

แบบฟอร์มการถอดบทเรียนองค์ความรู้ ด้านการบังคับคดีแพ่ง

ชื่อผลงาน : การจ่ายเงินในคดี กรณีที่เป็นคดีกลุ่มหรือคดีที่มีโจทก์หลายรายในคดีเดียวกัน

ชื่อส่วนราชการ : สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๒

หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน : สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๒.....

ชื่อผู้ประสานงาน...นางพรรณธิพา วจนานวัช..... ตำแหน่งนิติกรชำนาญการพิเศษ.....

สำนัก/กอง ...สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๒... เบอร์โทรศัพท์๐๒-๖๓๒๓๑๘๔.....

Email.....Bangkokoffice 2@led.mail.go.th.....

วันที่จัดทำ.....๒๒ สิงหาคม ๒๕๖๖.....

ตรวจสอบโดย.....นางกตมน ทวีวัลลี ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการบังคับคดีแพ่ง รักษาราชการแทนผู้อำนวยการ

สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๒.....

ความรู้พื้นฐาน กรณีศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้น กรณีศึกษาการปรับปรุงการทำงาน

ความรู้พื้นฐาน

๑. สรุปวิธีการทำงานที่ถูกต้อง (เทคนิคขั้นตอน)

ขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการบังคับคดี คือ การจ่ายเงินให้แก่เจ้าหนี้ตามคำพิพากษา ทั้งนี้เป็นไปตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา ๓๓๗ , ๓๓๘ และระเบียบกระทรวงยุติธรรมว่าด้วยการบังคับคดีของเจ้าพนักงานบังคับคดี พ.ศ. ๒๕๒๒ กล่าวคือ เมื่อเจ้าพนักงานบังคับคดีได้ดำเนินการยึดทรัพย์สินของลูกหนี้ตามคำพิพากษา และทำการขายทอดตลาด หรือกรณีที่ได้มีการอายัดสิทธิเรียกร้องของลูกหนี้ตามคำพิพากษา หรือกรณีที่ลูกหนี้ตามคำพิพากษาได้นำเงินมาวางต่อเจ้าพนักงานบังคับคดี และไม่มีเหตุอื่นที่จะต้องงดการบังคับคดี ให้เจ้าพนักงานบังคับคดีทำบัญชีแสดงรายละเอียดแสดงจำนวนเงินทั้งหมดที่ได้จากการยึดอายัด ขายหรือจำหน่ายทรัพย์สินของลูกหนี้ตามคำพิพากษาหรือที่ได้วางไว้ เพื่อจ่ายให้แก่เจ้าหนี้ตามคำพิพากษา แต่ทั้งนี้การจ่ายเงินให้แก่เจ้าหนี้ตามคำพิพากษาหรือผู้ร้องขอเฉลี่ยกรณีที่ยังขาดนัดพิจารณาจะต้องพ้นระยะเวลาหกเดือนนับแต่วันที่ยึดหรืออายัดทรัพย์สินของลูกหนี้ตามคำพิพากษา

ขั้นตอนในการทำงาน

๑.๑ เจ้าพนักงานบังคับคดีตรวจสอบจำนวนคดีที่พร้อมจะทำบัญชี พ้นระยะเวลาร้องขอเฉลี่ย ตรวจสอบล้มละลายคู่ความ ไม่มีเหตุขัดข้องในการบังคับคดี จึงส่งคำสั่งให้เจ้าหน้าที่การเงินจัดทำบัญชีในระบบแพ่ง

๑.๒ เจ้าหน้าที่การเงินรับสำนวน เพื่อจ่ายสำนวนในการทำบัญชีในระบบ

๑.๓ เจ้าหน้าที่การเงินผู้รับผิดชอบ จัดทำบัญชีแสดงรายการรับ-จ่าย แล้วส่งสำนวนให้หัวหน้าการเงินตรวจสอบบัญชี แล้วส่งให้นิติกรเจ้าของสำนวนตรวจบัญชีพร้อมลงนาม

๑.๔ นิติกรเจ้าของสำนวน ตรวจบัญชี หากเห็นว่าถูกต้อง แล้วจัดส่งให้นักบัญชีทำหนังสือแจ้งให้คู่ความหรือผู้มีส่วนได้เสียในคดีทราบ

๑.๕ ส่งธุรการส่งไปรษณีย์ พร้อมทำรายงานการจัดส่ง

๑.๖ เมื่อพ้นระยะเวลาดัดค่านบัญชี จึงจะจ่ายเงินในคดี

๑.๗ เมื่อคู่ความมารับเงินในคดี จะต้องเขียนคำร้องยื่นลงรับเอกสาร

๑.๘ ห้องเก็บคั่นหาสำนวนแล้วส่งให้ นิติกรเวรสั่ง

๑.๙ ตรวจล้มฯและมีคำสั่งอนุญาตให้จ่ายเงิน

- ๑.๑๐ ส่งสำนวนคดีให้เจ้าหน้าที่การเงินตรวจสอบและออกเช็คสั่งจ่ายเงินให้แก่โจทก์หรือผู้มีส่วนได้เสียในคดี
- ๑.๑๑ เสนอผู้อำนวยการหรือนิติกรผู้มีอำนาจสั่งจ่ายเช็คตามที่ได้รับมอบหมาย
- ๑.๑๒ มอบเช็คให้แก่โจทก์หรือคู่ความในคดีรับไปดำเนินการ

๒. จุดสังเกต ข้อควรระวัง

เมื่อเจ้าหน้าที่การเงินได้ออกหนังสือแจ้งให้โจทก์หรือคู่ความในคดีมาตรวจรับรองบัญชีและได้นัดวันเวลาในการรับเงินไว้แล้ว แต่เนื่องจากคดีดังกล่าวเป็นคดีของศาลแรงงานหรือคดีกลุ่มซึ่งมีโจทก์และเจ้าหนี้เป็นจำนวนมากและเจ้าหนี้ไม่ได้ตั้งผู้แทนกลุ่มมา แต่โจทก์หรือเจ้าหนี้มีความประสงค์ที่จะขอรับเงินในวันเดียวกันเป็นจำนวนมาก ทำให้เจ้าหน้าที่การเงินออกเช็คไม่ทันและทำให้คดีอื่นๆที่นัดไว้แล้วต้องรอเป็นเวลานาน โดยบางครั้งไม่สามารถรับเงินได้ในวันดังกล่าว

กรณีศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้น

๑. สถานการณ์ปัญหา (๕พ ๑H)

สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๒ มีเขตอำนาจในความรับผิดชอบคดีแพ่งที่เกิดขึ้นในเขตอำนาจของศาลแพ่งกรุงเทพใต้ ศาลแขวงกรุงเทพใต้ ศาลแพ่งปทุมวัน ศาลแขวงปทุมวัน ศาลแรงงานกลาง ซึ่งคดีที่อยู่ในเขตอำนาจความรับผิดชอบของ สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๒ เป็นคดีที่มีทุนทรัพย์สูงคดีที่อยู่ในย่านเศรษฐกิจใจกลางเมืองกรุงเทพมหานคร และเกี่ยวเนื่องกับคดีที่มีคู่ความในคดีเป็นจำนวนมาก เช่นคดีกลุ่ม ที่มีสมาชิกกลุ่ม เป็นจำนวน ๑๐๐-๔๐๐ คน หรือคดีแรงงานที่มีเจ้าหนี้เป็น ๑๐๐-๒๐๐ ราย เมื่อมีการบังคับคดีโดยเฉพาะในคดีอายัด ในการจัดการทำบัญชีจ่ายเงินให้แก่เจ้าหนี้ในคดีเหล่านี้ มีปัญหาในการจัดการจ่ายเงินให้แก่เจ้าหนี้ในเวลาเดียวกันเป็นหลายๆราย ก่อให้เกิดการบริหารจัดการคดีที่จะจ่ายเงินให้แก่เจ้าหนี้ได้อย่างรวดเร็ว เพื่อเข้าถึงการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีได้อย่างสะดวกรวด ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ลดขั้นตอนในการให้บริการและเป็นการเพิ่มช่องทางในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่คู่ความและผู้มีส่วนได้เสียในคดี

๒. สาเหตุของปัญหา

เจ้าหนี้มีความประสงค์ที่จะขอรับเงินในคดีในเวลาเดียวกันเป็นจำนวนหลายๆราย ในขณะที่เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ในการจ่ายเงินมีอยู่อย่างจำกัด ประกอบกับมีรายละเอียดหลายขั้นตอนในการขอรับและจ่ายเงินจึงทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการประชาชนได้

๓. แนวทางแก้ไขปัญหาและป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ

๓.๑ ทำความเข้าใจร่วมกันระหว่างบุคลากรในสำนักงานกรณีการจ่ายเงินให้แก่คู่ความในคดี โดยใช้วิธีโอนเงินเข้าบัญชีในบัญชีของเจ้า ซึ่งสามารถทำได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

๓.๒ ในการส่งบัญชีแสดงการรับจ่ายเงินให้เจ้าหนี้มาตรวจสอบและขอรับเงินนั้น สำนักงานจะแนบแผ่นเอกสารอธิบายวิธีการขอรับเงินพร้อมเอกสารและหลักฐานประกอบการขอรับเงิน โดยแนบ QR โค้ดอธิบายขั้นตอนไปด้วย ขณะเดียวกันได้มีการแนบ QR โค้ด ขึ้นหน้าเว็บไซต์ของสำนักงานฯเชิญชวนให้เจ้าหนี้มาใช้บริการในการขอรับเงินโดยวิธีการโอนเงินเข้าบัญชี

๓.๓ เปิดช่องทางให้เจ้าหน้าที่สอบถามการขอรับเงินและยื่นคำร้องขอรับเงินเข้ามานอกจากทาง email ของสำนักงานแล้ว ยังได้ใช้ Line official โดยมีคำสั่งแต่งตั้งผู้ทำหน้าที่เป็น admin เพื่อคอยตอบปัญหาต่างๆ ให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการ ซึ่งใน Line official จะแตกต่างจากการ Line open chat ทั่วไป เนื่องจากบุคคลอื่นไม่สามารถที่จะเห็นข้อมูลของสมาชิกในกลุ่ม นอกจาก admin สร้างความปลอดภัยให้แก่ผู้มาใช้บริการในการส่งเอกสารสำคัญต่างๆเข้ามาในกรณีขอรับเงินในคดี

๔. ผลของการแก้ไขปัญหา

๔.๑ ทำให้สามารถจ่ายเงินให้แก่เจ้าหน้าที่ในคดีกลุ่ม คดีแรงงาน ที่มีเจ้าหน้าที่เป็นจำนวนมากได้ในเวลาเดียวกันหลายราย

๔.๒ เจ้าหน้าที่ได้รับเงินที่ได้จากการบังคับคดี อย่างสะดวก รวดเร็ว ไม่เสียเวลาเดินทาง ลดค่าใช้จ่าย สร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

๔.๓ เป็นการเพิ่มช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน

๔.๔ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๔.๕ ลดขั้นตอนในการทำงานแก่เจ้าหน้าที่

๔.๖ ลดปัญหาการร้องเรียนอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานล่าช้าของเจ้าหน้าที่ (ในช่วงเวลาที่เจ้าหน้าที่ติดต่อขอรับเงินพร้อมกันเป็นจำนวนมาก)

กรณีศึกษาการปรับปรุงการทำงาน

๑. รูปแบบการทำงานก่อนปรับปรุง ผลงานก่อนปรับปรุง

- ก่อนการปรับปรุง ใช้รูปแบบเดิมๆ ใช้เวลาในการให้บริการเป็นเวลานาน ประชาชนเสียเวลาและเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางมารับเงิน ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้

๒. รูปแบบการทำงานหลังปรับปรุง ผลงานหลังปรับปรุง

- ลดเวลาในการให้บริการประชาชน
- ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของประชาชนที่มาขอรับบริการ สะดวกและรวดเร็ว
- ลดขั้นตอนในการทำงานของเจ้าหน้าที่และลดขั้นตอนในการรับบริการของประชาชน
- เจ้าหน้าที่สามารถวางแผนบริหารจัดการคดีได้อย่างเหมาะสม
- ตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนได้อย่างเหมาะสม
- เป็นการเพิ่มช่องทางในการให้บริการของสำนักงานฯ

๓. บทเรียนที่ได้รับจากการปรับปรุงงาน

- ศึกษาเรียนรู้จากปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วนำมาคิดค้นวิธีการแก้ปัญหาพร้อมกัน แล้วจึงกำหนดวิธีการทำงานใหม่ๆซึ่งสามารถแก้ปัญหาได้ แล้วจึงพัฒนางานต่อยอดต่อไปในอนาคต ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้