



# กรมบังคับคดี

## หมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### วิสัยทัศน์

“บังคับคดีด้วยความเป็นธรรม มุ่งสู่องค์กรชั้นนำในระดับสากล บริการประชาชนอย่างมีคุณภาพ”

### พันธกิจ

1. ให้บริการด้านการบังคับคดีแพ่ง คดีล้มละลาย การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ การชำระบัญชีการวางทรัพย์และการไกล่เกลี่ยภายหลังคำพิพากษา อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรมและตรวจสอบได้
2. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และพัฒนางานบังคับคดีแพ่ง คดีล้มละลาย การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ การชำระบัญชีการวางทรัพย์และการไกล่เกลี่ยภายหลังคำพิพากษา ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งพัฒนาระบบงานสนับสนุนให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ
3. พัฒนากฎหมาย ระเบียบ และคำสั่ง ที่เกี่ยวข้องกับการบังคับคดีให้ทันสมัย และเป็นมาตรฐานสากล
4. ส่งเสริมและสนับสนุนความร่วมมือ ระหว่างหน่วยงานและองค์การระหว่างประเทศ เพื่อนำแนวปฏิบัติที่ดีในด้านการบังคับคดีมาพัฒนาการดำเนินงานบังคับคดี ให้มีประสิทธิภาพ
5. พัฒนางองค์กรและระบบการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินการ
6. พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญมีจิตสำนึกในการบริการ อย่างมีคุณธรรม จริยธรรมและยึดหลักจรรยาบรรณวิชาชีพในการปฏิบัติงาน
7. พัฒนาเครือข่ายและบูรณาการความร่วมมือด้านการบังคับคดีกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
8. เผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายการบังคับคดี การวางทรัพย์ การไกล่เกลี่ยภายหลังคำพิพากษา และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง แก่ประชาชนได้เข้าใจอย่างทั่วถึง

## คำนิยาม

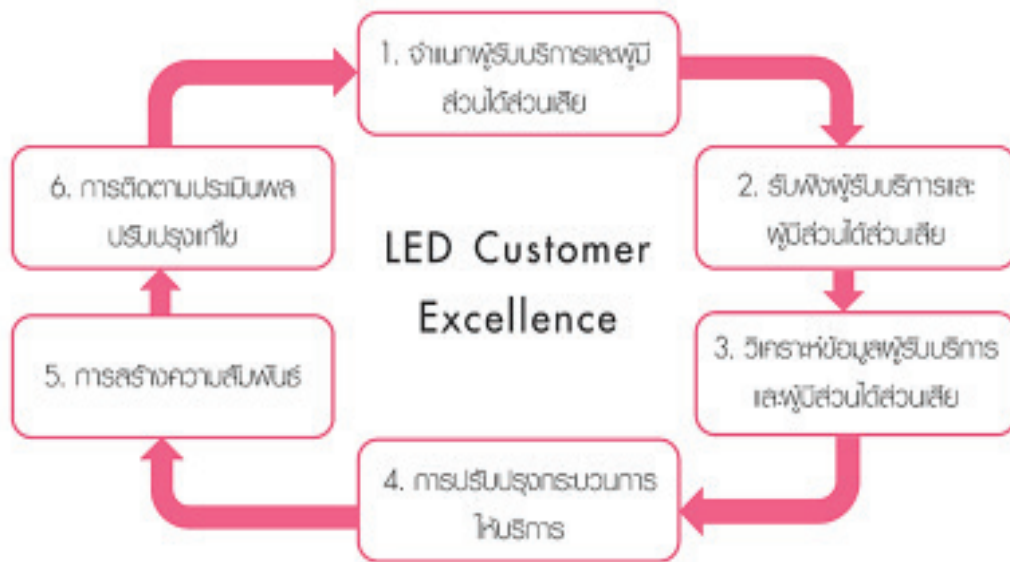
### “I AM LED”

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

กรมบังคับคดีเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการบังคับคดีแพ่งและบังคับคดีล้มละลายตามคำพิพากษา หรือคำสั่งศาล มีบทบาทหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ เจ้าหนี้ ลูกหนี้ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการลดความเหลื่อมล้ำ สร้างสังคมที่เป็นสุข ตลอดจนการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ กรมบังคับคดีจึงให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งมีความต้องการและความคาดหวังที่ต่างกัน โดยการนำสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้ในการปรับปรุงผลผลิตและบริการ และอาศัยเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ มาช่วยยกระดับประสิทธิภาพของการดำเนินการเพื่อนำไปสู่เป้าหมาย LED : Easier Anywhere Better



## บริการด้วยรอยยิ้ม บริหารด้วยหลักการ บริบาลด้วยหลักธรรม



กระบวนการวิเคราะห์เพื่อนำไปสู่การตอบสนองผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมบังคับคดี

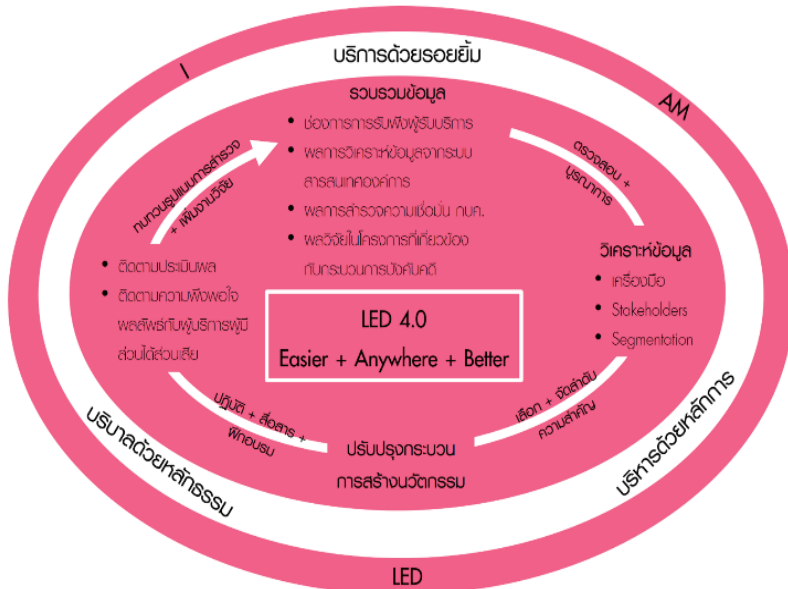
จากปริมาณคดีที่เกิดขึ้นใหม่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้จำนวนผู้รับบริการเพิ่มสูงขึ้น และการวิเคราะห์ วิจัย รวมถึงผลการดำเนินงานในอดีตกรมบังคับคดีนำรูปแบบ LED Customer Excellence ภายใต้แนวคิดบริการด้วยรอยยิ้ม บริหารด้วยหลักการ บริบาลด้วยหลักธรรม มาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อนำไปสู่การตอบสนองผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน

โดยได้จำแนกกลุ่มผู้รับบริการ เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ **กลุ่มเจ้าหน้าที่** **กลุ่มลูกหนี้** และ**กลุ่มผู้ซื้อทรัพย์สิน** สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นกลุ่มที่ได้รับผลกระทบตามภารกิจ สามารถจำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มบุคคล กลุ่มชุมชน และกลุ่มองค์กร

กรมบังคับคดีจัดให้มีช่องทางในการรับฟังและเรียนรู้ข้อมูลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุมทุกช่องทาง ได้แก่ e-mail, Website www.led.go.th ผู้รับฟังความคิดเห็น ศูนย์รับข้อร้องเรียน สายด่วน กรมบังคับคดี 1111 ต่อ 79 การลงพื้นที่ให้ความรู้และการช่วยเหลือต่าง ๆ เพื่อรวบรวมประเด็นปัญหา ข้อขัดข้อง ตลอดจนข้อคำถามต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในงาน

ทุกภารกิจของกรมนำไปสู่การวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความสำคัญตามความถี่ เพื่อนำไปปรับปรุงและออกแบบกระบวนการให้บริการที่เหมาะสมในแต่ละกลุ่ม รวมถึงยกระดับความเชื่อมั่นและความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านโครงการต่าง ๆ ที่สำคัญและสุดท้ายการกำกับติดตามผลการพัฒนาโดยอาศัยเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่มาช่วยยกระดับประสิทธิภาพของการดำเนินการ

กระบวนการรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



กระบวนการรับฟังผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมบังคับคดี

## LED: Easier Anywhere Better

กรมบังคับคดีได้นำข้อมูลสารสนเทศจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาปรับปรุง โดยนำเทคโนโลยีมาช่วยในการพัฒนาระบบการให้บริการ**กระบวนการบังคับคดีแพ่ง** ได้แก่ **การยึดทรัพย์** : นำ Tablet มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และแก้ไขปัญหาการส่งหมายของพนักงานส่งหมายที่มีความคลาดเคลื่อน โดยพนักงานส่งหมาย จะระบุพิพัตในการส่งหมายที่มีความถูกต้อง ซึ่งผู้รับบริการได้รับความรวดเร็วในการ**บังคับคดีการส่งหมายและค่าคู่ความมีความถูกต้องร้อยละ 100**



ระบบการให้บริการกระบวนการบังคับคดีแพ่ง

**การอาัยด : พัฒนาการรับ - ส่งเงินอาัยดและการแจ้งเหตุขัดข้องในการส่งเงินอาัยดทางระบบอิเล็กทรอนิกส์** โดยบริษัทนายจ้างสามารถนำส่งเงินอาัยดของลูกค้าจ้างทุกรายไปยังกรมบังคับคดีแห่งเดียว แทนการส่งไปยังสำนักงานบังคับคดีจังหวัดที่ออกหนังสือแจ้งอาัยดแบบเดิม และบริษัทนายจ้างสามารถตรวจสอบและพิมพ์ใบเสร็จรับเงินได้เองทาง

ระบบดังกล่าว ซึ่งช่วยเพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการตรวจสอบข้อมูล การนำเงินส่งกรมบังคับคดี ประหยัดทรัพยากรและค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอีกด้วย (จากผลการเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายในส่วนของนายจ้างระบบเดิม มีค่าใช้จ่าย 1,504,409.40 บาท ในขณะที่ระบบอิเล็กทรอนิกส์มีค่าใช้จ่าย 8,497.68 บาท สามารถลดค่าใช้จ่ายคิดเป็นจำนวนเงิน 1,495,911.72 บาท คิดเป็นร้อยละ 99.43

นอกจากนี้ยังได้พัฒนา **LED Debt InFo** ซึ่งเป็นระบบตรวจสอบยอดเงินที่นำส่งอาัยัดและยอดหนี้คงเหลือเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มีส่วนได้เสียในคดีสามารถตรวจสอบข้อมูลการอาัยัดเงินในคดีของตนเองได้อย่างง่าย โดยไม่มีค่าใช้จ่ายใด ๆ เป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง รวมถึงสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน



แอปพลิเคชัน LED Debt InFo

**การขายทอดตลาด : พัฒนา Application Led Property** เพื่อให้ผู้สนใจซื้อทรัพย์สินสามารถค้นหาทรัพย์สินที่ประกาศขายทอดตลาดได้ทั่วประเทศผ่านทางโทรศัพท์มือถือเป็นการสร้างความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้

: การส่งคำสั่งซื้อผ่าน**ระบบ (e-Offering Auction)** เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ซื้อทอดตลาดที่ต้องการซื้อทรัพย์สินที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่ต้องเดินทางมาที่ห้องขายทอดตลาดกรมบังคับคดี แต่สามารถส่งคำสั่งซื้อผ่านสำนักงานบังคับคดีเครือข่ายได้แก่ สำนักงานบังคับคดีจังหวัดเชียงใหม่ ขอนแก่น นครราชสีมา และสงขลา เป็นการประหยัดเวลา และลดค่าใช้จ่ายให้กับผู้สนใจซื้อทรัพย์สิน

**ผลจากการปรับปรุงการให้บริการในกระบวนการขายทอดตลาดส่งผลให้การขายทรัพย์สินเพิ่มขึ้นร้อยละ 22.32**



แอปพลิเคชัน Led Property

## สร้างความเป็นธรรม ลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม

กรมบังคับคดีมีการทบทวนกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ครอบคลุมผู้รับบริการในปัจจุบันรวมถึงผู้รับบริการในอนาคต โดยนำความต้องการและความคาดหวัง รวมทั้งการวิเคราะห์ปัญหาของประชาชนกลุ่มเปราะบาง ตลอดจนนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล และนำมาปรับปรุงกระบวนการให้บริการ และกระบวนการทำงานในทุกปี เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับความเป็นธรรม ลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคม ผ่านโครงการสร้างความสัมพันธ์ที่สำคัญ เช่น

**1) โครงการเสริมสร้างวิทยากรตัวคูณ** ที่มุ่งเน้นการเข้ามามีส่วนร่วมของภาคประชาชน มีเป้าหมายเพื่อสร้าง เครือข่ายในระดับชุมชน ให้เข้ามามีบทบาทในการเป็นตัวแทนของกรมบังคับคดี และเป็นกลไกในการตรวจสอบการทำงานของภาครัฐ ให้มีความโปร่งใส สุจริตและตรวจสอบได้

**2) โครงการมหกรรมไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี** ภายใต้กลยุทธ์ “เชิงรุก เชิงลึก และครอบคลุม” โดยให้ความสำคัญกับหนี้รายย่อย หนี้ครัวเรือน หนี้บัตรเครดิต หนี้เกษตรกร หนี้ SMEs หนี้ กยศ. ซึ่งผู้เข้าร่วมการไกล่เกลี่ย ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ เป็นการลดปริมาณคดีที่เข้าสู่กระบวนการบังคับคดีและทำให้เกิดความสมานฉันท์สามัคคีในสังคม

**3) โครงการเสริมสร้างการรับรู้ทางกฎหมาย** ให้กับประชาชนเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมของประชาชน เสริมสร้างภูมิคุ้มกันทางปัญญาให้ประชาชน สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในการสร้างการรับรู้เพื่อลดความเหลื่อมล้ำของสังคม

จากการที่กรมบังคับคดี ได้ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านโมเดล “LED Customer Excellence” ซึ่งเริ่มตั้งแต่การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการทั้ง 3 กลุ่ม นำไปสู่การกำหนดช่องทางในเข้าถึงข้อมูลความต้องการ ข้อเสนอแนะทั้งเชิงรับและเชิงรุก การวิเคราะห์ข้อมูลมาสู่สารสนเทศ (VoC) การทบทวนปรับปรุงกระบวนการทั้งกระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุน การสร้างความรู้และความเข้าใจผ่านโครงการที่หลากหลายที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม และสุดท้ายการกำกับติดตามผลการพัฒนา โดยอาศัยเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่มาช่วยยกระดับประสิทธิภาพของการดำเนินการ เช่น การใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์และ Tablet ในการส่งหมายบังคับคดีที่รวดเร็ว และถูกต้อง การปรับลดขั้นตอนการรับ-จ่ายเงินของกระบวนการอายัดจาก 9 ขั้นตอน เหลือ 6 ขั้นตอน การจัดทำฐานข้อมูลทรัพย์สินขายทอดตลาด เพื่อนำไปสู่เป้าหมาย **LED : Easier Anywhere Better**

