมกับเวลา มีกำหนดเวลาในการปลดป้ายสื่อสาร - เอกสารที่ติดประกาศ ต้องเป็นเอกสารที่ได้รับอนุมัติจากกรมฯ - หลังใช้งานทุกครั้งทำความสะอาดให้เรียบร้อย และ ให้ระบุชื่อผู้รับผิดชอบ (ห้องประชุม บอร์ด, กระดานส่วนกลาง) - เจ้าของพื้นที่ดูแลให้มีอุปกรณ์ใช้งานที่บอร์ด หรือ กระดาน	
		- ที่จัดเก็บอุปกรณ์ส่วนกลาง	- จัดให้มีที่เก็บอุปกรณ์ Safety ตามมาตรฐาน - จัดให้เป็นระเบียบและมีป้ายบ่งชี้ที่เก็บอุปกรณ์	
		- พื้นที่ทางเดินส่วนกลาง	- จัดให้เป็นระเบียบและมีป้ายบ่งชี้ - ไม่มีการวางสิ่งของกีดขวางทางเดิน	

คู่มือมาตรฐานการให้บริการกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พ.ศ.2562

หัวข้อ		แนวทางตามข้อกำหนด	การดำเนินการของหน่วยงาน	คะแนน
			- บริเวณที่เป็นพื้นที่ต่างระดับ ทางลาด ทางเลี้ยว หัวโค้ง ระดับความสูง ควรติดป้ายเครื่องหมายหรือสัญลักษณ์กำหนดให้ชัดเจน - ไม่ควรทำงานบริเวณทางเดิน	
		- ห้องประชุม และ ห้องเก็บเอกสาร	- หน้าประตูห้องประชุมให้ติดป้ายแสดงสถานะการใช้ห้องประชุม (ว่าง/กำลังประชุม) เรื่องที่ประชุม รวมทั้งชื่อผู้รับผิดชอบ และเบอร์โทรศัพท์ติดต่อ - จัดกระดานไวท์บอร์ด ปากกา และแปรงลบกระดาน ให้มีจำนวนที่เหมาะสมพร้อมใช้งาน - ทำความสะอาดกระดานไวท์บอร์ดทุกครั้งหลังเลิกใช้ห้องประชุม กรณีจำเป็นต้องใช้งานต่อในโอกาสต่อไปต้องมีข้อความแสดงให้ทราบ - ดูแลโต๊ะ เก้าอี้ ในห้องประชุมให้สะอาดเรียบร้อย - หลังเลิกใช้งาน ต้องจัดเก็บอุปกรณ์ต่าง ๆ รวมทั้งโต๊ะและเก้าอี้ให้เรียบร้อย และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน - ปิดไฟฟ้าแสงสว่าง และอุปกรณ์ไฟฟ้าทุกชนิดหลังเลิกใช้ห้องประชุม	
		- อุปกรณ์ดับเพลิง	- มีป้ายแสดงบริเวณที่เก็บอุปกรณ์ดับเพลิง และหน้าตู้เก็บอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างชัดเจน - ไม่วางสิ่งของใด ๆ กีดขวางอุปกรณ์ดับเพลิง หรือตู้เก็บอุปกรณ์ดับเพลิง - มีป้ายแสดงวันที่มีการตรวจสอบอุปกรณ์ - กำหนดผู้ดูแลรับผิดชอบ	

คู่มือมาตรฐานการให้บริการกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พ.ศ.2562

หัวข้อ		แนวทางตามข้อกำหนด	การดำเนินการของหน่วยงาน	คะแนน
	บริเวณพื้นที่ส่วนกลางสำนักงาน	- มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกสำนักงานฯ เช่น ห้องสุขา ตู้เอทีเอ็ม ทางลาดสำหรับคนพิการ ที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการ เป็นต้น - มีป้ายบอกทางไปจุดรับบริการและป้ายบอกสถานที่ตั้งของสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกสำนักงานฯ	- จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกสำนักงาน เช่น ห้องสุขา ตู้เอทีเอ็ม ทางลาดสำหรับคนพิการ ที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการ เป็นต้น - จัดให้มีป้ายบอกทางไปจุดรับบริการ และ/หรือป้ายบอกสถานที่ตั้งของสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกสำนักงานฯ	
ค.	มาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ประเมินเชิงพฤติกรรม)	การต้อนรับอย่างกระตือรือร้น นอบน้อม พุดจาไพเราะ ให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจและจริงจัง มีความรู้เรื่องที่จะให้บริการอย่างแท้จริง		
	มาตรฐานการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายในชุดเครื่องแบบตามระเบียบกรมบังคับคดี หรือระเบียบ/คำสั่งอื่น ๆ เกี่ยวกับเครื่องแต่งกาย อย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 วัน 2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายในชุดเครื่องแบบประจำสำนักงานอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 วัน 3) นอกจากกำหนดในข้อ 1) และ 2) ให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยตามประเพณีนิยม	มาตรฐานการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ณ จุดให้บริการ ก. วันจันทร์ ชุดสี kaki ข. วันอังคาร ค. วันพุธ เสื้อสีขาว ง. วันพฤหัสบดี จ. วันศุกร์ ชุดผ้าไทยสีชมพูกรมฯ ผู้หญิง : แต่งหน้าทำผม บุคลิกที่มียาวเกินบ่า ต้องรวบผมให้เรียบร้อย เล็บมือสะอาด ทาสีได้ตามความเหมาะสม ผู้ชาย : เก็บชายเสื้อในกางเกง ไม่ไว้หนวด เครา เสื้อผ้าสะอาดเรียบร้อย	

คู่มือมาตรฐานการให้บริการกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พ.ศ.2562

หัวข้อ		แนวทางตามข้อกำหนด	การดำเนินการของหน่วยงาน	คะแนน
	มาตรฐานการสนทนาทางโทรศัพท์	- กล่าวคำทักทายทางโทรศัพท์ด้วยน้ำเสียงและคำสุภาพ - กล่าวขอบคุณผู้รับบริการ	เมื่อรับสาย : สวัสดีค่ะ/ครับ กรมบังคับคดี สำนักงาน ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ ก่อนวางสาย : ขอบคุณค่ะ/ครับ กรมบังคับคดีขอบคุณที่ใช้บริการ	
ง.	มาตรฐานกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	การกำหนดการปฏิบัติงานบริการใน คู่มือมาตรฐานการให้บริการ กรมบังคับคดี/หน่วยงาน/ฝ่าย	- ประกาศใช้คู่มือมาตรฐาน และกรอบการประเมินมาตรฐานการให้บริการฯ - ขั้นตอนการให้บริการ..... (เอกสารแนบที่ ...) - ขั้นตอนการให้บริการ..... (เอกสารแนบที่ ...) - ขั้นตอนการให้บริการ..... (เอกสารแนบที่ ...) - ขั้นตอนการให้บริการ..... (เอกสารแนบที่ ...)	

รายละเอียดการปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการ

ระบบการให้บริการ ตามที่กำหนดในคู่มือมาตรฐานการให้บริการประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ระบบก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ เป็นระบบการให้บริการก่อนที่ ผู้รับบริการจะเข้าถึงจุดให้บริการ ซึ่งเป็นบริเวณที่ควรมีการออกแบบการบริการหรือจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการสามารถดำเนินกิจกรรมเบื้องต้นก่อนเข้าสู่จุดบริการได้ เช่น การให้บริการ ณ สำนักงานอาจจะมีระบบการจัดคิว การจัดให้มีที่นั่งพักรอ การจัดทำสื่อให้ข้อมูลการช่วยเหลือให้คำแนะนำแบบฟอร์มที่เข้าใจง่าย เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนเกิดความประทับใจ

2. ระบบจุดให้บริการ เป็นระบบการให้บริการตั้งแต่เจ้าหน้าที่เริ่มดำเนินการให้บริการจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ ซึ่งการออกแบบการบริการขึ้นอยู่กับช่องทางการบริการ เช่น การบริการ ณ สำนักงาน อาจออกแบบเป็นการให้บริการในจุดบริการเดียว หรือ การบริการที่เกี่ยวข้องกันถูกจัดให้อยู่ในบริเวณใกล้เคียงกัน ด้วยความเหมาะสม มีความทันสมัย และสะอาดตา การจัดเครื่องมืออุปกรณ์และเอกสารแบบฟอร์มที่เพียงพอต่อการให้บริการ การดำเนินการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดการให้บริการ และการตอบสนองคำขอหรือข้อร้องเรียนของประชาชนที่มาใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีที่เกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้า

3. ระบบสนับสนุนการให้บริการ เป็นระบบสนับสนุนการดำเนินการให้บริการและการบริหารจัดการสำนักงานบริการฯ ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เช่น การพัฒนากลยุทธ์การให้บริการ การบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาทักษะความชำนาญของเจ้าหน้าที่ การออกแบบและพัฒนาการให้บริการที่เหมาะสม การออกแบบระบบและขั้นตอนการให้บริการ การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นต้น

คู่มือมาตรฐานการให้บริการกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พ.ศ.2562

กระบวนการ/ระบบการให้บริการ	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผลประโยชน์
ก. ระบบก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ			
การออกแบบการบริการหรือจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ	- การจัดให้มีที่นั่งพักรอ - การจัดทำสื่อ และให้ข้อมูลการช่วยเหลือให้คำแนะนำ แบบฟอร์มที่เข้าใจง่าย		
ระบุความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อจำแนกกลุ่ม - งานตามภารกิจ - งานสอบถาม/บริการข้อมูล - งานรับข้อร้องเรียน	ระบบสารสนเทศ ลงทะเบียนข้อมูล - งานตามพันธกิจ/ภารกิจ กบค. - งานสอบถาม/บริการข้อมูล - งานรับข้อร้องเรียน - งานอื่น ๆ (ถ้ามี)		
1.งานตามภารกิจ	กระบวนการสร้างคุณค่า (PMQA หมวด 6) (ได้แก่ กระบวนการบังคับคดีแพ่ง คดีล้มละลาย ฟ้นฟูกิจการของลูกหนี้ การชำระบัญชี และการวางทรัพย์, กระบวนการด้านการเงิน การบัญชี การคลัง, กระบวนการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดส่งเอกสารการบังคับคดี และกระบวนการไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดี)		
ระบบจ่ายบัตรคิว แยกตามกลุ่ม	งานตามภารกิจ		
ระบบบันทึก/ลงทะเบียนผู้รับบริการเข้าระบบสารสนเทศจำแนกประเภท	งานตามภารกิจ		

คู่มือมาตรฐานการให้บริการกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พ.ศ.2562

กระบวนการ/ระบบการให้บริการ	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผลประโยชน์
ผู้รับบริการใหม่	บันทึกในระบบฐานข้อมูล		
ผู้รับบริการเดิม	ปรับปรุงสถานะผู้รับบริการ		
ผู้รับบริการตัวแทน/คณะ Collaborator/Partner	ปรับปรุงสถานะผู้รับบริการ		
ระบบส่งต่องาน ไปยังกลุ่มงานที่จำแนกแล้ว	รายงานสรุปปริมาณการให้บริการต่องานตามภารกิจประจำเดือน		
2.งานสอบถาม/บริการข้อมูล	ปชส./ออนไลน์/เว็บ/แอปพลิเคชัน 1. แจ้งข้อมูลให้ทราบเรื่องขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ ณ จุดบริการ เช่น การติดป้ายโปสเตอร์ ประกาศ เผยแพร่ผ่านสื่อปชส. และรวมถึงจัดให้มีการเผยแพร่บนสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ทั้งแบบออนไลน์/ออฟไลน์ เป็นต้น 2. ให้บริการตามลำดับขั้นตอนการขอรับบริการก่อนและหลัง อย่างเป็นธรรม โดยจัดการด้วยระบบคิวด้วยระบบสารสนเทศ 3. ให้บริการด้วยระยะเวลาที่เหมาะสมกับสภาพงานบริการ หรือตามประกาศระยะเวลาเสร็จของงาน		

คู่มือมาตรฐานการให้บริการกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พ.ศ.2562

กระบวนการ/ระบบการให้บริการ	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผลประเมิน
	4. ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้องและ จัดให้มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว 5. มีคู่มือการให้บริการประชาชน สำหรับเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการ รวมถึงจัดให้มีการเผยแพร่บนสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ทั้งแบบออนไลน์/ออฟไลน์		
3.งานรับซื้อร้องเรียน	คู่มือจัดการและรับเรื่องร้องเรียนฯ		
ระบบบันทึก/ลงทะเบียนข้อมูลการใช้บริการงานรับซื้อร้องเรียน	ระบบสารสนเทศ ลงทะเบียนข้อมูล		
ระบบติดตามและรายงานสถานะปัจจุบันของข้อร้องเรียน	6. มีระบบประเมินผลการให้บริการแบบทันที หลังจากปิดงานให้บริการ และให้สรุปผลเป็นรายเดือน หรือรายไตรมาส และจัดให้มีกระบวนการปรับปรุงการให้บริการจากข้อเสนอแนะตามระยะเวลา		
ข.ระบบจุดรับบริการ			
มาตรฐานพื้นที่ให้บริการ	- การให้บริการในจุดบริการเดียว หรือ การบริการที่เกี่ยวข้องกันถูกจัดให้อยู่ในบริเวณใกล้เคียงกัน ด้วยความเหมาะสม - มีความทันสมัยและสะอาดตา		

คู่มือมาตรฐานการให้บริการกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พ.ศ.2562

กระบวนการ/ระบบการให้บริการ	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผลประโยชน์
	- การจัดเครื่องมืออุปกรณ์และเอกสารแบบฟอร์มที่เพียงพอต่อการให้บริการ - การดำเนินการให้บริการมีความถูกต้องรวดเร็ว		
	การตอบสนองคำขอหรือข้อร้องเรียนของประชาชนที่มารับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีที่เกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้า		
มาตรฐานพื้นที่การให้บริการพิเศษ จำแนกตามประเภท/กลุ่ม	การตอบสนองต่อผู้รับบริการที่เข้ามาเป็นคณะ/ตัวแทน		
มาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมการทำงาน	- การประเมินตามเกณฑ์ 5 ส		
มาตรฐานการให้บริการในกระบวนการหลัก ตามภารกิจ กบค.	คู่มือ/แผนภูมิ/โปสเตอร์ แสดงกระบวนการมาตรฐาน (PMQA หมวด 6)		
ระบบติดตามและรายงานสถานะปัจจุบันของผู้รับบริการ	- มีระบบสารสนเทศเพื่อติดตามความคืบหน้าของการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน		
ค.ระบบสนับสนุนการให้บริการ-			
ระบบพัฒนาบุคลากร/ทรัพยากรมนุษย์ ด้านทักษะการให้บริการและด้านประสิทธิภาพการให้บริการ	- การบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการจัดสรรบุคลากรให้เพียงพอกับปริมาณงานบริการ - การพัฒนาทักษะความชำนาญของเจ้าหน้าที่		

คู่มือมาตรฐานการให้บริการกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พ.ศ.2562

กระบวนการ/ระบบการให้บริการ	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผลประเมิน
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการ ทั้งระบบออนไลน์และออฟไลน์ และการบูรณาการระบบสารสนเทศ	- การออกแบบและพัฒนาระบบการให้บริการที่เหมาะสม - การออกแบบระบบและขั้นตอนการให้บริการ - การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ระบบประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ	- รายงานผลการประเมิน และสถิติแนวโน้ม		
ระบบประเมินคุณภาพของผู้ให้บริการ	- รายงานผลการประเมิน และสถิติแนวโน้ม		
ระบบสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ ผลการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการ/มาตรฐานการให้บริการ ณ จุดให้บริการ	- รายงานการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน/คำแนะนำของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ - รายงานการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ งานบริการ และเวลา เปิด-ปิด การให้บริการ		

บทที่ 7 แนวทางการขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ

กบค. มีความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนมาตรฐานการให้บริการสู่การปฏิบัติ จำได้กำหนดแนวทางการขับเคลื่อนคู่มือมาตรฐานการให้บริการสู่การปฏิบัติ ดังนี้

1. กำหนดแผนงานการขับเคลื่อนคู่มือมาตรฐานสู่การปฏิบัติ
2. จัดให้มีการสื่อสารผ่านช่องทางการสื่อสารของ กบค. ทุกรูปแบบ
3. จัดให้มีการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ และสามารถนำแนวทางในคู่มือไปสู่การปฏิบัติ
4. เสริมสร้างกลไกตรวจสอบความสำเร็จของการนำคู่มือสู่การปฏิบัติ ผ่านกระบวนการติดตามของผู้ตรวจราชการกรมบังคับคดี
5. กำกับ ติดตามนิเทศและประเมินผล
6. สรุปรายงานผลการดำเนินการและนำเสนอให้ผู้บริหารทราบตามลำดับชั้น

ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการขับเคลื่อนคู่มือสู่การปฏิบัติ

- มีการกำหนดนโยบายการขับเคลื่อน Service Excellence อย่างเป็นระบบ
- มีการถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจและประสบการณ์ให้กันภายในระหว่างบุคลากรของกรมบังคับคดี
- มีกลไกในการส่งเสริมการทำงานร่วมกันที่เป็นระบบ
- ผู้บริหารมีภาวะความเป็นผู้นำสูง
- บุคลากรในองค์กรมีความรู้ความสามารถและมีความรับผิดชอบ โดยเน้นขีดความสามารถของการให้บริการ
- การบริหารงานมีการรับฟังความคิดเห็นจากภายนอก และมีความคล่องตัว
- มีการแปลงวิสัยทัศน์ นโยบาย และยุทธศาสตร์ ขององค์กรมาสู่การปฏิบัติงานอย่างแท้จริง
- เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการให้บริการ
- มีความเพียงพอของงบประมาณ

ภาคผนวก

กรอบ/เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด 3

ในหมวดของการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย “กล่าวถึงวิธีการที่ส่วนราชการสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อความสำเร็จ รวมทั้งวิธีการที่ส่วนราชการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และใช้สารสนเทศดังกล่าวเพื่อปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

หมวดนี้ต้องการแสดงให้เห็นว่าการให้ความสำคัญดังกล่าวเป็นผลลัพธ์สำคัญอันหนึ่งของการเรียนรู้และยุทธศาสตร์ที่มุ่งความเป็นเลิศ ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะให้สารสนเทศที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อส่วนราชการที่จะทำความเข้าใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ในหลายกรณีข้อมูลดังกล่าวจะให้สารสนเทศไม่เพียงแต่มุมมองของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเท่านั้น แต่รวมถึงพฤติกรรมการใช้บริการด้วย และผลกระทบที่อาจมีต่อความยั่งยืนของส่วนราชการ”

ผลลัพธ์ที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กำหนดวัดด้วยตัวชี้วัดสำคัญสองด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และด้านการให้ความสำคัญและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กบค. กำหนดผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ดังนี้ (กลุ่มเจ้าหน้าที่/ลูกหนี้ตามคำสั่งศาล) การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ แบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

- 1) ผู้มีส่วนได้เสียในคดี
- 2) ผู้ซื้อทรัพย์สินทอดตลาด (ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต)

การจำแนกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

- 1) ประชาชน/ชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากกฎหมายบังคับคดี
- 2) หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนและ รัฐวิสาหกิจ

กรอบ/เกณฑ์การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) (LED Service Excellent)

การรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (พิมพ์ครั้งที่หนึ่ง เมษายน 2559)

ศูนย์ราชการสะดวกเป็นหน่วยงานภายใต้กระทรวง กรม และจังหวัด ที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน ที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ ดังนั้นเพื่อให้ศูนย์ราชการสะดวกมีการให้บริการที่เป็นไปตามนโยบายของนายกรัฐมนตรี และมีมาตรฐานเดียวกันจำเป็นต้องกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการติดตามประเมินผลการดำเนินการ เพื่อนำไปสู่การรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกต่อไป

จุดมุ่งหมายของศูนย์ราชการสะดวก เพื่อส่งเสริมการให้บริการของทุกหน่วยงานของรัฐต้องมีความสะดวก มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ

วัตถุประสงค์ของการจัดทำเกณฑ์ศูนย์ราชการสะดวก

- เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวกมีมาตรฐานเดียวกันสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
- เพื่อให้ส่วนราชการมีแนวทางที่เป็นบรรทัดฐานในการพัฒนาและยกระดับการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจนและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- เพื่อเป็นเครื่องมือในการประเมินผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่นำไปสู่การพัฒนาปรับปรุง และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับส่วนราชการ

หลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐานการให้บริการของ ศูนย์ราชการสะดวก

ระบบการให้บริการประกอบด้วย 3 องค์ประกอบได้แก่

- 1) ระบบก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ เป็นระบบการให้บริการก่อนที่ ผู้รับบริการจะเข้าถึงจุดให้บริการ ซึ่งเป็นบริเวณที่ควรมีการออกแบบการบริการหรือจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการสามารถดำเนินกิจกรรมเบื้องต้นก่อนเข้าสู่จุดบริการได้ เช่น การให้บริการ ณ สำนักงานอาจจะมีระบบการจัดคิว การจัดให้มีที่นั่งพักรอ การจัดทำสื่อให้ข้อมูลการช่วยเหลือให้คำแนะนำแบบฟอร์มที่เข้าใจง่าย เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนเกิดความประทับใจ
- 2) ระบบจุดให้บริการ เป็นระบบการให้บริการตั้งแต่เจ้าหน้าที่เริ่มดำเนินการให้บริการจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ ซึ่งการออกแบบการบริการขึ้นอยู่กับช่องทางการบริการ เช่น การบริการ ณ สำนักงาน อาจออกแบบเป็นการให้บริการในจุดบริการเดียว หรือ การบริการที่เกี่ยวข้องกันถูกจัดให้อยู่ในบริเวณใกล้เคียงกัน ด้วยความเหมาะสม มีความทันสมัย และสะอาดตา การจัดเครื่องมืออุปกรณ์และเอกสารแบบฟอร์มที่เพียงพอต่อการให้บริการ การดำเนินการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดการให้บริการ และการตอบสนองคำขอหรือข้อร้องเรียนของประชาชนที่มารับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีที่เกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้า
- 3) ระบบสนับสนุนการให้บริการ เป็นระบบสนับสนุนการดำเนินการให้บริการและการบริหารจัดการศูนย์ราชการสะดวกให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เช่น การพัฒนากลยุทธ์การให้บริการ การบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาทักษะความชำนาญของเจ้าหน้าที่ การออกแบบและพัฒนาการให้บริการที่เหมาะสม การออกแบบระบบและขั้นตอนการให้บริการ การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นต้น

โครงสร้างของมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก มีเกณฑ์การพิจารณาที่แบ่งเป็นสองส่วนรวม 25 หัวข้อดังนี้

1. ข้อกำหนดพื้นฐาน

- 1.1 การสนองตอบความต้องการของประชาชน ประกอบด้วย การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ งานบริการ และเวลา เปิด-ปิด การให้บริการ

1.2 การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย สถานที่ให้บริการ พื้นที่ให้บริการ และการจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ

2. ข้อกำหนดการให้บริการ

- 2.1 การจัดระบบการให้บริการ ได้แก่ ระบบคิว/จุดแรกรับ การออกแบบระบบงาน และการจัดสรรบุคลากร
- 2.2 การพัฒนาทักษะความชำนาญของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ บุคลากรด้านการบริการ บุคลากรด้านเทคนิค และเจ้าหน้าที่ต้อนรับ/รับเรื่อง
- 2.3 การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ให้มีความสำคัญกับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและนำมาใช้เพื่อเพิ่มศักยภาพในการดำเนินการให้บริการประกอบด้วย 13 หัวข้อ คือ
 - 1) ระบบการประเมินความพึงพอใจ
 - 2) คุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน
 - 3) ช่องทางการให้บริการ
 - 4) ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน
 - 5) การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย
 - 6) การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน
 - 7) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง
 - 8) การจัดทำระบบฐานข้อมูล
 - 9) การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 10) การบูรณาการวางแผนระบบ
 - 11) การพัฒนาระบบการให้บริการออนไลน์
 - 12) การพัฒนาระบบคอลเซ็นเตอร์
 - 13) การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น

กรอบ/เกณฑ์การประเมินสำนักงานบังคับคดีไต่สวนอาต

เป็นกรอบการให้คะแนนประเมินตัวชี้วัดมาตรฐานความโปร่งใส ที่ให้คะแนนแต่ละตัวชี้วัดแบบขั้นบันได สำหรับการประเมินสำนักงานบังคับคดีทั้งหมด โดยพิจารณาจากความก้าวหน้าของงานตามระดับขั้นความสำเร็จ หรือระดับความสมบูรณ์ในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายของแต่ละตัวชี้วัด มาตรฐานความโปร่งใสมีตัวชี้วัดที่ครอบคลุมการปฏิบัติงาน ใน 5 มิติ คือ

มิติที่ 1 ด้านนโยบาย/ผู้บริหาร และความพยายาม/ริเริ่มของหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใส

หน่วยงานมีกระบวนการจัดทำแผนด้านความโปร่งใส ทำให้มีการดำเนินงานที่เป็นไปตามแผนที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใส หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียทั้งจากภายในและภายนอกหน่วยงานสามารถเข้าถึงข้อมูลโดยวิธีการต่าง ๆ มีการสื่อสารการแสดงความรับผิดชอบ พร้อมรับการตรวจสอบ รวมทั้งมีกระบวนการติดตามและประเมินผล

บทบาทของผู้บริหาร ในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใสในองค์กร หมายถึงผู้บริหารให้ความสำคัญในการกำกับดูแลองค์กรและผู้ปฏิบัติงานอย่างมีเหตุผลที่เหมาะสมในกรอบของระเบียบข้อบังคับและจรรยาบรรณ สามารถอธิบายเหตุผลในการปฏิบัติงานได้และพร้อมรับการตรวจสอบ

มิติที่ 2 ด้านการบริหารจัดการองค์กร

การบริหารจัดการงบประมาณหรือเงินนอกงบประมาณ ให้เป็นไปตามตัวชี้วัดของหน่วยงาน

การบริหารจัดการ เพื่อให้ได้ผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายของหน่วยงาน

การบริหารบุคคล หมายถึงกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรภายในหน่วยงานเริ่มตั้งแต่การวางแผนกำลังคน การพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การฝึกอบรม การสร้างแรงจูงใจด้านต่าง ๆ เพื่อให้หน่วยงานบรรลุพันธกิจ/ภารกิจที่กำหนดไว้

มิติที่ 3 ด้านความเปิดเผยข้อมูล การมีระบบตรวจสอบภายในองค์กร และการมีส่วนร่วมของประชาชน

การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติราชการ

มิติที่ 4 ด้านการใช้ดุลพินิจ

การลดการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

มิติที่ 5 ด้านการมีระบบ/กลไก จัดการรับเรื่องร้องเรียน

(อ้างอิง หลักเกณฑ์การให้การประเมินสำนักงานบังคับคดีไสยะอาด แบบฟอร์มตามเอกสารแนบ)

ภาคผนวก



กรมบังคับคดี
Legal Execution Department



ตารางการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ

กลุ่มผู้รับบริการ	ประเภทงานบริการ	วันและเวลา เปิดให้บริการ	สถานที่ ให้บริการ	ความยาก-ง่าย ในการเข้าถึง จุดบริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก ที่สำคัญ	การรับรู้ข่าวสาร เกี่ยวกับการ ให้บริการ

ตารางการสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง และการตอบสนอง

กลุ่มผู้รับบริการ	วิธีการรวบรวมข้อมูล							ความต้องการ	ความคาดหวัง	การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ การตอบสนอง
	สัมภาษณ์	สนทนา	สังเกต	สำรวจ	ข้อเสนอแนะ	ข้อร้องเรียน	อื่น ๆ			

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

วัน/เดือน/ปี ที่ตอบแบบสอบถาม.....

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของกรมบังคับคดี สำหรับนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน ☐ หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ.....ปี
3. ตอบแบบสอบถามนี้ในนามของ ☐ ประชาชนทั่วไป ☐ ตัวแทน ☐
☐ หน่วยงานภาครัฐ ☐ หน่วยงานภาคเอกชน
4. การเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงานนี้เพื่อ ☐ คดีแพ่ง ☐ คดีล้มละลาย ☐ โกล่เกลี่ย
☐ ประนอมหนี้ ☐ อื่น ๆ ระบุ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ (ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ มาก	ค่อนข้าง พอใจ	เฉย ๆ	ไม่ค่อย พอใจ	ไม่ พอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก					
3. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา					
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
5. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง					
6. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ					
7. มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ					
8. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม					
9. ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส					

แบบฟอร์มคู่มือมาตรฐานการให้บริการกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พ.ศ.2562

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ มาก	ค่อนข้าง พอใจ	เฉย ๆ	ไม่ค่อย พอใจ	ไม่ พอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
10. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ					
12. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ					
13. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
14. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม					
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
15. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
16. มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ					
17. มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ					
18. ผลการให้บริการในภาพรวม					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

.....

.....

.....

.....

ผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกกลุ่มเทียบกับเป้าหมาย

กลุ่มผู้รับบริการ	เป้าหมาย	ผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ			
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4

ความก้าวหน้าจากการปรับปรุงและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

การปรับปรุง	แหล่งที่มา			ผลลัพธ์
	ข้อเสนอแนะ	ข้อร้องเรียน	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้	

แผนการบริหารบุคลากรแต่ละตำแหน่ง

ตำแหน่งงาน	คุณสมบัติ	คำอธิบาย	อัตรากำลัง ในปัจจุบัน	ความ ต้องการ อัตรากำลัง	โอกาสในการพัฒนา		
					เชิงการ ปฏิบัติงาน	เชิงเทคนิค	เชิง Soft skills ด้าน การบริการ

ผลการพัฒนาบุคลากรแต่ละตำแหน่ง

การพัฒนาด้าน	ตำแหน่ง				
สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้					
สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ตามมาตรฐานการให้บริการ					
สื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต					
ปฏิบัติการให้บริการแทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จจำนวนหนึ่ง					
ใช้ระบบซอฟต์แวร์ในการให้บริการได้อย่างคล่องแคล่ว					
ให้บริการผ่านระบบออนไลน์					

การทบทวนสภาพแวดล้อมในการให้บริการ

ประจำเดือน.....

รายการ	ผ่าน	ไม่ผ่าน	รายการปรับปรุง	ผลการปรับปรุง

ผลการเปรียบเทียบการให้บริการ

รายการเปรียบเทียบ	หน่วยงาน				หมายเหตุ

