



รายงานฉบับสมบูรณ์
โครงการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐
กรณีศึกษา ตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เสนอต่อ
กรมบังคับคดี

จัดทำโดย
บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด

กันยายน ๒๕๖๐
(สงวนลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. ๒๕๓๗)

รายงานฉบับสมบูรณ์

โครงการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

กรณีศึกษา ตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เสนอต่อ

กรมบังคับคดี

๑๘๙/๑ ถนนบางขุนนนท์ แขวงบางขุนนนท์

เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ ๑๐๗๐๐

โทร.๐-๒๘๘๑-๔๙๙๙ (อัตโนมัติ ๒๐ คู่สาย)

www.led.go.th

จัดทำโดย

ดร.นพดล กรรณิกาและคณะ

บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด

๒๑๗๐ อาคารกรุงเทพทาวเวอร์

ถนนเพชรบุรี แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ ๑๐๓๑๐

โทรศัพท์ ๐๒-๓๐๘-๐๔๔๔ โทรสาร ๐๒-๓๐๘-๐๔๔๘

www.superpollthailand.net

กันยายน ๒๕๖๐

(สงวนลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. ๒๕๓๗)

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

กรมบังคับคดีได้ว่าจ้างที่ปรึกษาด้วยวิธีคัดเลือก ซึ่งบริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด เป็นผู้ผ่านการคัดเลือก โครงการนี้เป็นการสำรวจเกี่ยวกับกระบวนการบังคับคดี ๕ ด้าน ได้แก่ ๑. ด้านบังคับคดีแพ่ง ๒. ด้านบังคับคดีล้มละลาย ๓. ด้านฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ๔. ด้านไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี และ ๕. ด้านการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย

วิธีการดำเนินโครงการ ได้กำหนดให้มีการดำเนินงาน ๓ ส่วน คือ ๑. การสำรวจความเชื่อมั่นฯ โดยใช้แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์ประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๒. การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารและบุคคลที่มีความน่าเชื่อถือจากหน่วยงานต่าง ๆ ๓. การจัดสนทนากลุ่มในหัวข้อ “ระดมความคิดสู่ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อกระบวนการบังคับคดี” ซึ่งวิธีการดำเนินงานแบ่งได้ดังนี้

๑. การลงพื้นที่สำรวจฯ กลุ่มประชากรตัวอย่าง จำนวน ๑,๐๘๐ คน พื้นที่การสำรวจแบ่งเป็น ส่วนกลาง จำนวน ๑๕ หน่วยงาน (๗๒๐ คน) ส่วนภูมิภาค ๖ ภูมิภาค จำนวน ๑๔ สำนักงาน รวมทั้งสิ้น ๒๙ สำนักงาน (๓๖๐ คน)

๒. การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารและบุคคลที่น่าเชื่อถือ ได้แก่ ศาล กรมที่ดิน สภานายความ ทนายความ สถาบันการเงิน สถาบันส่งเสริมและพิทักษ์สิทธิ มหาวิทยาลัย ฯลฯ รวม ๗ หน่วยงาน จำนวน ๑๔ คน ทั้งนี้ ได้ทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ทรงคุณวุฒิกรมบังคับคดี เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์แนวทางการเสริมสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี

๓. การจัดสนทนากลุ่มโดยมีผู้เข้าร่วม ได้แก่ สถาบันส่งเสริมและพิทักษ์สิทธิ สภานายความและนักกฎหมาย สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผู้ประนีประนอมศาลจังหวัดนครปฐม กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพและผู้สื่อข่าวจากหนังสือพิมพ์เดลินิวส์

ผลการสำรวจฯ มีดังนี้

๑. การทำงานของกรมบังคับคดีมีส่วนช่วยการค้ำการลงทุนและส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔

๒. การทำงานของกรมบังคับคดีมีส่วนช่วยการค้ำ การลงทุนและส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจระดับค่อนข้างมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๒

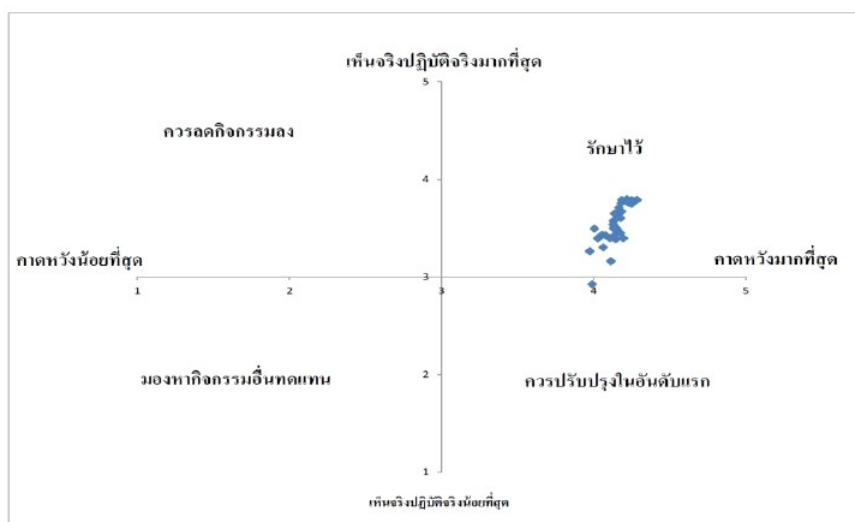
๓. การทำงานของเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดีในภาพรวมมีแนวโน้มดีขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานของเจ้าหน้าที่อดีต คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓

จากการวิเคราะห์ผลรวมของค่าร้อยละจำนวนผู้ถูกศึกษาทั้งหมด ๑,๐๘๐ ตัวอย่าง พบว่า มีผู้ตอบในข้อนี้ ๑,๐๒๒ ตัวอย่าง พบ ร้อยละ ๙๘.๔ ระบุการทำงานของกรมบังคับคดี มีส่วนช่วยการค้ำการลงทุนและส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ ในขณะที่ ร้อยละ ๑.๔ ระบุไม่มีส่วนช่วยเลย เมื่อวิเคราะห์ลงในรายละเอียดของระดับการมีส่วนช่วยการค้ำการลงทุนและส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ พบว่า ร้อยละ ๗๓.๔ ระบุระดับค่อนข้างมากถึงมากที่สุด

ความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดีต่าง ๆ ดังนี้

๑. กระบวนการบังคับคดีแพ่ง พบว่า ร้อยละ ๘๕.๘ เชื่อมั่น
๒. กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย พบว่า ร้อยละ ๙๑.๓ เชื่อมั่น
๓. กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ พบว่า ร้อยละ ๘๘.๐ เชื่อมั่น
๔. กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี พบว่า ร้อยละ ๘๒.๑ เชื่อมั่น
๕. กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย พบว่า ร้อยละ ๙๐.๒ เชื่อมั่น

ทั้งนี้ การขายทอดตลาดเป็นภารกิจที่สำคัญอีกประการหนึ่งของกรมบังคับคดี ซึ่งจากผลการสำรวจ พบว่า กระบวนการขายทอดตลาดมีความโปร่งใส ผลการวิเคราะห์ คุณภาพการบริการ (SERVQUAL) ด้วยวิธีการทำ Quadrant Analysis พบว่า ความโปร่งใสของกระบวนการขายทอดตลาดเป็นภารกิจที่อยู่ในพื้นที่คุณภาพที่ดีของกรมบังคับคดีที่ควร “รักษาไว้”



โดยค่าร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เห็นจริงปฏิบัติงานจริงในเรื่องความโปร่งใสและการไม่เอื้อประโยชน์แก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นการเฉพาะของเจ้าหน้าที่พนักงานบังคับคดีที่ทำการขายทอดตลาดตกอยู่ในพื้นที่ที่เกินกว่าเส้นแบ่งคุณภาพการบริการในพื้นที่ที่ควร “รักษาไว้” อยู่ที่ร้อยละ ๘๙.๙

๑. กระบวนการขายทอดตลาด พบว่า ร้อยละ ๘๕.๗ มีความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อข้อมูลของกรมบังคับคดี ระดับปานกลางถึงมากที่สุด

๒. การขายทอดตลาดผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-offering auction) เป็นการอำนวยความสะดวกให้คุณสามารถเข้าถึงกิจกรรมได้โดยไม่เสียเวลาในการทำงานและไม่กระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวัน (ปัจจุบันดำเนินการในจังหวัดเชียงใหม่ ขอนแก่น สงขลาและนครราชสีมา) พบว่า โดยค่าร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เห็นจริงปฏิบัติงานจริงในเรื่อง การขายทอดตลาดผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-offering auction) เป็นการอำนวยความสะดวกให้คุณสามารถเข้าถึงกิจกรรมได้โดยไม่เสียเวลาในการทำงานและไม่กระทบต่อ

การใช้ชีวิตประจำวัน ตกอยู่ในพื้นที่ที่เกินกว่าเส้นแบ่งคุณภาพการบริการในพื้นที่ที่ควร “รักษาไว้” อยู่ที่ร้อยละ ๙๑.๔

๓. กระบวนการขายทอดตลาดในมิติความชัดเจนของการอธิบายหลักเกณฑ์ ขั้นตอนวิธีการขายทอดตลาด พร้อมคำแนะนำและข้อดักเตือน พบว่า โดยคำร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เห็นจริงปฏิบัติจริงในเรื่อง ความชัดเจนของการอธิบายหลักเกณฑ์ ขั้นตอนวิธีการขายทอดตลาดทรัพย์สินพร้อมคำแนะนำและข้อดักเตือน ตกอยู่ในพื้นที่ที่เกินกว่าเส้นแบ่งคุณภาพการบริการในพื้นที่ที่ควร “รักษาไว้” อยู่ที่ร้อยละ ๘๘.๓

สรุปตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ (การบริการ) ร้อยละความเชื่อมั่นในกระบวนการบังคับคดีที่สามารถตอบสนอง ความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการ โดยภาพรวมมีอยู่ ร้อยละ ๘๖.๙๕ เชื่อมั่น จากคำตอบของตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น ๑,๐๖๕ ตัวอย่าง

ส่วนกระบวนการทำงานของกรมบังคับคดีที่เหมาะสม ควรมีระยะเวลาภายใน ๙ เดือน เพื่อนำไปสู่ การเสริมสร้าง การรับรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อมั่น ความพึงพอใจและการสนับสนุนของสาธารณชนผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการบังคับคดีให้สำเร็จได้ ประกอบด้วย

- ชั้น ๓ เดือน เป็นช่วงการดำเนินการตรวจสอบวิเคราะห์ข้อมูลสถานการณ์ปัจจุบันตอบโจทยว่า กรมบังคับคดีอยู่ตรงไหนของการให้บริการ จากนั้นสู่การนำข้อมูลผลการศึกษาวิจัยไปตอบโจทยเป้าหมาย เชิงยุทธศาสตร์ วิสัยทัศน์ นโยบายและแผน โครงการต่าง ๆ อาทิ การบังคับคดีอย่างมีอาชีพเป็นธรรมและ ได้มาตรฐานสากล เพื่อนำไปสู่การกำหนดเป้าหมายและเป้าประสงค์ย่อยของการออกแบบยุทธศาสตร์ ภาพใหญ่เพื่อให้เกิดความเป็นยุทธศาสตร์ที่ดี (Good Strategy) พร้อมทั้งการกำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ย่อย ของกรมบังคับคดีที่ควรมีเป้าหมายอยู่ที่การทำให้ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมืออาชีพ ผ่านการฝึกอบรม การเรียนรู้จากทฤษฎีและการฝึกภาคปฏิบัติในสถานการณ์จริง

- ชั้นที่สอง ๓ เดือนต่อมา กำหนดวิสัยทัศน์ป้องกันและแก้ปัญหาของแต่ละส่วนราชการภารกิจสำคัญของ กรมบังคับคดี สู่การออกแบบนโยบาย โดยกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจนว่าใครคือกลุ่มเป้าหมาย เช่น ผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคือใครบ้างได้ติดต่อขอรับบริการในภารกิจใดบ้างของกรมบังคับคดี ในกรอบเวลานานเท่าใดของ การเข้ารับบริการ

ในช่วงเวลาดังกล่าวนี้จำเป็นต้องมีการระดมทรัพยากรที่ต้องใช้ในทุกรูปแบบ เพื่อให้พันธกิจและภารกิจ ต่าง ๆ ของกรมบังคับคดีสามารถดำเนินไปในการตอบโจทยสำคัญของสถานการณ์ปัจจุบันและแนวโน้ม ของสถานการณ์อนาคต ด้วยการอาศัยกลไกต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดการปฏิบัติราชการและภารกิจต่าง ๆ ตามนโยบาย แผนและโครงการต่าง ๆ อาทิ กฎหมายใหม่ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบังคับคดี แสดงให้เห็น เครื่องมือที่ใช้เฝ้าติดตามการแปลงนโยบายสู่การปฏิบัติการผ่านกฎหมายใหม่และการใช้เทคโนโลยีสื่อสาร เชิงรุก

- ชั้นที่สาม ๓ เดือนสุดท้าย คือ การศึกษาในเชิงวิจัยประเมินผลส่วนราชการต่าง ๆ ของกรมบังคับคดีที่ ได้ดำเนินการแปลงวิสัยทัศน์สู่การปฏิบัติการเปลี่ยนแปลงระบบการให้บริการ ในกระบวนการบังคับคดีของ มิติต่าง ๆ ให้ดีขึ้นผ่านความเป็นมืออาชีพ ความเป็นธรรม โปร่งใสและความเป็นมาตรฐานสากล

อย่างไรก็ตาม การออกแบบยุทธศาสตร์ นโยบาย แผนและโครงการต่าง ๆ ที่ได้นำไปสู่การปฏิบัติราชการ จำเป็นต้องได้รับการประเมินเพื่อทบทวนว่า เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ วิสัยทัศน์ นโยบาย แผน มาตรการ โครงการ

ต่าง ๆ ของกรมบังคับคดี เพื่อให้ยังคงอยู่ในสถานการณ์อนาคตที่เหมาะสมเป็นจริงได้และวัดได้โดยตัวชี้วัด
ควรเน้นไปที่กลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มได้รับประโยชน์สูงสุด โดยผ่านการวัดผลลัพธ์หรือประเมินว่าภารกิจต่าง ๆ
ของกรมบังคับคดีที่ทำได้ มีอะไรบ้าง ทำอะไรไปแล้วบ้าง ซึ่งอาจจะผ่านเกณฑ์ไปเกือบทุกตัวชี้วัด แต่ใน
การประเมินผลลัพธ์และผลกระทบ ต้องตอบโจทย์ให้ได้ ว่าทำได้แล้วทำอะไร ผ่านการประเมินแบบ CIPP Model
และการประเมินตามกรอบแนวคิด RE-AIM Framework เพื่อนำไปเป็นข้อมูลสู่การทบทวนปรับปรุงยุทธศาสตร์
นโยบาย แผนและโครงการต่าง ๆ ต่อไป

ผลจากการสังเคราะห์ผลการศึกษาค้างต้น ซึ่งมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้าง
การรับรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของกระบวนการบังคับคดี
พบว่า มีแนวทางการดำเนินการที่สำคัญ ๕ ประเด็น ดังนี้

๑) กรมบังคับคดีควรส่งเสริมและรักษาเพื่อคงไว้ซึ่งระบบบังคับคดีที่สามารถตอบสนองความต้องการ
ของประชาชนและภาพรวมของเศรษฐกิจ รวมทั้งพัฒนาระบบที่นำไปสู่การเสริมสร้างขีดความสามารถ
ในการแข่งขันของประเทศ

๒) กรมบังคับคดีควรจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเข้มข้น
ในทุกขั้นตอน รวมทั้งส่งเสริมให้หัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่ายพัฒนาศักยภาพในการทำงานและระบบบริหาร
จัดการคดี ติดตามได้ นำมาวิเคราะห์เชิงสถิติเพื่อกำหนดแนวปฏิบัติ สอดคล้องกับนโยบาย Thailand ๔.๐ ที่เน้น
ให้องค์กรปรับปรุงโครงสร้างเพื่อรองรับการเข้าสู่ระบบ Digital Economy อย่างเต็มที่

๓) กรมบังคับคดีควรเสริมสร้างการมีส่วนร่วมและเสริมสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการและ
การขับเคลื่อนจากภาคผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการทำงานอย่างบูรณาการ ด้านคดีแพ่งในเชิง รุกโดย
เน้นการสื่อสารความรู้ให้ครอบคลุมทุกภารกิจให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความรู้ความเข้าใจต่อภารกิจ
ด้านการบังคับคดี

๔) กรมบังคับคดีควรกำหนดให้มีคณะทำงาน/ศูนย์เฝ้าระวัง เพื่อเป็นกลไกในการติดตาม/ตอบโต้
เรื่องร้องเรียนจากประชาชนผู้ใช้บริการในกระบวนการต่าง ๆ อย่างฉับไว (Rapid Response Task Force)
ผ่านสื่อสารมวลชนและสื่อโซเชียลมีเดีย (Social Network) พร้อมทั้งเป็นหน่วยจัดเก็บข้อมูล วิเคราะห์แนวโน้ม
ความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการที่เป็นปัจจุบัน (Real Time) เพื่อนำไปเป็นส่วนหนึ่งต่อ
การกำหนดนโยบายที่จำเป็นต่อไป

๕) กรมบังคับคดีเสริมสร้างกระบวนการทำงานภายใน โดยยึดรูปของ Smooth Service เพื่อเป็นต้นแบบ
องค์กรรัฐแบบใหม่ ที่สอดรับการยุทธศาสตร์ชาติที่เน้นให้องค์กรปรับปรุงโครงสร้างเพื่อรองรับการเข้าสู่ระบบ
Digital Economy อย่างเต็มที่

๖) กรมบังคับคดีควรมีการจัดทำการประเมินขั้นสุดยอด (Net Assessment) เป็นการได้มาซึ่งข้อมูล
แนวทางสู่การแก้ไขปัญหาที่ใหญ่และซับซ้อนของกระบวนการบังคับคดี โดยอาศัยผู้เชี่ยวชาญด้านการทำ
Net Assessment ที่ได้รับการยอมรับจากนานาประเทศและหน่วยงานสำคัญของรัฐในประเทศที่พัฒนาแล้วมาเป็น
ที่ปรึกษาการจัดทำการประเมินขั้นสุดยอดเพื่อให้ได้มาซึ่งยุทธศาสตร์ที่ดี นโยบายที่ดี แผนและโครงการที่ดี
ของกรมบังคับคดีโดยได้แนวทางปรับปรุงยุทธศาสตร์และนโยบายของกรมบังคับคดีที่นำไปสู่เป้าหมาย

และการปฏิบัติที่สอดคล้องกันและกันไม่ขัดแย้งกันภายในแต่ละส่วนราชการของกรมบังคับคดี จึงน่าจะช่วยลดทอนความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนการบังคับคดีได้

๗) กรมบังคับคดีควรมีการอบรมและศึกษาดูงานในต่างประเทศด้านการจัดทำระบบและกลไกเสริมสร้างความเป็นธรรมในกระบวนการบังคับคดีให้เกิดความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นสากล

ซูเปอร์โพล
กันยายน ๒๕๖๐

สารบัญ

หน้า

บทสรุปผู้บริหาร	ก
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ด
บทที่ ๑ บทนำ.....	๑
๑.๑ หลักการและเหตุผลของการประเมิน	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	๒
๑.๓ ผลที่คาดว่าจะได้รับ	๒
๑.๔ ขอบเขตของการศึกษา.....	๓
บทที่ ๒ ศึกษา ทบทวน วิเคราะห์สภาพปัญหาข้อขัดข้องและลักษณะปฏิบัติงาน	๕
๒.๑ กระบวนการบังคับคดีแพ่ง	๕
๒.๒ กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย	๑๑
๒.๓ กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้	๑๔
๒.๔ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	๑๗
๒.๕ กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย.....	๑๘
๒.๖ งานวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	๑๙
บทที่ ๓ ระเบียบวิธีการประเมิน กลุ่มประชากรเป้าหมาย การเลือกตัวอย่างและเครื่องมือวัด	๒๒
๓.๑ กลุ่มประชากรเป้าหมาย (Target Population).....	๒๒
๓.๒ การเลือกตัวอย่าง (Sampling Method) และขนาดตัวอย่าง (Sample Size)	๒๒
๓.๓ เครื่องมือวัดแบบสอบถาม (Measurement).....	๒๓
๓.๔ ผลการทดสอบเครื่องมือหรือแบบสอบถาม	๒๔
๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ.....	๔๔
๓.๖ แผนระยะเวลาดำเนินงาน	๔๕
๓.๗ แผนการดำเนินการเก็บข้อมูลภาคสนาม	๔๕
บทที่ ๔ ผลการศึกษาเชิงสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี กระบวนการบังคับคดีแพ่ง.....	๔๗
บทที่ ๕ ผลการศึกษาเชิงสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย	๘๒

สารบัญ(ต่อ)

หน้า

บทที่ ๖ ผลการศึกษาเชิงสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้	๑๑๒
บทที่ ๗ ผลการศึกษาเชิงสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	๑๔๐
บทที่ ๘ ผลการศึกษาเชิงสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์ในคดีล้มละลาย	๑๗๑
บทที่ ๙ ผลการสัมภาษณ์และสนทนากลุ่ม	๑๙๙
๙.๑ สัมภาษณ์เชิงลึก ผู้บริหารหน่วยงานหรือบุคคลที่มีความน่าเชื่อถือที่เกี่ยวข้อง	๑๙๙
๙.๒ สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิจากกรมบังคับคดี	๒๐๔
๙.๓ การสนทนากลุ่ม “ระดมความคิดสู่ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อกระบวนการบังคับคดี”	๒๑๓
บทที่ ๑๐ สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอเชิงยุทธศาสตร์การพัฒนา	๒๒๒
๑๐.๑ สรุปผลการศึกษา	๒๒๒
๑๐.๒ ข้อเสนอเชิงยุทธศาสตร์ เสริมสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการของกระบวนการบังคับคดี.....	๒๒๔
๑๐.๓ ข้อเสนอเชิงนโยบาย เสริมสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อ การให้บริการของกระบวนการบังคับคดี	๒๓๕
บรรณานุกรม.....	๒๓๘
ภาคผนวก	๒๓๙
ภาคผนวก : ก แบบสอบถาม กระบวนการบังคับคดีแพ่ง (แบบที่ได้รับการเห็นชอบจากที่ประชุม) แบบสอบถาม ความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐.....	๒๔๐
ภาคผนวก : ข แบบสอบถาม กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย (แบบที่ได้รับการเห็นชอบจากที่ประชุม) แบบสอบถามความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐.....	๒๔๙
ภาคผนวก : ค แบบสอบถาม กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ (แบบที่ได้รับการเห็นชอบจากที่ประชุม) แบบสอบถามความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐.....	๒๕๗
ภาคผนวก : ง แบบสอบถาม กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี (แบบที่ได้รับการเห็นชอบจากที่ ประชุม) แบบสอบถามความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐	๒๖๔

สารบัญ(ต่อ)

หน้า

ภาคผนวก : จ แบบสอบถาม กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย (แบบที่ได้รับการเห็นชอบจากที่ประชุม) แบบสอบถามความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐	๒๗๒
ภาคผนวก : ฉ ประมวลภาพโครงการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดีกรณีศึกษาตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๒๗๘
ภาคผนวก : ช ลงพื้นที่สำรวจแบบสอบถาม เพื่อทดสอบแบบสอบถาม	๒๘๒
ภาคผนวก : ซ ประมวลภาพการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารหน่วยงานหรือบุคคลที่มีความน่าเชื่อถือที่เกี่ยวข้อง	๒๘๓
ภาคผนวก : ฅ ภาพประมวลกิจกรรมการสนทนากลุ่ม	๒๙๑
ภาคผนวก : ญ ประมวลภาพตัวอย่างกิจกรรมต่าง ๆ ที่กรมบังคับคดีดำเนินการ	๒๙๒

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ ๒-๑ หลักเกณฑ์ราคาประเมินและการวางหลักประกัน (บาท).....	๘
ตารางที่ ๓-๑ แผนระยะเวลาดำเนินงานตลอดโครงการ	๔๕
ตารางที่ ๓-๒ แผนการดำเนินการเก็บข้อมูลภาคสนาม	๔๕

กระบวนการบังคับคดีแพ่ง

ตารางที่ ๔-๑ แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๔๗
ตารางที่ ๔-๒ แสดงค่าร้อยละของการตามข่าวสารผ่านสื่อมวลชน ในช่วง ๓๐ วันที่ผ่านมา.....	๔๙
ตารางที่ ๔-๓ แสดงค่าร้อยละของการติดต่อกับกรมบังคับคดี ในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา.....	๔๙
ตารางที่ ๔-๔ แสดงค่าร้อยละของการรับรู้การให้บริการทางด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี.....	๕๐
ตารางที่ ๔-๕ แสดงค่าร้อยละของความถี่ในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี.....	๕๑
ตารางที่ ๔-๖ แสดงค่าสถิติของความถี่ในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี	๕๒
ตารางที่ ๔-๗ แสดงค่าร้อยละของสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพียงพอต่อความต้องการหรือไม่.....	๕๒
ตารางที่ ๔-๘ แสดงค่าร้อยละของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ควรเพิ่มอะไรบ้าง	๕๓
ตารางที่ ๔-๙ แสดงค่าร้อยละของความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ	๕๕
ตารางที่ ๔-๑๐ แสดงค่าเฉลี่ยของความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ.....	๕๗
ตารางที่ ๔-๑๑ แสดงค่าร้อยละของการทำงานของกรมบังคับคดีมีส่วนช่วยการค้า การลงทุนและส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ.....	๕๘
ตารางที่ ๔-๑๒ แสดงค่าร้อยละของการทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ในด้านต่าง ๆ.....	๕๙
ตารางที่ ๔-๑๓ แสดงค่าสถิติของการทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ในด้านต่าง ๆ.....	๖๐
ตารางที่ ๔-๑๔ แสดงค่าร้อยละของประสบการณ์ใช้บริการกระบวนการบังคับคดี ในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา๑	
ตารางที่ ๔-๑๕ แสดงค่าร้อยละของสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามทางกระบวนการบังคับคดี ในการมาติดต่อกับกรมบังคับคดีครั้งนี้	๖๑
ตารางที่ ๔-๑๖ แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่เป็นผู้รับมอบอำนาจจาก... ในการมาติดต่อกับกรมบังคับคดี.....	๖๒
ตารางที่ ๔-๑๗ แสดงค่าสถิติของความคาดหวังและการเห็นจริงปฏิบัติจริงต่อการให้บริการกระบวนการบังคับคดีในมิติต่าง ๆ	๖๕
ตารางที่ ๔-๑๘ แสดงค่าร้อยละของแหล่งข้อมูลของการขายทอดตลาด	๖๗
ตารางที่ ๔-๑๙ แสดงค่าร้อยละของแหล่งข้อมูลของการขายทอดตลาดจากบริษัทเอกชน	๖๗

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ ๔-๒๐ แสดงค่าร้อยละของความเชื่อมั่นต่อข้อมูลของการขายทอดตลาดจากแหล่งต่าง ๆ	๖๙
ตารางที่ ๔-๒๑ แสดงค่าสถิติของความเชื่อมั่นต่อข้อมูลของการขายทอดตลาดจากแหล่งต่าง ๆ	๗๐
ตารางที่ ๔-๒๒ แสดงค่าร้อยละของความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเดินหมาย	๗๐
ตารางที่ ๔-๒๓ แสดงค่าร้อยละของการจัดให้มีการไต่สวนข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	๗๑
ตารางที่ ๔-๒๔ แสดงค่าร้อยละของเหตุผลของการควรถัดให้มีการไต่สวนข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	๗๑
ตารางที่ ๔-๒๕ แสดงค่าร้อยละของเหตุผลที่ไม่ควรถัดให้มีการไต่สวนข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	๗๒
ตารางที่ ๔-๒๖ แสดงค่าร้อยละของอุปสรรคที่เป็นสาเหตุที่ทำให้กระบวนการแพ่งล่าช้า	๗๔
ตารางที่ ๔-๒๗ แสดงค่าสถิติของอุปสรรคที่เป็นสาเหตุที่ทำให้กระบวนการแพ่งล่าช้า	๗๕
ตารางที่ ๔-๒๘ แสดงค่าร้อยละของการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดีเปรียบเทียบกับปัจจุบันโดย ภาพรวม	๗๖
ตารางที่ ๔-๒๙ แสดงค่าร้อยละของความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมบังคับคดีเปรียบเทียบกับปัจจุบัน	๗๖
ตารางที่ ๔-๓๐ แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจต่อกระบวนการบังคับคดีเปรียบเทียบกับปัจจุบัน	๗๗
ตารางที่ ๔-๓๑ แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อภารกิจของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ	๗๗
ตารางที่ ๔-๓๒ แสดงค่าเฉลี่ยของภาพรวมของการให้บริการทั้งหมดของกรมบังคับคดี	๗๘
ตารางที่ ๔-๓๓ แสดงค่าร้อยละของความจำเป็นของศูนย์ผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำปรึกษาการบังคับคดี	๗๘
ตารางที่ ๔-๓๔ แสดงค่าร้อยละของเรื่องที่ต้องการคำแนะนำปรึกษาจากกรมบังคับคดี	๗๘
ตารางที่ ๔-๓๕ แสดงค่าร้อยละของเรื่องที่กรมบังคับคดีควรปรับปรุง	๗๙
ตารางที่ ๔-๓๖ แสดงค่าร้อยละของเรื่องที่ต้องการให้กรมบังคับคดีเปลี่ยนแปลงเพื่อการบริการที่ดีขึ้น	๘๐
ตารางที่ ๔-๓๗ แสดงค่าร้อยละของความสนทนากับเจ้าหน้าที่ในกรมบังคับคดี	๘๐
ตารางที่ ๔-๓๘ แสดงค่าร้อยละของความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ในกรมบังคับคดี	๘๑

กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย

ตารางที่ ๕-๑ แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๘๒
ตารางที่ ๕-๒ แสดงค่าร้อยละของการตามข่าวสารผ่านสื่อมวลชน ในช่วง ๓๐ วันที่ผ่านมา	๘๔
ตารางที่ ๕-๓ แสดงค่าร้อยละของการติดต่อกับกรมบังคับคดี ในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา	๘๔
ตารางที่ ๕-๔ แสดงค่าร้อยละของการรับรู้การให้บริการทางด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี	๘๕
ตารางที่ ๕-๕ แสดงค่าร้อยละของความถี่ในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี	๘๖

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ ๕-๖ แสดงค่าสถิติของควมถึในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี	๘๗
ตารางที่ ๕-๗ แสดงค่าร้อยละของสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพียงพอต่อความต้องการหรือไม่.....	๘๗
ตารางที่ ๕-๘ แสดงค่าร้อยละของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ควรเพิ่มอะไรบ้าง	๘๗
ตารางที่ ๕-๙ แสดงค่าร้อยละของความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ	๙๐
ตารางที่ ๕-๑๐ แสดงค่าสถิติของความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ.....	๙๑
ตารางที่ ๕-๑๑ แสดงค่าร้อยละของการทำงานของกรมบังคับคดีมีส่วนช่วยการค้ำ การลงทุนและส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ.....	๙๒
ตารางที่ ๕-๑๒ แสดงค่าร้อยละของการทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ในด้านต่าง ๆ.....	๙๔
ตารางที่ ๕-๑๓ แสดงค่าสถิติของการทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ในด้านต่าง ๆ.....	๙๕
ตารางที่ ๕-๑๔ แสดงค่าร้อยละของประสบการณ์ใช้บริการกระบวนการบังคับคดี ในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา๙๖	
ตารางที่ ๕-๑๕ แสดงค่าร้อยละของสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามทางกระบวนการบังคับคดี ในการมาติดต่อกรมบังคับคดีครั้งนี้	๙๖
ตารางที่ ๕-๑๖ แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่เป็นผู้รับมอบอำนาจจาก... ในการมาติดต่อกรมบังคับคดี.....	๙๗
ตารางที่ ๕-๑๗ แสดงค่าร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านอื่น ๆ ในการมาติดต่อกรมบังคับคดี.....	๙๗
ตารางที่ ๕-๑๘ แสดงค่าสถิติของความคาดหวังและการเห็นจริงปฏิบัติจริงต่อการให้บริการกระบวนการบังคับคดีในมิติต่าง ๆ	๑๐๐
ตารางที่ ๕-๑๙ แสดงค่าร้อยละของการจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	๑๐๒
ตารางที่ ๕-๒๐ แสดงค่าร้อยละของเหตุผลของการควรจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี.....	๑๐๒
ตารางที่ ๕-๒๑ แสดงค่าร้อยละของเหตุผลที่ไม่ควรจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี.....	๑๐๒
ตารางที่ ๕-๒๒ แสดงค่าร้อยละของอุปสรรคที่เป็นสาเหตุที่ทำให้กระบวนการแพ่งล่าช้า	๑๐๕
ตารางที่ ๕-๒๓ แสดงค่าสถิติของสาเหตุที่ทำให้กระบวนการแพ่งล่าช้า	๑๐๖
ตารางที่ ๕-๒๔ แสดงค่าร้อยละของการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดีเปรียบเทียบกับปัจจุบันโดยภาพรวม	๑๐๗
ตารางที่ ๕-๒๕ แสดงค่าร้อยละของความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมบังคับคดีเปรียบเทียบกับปัจจุบัน	๑๐๗
ตารางที่ ๕-๒๖ แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจต่อกระบวนการบังคับคดีในอดีตกับปัจจุบัน.....	๑๐๘
ตารางที่ ๕-๒๗ แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อภารกิจของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ.....	๑๐๘

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ ๕-๒๘ แสดงค่าเฉลี่ยของภาพรวมของการให้บริการทั้งหมดของกรมบังคับคดี	๑๐๙
ตารางที่ ๕-๒๙ แสดงค่าร้อยละของความจำเป็นของศูนย์ผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำปรึกษาการบังคับคดี	๑๐๙
ตารางที่ ๕-๓๐ แสดงค่าร้อยละของเรื่องที่ต้องการคำแนะนำปรึกษาจากกรมบังคับคดี	๑๐๙
ตารางที่ ๕-๓๑ แสดงค่าร้อยละของเรื่องที่กรมบังคับคดีควรปรับปรุง	๑๑๐
ตารางที่ ๕-๓๒ แสดงค่าร้อยละของเรื่องที่ต้องการให้กรมบังคับคดีเปลี่ยนแปลงเพื่อการบริการที่ดีขึ้น.....	๑๑๐
ตารางที่ ๕-๓๓ แสดงค่าร้อยละของความสนิทนสมกับเจ้าหน้าที่ในกรมบังคับคดี	๑๑๑
ตารางที่ ๕-๓๔ แสดงค่าร้อยละของความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ในกรมบังคับคดี	๑๑๑

กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้

ตารางที่ ๖-๑ แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๑๑๒
ตารางที่ ๖-๒ แสดงค่าร้อยละของการตามข่าวสารผ่านสื่อมวลชน ในช่วง ๓๐ วันที่ผ่านมา.....	๑๑๔
ตารางที่ ๖-๓ แสดงร้อยละของการติดต่อกับกรมบังคับคดี ในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา.....	๑๑๔
ตารางที่ ๖-๔ แสดงค่าร้อยละของการรับรู้การให้บริการทางด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี.....	๑๑๕
ตารางที่ ๖-๕ แสดงค่าร้อยละของความถี่ในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี.....	๑๑๖
ตารางที่ ๖-๖ แสดงค่าสถิติของความถี่ในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี	๑๑๗
ตารางที่ ๖-๗ แสดงค่าร้อยละของสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพียงพอต่อความต้องการหรือไม่.....	๑๑๗
ตารางที่ ๖-๘ แสดงค่าร้อยละของความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ	๑๒๐
ตารางที่ ๖-๙ แสดงค่าสถิติของความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ	๑๒๒
ตารางที่ ๖-๑๐ แสดงค่าร้อยละของการทำงานของกรมบังคับคดีมีส่วนช่วยการค้า การลงทุนและส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ.....	๑๒๓
ตารางที่ ๖-๑๑ แสดงค่าร้อยละของการทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ในด้านต่าง ๆ	๑๒๔
ตารางที่ ๖-๑๒ แสดงค่าสถิติของการทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ในด้านต่าง ๆ.....	๑๒๕
ตารางที่ ๖-๑๓ แสดงค่าร้อยละของประสบการณ์ใช้บริการกระบวนการบังคับคดี ในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา	๑๒๖
ตารางที่ ๖-๑๔ แสดงค่าร้อยละของสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามทางกระบวนการบังคับคดี ในการมาติดต่อกับกรมบังคับคดีครั้งนี้	๑๒๖
ตารางที่ ๖-๑๕ แสดงค่าสถิติของความคาดหวังและการเห็นจริงปฏิบัติจริงต่อการให้บริการกระบวนการบังคับคดีในมิติต่าง ๆ	๑๒๙

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ ๖-๑๖ แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างของอุปสรรคที่เป็นสาเหตุที่ทำให้กระบวนการฟื้นฟูกิจการของ ลูกหนี้	๑๓๓
ตารางที่ ๖-๑๗ แสดงค่าสถิติของอุปสรรคที่เป็นสาเหตุที่ทำให้กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้	๑๓๔
ตารางที่ ๖-๑๘ แสดงค่าร้อยละของการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดีเปรียบเทียบกับปัจจุบันโดย ภาพรวม	๑๓๕
ตารางที่ ๖-๑๙ แสดงค่าร้อยละของความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมบังคับคดีเปรียบเทียบกับปัจจุบัน	๑๓๕
ตารางที่ ๖-๒๐ แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจเมื่อนึกถึงกระบวนการบังคับคดีเปรียบเทียบกับปัจจุบัน	๑๓๖
ตารางที่ ๖-๒๑ แสดงค่าเฉลี่ยของของความพึงพอใจต่อกระบวนการบังคับคดีเปรียบเทียบกับปัจจุบัน	๑๓๖
ตารางที่ ๖-๒๒ แสดงค่าเฉลี่ยของภาพรวมของการให้บริการทั้งหมดที่คุณพบของกรมบังคับคดี	๑๓๗
ตารางที่ ๖-๒๓ แสดงค่าร้อยละของความจำเป็นของศูนย์ผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำปรึกษาการบังคับคดี	๑๓๗
ตารางที่ ๖-๒๔ แสดงความจำเป็นของศูนย์ผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำปรึกษาการบังคับคดี.....	๑๓๗
ตารางที่ ๖-๒๕ แสดงค่าร้อยละของเรื่องที่กรมบังคับคดีควรปรับปรุง	๑๓๘
ตารางที่ ๖-๒๖ แสดงค่าร้อยละของเรื่องที่ต้องการให้กรมบังคับคดีเปลี่ยนแปลงเพื่อการบริการที่ดีขึ้น.....	๑๓๘
ตารางที่ ๖-๒๗ แสดงค่าร้อยละของความสนทนากับเจ้าหน้าที่ในกรมบังคับคดี	๑๓๙

กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี

ตารางที่ ๗-๑ แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๑๔๐
ตารางที่ ๗-๒ แสดงค่าร้อยละของการติดตามข่าวสารผ่านสื่อมวลชน ในช่วง ๓๐ วันที่ผ่านมา	๑๔๒
ตารางที่ ๗-๓ แสดงค่าร้อยละของการติดต่อกับกรมบังคับคดี ในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา.....	๑๔๒
ตารางที่ ๗-๔ แสดงค่าร้อยละของการรับรู้การให้บริการทางด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี.....	๑๔๓
ตารางที่ ๗-๕ แสดงค่าร้อยละของความถี่ในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี.....	๑๔๔
ตารางที่ ๗-๖ แสดงค่าสถิติของความถี่ในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี	๑๔๕
ตารางที่ ๗-๗ แสดงค่าร้อยละของสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพียงพอต่อความต้องการหรือไม่.....	๑๔๕
ตารางที่ ๗-๘ แสดงค่าร้อยละของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ควรเพิ่มอะไรบ้าง	๑๔๕
ตารางที่ ๗-๙ แสดงค่าร้อยละของความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ	๑๔๘

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ ๗-๑๐ แสดงค่าสถิติของความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ.....	๑๕๐
ตารางที่ ๗-๑๑ แสดงค่าร้อยละของการทำงานของกรมบังคับคดีมีส่วนช่วยการค้ำ การลงทุนและส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ.....	๑๕๑
ตารางที่ ๗-๑๒ แสดงค่าร้อยละของการทำงานของกรมบังคับคดี เป็นประโยชน์ในด้านต่าง ๆ.....	๑๕๒
ตารางที่ ๗-๑๓ แสดงค่าสถิติของการทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ในด้านต่าง ๆ.....	๑๕๓
ตารางที่ ๗-๑๔ แสดงค่าร้อยละของประสพการณ์ให้บริการกระบวนการบังคับคดี ในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา.....	๑๕๔
ตารางที่ ๗-๑๕ แสดงค่าร้อยละของสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามทางกระบวนการบังคับคดี ในการมาติดต่อกรมบังคับคดีครั้งนี้.....	๑๕๔
ตารางที่ ๗-๑๖ แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่เป็นผู้รับมอบอำนาจจาก... ในการมาติดต่อกรมบังคับคดี....	๑๕๕
ตารางที่ ๗-๑๗ แสดงค่าร้อยละของสถานภาพของตัวอย่างทางกระบวนการบังคับคดี ในการมาติดต่อกรมบังคับคดีครั้งนี้.....	๑๕๕
ตารางที่ ๗-๑๘ แสดงค่าสถิติของความคาดหวังและการเห็นจริงปฏิบัติจริงต่อการให้บริการกระบวนการบังคับคดีในมิติต่าง ๆ.....	๑๕๙
ตารางที่ ๗-๑๙ แสดงค่าร้อยละของความต้องการให้มีระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้บริการในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี.....	๑๖๑
ตารางที่ ๗-๒๐ แสดงค่าร้อยละของการจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี.....	๑๖๑
ตารางที่ ๗-๒๑ แสดงค่าร้อยละของเหตุผลที่ควรจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี.....	๑๖๒
ตารางที่ ๗-๒๒ แสดงค่าร้อยละของอุปสรรคที่เป็นสาเหตุที่ทำให้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีล่าช้า.....	๑๖๔
ตารางที่ ๗-๒๓ แสดงค่าสถิติของอุปสรรคที่เป็นสาเหตุที่ทำให้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีล่าช้า.....	๑๖๕
ตารางที่ ๗-๒๔ แสดงค่าร้อยละของการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดีเปรียบเทียบกับปัจจุบันโดยภาพรวม.....	๑๖๖
ตารางที่ ๗-๒๕ แสดงค่าร้อยละของความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมบังคับคดีเปรียบเทียบกับปัจจุบัน.....	๑๖๗
ตารางที่ ๗-๒๖ แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจต่อกระบวนการบังคับคดีเปรียบเทียบกับปัจจุบัน.....	๑๖๗
ตารางที่ ๗-๒๗ แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อภารกิจของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ.....	๑๖๘

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ ๗-๒๘ แสดงค่าเฉลี่ยของภาพรวมของการให้บริการทั้งหมดของกรมบังคับคดี	๑๖๘
ตารางที่ ๗-๒๙ แสดงค่าร้อยละของความจำเป็นของศูนย์ผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำปรึกษาการบังคับคดี	๑๖๘
ตารางที่ ๗-๓๐ แสดงค่าร้อยละของเรื่องที่ต้องการคำแนะนำปรึกษาการบังคับคดี.....	๑๖๙
ตารางที่ ๗-๓๑ แสดงค่าร้อยละของเรื่องที่กรมบังคับคดีควรปรับปรุง	๑๖๙
ตารางที่ ๗-๓๒ แสดงค่าร้อยละของเรื่องที่ต้องการให้กรมบังคับคดีเปลี่ยนแปลงเพื่อการบริการที่ดีขึ้น.....	๑๗๐
ตารางที่ ๗-๓๓ แสดงค่าร้อยละของความสนทนากับเจ้าหน้าที่ในกรมบังคับคดี	๑๗๐
ตารางที่ ๗-๓๔ แสดงค่าร้อยละของความสนทนากับเจ้าหน้าที่ในกรมบังคับคดีบ้าง	๑๗๐

กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย

ตารางที่ ๘-๑ แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๑๗๑
ตารางที่ ๘-๒ แสดงค่าร้อยละของการตามข่าวสารผ่านสื่อมวลชน ในช่วง ๓๐ วันที่ผ่านมา.....	๑๗๓
ตารางที่ ๘-๓ แสดงค่าร้อยละของการติดต่อกับกรมบังคับคดี ในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา.....	๑๗๓
ตารางที่ ๘-๔ แสดงค่าร้อยละของการรับรู้การให้บริการทางด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี.....	๑๗๔
ตารางที่ ๘-๕ แสดงค่าร้อยละของความถี่ในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี.....	๑๗๕
ตารางที่ ๘-๖ แสดงค่าสถิติของความถี่ในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี	๑๗๖
ตารางที่ ๘-๗ แสดงค่าร้อยละของสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพียงพอต่อความต้องการหรือไม่.....	๑๗๖
ตารางที่ ๘-๘ แสดงค่าร้อยละของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ควรเพิ่มอะไรบ้าง.....	๑๗๗
ตารางที่ ๘-๙ แสดงค่าร้อยละของความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ	๑๗๙
ตารางที่ ๘-๑๐ แสดงค่าสถิติของความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ.....	๑๘๐
ตารางที่ ๘-๑๑ แสดงค่าร้อยละของการทำงานของกรมบังคับคดีมีส่วนช่วยการค้า การลงทุนและส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ.....	๑๘๑
ตารางที่ ๘-๑๒ แสดงค่าร้อยละของการทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ในด้านต่าง ๆ.....	๑๘๓
ตารางที่ ๘-๑๓ แสดงค่าสถิติของการทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ในด้านต่าง ๆ.....	๑๘๔
ตารางที่ ๘-๑๔ แสดงค่าร้อยละของประสบการณ์ใช้บริการกระบวนการบังคับคดี ในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา	๑๘๕
ตารางที่ ๘-๑๕ แสดงค่าร้อยละของสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามทางกระบวนการบังคับคดี ในการมาติดต่อกับกรมบังคับคดีครั้งนี้	๑๘๕
ตารางที่ ๘-๑๖ แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่เป็นผู้รับมอบอำนาจจาก... ในการมาติดต่อกับกรมบังคับคดี....	๑๘๖

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ ๘-๑๗ แสดงค่าสถิติของความคาดหวังและการเห็นจริงปฏิบัติจริงต่อการให้บริการกระบวนการบังคับคดีในมิติต่าง ๆ	๑๘๘
ตารางที่ ๘-๑๘ แสดงค่าร้อยละของความเชื่อมั่นต่อการชำระบัญชีของกรมบังคับคดี.....	๑๙๐
ตารางที่ ๘-๑๙ แสดงค่าร้อยละของของอุปสรรคที่เป็นสาเหตุที่ทำให้กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินล้มละลายล่าช้า	๑๙๒
ตารางที่ ๘-๒๐ แสดงค่าสถิติของอุปสรรคที่เป็นสาเหตุที่ทำให้กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินล้มละลายล่าช้า	๑๙๓
ตารางที่ ๘-๒๑ แสดงค่าร้อยละของการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดีเปรียบเทียบกับปัจจุบันโดยภาพรวม	๑๙๔
ตารางที่ ๘-๒๒ แสดงค่าร้อยละของความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมบังคับคดีเปรียบเทียบกับปัจจุบัน	๑๙๔
ตารางที่ ๘-๒๓ แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจต่อกระบวนการบังคับคดีเปรียบเทียบกับปัจจุบัน ..	๑๙๕
ตารางที่ ๘-๒๔ แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจต่อการกิจของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ	๑๙๕
ตารางที่ ๘-๒๕ แสดงค่าร้อยละของภาพรวมของการให้บริการทั้งหมดของกรมบังคับคดี	๑๙๖
ตารางที่ ๘-๒๖ แสดงค่าร้อยละของความจำเป็นของศูนย์ผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำปรึกษาการบังคับคดี	๑๙๖
ตารางที่ ๘-๒๗ แสดงค่าร้อยละของเรื่องที่ต้องการคำแนะนำปรึกษาจากกรมบังคับคดี	๑๙๖
ตารางที่ ๘-๒๘ แสดงค่าร้อยละของเรื่องที่กรมบังคับคดีควรปรับปรุง	๑๙๗
ตารางที่ ๘-๒๙ แสดงค่าร้อยละของเรื่องที่ต้องการให้กรมบังคับคดีเปลี่ยนแปลงเพื่อการบริการที่ดีขึ้น.....	๑๙๗
ตารางที่ ๘-๓๐ แสดงค่าร้อยละของความสนิทสนมกับเจ้าหน้าที่ในกรมบังคับคดี	๑๙๘
ตารางที่ ๘-๓๑ แสดงค่าร้อยละของความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ในกรมบังคับคดี	๑๙๘
<hr/>	
ตารางที่ ๙-๑ รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ หน่วยงานและกำหนดการนัดหมาย (ผู้ทรงคุณวุฒิ).....	๑๙๙
ตารางที่ ๙-๒ ปัจจัยความสำเร็จตลอดระยะเวลา ๓ ปีที่ผ่านมา พบว่า มี ๕ ประการที่สำคัญ	๒๐๗
ตารางที่ ๙-๓ สถิติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ พ.ศ. ๒๕๖๐ (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๐)	๒๑๑
ตารางที่ ๙-๔ สรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มในมิติของประสบการณ์และการรับรู้กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับกรมบังคับคดี	๒๑๖

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ ๙-๕ ข้อคิดเห็น ๒ ฝ่ายต่อความเชื่อมั่นต่อโมเดลเบื้องต้นปัจจัยสู่ความพอใจต่อกระบวนการบังคับคดี	๒๒๑
ตารางที่ ๑๐-๑ ข้อเสนอเชิงยุทธศาสตร์เสริมสร้างการรับรู้ เข้าใจ ความเชื่อมั่นและความพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อกระบวนการบังคับคดี	๒๓๔

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพประกอบที่ ๓-๑ แผนภาพการวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ (Quadrant Analysis)	๔๔
ภาพประกอบที่ ๙-๑ ตัวอย่าง E-Book แผนภูมิแสดงขั้นตอนการบังคับคดี	๒๐๖
ภาพประกอบที่ ๙-๒ ตัวอย่างสื่อ Infographic เพื่อให้ความรู้เรื่องกระบวนการฟื้นฟูกิจการฯ ของกรมบังคับคดี	๒๐๘
ภาพประกอบที่ ๙-๓ ตัวอย่างสื่อ Infographic เพื่อให้ความรู้เรื่องกระบวนการล้มละลายกิจการลูกหนี้... ..	๒๐๙
ภาพประกอบที่ ๙-๔ ผังแสดงขั้นตอนการขายทอดตลาดที่บริการข้อมูลผ่าน E-Book ของกรมบังคับคดี ..	๒๑๒
ภาพประกอบที่ ๙-๕ แผนภาพสรุปโมเดลเบื้องต้นปัจจัยสู่ความพอใจต่อกระบวนการบังคับคดี ก่อนการระดม ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม.....	๒๑๖
ภาพประกอบที่ ๙-๖ แผนภาพสรุปโมเดลเบื้องต้นปัจจัยสู่ความพอใจต่อกระบวนการบังคับคดี	๒๒๐
ภาพประกอบที่ ๑๐-๑ สรุปโมเดลรักษาและเพิ่มความพอใจของผู้ใช้บริการต่อกระบวนการบังคับคดีเฟื่อง..	๒๒๖
ภาพประกอบที่ ๑๐-๒ สรุปโมเดลรักษาและเพิ่มความพอใจของผู้ใช้บริการต่อกระบวนการบังคับคดีล้มละลาย	๒๒๗
ภาพประกอบที่ ๑๐-๓ สรุปโมเดลรักษาและเพิ่มความพอใจของผู้ใช้บริการต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	๒๒๘
ภาพประกอบที่ ๑๐-๔ สรุปโมเดลรักษาและเพิ่มความพอใจของผู้ใช้บริการต่อกระบวนการฟื้นฟูกิจการ ...	๒๒๙
ภาพประกอบที่ ๑๐-๕ สรุปโมเดลรักษาและเพิ่มความพอใจของผู้ใช้บริการต่อกระบวนการติดตามและเฉลี่ย ทรัพย์สิน	๒๓๐

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผลของการประเมิน

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้นำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาล (Good Governance) และการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) มาประยุกต์ใช้กับระบบราชการไทย ซึ่งเป็นไปตามเจตนารมณ์ ดังปรากฏในมาตรา ๓/๑ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ กำหนดให้การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นและประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ โดยมุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลักสำคัญ ซึ่งความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเหล่านี้ จะนำมาซึ่งความเชื่อมั่นที่ประชาชนผู้รับบริการมีต่อหน่วยงานที่ให้บริการเหล่านั้นต่อไป

ในส่วนของกรมบังคับคดีมีภารกิจเกี่ยวกับการบังคับคดีแพ่ง คดีล้มละลายและคดีการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ตามคำสั่งศาล การชำระบัญชีตามคำสั่งศาล การวางทรัพย์และการประเมินราคาทรัพย์สินโดยดำเนินการยึดอายัดและจำหน่ายทรัพย์สิน รวบรวมทรัพย์สินของลูกหนี้ในคดีล้มละลาย กำกับการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ เพื่อให้เจ้าหนี้และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับการชำระหนี้จากลูกหนี้อย่างเป็นธรรม^๑ นอกจากนี้ กรมบังคับคดียังได้พัฒนาระบบการยุติธรรมทางเลือก โดยการยุติหรือการระงับข้อพิพาทด้วยความตกลงและยินยอมของทั้งเจ้าหนี้และลูกหนี้โดยมีบุคคลที่สาม ซึ่งเป็นคนกลางในการทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย ซึ่งจะทำการเสนอแนวทางและหาทางออกให้กับคู่พิพาทยอมรับ โดยผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีอำนาจกำหนดข้อตกลงให้แก่คู่กรณี การตกลงหรือไม่เป็นการตัดสินใจของคู่กรณี การดำเนินงานดังกล่าวตั้งอยู่บนความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มบุคคลที่มีความคิดและความต้องการที่ส่วนใหญ่ค่อนข้างแตกต่างกัน ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการด้วยการให้บริการที่ดีสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความเชื่อมั่นต่อกระบวนการทำงานของกรมบังคับคดี ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถรับรู้ถึงความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ รวมถึงผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของกรมบังคับคดี จึงสมควรที่จะได้มีการสำรวจความคิดเห็นจากประชาชนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสอบถามถึงผลที่เกิดขึ้นภายหลังจากการปฏิบัติราชการของกรมบังคับคดีว่า สามารถสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นมากน้อยเพียงไร ทั้งนี้ เพื่อเป็นการติดตามประเมินผลการให้บริการที่องค์การส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ พร้อมทั้งทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารหรือผู้มีความน่าเชื่อถือที่เกี่ยวข้องกับระบบการบังคับคดี ซึ่งจะได้นำผลการสำรวจที่ได้รับนี้มาทำการประเมินและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้อยู่ในระดับที่ได้มาตรฐานหรือตรงตามความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ การพัฒนาและยกระดับการให้บริการถือเป็นส่วนสำคัญในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรต่อไป

^๑ กฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พ.ศ.๒๕๕๖

ในการนี้กรมบังคับคดีได้กำหนดแผนปฏิบัติการ ๔ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๙ – ๒๕๖๒) โดยประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑ ยุทธศาสตร์การบังคับคดีให้เป็นสากลและอำนวยความสะดวกอย่างทั่วถึงและเสมอภาค ซึ่งได้กำหนดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ ๒ ระบบบังคับคดีสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและภาพรวมเศรษฐกิจของประเทศและกำหนดตัวชี้วัดเรื่องร้อยละความเชื่อมั่นในกระบวนการบังคับคดีที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการ ดังนั้น จึงเห็นสมควรจัดทำโครงการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ และเพื่อให้การสำรวจมีความเป็นมาตรฐาน น่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ รวมทั้งมีความเป็นกลาง ปราศจากอคติในการสำรวจ จึงเห็นควรให้มีผู้ประเมินอิสระจากภายนอกเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความเชื่อมั่นฯ ดังกล่าว

ด้วยเหตุที่กล่าวมาข้างต้น บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด จึงขอเสนอโครงการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดีกับกลุ่มเป้าหมายประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละสถานะ ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา ลูกหนี้ตามคำพิพากษา ทนายความหรือผู้รับมอบอำนาจ โดยรวมถึงผู้แทนหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคธุรกิจ ในการทำสำรวจนี้เพื่อชี้ให้เห็นถึงการรับรู้และความเข้าใจของประชาชนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของกรมบังคับคดี ซึ่งกรมบังคับคดีสามารถที่จะนำผลการศึกษาที่ได้ไปประกอบการพิจารณาวางแผนเพื่อดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาทางด้านกระบวนการบังคับคดี อีกทั้งยังสามารถใช้องค์ความรู้ที่ได้รับในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของกรมบังคับคดีได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการประเมิน

๑. เพื่อสำรวจการรับรู้และความเข้าใจของประชาชนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานรัฐ ภาคเอกชนและภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของกรมบังคับคดี
๒. เพื่อให้ทราบถึงความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานรัฐ ภาคเอกชนและภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของกรมบังคับคดี
๓. เพื่อให้ได้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาทางด้านกระบวนการบังคับคดี
๔. เพื่อเป็นการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์กรมบังคับคดีในภาพรวม

๑.๓ ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ได้ทราบว่าประชาชนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ฯลฯ มีความรับรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของกรมบังคับคดีหรือไม่ มากน้อยเพียงใดและเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการเผยแพร่ สื่อสารและประชาสัมพันธ์ต่อไป
๒. ได้รับทราบข้อมูลความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านกระบวนการบังคับคดี
๓. ได้ข้อมูล ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานและแนวทางเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและ

เพื่อให้แผนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การยกระดับการบังคับคดีมีความเป็นสากลและอำนวยความสะดวกได้อย่างทั่วถึงต่อไป

๑.๔ ขอบเขตของการศึกษา

การสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ กรณีศึกษาตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีระยะเวลาของการดำเนินงานตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ – เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๐ โดยมีขอบเขตในการดำเนินงานดังต่อไปนี้

ด้านเนื้อหา : ศึกษา ทบทวน วิเคราะห์ การปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับกระบวนการบังคับคดีและจัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินการรับรู้ถึงบทบาทหน้าที่ของกรมบังคับคดี คุณภาพการปฏิบัติราชการและความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคธุรกิจที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี โดยจะเลือกวัดความเชื่อมั่นต่อคุณภาพของกระบวนการบังคับคดี ๕ กระบวนการซึ่งประกอบด้วย

๑. กระบวนการบังคับคดีแพ่ง
๒. กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย
๓. กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกค้าหนี้
๔. กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี
๕. กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย

ในการประเมินคุณภาพของกระบวนการดังกล่าวข้างต้น จะพิจารณาจากหลักการสำคัญ ๖ ประการ ได้แก่

๑. หลักนิติธรรม (การไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ทำตามอำเภอใจ ปฏิบัติตามกฎหมายกฎระเบียบ)
๒. หลักคุณธรรม (ความซื่อสัตย์ การปกปิดข้อเท็จจริง)
๓. หลักความโปร่งใส (ความถูกต้องชัดเจน ปฏิบัติตามหลักการ ความไว้วางใจตรวจสอบได้ การให้ข้อมูลที่เป็นจริง ทันเวลา)
๔. หลักการมีส่วนร่วม (เปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม เปิดรับฟังความคิดเห็นคำแนะนำ)
๕. หลักความรับผิดชอบ (ความรับผิดชอบในงาน ความรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเอง การตระหนักและสำนึกในสิทธิหน้าที่)
๖. หลักความคุ้มค่า (เกิดประโยชน์สูงสุด ความคุ้มค่า ความประหยัดไม่ฟุ่มเฟือย การบริหารให้เกิดมูลค่ามากที่สุด)

ด้านกลุ่มเป้าหมาย : ในการสำรวจจะใช้แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละสถานะ ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหนี้ตามคำพิพากษา ลูกหนี้ตามคำพิพากษา ทนายความหรือผู้รับมอบอำนาจ โดยรวมถึงผู้แทนหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคธุรกิจ

โดยจะดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ดังนี้

๑. หน่วยงานของกรมบังคับคดีในส่วนกลาง ๑๕ หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานบังคับคดีแพ่ง กรุงเทพมหานคร ๑ - ๖ กองบังคับคดีล้มละลาย ๑ - ๖ สำนักฟื้นฟูกิจการของลูกค้าหนี้ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและกองติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย

๒. หน่วยงานของกรมบังคับคดีส่วนภูมิภาคใน ๖ ภูมิภาค ได้แก่ ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคตะวันออก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันตก ภาคใต้ รวมไม่น้อยกว่า ๑๔ สำนักงาน

๓. รวมสำรวจประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นไม่ต่ำกว่า ๑,๐๐๐ ตัวอย่าง นอกจากนี้ยังกำหนดให้มีการสัมภาษณ์เชิงลึกและทำการสนทนากลุ่มกับผู้บริหารหรือผู้มีความน่าเชื่อถือในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบังคับคดี เช่น ศาล อัยการ กรมที่ดิน กรมสรรพากร สภานายความ ธนาคารแห่งประเทศไทย สมาคมธนาคารไทย สถาบันการเงินฯ สมาคมประกันวินาศภัยไทย สมาคมประกันชีวิตไทย (ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล) ทั้งนี้ไม่ต่ำกว่า ๕ หน่วยงาน รวม ๑๐ คนขึ้นไป อย่างไรก็ตามการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นกรอบของเนื้อหาสาระสำคัญในการได้มาซึ่งระเบียบวิธีวิจัยที่เหมาะสม

บทที่ ๒

ศึกษา ทบทวน วิเคราะห์สภาพปัญหาข้อขัดข้องและลักษณะปฏิบัติงาน

การศึกษาคั้งนี้เป็นการศึกษาการรับรู้ความเข้าใจและความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการบังคับคดี โดยสามารถแบ่งออกเป็นกลุ่มกระบวนการบังคับคดีได้เป็น ๕ ส่วน ใหญ่ๆ ได้แก่ กระบวนการบังคับคดีทางแพ่ง กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย กระบวนการฟื้นฟูกิจการของ ลูกหนี้ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี และกระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์ในคดีล้มละลาย โดยรายละเอียดต่าง ๆ ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรม ผลวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ บังคับคดี มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

วิสัยทัศน์และพันธกิจของกรมบังคับคดี

กรมบังคับคดีมีวิสัยทัศน์ คือ “บังคับคดีอย่างมืออาชีพ บนพื้นฐานความเป็นธรรม ตามมาตรฐานสากล อย่างมั่นคง” โดยมีพันธกิจหลัก ๘ ประการ (กรมบังคับคดี, ๒๕๕๘) ดังนี้

๑. ให้บริการด้านการบังคับคดีแพ่ง คดีล้มละลาย การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ การชำระบัญชี การวางทรัพย์และการไกล่เกลี่ยภายหลังคำพิพากษาอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว เสมอภาคเป็นธรรม และตรวจสอบได้

๒. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัยและพัฒนางานบังคับคดีแพ่ง คดีล้มละลาย การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ การชำระบัญชีการวางทรัพย์ และการไกล่เกลี่ยภายหลังคำพิพากษาให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งพัฒนา ระบบงานสนับสนุนให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

๓. พัฒนากฎหมาย ระเบียบและคำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการบังคับคดีให้ทันสมัยและเป็นมาตรฐานสากล

๔. ส่งเสริมและสนับสนุนความร่วมมือระหว่างหน่วยงานและองค์การระหว่างประเทศ เพื่อนำแนว ปฏิบัติที่ดีในด้านการบังคับคดีมาพัฒนาการดำเนินงานบังคับคดีให้มีประสิทธิภาพ

๕. พัฒนาระบบและระบบการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินการ

๖. พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญมีจิตสำนึกในการบริการอย่างมี คุณธรรม จริยธรรมและยึดหลักจรรยาบรรณวิชาชีพในการปฏิบัติงาน

๗. พัฒนาเครือข่ายและบูรณาการความร่วมมือด้านการบังคับคดีกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘. เผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายการบังคับคดี การวางทรัพย์ การไกล่เกลี่ยภายหลังคำพิพากษา และกฎหมายที่เกี่ยวข้องแก่ประชาชนได้เข้าใจอย่างทั่วถึง

๒.๑ กระบวนการบังคับคดีแพ่ง

คดีแพ่ง คือ คดีที่มีการโต้แย้งสิทธิหน้าที่ของบุคคลตามกฎหมายแพ่งหรือคดีมีข้อพิพาท ซึ่งมี วัตถุประสงค์ของการฟ้องมุ่งให้จำเลยชำระเงิน ไม่ได้มุ่งเน้นที่จะให้จำเลยถูกลงโทษเหมือนคดีอาญา^๒

นอกจากนี้อาจเป็นเรื่องที่กฎหมายกำหนดให้บุคคลใช้สิทธิทางศาล เพื่อรับการคุ้มครองตามสิทธิ ของตน เช่น การขอให้ศาลมีคำสั่งแสดงกรรมสิทธิ์ในที่ดิน โดยการครอบครองปรปักษ์หรือการขอให้ศาลมีคำสั่ง ตั้งผู้จัดการมรดก ซึ่งถือเป็นคดีที่ไม่มีข้อพิพาท

^๒ <http://www.jarataccountingandlaw.com/index.php?lay=show&ac=article&id=๕๒๖๕๕8&Ntype=๔>

วิธีการบังคับคดีตามคำสั่งหรือคำพิพากษาของศาลในคดีแพ่ง

เมื่อศาลมีคำพิพากษาแล้ว จะส่งคำสั่งบังคับให้ลูกหนี้ หากลูกหนี้ขัดขืนไม่ยอมปฏิบัติตามคำพิพากษา เจ้าหนี้สามารถยื่นคำร้องต่อศาล เพื่อร้องขอให้ศาลออกหมายบังคับคดีและนำเจ้าพนักงานบังคับคดีเข้ายึดหรืออายัดทรัพย์สินของลูกหนี้ตามคำพิพากษาแล้วนำออกขายทอดตลาด นำเงินมาชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ ตลอดจนการบังคับให้เรือถอนหรือขับไล่ออกจากอสังหาริมทรัพย์ด้วย โดยเจ้าหนี้ก็สามารถดำเนินการบังคับคดีตามคำพิพากษาหรือคำสั่ง โดยไม่จำเป็นต้องรอนจนกว่าคดีจะถึงที่สุด แม้จะมีการอุทธรณ์ฎีกาก็สามารถดำเนินการบังคับคดีได้ เว้นแต่ศาลจะมีคำสั่งทุเลาการบังคับคดี

แต่อย่างไรก็ตามเจ้าหนี้จะต้องร้องขอให้มีการบังคับคดีภายใน ๑๐ ปี นับแต่ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุด มิฉะนั้น การบังคับคดีย่อมสิ้นสุดลง

๒.๑.๑ กระบวนการในการบังคับคดีและบทบาทหน้าที่ของกรมบังคับคดี

๑. ศาลมีคำพิพากษา/คำสั่ง

เมื่อศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งจะมีการออกคำสั่งบังคับให้จำเลยหรือลูกหนี้ตามคำพิพากษาปฏิบัติตามภายในเวลาที่ศาลกำหนด หากจำเลยหรือลูกหนี้ตามคำพิพากษาไม่ปฏิบัติตามโจทก์หรือเจ้าหนี้ตามคำพิพากษาจะมีคำขอต่อศาลให้ออกหมายบังคับคดีและตั้งเจ้าพนักงานบังคับคดีและศาลจะส่งเรื่องไปยังกรมบังคับคดีจากนั้นจะเป็นหน้าที่ของเจ้าหนี้ต้องทำคำขอต่อเจ้าพนักงานบังคับคดีตามแบบพิมพ์ของกรมบังคับคดีและวางเงินค่าใช้จ่ายไว้ ตามที่เจ้าพนักงานบังคับคดีจะกำหนดตามอำนาจทางกฎหมาย เพื่อให้เจ้าพนักงานบังคับคดีดำเนินการบังคับคดีตามคำพิพากษาต่อไป

๒. เจ้าพนักงานบังคับคดีพิจารณาคำขอของโจทก์หรือเจ้าหนี้ตามคำพิพากษา

เจ้าหนี้ตั้งเรื่องขอบังคับคดีและวางเงินค่าใช้จ่าย โดยคำนึงถึงค่าเช่าสถานที่เก็บรักษาทรัพย์สินและค่าจ้างคนเฝ้ารักษาทรัพย์สิน จากนั้นเจ้าพนักงานบังคับคดีจะพิจารณาคำขอดังกล่าวและดำเนินการตามหมายบังคับคดี ไม่ว่าจะเป็นการยึด อายัดทรัพย์สินหรือขับไล่เรือถอน

๓. เจ้าพนักงานบังคับคดีดำเนินการตามหมาย

โจทก์หรือเจ้าหนี้ตามคำพิพากษา มีหน้าที่สืบหาทรัพย์สินหรือที่ตั้งของทรัพย์สินที่จะดำเนินการตามหมายบังคับคดี แล้วจัดทำรายงานทรัพย์สินแจ้งเจ้าพนักงานบังคับคดี โดยทำการนัดวันที่จะดำเนินการกับเจ้าพนักงานเพื่อนำเจ้าพนักงานบังคับคดีดำเนินการตามหมาย ตามประเภทของการบังคับคดีซึ่งมีดังต่อไปนี้

๓.๑ การยึดทรัพย์สิน

โจทก์หรือเจ้าหนี้ตามคำพิพากษา ซึ่งมีชื่อในหมายบังคับคดีหรือในหนังสือของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์สินหรือพนักงานบังคับคดีเป็นผู้นำยึด ซึ่งในส่วนนี้สามารถมอบอำนาจให้ทนายความหรือบุคคลภายนอกมาดำเนินการแทนได้ โดยทำหนังสือมอบอำนาจตามแบบพิมพ์ของกรมบังคับคดีและในการยึดทรัพย์สิน ผู้นำยึดทรัพย์สินจะต้องอยู่ในสถานที่ยึดทรัพย์สิน เพื่อชี้ทรัพย์สินให้เจ้าพนักงานบังคับคดีทำการยึด

ก่อนไปทำการยึดทรัพย์สินเจ้าพนักงานบังคับคดีจะต้องตรวจสอบและทำความเข้าใจให้แน่ชัดว่า จะต้องยึดทรัพย์สินอะไร ของใครและจำนวนราคาทรัพย์สินที่จะยึดได้ตามกฎหมาย มีประมาณเท่าใด พร้อมกับนำประกาศยึดทรัพย์สินไปด้วย เพื่อปิดไว้ ณ สถานที่ที่ยึดทรัพย์สิน

วิธีดำเนินการยึดเจ้าพนักงานบังคับคดีจะต้องทำการยึดในเวลากลางวัน (ระหว่างพระอาทิตย์ขึ้น-พระอาทิตย์ตก) ในวันทำการปกติ เว้นแต่กรณีมีเหตุฉุกเฉิน โดยได้รับอนุญาตจากศาล หากเป็นการยึดอสังหาริมทรัพย์ ณ ที่ทำการ โดยเจ้าพนักงานบังคับคดีแจ้งให้จำเลย นายทะเบียนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบและหากเป็นกรณียึดอสังหาริมทรัพย์ เจ้าพนักงานบังคับคดีออกไปดำเนินการแจ้งยึดไปยังจำเลยหรือ

นายทะเบียน ก่อนกระทำการยึดทรัพย์ให้เจ้าพนักงานบังคับคดีแสดงหมายบังคับคดีต่อลูกหนี้ตามคำพิพากษา ถ้าไม่พบลูกหนี้ให้แสดงต่อบุคคลที่อยู่ในสถานะนั้น

เมื่อกระทำการยึดทรัพย์เสร็จแล้ว เจ้าพนักงานบังคับคดีปิดประกาศยึดทรัพย์ไว้ ณ สถานที่ที่ยึดทรัพย์โดยเปิดเผย พร้อมกับทำรายงานและบัญชีทรัพย์สินที่ยึดเสนอผู้อำนวยการสำนักงาน

๓.๒ การอายัดทรัพย์/สิทธิเรียกร้อง

เมื่อทำการยึดทรัพย์แล้ว มีสิทธิเรียกร้องของลูกหนี้อันมีต่อบุคคลภายนอก ในเรื่อง พันธบัตรหลักทรัพย์ที่เป็นประกัน ตราสารเปลี่ยนมือหรือสิทธิเรียกร้องอื่น ๆ ของลูกหนี้ตามคำพิพากษา เจ้าพนักงานบังคับคดีจะมีหนังสือแจ้งอายัดสิทธิเรียกร้องไปยังบุคคลภายนอก เพื่อให้บุคคลภายนอกนำส่ง ทรัพย์สินอันเป็นสิทธิเรียกร้องของลูกหนี้ตามคำพิพากษาให้แก่เจ้าพนักงานบังคับคดีโดยตรง โดยในการแจ้งดังกล่าวจะมีสำเนาหมายบังคับคดีและแบบส่งเงินอายัดแนบไปด้วย

๓.๓ การขับไล่/รื้อถอน

- การขับไล่ ในกรณีที่ศาลมีคำพิพากษาให้ขับไล่จำเลยและบริวารออกจากที่พิพาท โจทก์ จะนำเจ้าพนักงานบังคับคดีไปปิดประกาศแจ้งให้ผู้อ้างว่าไม่ใช่บริวารของจำเลยยื่นคำร้องแสดงอำนาจพิเศษ ต่อศาลภายใน ๘ วัน เมื่อครบกำหนดระยะเวลาตามประกาศขับไล่แล้ว หากจำเลยและบริวารยังไม่ออกจากที่พิพาท เจ้าพนักงานบังคับคดีสามารถยื่นคำร้องให้เจ้าพนักงานบังคับคดีรายงานศาลออกหมายจับได้

- การรื้อถอน กรณีที่ศาลมีคำพิพากษาให้รื้อถอน โจทก์จะนำเจ้าพนักงานบังคับคดีไป ปิดประกาศไม่น้อยกว่า ๗ วัน เพื่อให้ลูกหนี้ดำเนินการรื้อถอน หากลูกหนี้ตามคำพิพากษาไม่ยอมปฏิบัติตาม ให้เจ้าพนักงานบังคับคดีหรือบุคคลภายนอกดำเนินการรื้อถอน โดยให้ลูกหนี้เป็นผู้ออกค่าใช้จ่าย เมื่อเจ้าพนักงานบังคับคดีทำการยึดทรัพย์ของลูกหนี้แล้ว จะต้องจัดทำรายงานการยึดและขออนุญาตศาล ในการขายทอดตลาด

๔. การขายทอดตลาด

๔.๑ การประกาศขายทอดตลาด เจ้าพนักงานบังคับคดีจัดทำประกาศโดยแสดง รายละเอียดเกี่ยวกับทรัพย์สินพิพาทที่จะขาย ถ้าเป็นที่ดินให้แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับเนื้อที่ เขตกว้างยาวและ ที่อยู่ ตำบล อำเภอ จังหวัดด้วยและถ้ามีข้อสัญญาหรือคำเตือนอย่างไร ก็ให้ระบุให้ชัดเจนตามแบบของ กรมบังคับคดี

ตามกฎหมายกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการขายทอดตลาด พ.ศ. ๒๕๕๙ ระบุใน ข้อ ๙ ในการประกาศขายทอดตลาด ให้เจ้าพนักงานบังคับคดีดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) ส่งประกาศขายทอดตลาดให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบังคับคดีแก่ทรัพย์สินที่ ขายทอดตลาดทราบก่อนวันขายทอดตลาดไม่น้อยกว่าห้าวัน

(๒) ให้เจ้าพนักงานบังคับคดีโฆษณาประกาศขายทอดตลาดในเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่แพร่หลาย หรือเป็นที่รู้จักกันโดยทั่วไปก่อนวันขายทอดตลาดไม่น้อยกว่าเจ็ดวัน

(๓) ในกรณีที่เห็นสมควร เจ้าพนักงานบังคับคดีอาจให้โฆษณาประกาศขายทอดตลาด ในหนังสือพิมพ์รายวันที่แพร่หลายก่อนวันขายทอดตลาดไม่น้อยกว่าห้าวันด้วยก็ได้

(๔) ปิดประกาศขายทอดตลาดก่อนวันขายทอดตลาดไม่น้อยกว่าเจ็ดวัน ณ สถานที่ ขายทอดตลาดและสถานที่ราชการสำคัญตามที่อธิบดีประกาศกำหนด และข้อ ๑๐ ก่อนการขายทอดตลาด ให้เจ้าพนักงานบังคับคดีตรวจสอบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกรายได้ทราบถึงการประกาศขายทอดตลาดนั้นแล้ว หรือไม่ แล้วให้บันทึกการตรวจสอบนั้นไว้ เพื่อให้สามารถตรวจสอบได้ ในกรณีที่ไมอาจตรวจสอบผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียรายใด ให้บันทึกเหตุแห่งการไม่อาจตรวจสอบไว้ด้วย

๔.๒ วิธีการเสนอราคา

๔.๒.๑ ผู้เข้าเสนอราคาต้องแสดงความจำนงเข้าเสนอราคา โดยยื่นหลักฐานต่อเจ้าพนักงานบังคับคดีก่อนหรือในวันขายทอดตลาด ดังต่อไปนี้

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาหนังสือเดินทาง เอกสารหรือหลักฐานอื่น ๆ ที่มีกฎหมายรับรอง ซึ่งต้องมีรูปถ่ายและสามารถแสดงตนได้

๒. สำเนาหนังสือรับรองนิติบุคคลในกรณีที่เป็นนิติบุคคล

๓. หนังสือมอบอำนาจในกรณีที่เข้าเสนอราคาแทนบุคคลอื่น

๔. เงินสดหรือเช็คเช็ค สั่งจ่าย กองคลัง กรมบังคับคดีหรือสำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๑-๖ หรือสำนักงานบังคับคดีจังหวัด เป็นผู้รับเงิน เพื่อเป็นหลักประกันในการเข้าสู่ราคาตามจำนวนเงินที่ระบุไว้ในประกาศตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

ตารางที่ ๒-๑ หลักเกณฑ์ราคาประเมินและการวางหลักประกัน (บาท)

ลำดับที่	ราคาประเมิน (บาท)	วางหลักประกัน (บาท)
๑	ไม่เกิน ๕๐๐,๐๐๐ บาท	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕ ของราคาประเมิน
๒	เกิน ๕๐๐,๐๐๐ บาท แต่ไม่เกิน ๑,๐๐๐,๐๐๐ บาท	๕๐,๐๐๐
๓	เกิน ๑,๐๐๐,๐๐๐ บาท แต่ไม่เกิน ๕,๐๐๐,๐๐๐ บาท	๒๕๐,๐๐๐
๔	เกิน ๕,๐๐๐,๐๐๐ บาท แต่ไม่เกิน ๑๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท	๕๐๐,๐๐๐
๕	เกิน ๑๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท แต่ไม่เกิน ๒๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท	๑,๐๐๐,๐๐๐
๖	เกิน ๒๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท แต่ไม่เกิน ๕๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท	๒,๕๐๐,๐๐๐
๗	เกิน ๕๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท แต่ไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท	๕,๐๐๐,๐๐๐
๘	เกิน ๑๐๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท แต่ไม่เกิน ๒๐๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท	๑๐,๐๐๐,๐๐๐
๙	เกิน ๒๐๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท	ตามที่อธิบดีหรือผู้ได้รับมอบหมายกำหนด

หากคดีที่ประกาศขายทอดตลาดเคยมีการทิ้งเงินมัดจำ หากนำทรัพย์สินนั้นมาประกาศขายทอดตลาดใหม่จะกำหนดหลักประกันพิเศษ คือ

ตารางที่ ๒-๑ (ต่อ) หลักเกณฑ์ราคาประเมินและการวางหลักประกัน (บาท)

ลำดับที่	ราคาประเมิน (บาท)	วางหลักประกัน (บาท)
๑	ไม่เกิน ๕๐๐,๐๐๐ บาท	ผอ.ใช้ดุลพินิจ แต่ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๕
๒	เกิน ๕๐๐,๐๐๐ บาท แต่ไม่เกิน ๑,๐๐๐,๐๐๐ บาท	๑๐๐,๐๐๐
๓	เกิน ๑,๐๐๐,๐๐๐ บาท แต่ไม่เกิน ๕,๐๐๐,๐๐๐ บาท	๕๐๐,๐๐๐
๔	เกิน ๕,๐๐๐,๐๐๐ บาท แต่ไม่เกิน ๑๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท	๑,๐๐๐,๐๐๐
๕	เกิน ๑๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท แต่ไม่เกิน ๒๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท	๒,๐๐๐,๐๐๐
๖	เกิน ๒๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท แต่ไม่เกิน ๕๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท	๕,๐๐๐,๐๐๐
๗	เกิน ๕๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท แต่ไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท	๑๐,๐๐๐,๐๐๐
๘	เกิน ๑๐๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท แต่ไม่เกิน ๒๐๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท	๒๐,๐๐๐,๐๐๐
๙	เกิน ๒๐๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท	เสนออธิบดีหรือรองอธิบดีพิจารณาไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๕

ยกเว้น ผู้ประสงค์เข้าสู่ราคานั้นเป็นผู้มีสิทธิขอหักส่วนได้ใช้แทน เช่น เจ้าหน้าที่บริหารสิทธิที่ศาลสั่งอนุญาต แล้วหรือผู้ถือกรรมสิทธิ์ร่วมกับลูกหนี้ตามคำพิพากษา หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากกองมรดกตามคำพิพากษา หรือคู่สมรสของลูกหนี้ที่ศาลมีคำสั่งอนุญาตให้กันส่วนแล้ว ไม่ต้องวางหลักประกันในการเข้าสู่ราคา แต่เมื่อซื้อได้แล้วจะต้องวางเงินสดหรือเช็คหรือเช็คเป็นจำนวนร้อยละ ๕ ของราคาเริ่มต้น ในวันนั้นต่อเจ้าพนักงานบังคับคดี

๔.๒.๒ การเสนอราคาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Offering Auction) การขายทอดตลาด โดยเพิ่มช่องทางในการเสนอราคาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ใช้กับข้อสั่งหาริมทรัพย์ที่ถูกยึดไว้โดยเจ้าพนักงานบังคับคดี โดยรองอธิบดีที่ได้รับมอบหมายให้ความเห็นชอบและมีข้อเท็จจริงดังต่อไปนี้ (๑) ทรัพย์รายการนั้นมีราคาประเมินเจ้าพนักงานบังคับคดีตั้งแต่ห้าสิบล้านบาทขึ้นไปหรือ (๒) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบังคับคดีร้องขอหรือเจ้าพนักงานบังคับคดีเห็นสมควรให้นำทรัพย์ออกขายทอดตลาด โดยเพิ่มช่องทางในการเสนอราคาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์และผู้อำนวยการเห็นสมควร

ทั้งนี้ เจ้าพนักงานบังคับคดีจะประชาสัมพันธ์หรือแจ้งให้ผู้สนใจเข้าเสนอราคาทราบว่าจะมีเครื่องอุปกรณ์ในการเสนอราคาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มีจำนวนจำกัด ผู้สนใจเสนอราคาพึงตรวจสอบจำนวนเครื่องอุปกรณ์ที่พร้อมให้บริการในแต่ละสำนักงานเครือข่าย จากเว็บไซต์ของกรมบังคับคดี (www.led.go.th) ก่อนในเบื้องต้น หลังจากนั้นจึงดำเนินการจองอุปกรณ์ที่สำนักงานเครือข่ายที่ตนประสงค์ จะเข้าเสนอราคาตามระยะเวลาที่กรมบังคับคดีกำหนด พร้อมลงนามในใบจองเครื่องอุปกรณ์และสัญญารับทราบเงื่อนไขในการเสนอราคาโดยผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ผู้เสนอราคาที่สำนักงานศูนย์กลางจะแสดงเจตนาโดยการยกป้าย ส่วนผู้เสนอราคาที่สำนักงานเครือข่ายจะแสดงเจตนาโดยการกดปุ่ม

๔.๓ การขายทอดตลาดทรัพย์สิน ตามปกติให้เจ้าพนักงานแสดงความตกลงขายด้วยวิธีการเคาะไม้ ผู้ซื้อต้องชำระเงินทันที เว้นแต่ที่ดินหรือทรัพย์สินอย่างอื่นซึ่งมีราคาตั้งแต่ ๑,๐๐๐ บาทขึ้นไป เจ้าพนักงานอาจผ่อนผันให้ผู้ซื้อวางเงินมัดจำไม่เกินร้อยละ ๒๕ ของราคาซื้อและทำสัญญาให้เงินที่ค้างชำระภายในเวลาไม่เกิน ๑๕ วันก็ได้ เมื่อได้ชำระเงินครบถ้วนแล้วจึงให้ออมนอทรัพย์นั้นแก่ผู้ซื้อไป

๔.๔ วิธีการประมูล เมื่อศาลสั่งให้เจ้าพนักงานบังคับคดีจัดการประมูลทรัพย์สิน ให้เจ้าพนักงานบังคับคดีนัดคู่ความผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคดีนั้นมาตรวจสอบ กำหนดทรัพย์สินและฟังวันนัดประมูล พร้อมทั้งจัดทำรายงานการประมูลและเงื่อนไขต่าง ๆ ต่อหน้าคู่ความ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แล้วให้คู่ความทุกฝ่ายลงนามไว้เป็นหลักฐาน ผู้ใดประมูลให้ราคาสูงสุดผู้นั้นประมูลได้

๔.๕ การโอนและส่งมอบ เมื่อผู้ซื้อชำระเงินครบถ้วนแล้ว ให้เจ้าพนักงานบังคับคดีส่งมอบทรัพย์นั้นให้ผู้ซื้อไปได้ ถ้าเป็นทรัพย์ที่จะแจ้งแก่พนักงานเจ้าหน้าที่และให้แจ้งเจ้าพนักงานที่ดินจัดการแก่ทะเบียนให้ด้วย^๓

๕. การงดหรือการโอนการบังคับคดี

๕.๑ การงดการบังคับคดี เจ้าพนักงานบังคับคดีจะงดการบังคับคดีในกรณีต่อไปนี้

๕.๑.๑ เมื่อศาลได้มีคำสั่งให้งดการบังคับคดีและได้ส่งคำสั่งนั้นไปให้เจ้าพนักงานบังคับคดีทราบ

๕.๑.๒ เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษาได้แจ้งเป็นหนังสือไปยังเจ้าพนักงานบังคับคดีว่าตนตกลงงดการบังคับคดีไว้ชั่วคราวที่กำหนดไว้หรือภายในเงื่อนไขอย่างใดอย่างหนึ่ง

^๓ระเบียบกระทรวงยุติธรรม ว่าด้วยการบังคับคดีของเจ้าพนักงานบังคับคดี พ.ศ. ๒๕๒๒

๕.๑.๓ เมื่อเจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษาไม่วางเงินค่าใช้จ่ายในการบังคับคดีตามคำสั่งเจ้าพนักงานบังคับคดี

๕.๑.๔ เมื่อได้รับสำเนาคำร้องขัดทรัพย์จากศาล

๕.๒ การถอนการบังคับคดี เจ้าพนักงานบังคับคดีจะงดการบังคับคดีในกรณีต่อไปนี้

๕.๒.๑ ลูกหนี้ตามคำพิพากษาได้วางเงินต่อเจ้าพนักงานบังคับคดีจำนวนเงินพอชำระหนี้ตามคำพิพากษา พร้อมทั้งค่าฤชาธรรมเนียมแห่งคดีและค่าธรรมเนียมในการบังคับคดี

๕.๒.๒ ศาลมีคำสั่งให้ถอนการบังคับคดี

๕.๒.๓ เมื่อเจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษาได้แจ้งไปยังเจ้าพนักงานบังคับคดีเป็นหนังสือว่าตนสละสิทธิในการบังคับคดีนั้นจะพอชำระหนี้แก่เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา

๕.๒.๔ ถ้าคำพิพากษาในระหว่างบังคับคดีได้ถูกกลับในชั้นที่สุด หรือหมายบังคับคดีได้ถูกยกเลิกเสีย เมื่อศาลที่ออกหมายบังคับคดีได้ส่งคำสั่งให้แก่เจ้าพนักงานบังคับคดี

๖. วิธีรับและจ่ายเงิน

๖.๑ การรับเงิน

๖.๑.๑ การรับเงินค่าขายทรัพย์นอกที่ทำการกรมบังคับคดี เมื่อได้รับเงินแล้วให้เจ้าพนักงานบังคับคดีออกใบรับเงินให้ผู้ซื้อและเมื่อเสร็จการขายวันหนึ่ง ๆ ให้ทำบัญชีรายการขายทรัพย์ส่งผู้อำนวยการกองบังคับคดีแพ่ง พร้อมทั้งจำนวนเงินและสำเนาคู่สอบใบเสร็จรับเงินแล้วนำเงินส่งกองคลังกรมบังคับคดีในวันเดียวกัน

๖.๑.๒ การรับเงินค่าขายทรัพย์ ณ ที่ทำการบังคับคดี เมื่อได้รับเงินแล้วให้เจ้าหน้าที่การเงิน กองคลัง ออกใบรับเงินให้ผู้ซื้อ โดยให้เจ้าหน้าที่การเงินลงชื่อเป็นผู้รับเงินในใบรับเงินร่วมกับเจ้าพนักงานบังคับคดี หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย และเมื่อเสร็จการขายวันหนึ่ง ๆ ให้ทำบัญชีรายการขายทรัพย์ส่งผู้อำนวยการกองบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร พร้อมทั้งจำนวนเงินและสำเนาคู่สอบใบเสร็จรับเงินแล้วนำเงินส่งกองคลังกรมบังคับคดีในวันเดียวกัน

๖.๑.๓ การรับเงินนอกจาก ๖.๑.๑ และ ๖.๑.๒ ให้ผู้อำนวยการกองบังคับคดีแพ่ง กรุงเทพมหานครหรือเจ้าพนักงานบังคับคดีได้รับมอบหมายจดรายงานการรับเงินแล้วให้กองคลังรับเงินและออกใบรับเงินให้โดยให้เจ้าหน้าที่การเงินลงชื่อเป็นผู้รับเงินในใบรับเงินร่วมกับผู้อำนวยการกองคลังหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

๖.๒ การจ่ายเงิน

การขอรับเงินไม่ว่าเงินประเภทใด ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องยื่นคำขอรับเงินต่อผู้อำนวยการกองบังคับคดีแพ่งเพื่อขออนุมัติก่อนแล้วให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้น ทำใบรับเงินและให้กองคลังจัดทำใบสั่งจ่ายเงินให้อธิบดีกรมบังคับคดี หรือผู้ที่อธิบดีกรมบังคับคดีมอบหมายลงชื่อพร้อมกับหมายเหตุไว้ในรายงานการจ่ายเงิน

เมื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบังคับคดีทุกคนได้รับส่วนแบ่งแล้ว ในกรณีที่ยังมีเงินเหลือและเงินที่เหลือนั้น ถ้าศาลได้มีสั่งประการใดไว้ ให้เจ้าพนักงานบังคับคดีจัดการไปตามนั้น ถ้าไม่มีคำสั่งศาลให้จ่ายเงินให้แก่ลูกหนี้หรือบุคคลภายนอกที่มีสิทธิเรียกร้องต่อลูกหนี้ตามคำพิพากษาแล้วแต่กรณี^๔

^๔ ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง พ.ศ. ๒๔๗๗

๒.๑.๒ สภาพปัญหาข้อขัดข้องในกระบวนการบังคับคดีแพ่ง

๑. ในด้านการสืบหาทรัพย์สินซึ่งเป็นหน้าที่ของเจ้าหนี้ในการนำสืบ บางทีลูกหนี้เขาก็กักย่ำทรัพย์สินนี้ทำให้สืบหาลำบาก บางคนก็ไม่มีทรัพย์สินที่จะให้ยึด ในทางดำเนินการบังคับคดีก็จะต้องมีการสืบหาค่อนข้างนาน หากลูกหนี้กักย่ำทรัพย์สินไป ทำให้เจ้าพนักงานบังคับคดีไม่สามารถยึดได้ ซึ่งในส่วนนี้สิ้นสุดหน้าที่ของเจ้าพนักงานบังคับคดี ตกเป็นพับแก่เจ้าหนี้ เจ้าหนี้ต้องไปดำเนินคดีขอหาโกงเจ้าหนี้เป็นคดีอาญาต่อไป ทำให้ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น

๒. การเพิกถอนการกระทำเกี่ยวกับทรัพย์สินของลูกหนี้ นอกจากการเพิกถอนดังกล่าวจะเป็นผลร้ายต่อบุคคลภายนอกแล้ว ยังเป็นผลร้ายต่อตัวลูกหนี้เองด้วย เนื่องจากหากบุคคลภายนอกเกรงว่านิติกรรมของตนจะถูกเพิกถอนในภายหลังก็เลือกที่จะไม่ทำการดังกล่าวกับลูกหนี้เสียเลย อย่างเช่น การเข้าซื้อทรัพย์สินในการขายทอดตลาดของลูกหนี้ตามคำพิพากษาของศาลแพ่ง ต่อมาลูกหนี้ถูกฟ้องล้มละลายและศาลมีคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาด เช่นนี้เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์มีอำนาจร้องขอต่อศาลให้เพิกถอนนิติกรรม การซื้อขายดังกล่าว ทั้งที่ลูกหนี้ตามคำพิพากษาและผู้เข้าซื้อทรัพย์สินมิได้มีเจตนาฉ้อฉล เจ้าหนี้รายอื่นแต่อย่างใด^๕

๒.๒ กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย

เมื่อลูกหนี้มีหนี้สินล้นพ้นตัวหรือมีหนี้สินมากกว่าทรัพย์สิน ทำให้เจ้าหนี้ฟ้องคดีลูกหนี้เป็นคดีล้มละลายเพื่อจะได้บังคับชำระหนี้กับลูกหนี้และเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมกับเจ้าหนี้ทุกรายในการรับชำระหนี้หรือแบ่งทรัพย์สิน จึงเกิดกฎหมายล้มละลายขึ้นมา

๒.๒.๑ กระบวนการในการบังคับคดีและบทบาทหน้าที่ของกรมบังคับคดี

คำสั่งพิทักษ์ทรัพย์ แบ่งได้เป็น ๒ กรณี ได้แก่

- คำสั่งพิทักษ์ทรัพย์ชั่วคราว คำสั่งนี้เป็นคำสั่งให้เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์เข้ารวบรวมทรัพย์สินของลูกหนี้ไว้ชั่วคราว เพื่อป้องกันมิให้ลูกหนี้นี้ย้ายหรือถ่ายโอนทรัพย์สิน

- คำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาด อันมีผลเหมือนเป็นคำพิพากษา ซึ่งเป็นคำสั่งให้เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์เข้ารวบรวมทรัพย์สินของลูกหนี้โดยเด็ดขาด^๖

เมื่อศาลมีคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์ของลูกหนี้ตามคำพิพากษา จะเข้าสู่กระบวนการบังคับคดีดังต่อไปนี้

๑. เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ดำเนินการรวบรวมทรัพย์สิน ซึ่งได้มาจากการสอบสวนการรวบรวมเอกสารทางบัญชีและสืบหาทรัพย์สินของบรรดาเจ้าหนี้เป็นการรวบรวมทรัพย์สินของลูกหนี้ศาลหรือเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์จะออกหมายเรียกลูกหนี้ หรือบุคคลใดที่สงสัยว่าจะมีทรัพย์สินของลูกหนี้ อยู่ในความครอบครองหรือเชื่อว่าเป็นของลูกหนี้หรือเห็นว่าสามารถแจ้งข้อความเกี่ยวกับกิจการหรือทรัพย์สินของลูกหนี้มาไต่สวนหรือสอบสวนและมีอำนาจให้บุคคลนั้น ๆ ส่งเอกสารหรือวัตถุพยานที่อยู่ในความยึดถือตลอดจนอำนาจในการจัดการเกี่ยวกับกิจการหรือทรัพย์สินของลูกหนี้

๒. เมื่อศาลมีคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาดแล้วบรรดาเจ้าหนี้ต้องมายื่นคำขอรับชำระหนี้ต่อเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ภายใน ๒ เดือนนับแต่มีการประกาศคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาด ซึ่งคำขอรับชำระหนี้ต้องทำตามแบบพิมพ์ โดยมีบัญชีแสดงรายละเอียดแห่งหนี้สินและระบุถึงหลักฐานประกอบหนี้สิน และทรัพย์สินอย่างใดอย่างหนึ่งของลูกหนี้ที่ยึดไว้ เป็นหลักประกันหรือตกอยู่ในความครอบครองของเจ้าหนี้

^๕ รองศาสตราจารย์ สหธน รัตน์ไพจิตร (๒๕๕๙). คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

^๖ http://branch.led.go.th/nakornsrihamarat/pdf/๔_information.pdf

๓. การพิจารณาหลังศาลมีคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาด เป็นกระบวนการที่ต้องดำเนินการในชั้นเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ ตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ให้ดำเนินการโดยเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ และคดีล้มละลายทุกคดีจะต้องมีการขั้นตอนดังนี้

๓.๑ ศาลมีคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์ เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ประกาศแจ้งคำสั่งและตรวจคำขอรับชำระหนี้ ในกรณีที่ลูกหนี้มีความประสงค์จะทำความตกลงในเรื่องหนี้สินหรือขอประนอมหนี้ก่อนล้มละลาย โดยวิธีการขอชำระหนี้แต่เพียงบางส่วนหรือวิธีอื่น โดยทำคำขอประนอมหนี้เป็นหนังสือต่อเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ภายใน ๗ วัน นับแต่วันยื่นคำชี้แจงเกี่ยวกับกิจการและทรัพย์สินหรือภายในเวลาที่เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์กำหนดให้

ทั้งนี้ ตามประกาศอธิบดีกรมบังคับคดี ได้กำหนดให้เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์โฆษณาคำสั่งคำพิพากษาของศาล ประกาศหรือคำสั่งของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ในหนังสือพิมพ์รายวันหรือทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์สาธารณะได้^๗

๓.๒ การประชุมเจ้าหนี้ครั้งแรก ซึ่งได้มีการกำหนดว่าต้องมีหัวข้อการประชุมการพิจารณาคำขอประนอมหนี้ก่อนล้มละลายหรือควรขอให้ศาลพิพากษาให้ล้มละลายและมีจำนวนเจ้าหนี้เข้าประชุมและออกเสียง

๓.๓ การไต่สวนลูกหนี้โดยเปิดเผย หลังจากมีการประชุมเจ้าหนี้ครั้งแรกแล้ว เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์จะรายงานผลการประชุมต่อศาลและศาลจะนัดไต่สวนลูกหนี้เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาว่าจะสมควรเห็นชอบกับการประนอมหนี้ของลูกหนี้รวมทั้งการที่ลูกหนี้จะใช้สิทธิทางกฎหมายอื่น ๆ

๔. การรวบรวมและการแบ่งทรัพย์สิน เมื่อศาลพิพากษาให้ลูกหนี้เป็นบุคคลล้มละลาย เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ยังดำเนินการรวบรวมทรัพย์สินต่อไป ทั้งการยึดอายัด เก็บรวบรวมและขายทอดตลาดทรัพย์สิน เพื่อนำเงินมารวบรวมไว้ในกองทรัพย์สินและจะต้องทำการแบ่งทรัพย์สินทุก ๖ เดือน ในกรณีที่มีเหตุอันสมควรที่ไม่สามารถแบ่งทรัพย์สินได้ในกำหนดเวลาดังกล่าว เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์มีอำนาจขอขยายระยะเวลาการแบ่งทรัพย์สินออกไปได้ มีอำนาจยื่นคำขอต่อศาลเพื่อขอขยายเวลาแบ่งทรัพย์สินออกไปได้

ลูกหนี้ก็ยังมีสิทธิขอประนอมหนี้ได้อีกทันทีภายหลังจากศาลพิพากษาให้ลูกหนี้เป็นบุคคลล้มละลาย ซึ่งถ้าศาลเห็นชอบด้วยกับการประนอมหนี้หลังล้มละลาย ศาลมีอำนาจสั่งให้ยกเลิกการล้มละลาย แต่ถ้าลูกหนี้ได้เคยขอประนอมหนี้เป็นผลมาแล้ว ห้ามมิให้ลูกหนี้ขอประนอมหนี้ภายในกำหนด ๓ เดือนนับแต่วันที่การประนอมหนี้ครั้งสุดท้ายไม่เป็นผล^๘

๕. การปลดล้มละลาย เมื่อศาลได้พิพากษาให้ล้มละลายแล้ว ผู้ล้มละลายอาจได้รับการปลดจากล้มละลาย ๒ ทาง คือ

๕.๑ ศาลมีคำสั่งปลดจากล้มละลาย เมื่อศาลพิจารณาแล้วเห็นว่า

(๑) ได้แบ่งทรัพย์สินชำระให้แก่เจ้าหนี้ที่ได้ขอรับชำระหนี้ไว้แล้วไม่น้อยกว่าร้อยละห้าสิบและ

(๒) ไม่เป็นบุคคลล้มละลายทุจริต

๕.๒ บุคคลธรรมดาซึ่งศาลพิพากษาให้ล้มละลายแล้วให้ปลดบุคคลนั้นจากล้มละลายทันทีที่พ้นกำหนดระยะเวลาสามปีนับแต่วันที่ศาลได้พิพากษาให้ล้มละลาย เว้นแต่

^๗ ประกาศอธิบดีกรมบังคับคดี วันที่ ๒๕ เมษายน พุทธศักราช ๒๕๖๐

^๘ พระราชบัญญัติล้มละลาย พ.ศ. ๒๔๘๓

(๑) บุคคลนั้นได้เคยถูกพิพากษาให้ล้มละลายมาก่อนแล้วและยังไม่พ้นระยะเวลาห้าปีนับแต่วันที่ศาลได้พิพากษาให้ล้มละลายครั้งก่อนจนถึงวันที่ถูกศาลสั่งพิทักษ์ทรัพย์ครั้งหลังให้ขยายระยะเวลาเป็นห้าปี

(๒) บุคคลนั้นเป็นบุคคลล้มละลายทุจริตที่ไม่มีลักษณะตาม

(๓) ให้ขยายระยะเวลาเป็นสิบปี เว้นแต่ในกรณีที่มีเหตุผลพิเศษและบุคคลนั้นถูกศาลพิพากษาให้ล้มละลายมาแล้วไม่น้อยกว่าห้าปี ศาลจะสั่งปลดจากล้มละลายก่อนครบกำหนดสิบปีตามคำขอของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์หรือของบุคคลล้มละลายนั้นก็ได้

(๓) บุคคลนั้นเป็นบุคคลล้มละลายอันเนื่องมาจากหรือเกี่ยวเนื่องกับการกระทำความผิดอันมีลักษณะเป็นการกักขังเงินที่เป็นการฉ้อโกงประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการกักขังเงินที่เป็นการฉ้อโกงประชาชน ให้ขยายระยะเวลาเป็นสิบปี

ในกรณีที่มีเหตุตาม (๑) (๒) หรือ (๓) มากกว่าหนึ่งเหตุให้ขยายระยะเวลาโดยอาศัยเหตุใดเหตุหนึ่งที่มีระยะเวลาสูงสุดเพียงเหตุเดียว

๑. การยกเลิกการล้มละลายตามกฎหมายกำหนดไว้ คือ

การยกเลิกล้มละลายนั้น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ สามารถยื่นคำขอให้ศาลมีคำสั่งยกเลิกการล้มละลายได้ หากปรากฏว่ามีเหตุอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(๑) เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ไม่อาจดำเนินการให้ได้ผลเพื่อประโยชน์แก่เจ้าหนี้ทั้งหลาย เพราะเจ้าหนี้ผู้เป็นโจทก์ไม่ช่วยหรือยอมเสียค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายหรือวางเงินประกันตามที่เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์เรียกร้องและไม่มีเจ้าหนี้อื่นสามารถและเต็มใจกระทำการดังกล่าวแล้วภายในกำหนดเวลาหนึ่งเดือนนับแต่วันที่เจ้าหนี้ผู้เป็นโจทก์ได้ขจัดขึ้นหรือละเลยนั้น

(๒) ลูกหนี้ไม่ควรถูกพิพากษาให้ล้มละลาย

(๓) หนี้สินของบุคคลล้มละลายได้ชำระเต็มจำนวนแล้ว

ถ้าลูกหนี้ปฏิเสธหนี้สินรายใดแต่ลูกหนี้อยอมทำสัญญาและให้ประกันต่อศาลว่าจะใช้เงินให้เต็มจำนวนกับค่าธรรมเนียมด้วยก็ดีหรือถ้าหาตัวเจ้าหนี้ไม่พบแต่ลูกหนี้ได้นำเงินเต็มจำนวนมาวางต่อศาลก็ดีให้ถือว่าหนี้สินรายนั้นได้ชำระเต็มจำนวนแล้ว

(๔) เมื่อเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ได้แบ่งทรัพย์ครั้งสุดท้ายที่สุดหรือไม่มีทรัพย์สินจะแบ่งให้แก่เจ้าหนี้แล้ว ต่อแต่นั้นมาภายในกำหนดเวลา ๑๐ ปี เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ไม่อาจรวบรวมทรัพย์สินของบุคคลล้มละลายได้อีกและไม่มีเจ้าหนี้มาขอให้เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์จัดการรวบรวมทรัพย์สินของบุคคลล้มละลาย^๙

๒. การปิดคดี เมื่อเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ได้แบ่งทรัพย์สินของลูกหนี้หรือได้หยุดกระทำการตามข้อตกลงในการประนอมหนี้หรือเมื่อลูกหนี้ไม่มีทรัพย์สินจะให้แบ่งเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ อาจทำรายงานแสดงกิจการและบัญชีรับจ่ายในคดีล้มละลายยื่นต่อศาลและขอให้ศาลสั่งปิดคดีได้ แต่หากพบว่าภายในระยะเวลา ๑๐ ปี นับแต่ศาลมีคำสั่งปิดคดี ลูกหนี้มีทรัพย์สินใดขึ้นใหม่ เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์จะขอให้ศาลมีคำสั่งเปิดคดีเพื่อทำการสอบสวนและนำทรัพย์สินนั้นเข้ามาไว้ในกองทรัพย์สินเพื่อแบ่งให้แก่เจ้าหนี้ต่อไป^{๑๐}

^๙ พระราชบัญญัติล้มละลาย พุทธศักราช ๒๔๘๓

^{๑๐} <http://www.peesirilaw.com/การบังคับคดีลูกหนี้ตามคำพิพากษา/การบังคับคดีแพ่ง.html>

๒.๒.๒ สภาพปัญหาข้อขัดข้อง

๑. การตรวจสอบคุณสมบัติของลูกหนี้ที่ควรได้รับการปลดล้มละลายโดยผลของกฎหมาย ซึ่งกำหนดไว้เพียงว่า ลูกหนี้ที่ล้มละลายเป็นบุคคลธรรมดา เมื่อพ้นกำหนดระยะเวลาตามกฎหมายก็สามารถปลดล้มละลายได้ หลักเกณฑ์ในเรื่องการกำหนดคุณสมบัติของลูกหนี้ การตรวจสอบการเพิกถอนการปลดล้มละลาย บางกรณียังไม่สามารถคัดกรองและแยกระหว่างลูกหนี้ที่สุจริตและทุจริตที่ได้รับผลแตกต่างกัน

๒. การรับทราบประกาศคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์ในการยื่นคำขอรับชำระหนี้ ไม่ว่าจะป็นเจ้าหนี้ผู้เป็นโจทก์หรือไม่ก็ต้องยื่นคำขอรับชำระหนี้ภายในกำหนดเวลา ๒ เดือน นับแต่วันโฆษณาคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาดตามพระราชบัญญัติล้มละลาย พุทธศักราช ๒๕๔๓ ซึ่งคำสั่งดังกล่าวจะโฆษณาในหนังสือพิมพ์รายวันก่อนแล้วจึงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษา เจ้าหนี้จะอ้างว่าไม่ทราบคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์ไม่ได้ หากไม่ได้ยื่นคำขอรับชำระหนี้ภายในกำหนดระยะเวลาดังกล่าว เจ้าหนี้จะไม่มีสิทธิได้รับชำระหนี้ ซึ่งการประกาศในหนังสือพิมพ์รายวันดังกล่าว ไม่จำเป็นต้องเป็นหนังสือพิมพ์ที่แพร่หลาย จึงเป็นการตอกย้ำว่า การประกาศโฆษณาคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์ตามกฎหมายล้มละลายไทย ยังไม่เพียงพอที่จะทำให้เจ้าหนี้ทราบและยื่นคำขอรับชำระหนี้ได้ทันตามกำหนดเวลา^{๑๑}

๒.๓ กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้

การดำเนินกระบวนการเกี่ยวกับการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ผู้ร้องขอต้องนำคดีขึ้นสู่ศาลต่างหากจากคดีแพ่งหรือคดีล้มละลายธรรมดาเป็นวิธีการแก้ไขปัญหาระหว่างการเงินของลูกหนี้ให้มีสภาพคล่องมากขึ้นเป็นการเริ่มต้นใหม่โดยปราศจากหนี้สิน เพื่อที่จะให้กิจการของลูกหนี้ดำเนินการต่อไปได้ และเจ้าหนี้มีสิทธิที่จะได้รับชำระหนี้มากกว่าที่จะให้ลูกหนี้ล้มละลาย^{๑๒}

๒.๓.๑ กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้และบทบาทหน้าที่ของกรมบังคับคดี

ขั้นตอนในการเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

๑. การยื่นคำร้องขอฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้

ผู้มีสิทธิยื่นคำร้องขอจะต้องแสดงหลักฐานหรือรายละเอียดโดยชัดแจ้งถึง

๑. ความมีหนี้สินล้นพ้นตัวของลูกหนี้

๒. รายชื่อและที่อยู่ของเจ้าหนี้คนเดียวหรือหลายคนทีลูกหนี้เป็นหนี้รวมกันเป็นจำนวน

ไม่น้อยกว่าสิบล้านบาท

๓. เหตุอันควรและช่องทางที่จะฟื้นฟูกิจการ

๔. ชื่อและคุณสมบัติของผู้ทำแผน

๕. หนังสือยินยอมของผู้ทำแผน

หมายเหตุ: กรณีเจ้าหนี้เป็นผู้ยื่นคำร้องขอ จะต้องแนบรายชื่อและที่อยู่ของเจ้าหนี้อื่นเท่าที่ทราบมาพร้อมคำร้องขอ กรณีลูกหนี้เป็นผู้ยื่นคำร้องขอ จะต้องแนบบัญชีแสดงรายการทรัพย์สินและหนี้สินทั้งหมดที่มีอยู่ รายชื่อและที่อยู่โดยชัดแจ้งของเจ้าหนี้ทั้งหลายมาพร้อมคำร้องขอ

^{๑๑} รองศาสตราจารย์ สหชน รัตน์ไพจิตร (๒๕๕๙). โครงการยกระดับการบังคับคดีล้มละลายให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

^{๑๒} <http://www.lawfirm.in.th/rehabilitation-faq.html>

๒. การไต่สวนคำร้องขอและประกาศคำสั่ง

เมื่อศาลมีคำสั่งรับคำร้องขอ จะดำเนินการไต่สวนและประกาศคำร้องขอและวันนัดไต่สวน ในหนังสือพิมพ์รายวันอย่างน้อย ๑ ฉบับและส่งสำเนาคำร้องขอแก่เจ้าหน้าที่ที่ทราบและแก่นายทะเบียน หุ่นส่วนบริษัทหรือนายทะเบียนนิติบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อนายทะเบียนจะได้จัดแจ้งคำสั่งศาลไว้ในทะเบียน และส่งให้แก่ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ กรรมการประกันภัยหรือหน่วยงานของรัฐ แล้วแต่กรณี

ข้อจำกัดสิทธิเมื่อศาลมีคำสั่งรับคำร้องขอ เมื่อศาลมีคำสั่งรับคำร้องขอไว้พิจารณาแล้ว จะมีผลทำให้เกิดข้อจำกัดสิทธิของเจ้าหนี้หรือผู้เกี่ยวข้อง ดังนี้

(๑) ห้ามมิให้ฟ้องหรือร้องขอให้ศาลพิพากษาหรือสั่งให้เลิกนิติบุคคลที่เป็นลูกหนี้ ถ้ามีการฟ้องหรือร้องขอคดีดังกล่าวอยู่ก่อนแล้ว ให้ศาลงดการพิจารณาคดีนั้นไว้

(๒) ห้ามมิให้นายทะเบียนมีคำสั่งให้เลิกหรือจดทะเบียนเลิกนิติบุคคลที่เป็นลูกหนี้ และห้ามมิให้นิติบุคคลนั้นเลิกกันโดยประการอื่น

(๓) ห้ามมิให้ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ กรรมการประกันภัยหรือหน่วยงานของรัฐ แล้วแต่กรณี สั่งให้เพิกถอนใบอนุญาตประกอบกิจการของลูกหนี้หรือสั่งให้ลูกหนี้หยุดประกอบกิจการ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากศาลที่รับคำร้องขอ

(๔) ห้ามมิให้ฟ้องลูกหนี้เป็นคดีแพ่งเกี่ยวกับทรัพย์สินของลูกหนี้หรือเสนอข้อพิพาทที่ลูกหนี้อาจต้องรับผิดชอบหรือได้รับความเสียหายให้อนุญาตตุลาการชี้ขาด ถ้ามูลหนี้此起ขึ้นก่อนวันที่ศาลมีคำสั่งเห็นชอบด้วยแผนและห้ามมิให้ฟ้องลูกหนี้เป็นคดีล้มละลายในกรณีที่มีการฟ้องคดีหรือเสนอข้อพิพาทให้อนุญาตตุลาการชี้ขาดไว้ก่อนแล้วให้งดการพิจารณาไว้ เว้นแต่ศาลที่รับคำร้องขอจะมีคำสั่งเป็นอย่างอื่น

(๕) ห้ามมิให้เจ้าหนี้ตามคำพิพากษาบังคับคดีแก่ทรัพย์สินของลูกหนี้ ถ้ามูลแห่งหนี้ตามคำพิพากษานั้นเกิดขึ้นก่อนวันที่ศาลมีคำสั่งเห็นชอบด้วยแผน ในกรณีที่ได้ดำเนินการบังคับคดีไว้ก่อนแล้ว ให้ศาลงดการบังคับคดีนั้นไว้ เว้นแต่ศาลที่รับคำร้องขอจะมีคำสั่งเป็นอย่างอื่น

ในกรณีที่ทรัพย์สินที่ยึดหรืออายัดไว้เป็นของเสียหายหรือถ้าหน่วงช้าไว้จะเป็นการเสี่ยงต่อความเสียหายหรือค่าใช้จ่ายจะเกินส่วนแห่งค่าของทรัพย์สินนั้น ให้เจ้าพนักงานบังคับคดีขายได้โดยวิธีขายทอดตลาดหรือวิธีอื่นที่สมควรแล้วให้กักเงินไว้

(๖) ห้ามมิให้เจ้าหนี้มีประกันบังคับชำระหนี้แก่ทรัพย์สินที่เป็นหลักประกัน เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากศาลที่รับคำร้องขอ

(๗) ห้ามมิให้เจ้าหนี้ซึ่งบังคับชำระหนี้ได้เองตามกฎหมายยึดทรัพย์สิน หรือขายทรัพย์สินของลูกหนี้

(๘) ห้ามมิให้เจ้าของทรัพย์สินที่เป็นสาระสำคัญในการดำเนินกิจการของลูกหนี้ตามสัญญาเช่าซื้อ สัญญาซื้อขายหรือสัญญาอื่นที่มีเงื่อนไขหรือเงื่อนไขในการโอนกรรมสิทธิ์หรือสัญญาเช่าที่ยังไม่สิ้นสุดกำหนดเวลาที่ติดต่อกันไว้ ติดตามเอาทรัพย์สินที่อยู่ในความครอบครองของลูกหนี้หรือของบุคคลอื่นที่อาศัยสิทธิของลูกหนี้คืน รวมตลอดจนฟ้องร้องบังคับคดีเกี่ยวกับทรัพย์สินและหนี้ซึ่งเกิดขึ้นจากสัญญาดังกล่าว ถ้ามีการฟ้องคดีดังกล่าวไว้ก่อนแล้วให้ศาลงดการพิจารณาคดีนั้นไว้

ยกเว้นศาลที่รับคำร้องขอจะมีคำสั่งเป็นอย่างอื่นหรือหลังจากวันที่ศาลมีคำสั่งให้ฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ผู้บริหารชั่วคราว ผู้ทำแผน ผู้บริหารแผนหรือผู้บริหารแผนชั่วคราว

แล้วแต่กรณี ผิดนัดไม่ชำระค่าเช่าซื้อราคา ค่าตอบแทนการใช้ทรัพย์สินหรือค่าเช่าตามสัญญาสองคราวติดต่อกัน หรือกระทำผิดสัญญาในข้อที่เป็นสาระสำคัญ

(๙) ห้ามมิให้ลูกหนี้จำหน่าย จ่าย โอน ให้เช่า ชำระหนี้ ก่อหนี้หรือกระทำการใด ๆ ที่ก่อให้เกิดภาระในทรัพย์สิน นอกจากเป็นการกระทำที่จำเป็นเพื่อให้การดำเนินการค้ำตามปกติของลูกหนี้สามารถดำเนินต่อไปได้ เว้นแต่ศาลที่รับคำร้องขอจะมีคำสั่งเป็นอย่างอื่น

(๑๐) คำสั่งตามวิธีการชั่วคราวของศาลที่ให้อยู่อาศัย ห้ามจำหน่ายจ่ายโอนทรัพย์สินของลูกหนี้หรือให้พิทักษ์ทรัพย์สินของลูกหนี้ชั่วคราว ซึ่งมีอยู่ก่อนวันที่ศาลมีคำสั่งรับคำร้องขอไว้เพื่อพิจารณานั้น ให้ศาลที่รับคำร้องขอมีอำนาจสั่งให้ระงับผลบังคับไว้หรือแก้ไขเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างหนึ่งอย่างใด ตามที่เห็นสมควรก็ได้

(๑๑) ห้ามมิให้ผู้ประกอบการสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์งดให้บริการแก่ลูกหนี้วันแต่จะได้รับการอนุญาตจากศาลที่รับคำร้องขอหรือหลังจากวันที่ศาลมีคำสั่งให้ฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์สินผู้บริหารชั่วคราว ผู้ทำแผน ผู้บริหารแผนหรือผู้บริหารแผนชั่วคราวแล้วแต่กรณี ไม่ชำระค่าบริการที่เกิดขึ้นหลังจากวันที่ศาลมีคำสั่งให้ฟื้นฟูกิจการสองคราวติดต่อกันเจ้าหนี้หรือบุคคลที่ถูกจำกัดสิทธิ สามารถยื่นคำร้องต่อศาลที่รับคำร้องขอเพื่อให้มีคำสั่งแก้ไข เปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกข้อจำกัดสิทธิของตนได้ หากการจำกัดสิทธิของผู้ร้องนั้น

๑. ไม่มีความจำเป็นต่อการฟื้นฟูกิจการหรือ

๒. มิได้ให้ความคุ้มครองสิทธิของเจ้าหนี้มีประกันอย่างเพียงพอ

๓. การขอรับชำระหนี้ในการฟื้นฟูกิจการ

เมื่อศาลมีคำสั่งให้ฟื้นฟูกิจการและตั้งผู้ทำแผนแล้ว เจ้าหนี้ต้องยื่นคำขอรับชำระหนี้ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

๓.๑ เจ้าหนี้ต้องยื่นคำขอรับชำระหนี้พร้อมสำเนาต่อเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์สินภายในหนึ่งเดือนนับแต่วันโฆษณาคำสั่งตั้งผู้ทำแผน

๓.๒ เจ้าหนี้ ลูกหนี้หรือผู้ทำแผน ขอตรวจและโต้แย้งคำขอรับชำระหนี้ในการฟื้นฟูกิจการต่อเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์สินได้ แต่ต้องกระทำภายในกำหนด ๑๔ วัน นับแต่วันที่พ้นกำหนดเวลายื่นคำขอรับชำระหนี้

๓.๓ คำขอรับชำระหนี้ในการฟื้นฟูกิจการ

- ถ้าไม่มีผู้โต้แย้งให้เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์สิน มีอำนาจสั่งอนุญาตให้รับชำระหนี้ได้

- ถ้ามีผู้โต้แย้งให้เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์สินสอบสวนแล้วมีคำสั่งให้ยกคำขอรับชำระหนี้ อนุญาตให้ได้รับชำระหนี้เต็มจำนวนหรืออนุญาตให้ได้รับชำระหนี้บางส่วน

๒.๓.๒ สภาพปัญหาข้อขัดข้อง

การจำกัดประเภทของผู้เข้าร่วมกระบวนการฟื้นฟูกิจการตามพระราชบัญญัติล้มละลาย พุทธศักราช ๒๕๔๓ ได้กำหนดคุณสมบัติของลูกหนี้ ผู้มีสิทธิเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูกิจการตามกฎหมายว่าต้องเป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัดเท่านั้น ดังนั้น นิติบุคคลประเภทอื่นหรือห้างหุ้นส่วนหรือบุคคลธรรมดา แม้จะมีกิจการขนาดใหญ่และมีความสำคัญทางเศรษฐกิจเพียงใดก็ไม่อาจเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูกิจการได้ ซึ่งเป็นการปิดกั้นโอกาสของผู้ประกอบการประเภทอื่น ๆ ทั้งที่กิจการที่ถูกจำกัดดังกล่าว อาจมีระบบเงินทุนหรือมีการจ้างงานมากกว่าบริษัทก็ได้^{๑๓}

^{๑๓} เฉลิมเกียรติ หันหาบุญ (๒๕๕๕). ปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการฟื้นฟูกิจการ. คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

๒.๔ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี คือ การยุติหรือการระงับข้อพิพาทด้วยความตกลงและยินยอมของทั้งเจ้าหนี้และลูกหนี้ โดยมีบุคคลที่สาม ซึ่งเป็นคนกลางในการทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย ซึ่งจะทำการเสนอแนวทางและหาทางออกให้คู่พิพาทยอมรับ โดยผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีอำนาจกำหนดข้อตกลงให้แก่คู่กรณี การตกลงหรือไม่ เป็นการตัดสินใจของคู่กรณี^{๑๔}

๒.๔.๑ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีและบทบาทหน้าที่ของกรมบังคับคดี

๑. ผู้ประสงค์ให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สามารถยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีได้ที่กรมบังคับคดีและสำนักงานบังคับคดีจังหวัดทั่วประเทศโดยตรงหรือทางโทรสารหรือทางไปรษณีย์หรือโทร ๑๑๑๑ ต่อ ๗๙

๒. คู่ความสามารถคัดค้านผู้ไกล่เกลี่ยได้ หากมีเหตุอันควรสงสัยถึงความเป็นกลางของผู้ไกล่เกลี่ย โดยการคัดค้านต้องแสดงเหตุแห่งการคัดค้านให้ผู้อำนวยความสะดวกหรือหัวหน้าหน่วยงานสังกัดกรมบังคับคดีทราบก่อนเริ่มกระบวนการไกล่เกลี่ยหรือภายใน ๗ วันนับแต่วันที่ได้ทราบถึงข้อเท็จจริงอันเป็นเหตุคัดค้านดังกล่าวแต่ต้องก่อนกระบวนการไกล่เกลี่ยเสร็จสิ้น^{๑๕}

๓. ก่อนดำเนินการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยต้องชี้แจงถึงขั้นตอน วิธีการไกล่เกลี่ยให้คู่กรณีทราบและอาจหารือร่วมกับคู่ความ เพื่อกำหนดขั้นตอนหรือแนวทางการไกล่เกลี่ยได้ โดยในการไกล่เกลี่ยทุกครั้ง ผู้ไกล่เกลี่ยมีหน้าที่ดำเนินการให้คู่ความเจรจาตกลงกัน โดยช่วยเหลือเสนอแนะแนวทาง เพื่อหาทางออกของข้อพิพาท ไม่มีอำนาจในการชี้ขาดข้อพิพาท

๔. เมื่อดำเนินการไกล่เกลี่ยเสร็จแล้ว เจ้าหนี้ที่ประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะจัดทำรายงานการไกล่เกลี่ยให้ผู้ไกล่เกลี่ยและคู่กรณีลงนามและจัดทำรายงานเจ้าหนี้ที่เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อมีคำสั่งต่อไป^{๑๖}

กรณีที่ถือว่ากระบวนการไกล่เกลี่ยสิ้นสุดลง ได้แก่

๑. คู่ความสามารถตกลงยุติข้อพิพาทกันได้เป็นผลสำเร็จ ไม่ว่าจะบางประเด็นหรือทุกประเด็น
๒. คู่ความไม่สามารถตกลงยุติข้อพิพาทได้
๓. คู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่าย ไม่ประสงค์ทำการไกล่เกลี่ย
๔. มีเหตุอื่นใดที่ทำให้กระบวนการไกล่เกลี่ยไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ เช่น ไม่สามารถติดต่อคู่ความได้ ขาดข้อมูลที่จำเป็นในการไกล่เกลี่ย เป็นต้น^{๑๗}

๒.๔.๒ สภาพปัญหาข้อขัดข้อง

๑. ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ไม่เพียงแต่อาศัยความสมัครใจของคู่กรณีทั้งสองฝ่ายเท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับความสุจริตของคู่กรณีแต่ละฝ่ายด้วย หากคู่กรณีใช้วิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นเครื่องมือในการประวิงการบังคับคดีก็อาจจะทำให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทบรรลุวัตถุประสงค์ไปได้^{๑๘}

๒. ทักษะความรู้และประสบการณ์ของผู้ไกล่เกลี่ย หากผู้ทำการไกล่เกลี่ยทักษะน้อย จะส่งผลถึงการให้คำแนะนำในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ทำให้ผู้รับการไกล่เกลี่ยขาดความเชื่อมั่นในการดำเนินกระบวนการ

^{๑๔} http://www.tkpc.coj.go.th/doc/data/tkpc/tkpc_๑๕๖๑8๑8๐๑๓๓.pdf

^{๑๕} <http://branch.led.go.th/drc/pdf/mediation-rules/๑.pdf>

^{๑๖} ระเบียบกรมบังคับคดีว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.๒๕๕๘

^{๑๗} <http://www.led.go.th/datacenter/pdf/๑7๐7๕83.pdf>

^{๑๘} วารสารกรมบังคับคดี ปีที่ ๑๖ ฉบับที่ ๘๓ ประจำเดือนกรกฎาคม-สิงหาคม ๒๕๕๕

๒.๕ กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย

เมื่อเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ได้ยึดหรืออายัดทรัพย์สิน รวบรวมและขายทรัพย์สินของลูกหนี้ เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์จะส่งสำนวนคดีของลูกหนี้และสำนวนคำขอรับชำระหนี้ของเจ้าหนี้ที่มีคำสั่งถึงที่สุดแล้ว ไปยังกองติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สิน เพื่อจัดทำบัญชีรับจ่ายและแบ่งเงินให้กับเจ้าหนี้ทั้งหลายที่ยื่นคำขอรับชำระหนี้

๒.๕.๑ กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลายและบทบาทหน้าที่ของกรมบังคับคดี

๑. เมื่อมีคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์ของลูกหนี้แล้ว จะเข้าสู่ขั้นตอนของการติดตามรวบรวมทรัพย์สินของลูกหนี้ รวมทั้งตรวจสอบข้อมูลเอกสารและหลักฐานทางการเงินอื่น ๆ ศาลหรือเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์จะออกหมายเรียกลูกหนี้หรือบุคคลใดที่สงสัยว่าจะมีทรัพย์สินของลูกหนี้อยู่ในความครอบครองหรือเชื่อว่าเป็นของลูกหนี้หรือเห็นว่าสามารถแจ้งข้อความเกี่ยวกับกิจการหรือทรัพย์สินของลูกหนี้ มาได้สวนหรือสอบสวน และมีอำนาจให้บุคคลนั้น ๆ ส่งเอกสารหรือวัตถุพยานที่อยู่ในความยึดถือ ตลอดจนถึงอำนาจในการจัดการเกี่ยวกับกิจการหรือทรัพย์สินของลูกหนี้

๒. เจ้าหนี้ที่จะขอรับชำระหนี้ในคดีล้มละลาย จะเป็นเจ้าหนี้ผู้เป็นโจทก์หรือไม่ก็ตามต้องยื่นคำขอต่อเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ภายใน ๒ เดือน นับแต่วันโฆษณาคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาด พร้อมทั้งส่งบันทึกคำชี้แจงข้อเท็จจริง หรือพยานหลักฐานประกอบมูลหนี้และเสียค่าธรรมเนียม เพื่อให้เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์พิจารณาตรวจสอบคำขอรับชำระหนี้

๓. หลังจากสิ้นกำหนดเวลาในการยื่นคำขอรับชำระหนี้แล้ว เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์จะออกหมายนัดลูกหนี้และเจ้าหนี้มาพร้อมกัน เพื่อตรวจคำขอรับชำระหนี้และกำหนดระยะเวลาให้เจ้าหนี้และลูกหนี้ยื่นคำโต้แย้งคำขอรับชำระหนี้และสอบสวนว่ามูลหนี้ดังกล่าวเป็นมูลหนี้ที่ต้องห้ามมิให้ยื่นคำขอรับชำระหนี้หรือไม่ ซึ่งมูลหนี้ที่ต้องห้ามได้แก่

๓.๑ หนี้ที่เกิดโดยฝ่าฝืนข้อห้ามตามกฎหมายหรือศีลธรรมอันดีหรือหนี้ที่จะฟ้องร้องให้บังคับคดีไม่ได้

๓.๒ หนี้สินเจ้าหนี้นยอมให้ลูกหนี้กระทำขึ้น โดยเจ้าหนี้ได้รู้ถึงการที่ลูกหนี้มีหนี้สินล้นพ้นตัวแต่ไม่รวมถึงหนี้ที่เจ้าหนี้นยอมให้กระทำขึ้น เพื่อให้กิจการของลูกหนี้ดำเนินการต่อไปได้

๔. เมื่อเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ตรวจคำขอรับชำระหนี้แล้ว หัวหน้ากลุ่มงานส่งจ่ายสำนวนคำขอรับชำระหนี้ ให้เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ดำเนินการส่งสำนวนให้นักบัญชีกองติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย คำนวณยอดหนี้แล้ว เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ทำความเข้าใจกับผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาเห็นชอบ ซึ่งระยะเวลาในการดำเนินการจากขั้นตอนนี้จนถึงทำความเข้าใจเสนอผู้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชาเห็นชอบเสนอต่อศาลเพื่อพิจารณาเห็นชอบใช้ระยะเวลาตามกรณี คือ

๔.๑ เวลา ๔ เดือน สำหรับกรณีที่สำนวนคำขอรับชำระหนี้ไม่มีผู้โต้แย้งและมีมูลหนี้ที่เจ้าหนี้ยื่นคำขอรับชำระหนี้เพียงมูลหนี้เดียว

๔.๒ เวลา ๘ เดือนหรือกว่านั้น สำหรับกรณีที่สำนวนคำขอรับชำระหนี้มีผู้โต้แย้งและมีมูลหนี้ที่เจ้าหนี้ยื่นคำขอรับชำระหนี้มากกว่า ๑ มูลหนี้^{๑๙}

ทั้งนี้ พระราชบัญญัติล้มละลาย (ฉบับที่ ๘) พุทธศักราช ๒๕๕๘ ขยายขอบเขตอำนาจของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ ให้เป็นผู้มีอำนาจในการพิจารณาสั่งอนุญาตเกี่ยวกับคำขอรับชำระหนี้ของเจ้าหนี้โดยไม่ต้องผ่านการพิจารณาของศาล ทำให้ขั้นตอนรวบรัดมากขึ้น^{๒๐}

^{๑๙} พระราชบัญญัติล้มละลาย พุทธศักราช ๒๕๘๓

^{๒๐} พระราชบัญญัติล้มละลาย (ฉบับที่ ๘) พุทธศักราช ๒๕๕๘

๕. เมื่อศาลมีคำสั่งเห็นชอบตามคำขอรับชำระหนี้และคำสั่งนั้นถึงที่สุดแล้วจะมีหนังสือจากกองติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลายไปยังผู้ยื่นคำขอเพื่อให้เนาเอกสารหรือหลักฐานต่าง ๆ มาแสดงเพื่อรับเงินที่กองบริหารการคลัง

๒.๕.๒ สภาพปัญหาข้อขัดข้อง

การพิจารณาคำขอรับชำระหนี้ของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ ควรมีการทำงานแบบ Check and Balance กล่าวคือ มีการกำหนดให้เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์อีกกองหนึ่งที่มีความรู้และความสามารถในการพิจารณาคำขอรับชำระหนี้เป็นผู้ดำเนินการวินิจฉัยยอมรับคำขอรับชำระหนี้ของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ เพื่อให้มีการตรวจสอบและถ่วงดุลจากผู้มีความรู้ความสามารถในระดับที่เจ้าหนี้และลูกหนี้ให้ความเชื่อถือ^{๒๑}

๒.๖ งานวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ชูชัย อักขระ (๒๕๕๑) ได้ทำการศึกษาการบังคับคดีแพ่งภาครัฐที่ดำเนินการโดยพนักงานอัยการจากการศึกษา พบว่า ปัญหาส่วนหนึ่งเป็นปัญหาเกี่ยวกับการไม่มีหลักเกณฑ์กำหนดให้พนักงานอัยการดำเนินการใช้วิธีการชั่วคราวก่อนคำพิพากษา เหตุผลสำคัญนั้นเกิดขึ้นเนื่องจากพนักงานอัยการ ซึ่งมุ่งเน้นการทำงานในเรื่องการดำเนินคดีและการดำเนินกระบวนการทางกฎหมายที่มุ่งเน้นความสำคัญของการชนะคดีในชั้นศาลเท่านั้นและพนักงานอัยการไม่สามารถรู้ข้อเท็จจริงหรือข้อมูลเกี่ยวกับตัวลูกหนี้ได้เลยว่าลูกหนี้มีทรัพย์สินอะไร ตั้งอยู่ที่ไหนบ้างเพราะเรื่องที่ทางหน่วยงานราชการส่งมาให้สำนักงานอัยการสูงสุดดำเนินการฟ้องร้องนั้น ไม่ได้ส่งรายละเอียดเกี่ยวกับทรัพย์สินของลูกหนี้มาให้สำนักงานอัยการสูงสุดด้วย สำนักงานอัยการสูงสุดเองก็ไม่มีเจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการในการสืบหาทรัพย์สินในส่วนนี้ เมื่อผลสุดท้ายที่ศาลได้มีคำพิพากษาให้โจทก์ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐชนะคดีแล้ว เมื่อจะบังคับคดียึดทรัพย์จำเลยเพื่อมาชำระหนี้กลับไม่มีทรัพย์สินของลูกหนี้เหลืออยู่แล้ว เนื่องจากลูกหนี้ จำหน่าย จ่าย โอนทรัพย์สินของตนไปเสียหมดนั่นเอง

นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายมีงานหลายด้านและไม่มีความเชี่ยวชาญและชำนาญในการสืบหาหลักทรัพย์หรือหลักทรัพย์สินของลูกหนี้ตามคำพิพากษาทำให้การสืบหลักทรัพย์หรือทรัพย์สินของลูกหนี้ตามคำพิพากษายังไม่ได้ดำเนินการอย่างเต็มความสามารถหรือละเลยไม่ติดตามตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง^{๒๒}

ทรงพร วิไลลักษณ์ (๒๕๕๕) ได้เขียนบทความวิชาการเกี่ยวกับข้อดีข้อเสียของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ไม่เพียงแต่อาศัยความสมัครใจของคู่กรณีทั้งสองฝ่ายเท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับความสุจริตของคู่กรณีแต่ละฝ่ายด้วย หากคู่กรณีใช้วิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นเครื่องมือในการประวิงการบังคับคดีก็ไม่อาจทำให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทบรรลุวัตถุประสงค์ไปได้^{๒๓}

สทรน รัตนไพจิตร (๒๕๕๙) ศึกษาสภาพปัญหาเกี่ยวกับการเพิกถอนการกระทำเกี่ยวกับทรัพย์สินของลูกหนี้ นอกจากการเพิกถอนดังกล่าวจะเป็นผลร้ายต่อบุคคลภายนอกแล้ว ยังเป็นผลร้ายต่อตัวลูกหนี้เองด้วย เนื่องจากหากบุคคลภายนอกเกรงว่า นิติกรรมของตนจะถูกเพิกถอนในภายหลังก็เลือกที่จะไม่ทำการดังกล่าวกับลูกหนี้เสียเลย อย่างเช่น การเข้าซื้อทรัพย์สินในการขายทอดตลาดของลูกหนี้ตามคำพิพากษาของศาลแพ่งต่อมอลูกหนี้ถูกฟ้องล้มละลายและศาลมีคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาด เช่นนี้เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์มีอำนาจ

^{๒๑} <https://www.gotoknow.org/posts/๔97๒8๕>

^{๒๒} http://elib.coj.go.th/managercourt/data/B๑๑_๑๒.pdf

^{๒๓} วารสารกรมบังคับคดี ปีที่ ๑๖ ฉบับที่ ๘๓ ประจำเดือนกรกฎาคม-สิงหาคม ๒๕๕๕

ร้องขอต่อศาลให้เพิกถอนนิติกรรมการซื้อขายดังกล่าว ทั้งที่ ลูกหนี้ตามคำพิพากษาและผู้เข้าซื้อทรัพย์สินมิได้มีเจตนาฉ้อฉลเจ้าหนี้รายอื่นแต่อย่างใด เห็นได้ว่า ผู้เข้าทำนิติกรรมกับลูกหนี้ที่ประสบปัญหาทางธุรกิจจะมีความเสี่ยงสูงในการทำนิติกรรมดังกล่าว ซึ่งอาจถูกเพิกถอนในภายหลังได้ โดยกรณีดังกล่าวมิได้พิจารณาถึงมูลค่าของกองทรัพย์สินของลูกหนี้ว่ามีการลดน้อยถอยลงหรือไม่ด้วยซึ่งไม่เป็นไปตามความมุ่งหมายของกฎหมาย และตามหลักของกฎหมายสากลด้วย

อรฉัตร บุญมานุษและรุ่งแสง กฤตยพงษ์ (๒๕๕๙) ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับลูกหนี้ที่จะได้รับการปลดจากการล้มละลายโดยผลของกฎหมาย ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้โอกาสแก่ลูกหนี้ที่เป็นบุคคลล้มละลายได้เริ่มต้นชีวิตใหม่ จากการศึกษาพบว่า กฎหมายล้มละลายกำหนดไว้เพียงลูกหนี้ที่ล้มละลายเป็นบุคคลธรรมดาที่จะได้รับการปลดจากการล้มละลายโดยผลของกฎหมาย ซึ่งไม่มีการกำหนดระหว่างลูกหนี้ที่สุจริตกับลูกหนี้ที่มีส่วนที่อาศัยช่องทางของกฎหมายในการแสวงหาผลประโยชน์ให้กับตนเองโดยมีเจตนาทุจริตมีแต่เพียงระยะเวลาที่ได้รับการปลดจากการล้มละลายเท่านั้น โดยไม่มีการคัดกรองหรือแยกลูกหนี้ที่สุจริตซึ่งหลักเกณฑ์การปลดจากการล้มละลายโดยกฎหมายยังไม่มีการบัญญัติในเรื่องของการเพิกถอนการปลดจากการล้มละลายเอาไว้ ในส่วนนี้อาจจะก่อให้เกิดปัญหาในด้านของการฟ้องคดีอาญาควบคู่กัน เช่น ถ้าหากลูกหนี้ล้มละลายจนครบ ๓ ปีแล้ว ย่อมได้รับการปลดจากการล้มละลายแต่หากคดีอาญายังไม่สิ้นสุดและได้พิพากษาว่าลูกหนี้ทุจริต จะมีผลต่อการปลดจากการล้มละลายว่าจะปลดจากการล้มละลายหรือจะถูกเพิกถอน ทำให้มีข้อบกพร่องของกฎหมายล้มละลายที่ไม่ชัดเจน จากการศึกษาเปรียบเทียบของกฎหมายล้มละลายในเรื่องของการกำหนดคุณสมบัติของลูกหนี้ผู้สมควรได้รับการปลดจากการล้มละลายต้องเป็นลูกหนี้ที่สุจริตเท่านั้น จึงจะได้รับการปลดจากการล้มละลาย การแก้ไขกฎหมายบทบัญญัติล้มละลายใหม่อิงตามร่างพระราชบัญญัติล้มละลาย คือ ลูกหนี้บุคคลธรรมดายื่นคำร้องต่อศาลขอให้มีการปลดลูกหนี้จากการล้มละลายเมื่อลูกหนี้ล้มละลายมาแล้วไม่น้อยกว่า ๒ ปีและมีหนังสือยืนยันจากเจ้าหนี้ว่าได้มีการชำระหนี้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐ ของหนี้ที่ไม่ประกัน ซึ่งทางเจ้าหนี้หรือผู้พิทักษ์ทรัพย์อาจยื่นคำคัดค้านขอปลดจากการล้มละลายของลูกหนี้ภายในระยะเวลา ๒ เดือน นับจากวันที่ประกาศในหนังสือพิมพ์ เหตุผลของการคัดค้าน คือ ลูกหนี้ไม่ดำเนินการตามกฎหมายล้มละลาย ไม่มีการเก็บรักษา สมุดบัญชี แสดงข้อความเป็นเท็จหรือปกปิดความจริงเกี่ยวกับทรัพย์สิน โดยถ่วงเวลาซึ่งทำให้การพิจารณาคดีเกิดความล่าช้าจากการปกปิด ซุกซ่อน โอน ขาย จำหน่าย หรือยกย้ายทรัพย์สินภายในระยะเวลา ๓ ปีก่อน ขอให้มีการชำระหนี้มีการทุจริตเกี่ยวกับทรัพย์สิน ในกรณีที่ไม่ผู้คัดค้านการขอปลดจากการล้มละลายของลูกหนี้เมื่อเจ้าหนี้หรือพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ร้องขอ แล้วศาลเห็นตามคำร้องนั้นควรมีกรอบกำหนดระยะเวลา ในการร้องขอเพิกถอนโดยควรกำหนดไว้ที่ระยะเวลา ๑ ปีนับจากลูกหนี้ได้รับการปลดจากการล้มละลายแล้ว ซึ่งได้มีแนวทางแก้ไขหลักเกณฑ์ในเรื่องของการปลดจากการล้มละลายโดยผลของกฎหมายที่จำเป็นที่จะต้องแก้ไขเปลี่ยนกฎหมายล้มละลายทั้งระบบจึงจะสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้^{๒๔}

ปิยะมล นันทาทการและสุดา ปีตะวรรณ (๒๕๕๑) ได้ทำการศึกษาผลการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์และอยู่ในกลุ่มที่มีการฟื้นฟูกิจการเฉพาะกลุ่มอุตสาหกรรมหลัก โดยจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน ๓ ราย ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมนั้นทุกบริษัทมีสภาพคล่อง มีความสามารถในการทำกำไรและความสามารถในการชำระหนี้ระยะยาวได้ดีขึ้นทั้งนี้ ก็เป็นไปตามหลักและวิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ตามกระบวนการของคณะกรรมการเพื่อส่งเสริมการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ (คปน.) และเป็นไปตามประกาศของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยสำหรับปัญหาและอุปสรรค ลดเงินต้นหรือลดดอกเบี้ยลดอัตราดอกเบี้ย การแปลงหนี้เป็นทุนการขยายระยะเวลาในการชำระหนี้

^{๒๔} <http://journalgrad.ssru.ac.th/index.php/issue๑๔/article/view/77๓>

การปรับหนี้ระยะสั้นเป็นระยะยาวและการโอนสินทรัพย์เพื่อชำระหนี้ ซึ่งเป็นไปตามหลักการและวิธีการของกระบวนการของคณะกรรมการเพื่อส่งเสริมการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ (คปน.) และสถาบันการเงินก็ได้ถือเป็นหลักปฏิบัติทำให้ปัญหาและอุปสรรคระหว่างลูกหนี้และสถาบันการเงินลดลง จนทำให้ลูกหนี้มีศักยภาพทางการเงินที่ดีขึ้น^{๒๕}

เฉลิมเกียรติ หันหาบุญ (๒๕๕๕) ได้ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการฟื้นฟูกิจการ ซึ่งในการศึกษานั้นพบว่า การจำกัดประเภทของผู้เข้าร่วมกระบวนการฟื้นฟูกิจการ ตามพระราชบัญญัติล้มละลาย พุทธศักราช ๒๕๔๓ ได้กำหนดคุณสมบัติของลูกหนี้ ผู้มีสิทธิเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูกิจการ ตามกฎหมายว่าต้องเป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัดเท่านั้น ดังนั้น นิติบุคคลประเภทอื่นหรือห้างหุ้นส่วนหรือบุคคลธรรมดา แม้จะมีกิจการขนาดใหญ่และมีความสำคัญทางเศรษฐกิจเพียงใด ก็ไม่อาจเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูกิจการได้ ซึ่งเป็นการปิดกั้นโอกาสของผู้ประกอบการประเภทอื่น ๆ ทั้งที่กิจการที่ถูกจำกัดดังกล่าว อาจมีระบบเงินทุนหรือมีการจ้างงานมากกว่าบริษัทก็ได้ ดังนั้น การฟื้นฟูกิจการตามกฎหมาย จึงมีควรจำกัดเพียงบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด แต่ควรรวมไปถึงกิจการประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้มีสิทธิเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูกิจการได้ด้วย เนื่องจากห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นเพียงหน่วยธุรกิจ บางห้างหุ้นส่วนจำกัดมีกิจการขนาดใหญ่หรือมีกระทรวงพาณิชย์ดูแล มีการสอบบัญชี มีนักบัญชี รับอนุญาตเหมาะสมกับสังคมไทยปัจจุบัน แต่ในส่วนของบุคคลธรรมดาควรจำกัดไว้ก่อน เนื่องจากยังไม่มีกฎหมายหรือระเบียบในการควบคุมการจัดทำบัญชี

ทั้งนี้ ทางกรมบังคับคดีได้มีการเสนอร่างกฎกระทรวงฉบับที่ ๒ กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการขายทอดตลาด พุทธศักราช ๒๕๕๔ เพื่อช่วยบรรเทาปัญหาข้อขัดข้องในการขายทอดตลาด ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในประเด็นเรื่องราคาเริ่มต้นและราคาสมควรขายที่สูงเกินไปหรือประเด็นเรื่องการถอนทรัพย์ออกจากการขายทอดตลาดกรณีผู้เสนอราคารายเดียวและประเด็นอื่น ๆ อันเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ไม่มีผู้สนใจเข้าเสนอราคาและทำให้เจ้าพนักงานบังคับคดีจัดทำประกาศขายทอดตลาดได้น้อยลง เมื่อใช้กฎกระทรวงฉบับที่ ๒ แล้ว พบว่าในเดือนกรกฎาคม ๒๕๕๕ มีการประกาศขายทอดตลาดจำนวน ๔,๑๐๒ คดี ราคาประเมิน ๔,๑๑๗,๒๓๒,๔๖๒ บาท ขายได้ ๑,๐๐๕ คดี ราคาประเมิน ๘๔๖,๒๓๗,๐๔๘ บาท ราคาขายได้ ๑,๐๘๑,๙๔๙,๔๕๒ บาท คดีที่ขายได้ จากการขายทอดตลาดทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ ๒๔.๕๐ ซึ่งเพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด^{๒๖}

โดยสรุปจากการทบทวนวรรณกรรมที่ค้นพบจากการศึกษาวิจัยก่อนหน้านี้ทำให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงของการให้บริการในกระบวนการบังคับคดี โดยรวมสู่การพัฒนาในทิศทางที่ดีต่อการแก้ไขปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องทั้งในเชิงระบบโครงสร้างและกลไกกระบวนการภายใต้โครงสร้างของกรมบังคับคดี เช่น การปรับปรุงแก้ไขตัวบทกฎหมายที่ทำให้เอื้อต่อการให้บริการกระบวนการบังคับคดีการพัฒนาบุคลากรในมิติต่าง ๆ การประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางเทคโนโลยีให้ทันสมัยต่อยุคของการเปลี่ยนแปลงโดยเฉพาะยุคการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกระบวนการบังคับคดี อย่างไรก็ตาม การพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงมิติต่าง ๆ สามารถตอบโจทย์ที่ความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากน้อยเพียงไรเป็นสาระสำคัญของการศึกษาคั้งนี้

^{๒๕} <http://eprints.utcc.ac.th/๒๐๕๕/๓/๒๐๕๕summary.pdf>

^{๒๖} วารสารกรมบังคับคดี ปีที่ ๑๖ ฉบับที่ ๘๒ ประจำเดือนพฤษภาคม-มิถุนายน ๒๕๕๕

บทที่ ๓

ระเบียบวิธีการประเมิน กลุ่มประชากรเป้าหมาย การเลือกตัวอย่างและเครื่องมือวัด

โครงการสำรวจครั้งนี้ คณะวิจัยจะประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Methodology) โดยทำการสำรวจกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละสถานะ ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหนี้ตามคำพิพากษา ลูกหนี้ตามคำพิพากษา ทนายความหรือผู้รับมอบอำนาจ โดยรวมถึงผู้แทนหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคธุรกิจทั่วประเทศ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์สูงสุดของการศึกษา แต่ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Method) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) ควบคู่กันไปในการพัฒนาเครื่องมือวัดการทดสอบเครื่องมือ จากนั้นเข้าสู่ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล การตรวจสอบข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติและการใช้หลักการวิเคราะห์เชิงคุณภาพด้วยตรรกะแห่งความเหมือนและความแตกต่างของข้อมูลเชิงคุณภาพที่ค้นพบ

๓.๑ กลุ่มประชากรเป้าหมาย (Target Population)

ในการศึกษานี้ กลุ่มประชากรเป้าหมาย คือ ประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละสถานะ ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหนี้ตามคำพิพากษา ลูกหนี้ตามคำพิพากษา ทนายความหรือผู้รับมอบอำนาจ โดยรวมถึงผู้แทนหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคธุรกิจ โดยแบ่งพื้นที่เป้าหมายออกเป็นกลุ่ม

๑. หน่วยงานในส่วนกลาง ๑๕ หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๑-๖ กองบังคับคดีล้มละลาย ๑-๖ สำนักฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และกองติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินคดีล้มละลาย

๒. หน่วยงานส่วนภูมิภาคใน ๖ ภูมิภาค ได้แก่ ภาคกลาง, ภาคเหนือ, ภาคตะวันออก, ภาคตะวันตก, ภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคใต้ รวมแล้วไม่น้อยกว่า ๑๔ สำนักงาน ดังนี้

๒.๑ ภาคกลาง ได้แก่ สำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขาฉะเชิงเทรา, สำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐมและสำนักงานบังคับคดีจังหวัดสระบุรี

๒.๒ ภาคเหนือ ได้แก่ สำนักงานบังคับคดีจังหวัดเชียงใหม่และสำนักงานบังคับคดีจังหวัดอุตรดิตถ์

๒.๓ ภาคตะวันออก ได้แก่ สำนักงานบังคับคดีจังหวัดชลบุรีและสำนักงานบังคับคดีจังหวัดตราด

๒.๔ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ สำนักงานบังคับคดีจังหวัดอุดรธานีและสำนักงานบังคับคดีจังหวัดหนองคาย

๒.๕ ภาคตะวันตก ได้แก่ สำนักงานบังคับคดีจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหินและสำนักงานบังคับคดีจังหวัดตาก

๒.๖ ภาคใต้ ได้แก่ สำนักงานบังคับคดีจังหวัดสงขลา, สำนักงานบังคับคดีจังหวัดชุมพรและสำนักงานบังคับคดีจังหวัดสุราษฎร์ธานี

๓.๒ การเลือกตัวอย่าง (Sampling Method) และขนาดตัวอย่าง (Sample Size)

การเลือกตัวอย่างสำหรับหน่วยงานในส่วนกลาง ๑๔ สำนักงาน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิชนิดสุ่มแบบระบบ (Stratified Systematic Sampling) โดยแบ่งชั้นภูมิ (stratum) ออกเป็นสำนักงานบังคับคดี

แฟงกรุงเทพมหานคร ๑-๖ กองบังคับคดีล้มละลาย ๑-๖ สำนักฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และกองติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย

จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบระบบตามลำดับและช่วงเวลากับผู้เข้ารับบริการในแต่ละหน่วยงาน โดยกำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน ๓๐-๕๐ ตัวอย่างต่อหน่วยงาน

สำหรับหน่วยงานส่วนภูมิภาคใน ๖ ภูมิภาค ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิชนิดสุ่มสองชั้น (Stratified Two-stage Sampling) โดยแบ่งชั้นภูมิ (stratum) ออกเป็น ๖ ภูมิภาค ในแต่ละภูมิภาคกำหนดให้จังหวัด (สำนักงานบังคับคดีจังหวัด) เป็นหน่วยตัวอย่างชั้นแรก โดยมีจำนวนสำนักงานบังคับคดีจังหวัดตัวอย่างไม่น้อยกว่า ๑๔ ตัวอย่าง จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบระบบตามลำดับและช่วงเวลากับผู้เข้ารับบริการในแต่ละหน่วยงานซึ่งเป็นหน่วยตัวอย่างชั้นที่สอง โดยกำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน ๓๐-๕๐ ตัวอย่างต่อหน่วยงาน

ในส่วนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของกรมบังคับคดี จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบระบบตามลำดับและช่วงเวลากับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาเข้าร่วมในวันที่มีการขายทอดตลาด เช่น ผู้ซื้อทรัพย์สิน ผู้ขายทรัพย์สิน เจ้าหนี้ เจ้าหน้าที่ยุติการทนายความ เป็นต้น โดยกำหนดขนาดตัวอย่างจำนวนไม่ต่ำกว่า ๑๐๐ ตัวอย่าง

นอกจากนี้ ยังกำหนดให้มีการสัมภาษณ์เชิงลึกและทำการสนทนากลุ่มกับผู้บริหารหรือผู้ที่มีความน่าเชื่อถือในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบังคับคดี เช่น ศาล อัยการ กรมที่ดิน กรมสรรพากร สภาทนายความ ธนาคารแห่งประเทศไทย สมาคมธนาคารไทย สถาบันการเงินฯ สมาคมประกันวินาศภัยไทย สมาคมประกันชีวิตไทย (ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล) ทั้งนี้ ไม่ต่ำกว่า ๕ หน่วยงาน รวม ๑๐ คนขึ้นไป

- สัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ทรงคุณวุฒิของกรมบังคับคดี เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์แนวทางการเสริมสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี

- การจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) ไม่น้อยกว่า ๑ ครั้ง

รวมสำรวจประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นไม่ต่ำกว่า ๑,๐๐๐ ตัวอย่าง ทั้งนี้ สัดส่วนของขนาดตัวอย่างอาจมีการปรับเปลี่ยนได้หลังจากที่ได้รับฐานข้อมูลจำนวนประชากรของผู้รับบริการหรือจำนวนคดีจากกรมบังคับคดี แต่จำนวนตัวอย่างโดยรวมจะไม่ต่ำกว่า ๑,๐๐๐ ตัวอย่าง

๓.๓ เครื่องมือวัดแบบสอบถาม (Measurement)

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คณะวิจัยได้ทำการพัฒนาเครื่องมือวัดการรับรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อมั่นและความพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกระบวนการบังคับคดี โดยผ่านการออกแบบข้อคำถามในแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลครอบคลุมทุกด้านของการให้บริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามภารกิจหลักของกระบวนการบังคับคดีรวมทั้งสิ้น ๕ ชุดแบบสอบถาม ได้แก่

๑. กระบวนการบังคับคดีแฟง (การยึดทรัพย์ การอายัด การขายทอดตลาด)
๒. กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย (พิทักษ์ทรัพย์)
๓. กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ (การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้)
๔. กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี (การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท)
๕. กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย

ภายหลังการออกแบบตัวแบบสอบถามทั้ง ๕ ชุด และได้ทำการสัมภาษณ์คณะบุคคล ผู้เชี่ยวชาญ และผู้บริหารหรือผู้แทนในแต่ละสายงานภารกิจหลักของกรมบังคับคดี คณะวิจัยจะนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงและเห็นชอบแล้วไปทำการทดสอบแบบสอบถามใน ๓ ด้านด้วยกัน คือ

- ๑) การทดสอบความตรง (Validity Test)
- ๒) การทดสอบความเที่ยง (Reliability Test) และ
- ๓) การทดสอบเชิงพุทธิปัญญาของผู้ตอบ (Cognitive Test)

ก่อนจะนำเสนอคณะผู้แทนของกรมบังคับคดีได้พิจารณาอีกครั้งก่อนนำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำข้อมูลสู่การประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูล เขียนรายงานสรุปผล เสนอแนะในการออกแบบ ยุทธศาสตร์ นโยบาย แผนงาน และมาตรการต่าง ๆ ในแต่ละภารกิจเพื่อรักษาไว้ ซึ่งความเชื่อมั่นและเพิ่มระดับความเชื่อมั่นให้มากยิ่งขึ้นต่อการให้บริการของกระบวนการบังคับคดีต่อไป

๓.๔ ผลการทดสอบเครื่องมือหรือแบบสอบถาม

ในการประเมินการรับรู้ความเข้าใจความเชื่อมั่นต่อการให้บริการในกระบวนการบังคับคดีครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น ๕ ชุดแต่ละชุดแบ่งออกเป็นสองส่วนใหญ่ ๆ คือ ส่วนของข้อคำถามที่มีการวัดเหมือนกันทุกกลุ่มงานและส่วนเฉพาะของแต่ละกลุ่มงาน ได้แก่

๑. กระบวนการบังคับคดีแพ่ง
๒. กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย
๓. กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้
๔. กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
๕. กระบวนการติดตามและเฝ้าระวังทรัพย์สินล้มละลาย

แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผ่านการออกแบบและการตรวจสอบความตรง (Validity) เชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญประจำโครงการและจากเจ้าหน้าที่ของกรมบังคับคดีที่มีการพิจารณาในแต่ละข้อคำถามให้มีความสอดคล้องความตรงเชิงเนื้อหาของแต่ละกลุ่มงานในกระบวนการบังคับคดีและเมื่อนำไปทดสอบค่าความเที่ยง (Reliability) และผลการทดสอบเชิงพุทธิปัญญาของผู้ตอบ (Cognitive Test) พบว่าแบบสอบถามแต่ละชุดได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง (Conbrach's Alpha Coefficient) และผลการทดสอบเชิงพุทธิปัญญาของผู้ตอบข้อคำถามโดยรวมที่ใช้กับทุกกลุ่มงานทั้งห้ากลุ่มและจำแนกแบบสอบถามแต่ละชุดของกลุ่มงาน ดังนี้

ตอนที่ ๑ เรื่องทั่วไป การรับรู้และประสบการณ์ กระบวนการบังคับคดี

ประเด็นคำถาม : คุณเคยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดีต่อไปนี้ บ่อยครั้งเพียงใด

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	๗๐	๙๓.๓
	Excluded ^a	๕	๖.๗
	Total	๗๕	๑๐๐.๐

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.๘๑๙	๖

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q๔๑	๖.๑๑	๗๐.๙๑๔	.๕๙๐	.๘๐๔
Q๔๒	๙.๐๙	๗๘.๘๐๔	.๖๗๐	.๗๗๑
Q๔๓	๙.๖๑	๘๔.๗๓๓	.๗๒๗	.๗๖๗
Q๔๔	๘.๘๐	๗๖.๒๔๙	.๖๒๐	.๗๘๔
Q๔๕	๑๐.๑๖	๙๖.๕๖๙	.๖๔๔	.๗๙๗
Q๔๖	๙.๘๐	๙๗.๓๒๒	.๔๕๑	.๘๑๖

ประเด็นคำถาม : คุณเข้าใจมากน้อยเพียงไร เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	๗	๙.๓
	Excluded ^a	๖๘	๙๐.๗
	Total	๗๕	๑๐๐.๐

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.๙๑๗	๑๓

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q๖๑	๖๑.๐๐	๖๑๖.๓๓๓	.๘๘๗	.๙๐๓
Q๖๒	๖๑.๐๐	๖๑๖.๓๓๓	.๘๘๗	.๙๐๓
Q๖๓	๖๒.๐๐	๖๐๘.๐๐๐	.๗๖๙	.๙๐๖
Q๖๔	๖๑.๑๔	๖๒๐.๑๔๓	.๘๑๓	.๙๐๕
Q๖๕	๖๒.๒๙	๖๑๙.๒๓๘	.๗๔๘	.๙๐๗
Q๖๖	๖๑.๘๖	๖๐๙.๔๗๖	.๘๔๗	.๙๐๔
Q๖๗	๖๔.๔๓	๖๒๕.๙๕๒	.๗๔๔	.๙๐๘
Q๖๘	๖๓.๕๗	๖๐๐.๒๘๖	.๘๐๙	.๙๐๔
Q๖๙	๖๓.๕๗	๖๐๔.๒๘๖	.๗๙๗	.๙๐๕
Q๖๑๐	๖๒.๔๓	๖๕๔.๙๕๒	.๓๖๗	.๙๒๔
Q๖๑๑	๖๓.๗๑	๖๒๐.๕๗๑	.๘๐๐	.๙๐๖
Q๖๑๒	๖๕.๔๓	๖๒๖.๙๕๒	.๕๕๕	.๙๑๖
Q๖๑๓	๖๗.๐๐	๗๔๘.๐๐๐	-.๑๔๕	.๙๔๔

๑. กระบวนการบังคับคดีแพ่ง (การยึดทรัพย์ การอายัด การขายทอดตลาด)

พบค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงรวมเท่ากับ Cronbach alpha = .๙๖๙

ผลการทดสอบเชิงพุทธิปัญญาของผู้ตอบไม่พบปัญหาความไม่เข้าใจถ้อยคำที่ใช้ในแบบสอบถาม

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.๙๖๙	๓๔

ตอนที่ ๒ ระดับความคาดหวังในการใช้บริการกระบวนการบังคับคดี

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A๑	๑๑๖.๖๑	๑๕๐๖.๓๒๑	.๓๘๓	.๙๗๐
A๒	๑๑๖.๓๖	๑๔๙๐.๔๖๐	.๕๘๘	.๙๖๙
A๓	๑๑๖.๓๙	๑๔๗๔.๑๗๓	.๖๖๓	.๙๖๙
A๔	๑๑๖.๓๙	๑๔๗๕.๓๕๘	.๖๒๗	.๙๖๙
A๕	๑๑๖.๔๖	๑๔๗๒.๔๐๖	.๗๕๐	.๙๖๘
A๖	๑๑๖.๕๗	๑๔๗๒.๙๙๕	.๖๘๘	.๙๖๙
A๗	๑๑๖.๕๐	๑๔๗๖.๓๓๓	.๖๖๐	.๙๖๙
A๘	๑๑๖.๔๓	๑๔๗๔.๗๗๒	.๖๖๗	.๙๖๙
A๙	๑๑๖.๕๗	๑๔๕๕.๙๕๘	.๗๔๑	.๙๖๘

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A๑๐	๑๑๖.๕๐	๑๔๕๖.๐๓๗	.๗๔๓	.๙๖๘
A๑๑	๑๑๖.๓๙	๑๔๗๐.๔๗๐	.๖๔๘	.๙๖๙
A๑๒	๑๑๖.๕๗	๑๔๕๗.๗๓๕	.๗๑๔	.๙๖๘
A๑๓	๑๑๖.๒๙	๑๔๘๓.๖๙๓	.๕๗๓	.๙๖๙
A๑๔	๑๑๖.๓๒	๑๔๖๖.๗๔๕	.๖๗๗	.๙๖๙
A๑๕	๑๑๖.๖๑	๑๔๕๒.๙๑๔	.๗๒๑	.๙๖๘
A๑๖	๑๑๖.๙๓	๑๔๖๓.๑๐๖	.๖๓๗	.๙๖๙
A๑๗	๑๑๖.๖๑	๑๔๕๘.๓๒๑	.๗๔๓	.๙๖๘
A๑๘	๑๑๖.๑๘	๑๔๗๑.๕๖๐	.๗๕๖	.๙๖๘
A๑๙	๑๑๖.๕๗	๑๔๕๗.๘๘๔	.๖๙๒	.๙๖๙
A๒๐	๑๑๖.๗๑	๑๔๕๓.๒๔๙	.๖๖๔	.๙๖๙
A๒๑	๑๑๖.๓๙	๑๔๗๒.๒๔๗	.๖๕๖	.๙๖๙
A๒๒	๑๑๖.๘๖	๑๔๔๗.๓๑๒	.๗๖๐	.๙๖๘
A๒๓	๑๑๖.๗๑	๑๔๔๕.๖๙๓	.๗๙๑	.๙๖๘
A๒๔	๑๑๖.๗๑	๑๔๗๙.๙๑๕	.๕๓๕	.๙๖๙
A๒๕	๑๑๖.๕๗	๑๔๖๔.๔๗๖	.๗๑๔	.๙๖๘
A๒๖	๑๑๖.๓๙	๑๔๗๙.๘๗๗	.๖๘๐	.๙๖๙
A๒๗	๑๑๖.๘๖	๑๔๔๖.๑๒๗	.๖๙๖	.๙๖๙
A๒๘	๑๑๖.๘๙	๑๔๓๒.๐๙๙	.๗๔๓	.๙๖๘
A๒๙	๑๑๗.๑๑	๑๔๒๙.๓๕๘	.๗๓๙	.๙๖๘
A๓๐	๑๑๗.๐๐	๑๔๓๑.๑๑๑	.๗๐๖	.๙๖๙
A๓๑	๑๑๗.๐๐	๑๔๓๕.๒๕๙	.๗๐๕	.๙๖๙
A๓๒	๑๑๗.๐๗	๑๔๑๙.๖๒๔	.๗๖๐	.๙๖๘
A๓๓	๑๑๗.๑๔	๑๔๑๕.๓๑๒	.๗๘๗	.๙๖๘
A๓๔	๑๑๗.๒๑	๑๔๑๔.๘๔๑	.๘๑๑	.๙๖๘

ด้านกระบวนการบังคับคดีแพ่งระดับการเห็นปฏิบัติจริง

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	๒๗	๘๑.๘
	Excluded ^a	๖	๑๘.๒
	Total	๓๓	๑๐๐.๐

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.877	84

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B0	88.88	1041.877	.712	.877
B1	88.87	1088.408	.710	.877
B2	88.86	1088.822	.718	.877
B3	88.86	1088.878	.718	.877
B4	88.86	1088.878	.718	.877
B5	88.86	1088.878	.718	.877
B6	88.86	1088.878	.718	.877
B7	88.86	1088.878	.718	.877
B8	88.86	1088.878	.718	.877
B9	88.86	1088.878	.718	.877
B10	88.86	1088.878	.718	.877
B11	88.86	1088.878	.718	.877
B12	88.86	1088.878	.718	.877
B13	88.86	1088.878	.718	.877
B14	88.86	1088.878	.718	.877
B15	88.86	1088.878	.718	.877
B16	88.86	1088.878	.718	.877
B17	88.86	1088.878	.718	.877
B18	88.86	1088.878	.718	.877
B19	88.86	1088.878	.718	.877
B20	88.86	1088.878	.718	.877
B21	88.86	1088.878	.718	.877
B22	88.86	1088.878	.718	.877
B23	88.86	1088.878	.718	.877
B24	88.86	1088.878	.718	.877
B25	88.86	1088.878	.718	.877
B26	88.86	1088.878	.718	.877
B27	88.86	1088.878	.718	.877
B28	88.86	1088.878	.718	.877
B29	88.86	1088.878	.718	.877
B30	88.86	1088.878	.718	.877
B31	88.86	1088.878	.718	.877
B32	88.86	1088.878	.718	.877
B33	88.86	1088.878	.718	.877
B34	88.86	1088.878	.718	.877
B35	88.86	1088.878	.718	.877
B36	88.86	1088.878	.718	.877
B37	88.86	1088.878	.718	.877
B38	88.86	1088.878	.718	.877
B39	88.86	1088.878	.718	.877
B40	88.86	1088.878	.718	.877
B41	88.86	1088.878	.718	.877
B42	88.86	1088.878	.718	.877
B43	88.86	1088.878	.718	.877
B44	88.86	1088.878	.718	.877
B45	88.86	1088.878	.718	.877
B46	88.86	1088.878	.718	.877
B47	88.86	1088.878	.718	.877
B48	88.86	1088.878	.718	.877
B49	88.86	1088.878	.718	.877
B50	88.86	1088.878	.718	.877
B51	88.86	1088.878	.718	.877
B52	88.86	1088.878	.718	.877
B53	88.86	1088.878	.718	.877
B54	88.86	1088.878	.718	.877
B55	88.86	1088.878	.718	.877
B56	88.86	1088.878	.718	.877
B57	88.86	1088.878	.718	.877
B58	88.86	1088.878	.718	.877
B59	88.86	1088.878	.718	.877
B60	88.86	1088.878	.718	.877
B61	88.86	1088.878	.718	.877
B62	88.86	1088.878	.718	.877
B63	88.86	1088.878	.718	.877
B64	88.86	1088.878	.718	.877
B65	88.86	1088.878	.718	.877
B66	88.86	1088.878	.718	.877
B67	88.86	1088.878	.718	.877
B68	88.86	1088.878	.718	.877
B69	88.86	1088.878	.718	.877
B70	88.86	1088.878	.718	.877
B71	88.86	1088.878	.718	.877
B72	88.86	1088.878	.718	.877
B73	88.86	1088.878	.718	.877
B74	88.86	1088.878	.718	.877
B75	88.86	1088.878	.718	.877
B76	88.86	1088.878	.718	.877
B77	88.86	1088.878	.718	.877
B78	88.86	1088.878	.718	.877
B79	88.86	1088.878	.718	.877
B80	88.86	1088.878	.718	.877
B81	88.86	1088.878	.718	.877
B82	88.86	1088.878	.718	.877
B83	88.86	1088.878	.718	.877
B84	88.86	1088.878	.718	.877

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B๓๔	๑๐๐.๓๐	๙๗๒.๙๘๖	.๘๔๗	.๙๕๕

ประเด็นคำถาม : คุณคิดว่าการทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์มากน้อยเพียงไรในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	๗๑	๙๔.๗
	Excluded ^a	๔	๕.๓
	Total	๗๕	๑๐๐.๐

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.๘๗๖	๕

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q๘๑	๒๖.๕๒	๖๑.๖๒๕	.๘๒๐	.๘๒๑
Q๘๒	๒๗.๑๗	๗๐.๒๐๐	.๕๖๘	.๘๘๓
Q๘๓	๒๖.๓๗	๖๙.๑๗๘	.๗๐๒	.๘๕๒
Q๘๔	๒๖.๑๑	๖๓.๔๔๔	.๗๘๑	.๘๓๒
Q๘๕	๒๗.๓๕	๖๖.๕๑๗	.๖๗๕	.๘๕๘

๒. กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย (พิทักษ์ทรัพย์)

พบค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงรวมเท่ากับ Cronbach alpha = .๙๗๗

ผลการทดสอบเชิงพุทธิปัญญาของผู้ตอบไม่พบปัญหาความไม่เข้าใจถ้อยคำที่ใช้ในแบบสอบถาม

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha
.๙๗๗	.๙๗๗

ตอนที่ ๒ ระดับความคาดหวังในการใช้บริการกระบวนการบังคับคดี

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A๑	๑๒๘.๐๕	๑๐๒๓.๐๔๘	๐.๖๗๔	๐.๙๗๖
A๒	๑๒๗.๙๕	๑๐๓๘.๑๔๘	๐.๕๒๙	๐.๙๗๗
A๓	๑๒๗.๘๑	๑๐๒๐.๑๖๒	๐.๗๕๙	๐.๙๗๖
A๔	๑๒๗.๘๑	๑๐๒๐.๑๖๒	๐.๗๕๙	๐.๙๗๖
A๕	๑๒๘.๐๐	๑๐๑๗.๖	๐.๖๘๘	๐.๙๗๖
A๖	๑๒๗.๗๑	๑๐๒๘.๔๑๔	๐.๗๘๑	๐.๙๗๖
A๗	๑๒๗.๓๘	๑๐๔๕.๑๔๘	๐.๘๐๙	๐.๙๗๖
A๘	๑๒๗.๖๗	๑๐๓๕.๖๓๓	๐.๘๔๖	๐.๙๗๖
A๙	๑๒๗.๘๖	๑๐๒๑.๐๒๙	๐.๘๖๙	๐.๙๗๕
A๑๐	๑๒๗.๕๒	๑๐๔๓.๖๖๒	๐.๗๑๑	๐.๙๗๖
A๑๑	๑๒๗.๖๒	๑๐๒๘.๙๔๘	๐.๗๗๙	๐.๙๗๖
A๑๒	๑๒๗.๗๖	๑๐๒๐.๓๙	๐.๘๑๕	๐.๙๗๖
A๑๓	๑๒๗.๔๓	๑๐๓๘.๗๕๗	๐.๘๒๑	๐.๙๗๖
A๑๔	๑๒๗.๗๖	๑๐๑๙.๕๙	๐.๗๕๔	๐.๙๗๖
A๑๕	๑๒๗.๙๕	๑๐๐๙.๔๔๘	๐.๘๑๖	๐.๙๗๖
A๑๖	๑๒๘.๐๐	๑๐๑๔.๓	๐.๗๗๖	๐.๙๗๖
A๑๗	๑๒๗.๖๒	๑๐๓๙.๕๔๘	๐.๘๐๙	๐.๙๗๖
A๑๘	๑๒๗.๕๗	๑๐๓๕.๕๕๗	๐.๘๖๑	๐.๙๗๖
A๑๙	๑๒๗.๕๗	๑๐๓๔.๙๕๗	๐.๘๒๔	๐.๙๗๖
A๒๐	๑๒๗.๖๗	๑๐๓๓.๒๓๓	๐.๘๓๙	๐.๙๗๖
A๒๑	๑๒๗.๕๗	๑๐๓๔.๙๕๗	๐.๘๒๔	๐.๙๗๖
A๒๒	๑๒๗.๖๗	๑๐๓๘.๕๓๓	๐.๖๘๕	๐.๙๗๖
A๒๓	๑๒๘.๒๙	๑๐๐๐.๐๑๔	๐.๘๒๖	๐.๙๗๕
A๒๔	๑๒๘.๐๕	๙๙๓.๖๔๘	๐.๘๓๓	๐.๙๗๕
A๒๕	๑๒๘.๒๔	๑๐๐๒.๒๙	๐.๖๗๖	๐.๙๗๗
A๒๖	๑๒๗.๖๗	๑๐๐๗.๓๓๓	๐.๗๙๖	๐.๙๗๖
A๒๗	๑๒๘.๑๙	๑๐๐๖.๑๖๒	๐.๖๔๔	๐.๙๗๗
A๒๘	๑๒๗.๕๗	๑๐๑๔.๙๕๗	๐.๘๔๒	๐.๙๗๕
A๒๙	๑๒๗.๗๑	๑๐๑๓.๕๑๔	๐.๘๖๓	๐.๙๗๕
A๓๐	๑๒๗.๖๒	๑๐๒๐.๐๔๘	๐.๘๔	๐.๙๗๕
A๓๑	๑๒๗.๕๒	๑๐๑๙.๐๖๒	๐.๘๓๕	๐.๙๗๕
A๓๒	๑๒๗.๕๒	๑๐๒๖.๕๖๒	๐.๗๓๙	๐.๙๗๖
A๓๓	๑๒๘.๐๕	๑๐๓๗.๔๔๘	๐.๕๒๔	๐.๙๗๘

ด้านกระบวนการบังคับคดีล้มละลาย ระดับการเห็นปฏิบัติจริง

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	๑๙	๘๖.๔
	Excluded ^a	๓	๑๓.๖
	Total	๒๒	๑๐๐.๐

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.๙๕๑	๓๓

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B๑	๙๓.๔๒	๖๐๐.๗๐๒	.๗๖๗	.๙๔๘
B๒	๙๓.๔๗	๕๙๙.๐๔๑	.๗๘๘	.๙๔๘
B๓	๙๓.๑๑	๕๙๓.๗๖๖	.๘๑๐	.๙๔๘
B๔	๙๓.๑๖	๕๙๔.๐๒๙	.๘๗๐	.๙๔๗
B๕	๙๓.๕๘	๕๙๔.๗๐๒	.๘๕๐	.๙๔๗
B๖	๙๓.๔๒	๕๙๖.๐๓๕	.๘๔๒	.๙๔๘
B๗	๙๒.๘๔	๖๐๑.๐๒๙	.๗๘๓	.๙๔๘
B๘	๙๒.๙๕	๖๒๔.๖๐๘	.๕๘๗	.๙๕๐
B๙	๙๓.๔๒	๖๑๔.๓๖๘	.๖๔๕	.๙๔๙
B๑๐	๙๒.๕๘	๖๑๘.๙๒๔	.๖๘๐	.๙๔๙
B๑๑	๙๒.๙๕	๖๑๕.๐๕๓	.๖๑๒	.๙๕๐
B๑๒	๙๓.๖๘	๖๑๐.๗๘๔	.๖๑๗	.๙๕๐
B๑๓	๙๓.๒๑	๖๒๑.๕๐๙	.๕๕๒	.๙๕๐
B๑๔	๙๒.๙๕	๖๑๙.๙๔๒	.๕๗๙	.๙๕๐
B๑๕	๙๓.๔๒	๖๒๔.๙๒๔	.๔๑๘	.๙๕๑
B๑๖	๙๓.๘๔	๖๑๐.๑๔๐	.๖๘๕	.๙๔๙
B๑๗	๙๓.๕๓	๖๐๙.๘๑๙	.๖๘๖	.๙๔๙
B๑๘	๙๓.๒๑	๖๑๘.๓๙๘	.๕๓๔	.๙๕๐
B๑๙	๙๓.๑๑	๖๒๐.๙๘๘	.๕๑๑	.๙๕๐
B๒๐	๙๓.๑๑	๖๒๐.๘๗๗	.๖๗๕	.๙๔๙
B๒๑	๙๒.๖๓	๖๒๑.๔๖๘	.๗๒๐	.๙๔๙
B๒๒	๙๒.๗๔	๖๒๑.๕๓๘	.๔๘๔	.๙๕๑
B๒๓	๙๓.๐๕	๖๑๘.๓๘๖	.๖๓๐	.๙๕๐

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B๒๔	๙๒.๘๔	๖๒๑.๑๔๐	.๕๑๘	.๙๕๐
B๒๕	๙๓.๔๗	๖๑๙.๔๘๕	.๔๘๕	.๙๕๑
B๒๖	๙๓.๒๑	๖๑๘.๙๕๓	.๔๑๕	.๙๕๒
B๒๗	๙๓.๘๙	๖๑๗.๔๓๓	.๔๒๐	.๙๕๒
B๒๘	๙๓.๓๗	๖๒๑.๐๒๓	.๔๓๖	.๙๕๑
B๒๙	๙๓.๔๒	๖๒๑.๔๘๐	.๔๙๕	.๙๕๐
B๓๐	๙๓.๒๖	๖๐๘.๒๐๕	.๖๔๗	.๙๔๙
B๓๑	๙๓.๐๐	๖๒๔.๑๑๑	.๕๐๘	.๙๕๐
B๓๒	๙๓.๓๗	๖๑๖.๘๐๑	.๔๖๙	.๙๕๑
B๓๓	๙๓.๘๔	๖๓๔.๒๕๑	.๒๑๘	.๙๕๓

ประเด็นคำถาม : จากประสบการณ์ของคุณ คุณคิดว่า สาเหตุต่อไปนี้ เป็นอุปสรรคมากน้อยเพียงไรที่ทำให้กระบวนการบังคับคดีล้มละลายล่าช้า

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	๑๙	๘๖.๔
	Excluded ^a	๓	๑๓.๖
	Total	๒๒	๑๐๐.๐

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.๘๕๕	๑๒

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A๓๕๑	๔๑.๙๕	๓๒๗.๐๕๓	.๑๑๕	.๘๗๓
A๓๕๒	๔๒.๖๓	๓๐๐.๕๗๙	.๕๓๑	.๘๔๙
A๓๕๓	๔๕.๒๖	๓๐๘.๓๑๖	.๓๘๒	.๘๕๗
A๓๕๔	๔๒.๖๓	๒๘๐.๓๕๗	.๔๗๗	.๘๕๕
A๓๕๕	๔๕.๒๖	๓๐๓.๙๘๒	.๔๓๗	.๘๕๔
A๓๕๖	๔๕.๓๒	๓๐๕.๒๒๘	.๔๓๘	.๘๕๔
A๓๕๗	๔๒.๗๙	๒๙๐.๖๒๐	.๔๙๖	.๘๕๑
A๓๕๘	๔๒.๗๙	๒๗๑.๖๒๐	.๗๔๓	.๘๓๓
A๓๕๙	๔๒.๙๕	๒๖๙.๒๗๕	.๙๑๕	.๘๒๔
A๓๕๑๐	๔๒.๘๙	๒๖๓.๘๗๗	.๗๘๐	.๘๓๐
A๓๕๑๑	๔๒.๓๗	๒๗๘.๒๔๖	.๖๖๑	.๘๓๙
A๓๕๑๒	๔๑.๘๙	๒๘๓.๕๔๔	.๕๑๖	.๘๕๑

ตอนที่ ๓ ระดับความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดี

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	๑๔	๖๓.๖
	Excluded ^a	๘	๓๖.๔
	Total	๒๒	๑๐๐.๐

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.๙๑๓	๖

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C๓๑	๓๖.๗๙	๑๕๕.๒๕๘	.๗๕๔	.๘๙๗
C๓๒	๓๗.๒๑	๑๕๖.๔๘๙	.๗๗๒	.๘๙๕
C๓๓	๓๖.๑๔	๑๓๙.๖๗๐	.๘๓๙	.๘๘๕
C๓๔	๓๖.๙๓	๑๓๖.๒๒๕	.๘๒๙	.๘๘๘
C๓๕	๓๕.๕๐	๑๖๔.๑๑๕	.๖๓๓	.๙๑๓
C๓๖	๓๗.๔๓	๑๗๑.๘๐๒	.๗๘๙	.๙๐๐

๓. กระบวนการฟื้นฟูจิตใจของผู้ถูกกระทำ (การฟื้นฟูจิตใจของผู้ถูกกระทำ)

การทดสอบแบบสอบถามส่วนของการฟื้นฟูจิตใจของผู้ถูกกระทำในการศึกษานี้ได้ใช้การทดสอบความตรง (Validity) จากผู้เชี่ยวชาญประจำโครงการและจากผู้แทนของกรมบังคับคดีที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการฟื้นฟูจิตใจของผู้ถูกกระทำ โดยใช้การทดสอบเชิงคุณภาพเป็นหลัก เนื่องจากกรณีของการฟื้นฟูจิตใจของผู้ถูกกระทำมีจำนวนจำกัด ไม่มากเพียงพอ อย่างไรก็ตามคณะวิจัยได้ใช้การทดสอบเชิงพหุวิธีของผู้ตอบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความรู้ความเข้าใจต่อถ้อยคำที่ใช้ในแบบสอบถาม โดยไม่มีปัญหาสำคัญที่จะเป็นอุปสรรคในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

พบค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงรวมเท่ากับ Cronbach alpha = .๙๗๕

ผลการทดสอบเชิงพหุวิธีของผู้ตอบไม่พบปัญหาความไม่เข้าใจถ้อยคำที่ใช้ในแบบสอบถาม

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	๑๘	๕๒.๙
	Excluded ^a	๑๖	๔๗.๑
	Total	๓๔	๑๐๐.๐

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.๙๗๕	๓๑

ตอนที่ ๒ ระดับความหวังในการใช้บริการกระบวนการบังคับคดี

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
๑๑	๑๓๒.๕๖	๒๕๓.๕๕๖	.๗๓๑	.๙๗๔
๑๒	๑๓๒.๖๑	๒๕๐.๓๖๙	.๘๐๐	.๙๗๔
๑๓	๑๓๒.๔๔	๒๖๔.๒๖๑	.๓๖๗	.๙๗๖
๑๔	๑๓๒.๓๓	๒๖๓.๖๔๗	.๔๘๗	.๙๗๕
๑๕	๑๓๒.๓๓	๒๕๓.๖๔๗	.๙๑๖	.๙๗๓
๑๖	๑๓๒.๓๓	๒๕๙.๕๒๙	.๗๔๐	.๙๗๔
๑๗	๑๓๒.๒๘	๒๕๕.๑๕๔	.๘๔๘	.๙๗๔
๑๘	๑๓๒.๓๙	๒๖๐.๔๘๗	.๖๗๗	.๙๗๔
๑๙	๑๓๒.๖๗	๒๕๕.๖๔๗	.๖๐๗	.๙๗๕
๑๑๐	๑๓๒.๒๘	๒๕๗.๙๗๗	.๘๕๔	.๙๗๔
๑๑๑	๑๓๒.๒๘	๒๕๗.๙๗๗	.๘๕๔	.๙๗๔

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
212	112.56	257.908	.618	.875
213	112.33	259.647	.733	.874
214	112.28	257.977	.854	.874
215	112.44	260.261	.695	.874
216	112.33	259.075	.764	.874
217	112.61	253.663	.670	.875
218	112.50	254.147	.780	.874
219	112.50	252.735	.846	.874
220	112.33	259.294	.621	.875
221	112.72	246.448	.794	.874
222	112.44	257.085	.736	.874
223	112.56	255.438	.733	.874
224	112.72	244.565	.858	.874
225	112.44	256.497	.766	.874
226	112.50	248.147	.863	.874
227	112.56	248.850	.779	.874
228	112.67	248.941	.804	.874
229	112.44	250.850	.827	.874
230	112.56	250.144	.795	.874
231	112.61	249.075	.852	.873

ด้านกระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ระดับการเห็นปฏิบัติจริง

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	18	52.9
	Excluded ^a	16	47.1
	Total	34	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.873	31

๔. กระบวนการการไล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี (การไล่เกลี่ยข้อพิพาท)

พบค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงรวมเท่ากับ Conbrach alpha = .๙๙๖

ผลการทดสอบเชิงพุทธิปัญญาของผู้ตอบไม่พบปัญหาความไม่เข้าใจถ้อยคำที่ใช้ในแบบสอบถาม

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	๑๘	๕๒.๙
	Excluded ^a	๑๖	๔๗.๑
	Total	๓๔	๑๐๐.๐

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.๙๙๖	๓๘

ตอนที่ ๒ ระดับความคาดหวังในการใช้บริการกระบวนการบังคับคดี

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A๑	๑๑๑.๐๖	๖๗๒๓.๙๓๘	.๓๖๘	.๙๙๖
A๒	๑๑๑.๖๑	๖๔๙๕.๔๒๘	.๙๕๘	.๙๙๕
A๓	๑๑๑.๓๓	๖๔๕๘.๗๐๖	.๙๘๑	.๙๙๕
A๔	๑๑๑.๒๒	๖๔๔๗.๕๙๕	.๙๘๕	.๙๙๕
A๕	๑๑๑.๖๑	๖๔๙๕.๕๔๖	.๙๓๔	.๙๙๖
A๖	๑๑๑.๘๓	๖๕๒๐.๖๑๘	.๘๓๐	.๙๙๖
A๗	๑๑๑.๒๒	๖๔๔๗.๕๙๕	.๙๘๕	.๙๙๕
A๘	๑๑๑.๒๒	๖๔๔๗.๕๙๕	.๙๘๕	.๙๙๕
A๙	๑๑๑.๒๒	๖๔๔๗.๕๙๕	.๙๘๕	.๙๙๕
A๑๐	๑๑๑.๓๓	๖๔๕๘.๗๐๖	.๙๘๑	.๙๙๕
A๑๑	๑๑๑.๕๐	๖๔๘๒.๓๘๒	.๙๖๐	.๙๙๕
A๑๒	๑๑๑.๕๐	๖๔๘๒.๓๘๒	.๙๖๐	.๙๙๕
A๑๓	๑๑๑.๓๓	๖๔๕๘.๗๐๖	.๙๘๑	.๙๙๕
A๑๔	๑๑๑.๓๓	๖๔๕๙.๖๔๗	.๙๗๘	.๙๙๕
A๑๕	๑๑๑.๔๔	๖๔๗๐.๗๓๒	.๙๗๗	.๙๙๕
A๑๖	๑๑๑.๖๑	๖๔๙๕.๕๒๘	.๙๕๘	.๙๙๕
A๑๗	๑๑๑.๔๔	๖๔๗๐.๗๓๒	.๙๗๗	.๙๙๕
A๑๘	๑๑๑.๒๒	๖๔๔๗.๕๙๕	.๙๘๕	.๙๙๕
A๑๙	๑๑๑.๓๓	๖๔๕๘.๗๐๖	.๙๘๑	.๙๙๕

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A๒๐	๑๑๑.๗๒	๖๕๐๖.๕๖๕	.๙๔๐	.๙๙๕
A๒๑	๑๑๑.๔๔	๖๔๗๐.๗๓๒	.๙๗๗	.๙๙๕
A๒๒	๑๑๑.๓๓	๖๕๕๘.๗๐๖	.๙๘๑	.๙๙๕
A๒๓	๑๑๑.๖๑	๖๔๙๔.๓๖๙	.๙๖๑	.๙๙๕
A๒๔	๑๑๑.๔๔	๖๔๗๐.๗๓๒	.๙๗๗	.๙๙๕
A๒๕	๑๑๑.๒๒	๖๔๔๗.๕๙๕	.๙๘๕	.๙๙๕
A๒๖	๑๑๑.๕๐	๖๔๘๓.๓๒๔	.๙๕๘	.๙๙๕
A๒๗	๑๑๑.๓๓	๖๕๕๙.๖๔๗	.๙๗๘	.๙๙๕
A๒๘	๑๑๑.๓๓	๖๕๕๙.๖๔๗	.๙๗๘	.๙๙๕
A๒๙	๑๑๒.๐๐	๖๕๐๑.๐๕๙	.๙๖๐	.๙๙๖
A๓๐	๑๑๑.๘๙	๖๔๘๙.๑๖๓	.๙๕๘	.๙๙๖
A๓๑	๑๑๑.๘๙	๖๔๘๙.๑๖๓	.๙๕๘	.๙๙๖
A๓๒	๑๑๒.๐๐	๖๕๐๑.๐๕๙	.๙๖๐	.๙๙๖
A๓๓	๑๑๒.๐๐	๖๕๐๑.๐๕๙	.๙๖๐	.๙๙๖
A๓๔	๑๑๑.๘๙	๖๔๘๙.๑๖๓	.๙๕๘	.๙๙๖
A๓๕	๑๑๑.๘๙	๖๔๘๙.๑๖๓	.๙๕๘	.๙๙๖
A๓๖	๑๑๑.๘๙	๖๔๘๙.๑๖๓	.๙๕๘	.๙๙๖
A๓๗	๑๑๑.๘๙	๖๔๘๙.๑๖๓	.๙๕๘	.๙๙๖
A๓๘	๑๑๑.๘๙	๖๔๘๙.๑๖๓	.๙๕๘	.๙๙๖

ด้านกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท ระดับการเห็นปฏิบัติจริง

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	๑๘	๕๒.๙
	Excluded ^a	๑๖	๔๗.๑
	Total	๓๔	๑๐๐.๐

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.๙๕๐	๓๘

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B๓๘	๑๕๕.๕๐	๖๐๑.๖๗๖	.๓๒๙	.๙๕๒

ประเด็นคำถาม : จากประสบการณ์ของคุณ คุณคิดว่า สาเหตุต่อไปนี้ เป็นอุปสรรคมากน้อยเพียงไรที่ทำให้กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทขึ้นบังคับคดีล่าช้า

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	๒๔	๗๐.๖
	Excluded ^a	๑๐	๒๙.๔
	Total	๓๔	๑๐๐.๐

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.๙๕๓	๑๒

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A๔๑๑	๑๓.๑๓	๒๔๓.๕๙๒	.๕๒๒	.๙๕๕
A๔๑๒	๑๒.๒๑	๒๓๕.๑๒๙	.๔๘๗	.๙๖๐
A๔๑๓	๑๔.๒๕	๒๕๐.๖๓๐	.๗๑๕	.๙๕๓
A๔๑๔	๑๓.๒๙	๒๐๑.๐๘๕	.๙๑๖	.๙๔๕
A๔๑๕	๑๔.๐๔	๒๔๙.๓๔๖	.๘๐๕	.๙๕๒
A๔๑๖	๑๔.๒๕	๒๕๐.๖๓๐	.๗๑๕	.๙๕๓
A๔๑๗	๑๓.๕๔	๒๐๗.๓๘๙	.๙๑๘	.๙๔๔
A๔๑๘	๑๔.๐๔	๒๒๐.๒๑๖	.๙๐๒	.๙๔๔
A๔๑๙	๑๓.๖๗	๒๑๘.๕๘๐	.๙๖๘	.๙๔๒
A๔๑๑๐	๑๓.๔๒	๒๑๗.๒๙๗	.๙๒๘	.๙๔๓
A๔๑๑๑	๑๓.๔๖	๒๑๗.๙๙๘	.๙๕๙	.๙๔๒
A๔๑๑๑๒	๑๓.๔๒	๒๒๔.๐๘๐	.๘๗๐	.๙๔๕

๕. กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย

พบค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงรวมเท่ากับ Conbrach alpha = .๙๘๓

ผลการทดสอบเชิงพหุวิธีปัญญาของผู้ตอบไม่พบปัญหาความไม่เข้าใจถ้อยคำที่ใช้ในแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ระดับความคาดหวังในการใช้บริการกระบวนการบังคับคดี

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	๑๕	๑๐๐.๐
	Excluded ^a	๐	.๐
	Total	๑๕	๑๐๐.๐

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A๑	๑๐๑.๘๐	๗๕๐.๖๐๐	.๗๑๓	.๙๘๓
A๒	๑๐๑.๔๐	๗๔๙.๑๑๔	.๗๙๘	.๙๘๒
A๓	๑๐๑.๖๐	๗๔๖.๘๒๙	.๘๓๘	.๙๘๒
A๔	๑๐๑.๓๓	๗๔๖.๙๕๒	.๘๘๐	.๙๘๒
A๕	๑๐๑.๒๐	๗๔๒.๐๒๙	.๘๙๘	.๙๘๒
A๖	๑๐๑.๑๓	๗๕๒.๖๙๕	.๘๙๓	.๙๘๒
A๗	๑๐๑.๓๓	๗๓๙.๐๙๕	.๙๐๖	.๙๘๒
A๘	๑๐๑.๒๐	๗๕๒.๗๔๓	.๘๙๒	.๙๘๒
A๙	๑๐๑.๔๐	๗๔๐.๕๔๓	.๘๙๒	.๙๘๒
A๑๐	๑๐๑.๓๓	๗๓๙.๐๙๕	.๙๐๖	.๙๘๒
A๑๑	๑๐๑.๒๗	๗๔๒.๐๖๗	.๙๐๑	.๙๘๒
A๑๒	๑๐๑.๗๓	๗๑๓.๙๒๔	.๙๑๗	.๙๘๑
A๑๓	๑๐๑.๗๓	๗๑๙.๒๑๐	.๙๐๕	.๙๘๒
A๑๔	๑๐๑.๒๐	๗๕๑.๑๗๑	.๙๒๔	.๙๘๒
A๑๕	๑๐๑.๓๓	๗๓๗.๖๖๗	.๘๘๓	.๙๘๒
A๑๖	๑๐๑.๔๗	๗๓๖.๙๘๑	.๗๙๘	.๙๘๒
A๑๗	๑๐๑.๖๗	๗๒๐.๒๓๘	.๙๐๕	.๙๘๑
A๑๘	๑๐๑.๒๗	๗๔๐.๔๙๕	.๙๒๘	.๙๘๒
A๑๙	๑๐๑.๓๓	๗๓๕.๙๕๒	.๙๕๗	.๙๘๑
A๒๐	๑๐๑.๕๓	๗๐๙.๒๖๗	.๙๓๗	.๙๘๑
A๒๑	๑๐๑.๔๐	๗๑๓.๙๗๑	.๘๖๙	.๙๘๒
A๒๒	๑๐๑.๒๐	๗๔๖.๐๒๙	.๖๘๒	.๙๘๓
A๒๓	๑๐๑.๒๗	๗๔๒.๙๒๔	.๗๒๘	.๙๘๓
A๒๔	๑๐๑.๔๗	๗๔๖.๘๑๙	.๙๑๑	.๙๘๒
A๒๕	๑๐๒.๔๐	๗๒๗.๕๔๓	.๕๗๐	.๙๘๕

ด้านกระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย ระดับการเห็นปฏิบัติจริง
 พบค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงรวมเท่ากับ Conbrach alpha = .๙๗๙
 ผลการทดสอบเชิงพหุวิธีปัญญาของผู้ตอบไม่พบปัญหาความไม่เข้าใจถ้อยคำที่ใช้ในแบบสอบถาม

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	๑๕	๑๐๐.๐
	Excluded ^a	๐	.๐
	Total	๑๕	๑๐๐.๐

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.๙๗๙	๒๕

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B๑	๗๕.๓๓	๘๒๙.๐๙๕	.๕๒๗	.๙๗๙
B๒	๗๖.๑๓	๘๐๓.๕๕๒	.๘๔๖	.๙๗๗
B๓	๗๕.๐๐	๘๑๖.๑๔๓	.๖๑๘	.๙๗๙
B๔	๗๕.๖๐	๗๙๘.๒๕๗	.๘๔๔	.๙๗๗
B๕	๗๕.๔๗	๗๙๑.๒๖๗	.๘๗๕	.๙๗๗
B๖	๗๕.๖๐	๘๐๓.๘๒๙	.๘๐๒	.๙๗๘
B๗	๗๕.๒๐	๗๙๘.๔๕๗	.๘๔๘	.๙๗๗
B๘	๗๕.๐๗	๘๐๓.๔๙๕	.๘๔๗	.๙๗๗
B๙	๗๕.๖๐	๘๐๐.๔๐๐	.๘๑๖	.๙๗๘
B๑๐	๗๕.๐๗	๗๙๙.๔๙๕	.๘๖๕	.๙๗๗
B๑๑	๗๕.๒๗	๗๙๗.๐๖๗	.๙๐๖	.๙๗๗
B๑๒	๗๕.๔๐	๗๙๐.๕๕๓	.๗๗๗	.๙๗๘
B๑๓	๗๕.๕๓	๗๙๑.๕๕๒	.๘๘๔	.๙๗๗
B๑๔	๗๕.๐๗	๗๙๗.๙๒๔	.๘๘๗	.๙๗๗
B๑๕	๗๕.๕๓	๗๙๔.๑๒๔	.๘๙๐	.๙๗๗
B๑๖	๗๕.๗๓	๗๙๘.๓๕๒	.๘๑๖	.๙๗๘
B๑๗	๗๕.๖๐	๗๙๓.๕๕๓	.๙๐๕	.๙๗๗
B๑๘	๗๕.๓๓	๘๐๗.๐๙๕	.๘๕๑	.๙๗๘
B๑๙	๗๕.๑๓	๘๐๘.๕๕๒	.๘๕๕	.๙๗๘
B๒๐	๗๕.๔๗	๗๙๘.๙๘๑	.๘๓๗	.๙๗๗
B๒๑	๗๕.๒๐	๘๐๓.๔๕๗	.๗๐๔	.๙๗๘
B๒๒	๗๕.๕๓	๗๙๗.๙๘๑	.๘๐๔	.๙๗๘

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B๒๓	๗๕.๐๗	๘๑๖.๐๖๗	.๗๐๓	.๙๗๘
B๒๔	๗๕.๙๓	๗๘๕.๓๕๒	.๘๗๐	.๙๗๗
B๒๕	๗๖.๕๓	๘๐๓.๖๙๕	.๕๓๕	.๙๘๐

ประเด็นคำถาม : จากประสบการณ์ของคุณ สาเหตุต่อไปนี้เป็นอุปสรรคมากน้อยเพียงไรที่ทำให้กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลายล่าช้า

พบค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงรวมเท่ากับ Cronbach alpha = .๙๐๙

ผลการทดสอบเชิงพุทธิปัญญาของผู้ตอบไม่พบปัญหาความไม่เข้าใจถ้อยคำที่ใช้ในแบบสอบถาม

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	๑๕	๑๐๐.๐
	Excluded ^a	๐	.๐
	Total	๑๕	๑๐๐.๐

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.๙๐๙	๖

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A๒๗๑	๓๖.๒๙	๗๙๕.๑๔๓	.๘๔๓	.๙๔๔
A๒๗๒	๓๕.๗๑	๘๑๓.๖๐๔	.๗๒๔	.๙๔๘
A๒๗๓	๔๐.๐๐	๘๗๘.๓๐๘	.๖๑๗	.๙๕๑
A๒๗๔	๓๖.๘๖	๗๗๑.๓๖๓	.๘๒๙	.๙๔๕
A๒๗๕	๔๐.๑๔	๙๐๙.๐๕๕	.๕๓๑	.๙๕๓
A๒๗๖	๔๐.๑๔	๙๒๑.๒๐๙	.๕๑๑	.๙๕๔
A๒๗๗	๓๗.๑๔	๗๘๓.๐๕๕	.๘๔๕	.๙๔๔
A๒๗๘	๓๗.๖๔	๗๘๕.๖๓๒	.๘๘๒	.๙๔๓
A๒๗๙	๓๗.๕๗	๘๐๕.๑๘๗	.๘๖๕	.๙๔๔
A๒๗๑๐	๓๖.๕๗	๗๖๐.๑๑๐	.๙๑๙	.๙๔๑
A๒๗๑๑	๓๕.๗๙	๗๗๒.๐๒๗	.๘๓๓	.๙๔๕
A๒๗๑๒	๓๕.๕๗	๗๗๐.๔๑๘	.๘๓๒	.๙๔๕

ตอนที่ ๓ ระดับความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดี

ประเด็นคำถาม : จากประสบการณ์ของคุณ คุณพอใจมากน้อยเพียงใดต่อภารกิจของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

ถ้าคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน และ ๐ = ไม่พอใจเลย

พบค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงรวมเท่ากับ Cronbach alpha = .๙๐๙

ผลการทดสอบเชิงพุทธิปัญญาของผู้ตอบไม่พบปัญหาความไม่เข้าใจถ้อยคำที่ใช้ในแบบสอบถาม

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	๑๕	๑๐๐.๐
	Excluded ^a	๐	.๐
	Total	๑๕	๑๐๐.๐

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.๙๐๙	๖

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C๓๑	๓๗.๗๓	๑๗๕.๓๕๒	.๘๑๒	.๘๘๔
C๓๒	๓๗.๘๐	๑๗๖.๖๐๐	.๘๔๕	.๘๗๙
C๓๓	๓๔.๔๐	๒๐๓.๑๑๔	.๕๗๑	.๙๑๖
C๓๔	๓๕.๖๐	๑๙๕.๑๑๔	.๕๔๔	.๙๒๓
C๓๕	๓๗.๘๐	๑๖๗.๓๑๔	.๘๕๕	.๘๗๗
C๓๖	๓๘.๐๐	๑๗๗.๘๕๗	.๘๙๖	.๘๗๓

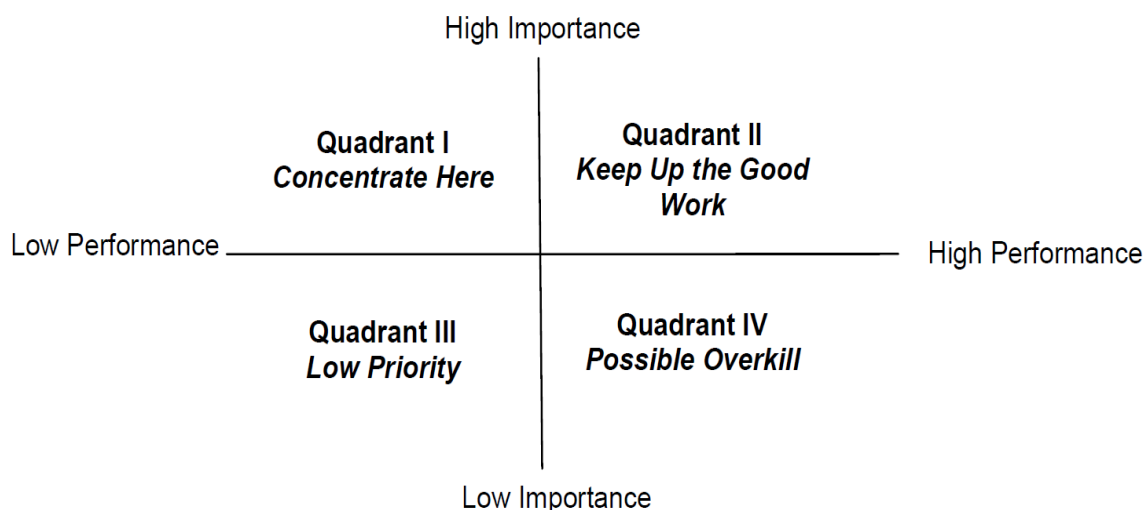
กล่าวโดยสรุปของผลการทดสอบแบบสอบถามในโครงการศึกษาครั้งนี้ทั้ง ๕ ชุดผ่านเกณฑ์ยอมรับได้คือค่า Cronbach alpha > ๐.๗ อันเป็นเกณฑ์ของการทดสอบแบบสอบถามที่เป็นสากลทั่วไป

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติในการศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และการวิเคราะห์คุณภาพของการให้บริการ (SERVQUAL) ผ่านกระบวนการทำวัดระดับการให้ความคาดหวัง (Expectation) และการพบเห็นจริงปฏิบัติจริง (Performance) ด้วยการวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ (Quadrant Analysis) ผ่านค่ากลางมาตรฐานคือ ค่าเฉลี่ย (Mean) ของระดับความคาดหวังและค่าเฉลี่ยของระดับการพบเห็นจริงปฏิบัติจริงในแต่ละตัวชี้วัดการให้บริการในกระบวนการบังคับคดี

ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยวิธีนี้คือ การแบ่งพื้นที่ของการประเมินออกเป็น ๔ พื้นที่ได้แก่ พื้นที่ที่ทำให้เห็นถึงจุดแข็งของการให้บริการในกระบวนการบังคับคดีทั้งหมดของกรมบังคับคดีที่ควรรักษาไว้ทำต่อไป (Quadrant II) และพื้นที่จุดเน้นหนักที่ต้องพัฒนาแก้ไขปรับปรุง (Quadrant I) พื้นที่ที่อาจจะให้ความสำคัญลำดับรองๆ หรือเป็นจุดอ่อนที่ไม่สำคัญ (Quadrant III) และพื้นที่ที่อาจจะหยุดการให้บริการนั้น ๆ ไปหรือหากรักษาไว้ก็ควรจะลดการลงทุนในการบริการนั้น (Quadrant IV)

ภาพประกอบที่ ๓-๑ แผนภาพการวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ (Quadrant Analysis)



นอกจากนี้ คณะวิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลจนสามารถสร้างโมเดลของการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการให้บริการในกระบวนการบังคับคดีผ่านการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เชิงเส้นแบบถดถอย (Multiple Regression Analysis) เพื่อค้นหาปัจจัยที่สำคัญที่สุดและปัจจัยรอง ลงไปที่มีผลต่อความพึงพอใจและความเชื่อมั่นโดยรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการให้บริการของกระบวนการบังคับคดี

๓.๖ แผนระยะเวลาดำเนินงาน

เนื่องจากการออกแบบวิธีการ/ขั้นตอนการดำเนินงาน ทางคณะผู้วิจัยเห็นว่าการมีส่วนร่วมระหว่าง คณะผู้วิจัยและผู้บริหารแผนงาน เพื่อออกแบบขั้นตอนแบบมีส่วนร่วม ทางคณะผู้วิจัยจึงขอนำเสนอร่าง แผนการดำเนินงาน เพื่อใช้ประกอบเบื้องต้นในการปรึกษาเพื่อวางแผนการดำเนินงานเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ถึง เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๐ (ระยะเวลาโครงการ ๖ เดือน นับแต่วันลงนามในสัญญา)

ตารางที่ ๓-๑ แผนระยะเวลาดำเนินงานตลอดโครงการ

ลำดับที่	ระยะเวลากิจกรรม	โครงการสำรวจความเชื่อมั่นฯ ๒๕๖๐					
		ก.พ. ๖๐	มี.ค. ๖๐	เม.ย. ๖๐	พ.ค. ๖๐	มิ.ย. ๖๐	ก.ค. ๖๐
๑	จัดทำและขออนุมัติโครงการ						
๒	แต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานจัดทำ TOR						
๓	ดำเนินการจ้างที่ปรึกษา						
๔	ศึกษาและทบทวนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง						
๕	ดำเนินการโครงการสำรวจ สัมภาษณ์และ จัดสนทนากลุ่ม						
๖	ประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูล จัดทำผลสำรวจ						

๓.๗ แผนการดำเนินการเก็บข้อมูลภาคสนาม

ตารางที่ ๓-๒ แผนการดำเนินการเก็บข้อมูลภาคสนาม

หน่วยงาน	สถานที่	วันที่ลงพื้นที่
หน่วยงานในส่วนกลาง ๑๕ หน่วยงาน		
กระบวนการบังคับคดีแพ่ง		
๑. สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๑	ถนนพหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร	๙-๑๘ พ.ค. ๖๐
๒. สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๒	ถนนสาทรใต้ แขวงยานนาวา เขตสาทร	๙-๑๘ พ.ค. ๖๐
๓. สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๓	ถนนสีปูลานุกิจ เขตมีนบุรี	๙-๑๘ พ.ค. ๖๐
๔. สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๔	ถนนบางขุนนนท์ เขตบางกอกน้อย	๙-๑๘ พ.ค. ๖๐
๕. สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๕	ถนนสรรพาวุธ เขตบางนา	๙-๑๘ พ.ค. ๖๐
๖. สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๖	ซอยบางขุนเทียน ๓ เขตบางขุนเทียน	๙-๑๘ พ.ค. ๖๐
กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย		
๗. กองบังคับคดีล้มละลาย ๑	กรมบังคับคดี บางขุนนนท์	๙-๑๘ พ.ค. ๖๐
๘. กองบังคับคดีล้มละลาย ๒	กรมบังคับคดี บางขุนนนท์	๙-๑๘ พ.ค. ๖๐
๙. กองบังคับคดีล้มละลาย ๓	กรมบังคับคดี บางขุนนนท์	๙-๑๘ พ.ค. ๖๐
๑๐. กองบังคับคดีล้มละลาย ๔	กรมบังคับคดี บางขุนนนท์	๙-๑๘ พ.ค. ๖๐
๑๑. กองบังคับคดีล้มละลาย ๕	กรมบังคับคดี บางขุนนนท์	๙-๑๘ พ.ค. ๖๐
๑๒. กองบังคับคดีล้มละลาย ๖	กรมบังคับคดี บางขุนนนท์	๙-๑๘ พ.ค. ๖๐

หน่วยงาน	สถานที่	วันที่ลงพื้นที่
หน่วยงานในส่วนกลาง ๑๕ หน่วยงาน		
๑๓. สำนักฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้	กรมบังคับคดี บางขุนนนท์	๙, ๑๖, ๑๙ พ.ค. ๖๐ และการประชุมเจ้าหน้าที่ตาม แผนของสำนักฯ
๑๔. ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	- กรมบังคับคดี บางขุนนนท์ - สำนักงานบังคับคดีจังหวัดทั้ง ๑๔ สำนักงาน	๙-๑๘ พ.ค. ๖๐ ๙-๒๖ พ.ค. ๖๐
๑๕. กองติดตามและเคลียร์ทรัพย์สินคดีล้มละลาย	กรมบังคับคดี บางขุนนนท์	๙-๑๘ พ.ค. ๖๐

หน่วยงาน	สถานที่	วันที่ลงพื้นที่	หมายเหตุ	
หน่วยงานส่วนภูมิภาคใน ๖ ภูมิภาค รวม ๑๔ หน่วยงาน				
ภาคกลาง				
๑. สำนักงานบังคับคดี จังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี	ตำบลคูคต อำเภอลำลูกกา	๙-๒๖ พ.ค. ๖๐	ในส่วนภูมิภาค จะเก็บข้อมูล ด้าน - คดีแพ่ง - การขาย ทอดตลาด - การไกล่เกลี่ย ข้อพิพาท	
๒. สำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม	ตำบลสนามจันทร์ อำเภอเมืองนครปฐม	๙-๒๖ พ.ค. ๖๐		
๓. สำนักงานบังคับคดีจังหวัดสระบุรี	ตำบลปากเพรียว อำเภอเมือง	๙-๒๖ พ.ค. ๖๐		
ภาคเหนือ				
๔. สำนักงานบังคับคดีจังหวัดเชียงใหม่	ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง	๙-๒๖ พ.ค. ๖๐		
๕. สำนักงานบังคับคดีจังหวัดอุตรดิตถ์	อาคารบูรณาการกระทรวงยุติธรรมจังหวัด อุตรดิตถ์ ชั้น ๑ ตำบลท่าอิฐ อำเภอเมือง	๙-๒๖ พ.ค. ๖๐		
ภาคตะวันออก				
๖. สำนักงานบังคับคดีจังหวัดชลบุรี	ตำบลเสม็ด อำเภอเมือง	๙-๒๖ พ.ค. ๖๐		
๗. สำนักงานบังคับคดีจังหวัดตราด	ตำบลวังกระแจะ อำเภอเมือง	๙-๒๖ พ.ค. ๖๐		
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ				
๘. สำนักงานบังคับคดีจังหวัดอุดรธานี	อาคารบูรณาการกระทรวงยุติธรรมจังหวัด อุดรธานี ชั้น ๒ ตำบลหมากแข้ง อำเภอเมือง	๙-๒๖ พ.ค. ๖๐		
๙. สำนักงานบังคับคดีจังหวัดหนองคาย	ตำบลหนองกอมเกาะ อำเภอเมือง	๙-๒๖ พ.ค. ๖๐		
ภาคตะวันตก				
๑๐. สำนักงานบังคับคดีจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน	ถนนเพชรเกษม หมู่บ้านบ่อฝ้าย ตำบลหัวหิน อำเภอหัวหิน	๙-๒๖ พ.ค. ๖๐		
๑๑. สำนักงานบังคับคดีจังหวัดตาก	ตำบลน้ำริน อำเภอเมือง	๙-๒๖ พ.ค. ๖๐		
ภาคใต้				
๑๒. สำนักงานบังคับคดีจังหวัดสงขลา	ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง	๙-๒๖ พ.ค. ๖๐		
๑๓. สำนักงานบังคับคดี จังหวัดสุราษฎร์ธานี	ถนนสุราษฎร์-นาสาร ตำบลขุนทะเล อำเภอเมือง	๙-๒๖ พ.ค. ๖๐		
๑๔. สำนักงานบังคับคดีจังหวัดชุมพร	ตำบลนาชะอัง อำเภอเมือง	๙-๒๖ พ.ค. ๖๐		

บทที่ ๔

ผลการศึกษาเชิงสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี กระบวนการบังคับคดีแพ่ง

การนำเสนอผลการสำรวจในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย ๕ ตอน โดยจำแนกตามเนื้อหา ดังต่อไปนี้
แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น ๕ ตอน ได้แก่

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ เรื่องทั่วไป การรับรู้และประสบการณ์ กระบวนการบังคับคดี

ตอนที่ ๓ ระดับความคาดหวังและการเห็นจริงปฏิบัติจริง ในการใช้บริการกระบวนการบังคับคดี

ตอนที่ ๔ ระดับความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดี

ตอนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจถึงกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละสถานะ ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหนี้ตามคำพิพากษา ลูกหนี้ตามคำพิพากษา ทนายความหรือผู้รับมอบอำนาจ โดยรวมถึงผู้แทนหน่วยงานภาครัฐราชการ ภาคเอกชนและภาคธุรกิจ ในระหว่างเดือนเมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๐ ผลการศึกษาพบว่า

จากตารางที่ ๔-๑ แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามในกระบวนการบังคับคดีแพ่งมากกว่าร้อยละ ๖๒ เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๒ จำนวนครึ่งหนึ่งหรือร้อยละ ๕๐ มีสถานภาพโสด รองลงมา ร้อยละ ๔๑ .๘ สมรสแล้ว ในจำนวนของผู้ตอบว่าสมรสแล้วนั้น มีจำนวนบุตร ๑-๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕ เมื่อสอบถามถึงระดับการศึกษา พบว่า ร้อยละ ๖๓.๑ จบชั้นปริญญาตรี ร้อยละ ๔๒ เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ที่น่าพิจารณาคือ ร้อยละ ๔๐.๕ มีรายได้ อยู่ไม่เกิน ๑๕,๐๐๐ บาท และกว่าร้อยละ ๓๖ มีรายได้ไม่เกิน ๓๐,๐๐๐ บาท

ตารางที่ ๔-๑ แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	ร้อยละ
เพศ	
๑. ชาย	๖๒.๐
๒. หญิง	๓๘.๐
รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐
อายุ	
๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐.๔
๒. ๒๐-๒๙ ปี	๒๒.๖
๓. ๓๐-๓๙ ปี	๓๕.๒
๔. ๔๐-๔๙ ปี	๒๔.๒
๕. ๕๐-๕๙ ปี	๑๔.๑
๖. ๖๐ ปีขึ้นไป	๓.๕
รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

ข้อมูลทั่วไป	ร้อยละ
สถานภาพสมรส	
๑. โสด	๕๐.๐
๒. สมรส	๔๑.๘
๓. หม้าย	๓.๒
๔. หย่าร้าง	๔.๘
๕. อื่น ๆ	๐.๒
รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐
จำนวนบุตร	
๑. จำนวน ๑ คน	๔๔.๕
๒. จำนวน ๒ คน	๔๓.๐
๓. จำนวน ๓ คน	๙.๘
๔. จำนวน ๔ คน	๑.๙
๕. จำนวน ๕ คน	๐.๘
๖. จำนวน ๖ คนขึ้นไป	๐.๐
รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐
การศึกษา	
๑. ไม่เคยเรียนหรือต่ำกว่าประถมศึกษา	๑.๔
๒. มัธยมศึกษาตอนต้น	๓.๕
๓. มัธยมศึกษาตอนปลาย	๙.๙
๔. ปวช.	๔.๕
๕. ปวส.	๕.๖
๖. อนุปริญญา	๒.๓
๗. ปริญญาตรี	๖๓.๑
๘. ปริญญาโท	๙.๒
๙. ปริญญาเอก	๐.๕
รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐
อาชีพ	
๑. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	๑๑.๕
๒. ทนายความ	๑๘.๒
๓. พนักงานบริษัทเอกชน	๔๒.๐
๔. ค้าขาย	๔.๒
๕. ธุรกิจส่วนตัว ผู้ประกอบการ	๖.๗
๖. รับจ้างทั่วไป	๑๑.๗
๗. นิสิต นักศึกษา	๑.๑
๘. เกษียณ ว่างาน	๑.๖
๙. เกษตรกรรม ปศุสัตว์ ประมง	๑.๙
๑๐. อื่น ๆ	๑.๑
รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

ข้อมูลทั่วไป	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	
๑. ไม่เกิน ๑๕,๐๐๐ บาท	๔๐.๕
๒. ๑๕,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท	๓๖.๑
๓. ๓๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป	๒๓.๔
รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

ตอนที่ ๒ เรื่องทั่วไป การรับรู้และประสบการณ์ในกระบวนการบังคับคดี

จากตารางที่ ๔-๒ แสดงค่าร้อยละของการตามข่าวสารผ่านสื่อมวลชน ในช่วง ๓๐ วันที่ผ่านมา พบว่า ร้อยละ ๔๑.๕ ติดตามข่าวสารทุกวันหรือเกือบจะทุกวัน รองลงมาร้อยละ ๒๓.๕ ติดตามข่าวสารอย่างน้อย สัปดาห์ละ ๑ ครั้ง ร้อยละ ๑๙.๖ ระบุ บางสัปดาห์ไม่ได้ติดตาม ในขณะที่ร้อยละ ๑๕.๔ ระบุ ไม่เคยติดตามข่าวสารผ่านสื่อมวลชนเลย

ตารางที่ ๔-๒ แสดงค่าร้อยละของการตามข่าวสารผ่านสื่อมวลชน ในช่วง ๓๐ วันที่ผ่านมา

ลำดับที่	การตามข่าวสารผ่านสื่อมวลชน ในช่วง ๓๐ วันที่ผ่านมา	ร้อยละ
๑	ทุกวัน หรือ เกือบทุกวัน	๔๑.๕
๒	อย่างน้อยสัปดาห์ละ ๑ ครั้ง	๒๓.๕
๓	บางสัปดาห์ไม่ได้ติดตาม	๑๙.๖
๔	ไม่ได้ติดตามเลย	๑๕.๔
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

ตารางที่ ๔-๓ แสดงค่าร้อยละของการติดต่อกับกรมบังคับคดี ในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมาจากตารางที่ ๔-๓ แสดงค่า ร้อยละของการติดต่อกับกรมบังคับคดี ในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา พบว่า มากกว่าครึ่งหรือคิดเป็นร้อยละ ๕๗.๓ ได้ มีการติดต่อกับกรมบังคับคดีไม่เกิน ๑๐ ครั้ง ในขณะที่ตัวอย่าง ร้อยละ ๑๙.๔ ระบุว่าเคยติดต่อกับกรมบังคับคดี มากกว่า ๕๐ ครั้งขึ้นไป

ตารางที่ ๔-๓ แสดงค่าร้อยละของการติดต่อกับกรมบังคับคดี ในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา

ลำดับที่	การติดต่อกับกรมบังคับคดี ในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา	ร้อยละ
๑	ไม่เกิน ๑๐ ครั้ง	๕๗.๓
๒	๑๑-๒๐ ครั้ง	๑๓.๕
๓	๒๑-๓๐ ครั้ง	๔.๒
๔	๓๑-๔๐ ครั้ง	๑.๙
๕	๔๑-๕๐ ครั้ง	๓.๖
๖	๕๐ ครั้งขึ้นไป	๑๙.๔
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔-๔ แสดงค่าร้อยละของการรับรู้การให้บริการทางด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี พบว่า ร้อยละ ๖๐.๒ นั้น รับรู้รับทราบว่าการบังคับคดีมีการให้บริการทางด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน Facebook มีเพียงร้อยละ ๓๙.๘ เท่านั้นที่ระบุว่า ไม่ทราบ

ตารางที่ ๔-๔ แสดงค่าร้อยละของการรับรู้การให้บริการทางด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี

ลำดับที่	การรับรู้การให้บริการทางด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี	ร้อยละ
๑	ทราบ	๖๐.๒
๒	ไม่ทราบ	๓๙.๘
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔-๕ แสดงค่าร้อยละของความถี่ในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี พบว่า ส่วนใหญ่กว่าร้อยละ ๓๔ ระบุ ค่อนข้างไม่บ่อยและไม่บ่อย ร้อยละ ๓๐ ระบุว่าไม่เคยติดตามเลย ในขณะที่ผู้ที่ตอบ ระบุว่า บ่อยที่สุด บ่อยและค่อนข้างบ่อย มีจำนวนร้อยละ ๒๙.๙ ในส่วนของแอปพลิเคชัน LED Property ของกรมบังคับคดีนั้นพบว่า เกินกว่าครึ่งหนึ่งหรือร้อยละ ๕๕.๒ ระบุว่า ไม่เคยใช้เลย และจำนวนร้อยละ ๓๐.๔ ระบุว่าค่อนข้างไม่บ่อยและไม่บ่อย

เมื่อสอบถามถึงแอปพลิเคชัน LED Property Plus ของกรมบังคับคดี พบว่า ร้อยละ ๕๘.๑ ตอบว่า ไม่เคยใช้เลย ร้อยละ ๒๙.๓ ระบุว่า ใช้บ้างแต่ไม่บ่อยและค่อนข้างจะไม่บ่อย มีเพียงร้อยละ ๑๒.๖ เท่านั้นที่ระบุว่า ใช้ค่อนข้างบ่อยถึงบ่อยที่สุด เช่นเดียวกับกับระบบ E Service ที่พบว่าร้อยละ ๕๖.๔ นั้นไม่เคยใช้เลยเช่นเดียวกัน และจำนวนร้อยละ ๓๐.๔ ที่ระบุว่า ไม่บ่อยและค่อนข้างไม่บ่อย มีเพียงร้อยละ ๑๒.๕ เท่านั้นที่ระบุว่าค่อนข้างบ่อยถึงบ่อยที่สุด ที่น่าสนใจคือ ความถี่ในการใช้ Facebook ของกรมบังคับคดีที่น่าจะสามารถเข้าถึงได้มากที่สุด แต่ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เกือบจะ ๒ ใน ๓ หรือร้อยละ ๖๒.๘ ที่ระบุว่าไม่เคยใช้เลย ร้อยละ ๒๘.๖ ระบุว่า ใช้บ้างแต่ไม่บ่อยและค่อนข้างจะไม่บ่อย ไม่ถึงร้อยละ ๑๐ ที่ระบุว่า เคยใช้บ้าง และใช้ค่อนข้างบ่อยถึงบ่อยที่สุด

ตารางที่ ๔-๕ แสดงค่าร้อยละของความเห็นในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี

ลำดับที่	ประเภทของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของกรมบังคับคดี	ความเห็นในการใช้							
		บ่อยที่สุด	บ่อย	ค่อนข้าง บ่อย	ปานกลาง	ค่อนข้าง ไม่บ่อย	ไม่บ่อย	ไม่เคยใช้ เลย	รวม
		ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
๑	เว็บไซต์ของกรมบังคับคดี	๗.๕	๗.๙	๑๔.๕	๖.๑	๒๒.๗	๑๑.๓	๓๐.๐	๑๐๐.๐
๒	แอปพลิเคชัน LED Property ของกรมบังคับคดี	๒.๓	๒.๓	๕.๘	๔.๐	๑๗.๘	๑๒.๖	๕๕.๒	๑๐๐.๐
๓	แอปพลิเคชัน LED Property Plus ของกรมบังคับคดี	๑.๗	๑.๙	๕.๒	๓.๘	๑๖.๔	๑๒.๙	๕๘.๑	๑๐๐.๐
๔	E Service	๒.๒	๔.๑	๖.๒	๓.๔	๑๓.๖	๑๔.๑	๕๖.๔	๑๐๐.๐
๕	Facebook ของกรมบังคับคดี	๐.๖	๑.๖	๓.๑	๓.๓	๑๓.๘	๑๔.๘	๖๒.๘	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔-๖ แสดงค่าสถิติของความสัมพันธ์ในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ค่าเฉลี่ยของการใช้เว็บไซต์ของกรมบังคับคดี อยู่ที่ ๕.๑๓ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน ค่าเฉลี่ยของการใช้แอปพลิเคชัน LED Property ของกรมบังคับคดี อยู่ที่ ๓.๙๖ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนนและค่าเฉลี่ยของการใช้แอปพลิเคชัน LED Property Plus ของกรมบังคับคดี อยู่ที่ ๓.๗๙ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ในขณะที่ ค่าเฉลี่ยของการใช้ E-Service ของกรมบังคับคดี อยู่ที่ ๔.๑๒ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน และค่าเฉลี่ยของการใช้ Facebook ของกรมบังคับคดี อยู่ที่ ๓.๒๖ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ตารางที่ ๔-๖ แสดงค่าสถิติของความสัมพันธ์ในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี

ลำดับที่	ประเภทของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี	ความสัมพันธ์ในการใช้			
		ค่าน้อยสุด	ค่ามากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๑	เว็บไซต์ของกรมบังคับคดี	๑	๑๐	๕.๑๓	๒.๗๓๒
๒	แอปพลิเคชัน LED Property ของกรมบังคับคดี	๑	๑๐	๓.๙๖	๒.๔๔๓
๓	แอปพลิเคชัน LED Property Plus ของกรมบังคับคดี	๑	๑๐	๓.๗๙	๒.๓๙๒
๔	E-Service	๑	๑๐	๔.๑๒	๒.๗๐๒
๕	Facebook ของกรมบังคับคดี	๑	๑๐	๓.๒๖	๒.๑๖๕

จากตารางที่ ๔-๗ แสดงค่าร้อยละของสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพียงพอต่อความต้องการหรือไม่ พบว่า ตัวอย่างผู้ใช้บริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๘๑.๙ ระบุ มีความเพียงพอและร้อยละ ๑๘.๑ ระบุ ไม่เพียงพอ

ตารางที่ ๔-๗ แสดงค่าร้อยละของสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพียงพอต่อความต้องการหรือไม่

ลำดับที่	สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพียงพอต่อความต้องการหรือไม่	ร้อยละ
๑	เพียงพอ	๘๑.๙
๒	ไม่เพียงพอ	๑๘.๑
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔-๘ แสดงค่าร้อยละของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ควรเพิ่มอะไรบ้าง พบว่า ตัวอย่างผู้ใช้บริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๔๓.๖ ระบุ ระบบตรวจสอบข้อมูลคดี รองลงมา คือ ร้อยละ ๒๓.๖ ระบุ ประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นและร้อยละ ๑๖.๔ ระบุ App

ตารางที่ ๔-๘ แสดงค่าร้อยละของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ควรเพิ่มอะไรบ้าง

ลำดับที่	สื่ออิเล็กทรอนิกส์ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ควรเพิ่มอะไรบ้าง	ร้อยละ
๑	ระบบตรวจสอบข้อมูลคดี	๔๓.๖
๒	ประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น	๒๓.๖
๓	App	๑๖.๔
๔	ประกาศ จพท/จพต. ที่ขายตามท้องตลาด	๗.๓
๕	ขั้นตอนการบังคับคดี	๗.๓
๖	กฎหมายบังคับคดี	๑.๘
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔-๘ แสดงค่าร้อยละของความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ เกินกว่าครึ่งหรือคิดเป็นร้อยละ ๕๗.๗ มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาลในระดับที่ค่อนข้างมาก มากและถึงมากที่สุดในทางตรงกันข้ามตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๓๐.๔ ที่ตอบว่ามีความรู้ความเข้าใจค่อนข้างน้อย น้อยและไม่เข้าใจเลย

ในประเด็นของดำเนินการบังคับคดีล้มละลายตามคำสั่งศาล พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๔๗.๘ ความรู้ความเข้าใจค่อนข้างมาก มากและถึงมากที่สุดและตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๓๗.๒ ที่ตอบว่ามีความรู้ความเข้าใจค่อนข้างน้อย น้อยและไม่เข้าใจเลย

ที่น่าพิจารณา คือ ในประเด็นการดำเนินการบังคับคดีฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ตามคำสั่งศาล พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๔๐.๓ ความรู้ความเข้าใจค่อนข้างมาก มากและถึงมากที่สุด ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๔๖.๕ ที่ตอบว่ามีความรู้ความเข้าใจค่อนข้างน้อย น้อยและไม่เข้าใจเลย ซึ่งมีสัดส่วนสูงกว่า

สำหรับในประเด็นของดำเนินการขายทอดตลาดทรัพย์สิน พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการเกินกว่าครึ่งคิดเป็นร้อยละ ๖๐.๔ ความรู้ความเข้าใจค่อนข้างมาก มากและถึงมากที่สุดและตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๓๐.๔ ที่ตอบว่ามีความรู้ความเข้าใจค่อนข้างน้อย น้อยและไม่เข้าใจเลย

ในประเด็นของการรับรู้และการเข้าใจถึงการตรวจสอบสิทธิทางบัญชีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขอรับชำระหนี้ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๔๗.๒ ความรู้ความเข้าใจค่อนข้างมาก มากและถึงมากที่สุดและตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๔๐.๒ ที่ตอบว่ามีความรู้ความเข้าใจค่อนข้างน้อย น้อยและไม่เข้าใจเลย

เช่นกันกับ การรับรู้และความเข้าใจต่อการตรวจสอบค่าใช้จ่ายและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๔๗.๔ ความรู้ความเข้าใจค่อนข้างมาก มากและถึงมากที่สุด และตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๔๐.๐ ที่ตอบว่ามีความรู้ความเข้าใจค่อนข้างน้อย น้อยและไม่เข้าใจเลย

เมื่อพิจารณาถึง การรับรู้และความเข้าใจต่อการชำระบัญชีห้างหุ้นส่วนบริษัทหรือนิติบุคคล ในฐานะผู้ชำระบัญชีตามคำสั่งศาลแล้ว พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๓๔.๔ มีความรู้ความเข้าใจค่อนข้างมาก มากและถึงมากที่สุด ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๕๐.๖ ตอบว่า มีความรู้ความเข้าใจค่อนข้างน้อย น้อยและไม่เข้าใจเลย ร้อยละ ๑๕.๐ ตอบว่า มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลางเท่านั้น เช่นเดียวกันกับประเด็นการรับรู้และความเข้าใจต่อการ รับวางทรัพย์สินจากลูกหนี้หรือผู้มีสิทธิวางทรัพย์ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๓๙.๓ มีความรู้ความเข้าใจค่อนข้างมาก มากและถึงมากที่สุด ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๔๓.๗ ตอบว่า

มีความรู้ความเข้าใจค่อนข้างน้อย น้อยและไม่เข้าใจเลย ร้อยละ ๑๗.๐ ตอบว่ามีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลางเท่านั้น

สำหรับในประเด็นของการดำเนินการประเมินราคาทรัพย์สิน พบว่า ระดับความรู้ที่ใกล้เคียงกันมาก กล่าวคือ ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๔๑.๗ มีความรู้ความเข้าใจค่อนข้างมาก มากและถึงมากที่สุด ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๔๑.๕ ตอบว่า มีความรู้ความเข้าใจค่อนข้างน้อย น้อยและไม่เข้าใจเลย ร้อยละ ๑๖.๘ ตอบว่า มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลางเท่านั้น

เมื่อกลับมาพิจารณาถึง การรับรู้ต่อการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๔๖.๐ ความรู้ความเข้าใจค่อนข้างมาก มากและถึงมากที่สุด ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๓๘.๓ ตอบว่า มีความรู้ความเข้าใจค่อนข้างน้อย น้อยและไม่เข้าใจเลย ร้อยละ ๑๕.๔ ตอบว่า มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลางเท่านั้น เช่นเดียวกับประเด็นการรับรู้และความเข้าใจต่อการเดินทางมาคำคู่ความหนังสือประกาศของศาลหรือหน่วยงานในสังกัดกรมบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๔๔.๓ มีความรู้ความเข้าใจค่อนข้างมาก มากและถึงมากที่สุด ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๓๘.๗ ตอบว่ามีความรู้ความเข้าใจค่อนข้างน้อย น้อยและไม่เข้าใจเลย ร้อยละ ๑๖.๘ ตอบว่า มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลางเท่านั้น ๑๖.๙

ตรงข้ามกับประเด็นของปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมายหรือตามคำสั่งศาลหรือ คสช. เช่น คดีจำนำข้าว ที่พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๓๔.๖ มีความรู้ความเข้าใจค่อนข้างมาก มากและถึงมากที่สุด ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๔๗.๓ ตอบว่า มีความรู้ความเข้าใจค่อนข้างน้อย น้อยและไม่เข้าใจเลย ร้อยละ ๑๗.๙ ตอบว่ามีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลางเท่านั้น

ตารางที่ ๔-๙ แสดงค่าร้อยละของความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ

ลำดับที่	อำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดี	ระดับความเข้าใจ							
		มากที่สุด	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อย	ไม่เข้าใจเลย	รวม
		ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
๑	ดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล	๑๒.๘	๑๖.๕	๒๘.๔	๑๑.๙	๑๘.๘	๗.๒	๔.๔	๑๐๐.๐
๒	ดำเนินการบังคับคดีล้มละลายตามคำสั่งศาล	๘.๗	๑๔.๓	๒๔.๘	๑๕.๐	๒๑.๗	๙.๔	๖.๑	๑๐๐.๐
๓	ดำเนินการบังคับคดีฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ตามคำสั่งศาล	๗.๔	๑๑.๑	๒๑.๘	๑๓.๒	๒๗.๖	๙.๘	๙.๑	๑๐๐.๐
๔	ดำเนินการขายทอดตลาดทรัพย์สิน	๑๔.๐	๒๒.๖	๒๓.๘	๙.๓	๑๕.๙	๘.๔	๖.๐	๑๐๐.๐
๕	ตรวจสอบสิทธิทางบัญชีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขอรับชำระหนี้	๗.๘	๑๖.๐	๒๓.๔	๑๒.๕	๒๒.๘	๙.๘	๗.๗	๑๐๐.๐
๖	ตรวจสอบค่าใช้จ่ายและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการบังคับคดี	๘.๖	๑๕.๒	๒๓.๖	๑๒.๗	๒๒.๐	๑๐.๕	๗.๔	๑๐๐.๐
๗	ชำระบัญชีห้างหุ้นส่วนบริษัทหรือนิติบุคคล ในฐานะผู้ชำระบัญชีตามคำสั่งศาล	๕.๓	๙.๓	๑๙.๘	๑๕.๐	๒๖.๖	๑๓.๓	๑๐.๗	๑๐๐.๐
๘	รับวางทรัพย์จากลูกหนี้หรือผู้มีสิทธิวางทรัพย์	๗.๑	๑๑.๓	๒๐.๙	๑๗.๐	๒๒.๘	๑๐.๘	๑๐.๑	๑๐๐.๐
๙	ดำเนินการประเมินราคาทรัพย์	๖.๒	๑๒.๖	๒๒.๙	๑๖.๘	๒๓.๒	๑๑.๐	๗.๓	๑๐๐.๐
๑๐	ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	๗.๑	๑๖.๑	๒๓.๑	๑๕.๔	๒๑.๙	๘.๙	๗.๕	๑๐๐.๐
๑๑	เดินทาง คำคู่ความ หนังสือประกาศของศาลหรือหน่วยงานในสังกัดกรมบังคับคดี	๕.๘	๑๖.๓	๒๒.๑	๑๖.๙	๒๑.๐	๙.๔	๘.๓	๑๐๐.๐
๑๒	ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมายหรือตามคำสั่งศาลหรือ คสช. เช่น คดีจำหน่ายข้าว	๕.๒	๑๑.๕	๑๗.๙	๑๗.๙	๒๔.๗	๑๒.๕	๑๐.๑	๑๐๐.๐
๑๓	อื่น ๆ	๕.๖	๑๓.๙	๑๙.๔	๑๖.๗	๒๕.๐	๑๓.๙	๕.๖	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔-๑๐ แสดงค่าเฉลี่ยของความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ พบว่า ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล

มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๕.๘๗ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการดำเนินการบังคับคดีล้มละลายตามคำสั่งศาล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๕.๓๐ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการดำเนินการบังคับคดีฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ตามคำสั่งศาล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๘๒ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการดำเนินการขายทอดตลาดทรัพย์สิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๖.๐๐ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการตรวจสอบสิทธิทางบัญชีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขอรับชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๕.๒๐ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการตรวจสอบค่าใช้จ่ายและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการบังคับคดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๕.๒๐ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการชำระบัญชีห้างหุ้นส่วนบริษัทหรือนิติบุคคลในฐานะผู้ชำระบัญชีตามคำสั่งศาล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๒ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการรับวางทรัพย์จากลูกหนี้หรือผู้มีสิทธิวางทรัพย์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๘๒ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการดำเนินการประเมินราคาทรัพย์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๙๖ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๕.๒๓ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการเดินทาง ค่าคู่ความ หนังสือประกาศของศาลหรือหน่วยงานในสังกัดกรมบังคับคดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๕.๑๑ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดี ตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย หรือตามคำสั่งศาลหรือ คสช. เช่น คดีจำนำข้าว มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๕.๕๔ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

และความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๘๖ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ตารางที่ ๔-๑๐ แสดงค่าเฉลี่ยของความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ

ลำดับที่	อำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดี	ระดับความเข้าใจ			
		ค่าน้อยสุด	ค่ามากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๑	ดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล	๐	๑๐	๕.๘๗	๒.๘๓
๒	ดำเนินการบังคับคดีล้มละลายตามคำสั่งศาล	๐	๑๐	๕.๓๐	๒.๗๙
๓	ดำเนินการบังคับคดีฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ตามคำสั่งศาล	๐	๑๐	๔.๘๒	๒.๘๒
๔	ดำเนินการขายทอดตลาดทรัพย์สิน	๐	๑๐	๖.๐๐	๓.๐๑
๕	ตรวจสอบสิทธิทางบัญชีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขอรับชำระหนี้	๐	๑๐	๕.๒๐	๒.๘๙
๖	ตรวจสอบค่าใช้จ่ายและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการบังคับคดี	๐	๑๐	๕.๒๐	๒.๙๑
๗	ชำระบัญชีห้างหุ้นส่วนบริษัทหรือนิติบุคคลในฐานะผู้ชำระบัญชีตามคำสั่งศาล	๐	๑๐	๔.๔๒	๒.๘๐
๘	รับวางทรัพย์สินจากลูกหนี้หรือผู้มีสิทธิวางทรัพย์สิน	๐	๑๐	๔.๘๒	๒.๘๕
๙	ดำเนินการประเมินราคาทรัพย์สิน	๐	๑๐	๔.๙๖	๒.๗๕
๑๐	ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	๐	๑๐	๕.๒๓	๒.๘๑
๑๑	เดิหมาย คำคู่ความ หนังสือประกาศของศาลหรือหน่วยงานในสังกัดกรมบังคับคดี	๐	๑๐	๕.๑๑	๒.๘๓
๑๒	ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมายหรือตามคำสั่งศาลหรือ คสช. เช่น คดีจำนำข้าว	๐	๑๐	๔.๕๔	๒.๗๘
๑๓	อื่น ๆ	๐	๑๐	๔.๘๖	๒.๗๕

จากตารางที่ ๔-๑๑ แสดงค่าร้อยละของการทำงานของกรมบังคับคดีมีส่วนช่วยการค้า การลงทุน และส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ เกือบร้อยละ ๗๐ หรือร้อยละ ๖๙.๙๗ ระบุว่า การทำงานของกรมบังคับคดี มีส่วนช่วยการค้า การลงทุนและส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ ค่อนข้างมาก มีเพียงร้อยละ ๒๘.๕ ที่ระบุว่า ค่อนข้างน้อย ไม่ถึงร้อยละ ๒ ที่ระบุว่า ไม่ช่วยเลย

ตารางที่ ๔-๑๑ แสดงค่าร้อยละของการทำงานของกรมบังคับคดีมีส่วนช่วยการค้า การลงทุนและส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ

ลำดับที่	การทำงานของกรมบังคับคดี มีส่วนช่วยการค้า การลงทุน และส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ	ร้อยละ
๑	มากที่สุด	๖.๔
๒	มาก	๒๐.๔
๓	ค่อนข้างมาก	๔๓.๑
๔	ค่อนข้างน้อย	๒๑.๗
๕	น้อย	๖.๘
๖	ไม่ช่วยเลย	๑.๖
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔-๑๒ แสดงค่าร้อยละของการทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ในด้านต่าง ๆ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๑๘.๓ ระบุ การทำงานของกรมบังคับคดี เป็นประโยชน์ในด้านการดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล บ่อยที่สุด ร้อยละ ๒๐.๘ ระบุ บ่อยและส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๒๘.๙ ระบุ ค่อนข้างบ่อย ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๑๑.๖ ระบุ ค่อนข้างไม่บ่อย ร้อยละ ๓.๙ ระบุ ไม่บ่อยและร้อยละ ๒.๔ ไม่เคยใช้เลย

และเมื่อถามถึงการทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ในด้านประโยชน์ลูกหนี้ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๑๐.๕ ระบุ บ่อยที่สุด ร้อยละ ๑๗.๑ ระบุ บ่อยและส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๒๗.๖ ระบุ ค่อนข้างบ่อย ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๑๕.๗ ระบุ ค่อนข้างไม่บ่อย ร้อยละ ๕.๘ ระบุ ไม่บ่อย และร้อยละ ๔.๑ ระบุ ไม่เคยเลย

นอกจากนี้ เมื่อถามถึงการทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ในด้านประโยชน์เจ้าหนี้ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๑๙.๓ ระบุ บ่อยที่สุด ร้อยละ ๒๔.๗ ระบุ บ่อยและส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๒๔.๙ ระบุ ค่อนข้างบ่อย ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๙.๙ ระบุ ค่อนข้างไม่บ่อย ร้อยละ ๓.๐ ระบุ ไม่บ่อย และร้อยละ ๒.๕ ระบุ ไม่เคยเลย

ในขณะที่ เมื่อถามถึงการทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ในด้านคำสั่งศาลมีความศักดิ์สิทธิ์ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการจำนวนมากหรือร้อยละ ๒๘.๐ ระบุ บ่อยที่สุด ร้อยละ ๒๓.๗ ระบุ บ่อย และส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๒๑.๓ ระบุ ค่อนข้างบ่อย ในขณะที่ ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๘.๔ ระบุ ค่อนข้างไม่บ่อย ร้อยละ ๓.๓ ระบุ ไม่บ่อย และร้อยละ ๒.๔ ระบุ ไม่เคยเลย

อย่างไรก็ตาม เมื่อถามถึง การทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ในด้านเศรษฐกิจ การค้า การลงทุน พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๙.๐ ระบุ บ่อยที่สุด ร้อยละ ๑๖.๘ ระบุ บ่อยและส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๓๐.๗ ระบุ ค่อนข้างบ่อย ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๑๕.๗ ระบุ ค่อนข้างไม่บ่อย ร้อยละ ๖.๓ ระบุ ไม่บ่อย และร้อยละ ๓.๕ ระบุ ไม่เคยเลย

ตารางที่ ๔-๑๒ แสดงค่าร้อยละของการทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ในด้านต่าง ๆ

ลำดับที่	การทำงานของกรมบังคับคดี	ระดับของประโยชน์ต่อการทำงานของกรมบังคับคดี							
		บ่อบที่สุด	บ่อบ	ค่อนข้างบ่อบ	ปานกลาง	ค่อนข้างไม่บ่อบ	ไม่บ่อบ	ไม่เคยใช้เลย	รวม
		ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
๑	ดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล	๑๘.๓	๒๐.๘	๒๘.๙	๑๔.๑	๑๑.๖	๓.๙	๒.๔	๑๐๐.๐
๒	ประโยชน์ลูกหนี้	๑๐.๕	๑๗.๑	๒๗.๖	๑๘.๙	๑๕.๗	๕.๙	๔.๑	๑๐๐.๐
๓	ประโยชน์เจ้าหนี้	๑๙.๓	๒๔.๗	๒๔.๙	๑๕.๗	๙.๙	๓.๐	๒.๕	๑๐๐.๐
๔	คำสั่งศาลมีความศักดิ์สิทธิ์	๒๘.๐	๒๓.๗	๒๑.๓	๑๒.๙	๘.๔	๓.๓	๒.๔	๑๐๐.๐
๕	เศรษฐกิจ การค้า การลงทุน	๙.๐	๑๖.๘	๓๐.๗	๑๘.๐	๑๕.๗	๖.๓	๓.๕	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔-๑๓ แสดงค่าสถิติของการทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ในด้านต่าง ๆ พบว่า การทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ในด้านการดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๖.๖๕ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

การทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ในด้านประโยชน์ลูกหนี้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๕.๘๙ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

การทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ในด้านประโยชน์เจ้าหนี้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๖.๘๑ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

การทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ในด้านคำสั่งศาลมีความศักดิ์สิทธิ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๗.๒๐ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

การทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ในด้านเศรษฐกิจ การค้า การลงทุน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๕.๘๓ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ตารางที่ ๔-๑๓ แสดงค่าสถิติของการทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ในด้านต่าง ๆ

ลำดับที่	การทำงานของกรมบังคับคดี เป็นประโยชน์	ระดับของประโยชน์ต่อการทำงานของกรมบังคับคดี			
		ค่าน้อยสุด	ค่ามากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๑	ดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล	๐	๑๐	๖.๖๕	๒.๕๖
๒	ประโยชน์ลูกหนี้	๐	๑๐	๕.๘๙	๒.๖๓
๓	ประโยชน์เจ้าหนี้	๐	๑๐	๖.๘๑	๒.๕๓
๔	คำสั่งศาลมีความศักดิ์สิทธิ์	๐	๑๐	๗.๒๐	๒.๖๒
๕	เศรษฐกิจ การค้า การลงทุน	๐	๑๐	๕.๘๓	๒.๔๙

จากตารางที่ ๔-๑๔ แสดงค่าร้อยละของประสบการณ์ใช้บริการกระบวนการบังคับคดี ในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๗๙.๙ ระบุ มีประสบการณ์ใช้บริการกระบวนการบังคับคดีแพ่ง รองลงมาร้อยละ ๓๒.๖ ระบุ การประมูลซื้อทรัพย์สินและร้อยละ ๒๒.๐ ระบุ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี

ในขณะที่ ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๑๗.๙ ระบุ การบังคับคดีล้มละลาย ร้อยละ ๑๔.๒ ระบุ ขอรับชำระหนี้ในคดีล้มละลาย ร้อยละ ๑๓.๒ ระบุ การวางทรัพย์และร้อยละ ๓.๑ ระบุ การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้

ตารางที่ ๔-๑๔ แสดงค่าร้อยละของประสบการณ์ใช้บริการกระบวนการบังคับคดี ในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา

ลำดับที่	ประสบการณ์ใช้บริการกระบวนการบังคับคดี ในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา	ร้อยละ
๑	การบังคับคดีแพ่ง	๗๙.๙
๒	การประมูลซื้อทรัพย์สิน	๓๒.๖
๓	การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	๒๒.๐
๔	การบังคับคดีล้มละลาย	๑๗.๙
๕	ขอรับชำระหนี้ในคดีล้มละลาย	๑๔.๒
๖	การวางทรัพย์	๑๓.๒
๗	การฟื้นฟูกิจการของลูกค้า	๓.๑
๘	อื่น ๆ	๑.๐

**ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

จากตารางที่ ๔-๑๔ แสดงค่าร้อยละของสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามทางกระบวนการบังคับคดี ในการมาติดต่อกรมบังคับคดีครั้งนี้ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๓๑.๔ ระบุ ประชาชนทั่วไป รองลงมาคือ ร้อยละ ๓๐.๒ ระบุ ผู้รับมอบอำนาจ ร้อยละ ๒๒.๓ ระบุ เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา ร้อยละ ๑๐.๕ ระบุ ลูกหนี้ตามคำพิพากษา ในขณะที่ ร้อยละ ๓.๕ และ ๒.๑ ระบุผู้เข้าซื้อทรัพย์สินและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านอื่น ๆ เช่น ผู้แนะนำ ทนายความฝ่ายลูกหนี้ ผู้รับอำนาจและบุตรของลูกค้า ตามลำดับ

ตารางที่ ๔-๑๕ แสดงค่าร้อยละของสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามทางกระบวนการบังคับคดี ในการมาติดต่อกรมบังคับคดีครั้งนี้

ลำดับที่	สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามทางกระบวนการบังคับคดี ในการมาติดต่อกรมบังคับคดีครั้งนี้	ร้อยละ
๑	ประชาชนทั่วไป	๓๑.๔
๒	ผู้รับมอบอำนาจจาก	๓๐.๒
๓	เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา	๒๒.๓
๔	ลูกหนี้ตามคำพิพากษา	๑๐.๕
๕	ผู้เข้าซื้อทรัพย์สิน	๓.๕
๖	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านอื่น ๆ เช่น ผู้แนะนำ ทนายความฝ่ายลูกหนี้ ผู้รับอำนาจและบุตรของลูกค้า	๒.๑
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔-๑๖ แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่เป็นผู้รับมอบอำนาจจาก... ในการมาติดต่อ กรมบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๔๘.๙ ระบุ เป็นผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหน้าที่/โจทก์/เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา/เจ้าหน้าที่ภายนอก รองลงมา คือ ร้อยละ ๒๕.๐ ระบุ จากสถาบันการเงินและร้อยละ ๑๓.๑ ระบุ จากหน่วยงานเอกชน ร้อยละ ๘.๕ ระบุ ลูกหนี้/จำเลย/ลูกหนี้ตามคำพิพากษา ในขณะที่ร้อยละ ๑.๗ ระบุ จากหน่วยงานของรัฐ/ผอ.สำนักอำนวยการศาล ๗ ทนายและร้อยละ ๑.๑ ระบุ ผู้บริหารแผน

ตารางที่ ๔-๑๖ แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่เป็นผู้รับมอบอำนาจจาก... ในการมาติดต่อกรมบังคับคดี

ลำดับที่	เป็นผู้รับมอบอำนาจจาก...	ร้อยละ
๑	เจ้าหน้าที่/โจทก์/เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา/เจ้าหน้าที่ภายนอก	๔๘.๙
๒	สถาบันการเงิน	๒๕.๐
๓	หน่วยงานเอกชน	๑๓.๑
๔	ลูกหนี้/จำเลย/ลูกหนี้ตามคำพิพากษา	๘.๕
๕	หน่วยงานของรัฐ/ผอ.สำนักอำนวยการศาล ๗	๑.๗
๖	ทนาย	๑.๗
๗	ผู้บริหารแผน	๑.๑
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

ตอนที่ ๓ เกี่ยวกับความคาดหวังและการเห็นจริงปฏิบัติจริงต่อการให้บริการกระบวนการบังคับคดี

จากตารางที่ ๔-๑๗ แสดงค่าสถิติของความคาดหวังและการเห็นจริงปฏิบัติจริงต่อการให้บริการกระบวนการบังคับคดีในมิติต่าง ๆ พบว่า การดำเนินงานเป็นไปตามวิสัยทัศน์ของกรมบังคับคดีที่ว่า “บังคับคดีอย่างมืออาชีพ บนพื้นฐานความเป็นธรรม ตามมาตรฐานสากล อย่างมั่นคง” มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๐๑ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๔๙ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการจัดสรรกำลังเจ้าหน้าที่ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี พร้อมอำนวยความสะดวกด้านบังคับคดีอย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๓.๙๘ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๒๖ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านความยินดีต้อนรับของเจ้าหน้าที่ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๓ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๕๗

ด้านความกระตือรือร้นทำงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๓.๔๘ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๑๕ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการมีช่องทางการติดต่อหรือประชาสัมพันธ์ของกรมบังคับคดีที่หลากหลาย พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๐๓ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๓๙ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านความง่ายในการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๐๖ คะแนน ในขณะที่ ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๓๐

ด้านความโปร่งใสทุกขั้นตอนของการบริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๒๗ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๗๗ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านความเป็นธรรมที่ได้รับ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๒๘ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๗๙ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการได้รับความเอาใจใส่ติดตาม พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๕ คะแนน ในขณะที่ ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๓๘

ในขณะที่ ระดับความคาดหวังและระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริงในด้านการไม่เลือกปฏิบัติ ให้ความเสมอภาคและให้บริการตามคิว พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๒๓ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๗๖ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน เป็นต้น

ด้านความเป็นมืออาชีพอของเจ้าหน้าที่ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๒๕ คะแนน ในขณะที่ ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๗๕

ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๑ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๔๐

ด้านความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาของการบริการที่ดี พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๓ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๕๐

ด้านการยึดหลักแห่งกฎหมายในการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๒๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๗๙

ด้านจัดเตรียมพนักงานกฎหมายคอยช่วยเหลือ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๑ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๑๖

ด้านการจัดอบรมให้ความรู้ประชาชน พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๓.๙๙ คะแนน ในขณะที่ ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๒.๙๒

ด้านผลของการติดต่อได้ตามเป้าหมายที่คุณตั้งไว้จากการบริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๘ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๔๕

ในขณะเดียวกัน ในกระบวนการบังคับคดีแห่ง ในเรื่องที่คุณมาติดต่อ เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติตามหมาย บังคับคดีตามระเบียบคำสั่งของกรมบังคับคดี ตามกฎกระทรวง พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๒๒ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๘๐

ด้านความถูกต้องของการแจ้งหมายยึดทรัพย์ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๒๒ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๘๐

ด้านความถูกต้องของการแจ้งหมายในการยึดทรัพย์สิน พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๘ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๗๙

ด้านความรวดเร็วในการแจ้งหมายยึดทรัพย์ถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับ ความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๔ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๔๒

ด้านความรวดเร็วในการแจ้งหมายอายัด พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๓ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๓๕

ด้านระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการบังคับคดี เช่น ยึด อายัด ชับไล่ เป็นไปตามกรอบเวลาที่ตั้งไว้ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๐๖ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๔๓

ด้านความเป็นธรรมในการดำเนินการบังคับคดี เช่น ยึด อายัด ชับไล่ เป็นต้น พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับ ความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๗ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๗๑

ด้านกรอบระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการรวบรวมและจัดการทรัพย์สินของลูกหนี้เป็นไปอย่างเหมาะสม พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ย อยู่ที่ ๓.๔๖

ด้านศูนย์ One Stop Service มีความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ โดยทำให้ท่านประหยัดเวลา ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๙ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๔๙

นอกจากนั้น ในด้านความสะดวกและง่ายในการเข้าถึงข้อมูลการประกาศขายทอดตลาดทรัพย์สินผ่านการปิดประกาศ ณ กรมบังคับคดี สำนักงานบังคับคดีจังหวัด เว็บไซต์กรมบังคับคดี แอปพลิเคชัน LED Property และ LED Property Plus พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๘ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๖๐

ด้านความสะดวกและง่ายในการเข้าถึงข้อมูลการประกาศขายทอดตลาดทรัพย์สินผ่านการปิดประกาศ ณ สถานที่ราชการอื่น ๆ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๔ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๔๙

ด้านความเหมาะสมของระยะเวลาที่คิดประกาศขายทอดตลาด ณ สถานที่ราชการก่อนวันขายไม่น้อยกว่า ๗ วัน พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๖๐

ด้านความชัดเจนของการปิดประกาศแจ้งคดีที่มีความงดการขายไว้ที่บอร์ดประกาศ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๔ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๖๕

ด้านความสมเหตุสมผลและน่าเชื่อถือในการประเมินราคาของทรัพย์สินที่ขายทอดตลาด พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๘ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๖๗

ด้านความชัดเจนของการอธิบายหลักเกณฑ์ ขั้นตอน วิธีการขายทอดตลาดทรัพย์สินพร้อมข้อเสนอแนะและข้อตั้งเตือน พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๘ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๗๖

ด้านความโปร่งใสและไม่เอื้อประโยชน์แก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นการเฉพาะของเจ้าหน้าที่ทำการขายทอดตลาดทรัพย์สิน พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๒๒ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๗๗

ด้านการขายทอดตลาดผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Offering Auction) เป็นการอำนวยความสะดวกให้คุณสามารถเข้าถึงกิจกรรมได้โดยไม่เสียเวลา ในการทำงานและไม่กระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวัน (ปัจจุบันดำเนินการในจังหวัดเชียงใหม่ ขอนแก่น สงขลาและนครราชสีมา) พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๐๘ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๔๓

ตารางที่ ๔-๑๗ แสดงค่าสถิติของความคาดหวังและการเห็นจริงปฏิบัติจริงต่อการให้บริการกระบวนการบังคับคดีในมิติต่าง ๆ

ระดับความคาดหวัง		การให้บริการกระบวนการบังคับคดี	ระดับการเห็นปฏิบัติจริง	
ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ด้านกระบวนการบังคับคดี				
๘๐.๒	๔.๐๑	๑. การดำเนินงานเป็นไปตามวิสัยทัศน์ของกรมบังคับคดีที่ว่า “บังคับคดีอย่างมืออาชีพ บนพื้นฐานความเป็นธรรม ตามมาตรฐานสากล อย่างมั่นคง”	๓.๔๙	๖๙.๘
๗๙.๖	๓.๙๘	๒. การจัดสรรกำลังเจ้าหน้าที่ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี พร้อมอำนวยความสะดวกด้านบังคับคดีอย่างมีประสิทธิภาพ	๓.๒๖	๖๕.๒
๘๒.๖	๔.๑๓	๓. ความยินดีต้อนรับของเจ้าหน้าที่	๓.๕๗	๗๑.๔
๘๓	๔.๑๕	๔. ความกระตือรือร้นทำงานของเจ้าหน้าที่	๓.๔๘	๖๙.๖
๘๐.๖	๔.๐๓	๕. มีช่องทางการติดต่อหรือประชาสัมพันธ์ ของกรมบังคับคดีที่หลากหลาย	๓.๓๙	๖๗.๘
๘๑.๒	๔.๐๖	๖. ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ	๓.๓๐	๖๖
๘๕.๔	๔.๒๗	๗. ความโปร่งใสทุกขั้นตอนของการบริการ	๓.๗๗	๗๕.๔
๘๕.๖	๔.๒๘	๘. ความเป็นธรรมที่ได้รับ	๓.๗๙	๗๕.๘
๘๓	๔.๑๕	๙. การได้รับความเอาใจใส่ติดตาม	๓.๓๘	๖๗.๖
๘๔.๖	๔.๒๓	๑๐. การไม่เลือกปฏิบัติ ให้ความเสมอภาคและให้บริการตามคิว	๓.๗๖	๗๕.๒
๘๕	๔.๒๕	๑๑. ความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่	๓.๗๕	๗๕
๘๒.๒	๔.๑๑	๑๒. เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	๓.๔๐	๖๘
๘๒.๖	๔.๑๓	๑๓. ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาของการบริการที่ดี	๓.๕๐	๗๐
๘๕	๔.๒๕	๑๔. ยึดหลักแห่งกฎหมายในการให้บริการ	๓.๗๙	๗๕.๘
๘๒.๒	๔.๑๑	๑๕. จัดเตรียมนักกฎหมายคอยช่วยเหลือ	๓.๑๖	๖๓.๒
๗๙.๘	๓.๙๙	๑๖. จัดอบรมให้ความรู้ประชาชน	๒.๙๒	๕๘.๔
๘๓.๖	๔.๑๘	๑๗. ผลของการติดต่อได้ตามเป้าหมายที่คุณตั้งไว้ จากการให้บริการ	๓.๔๕	๖๙
กระบวนการบังคับคดีแพ่ง				
๘๔.๔	๔.๒๒	๑๘. ในเรื่องที่คุณมาติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ ปฏิบัติงานตามหมาย บังคับคดีตามระเบียบคำสั่งของกรมบังคับคดีหรือ ตามกฎกระทรวง	๓.๘๐	๗๖
๘๓.๖	๔.๑๘	๑๙. ความถูกต้องของการแจ้งหมายในการยึดทรัพย์สิน	๓.๗๙	๗๕.๘
๘๒.๘	๔.๑๔	๒๐. ความรวดเร็วในการแจ้งหมายการยึดทรัพย์ ถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย	๓.๔๒	๖๘.๔
๘๓.๒	๔.๑๖	๒๑. ความถูกต้องของการแจ้งหมายในการอายัด	๓.๖๔	๗๒.๘
๘๒.๖	๔.๑๓	๒๒. ความรวดเร็วของการแจ้งหมายในการอายัด	๓.๕๓	๗๐.๖
๘๑.๒	๔.๐๖	๒๓. ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการบังคับคดี เช่น ยึด อายัด ชับไล่ เป็นไปตามที่ตั้งกรอบเวลาไว้	๓.๔๓	๖๘.๖
๘๓.๔	๔.๑๗	๒๔. ความเป็นธรรมในการดำเนินการบังคับคดี เช่น ยึด อายัด ชับไล่ เป็นต้น	๓.๗๑	๗๔.๒

ระดับความคาดหวัง		การให้บริการกระบวนการบังคับคดี	ระดับการเห็นปฏิบัติจริง	
ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๘๓	๔.๑๕	๒๕. กรอบระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการรวบรวมและจัดการทรัพย์สินของลูกหนี้ เป็นไปอย่างเหมาะสม	๓.๔๙	๖๙.๘
๘๓.๘	๔.๑๙	๒๖. ศูนย์ One Stop Service มีความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ โดยทำให้ท่านประหยัดเวลา ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓.๔๐	๖๘
ด้านการขายทอดตลาดทรัพย์สิน				
๘๓.๖	๔.๑๘	๒๗. ความสะดวกและง่ายในการเข้าถึงข้อมูลการประกาศขายทอดตลาดทรัพย์สินผ่านการปิดประกาศ ณ กรมบังคับคดี สำนักงานบังคับคดีจังหวัด เว็บไซต์กรมบังคับคดี แอปพลิเคชัน LED Property และ LED Property Plus	๓.๖๐	๗๒
๘๒.๘	๔.๑๔	๒๘. ความสะดวกและง่ายในการเข้าถึงข้อมูลการประกาศขายทอดตลาดทรัพย์สินผ่านการปิดประกาศ ณ สถานที่ราชการอื่น	๓.๔๙	๖๙.๘
๘๓	๔.๑๕	๒๙. ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ติดประกาศขายทอดตลาด ณ สถานที่ราชการก่อนวันขายไม่น้อยกว่า ๗ วัน	๓.๖๐	๗๒
๘๒.๘	๔.๑๔	๓๐. ความชัดเจนของการปิดประกาศแจ้งเตือนที่มีการงดการขายไว้ที่บอร์ดประกาศ	๓.๖๕	๗๓
๘๓.๖	๔.๑๘	๓๑. ความสมเหตุสมผลและน่าเชื่อถือในการประเมินราคาของทรัพย์สินที่ขายทอดตลาด	๓.๖๗	๗๓.๔
๘๓.๖	๔.๑๘	๓๒. ความชัดเจนของการอธิบายหลักเกณฑ์ ขั้นตอน วิธีการขายทอดตลาดทรัพย์สินพร้อมคำแนะนำและข้อดีเตือน	๓.๗๖	๗๕.๒
๘๔.๔	๔.๒๒	๓๓. ความโปร่งใสและการไม่เอื้อประโยชน์แก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นการเฉพาะของเจ้าหน้าที่ทำการขายทอดตลาดทรัพย์สิน	๓.๗๗	๗๕.๔
๘๑.๖	๔.๐๘	๓๔. การขายทอดตลาดผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Offering Auction) เป็นการอำนวยความสะดวกให้คุณสามารถเข้าถึงกิจกรรมได้โดยไม่เสียเวลาในการทำงานและไม่กระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวัน (ปัจจุบันดำเนินการในจังหวัดเชียงใหม่ ขอนแก่น สงขลาและนครราชสีมา)	๓.๔๓	๖๘.๖

จากตารางที่ ๔-๑๘ แสดงค่าร้อยละของแหล่งข้อมูลของการขายทอดตลาด พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๙๕.๙ ระบุ จากกรมบังคับคดี ในขณะที่ ร้อยละ ๔.๐ ระบุ บริษัทเอกชน

ตารางที่ ๔-๑๘ แสดงค่าร้อยละของแหล่งข้อมูลของการขายทอดตลาด

ลำดับที่	แหล่งข้อมูลของการขายทอดตลาด	ร้อยละ
๑	จากกรมบังคับคดี	๙๕.๙
๒	บริษัทเอกชน	๔.๐
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

**ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

จากตารางที่ ๔-๑๙ แสดงค่าร้อยละของแหล่งข้อมูลของการขายทอดตลาดจากบริษัทเอกชน พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๗๑.๕ ระบุ มีธนาคารอาคารสงเคราะห์ รองลงมา คือ ร้อยละ ๑๙.๐ ระบุ ไปรษณีย์รับ-ส่ง และร้อยละ ๙.๕ ระบุ หนังสือประกาศขายทรัพย์สิน

ตารางที่ ๔-๑๙ แสดงค่าร้อยละของแหล่งข้อมูลของการขายทอดตลาดจากบริษัทเอกชน

ลำดับที่	แหล่งข้อมูลของการขายทอดตลาดจากบริษัทเอกชน	ร้อยละ
๑	ธนาคารอาคารสงเคราะห์	๗๑.๕
๒	ไปรษณีย์รับ-ส่ง	๑๙.๐
๓	หนังสือประกาศขายทรัพย์สิน	๙.๕
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔-๒๐ แสดงค่าร้อยละของความเชื่อมั่นต่อข้อมูลของการขายทอดตลาดจากแหล่งต่าง ๆ แหล่งข้อมูลจากกรมบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๒๓.๒ ระบุ มากที่สุด ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๓๓.๑ ระบุ มากและร้อยละ ๒๒.๒ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ร้อยละ ๘.๕ ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๒.๑ ระบุ น้อยและร้อยละ ๑.๕ ระบุ ไม่เชื่อมั่นเลย

แหล่งข้อมูลของการขายทอดตลาดจากสถาบันการเงิน พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๓.๑ ระบุ มากที่สุด ร้อยละ ๗.๘ ระบุ มากและร้อยละ ๑๗.๒ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๒๑.๙ ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๑๕.๖ ระบุ น้อยและร้อยละ ๑๗.๒ ระบุ ไม่เชื่อมั่นเลย

แหล่งข้อมูลของการขายทอดตลาดจากบริษัทบริหารสินทรัพย์สุขุมวิท จำกัด พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๕.๓ ระบุ มากที่สุด ร้อยละ ๘.๙ ระบุ มากและร้อยละ ๑๗.๙ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ ส่วนใหญ่หรือ ร้อยละ ๒๖.๘ ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๑๒.๕ ระบุ น้อยกับไม่เชื่อมั่นเลย

แหล่งข้อมูลของการขายทอดตลาดจากเจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๕.๔ ระบุ มากที่สุด ร้อยละ ๕.๖ ระบุ มากและร้อยละ ๑๓.๐ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๒๔.๑ ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๑๖.๗ ระบุ น้อยและร้อยละ ๑๓.๐ ระบุ ไม่เชื่อมั่นเลย

แหล่งข้อมูลของการขายทอดตลาดจากสถานที่ราชการ ศาล พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๑๔.๑
ระบุ มากที่สุด ร้อยละ ๑๒.๕ ระบุ มากและส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๒๘.๑ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ร้อยละ ๑๔.๑
ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๖.๓ ระบุ น้อย และร้อยละ ๖.๑ ระบุ ไม่เชื่อมั่นเลย

ตารางที่ ๔-๒๐ แสดงค่าร้อยละของความเชื่อมั่นต่อข้อมูลของการขายทอดตลาดจากแหล่งต่าง ๆ

ลำดับที่	แหล่งของข้อมูล	ระดับความเชื่อมั่น							
		เชื่อมั่นที่สุด	เชื่อมั่น	ค่อนข้าง เชื่อมั่น	ปานกลาง	ค่อนข้าง ไม่เชื่อมั่น	ไม่เชื่อมั่น	ไม่เชื่อมั่น เลย	รวม
		ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
๑	กรมบังคับคดี	๒๓.๒	๓๑.๑	๒๒.๒	๑๑.๔	๘.๕	๒.๑	๑.๕	๑๐๐.๐
๒	สถาบันการเงิน	๓.๑	๗.๘	๑๗.๒	๑๗.๒	๒๑.๙	๑๕.๖	๑๗.๒	๑๐๐.๐
๓	บริษัท บริหารสินทรัพย์สุขุมวิท จำกัด	๕.๓	๘.๙	๑๗.๙	๑๖.๑	๒๖.๘	๑๒.๕	๑๒.๕	๑๐๐.๐
๔	เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา	๕.๔	๕.๖	๑๓.๐	๒๒.๒	๒๔.๑	๑๖.๗	๑๓.๐	๑๐๐.๐
๕	สถานที่ราชการ ศาล	๑๔.๑	๑๒.๕	๒๘.๑	๑๘.๘	๑๔.๑	๖.๓	๖.๑	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔-๒๑ แสดงค่าสถิติของความเชื่อมั่นต่อข้อมูลของการขายทอดตลาดจากแหล่งต่าง ๆ พบว่า แหล่งข้อมูลจากกรมบังคับคดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๗.๓๐ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

แหล่งของข้อมูลจากสถาบันการเงิน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๐๐ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

แหล่งของข้อมูลจากบริษัท บริหารสินทรัพย์สุขุมวิท จำกัด พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๓ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

แหล่งของข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๑๕ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

แหล่งของข้อมูลจากสถานที่ราชการ ศาล พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๕.๘๓ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ตารางที่ ๔-๒๑ แสดงค่าสถิติของความเชื่อมั่นต่อข้อมูลของการขายทอดตลาดจากแหล่งต่าง ๆ

ลำดับที่	แหล่งของข้อมูล	ระดับความเชื่อมั่น			
		ค่าน้อยสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๑	กรมบังคับคดี	๐	๑๐	๗.๓๐	๒.๔๐
๒	สถาบันการเงิน	๐	๑๐	๔.๐๐	๒.๘๐
๓	บริษัท บริหารสินทรัพย์สุขุมวิท จำกัด	๐	๑๐	๔.๔๓	๒.๗๘
๔	เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา	๐	๑๐	๔.๑๕	๒.๗๐
๕	สถานที่ราชการ ศาล	๐	๑๐	๕.๘๓	๒.๗๘

จากตารางที่ ๔-๒๒ แสดงค่าร้อยละของความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเดินหมาย พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๑๑.๒ ระบุ เชื่อมั่นมากที่สุด ร้อยละ ๒๕.๘ ระบุ เชื่อมั่นมาก ในขณะที่ส่วนใหญ่ ร้อยละ ๒๖.๒ ระบุ เชื่อมั่นค่อนข้างมาก ร้อยละ ๒๒.๘ ระบุ เชื่อมั่นปานกลาง ร้อยละ ๒.๕ ระบุ เชื่อมั่นค่อนข้างน้อยกับเชื่อมั่นน้อย ร้อยละ ๐.๗ ระบุ ไม่เชื่อมั่นเลยและร้อยละ ๘.๓ ระบุ ไม่มีความเห็น

ตารางที่ ๔-๒๒ แสดงค่าร้อยละของความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเดินหมาย

ลำดับที่	ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเดินหมาย	ร้อยละ
๑	เชื่อมั่นมากที่สุด	๑๑.๒
๒	เชื่อมั่นมาก	๒๕.๘
๓	เชื่อมั่นค่อนข้างมาก	๒๖.๒
๔	เชื่อมั่นปานกลาง	๒๒.๘
๕	เชื่อมั่นค่อนข้างน้อย	๒.๕
๖	เชื่อมั่นน้อย	๒.๕
๗	ไม่เชื่อมั่นเลย	๐.๗
๘	ไม่มีความเห็น	๘.๓
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔-๒๓ แสดงค่าร้อยละของการจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๘๖.๘ ระบุ ควร มี ร้อยละ ๑๓.๒ ระบุ ไม่ควร มี

ตารางที่ ๔-๒๓ แสดงค่าร้อยละของการจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี

ลำดับที่	การจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	ร้อยละ
๑	ควร	๘๖.๘
๒	ไม่ควร	๑๓.๒
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔-๒๔ แสดงค่าร้อยละของเหตุผลของการควรจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๖๓.๔ ระบุ ควร มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี เพราะบางทีลูกหนี้ไม่มีทรัพย์สินการชำระได้ รองลงมา คือ ร้อยละ ๑๔.๖ ระบุ เป็นประโยชน์ต่อทั้งสองฝ่าย/เป็นผลดีต่อการเจรจาของโจทก์และจำเลย ร้อยละ ๑๒.๕ ระบุ เพราะลดระยะเวลาและขั้นตอนในการบังคับคดี/การไกล่เกลี่ยทำให้กระบวนการบังคับคดีเสร็จสรรพ ร้อยละ ๓.๘ ระบุ ยุติธรรมต่อทั้งสองฝ่าย/แล้วแต่ข้อเท็จจริง ร้อยละ ๑.๙ ระบุ คิดจะได้จบและพอใจต่อทุกฝ่าย ร้อยละ ๑.๐ ระบุ บางกรณีความเข้าใจไม่เพียงพอและ ร้อยละ ๐.๙ ระบุ ไม่อยากให้มีปัญหากับช่วยโจทก์ขั้นตอนการฟ้องร้องในศาล ร้อยละ ๐.๕ ระบุ จะได้คุยกับโจทก์ ร้อยละ ๐.๓ ระบุ เรื่องจะได้จบโดยมิต้องมีการบังคับคดีและร้อยละ ๐.๒ ระบุ ต้องฟังเหตุผลของลูกหนี้พร้อมหาทางช่วยเหลือ

ตารางที่ ๔-๒๔ แสดงค่าร้อยละของเหตุผลของการควรจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี

ลำดับที่	ควรจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี เพราะ.....	ร้อยละ
๑	บางทีลูกหนี้ไม่มีทรัพย์สินการชำระได้	๖๓.๔
๒	ประโยชน์ต่อทั้งสองฝ่าย/เป็นผลดีต่อการเจรจาของโจทก์และจำเลย	๑๔.๖
๓	ลดระยะเวลาและขั้นตอนในการบังคับคดี/การไกล่เกลี่ยทำให้กระบวนการบังคับคดีเสร็จสรรพ	๑๒.๕
๔	ยุติธรรมต่อทั้งสองฝ่าย/แล้วแต่ข้อเท็จจริง	๓.๘
๕	คิดจะได้จบและพอใจต่อทุกฝ่าย	๑.๙
๖	บางกรณีความเข้าใจไม่เพียงพอ	๑.๐
๗	ไม่อยากให้มีปัญหา	๐.๙
๘	ช่วยโจทก์ขั้นตอนการฟ้องร้องในศาล	๐.๙
๙	จะได้คุยกับโจทก์	๐.๕
๑๐	เรื่องจะได้จบโดยมิต้องบังคับคดี	๐.๓
๑๑	ต้องฟังเหตุผลของลูกหนี้พร้อมหาทางช่วยเหลือ	๐.๒
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔-๒๕ แสดงค่าร้อยละของเหตุผลที่ไม่ควรจัดให้มีการใกล้เคียงข้อพิพาทชั้นบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๓๗.๕ ระบุ ไม่ควรมีการใกล้เคียงข้อพิพาทชั้นบังคับคดี รองลงมา คือ ร้อยละ ๑๗.๕ ระบุเสียเวลา/ใช้เวลามากเกินไป ร้อยละ ๑๕.๐ ระบุ เจ้าหน้าที่ได้ให้โอกาสแก่ลูกหนี้ เป็นระยะเวลาที่มากพอสมควรแล้ว ร้อยละ ๑๒.๕ ระบุ เป็นขั้นตอนสุดท้ายในทางกฎหมายควรเจรจาก่อนการบังคับคดีร้อยละ ๑๐.๐ ระบุ ทำให้โจทก์ชำระหนี้ช้าลงและร้อยละ ๗.๕ ระบุ ทำให้บังคับคดีล่าช้าออกไป ทำให้ลูกหนี้ต้องรับภาระดอกเบี้ยเพิ่มขึ้น

ตารางที่ ๔-๒๕ แสดงค่าร้อยละของเหตุผลที่ไม่ควรจัดให้มีการใกล้เคียงข้อพิพาทชั้นบังคับคดี

ลำดับที่	ไม่ควรมีการใกล้เคียงข้อพิพาทชั้นบังคับคดี เพราะ....	ร้อยละ
๑	ใกล้เคียงก่อนฟ้อง/ใกล้เคียงในชั้นศาล	๓๗.๕
๒	เสียเวลา/ใช้เวลามากเกินไป	๑๗.๕
๓	โจทก์ได้ให้โอกาสแก่ลูกหนี้ (จำเลย) เป็นระยะเวลาที่มากพอสมควรแล้ว	๑๕.๐
๔	เป็นขั้นตอนสุดท้ายในทางกฎหมาย ควรเจรจาก่อนการบังคับคดี	๑๒.๕
๕	ทำให้โจทก์ชำระหนี้ช้าลง	๑๐.๐
๖	ทำให้บังคับคดีล่าช้าออกไป ทำให้ลูกหนี้ต้องรับภาระดอกเบี้ยเพิ่มขึ้น	๗.๕
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔-๒๖ แสดงค่าร้อยละของอุปสรรคที่เป็นสาเหตุที่ทำให้กระบวนการบังคับคดีแพงล่าช้า พบว่าในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเอกสารที่เตรียมมาไม่ครบถ้วน พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๗.๑ ระบุ มากที่สุด ร้อยละ ๑๒.๘ ระบุ มากและร้อยละ ๑๗.๘ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ส่วนใหญ่ร้อยละ ๒๔.๕ ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๑๑.๒ ระบุ น้อยและร้อยละ ๑๒.๓ ระบุ ไม่เป็นเลย

สาเหตุการไม่รู้หรือไม่ทราบขั้นตอนการดำเนินกระบวนการเท่าที่ควร พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๗.๘ ระบุ มากที่สุด ร้อยละ ๑๒.๑ ระบุ มากและร้อยละ ๑๘.๑ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๒๓.๒ ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๑๒.๑ ระบุ น้อยและร้อยละ ๑๑.๓ ระบุ ไม่เป็นเลย

สาเหตุการถูกข่มขู่คุกคามและอิทธิพล รู้สึกไม่ปลอดภัย พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๒.๐ ระบุ มากที่สุด ร้อยละ ๓.๔ ระบุ มากและร้อยละ ๕.๗ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๒๑.๒ ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๑๖.๕ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณาคือ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๔๑.๙ ระบุ ไม่เป็นเลย

สาเหตุเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๙.๐ ระบุ มากที่สุด ร้อยละ ๑๑.๘ ระบุ มากและร้อยละ ๑๘.๒ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๑๙.๖ ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๑๐.๙ ระบุ น้อยและร้อยละ ๑๓.๔ ไม่เป็นเลย

สาเหตุเจ้าหน้าที่ประสบบกกลุ่มอิทธิพลถูกข่มขู่คุกคาม พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๑.๔ ระบุ มากที่สุด ร้อยละ ๒.๕ ระบุ มากและร้อยละ ๖.๙ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ ร้อยละ ๒๐.๔ ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๑๙.๒ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณา คือ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๓๙.๙ ระบุ ไม่เป็นเลย

สาเหตุมีการแทรกแซงการทำงานโดยกลุ่มอิทธิพล พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๒.๑ ระบุ มากที่สุดร้อยละ ๓.๔ ระบุ มากและร้อยละ ๕.๒ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ ร้อยละ ๑๘.๖ ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๑๙.๓ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณา คือ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๔๐.๓ ระบุ ไม่เป็นเลย

สาเหตุการมีทรัพยากรในการทำงานที่ไม่มากเพียงพอ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๗.๗ ระบุ มากที่สุด ร้อยละ ๑๐.๐ ระบุ มากและร้อยละ ๑๗.๑ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ส่วนใหญ่หรือ ร้อยละ ๒๐.๙ ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๑๒.๙ ระบุ น้อยและร้อยละ ๑๖.๖ ระบุ ไม่เป็นเลย

สาเหตุการเตรียมการของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้าน พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๓.๗ ระบุ มากที่สุด ร้อยละ ๕.๐ ระบุ มากและร้อยละ ๑๔.๐ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๓๐.๑ ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๑๗.๐ ระบุ น้อยและร้อยละ ๑๕.๙ ระบุ ไม่เป็นเลย

สาเหตุการเตรียมการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้าน พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ร้อยละ ๒.๘ ระบุ มากที่สุด ร้อยละ ๕.๓ ระบุ มากและร้อยละ ๑๗.๗ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๒๕.๗ ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๑๕.๓ ระบุ น้อยและร้อยละ ๑๕.๘ ระบุ ไม่เป็นเลย

สาเหตุการรอคำสั่งศาล พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๖.๗ ระบุ มากที่สุด ร้อยละ ๙.๒ ระบุ มากและร้อยละ ๑๗.๘ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๒๓.๖ ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๑๒.๕ ระบุ น้อยและร้อยละ ๑๒.๓ ระบุ ไม่เป็นเลย

สาเหตุการรอข้อมูลประกอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๔.๘ ระบุ มากที่สุด ร้อยละ ๙.๖ ระบุ มากและร้อยละ ๑๘.๘ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๒๓.๗ ระบุ ค่อนข้างน้อยและร้อยละ ๑๒.๔ ระบุ น้อย ร้อยละ ๑๑.๙ ระบุ ไม่เป็นเลย

สาเหตุการมีขั้นตอนทางกฎหมายที่ยุ่งยากหลายขั้นตอน พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๖.๗ ระบุ มากที่สุด ร้อยละ ๑๐.๒ ระบุ มากและร้อยละ ๒๐.๘ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๒๒.๙ ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๑๑.๖ ระบุ น้อยและที่ร้อยละ ๑๐.๒

ตารางที่ ๔-๒๖ แสดงค่าร้อยละของอุปสรรคที่เป็นสาเหตุที่ทำให้กระบวนการบังคับคดีแพ่งล่าช้า

ลำดับที่	สาเหตุที่ทำให้ล่าช้า	ระดับของความเป็นอุปสรรค							
		มากที่สุด	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อย	ไม่เป็นเลย	รวม
		ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
๑	เอกสารที่คุณเตรียมมาไม่ครบถ้วน	๗.๑	๑๒.๘	๑๗.๘	๑๔.๓	๒๔.๕	๑๑.๒	๑๒.๓	๑๐๐.๐
๒	คุณยังไม่ทราบขั้นตอนการดำเนินกระบวนการเท่าที่ควร	๗.๘	๑๒.๑	๑๘.๑	๑๕.๔	๒๓.๒	๑๒.๑	๑๑.๓	๑๐๐.๐
๓	คุณเจอกับการข่มขู่คุกคามและอิทธิพล รู้สึกไม่ปลอดภัย	๒.๐	๓.๔	๕.๗	๙.๓	๒๑.๒	๑๖.๕	๔๑.๙	๑๐๐.๐
๔	เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ	๙.๐	๑๑.๘	๑๘.๒	๑๗.๑	๑๙.๖	๑๐.๙	๑๓.๔	๑๐๐.๐
๕	เจ้าหน้าที่ประสกับกลุ่มอิทธิพลถูกข่มขู่คุกคาม	๑.๔	๒.๕	๖.๙	๙.๗	๒๐.๔	๑๙.๒	๓๙.๙	๑๐๐.๐
๖	มีการแทรกแซงการทำงานโดยกลุ่มอิทธิพล	๒.๑	๓.๔	๕.๒	๑๑.๑	๑๘.๖	๑๙.๓	๔๐.๓	๑๐๐.๐
๗	มีทรัพยากรในการทำงานที่ไม่มากเพียงพอ	๗.๗	๑๐.๐	๑๗.๑	๑๔.๘	๒๐.๙	๑๒.๙	๑๖.๖	๑๐๐.๐
๘	การเตรียมการของเจ้าหน้าที่ไม่ครบถ้วนไม่รอบด้าน	๓.๗	๕.๐	๑๔.๐	๑๔.๓	๓๐.๑	๑๗.๐	๑๕.๙	๑๐๐.๐
๙	การเตรียมการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ครบถ้วนไม่รอบด้าน	๒.๘	๕.๓	๑๗.๗	๑๗.๔	๒๕.๗	๑๕.๓	๑๕.๘	๑๐๐.๐
๑๐	รอคำสั่งศาล	๖.๗	๙.๒	๑๗.๘	๑๗.๙	๒๓.๖	๑๒.๕	๑๒.๓	๑๐๐.๐
๑๑	รอข้อมูลประกอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๔.๘	๙.๖	๑๘.๘	๑๘.๘	๒๓.๗	๑๒.๔	๑๑.๙	๑๐๐.๐
๑๒	ขั้นตอนทางกฎหมายที่ยู่ยากหลายขั้นตอน	๖.๗	๑๐.๒	๒๐.๘	๑๗.๖	๒๒.๙	๑๑.๖	๑๐.๒	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔-๒๗ แสดงค่าสถิติของอุปสรรคที่เป็นสาเหตุที่ทำให้กระบวนการแฟงล่าช้า พบว่า ด้านเอกสารที่คุณเตรียมมาไม่ครบถ้วน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๖๗ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

คุณยังไม่ทราบขั้นตอนการดำเนินการประเมินกระบวนการเท่าที่ควรพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๗๓ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

การถูกข่มขู่คุกคามและอิทธิพล รู้สึกไม่ปลอดภัย พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๒.๒๕ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๗๕ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

เจ้าหน้าที่ประสบบกกับกลุ่มอิทธิพลถูกข่มขู่คุกคาม พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๒.๒๓ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

มีการแทรกแซงการทำงานโดยกลุ่มอิทธิพล พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๒.๒๙ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

มีทรัพยากรในการทำงานที่ไม่มากเพียงพอ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๘ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

การเตรียมการของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๗๐ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

การเตรียมการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๘๖ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

การรrocคำสั่งศาล พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๕๒ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

การรrocข้อมูลประกอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๖ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ขั้นตอนทางกฎหมายที่ยุ่งยาก หลายขั้นตอน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๗๕ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ตารางที่ ๔-๒๗ แสดงค่าสถิติของอุปสรรคที่เป็นสาเหตุที่ทำให้กระบวนการบังคับคดีแฟงล่าช้า

ลำดับ ที่	สาเหตุที่ทำให้ล่าช้า	ระดับของความเป็นอุปสรรค			
		ค่าน้อยสุด	ค่ามากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
๑	เอกสารที่คุณเตรียมมาไม่ครบถ้วน	๐	๑๐	๔.๖๗	๒.๙๗
๒	คุณยังไม่ทราบขั้นตอนการดำเนินการประเมินกระบวนการเท่าที่ควร	๐	๑๐	๔.๗๓	๒.๙๕
๓	คุณเจอกับการข่มขู่คุกคามและอิทธิพล รู้สึกไม่ปลอดภัย	๐	๑๐	๒.๒๕	๒.๖๑
๔	เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ	๐	๑๐	๔.๗๕	๓.๐๖
๕	เจ้าหน้าที่ประสบบกกับกลุ่มอิทธิพลถูกข่มขู่คุกคาม	๐	๑๐	๒.๒๓	๒.๕๑
๖	มีการแทรกแซงการทำงานโดยกลุ่มอิทธิพล	๐	๑๐	๒.๒๙	๒.๖๔
๗	มีทรัพยากรในการทำงานที่ไม่มากเพียงพอ	๐	๑๐	๔.๓๘	๓.๐๙
๘	การเตรียมการของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้าน	๐	๑๐	๓.๗๐	๒.๖๖
๙	การเตรียมการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้าน	๐	๑๐	๓.๘๖	๒.๖๔
๑๐	รrocคำสั่งศาล	๐	๑๐	๔.๕๒	๒.๘๙
๑๑	รrocข้อมูลประกอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๐	๑๐	๔.๔๖	๒.๗๖
๑๒	ขั้นตอนทางกฎหมายที่ยุ่งยากหลายขั้นตอน	๐	๑๐	๔.๗๕	๒.๘๑

จากตารางที่ ๔-๒๘ แสดงค่าร้อยละของการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดีเปรียบเทียบกับปัจจุบันโดยภาพรวม พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๑๙.๑ ระบุ การทำงานของเจ้าหน้าที่ของกรมบังคับคดีในปัจจุบัน ดีขึ้นมาก ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๓๖.๑ ระบุ ดีขึ้นและร้อยละ ๒๔.๒ ระบุ ค่อนข้างดีขึ้น ในขณะที่ร้อยละ ๘.๘ ระบุ เหมือนเดิม ร้อยละ ๒.๑ ระบุ ค่อนข้างแย่ลง

ตารางที่ ๔-๒๘ แสดงค่าร้อยละของการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดีเปรียบเทียบกับปัจจุบันโดยภาพรวม

ลำดับที่	การทำงานของเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดี	ร้อยละ
๑	ดีขึ้นมาก	๑๙.๑
๒	ดีขึ้น	๓๖.๑
๓	ค่อนข้างดีขึ้น	๒๔.๒
๔	เหมือนเดิม	๘.๘
๕	ค่อนข้างแย่ลง	๒.๑
๖	แย่ลง	๐.๙
๗	แย่ลงมาก	๐.๗
๘	ไม่มีความเห็น	๘.๑
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

ตอนที่ ๔ ระดับความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดีตรงกับคำตอบของคุณ

จากตารางที่ ๔-๒๙ แสดงค่าร้อยละของความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมบังคับคดีเปรียบเทียบกับปัจจุบัน พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๘๕.๘ ระบุ มีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมบังคับคดี รองลงมา คือ ร้อยละ ๒.๕ ระบุ ไม่เชื่อมั่นและร้อยละ ๑๑.๗ ระบุ ไม่มีความคิดเห็น

ตารางที่ ๔-๒๙ แสดงค่าร้อยละของความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมบังคับคดีเปรียบเทียบกับปัจจุบัน

ลำดับที่	ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมบังคับคดี	ร้อยละ
๑	เชื่อมั่น	๘๕.๘
๒	ไม่เชื่อมั่น	๒.๕
๓	ไม่มีความเห็น	๑๑.๗
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔-๓๐ แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจต่อกระบวนการบังคับคดีเปรียบเทียบกับปัจจุบัน พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๑๓.๖ ระบุ มีความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๒๘.๐ ระบุ พึงพอใจมากและร้อยละ ๒๐.๔ ระบุ พึงใจค่อนข้างมาก ในขณะที่ร้อยละ ๒.๑ ระบุ พึงใจค่อนข้างน้อยและร้อยละ ๒.๑ ระบุ พึงใจค่อนข้างน้อยและร้อยละ ๑.๙ และ ๑.๔ ระบุ น้อยและไม่พอใจเลย ตามลำดับ

ตารางที่ ๔-๓๐ แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจต่อกระบวนการบังคับคดีเปรียบเทียบกับปัจจุบัน

ลำดับที่	ความพึงพอใจต่อกระบวนการบังคับคดี	ร้อยละ
๑	พอใจมากที่สุด	๑๓.๖
๒	พอใจมาก	๒๘.๐
๓	ค่อนข้างมาก	๒๐.๔
๔	พอใจปานกลาง	๒๔.๔
๕	ค่อนข้างน้อย	๒.๑
๖	น้อย	๑.๙
๗	ไม่พอใจเลย	๑.๔
๘	ไม่มีความเห็น	๘.๒
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔-๓๑ แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อภารกิจของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ พบว่า ด้านการให้บริการบังคับคดีด้านคดีแพ่ง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๗.๕๕ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน ด้านกระบวนการบังคับคดีล้มละลาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๖.๘๑ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน ด้านกระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกค้าหนี้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๖.๗๑ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน ด้านกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๗.๑๓ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ด้านกระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๖.๙๑ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ตารางที่ ๔-๓๑ แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อภารกิจของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ

ลำดับที่	ความพึงพอใจต่อภารกิจของกรมบังคับคดี	ค่าเฉลี่ย
๑	การให้บริการบังคับคดีด้านคดีแพ่ง	๗.๕๕
๒	กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย	๖.๘๑
๓	กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกค้าหนี้	๖.๗๑
๔	กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	๗.๑๓
๕	กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย	๖.๙๑

จากตารางที่ ๔-๓๒ แสดงค่าเฉลี่ยของภาพรวมของการให้บริการทั้งหมดของกรมบังคับคดี พบว่า ค่าเฉลี่ยภาพรวมของการให้บริการอยู่ที่ ๗.๔๘ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ตารางที่ ๔-๓๒ แสดงค่าเฉลี่ยของภาพรวมของการให้บริการทั้งหมดของกรมบังคับคดี

ลำดับที่	ภาพรวมของการให้บริการทั้งหมดของกรมบังคับคดี	ค่าเฉลี่ย
๑	ภาพรวมของการให้บริการ	๗.๔๘

จากตารางที่ ๔-๓๓ แสดงค่าร้อยละของความจำเป็นของศูนย์ผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำปรึกษาการบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๖๖.๔ ระบุ กรมบังคับคดีจำเป็นต้องมีศูนย์ผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำปรึกษาการบังคับคดีและร้อยละ ๓๓.๖ ระบุ ไม่จำเป็น

ตารางที่ ๔-๓๓ แสดงค่าร้อยละของความจำเป็นของศูนย์ผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำปรึกษาการบังคับคดี

ลำดับที่	ความจำเป็นของศูนย์ผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำปรึกษาการบังคับคดี	ร้อยละ
๑	จำเป็น คุณต้องการคำแนะนำปรึกษาเรื่อง	๖๖.๔
๒	ไม่จำเป็น	๓๓.๖
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔-๓๔ แสดงค่าร้อยละของเรื่องที่ต้องการคำแนะนำปรึกษาจากกรมบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๒๘.๙ ระบุ ต้องการคำแนะนำปรึกษาเรื่อง (ให้ความรู้) ให้ความรู้การบังคับคดี รองลงมาคือ ร้อยละ ๒๘.๕ ระบุ ต้องการคำแนะนำปรึกษาเรื่อง (ให้ข้อมูลขั้นตอน) ขั้นตอนการติดต่อร้อยละ ๑๓.๑ ระบุ เพื่อ (กฎหมาย) ประชาชนจะได้เข้าถึงแหล่งกฎหมายที่ถูกต้องและร้อยละ ๑๒.๔ ระบุ เพื่อ (วิธีการเอกสาร) เพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงวิธี ในขณะที่ร้อยละ ๕.๒ ระบุ รายละเอียดทุกอย่างร้อยละ ๔.๑ ระบุ เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอกับการบริการ ร้อยละ ๓.๗ ระบุ ช่วยในการไกล่เกลี่ยและร้อยละ ๑.๕ และ ๑.๑ ระบุ แก้ไขปัญหาทุกเรื่องที่เกิดขึ้นโดยเร็วและเจ้าหน้าที่ไม่พร้อมให้บริการ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔-๓๔ แสดงค่าร้อยละของเรื่องที่ต้องการคำแนะนำปรึกษาจากกรมบังคับคดี

ลำดับที่	เรื่องที่ต้องการคำแนะนำปรึกษา	ร้อยละ
๑	(ให้ความรู้) ให้ความรู้การบังคับคดี	๒๘.๙
๒	(ให้ข้อมูลขั้นตอน) ขั้นตอนการติดต่อ	๒๘.๕
๓	(กฎหมาย) ประชาชนจะได้เข้าถึงแหล่งกฎหมายที่ถูกต้อง	๑๓.๑
๔	(วิธีการ เอกสาร) เพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงวิธี	๑๒.๔
๕	รายละเอียดทุกอย่าง	๕.๒
๖	เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอกับการบริการ	๔.๑
๗	ช่วยในการไกล่เกลี่ย	๓.๗
๘	แก้ไขปัญหาทุกเรื่องที่เกิดขึ้นโดยเร็ว	๑.๕
๙	เจ้าหน้าที่ไม่พร้อมให้บริการ	๑.๑
๑๐	ให้ประชาชนที่เป็นคู่ความโดยตรงโดยเฉพาะลูกหนี้	๐.๗
๑๑	ราคากลาง / ราคาประเมิน	๐.๔

ลำดับที่	เรื่องที่ต้องการคำแนะนำปรึกษา	ร้อยละ
๑๒	(ความสะดวกรวดเร็ว) ระยะเวลาสั้นสุด	๐.๔
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

ตอนที่ ๕ โพรตระบุง้อเสนอแนะ

จากตารางที่ ๔-๓๕ แสดงค่าร้อยละของเรื่องที่กรมบังคับคดีควรปรับปรุง พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๓๘.๐ ระบุ (ให้ข้อมูลขั้นตอน) ขั้นตอนการติดต่อรองลงมา คือ ร้อยละ ๒๐.๕ ระบุ เจ้าหน้าที่ไม่พร้อมให้บริการ ร้อยละ ๑๐.๔ ระบุ ระเบียบวิธีการและร้อยละ ๙.๒ ระบุ (ความสะดวกรวดเร็ว) ระยะเวลาสั้นสุด ร้อยละ ๖.๑ ระบุ ช่วยในการไกล่เกลี่ย ร้อยละ ๔.๖ ระบุ One Stop Service และร้อยละ ๒.๙ ระบุ (ให้ความรู้) ให้ความรู้การบังคับคดี

ตารางที่ ๔-๓๕ แสดงค่าร้อยละของเรื่องที่กรมบังคับคดีควรปรับปรุง

ลำดับที่	เรื่องที่กรมบังคับคดีควรปรับปรุง	ร้อยละ
๑	(ให้ข้อมูลขั้นตอน) ขั้นตอนการติดต่อ	๓๘.๐
๒	เจ้าหน้าที่ไม่พร้อมให้บริการ	๒๐.๕
๓	ระเบียบวิธีการ	๑๐.๔
๔	(ความสะดวกรวดเร็ว) ระยะเวลาสั้นสุด	๙.๒
๕	ช่วยในการไกล่เกลี่ย	๖.๑
๖	One Stop Service	๔.๖
๗	(ให้ความรู้) ให้ความรู้การบังคับคดี	๒.๙
๘	ราคากลาง/ราคาประเมิน	๒.๓
๙	(วิธีการ เอกสาร) เพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงวิธี	๑.๗
๑๐	รายละเอียดทุกอย่าง	๑.๒
๑๑	แก้ไขปัญหาทุกเรื่องที่เกิดขึ้นโดยเร็ว	๑.๒
๑๒	ให้ประชาชนที่เป็นคู่ความโดยตรงโดยเฉพาะลูกหนี้	๐.๙
๑๓	เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอกับการบริการ	๐.๖
๑๔	คดีล้มละลาย	๐.๔
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔-๓๕ แสดงค่าร้อยละของเรื่องที่กรมบังคับคดีควรปรับปรุง พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๓๑.๗ ระบุ ความถูกต้อง รวดเร็วในการให้บริการ รองลงมา คือ ร้อยละ ๒๙.๔ ระบุ การบริการของเจ้าพนักงาน ร้อยละ ๗.๘ ระบุ ระบบการจัดเก็บสำนวนให้เป็นรูปแบบไฟล์ปรีนท์ จากคอมพิวเตอร์ ร้อยละ ๖.๔ ระบุ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการทำงาน กับบริการที่จอดรถไม่เพียงพอร้อยละ ๖.๐ ระบุ ตรวจสอบขั้นตอนการทำงาน ร้อยละ ๒.๘ ระบุ การทำสัญญาล่าช้า ร้อยละ ๒.๓ ระบุ มีแอปพลิเคชันแจ้งเตือน และร้อยละ ๑.๘ ระบุ ถ้านิติกรตัดสินใจไม่ได้ก็ไม่จำเป็นและมีการยื่นทางอิเล็กทรอนิกส์

ตารางที่ ๔-๓๖ แสดงค่าร้อยละของเรื่องที่ต้องการให้กรมบังคับคดีเปลี่ยนแปลงเพื่อการบริการที่ดีขึ้น

ลำดับที่	เรื่องที่ต้องการให้กรมบังคับคดีเปลี่ยนแปลงเพื่อการบริการที่ดีขึ้น	ร้อยละ
๑	ความถูกต้อง รวดเร็วในการให้บริการ	๓๑.๗
๒	การบริการของเจ้าพนักงาน	๒๙.๔
๓	ระบบการจัดเก็บสำนวนให้เป็นรูปแบบไฟล์ปรี้นท์จากคอมพิวเตอร์	๗.๘
๔	การให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการทำงาน	๖.๔
๕	การบริการที่จอดรถไม่เพียงพอ	๖.๔
๖	ตรวจสอบขั้นตอนการทำงาน	๖.๐
๗	การทำสัญญาล่าช้า	๒.๘
๘	มีแอปพลิเคชันแจ้งเตือน	๒.๓
๙	ถ้านิติกรตัดสินใจไม่ได้ก็ไม่จำเป็น	๑.๘
๑๐	มีการยื่นทางอิเล็กทรอนิกส์	๑.๘
๑๑	ความรวดเร็วในการจ่ายเงิน	๑.๔
๑๒	มีบัตรคิวทุกกรมบังคับคดี	๑.๔
๑๓	ไม่ยากให้มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก	๐.๕
๑๔	การเช็คอายุค้ำ	๐.๓
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔-๓๗ แสดงค่าร้อยละของความสนิสนมกับเจ้าหน้าที่ในกรมบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๕.๙ ระบุ รู้จัก สนิสนมกันและส่วนใหญ่ร้อยละร้อยหรือร้อยละ ๙๔.๑ ระบุ ไม่รู้จักเป็นการส่วนตัว

ตารางที่ ๔-๓๗ แสดงค่าร้อยละของความสนิสนมกับเจ้าหน้าที่ในกรมบังคับคดี

ลำดับที่	ความสนิสนมกับเจ้าหน้าที่ในกรมบังคับคดี	ร้อยละ
๑	รู้จัก สนิสนมกัน	๕.๙
๒	ไม่รู้จักเป็นการส่วนตัว	๙๔.๑
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔-๓๘ แสดงค่าร้อยละของความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ในกรมบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๖๓.๐ ระบุ เป็นเพื่อน รองลงมา คือ ร้อยละ ๑๔.๘ ระบุ รุ่นน้อง/น้องที่เคยร่วมงาน ร้อยละ ๑๑.๑ ระบุ ผู้แทนโจทก์ ร้อยละ ๗.๔ ระบุ ญาติและร้อยละ ๓.๗ ระบุ ลูกค้า

ตารางที่ ๔-๓๘ แสดงค่าร้อยละของความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ในกรมบังคับคดี

ลำดับที่	ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ในกรมบังคับคดี	ร้อยละ
๑	เพื่อน	๖๓.๐
๒	รุ่นน้อง / น้องที่เคยร่วมงาน	๑๔.๘
๓	ผู้แทนโจทก์	๑๑.๑
๔	ญาติ	๗.๔
๕	ลูกค้า	๓.๗
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

บทที่ ๕

ผลการศึกษาเชิงสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย

การนำเสนอผลการสำรวจในการศึกษาคั้งนี้ ประกอบด้วย ๕ ตอน โดยจำแนกตามเนื้อหา ดังต่อไปนี้
แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น ๕ ตอน ได้แก่

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ เรื่องทั่วไป การรับรู้และประสบการณ์ กระบวนการบังคับคดี

ตอนที่ ๓ ระดับความคาดหวังและการเห็นจริงปฏิบัติจริงในการใช้บริการกระบวนการบังคับคดี

ตอนที่ ๔ ระดับความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดี

ตอนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจถึงกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละสถานะ ไม่ว่าจะ
จะเป็นเจ้าหนี้ตามคำพิพากษา ลูกหนี้ตามคำพิพากษา ทนายความหรือผู้รับมอบอำนาจ โดยรวมถึง
ผู้แทนหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคธุรกิจ ในระหว่างเดือนเมษายน-มิถุนายน ๒๕๖๐ ผลการศึกษาพบว่า

จากตารางที่ ๕-๑ แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม
ในกระบวนการบังคับคดีล้มละลายส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๕๙.๘ ระบุ เป็นเพศชาย มีระหว่าง อายุ ๓๐-๓๙ ปี
คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕ จำนวนมากกว่าครึ่งหรือร้อยละ ๕๔.๓ ระบุ โสด รองลงมา ร้อยละ ๔๐.๒ สมรสแล้ว
ในจำนวนที่ตอบว่าสมรสแล้วนั้น มีจำนวนบุตร ๑-๒ คน คิดเป็นกว่าร้อยละ ๘๐.๖ เมื่อสอบถาม
ถึงระดับการศึกษา พบว่า ร้อยละ ๗๖.๕ จบชั้นปริญญาตรี ร้อยละ ๒๙.๙ ประกอบอาชีพทนายความ
ที่น่าพิจารณา คือ ร้อยละ ๓๙.๗ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ ๑๕,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาท

ตารางที่ ๕-๑ แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	ร้อยละ
เพศ	
๑. ชาย	๕๙.๘
๒. หญิง	๔๐.๒
รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐
อายุ	
๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐.๐
๒. ๒๐-๒๙ ปี	๑๘.๓
๓. ๓๐-๓๙ ปี	๓๑.๕
๔. ๔๐-๔๙ ปี	๒๒.๘
๕. ๕๐-๕๙ ปี	๒๒.๘
๖. ๖๐ ปีขึ้นไป	๔.๖
รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

ข้อมูลทั่วไป	ร้อยละ
สถานภาพสมรส	
๑. โสด	๕๔.๓
๒. สมรส	๔๐.๒
๓. หม้าย	๑.๔
๔. หย่าร้าง	๔.๑
๕. อื่น ๆ	๐.๐
รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐
จำนวนบุตร	
๑. จำนวน ๑ คน	๓๓.๘
๒. จำนวน ๒ คน	๔๖.๘
๓. จำนวน ๓ คน	๑๖.๙
๔. จำนวน ๔ คน	๒.๕
๕. จำนวน ๕ คน	๐.๐
๖. จำนวน ๖ คนขึ้นไป	๐.๐
รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐
การศึกษา	
๑. ไม่เคยเรียนหรือต่ำกว่าประถมศึกษา	๐.๐
๒. มัธยมศึกษาตอนต้น.	๐.๙
๓. มัธยมศึกษาตอนปลาย	๒.๘
๔. ปวช.	๐.๙
๕. ปวส.	๒.๓
๖. อนุปริญญา	๑.๔
๗. ปริญญาตรี	๗๖.๕
๘. ปริญญาโท	๑๔.๓
๙. ปริญญาเอก	๐.๙
รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐
อาชีพ	
๑. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	๑๗.๔
๒. ทนายความ	๒๙.๙
๓. พนักงานบริษัทเอกชน	๒๖.๑
๔. ค้าขาย	๒.๓
๕. ธุรกิจส่วนตัว ผู้ประกอบการ	๙.๖
๖. รับจ้างทั่วไป	๘.๓
๗. นิสิต นักศึกษา	๐.๙
๘. เกษียณ ว่างาน	๒.๘
๙. เกษตรกรรม ปศุสัตว์ ประมง	๐.๙
๑๐. อื่น ๆ	๑.๘
รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

ข้อมูลทั่วไป	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	
๑. ไม่เกิน ๑๕,๐๐๐ บาท	๒๗.๔
๒. ๑๕,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาท	๓๙.๗
๓. ๓๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๓๒.๙
รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

ตอนที่ ๒ เรื่องทั่วไป การรับรู้และประสบการณ์ในกระบวนการบังคับคดี

จากตารางที่ ๕-๒ แสดงค่าร้อยละของการตามข่าวสารผ่านสื่อมวลชน ในช่วง ๓๐ วันที่ผ่านมา พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๔๑.๕ ระบุ มีการติดตามข่าวสารผ่านสื่อมวลชนทุกวันหรือเกือบทุกวัน ร้อยละ ๒๔.๔ ระบุ อย่างน้อยสัปดาห์ละ ๑ ครั้ง ร้อยละ ๒๗.๖ ระบุ บางสัปดาห์ไม่ได้ติดตาม และร้อยละ ๖.๕ ระบุ ไม่ได้ติดตามเลย

ตารางที่ ๕-๒ แสดงค่าร้อยละของการตามข่าวสารผ่านสื่อมวลชน ในช่วง ๓๐ วันที่ผ่านมา

ลำดับที่	การติดตามข่าวสารผ่านสื่อมวลชน ในช่วง ๓๐ วันที่ผ่านมา	ร้อยละ
๑	ทุกวัน หรือ เกือบทุกวัน	๔๑.๕
๒	อย่างน้อยสัปดาห์ละ ๑ ครั้ง	๒๔.๔
๓	บางสัปดาห์ไม่ได้ติดตาม	๒๗.๖
๔	ไม่ได้ติดตามเลย	๖.๕
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๕-๓ แสดงค่าร้อยละของการติดต่อกับกรมบังคับคดี ในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๕๓.๙ ระบุ มีการติดต่อกับกรมบังคับคดีไม่เกิน ๑๐ ครั้ง ร้อยละ ๑๒.๘ ระบุ มีการติดต่อกับกรมบังคับคดี ๑๑-๒๐ ครั้ง ร้อยละ ๓.๗ ระบุ มีการติดต่อกับกรมบังคับคดี ๒๑-๓๐ ครั้ง ร้อยละ ๓.๑ ระบุ ๓๑-๔๐ ครั้ง ร้อยละ ๒.๓ ระบุ ๔๑-๕๐ ครั้ง และตัวอย่างผู้รับบริการ จำนวนมากหรือร้อยละ ๒๔.๒ ระบุ มีการติดต่อกับกรมบังคับคดี ๕๐ ครั้งขึ้นไป

ตารางที่ ๕-๓ แสดงค่าร้อยละของการติดต่อกับกรมบังคับคดี ในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา

ลำดับที่	การติดต่อกับกรมบังคับคดี ในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา	ร้อยละ
๑	ไม่เกิน ๑๐ ครั้ง	๕๓.๙
๒	๑๑-๒๐ ครั้ง	๑๒.๘
๓	๒๑-๓๐ ครั้ง	๓.๗
๔	๓๑-๔๐ ครั้ง	๓.๑
๕	๔๑-๕๐ ครั้ง	๒.๓
๖	๕๐ ครั้งขึ้นไป	๒๔.๒
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๕-๔ แสดงค่าร้อยละของการรับรู้การให้บริการทางด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน Facebook พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๕๙.๘ ระบุ ทราบว่ามีการให้บริการทางด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในขณะที่ ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๔๐.๒ ระบุ ไม่ทราบ

ตารางที่ ๕-๔ แสดงค่าร้อยละของการรับรู้การให้บริการทางด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี

ลำดับที่	การรับรู้การให้บริการทางด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี	ร้อยละ
๑	ทราบ	๕๙.๘
๒	ไม่ทราบ	๔๐.๒
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๕-๕ แสดงค่าร้อยละของความถี่ในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๑๐.๒ ระบุ มีการใช้เว็บไซต์ของกรมบังคับคดี บ่อยที่สุด ร้อยละ ๙.๓ ระบุ บ่อย ร้อยละ ๘.๘ ระบุ ค่อนข้างบ่อย ในขณะที่ ตัวอย่างผู้รับบริการจำนวนมากหรือร้อยละ ๒๕.๙ ระบุ ค่อนข้างไม่บ่อย และร้อยละ ๑๒.๕ ระบุ ไม่บ่อยและที่น่าพิจารณา คือ ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๒๓.๖ ระบุ ไม่เคยใช้เลย

และเมื่อสอบถามถึงการใช้แอปพลิเคชัน LED Property ของกรมบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๒.๓ ระบุ มีการใช้บ่อยที่สุด ร้อยละ ๓.๗ ระบุ มีการใช้ค่อนข้างบ่อย ในขณะที่ ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๑๖.๖ ระบุ ค่อนข้างไม่บ่อยและร้อยละ ๑๘.๐ ระบุ ไม่บ่อยและที่น่าพิจารณา คือ ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๕๓.๙ ระบุ ไม่เคยใช้เลย

นอกจากนี้ เมื่อสอบถามถึงการใช้แอปพลิเคชัน LED Property Plus ของกรมบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๑.๘ ระบุ มีการใช้บ่อยที่สุด และร้อยละ ๓.๗ ระบุ ค่อนข้างบ่อย ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๑๖.๑ ระบุ ค่อนข้างไม่บ่อย ร้อยละ ๑๖.๖ ระบุ ไม่บ่อยและที่น่าพิจารณา คือ ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๕๗.๗ ระบุ ไม่เคยใช้เลย

และเมื่อสอบถามถึงการใช้ E Service พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๒.๓ ระบุ มีการใช้บ่อยที่สุด ร้อยละ ๓.๒ ระบุ มีการใช้บ่อยและร้อยละ ๕.๖ ระบุ ค่อนข้างบ่อย ในขณะที่ ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๑๗.๖ ระบุ ค่อนข้างไม่บ่อย ร้อยละ ๑๔.๘ ระบุ ไม่บ่อยและที่น่าพิจารณา คือ ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๕๐.๐ ระบุ ไม่เคยใช้เลย

อย่างไรก็ตาม เมื่อสอบถามถึงการใช้ Facebook ของกรมบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๐.๔ ระบุ มีการใช้บ่อยที่สุดและร้อยละ ๑.๙ ระบุ ค่อนข้างบ่อย ในขณะที่ ตัวอย่างผู้รับบริการจำนวนมากหรือร้อยละ ๑๓.๐ ระบุ ค่อนข้างไม่บ่อย ร้อยละ ๑๘.๕ ระบุ ไม่บ่อยและที่น่าพิจารณา คือ ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๖๑.๑ ระบุ ไม่เคยใช้เลย

ตารางที่ ๕-๕ แสดงค่าร้อยละของความคิดเห็นในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี

ลำดับที่	ประเภทของสื่ออิเล็กทรอนิกส์	ความคิดเห็นในการใช้							
		บ่อยที่สุด	บ่อย	ค่อนข้างบ่อย	ปานกลาง	ค่อนข้างไม่บ่อย	ไม่บ่อย	ไม่เคยใช้เลย	รวม
		ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
๑	เว็บไซต์ของกรมบังคับคดี	๑๐.๒	๙.๓	๘.๘	๙.๗	๒๕.๙	๑๒.๕	๒๓.๖	๑๐๐.๐
๒	แอปพลิเคชัน LED Property ของกรมบังคับคดี	๒.๓	๐.๐	๓.๗	๕.๕	๑๖.๖	๑๘.๐	๕๓.๙	๑๐๐.๐
๓	แอปพลิเคชัน LED Property Plus ของกรมบังคับคดี	๑.๘	๐.๐	๓.๗	๔.๑	๑๖.๑	๑๖.๖	๕๗.๗	๑๐๐.๐
๔	E Service	๒.๓	๓.๒	๕.๖	๖.๕	๑๗.๖	๑๔.๘	๕๐.๐	๑๐๐.๐
๕	Facebook ของกรมบังคับคดี	๐.๔	๐.๐	๑.๙	๕.๑	๑๓.๐	๑๘.๕	๖๑.๑	๑๐๐.๐
๖	อื่น ๆ ระบุ	๑.๓	๐.๐	๒.๕	๕.๑	๑๓.๙	๑๕.๒	๖๒.๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๕-๖ แสดงค่าสถิติของความคิดเห็นในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี พบว่า ค่าเฉลี่ยของการใช้เว็บไซต์ของกรมบังคับคดี อยู่ที่ ๕.๑๗ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน ค่าเฉลี่ยของการใช้แอปพลิเคชัน LED Property ของกรมบังคับคดี อยู่ที่ ๓.๔๒ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนนและค่าเฉลี่ยของการใช้แอปพลิเคชัน LED Property Plus ของกรมบังคับคดี อยู่ที่ ๓.๓๘ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ในขณะที่ ค่าเฉลี่ยของการใช้ E Service ของกรมบังคับคดี อยู่ที่ ๔.๐๓ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน และค่าเฉลี่ยของการใช้ Facebook ของกรมบังคับคดี อยู่ที่ ๒.๙๒ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ตารางที่ ๕-๖ แสดงค่าสถิติของความคิดเห็นในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี

ลำดับที่	ประเภทของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี	ความคิดเห็นในการใช้			
		ค่าน้อยสุด	ค่ามากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๑	เว็บไซต์ของกรมบังคับคดี	๑	๑๐	๕.๑๗	๒.๘๘๑
๒	แอปพลิเคชัน LED Property ของกรมบังคับคดี	๑	๑๐	๓.๔๒	๒.๑๗๕
๓	แอปพลิเคชัน LED Property Plus ของกรมบังคับคดี	๑	๑๐	๓.๓๘	๒.๑๐๖
๔	E Service	๑	๑๐	๔.๐๓	๒.๔๖๓
๕	Facebook ของกรมบังคับคดี	๑	๑๐	๒.๙๒	๑.๗๐๒
๖	อื่น ๆ ระบุ	๑	๑๐	๓.๓๒	๒.๐๒๑

จากตารางที่ ๕-๗ แสดงค่าร้อยละของสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพียงพอต่อความต้องการหรือไม่ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๘๖.๑ ระบุ มีความเพียงพอและร้อยละ ๑๓.๙ ระบุ ไม่เพียงพอ

ตารางที่ ๕-๗ แสดงค่าร้อยละของสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพียงพอต่อความต้องการหรือไม่

ลำดับที่	สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพียงพอต่อความต้องการหรือไม่	ร้อยละ
๑	เพียงพอ	๘๖.๑
๒	ไม่เพียงพอ	๑๓.๙
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๕-๘ แสดงค่าร้อยละของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ควรเพิ่มอะไรบ้าง พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๗๕.๐ ระบุ ประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น รองลง คือ ร้อยละ ๒๕.๐ ระบุ ขั้นตอนการบังคับคดี

ตารางที่ ๕-๘ แสดงค่าร้อยละของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ควรเพิ่มอะไรบ้าง

ลำดับที่	สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ควรเพิ่มอะไรบ้าง	ร้อยละ
๑	ประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น	๗๕.๐
๒	ขั้นตอนการบังคับคดี	๒๕.๐
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๕-๙ แสดงค่าร้อยละของความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๙.๒ ระบุ มีความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดี ในด้านการดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล มากที่สุด ร้อยละ ๑๗.๐ ระบุ มีความเข้าใจมากและร้อยละ ๒๕.๗ ระบุ ความเข้าใจค่อนข้างมาก ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๒๔.๓ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๗.๓ ระบุ น้อย และที่น่าพิจารณา คือร้อยละ ๑.๔ ระบุ ไม่เข้าใจเลย

เมื่อสอบถามถึงความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการดำเนินการบังคับคดีล้มละลายตามคำสั่งศาล พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๑๐.๖ ระบุ มีความเข้าใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๕.๓ ระบุ มากและร้อยละ ๒๕.๖ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างมาก ในขณะที่ ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๒๒.๒ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๘.๓ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณาคือ ร้อยละ ๐.๙ ระบุ ไม่เข้าใจเลย

และเมื่อสอบถามถึงความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ตามคำสั่งศาล พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๗.๘ ระบุ มีความเข้าใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๑.๕ ระบุ มากและ ร้อยละ ๒๐.๖ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างมาก ในขณะที่ ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๒๖.๖ ระบุ มีความเข้าใจ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๑๑.๙ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณา คือ ร้อยละ ๓.๗ ระบุ ไม่เข้าใจเลย

นอกจากนี้ เมื่อสอบถามถึงความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการดำเนินขาย ทอดตลาดทรัพย์สิน พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๙.๒ ระบุ มีความเข้าใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๗.๔ ระบุ มาก และร้อยละ ๒๑.๑ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างมาก ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๒๔.๓ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๘.๓ ระบุ น้อย และที่น่าพิจารณา คือ ร้อยละ ๑.๘ ระบุ ไม่เข้าใจเลย

อย่างไรก็ตาม เมื่อสอบถามถึงความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการตรวจสอบ สิทธิทางบัญชีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขอรับชำระหนี้ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๖.๙ ระบุ มีความเข้าใจ มากที่สุด ร้อยละ ๙.๖ ระบุ มากและร้อยละ ๒๓.๙ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างมาก ในขณะที่ ตัวอย่างผู้รับบริการ จำนวนมากหรือร้อยละ ๒๓.๙ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๑๑.๐ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณา คือ ร้อยละ ๓.๖ ระบุ ไม่เข้าใจเลย

และเมื่อสอบถามถึงความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการตรวจสอบค่าใช้จ่ายและ เรียกเก็บค่าธรรมเนียมการบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๗.๓ ระบุ มีความเข้าใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๑.๐ ระบุ มากและร้อยละ ๒๒.๕ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างมาก ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๒๕.๒ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๑๐.๖ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณา คือ ร้อยละ ๔.๖ ระบุ ไม่เข้าใจเลย

เมื่อสอบถามถึงความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการชำระบัญชีห้างหุ้นส่วน บริษัทหรือนิติบุคคล ในฐานะผู้ชำระบัญชีตามคำสั่งศาล พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๔.๖ ระบุ มีความเข้าใจมากที่สุด ร้อยละ ๕.๕ ระบุ มากและร้อยละ ๑๗.๘ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างมาก ในขณะที่ตัวอย่าง ผู้รับบริการร้อยละ ๓๐.๑ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๑๓.๗ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณาคือ ตัวอย่าง ผู้รับบริการร้อยละ ๙.๑ ระบุ ไม่เข้าใจเลย

นอกจากนี้ เมื่อสอบถามถึงความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการรับวางทรัพย์ จากลูกหนี้หรือผู้มีสิทธิวางทรัพย์ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๖.๔ ระบุ มีความเข้าใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๐.๕ ระบุ มากและร้อยละ ๑๖.๙ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างมาก ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๒๖.๕

ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๑๒.๓ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณา คือ ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๗.๓ ระบุ ไม่เข้าใจเลย

ในขณะที่ เมื่อสอบถามถึงความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการดำเนินการ ประเมินราคาทรัพย์สิน พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๓.๗ ระบุ มีความเข้าใจมากที่สุด ร้อยละ ๙.๖ ระบุ มาก และร้อยละ ๒๒.๙ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างมาก ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๒๗.๖ ระบุ มีความเข้าใจ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๑๑.๙ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณา คือ ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๗.๓ ระบุ ไม่เข้าใจเลย

และเมื่อสอบถามถึงความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการดำเนินการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทชั้นบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๔.๒ ระบุ มีความเข้าใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๒.๑ ระบุ มากและร้อยละ ๒๓.๗ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างมาก ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๒๙.๓ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๑๐.๗ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณา คือ ตัวอย่างผู้รับบริการจำนวนมาก หรือร้อยละ ๔.๒ ระบุ ไม่เข้าใจเลย

นอกจากนี้ เมื่อสอบถามถึงความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการเดินทาง คำคู่ความ หนังสือประกาศของศาลหรือหน่วยงานในสังกัดกรมบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๗.๓ ระบุ มีความเข้าใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๐.๖ ระบุ มากและร้อยละ ๒๒.๐ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างมาก ในขณะที่ ตัวอย่างผู้รับบริการจำนวนมากหรือร้อยละ ๒๔.๘ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๑๒.๔ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณา คือ ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๔.๖ ระบุ ไม่เข้าใจเลย

และเมื่อสอบถามถึงความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการปฏิบัติกรอื่นใดตามที่ กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดี ตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมายหรือ ตามคำสั่งศาลหรือ คสช. เช่น คดีจำนำข้าว พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๔.๑ ระบุ มีความเข้าใจมากที่สุด ร้อยละ ๘.๓ ระบุ มากและร้อยละ ๑๘.๘ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างมาก ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการจำนวนมาก หรือร้อยละ ๓๓.๑ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๑๔.๒ ระบุ น้อย และที่น่าพิจารณา คือ ตัวอย่าง ผู้รับบริการร้อยละ ๖.๔ ระบุ ไม่เข้าใจเลย

ตารางที่ ๕-๙ แสดงค่าร้อยละของความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ

ลำดับที่	อำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดี	ระดับความเข้าใจ							
		มากที่สุด	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อย	ไม่เข้าใจเลย	รวม
		ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
๑	ดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล	๙.๒	๑๗.๐	๒๕.๗	๑๕.๑	๒๔.๓	๗.๓	๑.๔	๑๐๐.๐
๒	ดำเนินการบังคับคดีล้มละลายตามคำสั่งศาล	๑๐.๖	๑๕.๓	๒๕.๖	๑๗.๑	๒๒.๒	๘.๓	๐.๙	๑๐๐.๐
๓	ดำเนินการบังคับคดีฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ตามคำสั่งศาล	๗.๘	๑๑.๕	๒๐.๖	๑๗.๙	๒๖.๖	๑๑.๙	๓.๗	๑๐๐.๐
๔	ดำเนินการขายทอดตลาดทรัพย์สิน	๙.๒	๑๗.๔	๒๑.๑	๑๗.๙	๒๔.๓	๘.๓	๑.๘	๑๐๐.๐
๕	ตรวจสอบสิทธิทางบัญชีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อขอรับชำระหนี้	๖.๙	๙.๖	๒๓.๙	๒๑.๑	๒๓.๙	๑๑.๐	๓.๖	๑๐๐.๐
๖	ตรวจสอบค่าใช้จ่ายและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการบังคับคดี	๗.๓	๑๑.๐	๒๒.๕	๑๘.๘	๒๕.๒	๑๐.๖	๔.๖	๑๐๐.๐
๗	ชำระบัญชีห้างหุ้นส่วนบริษัทหรือนิติบุคคล ในฐานะผู้ชำระบัญชีตามคำสั่งศาล	๔.๖	๕.๕	๑๗.๘	๑๙.๒	๓๐.๑	๑๓.๗	๙.๑	๑๐๐.๐
๘	รับวางทรัพย์สินจากลูกหนี้หรือผู้มีสิทธิวางทรัพย์สิน	๖.๔	๑๐.๕	๑๖.๙	๒๐.๑	๒๖.๕	๑๒.๓	๗.๓	๑๐๐.๐
๙	ดำเนินการประเมินราคาทรัพย์สิน	๓.๗	๙.๖	๒๒.๙	๑๗.๐	๒๗.๖	๑๑.๙	๗.๓	๑๐๐.๐
๑๐	ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	๔.๒	๑๒.๑	๒๓.๗	๑๕.๘	๒๙.๓	๑๐.๗	๔.๒	๑๐๐.๐
๑๑	เดินทาง ค่าคู่ความ หนังสือประกาศของศาลหรือหน่วยงานในสังกัดกรมบังคับคดี	๗.๓	๑๐.๖	๒๒.๐	๑๘.๓	๒๔.๘	๑๒.๔	๔.๖	๑๐๐.๐
๑๒	ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดี ตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมายหรือตามคำสั่งศาลหรือ คสช. เช่น คดีจำนำข้าว	๔.๑	๘.๓	๑๘.๘	๑๕.๑	๓๓.๑	๑๔.๒	๖.๔	๑๐๐.๐
๑๓	อื่น ๆ	๐.๐	๒๕.๐	๕๐.๐	๒๕.๐	๐.๐	๐.๐	๐.๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๕-๑๐ แสดงค่าสถิติของความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ พบว่า ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๕.๗๙ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการดำเนินการบังคับคดีล้มละลายตามคำสั่งศาล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๕.๘๔ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการดำเนินการบังคับคดีฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ตามคำสั่งศาล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๕.๒๘ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการดำเนินการขายทอดตลาดทรัพย์สิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๕.๗๗ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการตรวจสอบสิทธิทางบัญชีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขอรับชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๕.๓๑ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการตรวจสอบค่าใช้จ่ายและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการบังคับคดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๕.๓๕ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการชำระบัญชีห้างหุ้นส่วนบริษัทหรือนิติบุคคล ในฐานะผู้ชำระบัญชีตามคำสั่งศาล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๗๑ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการรับวางทรัพย์จากลูกหนี้หรือผู้มีสิทธิวางทรัพย์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๕.๐๘ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการดำเนินการประเมินราคาทรัพย์สิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๙๘ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๕.๑๗ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการเดินทางคำคู่ความ หนังสือประกาศของศาลหรือหน่วยงานในสังกัดกรมบังคับคดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๕.๒๕ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดี ตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย หรือตามคำสั่งศาลหรือ คสช. เช่น คดีจำนำข้าว มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๗๔ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ตารางที่ ๕-๑๐ แสดงค่าสถิติของความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ

ลำดับที่	อำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดี	ระดับความเข้าใจ			
		ค่าน้อยสุด	ค่ามากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๑	ดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล	๑	๑๐	๕.๗๙	๒.๔๒๗
๒	ดำเนินการบังคับคดีล้มละลายตามคำสั่งศาล	๑	๑๐	๕.๘๔	๒.๔๔๓
๓	ดำเนินการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ตามคำสั่งศาล	๑	๑๐	๕.๒๘	๒.๔๕๕
๔	ดำเนินการขายทอดตลาดทรัพย์สิน	๑	๑๐	๕.๗๗	๒.๔๗๕

ลำดับที่	อำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดี	ระดับความเข้าใจ			
		ค่าน้อยสุด	ค่ามากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๕	ตรวจสอบสิทธิทางบัญชีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขอรับชำระหนี้	๑	๑๐	๕.๓๑	๒.๓๑๒
๖	ตรวจสอบค่าใช้จ่ายและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการบังคับคดี	๑	๑๐	๕.๓๕	๒.๓๗๕
๗	ชำระบัญชีห้างหุ้นส่วนบริษัทหรือนิติบุคคลในฐานะผู้ชำระบัญชีตามคำสั่งศาล	๑	๑๐	๔.๗๑	๒.๒๖๖
๘	รับวางทรัพย์จากลูกหนี้ หรือผู้มีสิทธิวางทรัพย์	๑	๑๐	๕.๐๘	๒.๓๗๗
๙	ดำเนินการประเมินราคาทรัพย์	๑	๑๐	๔.๙๘	๒.๒๗๖
๑๐	ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	๑	๑๐	๕.๑๗	๒.๓๔๒
๑๑	เดินทางคำคู่ความ หนังสือประกาศของศาลหรือหน่วยงานในสังกัดกรมบังคับคดี	๑	๑๐	๕.๒๕	๒.๔๕๖
๑๒	ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดี ตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมายหรือตามคำสั่งศาลหรือ คสช. เช่น คดีจำนำข้าว	๑	๑๐	๔.๗๔	๒.๒๙๖
๑๓	อื่น ๆ	๕	๙	๖.๕๐	๑.๗๓๒

จากตารางที่ ๕-๑๑ แสดงค่าร้อยละของการทำงานของกรมบังคับคดีมีส่วนช่วยการค้า การลงทุน และส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๑๒.๕ ระบุ การทำงานของกรมบังคับคดี มีส่วนช่วยการค้า การลงทุนและส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ มากที่สุด ร้อยละ ๑๙.๒ ระบุ มากและตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๔๔.๘ ระบุ ค่อนข้างมาก

ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๑๘.๓ ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๓.๘ ระบุ น้อยและร้อยละ ๑.๔ ระบุ ไม่ช่วยเลย

ตารางที่ ๕-๑๑ แสดงค่าร้อยละของการทำงานของกรมบังคับคดีมีส่วนช่วยการค้า การลงทุนและส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ

ลำดับที่	การทำงานของกรมบังคับคดี มีส่วนช่วยการค้า การลงทุน และส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ	ร้อยละ
๑	มากที่สุด	๑๒.๕
๒	มาก	๑๙.๒
๓	ค่อนข้างมาก	๔๔.๘
๔	ค่อนข้างน้อย	๑๘.๓
๕	น้อย	๓.๘
๖	ไม่ช่วยเลย	๑.๔
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๕-๑๒ แสดงค่าร้อยละของการทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ในด้านต่าง ๆ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการจำนวนมากหรือร้อยละ ๑๕.๗ ระบุ การทำงานของกรมบังคับคดี เป็นประโยชน์ในด้านการดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล บ่อยที่สุด ร้อยละ ๑๙.๘ ระบุ บ่อยและส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๒๙.๕ ระบุ ค่อนข้างบ่อย ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๑๗.๕ ระบุ ค่อนข้างไม่บ่อย ร้อยละ ๓.๗ ระบุ ไม่บ่อย และร้อยละ ๑.๔ ระบุ ไม่เคยใช้เลย

และเมื่อถามถึงการทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ในด้านประโยชน์ลูกหนี้ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๙.๒ ระบุ บ่อยที่สุด ร้อยละ ๑๗.๙ ระบุ บ่อยและส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๒๘.๙ ระบุ ค่อนข้างบ่อย ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๑๘.๘ ระบุ ค่อนข้างไม่บ่อย ร้อยละ ๔.๖ ระบุ ไม่บ่อย และร้อยละ ๑.๘ ระบุ ไม่เคยใช้เลย

นอกจากนี้ เมื่อถามถึงการทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ในด้านประโยชน์เจ้าหนี้ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๑๒.๘ ระบุ บ่อยที่สุด ร้อยละ ๒๓.๙ ระบุ บ่อยและส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๒๖.๑ ระบุ ค่อนข้างบ่อย ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๑๙.๓ ระบุ ค่อนข้างไม่บ่อย ร้อยละ ๔.๖ ระบุ ไม่บ่อย และร้อยละ ๐.๙ ระบุ ไม่เคยใช้เลย

ในขณะที่ เมื่อถามถึงการทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ในด้านคำสั่งศาลมีความศักดิ์สิทธิ์ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๑๙.๗ ระบุ บ่อยที่สุด ร้อยละ ๒๔.๘ ระบุ บ่อยและร้อยละ ๒๑.๑ ระบุ ค่อนข้างบ่อย ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๑๗.๐ ระบุ ค่อนข้างไม่บ่อย ร้อยละ ๖.๐ ระบุ ไม่บ่อยและร้อยละ ๐.๘ ระบุ ไม่เคยใช้เลย

อย่างไรก็ตาม เมื่อถามถึงการทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ในด้านเศรษฐกิจ การค้า การลงทุน พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๘.๓ ระบุ บ่อยที่สุด ร้อยละ ๑๒.๙ ระบุ บ่อยและจำนวนมากหรือร้อยละ ๒๗.๒ ระบุ ค่อนข้างบ่อย ในขณะที่ ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๒๓.๐ ระบุ ค่อนข้างไม่บ่อย ร้อยละ ๖.๐ ระบุ ไม่บ่อย และร้อยละ ๑.๔ ระบุ ไม่เคยใช้เลย

ตารางที่ ๕-๑๒ แสดงค่าร้อยละของการทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ในด้านต่าง ๆ

ลำดับที่	การทำงานของกรมบังคับคดี	ระดับของประโยชน์ต่อการทำงานของกรมบังคับคดี							
		บ้อยที่สุด	บ้อย	ค่อนข้างบ้อย	ปานกลาง	ค่อนข้างไม่บ้อย	ไม่บ้อย	ไม่เคยใช้เลย	รวม
		ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
๑	ดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล	๑๕.๗	๑๙.๘	๒๙.๕	๑๒.๔	๑๗.๕	๓.๗	๑.๔	๑๐๐.๐
๒	ประโยชน์ลูกหนี้	๙.๒	๑๗.๙	๒๘.๙	๑๘.๘	๑๘.๘	๔.๖	๑.๘	๑๐๐.๐
๓	ประโยชน์เจ้าหนี้	๑๒.๘	๒๓.๙	๒๖.๑	๑๒.๔	๑๙.๓	๔.๖	๐.๙	๑๐๐.๐
๔	คำสั่งศาลมีความศักดิ์สิทธิ์	๑๙.๗	๒๔.๘	๒๑.๑	๑๐.๖	๑๗.๐	๖.๐	๐.๘	๑๐๐.๐
๕	เศรษฐกิจ การค้า การลงทุน	๘.๓	๑๒.๙	๒๗.๒	๒๑.๒	๒๓.๐	๖.๐	๑.๔	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๕-๑๓ แสดงค่าสถิติของการทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ในด้านต่าง ๆ พบว่า การทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ในด้านการดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๖.๕๗ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ด้านการทำงานของกรมบังคับคดีที่เป็นประโยชน์ในด้านประโยชน์ลูกหนี้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๖.๑๔ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ด้านการทำงานของกรมบังคับคดีที่เป็นประโยชน์ในด้านประโยชน์เจ้าหนี้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๖.๔๙ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ด้านการทำงานของกรมบังคับคดีที่เป็นประโยชน์ในด้านคำสั่งศาลมีความศักดิ์สิทธิ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๖.๗๔ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ด้านการทำงานของกรมบังคับคดีที่เป็นประโยชน์ในด้านเศรษฐกิจ การค้า การลงทุน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๕.๗๔ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ตารางที่ ๕-๑๓ แสดงค่าสถิติของการทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ในด้านต่าง ๆ

ลำดับที่	การทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์	ระดับของประโยชน์ต่อการทำงานของกรมบังคับคดี			
		ค่าน้อยสุด	ค่ามากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๑	ดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล	๑	๑๐	๖.๕๗	๒.๓๕๔
๒	ประโยชน์ลูกหนี้	๑	๑๐	๖.๑๔	๒.๒๑๓
๓	ประโยชน์เจ้าหนี้	๑	๑๐	๖.๔๙	๒.๓๕๗
๔	คำสั่งศาลมีความศักดิ์สิทธิ์	๑	๑๐	๖.๗๔	๒.๕๗๕
๕	เศรษฐกิจ การค้า การลงทุน	๑	๑๐	๕.๗๔	๒.๒๑๓

จากตารางที่ ๕-๑๔ แสดงค่าร้อยละของประสิทธิภาพให้บริการกระบวนการบังคับคดี ในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๖๗.๑ ระบุ มีประสิทธิภาพให้บริการการบังคับคดีล้มละลาย รองลงมาร้อยละ ๔๖.๖ ระบุ ขอรับชำระหนี้ในคดีล้มละลายและร้อยละ ๓๘.๔ ระบุ การบังคับคดีแพ่ง ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๑๓.๗ ระบุ การประมูลซื้อทรัพย์สิน ร้อยละ ๑๓.๒ ระบุ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ร้อยละ ๘.๒ ระบุ การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้และร้อยละ ๕.๙ ระบุ การวางทรัพย์

ตารางที่ ๕-๑๔ แสดงค่าร้อยละของประสบการณ์ใช้บริการกระบวนการบังคับคดี ในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา

ลำดับที่	ประสบการณ์ใช้บริการกระบวนการบังคับคดี ในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา	ร้อยละ
๑	การบังคับคดีล้มละลาย	๖๗.๑
๒	ขอรับชำระหนี้ในคดีล้มละลาย	๔๖.๖
๓	การบังคับคดีแพ่ง	๓๘.๔
๔	การประมูลซื้อทรัพย์สิน	๑๓.๗
๕	การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	๑๓.๒
๖	การฟื้นฟูกิจการของลูกค้า	๘.๒
๗	การวางทรัพย์	๕.๙
๘	อื่น ๆ	๑.๔

**ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

จากตารางที่ ๕-๑๔ แสดงค่าร้อยละของสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามทางกระบวนการบังคับคดี ในการมาติดต่อกรมบังคับคดีครั้งนี้ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๓๕.๑ ระบุ เป็นผู้รับมอบอำนาจ รองลงมา คือ ร้อยละ ๒๑.๐ ระบุ เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา ร้อยละ ๒๐.๖ ระบุ ลูกหนี้ตามคำพิพากษา ร้อยละ ๒๐.๑ ระบุ ประชาชนทั่วไป ในขณะที่ ร้อยละ ๒.๓ ระบุ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านอื่น ๆ และร้อยละ ๐.๙ ระบุ ผู้เข้าซื้อทรัพย์สิน

ตารางที่ ๕-๑๕ แสดงค่าร้อยละของสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามทางกระบวนการบังคับคดี ในการมาติดต่อกรมบังคับคดีครั้งนี้

ลำดับที่	สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามทางกระบวนการบังคับคดี ในการมาติดต่อกรมบังคับคดีครั้งนี้	ร้อยละ
๑	ผู้รับมอบอำนาจ	๓๕.๑
๒	เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา	๒๑.๐
๓	ลูกหนี้ตามคำพิพากษา	๒๐.๖
๔	ประชาชนทั่วไป	๒๐.๑
๕	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านอื่น ๆ	๒.๓
๖	ผู้เข้าซื้อทรัพย์สิน	๐.๙
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๕-๑๖ แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่เป็นผู้รับมอบอำนาจจาก... ในการมาติดต่อ กรมบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๗๕.๐ ระบุ เป็นผู้รับมอบอำนาจจากหน่วยงานรัฐ/ ผอ.สำนักงานอำนวยการศาล ๗ รองลงมา คือ ร้อยละ ๕๐.๐ ระบุ เจ้าหน้าที่/โจทก์/เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา/เจ้าหน้าที่ ภายนอก ร้อยละ ๒๑.๕ ระบุ สถาบันการเงิน ในขณะที่ร้อยละ ๑๒.๕ ระบุ หน่วยงานเอกชนและร้อยละ ๗.๕, ๓.๘, และ ๒.๓ ระบุ ลูกหนี้/จำเลย/ลูกหนี้ตามคำพิพากษา ผู้บริหารแผนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านอื่น ๆ ตามลำดับ

ตารางที่ ๕-๑๖ แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่เป็นผู้รับมอบอำนาจจาก... ในการมาติดต่อกรมบังคับคดี

ลำดับที่	เป็นผู้รับมอบอำนาจจาก...	ร้อยละ
๑	หน่วยงานของรัฐ/ผอ.สำนักอำนวยการศาล ๗	๗๕.๐
๒	เจ้าหนี้/โจทก์/เจ้าหนี้ตามคำพิพากษา/เจ้าหนี้ภายนอก	๕๐.๐
๓	สถาบันการเงิน	๒๑.๕
๔	หน่วยงานเอกชน	๑๒.๕
๕	ลูกหนี้/จำเลย/ลูกหนี้ตามคำพิพากษา	๗.๕
๖	ผู้บริหารแผน	๓.๘
๗	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านอื่น ๆ	๒.๓

จากตารางที่ ๕-๑๖ แสดงค่าร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านอื่น ๆ ในการมาติดต่อกรมบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการจำนวนมากหรือร้อยละ ๓๓.๔ ระบุ ทนายความฝ่ายลูกหนี้ รองลงมา คือ ร้อยละ ๒๒.๒ ระบุ ทนายความฝ่ายโจทก์ ผู้รับอำนาจและบุตรของลูกหนี้ ตามลำดับ

ตารางที่ ๕-๑๗ แสดงค่าร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านอื่น ๆ ในการมาติดต่อกรมบังคับคดี

ลำดับที่	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านอื่น ๆ	ร้อยละ
๑	ทนายความฝ่ายลูกหนี้	๓๓.๔
๒	ทนายความฝ่ายโจทก์	๒๒.๒
๓	ผู้รับอำนาจ	๒๒.๒
๔	บุตรของลูกหนี้	๒๒.๒
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

ตอนที่ ๓ เกี่ยวกับความคาดหวังและการเห็นจริงปฏิบัติจริงต่อการให้บริการกระบวนการบังคับคดี

จากตารางที่ ๕-๑๘ แสดงค่าสถิติของความคาดหวังและการเห็นจริงปฏิบัติจริงต่อการให้บริการกระบวนการบังคับคดีในมิติต่าง ๆ ซึ่งในการประเมินครั้งนี้ มีประเด็นสำคัญที่น่าพิจารณา คือ ในด้านกระบวนการบังคับคดี พบว่า การดำเนินงานเป็นไปตามวิสัยทัศน์ของกรมบังคับคดีที่ว่า “บังคับคดีอย่างมีอาชีพบนพื้นฐานความเป็นธรรม ตามมาตรฐานสากล อย่างมั่นคง” มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๐๑ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริงมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๕๗ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการจัดสรรกำลังเจ้าหน้าที่ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี พร้อมอำนวยการบริการด้านบังคับคดีอย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๓.๙๙ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริงมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๔๐ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านความยินดีต้อนรับของเจ้าหน้าที่ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๐๕ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริงมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๗๙ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านความกระตือรือร้นทำงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๐๖ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริงมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๖๖ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการมีช่องทางการติดต่อหรือประชาสัมพันธ์ของกรมบังคับคดีที่หลากหลาย พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๓.๙๔ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริงมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๕๒ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านความง่ายในการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๓.๙๕ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริงมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๔๔ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านความโปร่งใส ทุกขั้นตอนของการบริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๐ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริงมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๘๕ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านความเป็นธรรมที่ได้รับ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๓ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริงมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๘๔ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการได้รับความเอาใจใส่ติดตาม พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๐๗ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริงมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๖๕ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการไม่เลือกปฏิบัติ ให้ความเสมอภาค และให้บริการตามคิว พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๖ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริงมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๙๔ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน เป็นต้น

ด้านความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๒ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริงมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๘๒ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๐๑ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริงมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๖๕ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาของการบริการที่ดี พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๓.๙๗ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริงมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๗๔ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการยึดหลักแห่งกฎหมายในการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๐ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริงมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๘๘ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการจัดเตรียมนักกฎหมายคอยช่วยเหลือ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๓.๙๒ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริงมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๔๖ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการจัดอบรมให้ความรู้ประชาชน พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๓.๘๔ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริงมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๓๒ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการทำได้ตามเป้าที่ตั้งไว้จากบริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๓.๙๙ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริงมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๖๔ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

และเมื่อพิจารณากระบวนการบังคับคดีล้มละลาย (ลูกหนี้) ในประเด็นด้านการรับทราบประกาศแจ้งคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๐๙ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๖๗ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการรับทราบประกาศอื่น ๆ ของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๓.๙๙ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๕๗ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการรวบรวมและจัดการทรัพย์สินของลูกหนี้มีความเป็นธรรม โปร่งใสและไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นการเฉพาะ พบว่ามีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๓.๙๙ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๗๙ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

เมื่อเข้าสู่กระบวนการล้มละลายแล้ว เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ได้ชี้แจงสิทธิหน้าที่ของลูกหนี้ ขั้นตอนกระบวนการและให้คำแนะนำตั้งแต่เริ่มจนถึงสิ้นสุด พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๓.๙๗ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๗๕ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการพิจารณาอนุญาตให้ลูกหนี้เดินทางออกนอกประเทศและกำหนดให้รายงานตัวต่อเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์เป็นไปตามกรอบเวลาและขั้นตอนต่าง ๆ ที่เหมาะสม พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๓.๙๘ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๗๕ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการกำหนดค่าเลี้ยงชีพและการจ่ายค่าเลี้ยงชีพของลูกหนี้มีความสอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจและสถานภาพโดยรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๓.๙๒ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๕๖ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการดำเนินการปลดล้มละลายเป็นไปตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๐๑ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๗๔ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ในขณะที่ด้านความรวดเร็วในการยกเลิกล้มละลาย พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๓.๘๙ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๕๑ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ตรวจสอบสถานะล้มละลายผ่านเว็บไซต์ของกรมบังคับคดีทำให้สะดวกและช่วยลดการเคลื่อนย้ายเอกสารข้อพิพาทในชั้นการบังคับคดีมีประโยชน์ต่อการบริหารเวลาในการชำระหนี้ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๐๑ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๕๔ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการให้บริการผ่านระบบ E Service เช่น การโอนเงินค่าเลี้ยงชีพเข้าบัญชีธนาคาร ทำให้สะดวกรวดเร็ว พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๓.๙๖ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๖๔ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน เป็นต้น

และเมื่อพิจารณากระบวนการบังคับคดีล้มละลาย (เจ้าหนี้) พบว่า ด้านการรับทราบประกาศแจ้งพิทักษ์ทรัพย์ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๐๕ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๕๕ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการรับทราบประกาศอื่น ๆ ของเจ้าหน้าที่พิทักษ์ทรัพย์ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๓.๙๖ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๕๒ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

การรวบรวมและจัดการทรัพย์สินของลูกหนี้ มีความเป็นธรรม โปร่งใส ไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นการเฉพาะ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๐๐ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๗๔ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

เมื่อเข้าสู่กระบวนการล้มละลายแล้ว เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ได้ชี้แจงขั้นตอนการดำเนินการกระบวนการหรือคำแนะนำเกี่ยวกับการยื่นคำขอรับชำระหนี้ ตลอดจนกรอบระยะเวลาในการได้รับชำระหนี้พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๓.๙๙ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๖๑ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ตรวจสอบสถานะล้มละลายผ่านเว็บไซต์ของกรมบังคับคดี ทำให้คุณสะดวกและช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการต่าง ๆ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๓.๙๙ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๖๑ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ในขณะที่ เมื่อพิจารณาด้านการให้บริการผ่านระบบ E Service เช่น การโอนเงินส่วนแบ่งเข้าบัญชีธนาคารทำได้สะดวกรวดเร็ว พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๓.๙๗ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๖๕ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน เป็นต้น

ตารางที่ ๕-๑๘ แสดงค่าสถิติของความคาดหวังและการเห็นจริงปฏิบัติจริงต่อการให้บริการกระบวนการบังคับคดีในมิติต่าง ๆ

ระดับความคาดหวัง		การให้บริการกระบวนการบังคับคดี	ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง	
ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
		ด้านกระบวนการบังคับคดี		
๘๐.๒	๔.๐๑	๑. การดำเนินงานเป็นไปตามวิสัยทัศน์ของกรมบังคับคดีที่ว่า “บังคับคดีอย่างมืออาชีพบนพื้นฐานความเป็นธรรม ตามมาตรฐานสากล อย่างมั่นคง”	๓.๕๗	๗๑.๔
๗๙.๘	๓.๙๙	๒. การจัดสรรกำลังเจ้าหน้าที่ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี พร้อมอำนวยความสะดวกด้านบังคับคดีอย่างมีประสิทธิภาพ	๓.๔๐	๖๘
๘๑	๔.๐๕	๓. ความยินดีต้อนรับของเจ้าหน้าที่	๓.๗๙	๗๕.๘
๘๑.๒	๔.๐๖	๔. ความกระตือรือร้นทำงานของเจ้าหน้าที่	๓.๖๖	๗๓.๒
๗๘.๘	๓.๙๔	๕. มีช่องทางการติดต่อหรือประชาสัมพันธ์ของกรมบังคับคดีที่หลากหลาย	๓.๕๒	๗๐.๔
๗๙	๓.๙๕	๖. ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ	๓.๔๔	๖๘.๘
๘๒	๔.๑๐	๗. ความโปร่งใส ทุกขั้นตอนของการบริการ	๓.๘๕	๗๗
๘๒.๖	๔.๑๓	๘. ความเป็นธรรมที่ได้รับ	๓.๘๔	๗๖.๘
๘๑.๔	๔.๐๗	๙. การได้รับความเอาใจใส่ติดตาม	๓.๖๕	๗๓
๘๓.๒	๔.๑๖	๑๐. การไม่เลือกปฏิบัติ ให้ความเสมอภาคและการให้บริการตามคิว	๓.๙๔	๗๘.๘
๘๒.๔	๔.๑๒	๑๑. ความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่	๓.๘๒	๗๖.๔
๘๐.๒	๔.๐๑	๑๒. เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะ	๓.๖๕	๗๓
๗๙.๔	๓.๙๗	๑๓. ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาของการบริการที่ดี	๓.๗๔	๗๔.๘
๘๒	๔.๑๐	๑๔. ยึดหลักแห่งกฎหมายในการให้บริการ	๓.๘๘	๗๗.๖
๗๘.๔	๓.๙๒	๑๕. จัดเตรียมนักกฎหมายคอยช่วยเหลือ	๓.๔๖	๖๙.๒
๗๖.๘	๓.๘๔	๑๖. จัดอบรมให้ความรู้ประชาชน	๓.๓๒	๖๖.๔
๗๙.๘	๓.๙๙	๑๗. ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้จากบริการ	๓.๖๔	๗๒.๘
		กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย (ลูกหนี้)		
๘๑.๘	๔.๐๙	๑๘. การรับทราบประกาศแจ้งคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์	๓.๖๗	๗๓.๔

ระดับความคาดหวัง		การให้บริการกระบวนการบังคับคดี	ระดับการเห็นจริง ปฏิบัติจริง	
ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ด้านกระบวนการบังคับคดี	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๗๙.๘	๓.๙๙	๑๙. การรับทราบประกาศอื่น ๆ ของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์	๓.๕๗	๗๑.๔
๗๙.๘	๓.๙๙	๒๐. การรวบรวมและจัดการทรัพย์สินของลูกหนี้ ความเป็นธรรม โปร่งใสและไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นการเฉพาะ	๓.๗๙	๗๕.๘
๗๙.๔	๓.๙๗	๒๑. เมื่อเข้าสู่กระบวนการล้มละลายแล้ว เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ ได้ชี้แจง สิทธิหน้าที่ของลูกหนี้ ขั้นตอน กระบวนการและ ให้คำแนะนำตั้งแต่เริ่มจนสิ้นสุด	๓.๗๕	๗๕
๗๙.๖	๓.๙๘	๒๒. การพิจารณาอนุญาตให้ลูกหนี้เดินทางออกนอกประเทศและการกำหนดให้รายงานตัวต่อเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ เป็นไปกรอบเวลาและขั้นตอนต่าง ๆ ที่เหมาะสม	๓.๗๕	๗๕
๗๘.๔	๓.๙๒	๒๓. การกำหนดค่าเลี้ยงชีพ และการจ่ายค่าเลี้ยงชีพของลูกหนี้ มีความสอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจและสถานภาพ โดยรวมของลูกหนี้	๓.๕๖	๗๑.๒
๘๐.๒	๔.๐๑	๒๔. การดำเนินการปลดล้มละลายเป็นไปตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด	๓.๗๔	๗๔.๘
๗๗.๘	๓.๘๙	๒๕. ความรวดเร็วในการยกเลิกล้มละลาย	๓.๕๑	๗๐.๒
๘๐.๒	๔.๐๑	๒๖. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ตรวจสอบสถานะล้มละลายผ่านเว็บไซต์ของ กรมบังคับคดี ทำให้สะดวกและช่วยลดค่าใช้จ่าย ในการดำเนินการต่าง ๆ	๓.๕๔	๗๐.๘
๗๙.๒	๓.๙๖	๒๗. การให้บริการผ่านระบบ E Service เช่น การโอนเงินค่าเลี้ยงชีพ เข้าบัญชีธนาคาร ทำให้สะดวก รวดเร็ว	๓.๖๔	๗๒.๘
		กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย (เจ้าหนี้)		
๘๑	๔.๐๕	๒๘. การรับทราบประกาศแจ้งคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์	๓.๕๕	๗๑
๗๙.๒	๓.๙๖	๒๙. การรับทราบประกาศอื่น ๆ ของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์	๓.๕๒	๗๐.๔
๘๐	๔.๐๐	๓๐. การรวบรวมและจัดการทรัพย์สินของลูกหนี้ ความเป็นธรรม โปร่งใส ไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง เป็นการเฉพาะ	๓.๗๔	๗๔.๘
๗๙.๘	๓.๙๙	๓๑. เมื่อเข้าสู่กระบวนการล้มละลายแล้ว เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ ได้ชี้แจงขั้นตอนการดำเนินการ กระบวนการ หรือคำแนะนำเกี่ยวกับการยื่นคำขอรับชำระหนี้ ตลอดจนกรอบระยะเวลาในการได้รับ ชำระหนี้	๓.๖๑	๗๒.๒
๗๙.๘	๓.๙๙	๓๒. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ตรวจสอบสถานะล้มละลายผ่านเว็บไซต์ ของกรมบังคับคดี ทำให้คุณสะดวกและช่วย ลดค่าใช้จ่ายใน การดำเนินการต่าง ๆ	๓.๖๑	๗๒.๒
๗๙.๔	๓.๙๗	๓๓. การให้บริการผ่านระบบ E Service เช่น การโอนเงินส่วนแบ่ง เข้าบัญชีธนาคารทำได้สะดวกรวดเร็ว	๓.๖๕	๗๓

จากตารางที่ ๕-๑๙ แสดงค่าร้อยละของการจัดให้มีการใกล้เคียงข้อพิพาทชั้นบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๘๑.๗ ระบุ ควรมีการใกล้เคียงข้อพิพาทชั้นบังคับคดีและร้อยละ ๑๘.๓ ระบุ ไม่ควรมีการใกล้เคียง

ตารางที่ ๕-๑๙ แสดงค่าร้อยละของการจัดให้มีการใกล้เคียงข้อพิพาทชั้นบังคับคดี

ลำดับที่	การจัดให้มีการใกล้เคียงข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	ร้อยละ
๑	ควร	๘๑.๗
๒	ไม่ควร	๑๘.๓
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๕-๒๐ แสดงค่าร้อยละของเหตุผลของการควรจัดให้มีการใกล้เคียงข้อพิพาทชั้นบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๓๙.๙ ระบุ เพื่อประโยชน์ต่อคู่ความทั้งสองฝ่ายลดค่าใช้จ่ายตลอดถึง ระยะเวลาเพื่อประโยชน์ของคู่กรณี ร้อยละ ๒๑.๓ ระบุเป็นการให้โอกาสลูกหนี้ได้ผ่อนชำระหนี้และไม่สูญเสียอสังหาริมทรัพย์ ร้อยละ ๑๙.๑ ระบุ เพื่อให้คู่กรณีพิพาทกันสามารถบรรลุจุดประสงค์ร่วมกัน ร้อยละ ๑๔.๑ ระบุ จบเร็วและร้อยละ ๕.๖ ระบุ จะได้พูดคุยกันส่วนจะยอมหรือไม่เป็นคนละเรื่องกัน

ตารางที่ ๕-๒๐ แสดงค่าร้อยละของเหตุผลของการควรจัดให้มีการใกล้เคียงข้อพิพาทชั้นบังคับคดี

ลำดับที่	ควรมีการใกล้เคียงข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	ร้อยละ
๑	เพื่อประโยชน์ต่อคู่ความทั้งสองฝ่ายลดค่าใช้จ่ายตลอดถึงระยะเวลา/เพื่อประโยชน์ของคู่กรณี	๓๙.๙
๒	เป็นการให้โอกาสลูกหนี้ได้ผ่อนชำระหนี้ และไม่สูญเสียอสังหาริมทรัพย์	๒๑.๓
๓	เพื่อให้คู่กรณีพิพาทกันสามารถบรรลุจุดประสงค์ร่วมกัน	๑๙.๑
๔	จบเร็ว	๑๔.๑
๕	จะได้พูดคุยกันส่วนจะยอมหรือไม่เป็นคนละเรื่องกัน	๕.๖
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๕-๒๑ แสดงค่าร้อยละของเหตุผลที่ไม่ควรจัดให้มีการใกล้เคียงข้อพิพาทชั้นบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๕๗.๑ ระบุ ทำให้เสียเวลาเพิ่มขึ้น/เสียเวลา และร้อยละ ๔๒.๙ ระบุ หากใกล้เคียงได้คงไม่ต้องมีการบังคับคดีตั้งแต่แรก

ตารางที่ ๕-๒๑ แสดงค่าร้อยละของเหตุผลที่ไม่ควรจัดให้มีการใกล้เคียงข้อพิพาทชั้นบังคับคดี

ลำดับที่	ไม่ควรจัดให้มีการใกล้เคียงข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	ร้อยละ
๑	ทำให้เสียเวลาเพิ่มขึ้น/เสียเวลา	๕๗.๑
๒	หากใกล้เคียงได้คงไม่ต้องมีการบังคับคดีตั้งแต่แรก	๔๒.๙
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๕-๒๒ แสดงค่าร้อยละของอุปสรรคที่เป็นสาเหตุที่ทำให้กระบวนการล้มละลายล่าช้า พบว่า ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเอกสารที่เตรียมมาไม่ครบถ้วน พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๔.๒ ระบุ มากที่สุด ร้อยละ ๒๔.๕ ระบุ มากและร้อยละ ๑๔.๘ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ร้อยละ ๒๘.๒ ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๑๒.๕ ระบุ น้อยและร้อยละ ๑.๔ ระบุ ไม่เป็นเลย

สาเหตุการไม่รู้หรือไม่ทราบขั้นตอนการดำเนินกระบวนการเท่าที่ควร พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๕.๐ ระบุ มากที่สุด ร้อยละ ๑๔.๒ ระบุ มาก และ ร้อยละ ๑๓.๘ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ร้อยละ ๒๖.๗ ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๑๔.๒ ระบุ น้อยและร้อยละ ๑๑.๙ ระบุ ไม่เป็นเลย

สาเหตุการถูกข่มขู่คุกคามและอิทธิพลรู้สึกไม่ปลอดภัย พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๐.๔ ระบุ มากที่สุด ร้อยละ ๓.๒ ระบุ มากและร้อยละ ๗.๓ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ร้อยละ ๑๕.๑ ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๒๑.๙ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณาคือ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๔๔.๓ ระบุ ไม่เป็นเลย

สาเหตุเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๓.๖ ระบุ มากที่สุด ร้อยละ ๖.๕ ระบุ มาก และร้อยละ ๑๖.๖ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ร้อยละ ๑๗.๕ ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๑๗.๑ ระบุ น้อย และที่น่าพิจารณาคือ จำนวนมากหรือร้อยละ ๒๐.๗ ระบุ ไม่เป็นเลย

สาเหตุเจ้าหน้าที่ประสบบกกลุ่มอิทธิพลถูกข่มขู่คุกคาม พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๐.๔ ระบุ มากที่สุด ร้อยละ ๕.๐ ระบุ มากและร้อยละ ๙.๒ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ร้อยละ ๑๕.๖ ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๑๙.๓ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณาคือ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๔๑.๓ ระบุ ไม่เป็นเลย

สาเหตุมีการแทรกแซงการทำงานโดยกลุ่มอิทธิพล พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๐.๔ ระบุ มากที่สุด ร้อยละ ๔.๖ ระบุ มากและร้อยละ ๙.๒ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ร้อยละ ๑๓.๘ ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๒๑.๖ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณาคือ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๔๑.๗ ระบุ ไม่เป็นเลย

สาเหตุมีทรัพยากรในการทำงานที่ไม่มากเพียงพอ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๔.๖ ระบุ มากที่สุด ร้อยละ ๗.๓ ระบุ มากและร้อยละ ๑๕.๑ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ร้อยละ ๑๙.๗ ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๑๓.๓ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณาคือ จำนวนมากหรือร้อยละ ๒๔.๙ ระบุ ไม่เป็นเลย

สาเหตุการเตรียมการของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้าน พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๑.๘ ระบุ มากที่สุด ร้อยละ ๕.๐ ระบุ มาก และ ร้อยละ ๑๐.๐ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ร้อยละ ๒๑.๕ ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๒๐.๕ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณาคือ จำนวนมากหรือร้อยละ ๒๔.๘ ระบุ ไม่เป็นเลย

สาเหตุการเตรียมการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้าน พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๐.๙ ระบุ มากที่สุด ร้อยละ ๖.๙ ระบุ มากและร้อยละ ๑๕.๒ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ร้อยละ ๒๔.๐ ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๑๔.๗ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณาคือ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๑๙.๔ ระบุ ไม่เป็นเลย

สาเหตุการรอคำสั่งศาล พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๕.๑ ระบุ มากที่สุด ร้อยละ ๘.๔ ระบุ มาก และร้อยละ ๑๗.๒ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ร้อยละ ๒๑.๔ ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๑๕.๘ ระบุ น้อย และที่น่าพิจารณาคือ ร้อยละ ๑๔.๔ ระบุ ไม่เป็นเลย

สาเหตุการรอข้อมูลประกอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๔.๑ ระบุ มากที่สุด ร้อยละ ๖.๐ ระบุ มากและร้อยละ ๒๑.๓ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ร้อยละ ๑๗.๕ ระบุ ค่อนข้างน้อย ที่น่าพิจารณาคือ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๑๕.๗ ระบุ น้อยและร้อยละ ๑๔.๗ ระบุ ไม่เป็นเลย

สาเหตุชั้นตอนทางกฎหมายที่ยุ่งยาก หลายชั้นตอน พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๕.๕ ระบุ มากที่สุด ร้อยละ ๖.๙ ระบุ มากและร้อยละ ๑๘.๑ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ร้อยละ ๑๗.๖ ระบุ ค่อนข้างน้อย นำพิจารณาคือ ร้อยละ ๑๕.๓ ระบุ น้อยและที่ร้อยละ ๑๓.๙ ระบุ ไม่เป็นเลย

ตารางที่ ๕-๒๒ แสดงค่าร้อยละของอุปสรรคที่เป็นสาเหตุที่ทำให้กระบวนการบังคับคดีล้มละลายล่าช้า

ลำดับที่	สาเหตุที่ทำให้ล่าช้า	ระดับของความเป็นอุปสรรค							
		มากที่สุด	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อย	ไม่เป็นเลย	รวม
		ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
๑	เอกสารที่คุณเตรียมมาไม่ครบถ้วน	๔.๒	๒๔.๕	๑๔.๘	๑๔.๔	๒๘.๒	๑๒.๕	๑.๔	๑๐๐.๐
๒	คุณยังไม่ทราบขั้นตอนการดำเนินการที่ควร	๕.๐	๑๔.๒	๑๓.๘	๑๔.๒	๒๖.๗	๑๔.๒	๑๑.๙	๑๐๐.๐
๓	คุณเจอกับการข่มขู่คุกคามและอิทธิพล รู้สึกไม่ปลอดภัย	๐.๔	๓.๒	๗.๓	๗.๘	๑๕.๑	๒๑.๙	๔๔.๓	๑๐๐.๐
๔	เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ	๓.๖	๖.๕	๑๖.๖	๑๘.๐	๑๗.๕	๑๗.๑	๒๐.๗	๑๐๐.๐
๕	เจ้าหน้าที่ประสกับ กลุ่มอิทธิพล ถูกข่มขู่คุกคาม	๐.๔	๕.๐	๙.๒	๙.๒	๑๕.๖	๑๙.๓	๔๑.๓	๑๐๐.๐
๖	มีการแทรกแซงการทำงานโดยกลุ่มอิทธิพล	๐.๔	๔.๖	๙.๒	๘.๗	๑๓.๘	๒๑.๖	๔๑.๗	๑๐๐.๐
๗	มีทรัพยากรในการทำงานที่ไม่มากเพียงพอ	๔.๖	๗.๓	๑๕.๑	๑๕.๑	๑๙.๗	๑๓.๓	๒๔.๙	๑๐๐.๐
๘	การเตรียมการของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้าน	๑.๘	๕.๐	๑๐.๐	๑๖.๔	๒๑.๕	๒๐.๕	๒๔.๘	๑๐๐.๐
๙	การเตรียมการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้าน	๐.๙	๖.๙	๑๕.๒	๑๘.๙	๒๔.๐	๑๔.๗	๑๙.๔	๑๐๐.๐
๑๐	รอคำสั่งศาล	๕.๑	๘.๔	๑๗.๒	๑๗.๗	๒๑.๔	๑๕.๘	๑๔.๔	๑๐๐.๐
๑๑	รอข้อมูลประกอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๔.๑	๖.๐	๒๑.๓	๒๐.๗	๑๗.๕	๑๕.๗	๑๔.๗	๑๐๐.๐
๑๒	ขั้นตอนทางกฎหมายที่ยู้งยาก หลายขั้นตอน	๕.๕	๖.๙	๑๘.๑	๒๒.๗	๑๗.๖	๑๕.๓	๑๓.๙	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๕-๒๓ แสดงค่าสถิติของสาเหตุที่ทำให้กระบวนการแพ่งล่าช้า พบว่า ด้านเอกสารที่คุณเตรียมมาไม่ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๕.๔๒ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

การยังไม่รู้หรือไม่ทราบขั้นตอนการดำเนินกระบวนการเท่าที่ควร พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๙๙ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

การถูกข่มขู่คุกคามและอิทธิพล รู้สึกไม่ปลอดภัย พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๕๗ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

การมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๗๔ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

การมีเจ้าหน้าที่ประสบบกกับกลุ่มอิทธิพลถูกข่มขู่คุกคาม พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๙๐ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

การแทรกแซงการทำงานโดยกลุ่มอิทธิพล พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๘๐ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

การมีทรัพยากรในการทำงานที่ไม่มากเพียงพอ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๙๐ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

การเตรียมการของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๑๔ จาก คะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

การเตรียมการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๕๒ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

การรอคำสั่งศาล พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๙๘ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

การรอข้อมูลประกอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๙๓ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

การมีขั้นตอนทางกฎหมายที่ยุ่งยาก หลายขั้นตอน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๕.๐๕ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ตารางที่ ๕-๒๓ แสดงค่าสถิติของสาเหตุที่ทำให้กระบวนการแพ่งล่าช้า

ลำดับที่	สาเหตุที่ทำให้ล่าช้า	ระดับของความเป็นอุปสรรค			
		ค่าน้อยสุด	ค่ามากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๑	เอกสารที่คุณเตรียมมาไม่ครบถ้วน	๑	๑๐	๕.๔๒	๒.๖๔๒
๒	คุณยังไม่ทราบขั้นตอนการดำเนินกระบวนการเท่าที่ควร	๑	๑๐	๔.๙๙	๒.๕๐๕
๓	คุณเจอกับการข่มขู่คุกคามและอิทธิพล รู้สึกไม่ปลอดภัย	๑	๑๐	๓.๕๗	๒.๒๖๐
๔	เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ	๑	๑๐	๔.๗๔	๒.๔๒๕
๕	เจ้าหน้าที่ประสบบกกับ กลุ่มอิทธิพล ถูกข่มขู่คุกคาม	๑	๑๐	๓.๙๐	๒.๓๓๔
๖	มีการแทรกแซงการทำงานโดยกลุ่มอิทธิพล	๑	๑๐	๓.๘๐	๒.๓๙๗
๗	มีทรัพยากรในการทำงานที่ไม่มากเพียงพอ	๑	๑๐	๔.๙๐	๒.๔๘๕
๘	การเตรียมการของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้าน	๑	๑๐	๔.๑๔	๒.๒๕๗
๙	การเตรียมการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้าน	๑	๑๐	๔.๕๒	๒.๑๖๒

ลำดับที่	สาเหตุที่ทำให้ล่าช้า	ระดับของความเป็นอุปสรรค			
		ค่าน้อยสุด	ค่ามากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๑๐	รอคำสั่งศาล	๑	๑๐	๔.๙๘	๒.๔๔๒
๑๑	รอข้อมูลประกอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑	๑๐	๔.๙๓	๒.๒๙๘
๑๒	ขั้นตอนทางกฎหมายที่ยู้งยาก หลายขั้นตอน	๑	๑๐	๕.๐๕	๒.๓๔๔

จากตารางที่ ๕-๒๔ แสดงค่าร้อยละของการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดีเปรียบเทียบกับอดีต ปัจจุบันโดยภาพรวม พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการจำนวนมากหรือร้อยละ ๒๖.๑ ระบุ การทำงานของเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดี ในปัจจุบันนี้ ดีขึ้นมาก ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๔๑.๓ ระบุ ดีขึ้นและร้อยละ ๒๐.๖ ระบุ ค่อนข้างดีขึ้น ในขณะที่ ร้อยละ ๒.๘ ระบุ เหมือนเดิม ร้อยละ ๐.๕ ระบุ ค่อนข้างแย่ลง

ตารางที่ ๕-๒๔ แสดงค่าร้อยละของการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดีเปรียบเทียบกับปัจจุบันโดยภาพรวม

ลำดับที่	การทำงานของเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดี	ร้อยละ
๑	ดีขึ้นมาก	๒๖.๑
๒	ดีขึ้น	๔๑.๓
๓	ค่อนข้างดีขึ้น	๒๐.๖
๔	เหมือนเดิม	๒.๘
๕	ค่อนข้างแย่ลง	๐.๕
๖	แย่ลง	๐.๕
๗	แย่ลงมาก	๐.๙
๘	ไม่มีความเห็น	๗.๓
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

ตอนที่ ๔ ระดับความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดีตรงกับคำตอบของคุณ

จากตารางที่ ๕-๒๕ แสดงค่าร้อยละของความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมบังคับคดีเปรียบเทียบกับปัจจุบัน พบว่าตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๙๑.๓ ระบุ มีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมบังคับคดี รองลงมา คือ ร้อยละ ๐.๔ ระบุ ไม่เชื่อมั่น

ตารางที่ ๕-๒๕ แสดงค่าร้อยละของความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมบังคับคดีเปรียบเทียบกับปัจจุบัน

ลำดับที่	ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมบังคับคดี	ร้อยละ
๑	เชื่อมั่น	๙๑.๓
๒	ไม่เชื่อมั่น	๐.๔
๓	ไม่มีความเห็น	๘.๓
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๕-๒๖ แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจต่อกระบวนการบังคับคดีในอดีตกับปัจจุบัน พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการจำนวนมากหรือร้อยละ ๒๒.๐ ระบุ มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๑.๒ ระบุ พอใจมาก และร้อยละ ๒๐.๒ ระบุ พอใจค่อนข้างมาก ในขณะที่ ร้อยละ ๑.๔ ระบุ พอใจน้อยและร้อยละ ๐.๔ ระบุ ไม่พอใจเลย

ตารางที่ ๕-๒๖ แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจต่อกระบวนการบังคับคดีในอดีตกับปัจจุบัน

ลำดับที่	ความพึงพอใจเมื่อนึกถึงกระบวนการบังคับคดี	ร้อยละ
๑	พอใจมากที่สุด	๒๒.๐
๒	พอใจมาก	๓๑.๒
๓	ค่อนข้างมาก	๒๐.๒
๔	พอใจปานกลาง	๑๗.๙
๕	ค่อนข้างน้อย	๐.๐
๖	น้อย	๑.๔
๗	ไม่พอใจเลย	๐.๔
๘	ไม่มีความเห็น	๖.๙
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๕-๒๗ แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อภารกิจของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ พบว่า ด้านกระบวนการบังคับคดีล้มละลาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๘.๐๔ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ด้านการให้บริการบังคับคดีด้านคดีแพ่ง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๗.๖๑ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ด้านกระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๗.๖๐ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ด้านกระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๗.๒๘ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ด้านกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๗.๒๐ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ตารางที่ ๕-๒๗ แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อภารกิจของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ

ลำดับที่	ความพึงพอใจต่อภารกิจของกรมบังคับคดี	ค่าเฉลี่ย
๑	กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย	๘.๐๔
๒	การให้บริการบังคับคดีด้านคดีแพ่ง	๗.๖๑
๓	กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้	๗.๖๐
๔	กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย	๗.๒๘
๕	กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	๗.๒๐

จากตารางที่ ๕-๒๘ แสดงค่าเฉลี่ยของภาพรวมของการให้บริการทั้งหมดของกรมบังคับคดี พบว่ามีค่าเฉลี่ยภาพรวมของการให้บริการอยู่ที่ ๗.๗๙ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ตารางที่ ๕-๒๘ แสดงค่าเฉลี่ยของภาพรวมของการให้บริการทั้งหมดของกรมบังคับคดี

ลำดับที่	ภาพรวมของการให้บริการทั้งหมดของกรมบังคับคดี	ค่าเฉลี่ย
๑	ภาพรวมของการให้บริการ	๗.๗๙

จากตารางที่ ๕-๒๙ แสดงค่าร้อยละของความจำเป็นของศูนย์ผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำปรึกษาการบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๕๖.๑ ระบุ กรมบังคับคดีจำเป็นต้องมีศูนย์ผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำปรึกษาการบังคับคดี และร้อยละ ๔๓.๙ ระบุ ไม่จำเป็น

ตารางที่ ๕-๒๙ แสดงค่าร้อยละของความจำเป็นของศูนย์ผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำปรึกษาการบังคับคดี

ลำดับที่	ความจำเป็นของศูนย์ผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำปรึกษาการบังคับคดี	ร้อยละ
๑	จำเป็น คุณต้องการคำแนะนำปรึกษาเรื่อง...	๕๖.๑
๒	ไม่จำเป็น	๔๓.๙
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๕-๓๐ แสดงค่าร้อยละของเรื่องที่ต้องการคำแนะนำปรึกษาจากกรมบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๔๖.๖ ระบุ เพื่อ (ให้ข้อมูลขั้นตอน) ขั้นตอนการติดต่อรองลงมา คือ ร้อยละ ๑๙.๒ ระบุ (กฎหมาย) ประชาชนจะได้เข้าถึงแหล่งกฎหมายที่ถูกต้อง ร้อยละ ๑๖.๔ ระบุ (ให้ความรู้) ให้ความรู้การบังคับคดี ร้อยละ ๑๕.๑ ระบุ (วิธีการ เอกสาร) เพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงวิธี ร้อยละ ๑.๔ ระบุ ราคากลาง/ราคาประเมินและร้อยละ ๑.๓ ระบุ (ความสะดวกรวดเร็ว) ระยะเวลาสั้นสุด

ตารางที่ ๕-๓๐ แสดงค่าร้อยละของเรื่องที่ต้องการคำแนะนำปรึกษาจากกรมบังคับคดี

ลำดับที่	เรื่องที่ต้องการคำแนะนำปรึกษา	ร้อยละ
๑	(ให้ข้อมูลขั้นตอน) ขั้นตอนการติดต่อ	๔๖.๖
๒	(กฎหมาย) ประชาชนจะได้เข้าถึงแหล่งกฎหมายที่ถูกต้อง	๑๙.๒
๓	(ให้ความรู้) ให้ความรู้การบังคับคดี	๑๖.๔
๔	(วิธีการ เอกสาร) เพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงวิธี	๑๕.๑
๕	ราคากลาง/ราคาประเมิน	๑.๔
๖	(ความสะดวกรวดเร็ว) ระยะเวลาสั้นสุด	๑.๓
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

ตอนที่ ๕ โปรตระบุข้อเสนอนะ

จากตารางที่ ๕-๓๑ แสดงค่าร้อยละของเรื่องทีกรมบังคับคดีควรปรับปรุง พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๔๓.๔ ระบุ (ให้ข้อมูลขั้นตอน) ขั้นตอนการติดต่อ รองลงมา คือ ร้อยละ ๑๕.๘ ระบุ เจ้าหน้าที่ไม่พร้อมให้บริการ ร้อยละ ๙.๒ ระบุ One Stop Service ร้อยละ ๖.๖ ระบุ ช่วยในการไกล่เกลี่ย (ความสะดวก รวดเร็ว) ระยะเวลาสั้นสุดและ (วิธีการ เอกสาร) เพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงวิธี

ในขณะที่ ร้อยละ ๕.๓ ระบุ (ให้ความรู้) ให้ความรู้การบังคับคดี ร้อยละ ๒.๖ ระบุ รายละเอียดทุกอย่าง แก้ไขปัญหาทุกเรื่องที่เกิดขึ้นโดยเร็วและร้อยละ ๑.๓ ระบุ ราคากลาง/ราคาประเมิน

ตารางที่ ๕-๓๑ แสดงค่าร้อยละของเรื่องทีกรมบังคับคดีควรปรับปรุง

ลำดับที่	เรื่องทีกรมบังคับคดีควรปรับปรุง	ร้อยละ
๑	(ให้ข้อมูลขั้นตอน) ขั้นตอนการติดต่อ	๔๓.๔
๒	เจ้าหน้าที่ไม่พร้อมให้บริการ	๑๕.๘
๓	One Stop Service	๙.๒
๔	ช่วยในการไกล่เกลี่ย	๖.๖
๕	(ความสะดวกรวดเร็ว) ระยะเวลาสั้นสุด	๖.๖
๖	(วิธีการ เอกสาร) เพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงวิธี	๖.๖
๗	(ให้ความรู้) ให้ความรู้การบังคับคดี	๕.๓
๘	รายละเอียดทุกอย่าง	๒.๖
๙	แก้ไขปัญหาทุกเรื่องที่เกิดขึ้นโดยเร็ว	๒.๖
๑๐	ราคากลาง/ราคาประเมิน	๑.๓
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๕-๓๒ แสดงค่าร้อยละของเรื่องทีต้องการให้กรมบังคับคดีเปลี่ยนแปลงเพื่อบริการที่ดีขึ้น พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๔๒.๔ ระบุ การบริการของเจ้าพนักงาน รองลงมา คือ ร้อยละ ๓๖.๔ ระบุ ความถูกต้อง รวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ ๑๒.๑ ระบุ ตรวจสอบขั้นตอนการทำงาน ร้อยละ ๖.๑ ระบุ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการทำงานและร้อยละ ๓.๐ ระบุ ความรวดเร็วในการจ่ายเงิน

ตารางที่ ๕-๓๒ แสดงค่าร้อยละของเรื่องทีต้องการให้กรมบังคับคดีเปลี่ยนแปลงเพื่อบริการที่ดีขึ้น

ลำดับที่	เรื่องทีต้องการให้กรมบังคับคดีเปลี่ยนแปลงเพื่อบริการที่ดีขึ้น	ร้อยละ
๑	การบริการของเจ้าพนักงาน	๔๒.๔
๒	ความถูกต้อง รวดเร็วในการให้บริการ	๓๖.๔
๓	ตรวจสอบขั้นตอนการทำงาน	๑๒.๑
๔	การให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการทำงาน	๖.๑
๕	ความรวดเร็วในการจ่ายเงิน	๓.๐
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๕-๓๓ แสดงค่าร้อยละของความสนิทสนมกับเจ้าหน้าที่ในกรมบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๓.๗ ระบุ รู้จักสนิทสนมกันและส่วนใหญ่ร้อยละ ๙๖.๓ ระบุ ไม่รู้จักเป็นการส่วนตัว

ตารางที่ ๕-๓๓ แสดงค่าร้อยละของความสนิทสนมกับเจ้าหน้าที่ในกรมบังคับคดี

ลำดับที่	ความสนิทสนมกับเจ้าหน้าที่ในกรมบังคับคดี	ร้อยละ
๑	รู้จักสนิทสนมกัน ระบุความสัมพันธ์เป็น...	๓.๗
๒	ไม่รู้จักเป็นการส่วนตัว	๙๖.๓
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๕-๓๔ แสดงค่าร้อยละของความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ในกรมบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๘๗.๕ ระบุ เป็นเพื่อนและร้อยละ ๑๒.๕ ระบุ รุ่นน้อง/น้องที่เคยร่วมงาน

ตารางที่ ๕-๓๔ แสดงค่าร้อยละของความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ในกรมบังคับคดี

ลำดับที่	ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ในกรมบังคับคดี	ร้อยละ
๑	เพื่อน	๘๗.๕
๒	รุ่นน้อง/น้องที่เคยร่วมงาน	๑๒.๕
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

บทที่ ๖

ผลการศึกษาเชิงสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้

การนำเสนอผลการสำรวจในการศึกษาคั้งนี้ ประกอบด้วย ๕ ตอน โดยจำแนกตามเนื้อหา ดังต่อไปนี้
แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น ๕ ตอน ได้แก่

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ เรื่องทั่วไป การรับรู้และประสบการณ์ กระบวนการบังคับคดี

ตอนที่ ๓ ระดับความคาดหวังและการเห็นจริงปฏิบัติจริง ในการใช้บริการกระบวนการบังคับคดี

ตอนที่ ๔ ระดับความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดี

ตอนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจถึงกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละสถานะไม่ว่าจะเป็น เจ้าหนี้ตามคำพิพากษา ลูกหนี้ตามคำพิพากษา หนายความ หรือผู้รับมอบอำนาจ โดยรวมถึงผู้แทนหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคธุรกิจ ในระหว่างเดือนเมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๐ ผลการศึกษาพบว่า

จากตารางที่ ๖-๑ แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ตัวอย่างผู้ตอบแบบสำรวจในกระบวนการกระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้มีสัดส่วนของเพศทั้งเพศชายและเพศหญิงที่เท่ากัน คือ ร้อยละ ๕๐.๐ มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๘ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๕๕.๑ มีสถานภาพโสดและร้อยละ ๔๔.๙ สมรสแล้ว ในจำนวนของผู้ตอบว่าสมรสแล้วนั้น มีบุตรจำนวน ๑-๒ คน คิดเป็นกว่าร้อยละ ๙๒.๙ เมื่อสอบถามถึงระดับการศึกษาสูงสุดที่จบมา พบว่า กว่ร้อยละ ๗๐.๐ จบชั้นปริญญาตรี ร้อยละ ๔๔.๐ ประกอบอาชีพทนายความ ที่น่าพิจารณาคือ ร้อยละ ๕๒.๐ มีรายได้ไม่เกิน ๑๕,๐๐๐ บาท

ตารางที่ ๖-๑ แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	ร้อยละ
เพศ	
๑. ชาย	๕๐.๐
๒. หญิง	๕๐.๐
รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐
อายุ	
๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐.๐
๒. ๒๐-๒๙ ปี	๒๔.๕
๓. ๓๐-๓๙ ปี	๓๖.๘
๔. ๔๐-๔๙ ปี	๒๒.๔
๕. ๕๐-๕๙ ปี	๑๒.๒
๖. ๖๐ ปีขึ้นไป	๔.๑
รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

ข้อมูลทั่วไป	ร้อยละ
สถานภาพสมรส	
๑. โสด	๕๕.๑
๒. สมรส	๔๔.๙
๓. หม้าย	๐.๐
๔. หย่าร้าง	๐.๐
๕. อื่น ๆ	๐.๐
รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐
จำนวนบุตร	
๑. จำนวน ๑ คน	๓๕.๗
๒. จำนวน ๒ คน	๕๗.๒
๓. จำนวน ๓ คน	๗.๑
๔. จำนวน ๔ คน	๐.๐
๕. จำนวน ๕ คน	๐.๐
๖. จำนวน ๖ คนขึ้นไป	๐.๐
รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐
การศึกษา	
๑. ไม่เคยเรียนหรือต่ำกว่าประถมศึกษา	๐.๐
๒. มัธยมศึกษาตอนต้น	๐.๐
๓. มัธยมศึกษาตอนปลาย	๔.๐
๔. ปวช.	๐.๐
๕. ปวส.	๔.๐
๖. อนุปริญญา	๒.๐
๗. ปริญญาตรี	๗๐.๐
๘. ปริญญาโท	๒๐.๐
๙. ปริญญาเอก	๐.๐
รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐
อาชีพ	
๑. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	๑๒.๐
๒. ทนายความ	๔๔.๐
๓. พนักงานบริษัทเอกชน	๒๘.๐
๔. ค้าขาย	๐.๐
๕. ธุรกิจส่วนตัว ผู้ประกอบการ	๘.๐
๖. รับจ้างทั่วไป	๘.๐
๗. นิสิต นักศึกษา	๐.๐
๘. เกษียณ ว่างาน	๐.๐
๙. เกษตรกรรม ปศุสัตว์ ประมง	๐.๐
๑๐. อื่น ๆ	๐.๐
รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

ข้อมูลทั่วไป	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	
๑. ไม่เกิน ๑๕,๐๐๐ บาท	๕๒.๐
๒. ๑๕,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาท	๑๘.๐
๓. ๓๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๓๐.๐
รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

ตอนที่ ๒ เรื่องทั่วไป การรับรู้และประสบการณ์กระบวนการบังคับคดี

จากตารางที่ ๖-๒ แสดงค่าร้อยละของการตามข่าวสารผ่านสื่อมวลชน ในช่วง ๓๐ วันที่ผ่านมา พบว่า ตัวอย่างผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๔๔.๐ ระบุ มีการติดตามข่าวสารผ่านสื่อมวลชนทุกวันหรือเกือบทุกวัน ร้อยละ ๒๔.๐ ระบุ บางสัปดาห์ไม่ได้ติดตาม ร้อยละ ๒๐.๐ ระบุ อย่างน้อยสัปดาห์ละ ๑ ครั้งและร้อยละ ๑๒.๐ ระบุ ไม่ได้ติดตามเลย

ตารางที่ ๖-๒ แสดงค่าร้อยละของการตามข่าวสารผ่านสื่อมวลชน ในช่วง ๓๐ วันที่ผ่านมา

ลำดับที่	การตามข่าวสารผ่านสื่อมวลชน ในช่วง ๓๐ วันที่ผ่านมา	ร้อยละ
๑	ทุกวัน หรือ เกือบทุกวัน	๔๔.๐
๒	อย่างน้อยสัปดาห์ละ ๑ ครั้ง	๒๐.๐
๓	บางสัปดาห์ไม่ได้ติดตาม	๒๔.๐
๔	ไม่ได้ติดตามเลย	๑๒.๐
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๖-๓ แสดงร้อยละของการติดต่อกับกรมบังคับคดี ในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา พบว่า ตัวอย่างผู้ใช้บริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๖๔.๐ ระบุ มีการติดต่อกับกรมบังคับคดีไม่เกิน ๑๐ ครั้ง ร้อยละ ๖.๐ ระบุ มีการติดต่อกับกรมบังคับคดี ๑๑-๒๐ ครั้ง ร้อยละ ๑๐.๐ ระบุ มีการติดต่อกับกรมบังคับคดี ๒๑-๓๐ ครั้ง ร้อยละ ๔.๐ ระบุ มีการติดต่อกับกรมบังคับคดี ๓๑-๔๐ ครั้งและตัวอย่างผู้ใช้บริการจำนวนมากหรือร้อยละ ๑๖.๐ ระบุ มีการติดต่อกับกรมบังคับคดี ๕๐ ครั้งขึ้นไป

ตารางที่ ๖-๓ แสดงร้อยละของการติดต่อกับกรมบังคับคดี ในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา

ลำดับที่	การติดต่อกับกรมบังคับคดี ในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา	ร้อยละ
๑	ไม่เกิน ๑๐ ครั้ง	๖๔.๐
๒	๑๑-๒๐ ครั้ง	๖.๐
๓	๒๑-๓๐ ครั้ง	๑๐.๐
๔	๓๑-๔๐ ครั้ง	๔.๐
๕	๔๑-๕๐ ครั้ง	๐.๐
๖	๕๐ ครั้งขึ้นไป	๑๖.๐
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๖-๔ แสดงค่าร้อยละของการรับรู้การให้บริการทางด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน Facebook พบว่า ตัวอย่างผู้ให้บริการ ร้อยละ ๖๔.๐ ระบุ ทราบว่ามีการให้บริการทางด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในขณะที่ตัวอย่างผู้ให้บริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๓๖.๐ ระบุ ไม่ทราบ

ตารางที่ ๖-๔ แสดงค่าร้อยละของการรับรู้การให้บริการทางด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี

ลำดับที่	การรับรู้การให้บริการทางด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี	ร้อยละ
๑	ทราบ	๖๔.๐
๒	ไม่ทราบ	๓๖.๐
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๖-๕ แสดงค่าร้อยละของความถี่ในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้ให้บริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๘.๐ ระบุ มีการใช้เว็บไซต์ของกรมบังคับคดี บ่อยที่สุด ร้อยละ ๖.๐ ระบุ บ่อย ร้อยละ ๑๔.๐ ระบุ ค่อนข้างบ่อย ในขณะที่ตัวอย่างผู้ให้บริการจำนวนมากหรือร้อยละ ๓๔.๐ ระบุ ค่อนข้างไม่บ่อย และร้อยละ ๘.๐ ระบุ ไม่บ่อยและตัวอย่างผู้ให้บริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๒๐.๐ ระบุ ไม่เคยใช้เลย

และเมื่อสอบถามถึงการใช้แอปพลิเคชัน LED Property ของกรมบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้ให้บริการ ร้อยละ ๔.๐ ระบุ มีการใช้บ่อยที่สุด ร้อยละ ๖.๐ ระบุ มีการใช้ค่อนข้างบ่อย ร้อยละ ๖.๐ ระบุ ปานกลาง และค่อนข้างบ่อย ในขณะที่ตัวอย่างผู้ให้บริการ ร้อยละ ๑๖.๐ ระบุ ไม่ค่อยบ่อยและร้อยละ ๑๔.๐ ระบุ ไม่บ่อย และที่น่าพิจารณา คือ ตัวอย่างผู้ให้บริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๕๔.๐ ระบุ ไม่เคยใช้เลย

นอกจากนี้ เมื่อสอบถามถึงการใช้แอปพลิเคชัน LED Property Plus ของกรมบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้ให้บริการ ร้อยละ ๔.๐ ระบุ มีการใช้บ่อยที่สุด ร้อยละ ๑๒.๐ ระบุ ไม่ค่อยบ่อย ร้อยละ ๑๖.๐ ระบุ ไม่บ่อย ในขณะที่ ตัวอย่างผู้ให้บริการ ร้อยละ ๖๒.๐ ไม่เคยใช้เลย

และเมื่อสอบถามถึง การใช้ E Service พบว่า ตัวอย่างผู้ให้บริการ ร้อยละ ๒.๐ ระบุ มีการใช้บ่อยที่สุด และบ่อย ร้อยละ ๑๘.๔ ระบุ ค่อนข้างไม่บ่อยและไม่บ่อย และที่น่าพิจารณา คือ ตัวอย่างผู้ให้บริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๕๕.๑ ระบุ ไม่เคยใช้เลย

อย่างไรก็ตาม เมื่อสอบถามถึงการใช้ Facebook ของกรมบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้ให้บริการ ร้อยละ ๑๐.๔ ระบุ มีการใช้ค่อนข้างไม่บ่อย ร้อยละ ๑๔.๖ ระบุ ไม่บ่อย และที่น่าพิจารณา คือ ตัวอย่างผู้ให้บริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๗๒.๙ ระบุ ไม่เคยใช้เลย

ตารางที่ ๖-๕ แสดงค่าร้อยละของความสำเร็จในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี

ลำดับที่	ประเภทของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี	ความสำเร็จในการใช้							
		บ่อยที่สุด	บ่อย	ค่อนข้างบ่อย	ปานกลาง	ค่อนข้างไม่บ่อย	ไม่บ่อย	ไม่เคยใช้เลย	รวม
		ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
๑	เว็บไซต์ของกรมบังคับคดี	๘.๐	๖.๐	๑๔.๐	๑๐.๐	๓๔.๐	๘.๐	๒๐.๐	๑๐๐.๐
๒	แอปพลิเคชัน LED Property ของกรมบังคับคดี	๔.๐	๐.๐	๖.๐	๖.๐	๑๖.๐	๑๔.๐	๕๔.๐	๑๐๐.๐
๓	แอปพลิเคชัน LED Property Plus ของกรมบังคับคดี	๔.๐	๐.๐	๐.๐	๖.๐	๑๒.๐	๑๖.๐	๖๒.๐	๑๐๐.๐
๔	E Service	๒.๐	๒.๐	๐.๐	๔.๑	๑๘.๔	๑๘.๔	๕๕.๑	๑๐๐.๐
๕	Facebook ของกรมบังคับคดี	๐.๐	๐.๐	๐.๐	๒.๑	๑๐.๔	๑๔.๖	๗๒.๙	๑๐๐.๐
๖	อื่น ๆ ระบุ	๐.๐	๐.๐	๐.๐	๗.๗	๑๕.๔	๑๑.๕	๖๕.๔	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๖-๖ แสดงค่าสถิติของความถี่ในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี พบว่า ค่าเฉลี่ยของการใช้เว็บไซต์ของกรมบังคับคดี อยู่ที่ ๕.๐ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน ค่าเฉลี่ยของการใช้แอปพลิเคชัน LED Property ของกรมบังคับคดี อยู่ที่ ๓.๙๖ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนนและค่าเฉลี่ยของการใช้แอปพลิเคชัน LED Property Plus ของกรมบังคับคดี อยู่ที่ ๓.๖๓ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ในขณะที่ค่าเฉลี่ยของการใช้ E Service ของกรมบังคับคดี อยู่ที่ ๓.๓๒ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนนและค่าเฉลี่ยของการใช้ Facebook ของกรมบังคับคดี อยู่ที่ ๒.๕๔ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ตารางที่ ๖-๖ แสดงค่าสถิติของความถี่ในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี

ลำดับที่	ประเภทของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี	ความถี่ในการใช้			
		ค่าน้อยสุด	ค่ามากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๑	เว็บไซต์ของกรมบังคับคดี	๑	๑๐	๕.๐๐	๒.๕๒๒
๒	แอปพลิเคชัน LED Property ของกรมบังคับคดี	๑	๑๐	๓.๙๖	๒.๕๘๕
๓	แอปพลิเคชัน LED Property Plus ของกรมบังคับคดี	๑	๑๐	๓.๖๓	๒.๖๐๘
๔	E Service	๑	๑๐	๓.๓๒	๒.๓๓๘
๕	Facebook ของกรมบังคับคดี	๑	๕	๒.๕๔	๑.๒๖๖
๖	อื่น ๆ ระบุ	๑	๕	๓.๒๒	๑.๓๙๔

จากตารางที่ ๖-๗ แสดงค่าร้อยละของสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพียงพอต่อความต้องการหรือไม่ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๘๙.๔ ระบุ เพียงพอและร้อยละ ๑๐.๖ ระบุ ไม่เพียงพอ

ตารางที่ ๖-๗ แสดงค่าร้อยละของสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพียงพอต่อความต้องการหรือไม่

ลำดับที่	สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพียงพอต่อความต้องการหรือไม่	ร้อยละ
๑	เพียงพอ	๘๙.๔
๒	ไม่เพียงพอ	๑๐.๖
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๖-๘ แสดงค่าร้อยละของความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๑๐.๐ ระบุ มีความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดี ในด้านการดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล มากที่สุด ร้อยละ ๑๘.๐ ระบุ มีความเข้าใจมาก และร้อยละ ๒๒.๐ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างมาก ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการอีกร้อยละ ๒๒.๐ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๔.๐ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณา คือร้อยละ ๔.๐ ระบุ ไม่เข้าใจเลย

เมื่อสอบถามถึงความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการดำเนินการบังคับคดีล้มละลายตามคำสั่งศาล พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๑๐.๒ ระบุ มีความเข้าใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๐.๔ ระบุ มาก และร้อยละ ๒๒.๖ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างมาก ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการอีกร้อยละ ๒๒.๔ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๖.๑ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณา คือ ร้อยละ ๒.๐ ระบุ ไม่เข้าใจเลย

และเมื่อสอบถามถึงความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการดำเนินการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ตามคำสั่งศาล พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๘.๐ ระบุ มีความเข้าใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๔.๐ ระบุ มากเช่นเดียวกับค่อนข้างมาก ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๑๖.๐ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างน้อยและไม่เข้าใจเลยร้อยละ ๔.๐

นอกจากนี้ เมื่อสอบถามถึงความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการดำเนินการขายทอดตลาดทรัพย์สิน พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๑๒.๐ ระบุ มีความเข้าใจมากที่สุดและมาก ส่วนร้อยละ ๒๖.๐ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างมาก ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการอีกส่วนหรือร้อยละ ๑๘.๐ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๘.๐ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณา คือ ร้อยละ ๔.๐ ระบุ ไม่เข้าใจเลย

อย่างไรก็ตาม เมื่อสอบถามถึงความเข้าใจเกี่ยวกับ อำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการตรวจสอบสิทธิทางบัญชีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขอรับชำระหนี้ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๖.๐ ระบุมีความเข้าใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๒.๐ ระบุมากและร้อยละ ๓๔.๐ ระบุมีความเข้าใจค่อนข้างมาก ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการอีกร้อยละ ๑๘.๐ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างน้อย ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๘.๐ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณา คือ ร้อยละ ๔.๐ ระบุ ไม่เข้าใจเลย

และเมื่อสอบถามถึงความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการตรวจสอบค่าใช้จ่ายและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๘.๒ ระบุมีความเข้าใจมากที่สุดและมาก อีกร้อยละ ๒๔.๕ ระบุมีความเข้าใจค่อนข้างมาก ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการอีกร้อยละ ๒๒.๔ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๑๐.๒ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณา คือ ร้อยละ ๒.๐ ระบุ ไม่เข้าใจเลย

เมื่อสอบถามถึง ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการชำระบัญชีห้างหุ้นส่วนบริษัทหรือนิติบุคคล ในฐานะผู้ชำระบัญชีตามคำสั่งศาล พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๔.๐ ระบุ มีความเข้าใจมากที่สุด ร้อยละ ๖.๐ ระบุมากและร้อยละ ๑๔.๐ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างมาก ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๓๐.๐ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๑๐.๐ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณา คือ ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๘.๐ ระบุ ไม่เข้าใจเลย

นอกจากนี้ เมื่อสอบถามถึงความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการรับวางทรัพย์จากลูกหนี้หรือผู้มีสิทธิวางทรัพย์ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๖.๐ ระบุ มีความเข้าใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๖.๐ ระบุ มาก และร้อยละ ๑๘.๐ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างมาก ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๒๔.๐ ระบุมีความเข้าใจค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๑๔.๐ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณา คือ ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๔.๐ ระบุ ไม่เข้าใจเลย

ในขณะที่ เมื่อสอบถามถึงความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการดำเนินการประเมินราคาทรัพย์ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๖.๐ ระบุ มีความเข้าใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๐.๐ ระบุ มาก และร้อยละ ๒๒.๐ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างมาก ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๒๘.๐ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๑๘.๐ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณา คือ ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๖.๐ ระบุ ไม่เข้าใจเลย

และเมื่อสอบถามถึง ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๔.๐ ระบุมีความเข้าใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๒.๐ ระบุ มาก และร้อยละ ๒๔.๐ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างมาก ในขณะที่ ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือ ร้อยละ ๒๔.๐ ระบุ

มีความเข้าใจค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๑๖.๐ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณา คือ ตัวอย่างผู้รับบริการจำนวนมากหรือ ร้อยละ ๘.๐ ระบุ ไม่เข้าใจเลย

นอกจากนี้ เมื่อสอบถามถึงความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการเดินทาง ค่าคู่ความ หนังสือประกาศของศาลหรือหน่วยงานในสังกัดกรมบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๔.๐ ระบุมีความเข้าใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๖.๐ ระบุมากและร้อยละ ๒๒.๐ ระบุมีความเข้าใจค่อนข้างมาก ในขณะที่ ตัวอย่างผู้รับบริการจำนวนมากหรือร้อยละ ๒๔.๐ ระบุมีความเข้าใจค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๑๖.๐ ระบุ น้อย และที่น่าพิจารณา คือ ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๔.๐ ระบุ ไม่เข้าใจเลย

และเมื่อสอบถามถึงความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการปฏิบัติการอื่นใดตามที่ กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมายหรือตามคำสั่ง ศาลหรือ คสช. เช่น คดีจำนำข้าว พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๔.๐ ระบุ มีความเข้าใจมากที่สุด ร้อยละ ๘.๐ ระบุ มากและร้อยละ ๒๒.๐ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างมาก ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๓๒.๐ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างน้อย จำนวนมากหรือร้อยละ ๑๘.๐ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณา คือ ตัวอย่างผู้รับบริการ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๔.๐ ระบุ ไม่เข้าใจเลย

ตารางที่ ๖-๘ แสดงค่าร้อยละของความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ

ลำดับที่	อำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดี	ระดับความเข้าใจ							
		มากที่สุด	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อย	ไม่เข้าใจเลย	รวม
		ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
๑	ดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล	๑๐.๐	๑๘.๐	๒๒.๐	๒๐.๐	๒๒.๐	๔.๐	๔.๐	๑๐๐.๐
๒	ดำเนินการบังคับคดีล้มละลายตามคำสั่งศาล	๑๐.๒	๒๐.๔	๒๒.๖	๑๖.๓	๒๒.๔	๖.๑	๒.๐	๑๐๐.๐
๓	ดำเนินการบังคับคดีฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ตามคำสั่งศาล	๘.๐	๒๔.๐	๒๔.๐	๒๐.๐	๑๖.๐	๔.๐	๔.๐	๑๐๐.๐
๔	ดำเนินการขายทอดตลาดทรัพย์สิน	๑๒.๐	๑๒.๐	๒๖.๐	๒๐.๐	๑๘.๐	๘.๐	๔.๐	๑๐๐.๐
๕	ตรวจสอบสิทธิทางบัญชีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขอรับชำระหนี้	๖.๐	๑๒.๐	๓๔.๐	๑๘.๐	๑๘.๐	๘.๐	๔.๐	๑๐๐.๐
๖	ตรวจสอบค่าใช้จ่ายและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการบังคับคดี	๘.๒	๘.๒	๒๔.๕	๒๔.๕	๒๒.๔	๑๐.๒	๒.๐	๑๐๐.๐
๗	ชำระบัญชีห้างหุ้นส่วนบริษัทหรือนิติบุคคล ในฐานะผู้ชำระบัญชีตามคำสั่งศาล	๔.๐	๖.๐	๑๔.๐	๒๘.๐	๓๐.๐	๑๐.๐	๘.๐	๑๐๐.๐
๘	รับวางทรัพย์จากลูกหนี้ หรือผู้มีสิทธิวางทรัพย์	๖.๐	๑๖.๐	๑๘.๐	๑๘.๐	๒๔.๐	๑๔.๐	๔.๐	๑๐๐.๐
๙	ดำเนินการประเมินราคาทรัพย์	๖.๐	๑๐.๐	๒๒.๐	๑๐.๐	๒๘.๐	๑๘.๐	๖.๐	๑๐๐.๐
๑๐	ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	๔.๐	๑๒.๐	๒๔.๐	๑๒.๐	๒๔.๐	๑๖.๐	๘.๐	๑๐๐.๐
๑๑	เดินทาง คำคู่ความ หนังสือประกาศของศาลหรือหน่วยงานในสังกัดกรมบังคับคดี	๔.๐	๑๖.๐	๒๒.๐	๑๔.๐	๒๔.๐	๑๖.๐	๔.๐	๑๐๐.๐
๑๒	ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดี ตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมายหรือตามคำสั่งศาลหรือ คสช. เช่น คดีจำนำข้าว	๔.๐	๘.๐	๒๒.๐	๑๒.๐	๓๒.๐	๑๘.๐	๔.๐	๑๐๐.๐
๑๓	อื่น ๆ	๐.๐	๐.๐	๐.๐	๐.๐	๐.๐	๐.๐	๐.๐	๐.๐

จากตารางที่ ๖-๙ แสดงค่าสถิติของความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ พบว่า ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในการดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๖.๑๐ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในการดำเนินการบังคับคดีล้มละลายตามคำสั่งศาล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๖.๑๐ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในการดำเนินการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ตามคำสั่งศาล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๖.๓๓ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในการดำเนินการขายทอดตลาดทรัพย์สิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๖.๐๐ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในการตรวจสอบสิทธิทางบัญชีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขอรับชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๕.๗๓ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในการตรวจสอบค่าใช้จ่ายและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการบังคับคดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๕.๓๕ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในการชำระบัญชีห้างหุ้นส่วนบริษัทหรือนิติบุคคล ในฐานะผู้ชำระบัญชีตามคำสั่งศาล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๘๐ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในการรับวางทรัพย์จากลูกหนี้หรือผู้มีสิทธิวางทรัพย์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๕.๓๓ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในการดำเนินการประเมินราคาทรัพย์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๙๖ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๕.๑๑ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในการเดินทางหมาย คำคู่ความ หนังสือประกาศของศาลหรือหน่วยงานในสังกัดกรมบังคับคดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๕.๑๓ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในการปฏิบัติกรอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดี ตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย หรือตามคำสั่งศาลหรือ คสช. เช่น คดีจำนำข้าว มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๕๘ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ตารางที่ ๖-๙ แสดงค่าสถิติของความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ

ลำดับที่	อำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดี	ระดับความเข้าใจ			
		ค่าน้อยสุด	ค่ามากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๑	ดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล	๑	๑๐	๖.๑๐	๒.๕๒๐
๒	ดำเนินการบังคับคดีล้มละลายตามคำสั่งศาล	๑	๑๐	๖.๑๐	๒.๕๙๕
๓	ดำเนินการบังคับคดีฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ตามคำสั่งศาล	๑	๑๐	๖.๓๓	๒.๓๔๖
๔	ดำเนินการขายทอดตลาดทรัพย์สิน	๑	๑๐	๖.๐๐	๒.๕๔๓
๕	ตรวจสอบสิทธิทางบัญชีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขอรับชำระหนี้	๑	๑๐	๕.๗๓	๒.๓๐๔
๖	ตรวจสอบค่าใช้จ่ายและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการบังคับคดี	๑	๑๐	๕.๓๕	๒.๔๔๕
๗	ชำระบัญชีห้างหุ้นส่วนบริษัทหรือนิติบุคคลในฐานะผู้ชำระบัญชีตามคำสั่งศาล	๑	๑๐	๔.๘๐	๒.๓๐๖
๘	รับวางทรัพย์จากลูกหนี้หรือผู้มีสิทธิวางทรัพย์	๑	๑๐	๕.๓๓	๒.๖๒๘
๙	ดำเนินการประเมินราคาทรัพย์	๑	๑๐	๔.๙๖	๒.๖๔๕
๑๐	ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	๑	๑๐	๕.๑๑	๒.๕๔๙
๑๑	เดินทาง คำคู่ความ หนังสือประกาศของศาลหรือหน่วยงานในสังกัดกรมบังคับคดี	๑	๑๐	๕.๑๓	๒.๕๔๘
๑๒	ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดี ตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย หรือตามคำสั่งศาลหรือคสช. เช่น คดีจำนำข้าว	๑	๑๐	๔.๕๘	๒.๔๓๙

จากตารางที่ ๖-๑๐ แสดงค่าร้อยละของการทำงานของกรมบังคับคดีมีส่วนช่วยการค้า การลงทุน และส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๔.๑ ระบุ การทำงานของกรมบังคับคดี มีส่วนช่วยการการค้า การลงทุนและส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ มากที่สุด ร้อยละ ๑๔.๖ ระบุ มากและตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๖๒.๕ ระบุค่อนข้างมาก ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๑๘.๘ ระบุค่อนข้างน้อย

ตารางที่ ๖-๑๐ แสดงค่าร้อยละของการทำงานของกรมบังคับคดีมีส่วนช่วยการค้า การลงทุนและส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ

ลำดับที่	การทำงานของกรมบังคับคดีมีส่วนช่วยการค้า การลงทุนและส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ	ร้อยละ
๑	มากที่สุด	๔.๑
๒	มาก	๑๔.๖
๓	ค่อนข้างมาก	๖๒.๕
๔	ค่อนข้างน้อย	๑๘.๘
๕	น้อย	๐.๐
๖	ไม่ช่วยเลย	๐.๐
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๖-๑๑ แสดงค่าร้อยละของการทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ในด้านต่าง ๆ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการจำนวนมากหรือร้อยละ ๑๐.๐ ระบุการทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ในด้านการดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล บ่อยที่สุด ร้อยละ ๒๘.๐ ระบุ บ่อยและส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๓๖.๐ ระบุค่อนข้างบ่อย ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๑๒.๐ ระบุ ค่อนข้างไม่บ่อยและร้อยละ ๖.๐ ระบุ ไม่บ่อย

และเมื่อถามถึงการทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ในด้านประโยชน์ลูกหนี้ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๘.๐ ระบุ บ่อยที่สุด ร้อยละ ๑๘.๐ ระบุ บ่อยและส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๓๖.๐ ระบุ ค่อนข้างบ่อย ในขณะที่ ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๒๐.๐ ระบุ ค่อนข้างไม่บ่อย ร้อยละ ๔.๐ ระบุ ไม่บ่อยและร้อยละ ๒.๐ ระบุไม่เคยเลย

นอกจากนี้ เมื่อถามถึงการทำงานของกรมบังคับคดี เป็นประโยชน์ในด้านประโยชน์เจ้าหนี้ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๑๒.๐ ระบุ บ่อยที่สุด ร้อยละ ๒๔.๐ ระบุ บ่อยและส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๓๖.๐ ระบุ ค่อนข้างบ่อย ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๑๒.๐ ระบุ ค่อนข้างไม่บ่อย ร้อยละ ๔.๐ ระบุ ไม่บ่อย

ในขณะที่ เมื่อถามถึงการทำงานของกรมบังคับคดี เป็นประโยชน์ในด้านคำสั่งศาลมีความศักดิ์สิทธิ์ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการจำนวนมากหรือร้อยละ ๒๔.๐ ระบุ บ่อยที่สุดและบ่อย ร้อยละ ๒๒.๐ ระบุ ค่อนข้างบ่อย ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๑๔.๐ ระบุ ค่อนข้างไม่บ่อย ร้อยละ ๒.๐ ระบุ ไม่บ่อย

อย่างไรก็ตาม เมื่อถามถึงการทำงานของกรมบังคับคดี เป็นประโยชน์ในด้านเศรษฐกิจ การค้า การลงทุน พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๘.๒ ระบุ บ่อยที่สุด ร้อยละ ๒๒.๔ ระบุ บ่อยและส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๓๐.๗ ระบุ ค่อนข้างบ่อย ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๑๒.๒ ระบุ ค่อนข้างไม่บ่อย ร้อยละ ๖.๑ ระบุ ไม่บ่อย

ตารางที่ ๖-๑๑ แสดงค่าร้อยละของการทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ในด้านต่าง ๆ

ลำดับที่	การทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์	ระดับของประโยชน์ต่อการทำงานของกรมบังคับคดี							
		บ่อยที่สุด	บ่อย	ค่อนข้างบ่อย	ปานกลาง	ค่อนข้างไม่บ่อย	ไม่บ่อย	ไม่เคยใช้เลย	รวม
		ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
๑	ดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล	๑๐.๐	๒๘.๐	๓๖.๐	๘.๐	๑๒.๐	๖.๐	๐.๐	๑๐๐.๐
๒	ประโยชน์ลูกหนี้	๘.๐	๑๘.๐	๓๖.๐	๑๒.๐	๒๐.๐	๔.๐	๒.๐	๑๐๐.๐
๓	ประโยชน์เจ้าหนี้	๑๒.๐	๒๔.๐	๓๖.๐	๑๒.๐	๑๒.๐	๔.๐	๐.๐	๑๐๐.๐
๔	คำสั่งศาลมีความศักดิ์สิทธิ์	๒๔.๐	๒๔.๐	๒๒.๐	๑๔.๐	๑๔.๐	๒.๐	๐.๐	๑๐๐.๐
๕	เศรษฐกิจ การค้า การลงทุน	๘.๒	๒๒.๔	๓๐.๗	๒๐.๔	๑๒.๒	๖.๑	๐.๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๖-๑๒ แสดงค่าสถิติของการทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ในด้านต่าง ๆ พบว่าการทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ในด้านการดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๖.๗๐ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

การทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ด้านประโยชน์ลูกหนี้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๖.๑๖ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

การทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ด้านประโยชน์เจ้าหนี้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๖.๖๘ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

การทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ด้านคำสั่งศาลมีความศักดิ์สิทธิ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๗.๑๐ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

การทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ด้านเศรษฐกิจ การค้า การลงทุน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๖.๒๔ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ตารางที่ ๖-๑๒ แสดงค่าสถิติของการทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ในด้านต่าง ๆ

ลำดับที่	การทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ต่อ	ระดับของประโยชน์ต่อการทำงานของกรมบังคับคดี			
		ค่าน้อยสุด	ค่ามากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๑	ดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล	๑	๑๐	๖.๗๐	๒.๓๓๒
๒	ประโยชน์ลูกหนี้	๑	๑๐	๖.๑๖	๒.๒๔๘
๓	ประโยชน์เจ้าหนี้	๑	๑๐	๖.๖๘	๒.๓๑๖
๔	คำสั่งศาลมีความศักดิ์สิทธิ์	๑	๑๐	๗.๑๐	๒.๔๔๓
๕	เศรษฐกิจ การค้า การลงทุน	๑	๑๐	๖.๒๔	๒.๓๒๓

จากตารางที่ ๖-๑๓ แสดงค่าร้อยละของประสบการณ์ใช้บริการกระบวนการบังคับคดี ในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๕๘.๐ ร้อย มีประสบการณ์ใช้บริการการประมูลซื้อทรัพย์สิน รองลงมาร้อยละ ๑๔.๐ ร้อย การบังคับคดีแพ่งและร้อยละ ๑๒.๐ ร้อย การบังคับคดีล้มละลาย

ในขณะที่ ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๒.๐ ร้อย การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ร้อยละ ๘.๐ ร้อย การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีและร้อยละ ๖.๐ ร้อย การวางทรัพย์

ตารางที่ ๖-๑๓ แสดงค่าร้อยละของประสบการณ์ใช้บริการกระบวนการบังคับคดี ในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา

ลำดับที่	ประสบการณ์ใช้บริการกระบวนการบังคับคดี ในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา	ร้อยละ
๑	การบังคับคดีแพ่ง	๑๔.๐
๒	การบังคับคดีล้มละลาย	๑๒.๐
๓	การฟื้นฟูกิจการของลูกค้า	๒.๐
๔	การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	๘.๐
๕	การประมูลซื้อทรัพย์สิน	๕๘.๐
๖	การวางทรัพย์	๖.๐
๗	ขอรับชำระหนี้ในคดีล้มละลาย	๐.๐
๘	อื่น ๆ	๑๐๐.๐

**ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

จากตารางที่ ๖-๑๔ แสดงค่าร้อยละของสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามทางกระบวนการบังคับคดี ในการมาติดต่อกรมบังคับคดีครั้งนี้ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือ ร้อยละ ๔๐.๐ ระบุ เจ้าหน้าที่/โจทก์/เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา/เจ้าหน้าที่ภายนอกกรองลงมาคือ ร้อยละ ๓๓.๓ ระบุ ผู้แนะนำและร้อยละ ๓๓.๐ ระบุ หน่วยงานเอกชน

ตารางที่ ๖-๑๕ แสดงค่าร้อยละของสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามทางกระบวนการบังคับคดี ในการมาติดต่อกรมบังคับคดีครั้งนี้

ลำดับที่	สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ทางกระบวนการบังคับคดี ในการมาติดต่อกรมบังคับคดีครั้งนี้	ร้อยละ
๑	หน่วยงานเอกชน	๓๓.๐
๒	เจ้าหน้าที่/โจทก์/เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา/เจ้าหน้าที่ภายนอก	๔๐.๐
๓	ผู้บริหารแผน	๑๓.๓
๔	ลูกหนี้/จำเลย/ลูกหนี้ตามคำพิพากษา	๒๐.๐
๕	สถาบันการเงิน	๑๐.๐
๖	หน่วยงานของรัฐ/ผอ.สำนักอำนวยการศาล	๑๓.๐
๗	ผู้แนะนำ	๓๓.๓
๘	ทนายความฝ่ายโจทก์	๖๖.๗

ตอนที่ ๓ เกี่ยวกับความคาดหวังและการเห็นจริงปฏิบัติจริงต่อการให้บริการกระบวนการบังคับคดี

จากตารางที่ ๖-๑๕ แสดงค่าสถิติของความคาดหวังและการเห็นจริงปฏิบัติจริงต่อการให้บริการกระบวนการบังคับคดีในมิติต่าง ๆ ซึ่งในการประเมินครั้งนี้ มีประเด็นสำคัญที่น่าพิจารณา คือ ในด้านกระบวนการบังคับคดี พบว่า การดำเนินงานเป็นไปตามวิสัยทัศน์ของกรมบังคับคดีที่ว่า “บังคับคดีอย่างมืออาชีพ บนพื้นฐานความเป็นธรรม ตามมาตรฐานสากล อย่างมั่นคง” มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๐๙ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๖๐ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการจัดสรรกำลังเจ้าหน้าที่ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี พร้อมอำนวยความสะดวกด้านบังคับคดี อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๓ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๕๑ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านความยินดีต้อนรับเจ้าหน้าที่ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๒๒ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๘๘ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านความกระตือรือร้นทำงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๒๕ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๘๕ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการมีช่องทางการติดต่อหรือประชาสัมพันธ์ของกรมบังคับคดีที่หลากหลาย พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๒๑ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๔๖ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านความง่ายในการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๘ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๔๐ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านความโปร่งใสทุกขั้นตอนของการบริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๒๗ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๙๖ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านความเป็นธรรมที่ได้รับ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๒๙ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๙๐ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการได้รับความเอาใจใส่ติดตาม พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๒๕ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๘๕ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการไม่เลือกปฏิบัติ ให้ความเสมอภาคและให้บริการตามคิว พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๓๑ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๐๒ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านความเป็นมืออาชีพอของเจ้าหน้าที่ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๒๖ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๙๖ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๐๔ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๗๓ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านความสม่ำเสมอคงเส้นคงวาของการบริการที่ดี พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๒๓ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๙๒ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการยึดหลักแห่งกฎหมายในการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๒๙ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๐๒ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการจัดเตรียมนักกฎหมายคอยช่วยเหลือ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๔ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๔๖ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการจัดอบรมให้ความรู้ประชาชน พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๖ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๔๒ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้จากบริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๐๘ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๒.๕๓ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านกระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ทำให้กิจการของคุณสามารถดำเนินต่อไปได้ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๒๑ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๗๖ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านระยะเวลาการคัดค้านคำสั่งเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ภายใน ๑๔ วัน ตามที่กฎหมายกำหนด มีความเหมาะสมแล้ว พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๓.๙๘ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๔๓ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ช่วยให้มีต้องล้มละลาย พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๒๔ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๘๘ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการปฏิบัติต่อเจ้าหนี้ที่มีลักษณะเดียวกัน ไม่เลือกปฏิบัติต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นการเฉพาะ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๒๙ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๙๐ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านกระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ทำให้ลูกหนี้มีความสามารถชำระหนี้ให้กับเจ้าหนี้ได้ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๒ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๕๖ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้สามารถช่วยลดปัญหาการว่างงานได้ส่วนหนึ่ง พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๕ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๖๘ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการได้รับความช่วยเหลือจากศูนย์ SMEs (SME Support & Rescue Center) เช่น การให้คำปรึกษา และคำแนะนำ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๔ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๔๔ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านเจ้าหน้าที่ของกรมบังคับคดีทำให้คุณทราบขั้นตอนวิธีการขอรับชำระหนี้ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๖ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๖๔ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการเปิดช่องให้มีการยื่นคำขอรับชำระหนี้ผ่านสำนักงานบังคับคดีจังหวัดเป็นการอำนวยความสะดวกให้คุณ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๓ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๖๗ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านระยะเวลาการคัดค้านคำสั่งเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ภายใน ๑๔ วัน ตามที่กฎหมายกำหนด มีความเหมาะสมแล้ว พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๓.๘๔ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๑๘ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านแผนที่ได้รับความเห็นชอบของที่ประชุมมีความเป็นธรรม พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๓.๙๓ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๓๙ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการชำระหนี้ตามแผนฟื้นฟูกิจการของเจ้าหนี้กลุ่มเดียวกันต้องได้รับการชำระหนี้อย่างเท่าเทียมกัน พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๒๕ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๗๒ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านระยะเวลาในการดำเนินการตามแผนฟื้นฟูกิจการที่กฎหมายกำหนดไว้มีความเหมาะสม พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๐๗ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๕๘ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ช่วยให้เจ้าหนี้ได้รับชำระหนี้มากกว่าที่ให้ลูกหนี้ล้มละลาย พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๐๙ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๖๐ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ตารางที่ ๖-๑๕ แสดงค่าสถิติของความคาดหวังและการเห็นจริงปฏิบัติจริงต่อการให้บริการกระบวนการบังคับคดีในมิติต่าง ๆ

ระดับความคาดหวัง		การให้บริการกระบวนการบังคับคดี	ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง	
ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ด้านกระบวนการบังคับคดี				
๘๑.๘	๔.๐๙	๑. การดำเนินงานเป็นไปตามวิสัยทัศน์ของกรมบังคับคดีที่ว่า “บังคับคดีอย่างมืออาชีพ บนพื้นฐานความเป็นธรรม ตามมาตรฐานสากลอย่างมั่นคง”	๓.๖๐	๗๒
๘๒.๖	๔.๑๓	๒. การจัดสรรกำลังเจ้าหน้าที่ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี พร้อมอำนวยความสะดวกด้านการบังคับคดีอย่างมีประสิทธิภาพ	๓.๕๑	๗๐.๒
๘๔.๔	๔.๒๒	๓. ความยินดีต้อนรับของเจ้าหน้าที่	๓.๘๘	๗๗.๖
๘๕	๔.๒๕	๔. ความกระตือรือร้นทำงานของเจ้าหน้าที่	๓.๘๕	๗๗
๘๔.๒	๔.๒๑	๕. มีช่องทางการติดต่อ หรือประชาสัมพันธ์ของกรมบังคับคดีที่หลากหลาย	๓.๔๖	๖๙.๒
๘๓.๖	๔.๑๘	๖. ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ	๓.๔๐	๖๘
๘๕.๔	๔.๒๗	๗. ความโปร่งใส ทุกขั้นตอนของการบริการ	๓.๙๖	๗๙.๒
๘๕.๘	๔.๒๙	๘. ความเป็นธรรมที่ได้รับ	๓.๙๐	๗๘
๘๕	๔.๒๕	๙. การได้รับความเอาใจใส่ติดตาม	๓.๘๕	๗๗
๘๖.๒	๔.๓๑	๑๐. การไม่เลือกปฏิบัติ ให้ความเสมอภาคและให้บริการตามคิว	๔.๐๒	๘๐.๔
๘๕.๒	๔.๒๖	๑๑. ความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่	๓.๙๖	๗๙.๒
๘๐.๘	๔.๐๔	๑๒. เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	๓.๗๓	๗๔.๖

ระดับความคาดหวัง		การให้บริการกระบวนการบังคับคดี	ระดับการเห็นจริง ปฏิบัติจริง	
ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๘๔.๖	๔.๒๓	๑๓. ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาของการบริการที่ดี	๓.๙๒	๗๘.๔
๘๕.๘	๔.๒๙	๑๔. ยึดหลักแห่งกฎหมายในการให้บริการ	๔.๐๒	๘๐.๔
๘๒.๘	๔.๑๔	๑๕. จัดเตรียมนักกฎหมายคอยช่วยเหลือ	๓.๔๖	๖๙.๒
๘๓.๒	๔.๑๖	๑๖. จัดอบรมให้ความรู้ประชาชน	๓.๔๒	๖๘.๔
๘๑.๖	๔.๐๘	๑๗. ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้จากบริการ	๒.๕๓	๕๐.๖
กระบวนการบังคับคดี ด้านการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ กรณีผู้ตอบเป็นลูกหนี้				
๘๔.๒	๔.๒๑	๑๘. กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ทำให้กิจการของคุณสามารถดำเนินต่อไปได้	๓.๗๖	๗๕.๒
๗๙.๖	๓.๙๘	๑๙. ระยะเวลาการคัดค้านคำสั่งเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ภายใน ๑๔ วัน ตามที่กฎหมายกำหนด มีความเหมาะสมแล้ว	๓.๔๓	๖๘.๖
๘๔.๘	๔.๒๔	๒๐. การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ช่วยให้ไม่ต้องล้มละลาย	๓.๘๘	๗๗.๖
๘๕.๘	๔.๒๙	๒๑. การปฏิบัติต่อเจ้าหนี้ที่มีลักษณะเดียวกัน ไม่เลือกปฏิบัติต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นการเฉพาะ	๓.๙๐	๗๘
๘๒.๔	๔.๑๒	๒๒. กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ทำให้ลูกหนี้มีความสามารถชำระหนี้ให้กับเจ้าหนี้ได้	๓.๕๖	๗๑.๒
๘๓	๔.๑๕	๒๓. การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้สามารถช่วยลดปัญหาการว่างงานได้ส่วนหนึ่ง	๓.๖๘	๗๓.๖
๘๒.๘	๔.๑๔	๒๔. ได้รับความช่วยเหลือจากศูนย์ช่วยเหลือธุรกิจ SMEs (SME Support & Rescue Center) เช่น การให้คำปรึกษาและคำแนะนำ	๓.๔๔	๖๘.๘
กระบวนการบังคับคดี ด้านการฟื้นฟูกิจการ เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าของ				
๘๓.๒	๔.๑๖	๒๕. เจ้าหน้าที่ของกรมบังคับคดี ทำให้คุณทราบขั้นตอนวิธีการขอรับชำระหนี้	๓.๖๔	๗๒.๘
๘๒.๖	๔.๑๓	๒๖. การเปิดช่องให้มีการยื่นคำขอรับชำระหนี้ผ่าน สำนักงานบังคับคดีจังหวัด เป็นการอำนวยความสะดวกให้คุณ	๓.๖๗	๗๓.๔
๗๖.๘	๓.๘๔	๒๗. ระยะเวลาการคัดค้านคำสั่งเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ภายใน ๑๔ วัน ตามที่กฎหมายกำหนดมีความเหมาะสมแล้ว	๓.๑๘	๖๓.๖
๗๘.๖	๓.๙๓	๒๘. แผน ที่ได้รับความเห็นชอบของที่ประชุมมีความเป็นธรรม	๓.๓๙	๖๗.๘
๘๕	๔.๒๕	๒๙. การชำระหนี้ตามแผนฟื้นฟูกิจการของเจ้าหนี้กลุ่มเดียวกัน ต้องได้รับการชำระหนี้อย่างเท่าเทียมกัน	๓.๗๒	๗๔.๔
๘๑.๔	๔.๐๗	๓๐. ระยะเวลาในการดำเนินการตามแผนฟื้นฟูกิจการที่กฎหมายกำหนดไว้มีความเหมาะสม	๓.๕๘	๗๑.๖
๘๑.๘	๔.๐๙	๓๑. การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ช่วยให้เจ้าหนี้ได้รับชำระหนี้มากกว่าการที่ให้ลูกหนี้ล้มละลาย	๓.๖๐	๗๒

จากตารางที่ ๖-๑๖ แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างของอุปสรรคที่เป็นสาเหตุที่ทำให้กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ล่าช้า ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเอกสารที่เตรียมมาไม่ครบถ้วน พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๑๒.๕ ระบุ มากและร้อยละ ๒๒.๙ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ร้อยละ ๒๕.๑ ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๘.๓ ระบุ น้อย และส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๘.๓ ระบุ ไม่เป็นเลย

สาเหตุการไม่ทราบขั้นตอนการดำเนินกระบวนการเท่าที่ควร พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๘.๐ ระบุ มากและร้อยละ ๑๘.๐ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๒๖.๐ ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๘.๐ ระบุ น้อย และร้อยละ ๑๐.๐ ระบุ ไม่เป็นเลย

สาเหตุการถูกข่มขู่คุกคามและอิทธิพล รู้สึกไม่ปลอดภัย พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๒.๐ ระบุ มากและร้อยละ ๔.๐ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ร้อยละ ๑๖.๐ ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๓๐.๐ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณาคือ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๔๔.๐ ระบุ ไม่เป็นเลย

สาเหตุการมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๒.๐ ระบุ มากและร้อยละ ๑๔.๐ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ร้อยละ ๒๒.๐ ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๒๐.๐ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณา คือ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๒๒.๐ ระบุ ไม่เป็นเลย

สาเหตุการมีเจ้าหน้าที่ประสกับ กลุ่มอิทธิพล ถูกข่มขู่คุกคาม พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๒.๐ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ร้อยละ ๒๐.๐ ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๑๖.๐ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณาคือ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๕๖.๐ ระบุ ไม่เป็นเลย

สาเหตุการมีการแทรกแซงการทำงานโดยกลุ่มอิทธิพล พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๖.๐ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ร้อยละ ๑๘.๐ ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๒๐.๐ ระบุ น้อย และที่น่าพิจารณาคือ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๕๐.๐ ระบุ ไม่เป็นเลย

สาเหตุการมีทรัพยากรในการทำงานที่ไม่มากเพียงพอ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๑๐.๒ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ร้อยละ ๒๘.๖ ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๒๐.๔ ระบุ น้อย และที่น่าพิจารณาคือ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๒๒.๔ ระบุ ไม่เป็นเลย

สาเหตุการเตรียมการของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้าน พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๑๐.๐ ระบุ ค่อนข้างมากในขณะที่ร้อยละ ๑๒.๐ ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๒๘.๐ ระบุ น้อย และที่น่าพิจารณา คือ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๓๒.๐ ระบุ ไม่เป็นเลย

สาเหตุการเตรียมการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้าน พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๑๒.๐ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ร้อยละ ๒๐.๐ ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๒๐.๐ ระบุ น้อย และที่น่าพิจารณา คือ ร้อยละ ๑๘.๐ ระบุ ไม่เป็นเลย

สาเหตุการรอคำสั่งศาล พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๘.๐ ระบุ มาก และ ร้อยละ ๑๒.๐ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ร้อยละ ๒๔.๐ ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๑๐.๐ ระบุ น้อย และที่น่าพิจารณาคือ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๑๘.๐ ระบุ ไม่เป็นเลย

สาเหตุการรอข้อมูลประกอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๖.๐ ระบุ มาก ร้อยละ ๑๐.๐ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ ร้อยละ ๒๔.๐ ระบุ ค่อนข้างน้อย ที่น่าพิจารณาคือ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๑๔.๐ ระบุ น้อยและร้อยละ ๑๐.๐ ระบุ ไม่เป็นเลย

สาเหตุด้านขั้นตอนทางกฎหมายที่ยุ่งยาก หลายขั้นตอน พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๒.๐ ระบุมากที่สุด ร้อยละ ๖.๐ ระบุ มากและร้อยละ ๑๖.๐ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ ร้อยละ ๒๒.๐ ระบุ ค่อนข้างน้อย นำพิจารณาคือ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๑๐.๐ ระบุ น้อย และที่ร้อยละ ๑๐.๐ ระบุ ไม่เป็นเลย

ตารางที่ ๖-๑๖ แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างของอุปสรรคที่เป็นสาเหตุที่ทำให้กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้มีความล่าช้า

ลำดับที่	สาเหตุที่ทำให้ล่าช้า	ระดับของความเป็นอุปสรรค							
		มากที่สุด	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อย	ไม่เป็นเลย	รวม
		ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
๑	เอกสารที่คุณเตรียมมาไม่ครบถ้วน	๐.๐	๑๒.๕	๒๒.๙	๒๒.๙	๒๕.๑	๘.๓	๘.๓	๑๐๐.๐
๒	คุณยังไม่ทราบขั้นตอนการดำเนินการกระบวนการเท่าที่ควร	๐.๐	๘.๐	๑๘.๐	๓๐.๐	๒๖.๐	๘.๐	๑๐.๐	๑๐๐.๐
๓	คุณเจอกับการข่มขู่คุกคามและอิทธิพล ฐีสักไม่ปลอดภัย	๐.๐	๒.๐	๔.๐	๔.๐	๑๖.๐	๓๐.๐	๔๔.๐	๑๐๐.๐
๔	เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ	๐.๐	๒.๐	๑๔.๐	๒๐.๐	๒๒.๐	๒๐.๐	๒๒.๐	๑๐๐.๐
๕	เจ้าหน้าที่ประสบกับกลุ่มอิทธิพล ถูกข่มขู่คุกคาม	๐.๐	๐.๐	๒.๐	๖.๐	๒๐.๐	๑๖.๐	๕๖.๐	๑๐๐.๐
๖	มีการแทรกแซงการทำงานโดยกลุ่มอิทธิพล	๐.๐	๐.๐	๖.๐	๖.๐	๑๘.๐	๒๐.๐	๕๐.๐	๑๐๐.๐
๗	มีทรัพยากรในการทำงานที่ไม่มากเพียงพอ	๐.๐	๐.๐	๑๐.๒	๑๘.๔	๒๘.๖	๒๐.๔	๒๒.๔	๑๐๐.๐
๘	การเตรียมการของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้าน	๐.๐	๐.๐	๑๐.๐	๑๘.๐	๑๒.๐	๒๘.๐	๓๒.๐	๑๐๐.๐
๙	การเตรียมการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้าน	๐.๐	๐.๐	๑๒.๐	๓๐.๐	๒๐.๐	๒๐.๐	๑๘.๐	๑๐๐.๐
๑๐	รอคำสั่งศาล	๐.๐	๘.๐	๑๒.๐	๒๘.๐	๒๔.๐	๑๐.๐	๑๘.๐	๑๐๐.๐
๑๑	รอข้อมูลประกอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๐.๐	๖.๐	๑๐.๐	๓๖.๐	๒๔.๐	๑๔.๐	๑๐.๐	๑๐๐.๐
๑๒	ขั้นตอนทางกฎหมายที่ยุ่งยาก หลายขั้นตอน	๒.๐	๖.๐	๑๖.๐	๓๔.๐	๒๒.๐	๑๐.๐	๑๐.๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๖-๑๗ แสดงค่าสถิติของอุปสรรคที่เป็นสาเหตุที่ทำให้กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้
 ลำช้า พบว่า ด้านเอกสารที่คุณเตรียมมาไม่ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๕.๐๙ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน
 การยังไม่ทราบขั้นตอนการดำเนินกระบวนการเท่าที่ควร พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๘๐ จากคะแนนเต็ม ๑๐
 คะแนน
 การถูกข่มขู่คุกคามและอิทธิพล รู้สึกไม่ปลอดภัย พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๒.๘๙ จากคะแนนเต็ม ๑๐
 คะแนน
 การมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๙๐ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน
 การมีเจ้าหน้าที่ประสบบกกลุ่มอิทธิพลถูกข่มขู่คุกคาม พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๐๙ จากคะแนนเต็ม
 ๑๐ คะแนน
 การมีการแทรกแซงการทำงานโดยกลุ่มอิทธิพล พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๒๐ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน
 การมีทรัพยากรในการทำงานที่ไม่มากเพียงพอ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๗๖ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน
 การเตรียมการของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๕๙ จากคะแนนเต็ม ๑๐
 คะแนน
 การเตรียมการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๐๕ จากคะแนน
 เต็ม ๑๐ คะแนน
 การรอคำสั่งศาล พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๖๓ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน
 การรอข้อมูลประกอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๕๑ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน
 การมีขั้นตอนทางกฎหมายที่ยุ่งยาก หลายขั้นตอน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๙๓ จากคะแนนเต็ม
 ๑๐ คะแนน

ตารางที่ ๖-๑๗ แสดงค่าสถิติของอุปสรรคที่เป็นสาเหตุที่ทำให้กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ลำช้า

ลำดับที่	สาเหตุที่ทำให้ลำช้า	ระดับของความเป็น อุปสรรค			
		ค่าน้อยสุด	ค่ามากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
๑	เอกสารที่คุณเตรียมมาไม่ครบถ้วน	๑	๙	๕.๐๙	๒.๐๓๓
๒	คุณยังไม่ทราบขั้นตอนการดำเนินกระบวนการ เท่าที่ควร	๑	๙	๔.๘๐	๑.๘๗๘
๓	คุณเจอกับการข่มขู่คุกคามและอิทธิพล รู้สึกไม่ปลอดภัย	๑	๙	๒.๘๙	๒.๑๑๔
๔	เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ	๑	๘	๓.๙๐	๑.๙๗๑
๕	เจ้าหน้าที่ประสบบกกลุ่มอิทธิพล ถูกข่มขู่คุกคาม	๑	๖	๓.๐๙	๑.๔๑๑
๖	มีการแทรกแซงการทำงานโดยกลุ่มอิทธิพล	๑	๗	๓.๒๐	๑.๗๐๘
๗	มีทรัพยากรในการทำงานที่ไม่มากเพียงพอ	๑	๗	๓.๗๖	๑.๖๕๑
๘	การเตรียมการของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้าน	๑	๗	๓.๕๙	๑.๙๗๑
๙	การเตรียมการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้าน	๑	๗	๔.๐๕	๑.๗๖๐

ลำดับที่	สาเหตุที่ทำให้ล่าช้า	ระดับของความเป็น อุปสรรค			
		ค่าน้อยสุด	ค่ามากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
๑๐	รอคำสั่งศาล	๑	๘	๔.๖๓	๑.๙๒๐
๑๑	รอข้อมูลประกอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑	๙	๔.๕๑	๑.๘๖๖
๑๒	ขั้นตอนทางกฎหมายที่ยู้งยาก หลายขั้นตอน	๒	๑๐	๔.๙๓	๑.๙๒๔

จากตารางที่ ๖-๑๘ แสดงค่าร้อยละของการทำงานของเจ้าหน้าที่ของกรมบังคับคดีเปรียบเทียบกับปัจจุบันโดยภาพรวม พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการจำนวนมากหรือร้อยละ ๖๖.๐ ระบุการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดี ในปัจจุบันนี้ ดีขึ้น รองลงมาร้อยละ ๑๒.๐ ระบุ ดีขึ้นมากและค่อนข้างดีขึ้นและร้อยละ ๖.๐ ระบุ เหมือนเดิม

ตารางที่ ๖-๑๘ แสดงค่าร้อยละของการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดีเปรียบเทียบกับปัจจุบันโดยภาพรวม

ลำดับที่	การทำงานของเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดี	ร้อยละ
๑	ดีขึ้นมาก	๑๒.๐
๒	ดีขึ้น	๖๖.๐
๓	ค่อนข้างดีขึ้น	๑๒.๐
๔	เหมือนเดิม	๖.๐
๕	ค่อนข้างแย่ลง	๐.๐
๖	แย่ลง	๐.๐
๗	แย่ลงมาก	๐.๐
๘	ไม่มีความเห็น	๔.๐
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

ตอนที่ ๔ ระดับความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดีตรงกับคำตอบของคุณ

จากตารางที่ ๖-๑๙ แสดงค่าร้อยละของความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมบังคับคดีเปรียบเทียบกับปัจจุบัน พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๘๘.๐ ระบุ มีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมบังคับคดี รองลงมา คือ ร้อยละ ๒.๐ ระบุ ไม่เชื่อมั่นและร้อยละ ๑๐.๐ ระบุ ไม่มีความคิดเห็น

ตารางที่ ๖-๑๙ แสดงค่าร้อยละของความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมบังคับคดีเปรียบเทียบกับปัจจุบัน

ลำดับที่	ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมบังคับคดี	ร้อยละ
๑	เชื่อมั่น	๘๘.๐
๒	ไม่เชื่อมั่น	๒.๐
๓	ไม่มีความเห็น	๑๐.๐
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๖-๒๐ แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจเมื่อนึกถึงกระบวนการบังคับคดีเปรียบเทียบกับอดีตกับปัจจุบัน พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการจำนวนมากหรือร้อยละ ๒๖.๐ ระบุ พอใจมาก ร้อยละ ๒๔.๐ ระบุ ค่อนข้างมากและร้อยละ ๒๒.๐ ระบุ พอใจปานกลาง ในขณะที่ ร้อยละ ๑๖ ระบุ พอใจมากที่สุด

ตารางที่ ๖-๒๐ แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจเมื่อนึกถึงกระบวนการบังคับคดีเปรียบเทียบกับปัจจุบัน

ลำดับที่	ความพึงพอใจเมื่อนึกถึงกระบวนการบังคับคดี	ร้อยละ
๑	พอใจมากที่สุด	๑๖.๐
๒	พอใจมาก	๒๖.๐
๓	ค่อนข้างมาก	๒๔.๐
๔	พอใจปานกลาง	๒๒.๐
๕	ค่อนข้างน้อย	๐.๐
๖	น้อย	๐.๐
๗	ไม่พอใจเลย	๐.๐
๘	ไม่มีความเห็น	๑๒.๐
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๖-๒๑ แสดงค่าเฉลี่ยของของความพึงพอใจต่อกระบวนการบังคับคดีเปรียบเทียบกับปัจจุบัน พบว่า ด้านการให้บริการบังคับคดีด้านคดีแพ่ง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๗.๓๕ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ด้านกระบวนการบังคับคดีล้มละลาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๗.๓๘ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ด้านกระบวนการบังคับคดีฟื้นฟูกิจการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๗.๙๘ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ด้านกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๗.๕๘ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ด้านกระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๗.๑๙ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ตารางที่ ๖-๒๑ แสดงค่าเฉลี่ยของของความพึงพอใจต่อกระบวนการบังคับคดีเปรียบเทียบกับปัจจุบัน

ลำดับที่	ความพึงพอใจต่อการกิจของกรมบังคับคดี	ค่าเฉลี่ย
๑	การให้บริการบังคับคดีด้านคดีแพ่ง	๗.๓๕
๒	กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย	๗.๓๘
๓	กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้	๗.๙๘
๔	กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	๗.๕๘
๕	กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์ในคดีล้มละลาย	๗.๑๙

จากตารางที่ ๖-๒๒ แสดงค่าเฉลี่ยของภาพรวมของการให้บริการทั้งหมดที่คุณพบของกรมบังคับคดีพบว่า มีค่าเฉลี่ยภาพรวมของการให้บริการอยู่ที่ ๗.๑๕ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ตารางที่ ๖-๒๒ แสดงค่าเฉลี่ยของภาพรวมของการให้บริการทั้งหมดที่คุณพบของกรมบังคับคดี

ลำดับที่	ภาพรวมของการให้บริการทั้งหมดของกรมบังคับคดี	ค่าเฉลี่ย
๑	ภาพรวมของการให้บริการ	๗.๑๕

จากตารางที่ ๖-๒๓ แสดงค่าร้อยละของความจำเป็นของศูนย์ผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำปรึกษาการบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๗๐.๕ ระบุ กรมบังคับคดีจำเป็น ต้องมีศูนย์ผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำปรึกษาการบังคับคดีและร้อยละ ๒๙.๕ ระบุ ไม่จำเป็น

ตารางที่ ๖-๒๓ แสดงค่าร้อยละของความจำเป็นของศูนย์ผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำปรึกษาการบังคับคดี

ลำดับที่	ความจำเป็นของศูนย์ผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำปรึกษาการบังคับคดี	ร้อยละ
๑	จำเป็น คุณต้องการคำแนะนำปรึกษาเรื่อง	๗๐.๕
๒	ไม่จำเป็น	๒๙.๕
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๖-๒๔ แสดงความจำเป็นของศูนย์ผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำปรึกษาการบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๓๖.๐ ระบุ เพื่อ (ให้ข้อมูลขั้นตอน) ขั้นตอนในการติดต่อ รองลงมาคือ ร้อยละ ๒๘.๐ ระบุ เพื่อ (ให้ความรู้) ให้ความรู้การบังคับคดี ร้อยละ ๑๒.๐ ระบุ (กฎหมาย) เพื่อให้ประชาชนได้เข้าถึงแหล่งกฎหมายที่ถูกต้องและเพื่อ (วิธีการ เอกสาร) ให้ประชาชนได้ทราบถึงวิธีและร้อยละ ๘.๐ ระบุ เพื่อให้ทราบราคากลาง/ราคาประเมินและร้อยละ ๔.๐ ระบุ เพื่อช่วยในการไกล่เกลี่ย

ตารางที่ ๖-๒๔ แสดงความจำเป็นของศูนย์ผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำปรึกษาการบังคับคดี

ลำดับที่	ความจำเป็นของศูนย์ผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำปรึกษาการบังคับคดี	ร้อยละ
๑	เพื่อ (ให้ข้อมูลขั้นตอน) ขั้นตอนในการติดต่อ	๓๖.๐
๒	เพื่อ (ให้ความรู้) ให้ความรู้การบังคับคดี	๒๘.๐
๓	เพื่อ (กฎหมาย) เพื่อให้ประชาชนจะได้เข้าถึงแหล่งกฎหมายที่ถูกต้อง	๑๒.๐
๔	เพื่อ (วิธีการ เอกสาร) ให้ประชาชนได้ทราบถึงวิธี	๑๒.๐
๕	เพื่อให้ทราบราคากลาง/ราคาประเมิน	๘.๐
๖	เพื่อช่วยในการไกล่เกลี่ย	๔.๐
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

ตอนที่ ๕ โพรตระบุข้อเสนอแนะ

จากตารางที่ ๖-๒๕ แสดงค่าร้อยละของเรื่องที่กรมบังคับคดีควรปรับปรุง พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๓๒.๐ ระบุ เรื่องการช่วยในการไกล่เกลี่ย รองลงมา คือ ร้อยละ ๑๖.๐ ระบุ รายละเอียดทุกอย่าง ร้อยละ ๑๒.๐ ระบุ (ให้ข้อมูลขั้นตอน) ขั้นตอนการติดติด, ระเบียบวิธีการและการเสียทรัพย์ ในขณะที่ ร้อยละ ๘.๐ ระบุ เรื่องราคากลาง/ราคาประเมิน และร้อยละ๔.๐ ระบุ (ให้ความรู้) ให้ความรู้การบังคับคดีและ One Stop Service

ตารางที่ ๖-๒๕ แสดงค่าร้อยละของเรื่องที่กรมบังคับคดีควรปรับปรุง

ลำดับที่	เรื่องที่กรมบังคับคดีควรปรับปรุง	ร้อยละ
๑	ราคากลาง/ราคาประเมิน	๘.๐
๒	(ให้ข้อมูลขั้นตอน) ขั้นตอนการติดติด	๑๒.๐
๓	(ให้ความรู้) ให้ความรู้การบังคับคดี	๔.๐
๔	ช่วยในการไกล่เกลี่ย	๓๒.๐
๕	One Stop Service	๔.๐
๖	รายละเอียดทุกอย่าง	๑๖.๐
๗	ระเบียบวิธีการ	๑๒.๐
๘	การเสียทรัพย์	๑๒.๐
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๖-๒๖ แสดงค่าร้อยละของเรื่องที่ต้องการให้กรมบังคับคดีเปลี่ยนแปลงเพื่อการบริการที่ดีขึ้น พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๓๖.๔ ระบุ การบริการที่จอดรถไม่เพียงพอ รองลงมา ร้อยละ ๒๗.๓ ระบุ การบริการของเจ้าพนักงาน ร้อยละ ๑๘.๒ ระบุ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการทำงาน และร้อยละ ๙.๑ ระบุ ความถูกต้อง รวดเร็วในการให้บริการและการตรวจสอบขั้นตอนการทำงาน

ตารางที่ ๖-๒๖ แสดงค่าร้อยละของเรื่องที่ต้องการให้กรมบังคับคดีเปลี่ยนแปลงเพื่อการบริการที่ดีขึ้น

ลำดับที่	เรื่องที่ต้องการให้กรมบังคับคดีเปลี่ยนแปลงเพื่อการบริการที่ดีขึ้น	ร้อยละ
๑	ความถูกต้อง รวดเร็วในการให้บริการ	๙.๑
๒	ตรวจสอบขั้นตอนการทำงาน	๙.๑
๓	การบริการของเจ้าพนักงาน	๒๗.๓
๔	การให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการทำงาน	๑๘.๒
๕	การบริการที่จอดรถไม่เพียงพอ	๓๖.๔
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๖-๒๗ แสดงค่าร้อยละของความสนิทสนมกับเจ้าหน้าที่ในกรมบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๒.๐ ระบุ รู้จักสนิทสนมกันและส่วนใหญ่ร้อยละร้อยหรือร้อยละ ๙๘.๐ ระบุ ไม่รู้จักเป็นการส่วนตัว

ตารางที่ ๖-๒๗ แสดงค่าร้อยละของความสนิทสนมกับเจ้าหน้าที่ในกรมบังคับคดี

ลำดับที่	ความสนิทสนมกับเจ้าหน้าที่ในกรมบังคับคดี	ร้อยละ
๑	รู้จักสนิทสนมกัน ระบุความสัมพันธ์เป็น...	๒.๐
๒	ไม่รู้จักเป็นการส่วนตัว	๙๘.๐
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

บทที่ ๗

ผลการศึกษาเชิงสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี

การนำเสนอผลการสำรวจในการศึกษาคั้งนี้ ประกอบด้วย ๕ ตอน โดยจำแนกตามเนื้อหา ดังต่อไปนี้
แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น ๕ ตอน ได้แก่

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ เรื่องทั่วไป การรับรู้และประสบการณ์ กระบวนการบังคับคดี

ตอนที่ ๓ ระดับความคาดหวังและการเห็นจริงปฏิบัติจริง ในการใช้บริการกระบวนการบังคับคดี

ตอนที่ ๔ ระดับความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดี

ตอนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจถึงกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละสถานะ ไม่ว่าจะเป็น เจ้าหนี้ตามคำพิพากษา ลูกหนี้ตามคำพิพากษา ทนายความหรือผู้รับมอบอำนาจ โดยรวมถึงผู้แทนหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคธุรกิจ ในระหว่างเดือนเมษายน-มิถุนายน ๒๕๖๐ ผลการศึกษาพบว่า

จากตารางที่ ๗-๑ แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๖๐.๓ ระบุ เป็นเพศชาย ร้อยละ ๓๖.๐ มีอายุ ๓๐-๓๙ ปี ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๖๑.๗ สมรสแล้ว ในจำนวนของผู้ตอบว่าสมรสแล้วนั้น มีจำนวนบุตร ๑-๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๓ เมื่อสอบถามถึงระดับการศึกษาพบว่า ร้อยละ ๔๖.๑ จบชั้นปริญญาตรี ร้อยละ ๒๓.๔ ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ที่พิจารณาคือ ร้อยละ ๕๓.๒ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน ๑๕,๐๐๐ บาท

ตารางที่ ๗-๑ แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	ร้อยละ
เพศ	
๑. ชาย	๖๐.๓
๒. หญิง	๓๙.๗
รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐
อายุ	
๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐.๐
๒. ๒๐-๒๙ ปี	๑๐.๑
๓. ๓๐-๓๙ ปี	๓๖.๐
๔. ๔๐-๔๙ ปี	๒๘.๑
๕. ๕๐-๕๙ ปี	๑๘.๐
๖. ๖๐ ปีขึ้นไป	๗.๘
รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

ข้อมูลทั่วไป	ร้อยละ
สถานภาพสมรส	
๑. โสด	๓๐.๕
๒. สมรส	๖๑.๗
๓. หม้าย	๓.๕
๔. หย่าร้าง	๔.๓
๕. อื่น ๆ	๐.๐
รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐
จำนวนบุตร	
๑. จำนวน ๑ คน	๓๑.๓
๒. จำนวน ๒ คน	๔๗.๐
๓. จำนวน ๓ คน	๑๘.๑
๔. จำนวน ๔ คน	๓.๖
๕. จำนวน ๕ คน	๐.๐
รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐
การศึกษา	
๑. ไม่เคยเรียนหรือต่ำกว่าประถมศึกษา	๕.๐
๒. มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๒.๘
๓. มัธยมศึกษาตอนปลาย	๑๒.๑
๔. ปวช.	๔.๓
๕. ปวส.	๗.๑
๖. อนุปริญญา	๕.๐
๗. ปริญญาตรี	๔๖.๑
๘. ปริญญาโท	๖.๔
๙. ปริญญาเอก	๑.๒
รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐
อาชีพ	
๑. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	๑๐.๖
๒. ทนายความ	๙.๒
๓. พนักงานบริษัทเอกชน	๒๓.๔
๔. ค้าขาย	๑๒.๑
๕. ธุรกิจส่วนตัว ผู้ประกอบการ	๙.๒
๖. รับจ้างทั่วไป	๒๒.๐
๗. นิสิต นักศึกษา	๐.๐
๘. เกษียณ ว่างาน	๕.๗
๙. เกษตรกรรม ปศุสัตว์ ประมง	๔.๓
๑๐. อื่น ๆ	๓.๕
รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

ข้อมูลทั่วไป	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	
๑. ไม่เกิน ๑๕,๐๐๐ บาท	๕๓.๒
๒. ๑๕,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาท	๒๙.๘
๓. ๓๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๑๗.๐
รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

ตอนที่ ๒ เรื่องทั่วไป การรับรู้และประสบการณ์ในกระบวนการบังคับคดี

จากตารางที่ ๗-๒ แสดงค่าร้อยละของการติดตามข่าวสารผ่านสื่อมวลชน ในช่วง ๓๐ วันที่ผ่านมา พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๔๑.๘ ระบุ มีการติดตามข่าวสารผ่านสื่อมวลชนทุกวันหรือเกือบทุกวัน ร้อยละ ๑๗.๖ ระบุ อย่างน้อยสัปดาห์ละ ๑ ครั้ง ร้อยละ ๑๙.๑ ระบุ บางสัปดาห์ไม่ได้ติดตามและร้อยละ ๒๑.๓ ระบุ ไม่ได้ติดตามเลย

ตารางที่ ๗-๒ แสดงค่าร้อยละของการติดตามข่าวสารผ่านสื่อมวลชน ในช่วง ๓๐ วันที่ผ่านมา

ลำดับที่	การติดตามข่าวสารผ่านสื่อมวลชน ในช่วง ๓๐ วันที่ผ่านมา	ร้อยละ
๑	ทุกวัน หรือ เกือบทุกวัน	๔๑.๘
๒	อย่างน้อยสัปดาห์ละ ๑ ครั้ง	๑๗.๖
๓	บางสัปดาห์ไม่ได้ติดตาม	๑๙.๑
๔	ไม่ได้ติดตามเลย	๒๑.๓
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๗-๓ แสดงค่าร้อยละของการติดต่อกับกรมบังคับคดี ในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๘๖.๖ ระบุ มีการติดต่อกับกรมบังคับคดีไม่เกิน ๑๐ ครั้ง ร้อยละ ๒.๘ ระบุ มีการติดต่อกับกรมบังคับคดี ๑๑-๒๐ ครั้ง ร้อยละ ๒.๑ ระบุ มีการติดต่อกับกรมบังคับคดี ๒๑-๓๐ ครั้ง และตัวอย่างผู้รับบริการจำนวนมากหรือร้อยละ ๘.๕ ระบุ มีการติดต่อกับกรมบังคับคดี ๕๐ ครั้งขึ้นไป

ตารางที่ ๗-๓ แสดงค่าร้อยละของการติดต่อกับกรมบังคับคดี ในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา

ลำดับที่	การติดต่อกับกรมบังคับคดี ในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา	ร้อยละ
๑	ไม่เกิน ๑๐ ครั้ง	๘๖.๖
๒	๑๑-๒๐ ครั้ง	๒.๘
๓	๒๑-๓๐ ครั้ง	๒.๑
๔	๓๑-๔๐ ครั้ง	๐.๐
๕	๔๑-๕๐ ครั้ง	๐.๐
๖	๕๐ ครั้งขึ้นไป	๘.๕
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๗-๔ แสดงค่าร้อยละของการรับรู้การให้บริการทางด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๓๕.๗ ระบุ ทราบว่ามีการให้บริการทางด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน Facebook ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๖๔.๓ ระบุ ไม่ทราบ

ตารางที่ ๗-๔ แสดงค่าร้อยละของการรับรู้การให้บริการทางด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี

ลำดับที่	การรับรู้การให้บริการทางด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี	ร้อยละ
๑	ทราบ	๓๕.๗
๒	ไม่ทราบ	๖๔.๓
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๗-๕ แสดงค่าร้อยละของความถี่ในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๒.๙ ระบุ มีการใช้เว็บไซต์ของกรมบังคับคดี บ่อยที่สุด ร้อยละ ๕.๑ ระบุ บ่อย ร้อยละ ๕.๙ ระบุ ค่อนข้างบ่อย ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการจำนวนมากหรือร้อยละ ๑๐.๓ ระบุ ไม่ค่อยบ่อยและ ร้อยละ ๑๓.๒ ระบุ ไม่บ่อย และที่น่าพิจารณา คือ ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๕๙.๗ ระบุ ไม่เคยใช้เลย

และเมื่อสอบถามถึงการใช้แอปพลิเคชัน LED Property ของกรมบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๒.๑ ระบุ มีการใช้บ่อยที่สุด ร้อยละ ๒.๒ ระบุ มีการใช้บ่อย ร้อยละ ๓.๖ ระบุ มีการใช้ค่อนข้างบ่อย ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๗.๒ ระบุ ค่อนข้างไม่บ่อยและร้อยละ ๑๓.๗ ระบุ ไม่บ่อย และที่น่าพิจารณา คือ ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๖๘.๓ ระบุ ไม่เคยใช้เลย

นอกจากนี้ เมื่อสอบถามถึงการใช้แอปพลิเคชัน LED Property Plus ของกรมบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๐.๗ ระบุ มีการใช้บ่อยที่สุด ร้อยละ ๑.๔ ระบุ บ่อยและร้อยละ ๔.๓ ระบุ ค่อนข้างบ่อย ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๗.๒ ระบุ ค่อนข้างไม่บ่อย ร้อยละ ๑๓.๘ ระบุ ไม่บ่อยและที่น่าพิจารณา คือ ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๖๙.๗ ระบุ ไม่เคยใช้เลย

และเมื่อสอบถามถึงการใช้ E Service พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๐.๗ ระบุ มีการใช้บ่อยที่สุด ร้อยละ ๔.๔ ระบุ บ่อยและร้อยละ ๒.๙ ระบุ ค่อนข้างบ่อย ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการจำนวนมากหรือร้อยละ ๑๐.๙ ระบุ ค่อนข้างไม่บ่อย ร้อยละ ๑๐.๒ ระบุ ไม่บ่อย และที่น่าพิจารณา คือ ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือ ร้อยละ ๖๘.๗ ระบุ ไม่เคยใช้เลย

อย่างไรก็ตาม เมื่อสอบถามถึงการใช้ Facebook ของกรมบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๔.๐ ระบุ มีการใช้บ่อยและร้อยละ ๐.๙ ระบุ ค่อนข้างบ่อย ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการจำนวนมากหรือร้อยละ ๑๑.๙ ระบุ ค่อนข้างไม่บ่อย ร้อยละ ๘.๙ ระบุ ไม่บ่อยและที่น่าพิจารณา คือ ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือ ร้อยละ ๗๐.๓ ระบุ ไม่เคยใช้เลย

ตารางที่ ๗-๕ แสดงค่าร้อยละของความถี่ในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี

ลำดับที่	ประเภทของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของกรมบังคับคดี	ความถี่ในการใช้							
		บ่อยที่สุด	บ่อย	ค่อนข้าง บ่อย	ปานกลาง	ค่อนข้าง ไม่บ่อย	ไม่บ่อย	ไม่เคยใช้ เลย	รวม
		ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
๑	เว็บไซต์ของกรมบังคับคดี	๒.๙	๕.๑	๕.๙	๒.๙	๑๐.๓	๑๓.๒	๕๙.๗	๑๐๐.๐
๒	แอปพลิเคชัน LED Property ของกรมบังคับคดี	๒.๑	๒.๒	๓.๖	๒.๙	๗.๒	๑๓.๗	๖๘.๓	๑๐๐.๐
๓	แอปพลิเคชัน LED Property Plus ของกรมบังคับคดี	๐.๗	๑.๔	๔.๓	๒.๙	๗.๒	๑๓.๘	๖๙.๗	๑๐๐.๐
๔	E Service	๐.๗	๔.๔	๒.๙	๒.๒	๑๐.๙	๑๐.๒	๖๘.๗	๑๐๐.๐
๕	Facebook ของกรมบังคับคดี	๐.๐	๔.๐	๐.๙	๔.๐	๑๑.๙	๘.๙	๗๐.๓	๑๐๐.๐
๖	อื่น ๆ ระบุ	๐.๐	๒๒.๘	๑.๐	๐.๐	๘.๙	๑๐.๙	๕๖.๔	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๗-๖ แสดงค่าสถิติของความคิดเห็นในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี พบว่า ค่าเฉลี่ยของการใช้เว็บไซต์ของกรมบังคับคดี อยู่ที่ ๔.๔๔ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน ค่าเฉลี่ยของการใช้แอปพลิเคชัน LED Property ของกรมบังคับคดี อยู่ที่ ๓.๘๔ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน และค่าเฉลี่ยของการใช้แอปพลิเคชัน LED Property Plus ของกรมบังคับคดี อยู่ที่ ๓.๕๒ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ในขณะที่ ค่าเฉลี่ยของการใช้ E Service ของกรมบังคับคดี อยู่ที่ ๔.๐๙ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน และค่าเฉลี่ยของการใช้ Facebook ของกรมบังคับคดี อยู่ที่ ๓.๙๐ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ตารางที่ ๗-๖ แสดงค่าสถิติของความคิดเห็นในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี

ลำดับที่	ประเภทของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี	ความคิดเห็นในการใช้			
		ค่าน้อยสุด	ค่ามากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๑	เว็บไซต์ของกรมบังคับคดี	๑	๑๐	๔.๔๔	๒.๙๑๗
๒	แอปพลิเคชัน LED Property ของกรมบังคับคดี	๑	๑๐	๓.๘๔	๒.๘๐๓
๓	แอปพลิเคชัน LED Property Plus ของกรมบังคับคดี	๑	๑๐	๓.๕๒	๒.๓๕๐
๔	E Service	๑	๑๐	๔.๐๙	๒.๖๗๑
๕	Facebook ของกรมบังคับคดี	๑	๙	๓.๙๐	๒.๒๘๐
๖	อื่น ๆ ระบุ	๑	๙	๕.๙๑	๓.๓๕๔

จากตารางที่ ๗-๗ แสดงค่าร้อยละของสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพียงพอต่อความต้องการหรือไม่ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๘๘.๑ ระบุ มีความเพียงพอ และร้อยละ ๑๑.๙ ระบุ ไม่เพียงพอ

ตารางที่ ๗-๗ แสดงค่าร้อยละของสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพียงพอต่อความต้องการหรือไม่

ลำดับที่	สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพียงพอต่อความต้องการหรือไม่	ร้อยละ
๑	เพียงพอ	๘๘.๑
๒	ไม่เพียงพอ	๑๑.๙
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๗-๘ แสดงค่าร้อยละของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ควรเพิ่มอะไรบ้าง พบว่าตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๗๐.๐ ระบุ App รองลงมา คือ ร้อยละ ๑๖.๗ ระบุ ขั้นตอนการบังคับคดีและร้อยละ ๑๓.๓ ระบุ ประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น

ตารางที่ ๗-๘ แสดงค่าร้อยละของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ควรเพิ่มอะไรบ้าง

ลำดับที่	สื่ออิเล็กทรอนิกส์ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ควรเพิ่มอะไรบ้าง	ร้อยละ
๑	App	๗๐.๐
๒	ขั้นตอนการบังคับคดี	๑๖.๗
๓	ประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น	๑๓.๓
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๗-๙ แสดงค่าร้อยละของความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๖.๔ ระบุ มีความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดี ในด้านการดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล มากที่สุด ร้อยละ ๑๑.๓ ระบุ มีความเข้าใจมากและ ร้อยละ ๑๖.๓ ระบุ ความเข้าใจค่อนข้างมาก ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๒๒.๐ ระบุ มีความเข้าใจ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๑๔.๙ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณาคือ ร้อยละ ๑๕.๖ ระบุ ไม่เข้าใจเลย

เมื่อสอบถามถึงความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการดำเนินการบังคับคดี ล้มละลายตามคำสั่งศาล พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๕.๗ ระบุ มีความเข้าใจมากที่สุด ร้อยละ ๘.๕ ระบุ มากและร้อยละ ๑๖.๓ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างมาก ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๒๑.๓ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๑๘.๔ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณาคือ ร้อยละ ๑๙.๙ ระบุ ไม่เข้าใจเลย

และเมื่อสอบถามถึงความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการดำเนินการบังคับคดี พื้นฟูกิจการของลูกหนี้ตามคำสั่งศาล พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๔.๓ ระบุ มีความเข้าใจมากที่สุด ร้อยละ ๖.๔ ระบุ มากและร้อยละ ๑๗.๗ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างมาก ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๒๒.๗ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๒๐.๖ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณาคือ ร้อยละ ๑๘.๔ ระบุ ไม่เข้าใจเลย

นอกจากนี้ เมื่อสอบถามถึงความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการดำเนินการ ขายทอดตลาดทรัพย์สิน พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๗.๑ ระบุ มีความเข้าใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๔.๒ ระบุ มาก และร้อยละ ๑๖.๓ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างมาก ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๑๗.๗ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๑๕.๖ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณาคือ ร้อยละ ๑๗.๘ ระบุ ไม่เข้าใจเลย

อย่างไรก็ตาม เมื่อสอบถามถึงความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการตรวจสอบ สิทธิทางบัญชีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขอรับชำระหนี้ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๔.๓ ระบุ มีความเข้าใจมากที่สุด ร้อยละ ๙.๒ ระบุ มากและร้อยละ ๑๗.๗ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างมาก ในขณะที่ตัวอย่าง ผู้รับบริการจำนวนมากหรือร้อยละ ๑๘.๔ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๑๙.๒ ระบุ น้อย และที่น่าพิจารณาคือ ร้อยละ ๑๘.๔ ระบุ ไม่เข้าใจเลย

เมื่อสอบถามถึง ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการตรวจสอบค่าใช้จ่ายและ เรียกเก็บค่าธรรมเนียมการบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๕.๗ ระบุ มีความเข้าใจมากที่สุด ร้อยละ ๘.๕ ระบุ มากและร้อยละ ๑๕.๖ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างมาก ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๑๙.๙ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๑๗.๗ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณาคือ ร้อยละ ๑๙.๑ ระบุ ไม่เข้าใจเลย

เมื่อสอบถามถึงความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการชำระบัญชีห้างหุ้นส่วน บริษัทหรือนิติบุคคล ในฐานะผู้ชำระบัญชีตามคำสั่งศาล พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๔.๙ ระบุ มีความเข้าใจ มากที่สุด ร้อยละ ๕.๗ ระบุ มาก และร้อยละ ๙.๒ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างมาก ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๒๐.๖ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๒๑.๓ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณาคือ ตัวอย่างผู้รับบริการ จำนวนมากหรือร้อยละ ๒๗.๗ ระบุ ไม่เข้าใจเลย

นอกจากนี้ เมื่อสอบถามถึง ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการรับวางทรัพย์ จากลูกหนี้หรือผู้มีสิทธิวางทรัพย์ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๓.๕ ระบุ มีความเข้าใจมากที่สุด ร้อยละ ๗.๑ ระบุ มากและร้อยละ ๑๐.๖ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างมาก ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๒๑.๓ ระบุ

มีความเข้าใจค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๒๐.๖ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณา คือ ตัวอย่างผู้รับบริการจำนวนมากหรือ ร้อยละ ๒๖.๓ ระบุ ไม่เข้าใจเลย

ในขณะที่ เมื่อสอบถามถึงความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการดำเนินการ ประเมินราคาทรัพย์สิน พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๗.๑ ระบุ มีความเข้าใจมากที่สุด ร้อยละ ๘.๕ ระบุ มาก และร้อยละ ๑๒.๘ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างมาก ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๒๑.๓ ระบุ มีความเข้าใจ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๑๗.๗ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณา คือ ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๒๒.๐ ระบุ ไม่เข้าใจเลย

และเมื่อสอบถามถึงความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการดำเนินการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทชั้นบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๙.๙ ระบุ มีความเข้าใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๒.๑ ระบุ มากและร้อยละ ๑๕.๖ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างมาก ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๑๘.๕ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๑๗.๗ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณา คือ ตัวอย่างผู้รับบริการจำนวนมากหรือ ร้อยละ ๑๕.๖ ระบุ ไม่เข้าใจเลย

นอกจากนี้ เมื่อสอบถามถึงความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการเดินทาง คำคู่ความ หนังสือประกาศของศาลหรือหน่วยงานในสังกัดกรมบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๗.๘ ระบุ มีความเข้าใจมากที่สุด ร้อยละ ๘.๕ ระบุ มากและร้อยละ ๑๔.๙ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างมาก ในขณะที่ ตัวอย่างผู้รับบริการจำนวนมากหรือร้อยละ ๑๘.๔ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๑๙.๙ ระบุ น้อย และที่น่าพิจารณา คือ ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๑๙.๙ ระบุ ไม่เข้าใจเลย

และเมื่อสอบถามถึงความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการปฏิบัติการอื่นใด ตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมายหรือ ตามคำสั่งศาลหรือ คสช. เช่น คดีจำนำข้าว พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๔.๒ ระบุ มีความเข้าใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๒.๑ ระบุ มากและร้อยละ ๑๓.๕ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างมาก ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๑๖.๓ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างน้อย จำนวนมากหรือร้อยละ ๒๑.๓ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณา คือ ตัวอย่าง ผู้รับบริการจำนวนมากหรือร้อยละ ๒๒.๗ ระบุ ไม่เข้าใจเลย

ตารางที่ ๗-๙ แสดงค่าร้อยละของความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ

ลำดับที่	อำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดี	ระดับความเข้าใจ							
		มากที่สุด	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อย	ไม่เข้าใจเลย	รวม
		ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
๑	ดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล	๖.๔	๑๑.๓	๑๖.๓	๑๓.๕	๒๒.๐	๑๔.๙	๑๕.๖	๑๐๐.๐
๒	ดำเนินการบังคับคดีล้มละลายตามคำสั่งศาล	๕.๗	๘.๕	๑๖.๓	๙.๙	๒๑.๓	๑๘.๔	๑๙.๙	๑๐๐.๐
๓	ดำเนินการบังคับคดีฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ตามคำสั่งศาล	๔.๓	๖.๔	๑๗.๗	๙.๙	๒๒.๗	๒๐.๖	๑๘.๔	๑๐๐.๐
๔	ดำเนินการขายทอดตลาดทรัพย์สิน	๗.๑	๑๔.๒	๑๖.๓	๑๑.๓	๑๗.๗	๑๕.๖	๑๗.๘	๑๐๐.๐
๕	ตรวจสอบสิทธิทางบัญชีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อขอรับชำระหนี้	๔.๓	๙.๒	๑๗.๗	๑๒.๘	๑๘.๔	๑๙.๒	๑๘.๔	๑๐๐.๐
๖	ตรวจสอบค่าใช้จ่ายและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการบังคับคดี	๕.๗	๘.๕	๑๕.๖	๑๓.๕	๑๙.๙	๑๗.๗	๑๙.๑	๑๐๐.๐
๗	ชำระบัญชีห้างหุ้นส่วนบริษัทหรือนิติบุคคล ในฐานะผู้ชำระบัญชีตามคำสั่งศาล	๔.๙	๕.๗	๙.๒	๑๐.๖	๒๐.๖	๒๑.๓	๒๗.๗	๑๐๐.๐
๘	รับวางทรัพย์สินจากลูกหนี้หรือผู้มีสิทธิวางทรัพย์สิน	๓.๕	๗.๑	๑๐.๖	๑๐.๖	๒๑.๓	๒๐.๖	๒๖.๓	๑๐๐.๐
๙	ดำเนินการประเมินราคาทรัพย์สิน	๗.๑	๘.๕	๑๒.๘	๑๐.๖	๒๑.๓	๑๗.๗	๒๒.๐	๑๐๐.๐
๑๐	ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	๙.๙	๑๒.๑	๑๕.๖	๑๐.๖	๑๘.๕	๑๗.๗	๑๕.๖	๑๐๐.๐
๑๑	เดินทาง คำคู่ความ หนังสือประกาศของศาลหรือหน่วยงานในสังกัดกรมบังคับคดี	๗.๘	๘.๕	๑๔.๙	๑๐.๖	๑๘.๕	๑๙.๙	๑๙.๙	๑๐๐.๐
๑๒	ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดี ตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมายหรือตามคำสั่งศาลหรือ คสช. เช่น คดีจำนำข้าว	๔.๒	๑๒.๑	๑๓.๕	๙.๙	๑๖.๓	๒๑.๓	๒๒.๗	๑๐๐.๐
๑๓	อื่น ๆ	๑.๘	๙.๘	๐.๐	๐.๐	๐.๐	๐.๐	๐.๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๗-๑๐ แสดงค่าสถิติของความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ พบว่า ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๕.๑๑ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการดำเนินการบังคับคดีล้มละลาย ตามคำสั่งศาล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๘๑ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการดำเนินการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ตามคำสั่งศาล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๙ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการดำเนินการขายทอดตลาดทรัพย์สิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๕.๓๒ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการตรวจสอบสิทธิทางบัญชีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขอรับชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๘๐ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการตรวจสอบค่าใช้จ่ายและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการบังคับคดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๘๒ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการชำระบัญชีห้างหุ้นส่วนบริษัทหรือนิติบุคคล ในฐานะผู้ชำระบัญชีตามคำสั่งศาล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๒๗ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการรับวางทรัพย์จากลูกหนี้หรือผู้มีสิทธิวางทรัพย์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๓ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการดำเนินการประเมินราคาทรัพย์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๗๖ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๕.๒๕ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการเดินทาง คำคู่ความหนังสือประกาศของศาลหรือหน่วยงานในสังกัดกรมบังคับคดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๙๐ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดี ตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย หรือตามคำสั่งศาลหรือ คสช. เช่น คดีจำนำข้าว มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๗๙ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ตารางที่ ๗-๑๐ แสดงค่าสถิติของความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ

ลำดับที่	อำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดี	ระดับความเข้าใจ			
		ค่าน้อยสุด	ค่ามากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๑	ดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล	๑	๑๐	๕.๑๑	๒.๗๔๐
๒	ดำเนินการบังคับคดีล้มละลายตามคำสั่งศาล	๑	๑๐	๔.๘๑	๒.๗๕๑
๓	ดำเนินการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ตามคำสั่งศาล	๑	๑๐	๔.๔๙	๒.๖๙๖
๔	ดำเนินการขายทอดตลาดทรัพย์สิน	๑	๑๐	๕.๓๒	๒.๘๔๙
๕	ตรวจสอบสิทธิทางบัญชีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขอรับชำระหนี้	๑	๑๐	๔.๘๐	๒.๖๗๓
๖	ตรวจสอบค่าใช้จ่ายและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการบังคับคดี	๑	๑๐	๔.๘๒	๒.๗๓๕
๗	ชำระบัญชีห้างหุ้นส่วน บริษัทหรือนิติบุคคล ในฐานะผู้ชำระบัญชีตามคำสั่งศาล	๑	๑๐	๔.๒๗	๒.๖๗๑
๘	รับวางทรัพย์จากลูกหนี้หรือผู้มีสิทธิวางทรัพย์	๑	๑๐	๔.๓๓	๒.๖๒๗
๙	ดำเนินการประเมินราคาทรัพย์	๑	๑๐	๔.๗๖	๒.๘๑๕
๑๐	ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	๑	๑๐	๕.๒๕	๒.๙๘๖
๑๑	เดินทาง คำคู่ความ หนังสือประกาศของศาลหรือหน่วยงานในสังกัดกรมบังคับคดี	๑	๑๐	๔.๙๐	๒.๘๙๗
๑๒	ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดี ตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมายหรือตามคำสั่งศาลหรือคสช. เช่น คดีจำนำข้าว	๑	๑๐	๔.๗๙	๒.๙๔๑
๑๓	อื่น ๆ	๙	๑๐	๙.๐๒	.๑๓๔

จากตารางที่ ๗-๑๑ แสดงค่าร้อยละของการทำงานของกรมบังคับคดีมีส่วนช่วยการค้า การลงทุนและส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๙.๗ ระบุ การทำงานของกรมบังคับคดี มีส่วนช่วยการค้า การลงทุนและส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ มากที่สุด ร้อยละ ๒๕.๔ ระบุ มากและตัวอย่างผู้รับบริการจำนวนมากหรือร้อยละ ๓๙.๖ ระบุ ค่อนข้างมาก

ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๑๕.๗ ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๘.๒ ระบุ น้อยและร้อยละ ๑.๔ ระบุ ไม่ช่วยเลย

ตารางที่ ๗-๑๑ แสดงค่าร้อยละของการทำงานของกรมบังคับคดีมีส่วนช่วยการค้า การลงทุนและส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ

ลำดับที่	การทำงานของกรมบังคับคดี มีส่วนช่วยการค้า การลงทุนและส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ	ร้อยละ
๑	มากที่สุด	๙.๗
๒	มาก	๒๕.๔
๓	ค่อนข้างมาก	๓๙.๖
๔	ค่อนข้างน้อย	๑๕.๗
๕	น้อย	๘.๒
๖	ไม่ช่วยเลย	๑.๔
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๗-๑๒ แสดงค่าร้อยละของการทำงานของกรมบังคับคดี เป็นประโยชน์ในด้านต่าง ๆ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการจำนวนมากหรือร้อยละ ๑๓.๓ ระบุ การทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ในด้านการดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล บ่อยที่สุด ร้อยละ ๑๗.๐ ระบุ บ่อยและส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๒๔.๔ ระบุ ค่อนข้างบ่อย ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๑๑.๙ ระบุ ค่อนข้างไม่บ่อยและร้อยละ ๕.๙ ระบุ ไม่เคยใช้เลย

และเมื่อถามถึงการทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ด้านประโยชน์ลูกหนี้ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๘.๖ ระบุ บ่อยที่สุด ร้อยละ ๑๕.๐ ระบุ บ่อยและจำนวนมากหรือร้อยละ ๒๗.๙ ระบุ ค่อนข้างบ่อย ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๑๗.๑ ระบุ ค่อนข้างไม่บ่อย ร้อยละ ๑๓.๖ ระบุ ไม่บ่อย และร้อยละ ๔.๙ ระบุ ไม่เคยใช้เลย

นอกจากนี้ เมื่อถามถึงการทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ด้านประโยชน์เจ้าหนี้ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๑๑.๔ ระบุ บ่อยที่สุด ร้อยละ ๒๔.๓ ระบุ บ่อยและจำนวนมากหรือร้อยละ ๒๗.๙ ระบุ ค่อนข้างบ่อย ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๑๐.๐ ระบุ ค่อนข้างไม่บ่อย ร้อยละ ๑๐.๗ ระบุ ไม่บ่อยและร้อยละ ๓.๖ ระบุ ไม่เคยใช้เลย

ในขณะที่ เมื่อถามถึงการทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ในด้านคำสั่งศาลมีความศักดิ์สิทธิ์ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการจำนวนมากหรือร้อยละ ๒๓.๗ ระบุ บ่อยที่สุด ร้อยละ ๒๓.๐ ระบุ บ่อยและจำนวนมากหรือร้อยละ ๒๕.๒ ระบุ ค่อนข้างบ่อย ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๗.๒ ระบุ ค่อนข้างไม่บ่อย ร้อยละ ๗.๙ ระบุ ไม่บ่อยและร้อยละ ๒.๒ ระบุ ไม่เคยใช้เลย

อย่างไรก็ตาม เมื่อถามถึงการทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ในด้านเศรษฐกิจ การค้า การลงทุน พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๗.๑ ระบุ บ่อยที่สุด ร้อยละ ๑๖.๔ ระบุ บ่อยและจำนวนมากหรือร้อยละ ๒๗.๓ ระบุ ค่อนข้างบ่อย ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๑๓.๖ ระบุ ค่อนข้างไม่บ่อย ร้อยละ ๑๑.๔ ระบุ ไม่บ่อย และร้อยละ ๗.๑ ระบุ ไม่เคยใช้เลย

ตารางที่ ๗-๑๒ แสดงค่าร้อยละของการทำงานของกรมบังคับคดี เป็นประโยชน์ในด้านต่าง ๆ

ลำดับที่	การทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์	ระดับของประโยชน์ต่อการทำงานของกรมบังคับคดี							
		บ่อยที่สุด	บ่อย	ค่อนข้างบ่อย	ปานกลาง	ค่อนข้างไม่บ่อย	ไม่บ่อย	ไม่เคยใช้เลย	รวม
		ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
๑	ดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล	๑๓.๓	๑๗.๐	๒๔.๔	๑๕.๖	๑๑.๙	๑๑.๙	๕.๙	๑๐๐.๐
๒	ประโยชน์ลูกหนี้	๘.๖	๑๕.๐	๒๗.๙	๑๒.๙	๑๗.๑	๑๓.๖	๔.๙	๑๐๐.๐
๓	ประโยชน์เจ้าหนี้	๑๑.๔	๒๔.๓	๒๗.๙	๑๒.๑	๑๐.๐	๑๐.๗	๓.๖	๑๐๐.๐
๔	คำสั่งศาลมีความศักดิ์สิทธิ์	๒๓.๗	๒๓.๐	๒๕.๒	๑๐.๘	๗.๒	๗.๙	๒.๒	๑๐๐.๐
๕	เศรษฐกิจ การค้า การลงทุน	๗.๑	๑๖.๔	๒๗.๓	๑๗.๑	๑๓.๖	๑๑.๔	๗.๑	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๗-๑๓ แสดงค่าสถิติของการทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ในด้านต่าง ๆ พบว่า การทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ในด้านการดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๖.๑๕ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

การทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ด้านประโยชน์ลูกหนี้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๕.๖๘ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

การทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ด้านประโยชน์เจ้าหนี้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๖.๓๘ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

การทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ด้านคำสั่งศาลมีความศักดิ์สิทธิ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๖.๙๘ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

การทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ด้านเศรษฐกิจ การค้า การลงทุน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๕.๘๑ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ตารางที่ ๗-๑๓ แสดงค่าสถิติของการทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ในด้านต่าง ๆ

ลำดับที่	การทำงานของกรมบังคับคดี เป็นประโยชน์	ระดับของประโยชน์ต่อการทำงานของกรมบังคับคดี			
		ค่าน้อยสุด	ค่ามากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
๑	ดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล	๑	๑๐	๖.๑๕	๒.๗๓๔
๒	ประโยชน์ลูกหนี้	๑	๑๐	๕.๖๘	๒.๖๓๙
๓	ประโยชน์เจ้าหนี้	๑	๑๐	๖.๓๘	๒.๖๓๔
๔	คำสั่งศาลมีความศักดิ์สิทธิ์	๑	๑๐	๖.๙๘	๒.๖๕๗
๕	เศรษฐกิจ การค้า การลงทุน	๑	๑๐	๕.๘๑	๒.๕๕๖

จากตารางที่ ๗ ๑๔ แสดงค่าร้อยละของประสบการณ์ใช้บริการกระบวนการบังคับคดี ในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๕๖.๐ ร้อย มีประสบการณ์ใช้บริการกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี รองลงมาร้อยละ ๔๖.๑ ร้อย การบังคับคดีแพ่งและร้อยละ ๙.๙ ร้อย การประมูลซื้อทรัพย์สิน

ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๕.๐ ร้อย การบังคับคดีล้มละลาย การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ และการวางทรัพย์และร้อยละ ๔.๓ ร้อย ขอรับชำระหนี้ในคดีล้มละลาย

ตารางที่ ๗-๑๔ แสดงค่าร้อยละของประสบการณ์ใช้บริการกระบวนการบังคับคดี ในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา

ลำดับที่	ประสบการณ์ใช้บริการกระบวนการบังคับคดี ในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา	ร้อยละ
๑	การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	๕๖.๐
๒	การบังคับคดีแพ่ง	๔๖.๑
๓	การประมูลซื้อทรัพย์สิน	๙.๙
๔	การบังคับคดีล้มละลาย	๕.๐
๕	การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้	๕.๐
๖	การวางทรัพย์	๕.๐
๗	ขอรับชำระหนี้ในคดีล้มละลาย	๔.๓
๘	อื่น ๆ	๒.๘

**ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

จากตารางที่ ๗-๑๔ แสดงค่าร้อยละของสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามทางกระบวนการบังคับคดี ในการมาติดต่อกรมบังคับคดีครั้งนี้ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๔๓.๖ ระบุ เป็นลูกหนี้ ตามคำพิพากษา รองลงมาคือ ร้อยละ ๓๓.๘ ระบุ ประชาชนทั่วไป ร้อยละ ๑๓.๕ ระบุ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในขณะที่ร้อยละ ๖.๐ และ ๒.๓ ระบุ เจ้าหนี้ตามคำพิพากษาและผู้เข้าซื้อทรัพย์สิน ตามลำดับ

ตารางที่ ๗-๑๕ แสดงค่าร้อยละของสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามทางกระบวนการบังคับคดี ในการมาติดต่อกรมบังคับคดีครั้งนี้

ลำดับที่	สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามทางกระบวนการบังคับคดี ในการมาติดต่อกรมบังคับคดีครั้งนี้	ร้อยละ
๑	ลูกหนี้ตามคำพิพากษา	๔๓.๖
๒	ประชาชนทั่วไป	๓๓.๘
๓	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๑๓.๕
๔	เจ้าหนี้ตามคำพิพากษา	๖.๐
๕	ผู้เข้าซื้อทรัพย์สิน	๒.๓
๖	ผู้รับมอบอำนาจ	๐.๘
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๗-๑๖ แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่เป็นผู้รับมอบอำนาจจาก... ในการมาติดต่อ กรมบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๔๕.๘ ระบุ เป็นผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้/โจทก์/เจ้าหนี้ตามคำพิพากษา/เจ้าหนี้ภายนอก รองลงมาคือ ร้อยละ ๓๓.๓ ระบุ จากลูกหนี้/จำเลย/ลูกหนี้ตามคำพิพากษาและร้อยละ ๘.๓ ระบุ จากหน่วยงานของรัฐ ในขณะที่ ร้อยละ ๔.๒ ระบุ จากหน่วยงานเอกชน ผู้บริหารแผนและสถาบันการเงิน

ตารางที่ ๗-๑๖ แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่เป็นผู้รับมอบอำนาจจาก... ในการมาติดต่อกรมบังคับคดี

ลำดับที่	เป็นผู้รับมอบอำนาจจาก...	ร้อยละ
๑	เจ้าหน้าที่/โจทก์/เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา/เจ้าหน้าที่ภายนอก	๔๕.๘
๒	ลูกหนี้/จำเลย/ลูกหนี้ตามคำพิพากษา	๓๓.๓
๓	หน่วยงานของรัฐ	๘.๓
๔	หน่วยงานเอกชน	๔.๒
๕	ผู้บริหารแผน	๔.๒
๖	สถาบันการเงิน	๔.๒
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๗-๑๖ แสดงค่าร้อยละของสภาพของตัวอย่างทางกระบวนการบังคับคดี ในการมาติดต่อกรมบังคับคดีครั้งนี้ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการจำนวนมากหรือร้อยละ ๓๓.๔ ระบุ เป็นผู้รับมอบอำนาจ รองลงมาคือ ร้อยละ ๓๓.๓ ระบุ ผู้ค้าประกัน ร้อยละ ๒๒.๒ ระบุ เป็นทนายความฝ่ายโจทก์และร้อยละ ๑๑.๑ ระบุ เป็นบุตรของลูกหนี้

ตารางที่ ๗-๑๗ แสดงค่าร้อยละของสภาพของตัวอย่างทางกระบวนการบังคับคดี ในการมาติดต่อกรมบังคับคดีครั้งนี้

ลำดับที่	เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านอื่น ๆ	ร้อยละ
๑	ผู้รับอำนาจ	๓๓.๔
๒	ผู้ค้าประกัน	๓๓.๓
๓	ทนายความฝ่ายโจทก์	๒๒.๒
๔	บุตรของลูกหนี้	๑๑.๑
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

ตอนที่ ๓ เกี่ยวกับความคาดหวังและการเห็นจริงปฏิบัติจริงต่อการให้บริการกระบวนการบังคับคดี

จากตารางที่ ๗-๑๘ แสดงค่าสถิติของความคาดหวังและการเห็นจริงปฏิบัติจริงต่อการให้บริการกระบวนการบังคับคดีในมิติต่าง ๆ ซึ่งในการประเมินครั้งนี้ มีประเด็นสำคัญที่น่าพิจารณา คือ ในด้านกระบวนการบังคับคดี พบว่า การดำเนินงานเป็นไปตามวิสัยทัศน์ของกรมบังคับคดีที่ว่า “บังคับคดีอย่างมืออาชีพบนพื้นฐานความเป็นธรรม ตามมาตรฐานสากล อย่างมั่นคง” มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๓.๘๘ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๖๖ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการจัดสรรกำลังเจ้าหน้าที่ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี พร้อมอำนวยความสะดวกด้านบังคับคดีอย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๓.๙๒ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๕๕ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านความยินดีต้อนรับของเจ้าหน้าที่ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๔ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๙๗ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านความกระตือรือร้นทำงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๒๐ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๐๒ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการมีช่องทางการติดต่อหรือประชาสัมพันธ์ของกรมบังคับคดีที่หลากหลาย พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๐๐ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๖๕ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านง่ายในการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๓.๙๘ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๖๑ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านความโปร่งใสทุกขั้นตอนของการบริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๔ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๘๙ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านความเป็นธรรมที่ได้รับ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๓ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๗๙ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านเอาใจใส่ติดตาม พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๒ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๘๔ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ในขณะที่ระดับความคาดหวังและระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริงในด้านการไม่เลือกปฏิบัติให้ความเสมอภาคและให้บริการตามคิว พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๘ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๙๖ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน เป็นต้น

ด้านความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๒๐ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๐๓ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๐๕ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๖๗ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านความกระตือรือร้นทำงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๒๐ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๐๒ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาของการบริการที่ดี พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๐๗ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๙๐ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการยึดหลักแห่งกฎหมายในการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๕ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๙๒ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการจัดเตรียมนักกฎหมายคอยช่วยเหลือ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๐๘ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๖๖ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการจัดอบรมให้ความรู้ประชาชน พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๓.๙๕ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๓๖ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการได้ตามเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๐๓ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๗๑ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านสถานที่จัดประชุม เพื่อใกล้เคียงข้อพิพาทชั้นบังคับคดีมีความเหมาะสมต่อการเจรจา พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๓.๙๓ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๗๘ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านกรมบังคับคดีที่เปิดช่องทางการยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ การยื่นคำร้องที่กรมบังคับคดี สำนักงานบังคับคดีจังหวัดทางโทรสาร ทางไปรษณีย์ เป็นการอำนวยความสะดวกอย่างยิ่ง พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๐๕ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๗๘ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการอนุญาตให้มีการเลื่อนนัดไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นบังคับคดีมีประโยชน์ต่อคดี พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๐๘ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๘๘ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่คุณได้ เช่น ลดปัญหาความยุ่งยากในการดำเนินคดี พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๘ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๗๔ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านผู้ไกล่เกลี่ยชี้แจงขั้นตอน วิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ให้คำแนะนำเบื้องต้นกับคุณ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๑ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๙๓ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีความรู้ ความสามารถและมีคุณสมบัติตรงตามมาตรฐาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๓ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๙๔ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีความเป็นธรรมโปร่งใสและไม่เอื้อประโยชน์ต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นการเฉพาะ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๓ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๙๑ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านความสามารถในการเสนอทางเลือกในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นคดี พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๗ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๘๒ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านความสามารถตัดสินใจในการตกลงยินยอมผ่อนผันได้อย่างสมัครใจและเป็นอิสระ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๓ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๗๓ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านผู้การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีจะช่วยแก้ปัญหาหนี้สินของคุณได้ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๗ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๘๐ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

และเมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นด้านกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรณีผู้ตอบเป็นเจ้าหนี้ พบว่า ในด้านที่กรมบังคับคดีเปิดช่องทางการยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ การยื่นคำร้องที่กรมบังคับคดี สำนักงานบังคับคดีจังหวัด ทางโทรสาร ทางไปรษณีย์เป็นการอำนวยความสะดวก

พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๒ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๗๘ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการอนุญาตให้มีการเลื่อนนัดไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีมีประโยชน์ต่อคดี พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๐๘ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๗๓ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีความรู้ ความสามารถ และมีคุณสมบัติตรงตามมาตรฐาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๗ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๙๓ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านผู้ไกล่เกลี่ยชี้แจงขั้นตอน วิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ให้คำแนะนำเบื้องต้นกับคุณ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๙ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๙๓ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีความเป็นธรรม โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นการเฉพาะ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๘ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๐๐ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีสามารถทำให้คู่กรณีตกลงยินยอมผ่อนผันแก่กันได้ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๙ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๘๓ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายให้แก่คุณได้ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๙ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๘๐ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ในขณะที่ เมื่อพิจารณาด้านการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่คุณได้ เช่น ลดปัญหาความยุ่งยากในการดำเนินคดี พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๒๑ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๘๓ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

และด้านการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ทำให้คุณได้รับชำระหนี้เร็วมากขึ้น พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๒๖ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๗๑ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ตารางที่ ๗-๑๘ แสดงค่าสถิติของความคาดหวังและการเห็นจริงปฏิบัติจริงต่อการให้บริการกระบวนการบังคับคดีในมิติต่าง ๆ

ระดับความคาดหวัง		การให้บริการกระบวนการบังคับคดี	ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง	
ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ด้านกระบวนการบังคับคดี				
๗๗.๖	๓.๘๘	๑. การดำเนินงานเป็นไปตามวิสัยทัศน์ของกรมบังคับคดีที่ว่า “บังคับคดีอย่างมืออาชีพ บนพื้นฐานความเป็นธรรม ตามมาตรฐานสากล อย่างมั่นคง”	๓.๖๖	๗๓.๒
๗๘.๔	๓.๙๒	๒. การจัดสรรกำลังเจ้าหน้าที่ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี พร้อมอำนวยความสะดวกด้านบังคับคดีอย่างมีประสิทธิภาพ	๓.๕๕	๗๑
๘๒.๘	๔.๑๔	๓. ความยินดีต้อนรับของเจ้าหน้าที่	๓.๙๗	๗๙.๔
๘๔	๔.๒๐	๔. ความกระตือรือร้นทำงานของเจ้าหน้าที่	๔.๐๒	๘๐.๔
๘๐	๔.๐๐	๕. มีช่องทางการติดต่อหรือประชาสัมพันธ์ของกรมบังคับคดีที่หลากหลาย	๓.๖๕	๗๓
๗๙.๖	๓.๙๘	๖. ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ	๓.๖๑	๗๒.๒
๘๒.๘	๔.๑๔	๗. ความโปร่งใส ทุกขั้นตอนของการบริการ	๓.๘๙	๗๗.๘
๘๒.๖	๔.๑๓	๘. ความเป็นธรรมที่ได้รับ	๓.๗๙	๗๕.๘
๘๒.๔	๔.๑๒	๙. การได้รับความเอาใจใส่ติดตาม	๓.๘๔	๗๖.๘
๘๓.๖	๔.๑๘	๑๐. การไม่เลือกปฏิบัติ ให้ความเสมอภาคและให้บริการตามคิว	๓.๙๖	๗๙.๒
๘๔	๔.๒๐	๑๑. ความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่	๔.๐๓	๘๐.๖
๘๑	๔.๐๕	๑๒. เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	๓.๗๖	๗๕.๒
๘๑.๔	๔.๐๗	๑๓. ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาของการบริการที่ดี	๓.๙๐	๗๘
๘๓	๔.๑๕	๑๔. ยึดหลักแห่งกฎหมายในการให้บริการ	๓.๙๒	๗๘.๔
๘๑.๖	๔.๐๘	๑๕. จัดเตรียมนักกฎหมายคอยช่วยเหลือ	๓.๖๖	๗๓.๒
๗๗	๓.๘๕	๑๖. จัดอบรมให้ความรู้ประชาชน	๓.๓๖	๖๗.๒
๘๐.๖	๔.๐๓	๑๗. ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้จากบริการ	๓.๗๑	๗๔.๒
ความเชื่อมั่นด้านกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี กรณีผู้ตอบเป็นลูกหนี้				
๗๘.๖	๓.๙๓	๑๘. สถานที่ในการประชุม เพื่อไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีมีความเหมาะสมต่อการเจรจา	๓.๗๘	๗๕.๖
๘๑	๔.๐๕	๑๙. กรมบังคับคดีที่เปิดช่องทางในการยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ การยื่นคำร้องที่กรมบังคับคดี สำนักงานบังคับคดีจังหวัด ทางโทรสาร ไปรษณีย์ เป็นการอำนวยความสะดวกอย่างยิ่ง	๓.๗๘	๗๕.๖
๘๑.๖	๔.๐๘	๒๐. การอนุญาตให้มีการเลื่อนนัดไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นการบังคับคดีมีประโยชน์ต่อคดี	๓.๘๘	๗๗.๖
๘๓.๒	๔.๑๖	๒๑. การเลื่อนนัดไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นการบังคับคดีมีประโยชน์ต่อการบริหารเวลาในการชำระหนี้	๓.๘๘	๗๗.๖
๘๓.๖	๔.๑๘	๒๒. การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่คุณได้ เช่น ลดปัญหาความยุ่งยากในการดำเนินคดี	๓.๗๔	๗๔.๘

ระดับความคาดหวัง		การให้บริการกระบวนการบังคับคดี	ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง	
ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๘๒.๒	๔.๑๑	๒๓. ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ชี้แจงขั้นตอน วิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ให้คำแนะนำเบื้องต้นกับคุณ	๓.๙๓	๗๘.๖
๘๒.๖	๔.๑๓	๒๔. ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีความรู้ ความสามารถและมีคุณสมบัติตรงตามมาตรฐาน	๓.๙๔	๗๘.๘
๘๒.๖	๔.๑๓	๒๕. ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีความเป็นธรรม โปร่งใสและไม่เอื้อประโยชน์ต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นการเฉพาะ	๓.๙๑	๗๘.๒
๘๓.๔	๔.๑๗	๒๖. สามารถเสนอทางเลือกในการเจรจา ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	๓.๘๒	๗๖.๔
๘๒.๖	๔.๑๓	๒๗. สามารถตัดสินใจในการตกลงยินยอมผ่อนผันได้อย่างสมัครใจและเป็นอิสระ	๓.๗๓	๗๔.๖
๘๓.๔	๔.๑๗	๒๘. การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี จะช่วยแก้ปัญหาหนี้สินของคุณได้	๓.๘๐	๗๖
ความเชื่อมั่นด้านกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรณีผู้ตอบเป็นเจ้าของหนี้				
๘๒.๔	๔.๑๒	๒๙. กรมบังคับคดีเปิดช่องทางในการยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ การยื่นคำร้องที่กรมบังคับคดี สำนักงานบังคับคดีจังหวัด ทางโทรสาร ไปรษณีย์เป็นการอำนวยความสะดวก	๓.๗๘	๗๕.๖
๘๑.๖	๔.๐๘	๓๐. การอนุญาตให้มีการเลื่อนนัดไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นการบังคับคดีมีประโยชน์ต่อคดี	๓.๗๔	๗๔.๘
๘๒.๖	๔.๑๓	๓๑. การเลื่อนนัดไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นการบังคับคดี มีประโยชน์ต่อการบริหารเวลาในการชำระหนี้	๓.๗๓	๗๔.๖
๘๓.๔	๔.๑๗	๓๒. ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีความรู้ ความสามารถและมีคุณสมบัติตรงตามมาตรฐาน	๓.๙๓	๗๘.๖
๘๓.๘	๔.๑๙	๓๓. ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ชี้แจงขั้นตอน วิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ให้คำแนะนำเบื้องต้นกับคุณ	๓.๙๓	๗๘.๖
๘๓.๖	๔.๑๘	๓๔. ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีความเป็นธรรม โปร่งใสและไม่เอื้อประโยชน์ต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นการเฉพาะ	๔.๐๐	๘๐
๘๓.๘	๔.๑๙	๓๕. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี สามารถทำให้คู่กรณีตกลงยินยอมผ่อนผันให้แก่กันได้	๓.๘๓	๗๖.๖
๘๓.๘	๔.๑๙	๓๖. การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ชั้นบังคับคดี ช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายให้แก่คุณได้	๓.๘๐	๗๖
๘๔.๒	๔.๒๑	๓๗. การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่คุณได้ เช่น ลดปัญหาความยุ่งยากในการดำเนินคดี	๓.๘๓	๗๖.๖
๘๕.๒	๔.๒๖	๓๘. การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ทำให้คุณได้รับชำระหนี้เร็วมากขึ้น	๓.๗๑	๗๔.๒

จากตารางที่ ๗-๑๙ แสดงค่าร้อยละของความต้องการให้มีระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้บริการในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๗๙.๖ ระบุมีความต้องการให้มีระบบอิเล็กทรอนิกส์และร้อยละ ๒๐.๔ ระบุ ไม่มีความต้องการ

ตารางที่ ๗-๑๙ แสดงค่าร้อยละของความต้องการให้มีระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้บริการในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี

ลำดับที่	ความต้องการให้มีระบบอิเล็กทรอนิกส์	ร้อยละ
๑	ต้องการ	๗๙.๖
๒	ไม่ต้องการ	๒๐.๔
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๗-๒๐ แสดงค่าร้อยละของการจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๙๖.๒ ระบุ ควรให้มีการไกล่เกลี่ยและร้อยละ ๓.๘ ระบุ ไม่ควร เพราะทำให้เสียเวลาเพิ่มขึ้น/เสียเวลา

ตารางที่ ๗-๒๐ แสดงค่าร้อยละของการจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี

ลำดับที่	การจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	ร้อยละ
๑	ควร	๙๖.๒
๒	ไม่ควร เพราะ ทำให้เสียเวลาเพิ่มขึ้น/เสียเวลา	๓.๘
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๗-๒๑ แสดงค่าร้อยละของเหตุผลที่ควรจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการจำนวนมากหรือร้อยละ ๓๖.๖ ระบุ สามารถทำให้คู่กรณีตกลงยินยอมผ่อนผันให้แก่กันได้ รองลงมา คือร้อยละ ๓๕.๒ ระบุ เป็นการคัดกรองก่อนที่จะเข้าสู่กระบวนการบังคับคดี ร้อยละ ๑๑.๓ ระบุ ลดค่าใช้จ่าย สร้างมิตรภาพที่ดีต่อกัน รู้ถึงปัญหาของคู่กรณี ร้อยละ ๙.๙ ระบุ เจ้าหน้าที่คอยหาเรื่องจะเอาเปรียบ ลูกหนี้ตลอดเวลาและร้อยละ ๗.๐ ระบุ ให้โอกาสผู้ที่มีรายได้น้อย

ตารางที่ ๗-๒๑ แสดงค่าร้อยละของเหตุผลที่ควรจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี

ลำดับที่	เหตุผลที่ควรจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	ร้อยละ
๑	สามารถทำให้คู่กรณีตกลงยินยอมผ่อนผันให้แก่กันได้	๓๖.๖
๒	เป็นการคัดกรองก่อนที่จะเข้าสู่กระบวนการบังคับคดี	๓๕.๒
๓	ลดค่าใช้จ่าย สร้างมิตรภาพที่ดีต่อกัน รู้ถึงปัญหาของคู่กรณี	๑๑.๓
๔	เจ้าหน้าที่คอยหาเรื่องจะเอาเปรียบลูกหนี้ตลอดเวลา	๙.๙
๕	ให้โอกาสผู้ที่มีรายได้น้อย	๗.๐
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๗-๒๒ แสดงค่าร้อยละของอุปสรรคที่เป็นสาเหตุที่ทำให้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีล่าช้า พบว่า ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเอกสารที่เตรียมมาไม่ครบถ้วน พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๖.๔ ระบุ มากที่สุด ร้อยละ ๙.๒ ระบุ มากและร้อยละ ๑๑.๓ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ร้อยละ ๒๐.๖ ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๑๓.๕ ระบุ น้อยและจำนวนมากหรือร้อยละ ๒๕.๕ ระบุ ไม่เป็นเลย

สาเหตุการไม่รู้หรือไม่ทราบขั้นตอนการดำเนินกระบวนการเท่าที่ควร พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๖.๔ ระบุ มากที่สุด ร้อยละ ๑๓.๕ ระบุ มากและร้อยละ ๑๕.๖ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ร้อยละ ๑๙.๑ ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๑๘.๔ ระบุ น้อยและร้อยละ ๑๓.๕ ระบุ ไม่เป็นเลย

สาเหตุการถูกข่มขู่คุกคามและอิทธิพล รู้สึกไม่ปลอดภัย พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๒.๘ ระบุ มากที่สุด ร้อยละ ๖.๔ ระบุ มากและร้อยละ ๕.๐ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ร้อยละ ๑๕.๖ ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๒๒.๐ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณาคือ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๔๑.๑ ระบุ ไม่เป็นเลย

สาเหตุการมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๒.๙ ระบุ มากที่สุด ร้อยละ ๓.๖ ระบุ มากและร้อยละ ๑๕.๗ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ร้อยละ ๑๖.๔ ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๑๒.๙ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณาคือ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๓๑.๔ ระบุ ไม่เป็นเลย

สาเหตุการมีเจ้าหน้าที่ประสกับกลุ่มอิทธิพล ถูกข่มขู่คุกคาม พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๒.๑ ระบุ มากที่สุด ร้อยละ ๕.๐ ระบุ มากและร้อยละ ๔.๓ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ร้อยละ ๑๕.๐ ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๒๒.๙ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณาคือ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๔๐.๗ ระบุ ไม่เป็นเลย

สาเหตุการมีการแทรกแซงการทำงานโดยกลุ่มอิทธิพล พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๑.๓ ระบุ มากที่สุด ร้อยละ ๕.๐ ระบุ มากและร้อยละ ๕.๐ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ร้อยละ ๑๔.๙ ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๒๓.๔ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณาคือ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๔๒.๖ ระบุ ไม่เป็นเลย

สาเหตุการมีทรัพยากรในการทำงานที่ไม่มากเพียงพอ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๒.๙ ระบุ มากที่สุด ร้อยละ ๔.๓ ระบุ มากและร้อยละ ๑๐.๑ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ร้อยละ ๑๒.๙ ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๒๕.๙ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณาคือ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๓๑.๐ ระบุ ไม่เป็นเลย

สาเหตุการเตรียมการของเจ้าหน้าที่ไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้าน พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๓.๕ ระบุ มากที่สุด ร้อยละ ๒.๘ ระบุ มากและร้อยละ ๙.๒ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ร้อยละ ๒๐.๖ ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๒๔.๑ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณาคือ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๓๐.๖ ระบุ ไม่เป็นเลย

สาเหตุการเตรียมการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้าน พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๔.๓ ระบุ มากที่สุด ร้อยละ ๕.๐ ระบุ มากและร้อยละ ๙.๒ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ร้อยละ ๑๗.๗ ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๒๒.๐ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณาคือ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๓๐.๕ ระบุ ไม่เป็นเลย

สาเหตุการรอคำสั่งศาล พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๔.๙ ระบุ มากที่สุด ร้อยละ ๕.๐ ระบุ มาก และร้อยละ ๑๒.๘ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ ร้อยละ ๑๘.๔ ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๒๑.๓ ระบุ น้อย และที่น่าพิจารณาคือ จำนวนมากหรือร้อยละ ๒๒.๗ ระบุ ไม่เป็นเลย

สาเหตุการรอข้อมูลประกอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๔.๓ ระบุ มากที่สุด ร้อยละ ๖.๔ ระบุ มาก และ ร้อยละ ๑๓.๖ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ร้อยละ ๑๙.๓ ระบุ ค่อนข้างน้อย ที่น่าพิจารณาคือ จำนวนมากหรือร้อยละ ๒๗.๑ ระบุ น้อยและร้อยละ ๒๐.๐ ระบุ ไม่เป็นเลย

สาเหตุการมีขั้นตอนทางกฎหมายที่ยุ่งยากหลายขั้นตอน พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๗.๗ ระบุ มากที่สุด ร้อยละ ๙.๙ ระบุ มากและร้อยละ ๑๒.๘ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ร้อยละ ๑๖.๓ ระบุ ค่อนข้างน้อย น่าพิจารณาคือจำนวนมากหรือร้อยละ ๒๗.๐ ระบุ น้อยและที่ร้อยละ ๑๙.๙ ระบุ ไม่เป็นเลย

ตารางที่ ๗-๒๒ แสดงค่าร้อยละของอุปสรรคที่เป็นสาเหตุที่ทำให้กระบวนการไหลเกลี้ยงข้อพิพาทชั้นบังคับคดีล่าช้า

ลำดับที่	สาเหตุที่ทำให้ล่าช้า	ระดับของความเป็นอุปสรรค							
		มากที่สุด	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อย	ไม่เป็นเลย	รวม
		ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
๑	เอกสารที่คุณเตรียมมาไม่ครบถ้วน	๖.๔	๙.๒	๑๑.๓	๑๓.๕	๒๐.๖	๑๓.๕	๒๕.๕	๑๐๐.๐
๒	คุณยังไม่ทราบขั้นตอนการดำเนินกระบวนการเท่าที่ควร	๖.๔	๑๓.๕	๑๕.๖	๑๓.๕	๑๙.๑	๑๘.๔	๑๓.๕	๑๐๐.๐
๓	คุณเจอกับการข่มขู่คุกคามและอิทธิพล ฐีสักไม่ปลอดภัย	๒.๘	๖.๔	๕.๐	๗.๑	๑๕.๖	๒๒.๐	๔๑.๑	๑๐๐.๐
๔	เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ	๒.๘	๓.๖	๑๕.๗	๑๗.๑	๑๖.๔	๑๒.๙	๓๑.๔	๑๐๐.๐
๕	เจ้าหน้าที่ที่ประสบกับ กลุ่มอิทธิพล ถูกข่มขู่คุกคาม	๒.๑	๕.๐	๔.๓	๑๐.๐	๑๕.๐	๒๒.๙	๔๐.๗	๑๐๐.๐
๖	มีการแทรกแซงการทำงานโดยกลุ่มอิทธิพล	๑.๓	๕.๐	๕.๐	๗.๘	๑๔.๙	๒๓.๔	๔๒.๖	๑๐๐.๐
๗	มีทรัพยากรในการทำงานที่ไม่มากเพียงพอ	๒.๘	๔.๓	๑๐.๑	๑๒.๙	๑๒.๙	๒๕.๙	๓๑.๐	๑๐๐.๐
๘	การเตรียมการของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้าน	๓.๕	๒.๘	๙.๒	๙.๒	๒๐.๖	๒๔.๑	๓๐.๖	๑๐๐.๐
๙	การเตรียมการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้าน	๔.๓	๕.๐	๙.๒	๑๑.๓	๑๗.๗	๒๒.๐	๓๐.๕	๑๐๐.๐
๑๐	รอคำสั่งศาล	๔.๙	๕.๐	๑๒.๘	๑๔.๙	๑๘.๔	๒๑.๓	๒๒.๗	๑๐๐.๐
๑๑	รอข้อมูลประกอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๔.๓	๖.๔	๑๓.๖	๙.๓	๑๙.๓	๒๗.๑	๒๐.๐	๑๐๐.๐
๑๒	ขั้นตอนทางกฎหมายที่ยุ่งยาก หลายขั้นตอน	๗.๗	๙.๙	๑๒.๘	๖.๔	๑๖.๓	๒๗.๐	๑๙.๙	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๗-๒๓ แสดงค่าสถิติของอุปสรรคที่เป็นสาเหตุที่ทำให้กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทชั้นบังคับคดีล่าช้า พบว่า ด้านเอกสารที่คุณเตรียมมาไม่ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๙๗ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

การไม่ทราบขั้นตอนการดำเนินกระบวนการเท่าที่ควร พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๕.๐๙ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

การถูกข่มขู่คุกคามและอิทธิพล รู้สึกไม่ปลอดภัย พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๙๖ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

การมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๖๕ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

การมีเจ้าหน้าที่ประสบบกกลุ่มอิทธิพลถูกข่มขู่คุกคาม พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๘๐ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

การมีการแทรกแซงการทำงานโดยกลุ่มอิทธิพล พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๕๙ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

การมีทรัพยากรในการทำงานที่ไม่มากเพียงพอ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๙๙ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

การเตรียมการของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๘๘ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

การเตรียมการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๒๙ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

การรอคำสั่งศาล พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๖ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

การรอข้อมูลประกอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๒๑ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

และการมีขั้นตอนทางกฎหมายที่ยุ่งยาก หลายขั้นตอน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๕๙ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ตารางที่ ๗-๒๓ แสดงค่าสถิติของอุปสรรคที่เป็นสาเหตุที่ทำให้กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทชั้นบังคับคดีล่าช้า

ลำดับที่	สาเหตุที่ทำให้ล่าช้า	ระดับของความเป็นอุปสรรค			
		ค่าน้อยสุด	ค่ามากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๑	เอกสารที่คุณเตรียมมาไม่ครบถ้วน	๑	๑๐	๔.๙๗	๒.๗๓๓
๒	คุณยังไม่ทราบขั้นตอนการดำเนินกระบวนการเท่าที่ควร	๑	๑๐	๕.๐๙	๒.๗๙๙
๓	คุณเจอกับการข่มขู่คุกคามและอิทธิพล รู้สึกไม่ปลอดภัย	๑	๑๐	๓.๙๖	๒.๗๘๓
๔	เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ	๑	๑๐	๔.๖๕	๒.๓๘๘
๕	เจ้าหน้าที่ประสบบกกลุ่มอิทธิพลถูกข่มขู่ คุกคาม	๑	๑๐	๓.๘๐	๒.๖๔๙
๖	มีการแทรกแซงการทำงานโดยกลุ่มอิทธิพล	๑	๑๐	๓.๕๙	๒.๕๘๗

ลำดับที่	สาเหตุที่ทำให้ล่าช้า	ระดับของความเป็นอุปสรรค			
		ค่าน้อยสุด	ค่ามากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๗	มีทรัพยากรในการทำงานที่ไม่มากเพียงพอ	๑	๑๐	๓.๙๙	๒.๖๕๘
๘	การเตรียมการของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ครบถ้วนไม่รอบด้าน	๑	๑๐	๓.๘๘	๒.๕๐๙
๙	การเตรียมการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ครบถ้วนไม่รอบด้าน	๑	๑๐	๔.๒๙	๒.๖๐๑
๑๐	รอค่ำสั่งศาล	๑	๑๐	๔.๔๖	๒.๖๗๙
๑๑	รอข้อมูลประกอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑	๑๐	๔.๒๑	๒.๗๒๓
๑๒	ขั้นตอนทางกฎหมายที่ยุ่งยาก หลายขั้นตอน	๑	๑๐	๔.๕๙	๓.๐๓๗

จากตารางที่ ๗-๒๑ แสดงค่าร้อยละของเหตุผลที่ควรจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการจำนวนมากหรือร้อยละ ๒๗.๐ ระบุ การทำงานของเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดี ในปัจจุบันนี้ ดีขึ้นมาก ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๓๖.๒ ระบุ ดีขึ้นและร้อยละ ๑๗.๗ ระบุ ค่อนข้างดีขึ้น ในขณะที่ร้อยละ ๗.๘ ระบุ เหมือนเดิม ร้อยละ ๑.๔ ระบุ แย่ลง

ตารางที่ ๗-๒๔ แสดงค่าร้อยละของการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดีเปรียบเทียบกับปัจจุบันโดยภาพรวม

ลำดับที่	การทำงานของเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดี	ร้อยละ
๑	ดีขึ้นมาก	๒๗.๐
๒	ดีขึ้น	๓๖.๒
๓	ค่อนข้างดีขึ้น	๑๗.๗
๔	เหมือนเดิม	๗.๘
๕	ค่อนข้างแย่ลง	๑.๔
๖	แย่ลง	๐.๐
๗	แย่ลงมาก	๐.๐
๘	ไม่มีความเห็น	๙.๙
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

ตอนที่ ๔ ระดับความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดีตรงกับคำตอบของคุณ

จากตารางที่ ๗-๒๕ แสดงค่าร้อยละของความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมบังคับคดีเปรียบเทียบกับปัจจุบัน พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๘๒.๑ ระบุ มีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมบังคับคดี รองลงมา คือ ร้อยละ ๓.๖ ระบุ ไม่เชื่อมั่นและร้อยละ ๑๔.๓ ระบุ ไม่มีความคิดเห็น

ตารางที่ ๗-๒๕ แสดงค่าร้อยละของความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมบังคับคดีเปรียบเทียบกับปัจจุบัน

ลำดับที่	ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมบังคับคดี	ร้อยละ
๑	เชื่อมั่น	๘๒.๑
๒	ไม่เชื่อมั่น	๓.๖
๓	ไม่มีความเห็น	๑๔.๓
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๗-๒๖ แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจต่อกระบวนการบังคับคดีเปรียบเทียบกับปัจจุบัน พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการจำนวนมากหรือร้อยละ ๒๓.๔ ระบุ มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๔.๘ ระบุ พอใจมากและร้อยละ ๑๒.๑ ระบุ พอใจค่อนข้างมาก ในขณะที่ ร้อยละ ๑.๔ ระบุ พอใจค่อนข้างน้อยและร้อยละ ๓.๕ ระบุ ไม่พอใจเลย

ตารางที่ ๗-๒๖ แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจต่อกระบวนการบังคับคดีเปรียบเทียบกับปัจจุบัน

ลำดับที่	ความพึงพอใจต่อกระบวนการบังคับคดี	ร้อยละ
๑	พอใจมากที่สุด	๒๓.๔
๒	พอใจมาก	๒๔.๘
๓	ค่อนข้างมาก	๑๒.๑
๔	พอใจปานกลาง	๒๕.๖
๕	ค่อนข้างน้อย	๑.๔
๖	น้อย	๐.๐
๗	ไม่พอใจเลย	๓.๕
๘	ไม่มีความเห็น	๙.๒
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๗-๒๗ แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อภารกิจของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ พบว่า ด้านการให้บริการบังคับคดีด้านคดีแพ่ง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๘.๑๑ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ด้านกระบวนการบังคับคดีล้มละลาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๗.๖๕ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ด้านกระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๘.๒๕ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ด้านกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๘.๕๒ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ด้านกระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์ในคดีล้มละลาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๗.๘๖ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ตารางที่ ๗-๒๗ แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการบริการของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ

ลำดับที่	ความพึงพอใจต่อการบริการของกรมบังคับคดี	ค่าเฉลี่ย
๑	การให้บริการบังคับคดีด้านคดีแพ่ง	๘.๑๑
๒	กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย	๗.๖๕
๓	กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้	๘.๒๕
๔	กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	๘.๕๒
๕	กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินคดีล้มละลาย	๗.๘๖

จากตารางที่ ๗-๒๘ แสดงค่าเฉลี่ยของภาพรวมของการให้บริการทั้งหมดของกรมบังคับคดี พบว่ามีค่าเฉลี่ยภาพรวมของการให้บริการอยู่ที่ ๘.๒๖ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ตารางที่ ๗-๒๘ แสดงค่าเฉลี่ยของภาพรวมของการให้บริการทั้งหมดของกรมบังคับคดี

ลำดับที่	ภาพรวมของการให้บริการทั้งหมดของกรมบังคับคดี	ค่าเฉลี่ย
๑	ภาพรวมของการให้บริการ	๘.๒๖

จากตารางที่ ๗-๒๙ แสดงค่าร้อยละของความจำเป็นของศูนย์ผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำปรึกษาการบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๗๔.๖ ระบุ กรมบังคับคดี จำเป็นต้องมีศูนย์ผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำปรึกษาการบังคับคดีและร้อยละ ๒๕.๔ ระบุ ไม่จำเป็น

ตารางที่ ๗-๒๙ แสดงค่าร้อยละของความจำเป็นของศูนย์ผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำปรึกษาการบังคับคดี

ลำดับที่	ความจำเป็นของศูนย์ผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำปรึกษาการบังคับคดี	ร้อยละ
๑	จำเป็น คุณต้องการคำแนะนำปรึกษาเรื่อง	๗๔.๖
๒	ไม่จำเป็น	๒๕.๔
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๗-๓๐ แสดงค่าร้อยละของเรื่องที่ต้องการคำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับการบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการจำนวนมากหรือร้อยละ ๓๔.๓ ระบุ เพื่อ (ให้ความรู้) ให้ความรู้การบังคับคดี รองลงมาคือ ร้อยละ ๒๖.๙ ระบุ เพื่อประชาชนจะได้เข้าถึงแหล่งกฎหมายที่ถูกต้อง ร้อยละ ๑๓.๔ ระบุ เพื่อ (ให้ข้อมูลขั้นตอน) ขั้นตอนการติดต่อและร้อยละ ๗.๕ ระบุ เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอกับการบริการและช่วยในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในขณะที่ ร้อยละ ๓.๐ ระบุ ราคากลาง/ราคาประเมินระเบียบวิธีการเพื่อ (วิธีการ เอกสาร) เพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงวิธีและร้อยละ ๑.๔ ระบุ รายละเอียดทุกอย่าง

ตารางที่ ๗-๓๐ แสดงค่าร้อยละของเรื่องที่ต้องการคำแนะนำปรึกษาการบังคับคดี

ลำดับที่	เรื่องที่ต้องการคำแนะนำปรึกษาการบังคับคดี	ร้อยละ
๑	(ให้ความรู้) ให้ความรู้การบังคับคดี	๓๔.๓
๒	(กฎหมาย) ประชาชนจะได้เข้าถึงแหล่งกฎหมายที่ถูกต้อง	๒๖.๙
๓	(ให้ข้อมูลขั้นตอน) ขั้นตอนการติดต่อ	๑๓.๔
๔	เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอกับการบริการ	๗.๕
๕	ช่วยในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	๗.๕
๖	ราคากลาง/ราคาประเมิน	๓.๐
๗	ระเบียบวิธีการ	๓.๐
๘	(วิธีการ เอกสาร) เพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงวิธี	๓.๐
๙	รายละเอียดทุกอย่าง	๑.๔
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

ตอนที่ ๕ โปรตรระบุข้อเสนอแนะ

จากตารางที่ ๗-๓๑ แสดงค่าร้อยละของเรื่องที่กรมบังคับคดีควรปรับปรุง พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๔๓.๐ ระบุ (ให้ข้อมูลขั้นตอน) ขั้นตอนการติดต่อ รองลงมา คือ ร้อยละ ๑๖.๔ ระบุ เจ้าหน้าที่ไม่พร้อมให้บริการ ร้อยละ ๑๔.๓ ระบุ ราคากลาง/ราคาประเมินและร้อยละ ๙.๕ ระบุ ระเบียบวิธีการ

ในขณะที่ ร้อยละ ๔.๘ ระบุ (ให้ความรู้) ให้ความรู้การบังคับคดี One Stop Service การเสียทรัพย์ และร้อยละ ๒.๔ ระบุ ช่วยในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ตารางที่ ๗-๓๑ แสดงค่าร้อยละของเรื่องที่กรมบังคับคดีควรปรับปรุง

ลำดับที่	เรื่องที่กรมบังคับคดีควรปรับปรุง	ร้อยละ
๑	(ให้ข้อมูลขั้นตอน) ขั้นตอนการติดต่อ	๔๓.๐
๒	เจ้าหน้าที่ไม่พร้อมให้บริการ	๑๖.๔
๓	ราคากลาง/ราคาประเมิน	๑๔.๓
๔	ระเบียบวิธีการ	๙.๕
๕	(ให้ความรู้) ให้ความรู้การบังคับคดี	๔.๘
๖	One Stop Service	๔.๘
๗	การเสียทรัพย์	๔.๘
๘	ช่วยในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	๒.๔
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๗-๓๒ แสดงค่าร้อยละของเรื่องที่ต้องการให้กรมบังคับคดีเปลี่ยนแปลงเพื่อการบริการที่ดีขึ้น พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๑๙.๕ ระบุ ความถูกต้อง รวดเร็วในการให้บริการของเจ้าพนักงาน รองลงมา คือ ร้อยละ ๑๙.๒ ระบุ การบริการของเจ้าพนักงาน ร้อยละ ๑๕.๔ ระบุ ตรวจสอบขั้นตอนการทำงาน ร้อยละ ๑๑.๕ ระบุ การทำสัญญาล่าช้า การให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการทำงาน ร้อยละ ๗.๗ ระบุ ถ้านิติกรตัดสินใจไม่ได้ก็ไม่จำเป็นและร้อยละ ๓.๘ ระบุ ไม่อยากให้มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก ความรวดเร็วในการจ่ายเงิน การบริการที่จอยรถไม่เพียงพอและระบบการจัดเก็บสำนวนให้เป็นรูปแบบไฟล์ปรี้นท์จากคอมพิวเตอร์

ตารางที่ ๗-๓๒ แสดงค่าร้อยละของเรื่องที่ต้องการให้กรมบังคับคดีเปลี่ยนแปลงเพื่อการบริการที่ดีขึ้น

ลำดับที่	เรื่องที่ต้องการให้กรมบังคับคดีเปลี่ยนแปลงเพื่อการบริการที่ดีขึ้น	ร้อยละ
๑	ความถูกต้อง รวดเร็วในการให้บริการ	๑๙.๕
๒	การบริการของเจ้าพนักงาน	๑๙.๒
๓	ตรวจสอบขั้นตอนการทำงาน	๑๕.๔
๔	การทำสัญญาล่าช้า	๑๑.๕
๕	การให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการทำงาน	๑๑.๕
๖	ถ้านิติกรตัดสินใจไม่ได้ก็ไม่จำเป็น	๗.๗
๗	ไม่อยากให้มีภาระแบ่งพรรคแบ่งพวก	๓.๘
๘	ความรวดเร็วในการจ่ายเงิน	๓.๘
๙	การบริการที่จอครดไม่เพียงพอ	๓.๘
๑๐	ระบบการจัดเก็บสำนวนให้เป็นรูปแบบไฟล์ปรี้นท์จากคอมพิวเตอร์	๓.๘
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๗-๓๒ แสดงค่าร้อยละของความสนทนากับเจ้าหน้าที่ในกรมบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๔.๓ ระบุ รู้จัก สนทนากันและส่วนใหญ่ร้อยละร้อยหรือร้อยละ ๙๕.๗ ระบุ ไม่รู้จักเป็นการส่วนตัว

ตารางที่ ๗-๓๓ แสดงค่าร้อยละของความสนทนากับเจ้าหน้าที่ในกรมบังคับคดี

ลำดับที่	รู้จักสนทนากับเจ้าหน้าที่ในกรมบังคับคดี	ร้อยละ
๑	รู้จัก สนทนากัน ระบุความสัมพันธ์เป็น...	๔.๓
๒	ไม่รู้จักเป็นการส่วนตัว	๙๕.๗
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๗-๓๔ แสดงค่าร้อยละของความสนทนากับเจ้าหน้าที่ในกรมบังคับคดีบ้าง พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๕๐.๐ ระบุ เป็นเพื่อน รองลงมา คือ ร้อยละ ๒๕.๐ ระบุ รุ่นน้อง/น้องที่เคยร่วมงานและญาติ

ตารางที่ ๗-๓๔ แสดงค่าร้อยละของความสนทนากับเจ้าหน้าที่ในกรมบังคับคดีบ้าง

ลำดับที่	รู้จัก สนทนากันระบุความสัมพันธ์เป็น	ร้อยละ
๑	เพื่อน	๕๐.๐
๒	รุ่นน้อง/น้องที่เคยร่วมงาน	๒๕.๐
๓	ญาติ	๒๕.๐
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

บทที่ ๘

ผลการศึกษาเชิงสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย

การนำเสนอผลการสำรวจในการศึกษาคั้งนี้ ประกอบด้วย ๕ ตอน โดยจำแนกตามเนื้อหา ดังต่อไปนี้
แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น ๕ ตอน ได้แก่

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ เรื่องทั่วไป การรับรู้และประสบการณ์ กระบวนการบังคับคดี

ตอนที่ ๓ ระดับความคาดหวังและการเห็นจริงปฏิบัติจริง ในการใช้บริการกระบวนการบังคับคดี

ตอนที่ ๔ ระดับความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดี

ตอนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจถึงกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละสถานะ ไม่ว่าจะเป็น เจ้าหนี้ตามคำพิพากษา ลูกหนี้ตามคำพิพากษา ทนายความหรือผู้รับมอบอำนาจ โดยรวมถึงผู้แทนหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคธุรกิจ ในระหว่างเดือนเมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๐ ผลการศึกษาพบว่า

จากตารางที่ ๘-๑ แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่าครึ่งหรือร้อยละ ๖๐.๒ เป็นเพศชาย มีอายุระหว่างอายุ ๔๐-๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐ จำนวนมากกว่าครึ่งหรือร้อยละ ๕๐.๕ มีสถานโสด และรองลงมา คือ ร้อยละ ๓๖.๖ สมรสแล้ว ในจำนวนผู้ตอบว่าสมรสแล้วนั้น มีจำนวนบุตร ๑-๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐ เมื่อสอบถามถึงระดับการศึกษา พบว่า ร้อยละ ๗๐.๓ จบชั้นปริญญาตรี ร้อยละ ๒๗.๙ ประกอบอาชีพทนายความ ที่น่าพิจารณาคือ ร้อยละ ๓๘.๘ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน ๑๕,๐๐๐ บาท

ตารางที่ ๘-๑ แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	ร้อยละ
เพศ	
๑. ชาย	๖๐.๒
๒. หญิง	๓๙.๘
รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐
อายุ	
๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑.๐
๒. ๒๐-๒๙ ปี	๒๐.๔
๓. ๓๐-๓๙ ปี	๒๕.๘
๔. ๔๐-๔๙ ปี	๒๘.๐
๕. ๕๐-๕๙ ปี	๑๘.๓
๖. ๖๐ ปีขึ้นไป	๖.๕
รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

ข้อมูลทั่วไป	ร้อยละ
สถานภาพสมรส	
๑. โสด	๕๐.๕
๒. สมรส	๓๖.๖
๓. หม้าย	๖.๕
๔. หย่าร้าง	๕.๔
๕. อื่น ๆ	๑.๐
รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐
จำนวนบุตร	
๑. จำนวน ๑ คน	๓๒.๕
๒. จำนวน ๒ คน	๔๒.๕
๓. จำนวน ๓ คน	๒๒.๕
๔. จำนวน ๔ คน	๐.๐
๕. จำนวน ๕ คน	๐.๐
๖. จำนวน ๖ คนขึ้นไป	๒.๕
รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐
การศึกษา	
๑. ไม่เคยเรียนหรือต่ำกว่าประถมศึกษา	๐.๐
๒. มัธยมศึกษาตอนต้น	๑.๑
๓. มัธยมศึกษาตอนปลาย	๑๑.๐
๔. ปวช.	๒.๒
๕. ปวส.	๒.๒
๖. อนุปริญญา	๒.๒
๗. ปริญญาตรี	๗๐.๓
๘. ปริญญาโท	๑๑.๐
๙. ปริญญาเอก	๐.๐
รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐
อาชีพ	
๑. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	๑๔.๔
๒. ทนายความ	๒๗.๙
๓. พนักงานบริษัทเอกชน	๒๒.๒
๔. ค้าขาย	๖.๗
๕. ธุรกิจส่วนตัว ผู้ประกอบการ	๑๑.๑
๖. รับจ้างทั่วไป	๘.๙
๗. นิสิต นักศึกษา	๒.๒
๘. เกษียณ ว่างาน	๔.๔
๙. เกษตรกรรม ปศุสัตว์ ประมง	๒.๒
รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

ข้อมูลทั่วไป	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	
๑. ไม่เกิน ๑๕,๐๐๐ บาท	๓๘.๘
๒. ๑๕,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาท	๓๑.๒
๓. ๓๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๓๐.๐
รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

ตอนที่ ๒ เรื่องทั่วไป การรับรู้และประสบการณ์ในกระบวนการบังคับคดี

จากตารางที่ ๘-๒ แสดงค่าร้อยละของการตามข่าวสารผ่านสื่อมวลชน ในช่วง ๓๐ วันที่ผ่านมา พบว่า ตัวอย่างผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๓๘.๘ ระบุ มีการติดตามข่าวสารผ่านสื่อมวลชนทุกวันหรือเกือบทุกวัน ร้อยละ ๒๕.๘ ระบุ อย่างน้อยสัปดาห์ละ ๑ ครั้ง ร้อยละ ๒๑.๕ ระบุ บางสัปดาห์ไม่ได้ติดตามและร้อยละ ๑๒.๙ ระบุ ไม่ได้ติดตามเลย

ตารางที่ ๘-๒ แสดงค่าร้อยละของการตามข่าวสารผ่านสื่อมวลชน ในช่วง ๓๐ วันที่ผ่านมา

ลำดับที่	การตามข่าวสารผ่านสื่อมวลชน ในช่วง ๓๐ วันที่ผ่านมา	ร้อยละ
๑	ทุกวัน หรือ เกือบทุกวัน	๓๘.๘
๒	อย่างน้อยสัปดาห์ละ ๑ ครั้ง	๒๕.๘
๓	บางสัปดาห์ไม่ได้ติดตาม	๒๑.๕
๔	ไม่ได้ติดตามเลย	๑๒.๙
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๘-๓ แสดงค่าร้อยละของการติดต่อกับกรมบังคับคดี ในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา พบว่า ตัวอย่างผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๕๒.๗ ระบุ มีการติดต่อกับกรมบังคับคดีไม่เกิน ๑๐ ครั้ง ร้อยละ ๑๑.๘ ระบุ มีการติดต่อกับกรมบังคับคดี ๑๑-๒๐ ครั้ง ร้อยละ ๔.๓ ระบุ มีการติดต่อกับกรมบังคับคดี ๒๑-๓๐ ครั้ง ร้อยละ ๒.๒ ระบุ การติดต่อกับกรมบังคับคดี ๔๑-๕๐ ครั้งและตัวอย่างผู้ใช้บริการจำนวนมากหรือร้อยละ ๒๙.๐ ระบุ มีการติดต่อกับกรมบังคับคดี ๕๐ ครั้งขึ้นไป

ตารางที่ ๘-๓ แสดงค่าร้อยละของการติดต่อกับกรมบังคับคดี ในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา

ลำดับที่	การติดต่อกับกรมบังคับคดี ในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา	ร้อยละ
๑	ไม่เกิน ๑๐ ครั้ง	๕๒.๗
๒	๑๑-๒๐ ครั้ง	๑๑.๘
๓	๒๑-๓๐ ครั้ง	๔.๓
๔	๓๑-๔๐ ครั้ง	๐.๐
๕	๔๑-๕๐ ครั้ง	๒.๒
๖	๕๑ ครั้งขึ้นไป	๒๙.๐
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๘-๔ แสดงค่าร้อยละของการรับรู้การให้บริการทางด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน Facebook พบว่า ตัวอย่างผู้ใช้บริการ ร้อยละ ๗๕.๓ ระบุ ทราบ ในขณะที่ตัวอย่างผู้ใช้บริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๒๔.๗ ระบุ ไม่ทราบ

ตารางที่ ๘-๔ แสดงค่าร้อยละของการรับรู้การให้บริการทางด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี

ลำดับที่	การรับรู้การให้บริการทางด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี	ร้อยละ
๑	ทราบ	๗๕.๓
๒	ไม่ทราบ	๒๔.๗
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๘-๕ แสดงค่าร้อยละของความถี่ในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้ใช้บริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๘.๗ ระบุ บ่อยที่สุดและบ่อย ร้อยละ ๑๓.๐ ระบุ ค่อนข้างบ่อย ในขณะที่ตัวอย่างผู้ใช้บริการจำนวนมากหรือร้อยละ ๒๐.๗ ระบุ ค่อนข้างไม่บ่อย ร้อยละ ๑๒.๐ ระบุ ไม่บ่อยและที่นำพิจารณา คือ ตัวอย่างผู้ใช้บริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๒๒.๘ ระบุ ไม่เคยใช้เลย

และเมื่อสอบถามถึงการใช้แอปพลิเคชัน LED Property ของกรมบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้ใช้บริการ ร้อยละ ๑.๑ ระบุ มีการใช้บ่อยที่สุด ร้อยละ ๒.๒ ระบุ บ่อย ในขณะที่ตัวอย่างผู้ใช้บริการ ร้อยละ ๑.๑ ระบุ ค่อนข้างบ่อย ร้อยละ ๑๖.๓ ระบุ ค่อนข้างไม่บ่อยและร้อยละ ๑๓.๐ ระบุ ไม่บ่อยและที่นำพิจารณา คือ ตัวอย่างผู้ใช้บริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๖๐.๙ ระบุ ไม่เคยใช้เลย

นอกจากนี้ เมื่อสอบถามถึงการใช้แอปพลิเคชัน LED Property Plus ของกรมบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้ใช้บริการ ร้อยละ ๑.๑ ระบุ บ่อยที่สุด บ่อยและค่อนข้างบ่อย ในขณะที่ตัวอย่างผู้ใช้บริการ ร้อยละ ๑๖.๓ ระบุ ค่อนข้างไม่บ่อย ร้อยละ ๑๕.๒ ระบุ ไม่บ่อยและที่นำพิจารณา คือ ตัวอย่างผู้ใช้บริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๕๙.๘ ระบุ ไม่เคยใช้เลย

เมื่อสอบถามถึงการใช้ E Service พบว่า ตัวอย่างผู้ใช้บริการ ร้อยละ ๓.๓ ระบุ บ่อยที่สุด ร้อยละ ๔.๔ ระบุ บ่อยและร้อยละ ๕.๕ ระบุ ค่อนข้างบ่อย ในขณะที่ ตัวอย่างผู้ใช้บริการจำนวนมากหรือร้อยละ ๑๗.๖ ระบุ ค่อนข้างไม่บ่อย ร้อยละ ๑๔.๓ ระบุ ไม่บ่อยและที่นำพิจารณา คือ ตัวอย่างผู้ใช้บริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๕๑.๖ ระบุ ไม่เคยใช้เลย

อย่างไรก็ตาม เมื่อสอบถามถึงการใช้ Facebook ของกรมบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้ใช้บริการ ร้อยละ ๑.๑ ระบุ บ่อยที่สุด ร้อยละ ๒.๒ ระบุ บ่อยและร้อยละ ๓.๓ ระบุ ค่อนข้างบ่อย ในขณะที่ ตัวอย่างผู้ใช้บริการจำนวนมากหรือร้อยละ ๙.๙ ระบุ ค่อนข้างไม่บ่อย ร้อยละ ๑๖.๕ ระบุ ไม่บ่อยและที่นำพิจารณา คือ ตัวอย่างผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๖๑.๕ ระบุ ไม่เคยใช้เลย

ตารางที่ ๘-๕ แสดงค่าร้อยละของความถี่ในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี

ลำดับที่	ประเภทของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี	ความถี่ในการใช้							
		บ่อยที่สุด	บ่อย	ค่อนข้างบ่อย	ปานกลาง	ค่อนข้างไม่บ่อย	ไม่บ่อย	ไม่เคยใช้เลย	รวม
		ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
๑	เว็บไซต์ของกรมบังคับคดี	๘.๗	๘.๗	๑๓.๐	๑๔.๑	๒๐.๗	๑๒.๐	๒๒.๘	๑๐๐.๐
๒	แอปพลิเคชัน LED Property ของกรมบังคับคดี	๑.๑	๒.๒	๑.๑	๕.๔	๑๖.๓	๑๓.๐	๖๐.๙	๑๐๐.๐
๓	แอปพลิเคชัน LED Property Plus ของกรมบังคับคดี	๑.๑	๑.๑	๑.๑	๕.๔	๑๖.๓	๑๕.๒	๕๙.๘	๑๐๐.๐
๔	E Service	๓.๓	๔.๔	๕.๕	๓.๓	๑๗.๖	๑๔.๓	๕๑.๖	๑๐๐.๐
๕	Facebook ของกรมบังคับคดี	๑.๑	๒.๒	๓.๓	๕.๕	๙.๙	๑๖.๕	๖๑.๕	๑๐๐.๐
๖	อื่น ๆ ระบุ	๔.๔	๐.๐	๐.๐	๐.๐	๑๑.๑	๑๓.๓	๗๑.๒	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๘-๖ แสดงค่าสถิติของความคิดเห็นในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี พบว่า ค่าเฉลี่ยของการใช้เว็บไซต์ของกรมบังคับคดี อยู่ที่ ๕.๑๘ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน ค่าเฉลี่ยของการใช้แอปพลิเคชัน LED Property ของกรมบังคับคดี อยู่ที่ ๓.๔๔ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนนและค่าเฉลี่ยของการใช้แอปพลิเคชัน LED Property Plus ของกรมบังคับคดี อยู่ที่ ๓.๑๖ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ในขณะที่ค่าเฉลี่ยของการใช้ E Service ของกรมบังคับคดี อยู่ที่ ๔.๑๑ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน และค่าเฉลี่ยของการใช้ Facebook ของกรมบังคับคดี อยู่ที่ ๓.๓๗ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ตารางที่ ๘-๖ แสดงค่าสถิติของความคิดเห็นในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี

ลำดับที่	ประเภทของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี	ความคิดเห็นในการใช้			
		ค่าน้อยสุด	ค่ามากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๑	เว็บไซต์ของกรมบังคับคดี	๑	๑๐	๕.๑๘	๒.๗๕๓
๒	แอปพลิเคชัน LED Property ของกรมบังคับคดี	๑	๑๐	๓.๔๔	๒.๒๒๓
๓	แอปพลิเคชัน LED Property Plus ของกรมบังคับคดี	๑	๑๐	๓.๑๖	๒.๐๘๙
๔	E Service	๑	๑๐	๔.๑๑	๒.๗๖๔
๕	Facebook ของกรมบังคับคดี	๑	๑๐	๓.๓๗	๒.๕๕๖
๖	อื่น ๆ ระบุ	๑	๑๐	๓.๓๑	๓.๑๔๖

จากตารางที่ ๘-๗ แสดงค่าร้อยละของสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพียงพอต่อความต้องการหรือไม่ พบว่า ตัวอย่างผู้ใช้บริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๘๖.๓ ระบุ มีความเพียงพอและร้อยละ ๑๓.๗ ระบุ ไม่เพียงพอ

ตารางที่ ๘-๗ แสดงค่าร้อยละของสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพียงพอต่อความต้องการหรือไม่

ลำดับที่	สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพียงพอต่อความต้องการหรือไม่	ร้อยละ
๑	เพียงพอ	๘๖.๓
๒	ไม่เพียงพอ	๑๓.๗
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๘-๘ แสดงค่าร้อยละของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ควรเพิ่มอะไรบ้าง พบว่า ตัวอย่างผู้ใช้บริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๖๐.๐ ระบุ ขั้นตอนการบังคับคดี รองลงมา คือ ร้อยละ ๒๐.๐ ระบุ App และประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น

ตารางที่ ๘-๘ แสดงค่าร้อยละของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ควรเพิ่มอะไรบ้าง

ลำดับที่	สื่ออิเล็กทรอนิกส์ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ควรเพิ่มอะไรบ้าง	ร้อยละ
๑	App	๒๐.๐
๒	ขั้นตอนการบังคับคดี	๖๐.๐
๓	ประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น	๒๐.๐
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๘-๘ แสดงค่าร้อยละของความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๘.๘ ระบุ มีความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดี ในด้านการดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาลมากที่สุด ร้อยละ ๑๕.๔ ระบุ มีความเข้าใจมากและร้อยละ ๓๕.๒ ระบุ ความเข้าใจค่อนข้างมาก ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๑๗.๖ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๗.๗ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณา คือร้อยละ ๓.๓ ระบุ ไม่เข้าใจเลย

เมื่อสอบถามถึงความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการดำเนินการ บังคับคดีล้มละลายตามคำสั่งศาล พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๘.๗ ระบุ มีความเข้าใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๕.๒ ระบุ มากและร้อยละ ๓๕.๙ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างมาก ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือ ร้อยละ ๑๘.๕ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๗.๖ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณาคือ ร้อยละ ๓.๒ ระบุ ไม่เข้าใจเลย

และเมื่อสอบถามถึงความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการดำเนินการบังคับคดี ฟ้นฟูกิจการของลูกหนี้ตามคำสั่งศาล พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๖.๕ ระบุ มีความเข้าใจมากที่สุด และร้อยละ ๑๐.๙ ระบุ มาก ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๒๙.๓ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างมาก ร้อยละ ๒๖.๑ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๖.๕ ระบุ น้อยและร้อยละ ๓.๓ ระบุ ไม่เข้าใจเลย

นอกจากนี้ เมื่อสอบถามถึงความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการดำเนินการ ขายทอดตลาดทรัพย์สิน พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๙.๘ ระบุ มีความเข้าใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๙.๖ ระบุ มาก ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๒๙.๓ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างมาก ร้อยละ ๒๒.๘ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๓.๓ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณา คือ ร้อยละ ๒.๒ ระบุ ไม่เข้าใจเลย

อย่างไรก็ตาม เมื่อสอบถามถึงความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการตรวจสอบ สิทธิทางบัญชีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขอรับชำระหนี้ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๖.๕ ระบุ มีความเข้าใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๓.๐ ระบุ มาก ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๓๔.๘ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างมาก ร้อยละ ๒๖.๑ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๘.๗ ระบุ น้อยและร้อยละ ๑.๑ ระบุ ไม่เข้าใจเลย

และเมื่อสอบถามถึงความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการตรวจสอบค่าใช้จ่ายและ เรียกเก็บค่าธรรมเนียมการบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๗.๖ ระบุ มีความเข้าใจมากที่สุด ร้อยละ ๘.๗ ระบุ มาก ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๓๔.๙ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างมาก ร้อยละ ๒๒.๘ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๖.๕ ระบุ น้อยและร้อยละ ๔.๓ ระบุ ไม่เข้าใจเลย

เมื่อสอบถามถึงความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการชำระบัญชีห้างหุ้นส่วน บริษัทหรือนิติบุคคลในฐานะผู้ชำระบัญชีตามคำสั่งศาล พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๕.๒ ระบุ มีความเข้าใจมากที่สุด ร้อยละ ๕.๔ ระบุ มากและร้อยละ ๑๙.๔ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างมาก ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการ ส่วนมากหรือร้อยละ ๔๐.๙ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๖.๕ ระบุ น้อยและร้อยละ ๖.๕ ระบุ ไม่เข้าใจเลย

นอกจากนี้ เมื่อสอบถามถึงความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการรับวางทรัพย์ จากลูกหนี้หรือผู้มีสิทธิวางทรัพย์ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๔.๓ ระบุ มีความเข้าใจมากที่สุด ร้อยละ ๗.๕ ระบุ มาก ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๒๙.๑ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างมาก ร้อยละ ๒๕.๘ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๗.๕ ระบุ น้อยและร้อยละ ๔.๓ ระบุ ไม่เข้าใจเลย

เมื่อสอบถามถึงความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการดำเนินการประเมินราคาทรัพย์ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๕.๔ ระบุ มีความเข้าใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๑.๘ ระบุ มากและ ร้อยละ ๒๓.๗ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างมาก ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๓๐.๑ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๕.๔ ระบุ น้อยและร้อยละ ๓.๒ ระบุ ไม่เข้าใจเลย

และเมื่อสอบถามถึงความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๖.๕ ระบุ มีความเข้าใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๕.๑ ระบุ มาก ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๒๖.๙ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างมากกับ มีความเข้าใจค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๗.๕ ระบุ น้อยและร้อยละ ๓.๑ ระบุ ไม่เข้าใจเลย

นอกจากนี้ เมื่อสอบถามถึงความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการเดินทางหมาย คำคู่ความ หนังสือประกาศของศาลหรือหน่วยงานในสังกัดกรมบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๓.๒ ระบุ มีความเข้าใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๑.๘ ระบุ มาก ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการจำนวนมากหรือร้อยละ ๓๖.๖ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างมาก ร้อยละ ๒๓.๗ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๕.๔ ระบุ น้อยและร้อยละ ๒.๑ ระบุ ไม่เข้าใจเลย

และเมื่อสอบถามถึงความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการปฏิบัติการอื่นใด ตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมายหรือตามคำสั่งศาลหรือ คสช. เช่น คดีจำนำข้าว พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๓.๓ ระบุ มีความเข้าใจมากที่สุดร้อยละ ๗.๖ ระบุ มากและร้อยละ ๒๒.๘ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างมาก ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือ ร้อยละ ๓๗.๐ ระบุ มีความเข้าใจค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๗.๖ ระบุ น้อยและร้อยละ ๓.๒ ระบุ ไม่มีความเข้าใจเลย

อย่างไรก็ตาม เมื่อสอบถามถึงความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการดำเนินการ บังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๗๕.๐ ระบุ มีความเข้าใจมาก และร้อยละ ๑๒.๕ ระบุ มีความเข้าใจน้อยกับไม่เข้าใจเลย

ตารางที่ ๘-๙ แสดงค่าร้อยละของความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ

ลำดับที่	อำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดี	ระดับความเข้าใจ							รวม
		มากที่สุด	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อย	ไม่เข้าใจเลย	
		ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	
๑	ดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล	๘.๘	๑๕.๔	๓๕.๒	๑๒.๑	๑๗.๖	๗.๗	๓.๒	๑๐๐.๐
๒	ดำเนินการบังคับคดีล้มละลายตามคำสั่งศาล	๘.๗	๑๕.๒	๓๕.๙	๑๐.๙	๑๘.๕	๗.๖	๓.๒	๑๐๐.๐
๓	ดำเนินการบังคับคดีฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ตามคำสั่งศาล	๖.๕	๑๐.๙	๒๙.๓	๑๗.๔	๒๖.๑	๖.๕	๓.๓	๑๐๐.๐
๔	ดำเนินการขายทอดตลาดทรัพย์สิน	๙.๘	๑๙.๖	๒๙.๓	๑๓.๐	๒๒.๘	๓.๓	๒.๒	๑๐๐.๐
๕	ตรวจสอบสิทธิทางบัญชีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขอรับชำระหนี้	๖.๕	๑๓.๐	๓๔.๘	๙.๘	๒๖.๑	๘.๗	๑.๑	๑๐๐.๐
๖	ตรวจสอบค่าใช้จ่ายและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการบังคับคดี	๗.๖	๘.๗	๓๔.๙	๑๕.๒	๒๒.๘	๖.๕	๔.๓	๑๐๐.๐
๗	ชำระบัญชีห้างหุ้นส่วนบริษัทหรือนิติบุคคลในฐานะผู้ชำระบัญชีตามคำสั่งศาล	๕.๒	๕.๔	๑๙.๔	๑๖.๑	๔๐.๙	๖.๕	๖.๕	๑๐๐.๐
๘	รับวางทรัพย์จากลูกหนี้หรือผู้มีสิทธิวางทรัพย์	๔.๓	๗.๕	๒๙.๑	๒๑.๕	๒๕.๘	๗.๕	๔.๓	๑๐๐.๐
๙	ดำเนินการประเมินราคาทรัพย์	๕.๔	๑๑.๘	๒๓.๗	๒๐.๔	๓๐.๑	๕.๔	๓.๒	๑๐๐.๐
๑๐	ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	๖.๕	๑๕.๑	๒๖.๙	๑๔.๐	๒๖.๙	๗.๕	๓.๑	๑๐๐.๐
๑๑	เดินทาง ค่าคู่ความ หนังสือประกาศของศาลหรือหน่วยงานในสังกัดกรมบังคับคดี	๓.๒	๑๑.๘	๓๖.๖	๑๗.๒	๒๓.๗	๕.๔	๒.๑	๑๐๐.๐
๑๒	ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมายหรือตามคำสั่งศาลหรือ คสช. เช่น คดีจำนำข้าว	๓.๓	๗.๖	๒๒.๘	๑๘.๕	๓๗.๐	๗.๖	๓.๒	๑๐๐.๐
๑๓	อื่น ๆ	๐.๐	๗๕.๐	๐.๐	๐.๐	๑๒.๕	๑๒.๕	๐.๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๘-๑๐ แสดงค่าสถิติของความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ พบว่า ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๕.๙๓ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการดำเนินการบังคับคดีล้มละลายตามคำสั่งศาล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๕.๙๓ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการดำเนินการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ตามคำสั่งศาล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๕.๔๙ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการดำเนินการขายทอดตลาดทรัพย์สิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๖.๑๓ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการตรวจสอบสิทธิทางบัญชีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขอรับชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๕.๕๕ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการตรวจสอบค่าใช้จ่ายและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการบังคับคดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๕.๖๐ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการชำระบัญชีห้างหุ้นส่วนบริษัทหรือนิติบุคคลในฐานะผู้ชำระบัญชีตามคำสั่งศาล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๗๕ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการรับวางทรัพย์จากลูกหนี้หรือผู้มีสิทธิวางทรัพย์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๕.๒๐ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการดำเนินการประเมินราคาทรัพย์สิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๕.๓๓ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๕.๕๔ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการเดินทางหมาย คำคู่ความ หนังสือประกาศของศาลหรือหน่วยงานในสังกัดกรมบังคับคดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๕.๕๔ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมายหรือตามคำสั่งศาลหรือ คสช. เช่น คดีจำนำข้าว มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๙๐ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ตารางที่ ๘-๑๐ แสดงค่าสถิติของความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ

ลำดับที่	อำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดี	ระดับความเข้าใจ			
		ค่าน้อยสุด	ค่ามากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๑	ดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล	๑	๑๐	๕.๙๓	๒.๔๙๐
๒	ดำเนินการบังคับคดีล้มละลายตามคำสั่งศาล	๑	๑๐	๕.๙๓	๒.๔๘๕
๓	ดำเนินการบังคับคดีฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ตามคำสั่งศาล	๑	๑๐	๕.๔๙	๒.๓๖๕
๔	ดำเนินการขายทอดตลาดทรัพย์สิน	๑	๑๐	๖.๑๓	๒.๔๑๓

ลำดับที่	อำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดี	ระดับความเข้าใจ			
		ค่าน้อยสุด	ค่ามากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๕	ตรวจสอบสิทธิทางบัญชีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขอรับชำระหนี้	๑	๑๐	๕.๕๕	๒.๔๓๒
๖	ตรวจสอบค่าใช้จ่ายและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการบังคับคดี	๑	๑๐	๕.๖๐	๒.๓๒๒
๗	ชำระบัญชีห้างหุ้นส่วน บริษัทหรือนิติบุคคลในฐานะผู้ชำระบัญชีตามคำสั่งศาล	๑	๑๐	๔.๗๕	๒.๒๗๓
๘	รับวางทรัพย์จากลูกหนี้หรือผู้มีสิทธิวางทรัพย์	๑	๑๐	๕.๒๐	๒.๒๓๗
๙	ดำเนินการประเมินราคาทรัพย์	๑	๑๐	๕.๓๓	๒.๓๑๗
๑๐	ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	๑	๑๐	๕.๕๔	๒.๓๖๖
๑๑	เดินทาง คำคู่ความ หนังสือประกาศของศาลหรือหน่วยงานในสังกัดกรมบังคับคดี	๑	๑๐	๕.๕๔	๒.๑๓๑
๑๒	ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมายหรือตามคำสั่งศาลหรือ คสช. เช่น คดีจำนำข้าว	๑	๑๐	๔.๙๐	๒.๑๘๐
๑๓	อื่น ๆ	๑	๙	๗.๑๓	๓.๒๒๗

จากตารางที่ ๘-๑๑ แสดงค่าร้อยละของการทำงานของกรมบังคับคดีมีส่วนช่วยการค้า การลงทุน และส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๕.๗ ระบุ การทำงานของกรมบังคับคดี มีส่วนช่วยการค้า การลงทุนและส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ มากที่สุด ร้อยละ ๒๑.๘ ระบุ มากและตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๕๔.๒ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๑๔.๙ ระบุ ค่อนข้างน้อยและร้อยละ ๓.๔ ระบุ น้อย

ตารางที่ ๘-๑๑ แสดงค่าร้อยละของการทำงานของกรมบังคับคดีมีส่วนช่วยการค้า การลงทุนและส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ

ลำดับที่	การทำงานของกรมบังคับคดี มีส่วนช่วยการค้า การลงทุนและส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ	ร้อยละ
๑	มากที่สุด	๕.๗
๒	มาก	๒๑.๘
๓	ค่อนข้างมาก	๕๔.๒
๔	ค่อนข้างน้อย	๑๔.๙
๕	น้อย	๓.๔
๖	ไม่ช่วยเลย	๐.๐
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๘-๑๒ แสดงค่าร้อยละของการทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ในด้านต่าง ๆ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการจำนวนมากหรือร้อยละ ๑๕.๑ ระบุ การทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ด้านการดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล บ่อยที่สุด ร้อยละ ๓๑.๒ ระบุ บ่อยและส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๓๗.๖ ระบุ ค่อนข้างบ่อย ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๕.๔ ระบุ ค่อนข้างไม่บ่อยและร้อยละ ๓.๒ ระบุ ไม่บ่อย

และเมื่อถามถึงการทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ด้านประโยชน์ลูกหนี้ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๘.๖ ระบุ บ่อยที่สุด ร้อยละ ๒๔.๗ ระบุ บ่อยและส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๓๙.๘ ระบุ ค่อนข้างบ่อย ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๔.๓ ระบุ ค่อนข้างไม่บ่อยและร้อยละ ๓.๒ ระบุ ไม่บ่อย

นอกจากนี้ เมื่อถามถึงการทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ด้านประโยชน์เจ้าหนี้ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๑๐.๘ ระบุ บ่อยที่สุด ร้อยละ ๓๐.๑ ระบุ บ่อยและส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๓๗.๖ ระบุ ค่อนข้างบ่อย ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๕.๔ ระบุ ค่อนข้างไม่บ่อยและร้อยละ ๒.๒ ระบุ ไม่บ่อย

ในขณะที่ เมื่อถามถึงการทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ด้านคำสั่งศาลมีความศักดิ์สิทธิ์ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๑๖.๓ ระบุ บ่อยที่สุด ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๓๔.๘ ระบุ บ่อย ร้อยละ ๓๒.๖ ระบุ ค่อนข้างบ่อย ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๕.๔ ระบุ ค่อนข้างไม่บ่อย ร้อยละ ๑.๑ ระบุ ไม่บ่อย

อย่างไรก็ตาม เมื่อถามถึงการทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ด้านเศรษฐกิจ การค้า การลงทุน พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๗.๕ ระบุ บ่อยที่สุด ร้อยละ ๒๓.๗ ระบุ บ่อยและส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๓๙.๘ ระบุ ค่อนข้างบ่อย ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๙.๗ ระบุ ค่อนข้างไม่บ่อย ร้อยละ ๓.๒ ระบุ ไม่บ่อย และร้อยละ ๑.๐ ระบุ ไม่เคยใช้เลย

ตารางที่ ๘-๑๒ แสดงค่าร้อยละของการทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ในด้านต่าง ๆ

ลำดับที่	การทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์	ระดับของประโยชน์ต่อการทำงานของกรมบังคับคดี							
		บ่อยที่สุด	บ่อย	ค่อนข้างบ่อย	ปานกลาง	ค่อนข้างไม่บ่อย	ไม่บ่อย	ไม่เคยใช้เลย	รวม
		ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
๑	ดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล	๑๕.๑	๓๑.๒	๓๗.๖	๗.๕	๕.๔	๓.๒	๐.๐	๑๐๐.๐
๒	ประโยชน์ลูกหนี้	๘.๖	๒๔.๗	๓๙.๘	๑๙.๔	๔.๓	๓.๒	๐.๐	๑๐๐.๐
๓	ประโยชน์เจ้าหนี้	๑๐.๘	๓๐.๑	๓๗.๖	๑๔.๐	๕.๔	๒.๑	๐.๐	๑๐๐.๐
๔	คำสั่งศาลมีความศักดิ์สิทธิ์	๑๖.๓	๓๔.๘	๓๒.๖	๙.๘	๕.๔	๑.๑	๐.๐	๑๐๐.๐
๕	เศรษฐกิจ การค้า การลงทุน	๗.๕	๒๓.๗	๓๙.๘	๑๕.๑	๙.๗	๓.๒	๑.๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๘-๑๓ แสดงค่าสถิติของการทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ในด้านต่าง ๆ พบว่า การทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ในด้านการดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๗.๖๑ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

การทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ด้านประโยชน์ลูกหนี้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๖.๖๓ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

การทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ด้านประโยชน์เจ้าหนี้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๗.๐๕ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

การทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ด้านคำสั่งศาลมีความศักดิ์สิทธิ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๗.๔๑ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

การทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ด้านเศรษฐกิจ การค้า การลงทุน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๖.๕๑ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ตารางที่ ๘-๑๓ แสดงค่าสถิติของการทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ในด้านต่าง ๆ

ลำดับที่	การทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์	ระดับของประโยชน์ต่อการทำงานของกรมบังคับคดี			
		ค่าน้อยสุด	ค่ามากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๑	ดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล	๑	๑๐	๗.๖๑	๒.๐๗๑
๒	ประโยชน์ลูกหนี้	๑	๑๐	๖.๖๓	๑.๙๗๑
๓	ประโยชน์เจ้าหนี้	๒	๑๐	๗.๐๕	๑.๙๓๖
๔	คำสั่งศาลมีความศักดิ์สิทธิ์	๒	๑๐	๗.๔๑	๑.๙๒๘
๕	เศรษฐกิจ การค้า การลงทุน	๒	๑๐	๖.๕๑	๑.๙๓๖

จากตารางที่ ๘-๑๔ แสดงค่าร้อยละของประสบการณ์ใช้บริการกระบวนการบังคับคดี ในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๖๕.๖ ระบุ มีประสบการณ์ใช้บริการกระบวนการขอรับชำระหนี้ในคดีล้มละลาย รองลงมาร้อยละ ๕๙.๑ ระบุ การบังคับคดีล้มละลายและร้อยละ ๔๖.๒ ระบุ การบังคับคดีแพ่ง

ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๒๔.๗ ระบุ การประมูลซื้อทรัพย์สิน ร้อยละ ๑๔.๐ ระบุ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ร้อยละ ๑๑.๘ ระบุ การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้และร้อยละ ๗.๕ ระบุ การวางทรัพย์

ตารางที่ ๘-๑๔ แสดงค่าร้อยละของประสบการณ์ใช้บริการกระบวนการบังคับคดี ในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา

ลำดับที่	ประสบการณ์ใช้บริการกระบวนการบังคับคดี ในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา	ร้อยละ
๑	การบังคับคดีแพ่ง	๔๖.๒
๒	การบังคับคดีล้มละลาย	๕๙.๑
๓	การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้	๑๑.๘
๔	การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	๑๔.๐
๕	การประมูลซื้อทรัพย์สิน	๒๔.๗
๖	การวางทรัพย์	๗.๕
๗	ขอรับชำระหนี้ในคดีล้มละลาย	๖๕.๖
๘	อื่น ๆ	๒.๒

**ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

จากตารางที่ ๘-๑๔ แสดงค่าร้อยละของสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามทางกระบวนการบังคับคดี ในการมาติดต่อกรมบังคับคดีครั้งนี้ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือ ร้อยละ ๔๗.๓ ระบุ ผู้รับมอบอำนาจ รองลงมาคือ ร้อยละ ๒๒.๖ ระบุ ประชาชนทั่วไป ในขณะที่ ร้อยละ ๑๔.๐ ระบุ เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา ร้อยละ ๘.๖ ระบุ ผู้เข้าซื้อทรัพย์สิน ร้อยละ ๖.๕ และ ๑.๐ ระบุ ลูกหนี้ตามคำพิพากษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านอื่น ๆ เช่น บุตรของลูกหนี้ ตามลำดับ

ตารางที่ ๘-๑๕ แสดงค่าร้อยละของสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามทางกระบวนการบังคับคดี ในการมาติดต่อกรมบังคับคดี ครั้งนี้

ลำดับที่	สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
๕	ผู้รับมอบอำนาจ	๔๗.๓
๑	ประชาชนทั่วไป	๒๒.๖
๒	เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา	๑๔.๐
๓	ผู้เข้าซื้อทรัพย์สิน	๘.๖
๔	ลูกหนี้ตามคำพิพากษา	๖.๕
๖	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านอื่น ๆ เช่น บุตรของลูกหนี้	๑.๐
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๘-๑๖ แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่เป็นผู้รับมอบอำนาจจาก... ในการมาติดต่อ กรมบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือ ร้อยละ ๔๐.๐ ระบุ เป็นผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหน้าที่/โจทก์/เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา/เจ้าหน้าที่ภายนอก รองลงมาคือ ร้อยละ ๒๐.๐ ระบุ สถาบันการเงินและร้อยละ ๑๒.๕ ระบุ จากหน่วยงานเอกชนกับหน่วยงานของรัฐ ในขณะที่ร้อยละ ๗.๕ ระบุ จากลูกหนี้/จำเลย/ลูกหนี้ตามคำพิพากษา และร้อยละ ๕.๐ และ ๒.๕ ระบุ ทนายและผู้บริหารแผน ตามลำดับ

ตารางที่ ๘-๑๖ แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่เป็นผู้รับมอบอำนาจจาก... ในการมาติดต่อกรมบังคับคดี

ลำดับที่	ผู้รับมอบอำนาจจาก	ร้อยละ
๑	เจ้าหนี้/โจทก์/เจ้าหนี้ตามคำพิพากษา/เจ้าหนี้ภายนอก	๔๐.๐
๒	สถาบันการเงิน	๒๐.๐
๓	หน่วยงานเอกชน	๑๒.๕
๔	หน่วยงานของรัฐ	๑๒.๕
๕	ลูกหนี้/จำเลย/ลูกหนี้ตามคำพิพากษา	๗.๕
๖	ทนาย	๕.๐
๗	ผู้บริหารแผน	๒.๕
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐

ตอนที่ ๓ เกี่ยวกับความคาดหวังและการเห็นจริงปฏิบัติจริงต่อการให้บริการกระบวนการบังคับคดี

จากตารางที่ ๘-๑๗ แสดงค่าสถิติของความคาดหวังและการเห็นจริงปฏิบัติจริงต่อการให้บริการกระบวนการบังคับคดีในมิติต่าง ๆ ซึ่งในการประเมินครั้งนี้ มีประเด็นสำคัญที่น่าพิจารณา คือ ในด้านกระบวนการบังคับคดี พบว่า การดำเนินงานเป็นไปตามวิสัยทัศน์ของกรมบังคับคดีที่ว่า “บังคับคดีอย่างมืออาชีพ บนพื้นฐานความเป็นธรรม ตามมาตรฐานสากล อย่างมั่นคง” มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๓ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๕๕ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการจัดสรรกำลังเจ้าหน้าที่ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี พร้อมอำนวยความสะดวกด้านบังคับคดีอย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๐๐ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๓๓ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านความยินดีต้อนรับของเจ้าหน้าที่ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๐๙ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๘๖ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านความกระตือรือร้นทำงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๗ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๖๙ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการมีช่องทางการติดต่อหรือประชาสัมพันธ์ของกรมบังคับคดีที่หลากหลาย พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๐๘ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๕๙ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านความง่ายในการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๗ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๕๐ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านความโปร่งใส ทุกขั้นตอนของการบริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๒๕ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๘๕ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านความเป็นธรรมที่ได้รับ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๒๗ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๘๓ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการได้รับความเอาใจใส่ติดตาม พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๒๐ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๖๒ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ในขณะที่ระดับความคาดหวังและระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริงในด้านการไม่เลือกปฏิบัติให้ความเสมอภาคและให้บริการตามคิว พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๒๖ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๘๗ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน เป็นต้น

ด้านความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๒๖ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๘๘ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๐๔ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๔๙ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวา ของการบริการที่ดี พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๑ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๖๔ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการยึดหลักแห่งกฎหมายในการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๒๑ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๗๔ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการจัดเตรียมนักกฎหมายคอยช่วยเหลือ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๗ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๔๖ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการจัดการอบรมให้ความรู้ประชาชน พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๐๙ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๓๗ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านการได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้จากบริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๔ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๔๔ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านเจ้าหน้าที่ชี้แจงให้ทราบขั้นตอนการดำเนินการติดตามเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลายพบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๘ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๖๙ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านคุณได้รับแจ้งให้ทราบถึงสิทธิ หน้าที่ในการดำเนินการกระบวนการ เช่น สิทธิในการตรวจสอบหรือคัดค้านบัญชีทรัพย์สิน พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๗ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๖๗ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูล เอกสารหรือหลักฐานทางการเงินต่าง ๆ ของลูกหนี้ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๒๓ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๖๙ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านความถูกต้องในการจัดทำบัญชีแบ่งทรัพย์สิน พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๒๕ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๗๖ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ในขณะที่ด้านความรวดเร็วในการจัดทำบัญชีแบ่งทรัพย์สิน พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๒๑ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๔๗ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน เป็นต้น

ด้านความโปร่งใสเป็นธรรมในการเฉลี่ยส่วนแบ่งทรัพย์สินของลูกค้านี้ เพื่อชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ พบว่ามีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๕ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริงมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๗๙ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ด้านผู้บังคับตั้งแต่ได้รับคำสั่งให้ทำบัญชีระยะเวลาในการได้รับชำระหนี้มีความเหมาะสม พบว่ามีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๒๓ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริงมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๖๐ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ในขณะที่เมื่อพิจารณาด้านการจ่ายเงินจากการเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีผ่าน E-Payment ทำให้ท่านได้รับความสะดวกและรวดเร็ว พบว่ามีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ ๔.๑๔ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ในขณะที่ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริงมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๖๑ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน เป็นต้น

ตารางที่ ๘-๑๗ แสดงค่าสถิติของความคาดหวังและการเห็นจริงปฏิบัติจริงต่อการให้บริการกระบวนการบังคับคดีในมิติต่าง ๆ

ระดับความคาดหวัง		การให้บริการกระบวนการบังคับคดี	ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง	
ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ด้านกระบวนการบังคับคดี				
๘๒.๖	๔.๑๓	๑. การดำเนินงานเป็นไปตามวิสัยทัศน์ของกรมบังคับคดีที่ว่า “บังคับคดีอย่างมืออาชีพ บนพื้นฐานความเป็นธรรม ตามมาตรฐานสากล อย่างมั่นคง”	๓.๕๕	๗๑
๘๐	๔.๐๐	๒. การจัดสรรกำลังเจ้าหน้าที่ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี พร้อมอำนวยความสะดวกด้านบังคับคดีอย่างมีประสิทธิภาพ	๓.๓๓	๖๖.๖
๘๑.๘	๔.๐๙	๓. ความยินดีต้อนรับของเจ้าหน้าที่	๓.๘๖	๗๗.๒
๘๓.๔	๔.๑๗	๔. ความกระตือรือร้นทำงานของเจ้าหน้าที่	๓.๖๙	๗๓.๘
๘๑.๖	๔.๐๘	๕. มีช่องทางการติดต่อหรือประชาสัมพันธ์ของกรมบังคับคดีที่หลากหลาย	๓.๕๙	๗๑.๘
๘๓.๔	๔.๑๗	๖. ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ	๓.๕๐	๗๐
๘๕	๔.๒๕	๗. ความโปร่งใส ทุกขั้นตอนของการบริการ	๓.๘๕	๗๗
๘๕.๔	๔.๒๗	๘. ความเป็นธรรมที่ได้รับ	๓.๘๓	๗๖.๖
๘๔	๔.๒๐	๙. การได้รับความเอาใจใส่ติดตาม	๓.๖๒	๗๒.๔
๘๕.๒	๔.๒๖	๑๐. การไม่เลือกปฏิบัติ ให้ความเสมอภาคและให้บริการตามคิว	๓.๘๗	๗๗.๔
๘๕.๒	๔.๒๖	๑๑. ความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่	๓.๘๘	๗๗.๖
๘๐.๘	๔.๐๔	๑๒. เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	๓.๔๙	๖๙.๘
๘๒.๒	๔.๑๑	๑๓. ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาของการบริการที่ดี	๓.๖๔	๗๒.๘
๘๔.๒	๔.๒๑	๑๔. ยึดหลักแห่งกฎหมายในการให้บริการ	๓.๗๔	๗๔.๘
๘๓.๔	๔.๑๗	๑๕. จัดเตรียมนักกฎหมายคอยช่วยเหลือ	๓.๔๖	๖๙.๒
๘๑.๘	๔.๐๙	๑๖. จัดอบรมให้ความรู้ประชาชน	๓.๓๗	๖๗.๔
๘๒.๘	๔.๑๔	๑๗. ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้จากบริการ	๓.๔๔	๖๘.๘
กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย				

ระดับความคาดหวัง		การให้บริการกระบวนการบังคับคดี	ระดับการเห็นจริง ปฏิบัติจริง	
ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๘๓.๖	๔.๑๘	๑๘. เจ้าหน้าที่ชี้แจงให้ทราบขั้นตอนการดำเนินกระบวนการ กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย	๓.๖๙	๗๓.๘
๘๓.๔	๔.๑๗	๑๙. คุณได้รับแจ้งให้ทราบถึงสิทธิ หน้าที่ในการดำเนิน กระบวนการ เช่น สิทธิในการตรวจสอบ หรือคัดค้านบัญชี ทรัพย์สิน	๓.๖๗	๗๓.๔
๘๔.๖	๔.๒๓	๒๐. ความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูล เอกสารหรือหลักฐานทาง การเงินต่าง ๆ ของลูกหนี้	๓.๖๙	๗๓.๘
๘๕	๔.๒๕	๒๑. ความถูกต้องในการจัดทำบัญชีแบ่งทรัพย์สิน	๓.๗๖	๗๕.๒
๘๔.๒	๔.๒๑	๒๒. ความรวดเร็วในการจัดทำบัญชีแบ่งทรัพย์สิน	๓.๔๗	๖๙.๔
๘๓	๔.๑๕	๒๓. ความโปร่งใส เป็นธรรมในการเฉลี่ยส่วนแบ่งทรัพย์สินของ ลูกหนี้ เพื่อชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้	๓.๗๙	๗๕.๘
๘๔.๖	๔.๒๓	๒๔. นับตั้งแต่ได้รับคำสั่งให้ทำบัญชีระยะเวลา ในการได้รับชำระหนี้มีความเหมาะสม	๓.๖๐	๗๒
๘๒.๘	๔.๑๔	๒๕. การจ่ายเงินจากการเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีผ่าน E-Payment ทำให้ท่านได้รับความสะดวกและรวดเร็ว	๓.๖๑	๗๒.๒

จากตารางที่ ๘-๑๘ แสดงค่าร้อยละของความเชื่อมั่นต่อการชำระบัญชีของกรมบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๘.๘ ระบุ เชื่อมั่นมากที่สุด ร้อยละ ๓๔.๑ ระบุ เชื่อมั่นมาก ในขณะที่ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๓๖.๓ ระบุ เชื่อมั่นค่อนข้างมาก ร้อยละ ๑๖.๕ ระบุ เชื่อมั่นปานกลาง ร้อยละ ๒.๒ ระบุ เชื่อมั่นค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๑.๑ ระบุ เชื่อมั่นน้อยและร้อยละ ๑.๐ ระบุ ไม่มีความเห็น ตามลำดับ

ตารางที่ ๘-๑๘ แสดงค่าร้อยละของความเชื่อมั่นต่อการชำระบัญชีของกรมบังคับคดี

ลำดับที่	ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเดินหมาย	ร้อยละ
๑	เชื่อมั่นมากที่สุด	๘.๘
๒	เชื่อมั่นมาก	๓๔.๑
๓	เชื่อมั่นค่อนข้างมาก	๓๖.๓
๔	เชื่อมั่นปานกลาง	๑๖.๕
๕	เชื่อมั่นค่อนข้างน้อย	๒.๒
๖	เชื่อมั่นน้อย	๑.๑
๗	ไม่เชื่อมั่นเลย	๐.๐
๘	ไม่มีความเห็น	๑.๐
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๘-๑๙ แสดงค่าร้อยละของของอุปสรรคที่เป็นสาเหตุที่ทำให้กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลายล่าช้า พบว่า ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเอกสารที่เตรียมมาไม่ครบถ้วน พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๓.๒ ระบุ มากที่สุดและมาก ร้อยละ ๓.๒ ระบุ มากและร้อยละ ๑๘.๓ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ ร้อยละ ๓๑.๓ ระบุ ค่อนข้างน้อยและร้อยละ ๑๖.๑ ระบุ น้อยและไม่เป็นเลย

สาเหตุการไม่รู้หรือไม่ทราบขั้นตอนการดำเนินการกระบวนการเท่าที่ควร พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๗.๕ ระบุ มากและร้อยละ ๑๗.๒ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๒๙.๐ ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๒๐.๔ ระบุ น้อยและร้อยละ ๖.๕ ระบุ ไม่เป็นเลย

สาเหตุการถูกข่มขู่คุกคามและอิทธิพล รู้สึกไม่ปลอดภัย พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๑.๐ ระบุ มากและร้อยละ ๕.๔ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ร้อยละ ๑๕.๑ ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๑๙.๔ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณาคือ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๕๑.๖ ระบุ ไม่เป็นเลย

สาเหตุการมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๑.๐ ระบุ มากที่สุด ร้อยละ ๗.๖ ระบุ มากและร้อยละ ๑๕.๒ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๒๐.๗ ระบุ ค่อนข้างน้อยกับไม่เป็นเลยและร้อยละ ๑๗.๔ ระบุ น้อย

สาเหตุการมีเจ้าหน้าที่ประสบบกกลุ่มอิทธิพล ถูกข่มขู่คุกคาม พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๒.๔ ระบุ มากและร้อยละ ๖.๕ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ร้อยละ ๑๒.๘ ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๒๒.๘ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณาคือ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๔๕.๗ ระบุ ไม่เป็นเลย

สาเหตุการมีการแทรกแซงการทำงานโดยกลุ่มอิทธิพล พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๑.๐ ระบุ มาก และร้อยละ ๖.๖ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ร้อยละ ๑๓.๒ ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๒๔.๒ ระบุ น้อยและที่น่าพิจารณาคือ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๔๗.๓ ระบุ ไม่เป็นเลย

สาเหตุการมีทรัพยากรในการทำงานที่ไม่มากเพียงพอ พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๑.๐ ระบุมากที่สุด ร้อยละ ๔.๔ ระบุ มากและร้อยละ ๑๒.๑ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ ร้อยละ ๒๒.๐ ระบุ ค่อนข้างน้อย ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๒๖.๔ ระบุ น้อยและร้อยละ ๒๒.๐ ระบุ ไม่เป็นเลย

สาเหตุการเตรียมการของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้าน พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๓.๓ ระบุ มากและร้อยละ ๑๒.๐ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ร้อยละ ๒๕.๐ ระบุ ค่อนข้างน้อย ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๓๐.๔ ระบุ น้อยและร้อยละ ๒๒.๘ ระบุ ไม่เป็นเลย

สาเหตุการเตรียมการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้าน พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๔.๒ ระบุ มากและร้อยละ ๑๐.๘ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๓๐.๑ ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๒๖.๙ ระบุ น้อยและร้อยละ ๑๗.๒ ระบุ ไม่เป็นเลย

สาเหตุการรอคำสั่งศาล พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๔.๓ ระบุ มากที่สุด ร้อยละ ๔.๔ ระบุ มาก และร้อยละ ๑๗.๖ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๒๓.๑ ระบุ ค่อนข้างน้อยกับน้อยและร้อยละ ๑๑.๐ ระบุ ไม่เป็นเลย

สาเหตุการรอข้อมูลประกอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๒.๒ ระบุ มากที่สุด ร้อยละ ๕.๔ ระบุ มากและร้อยละ ๑๖.๓ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๓๐.๕ ระบุ ค่อนข้างน้อยและร้อยละ ๑๔.๑ ระบุ น้อย กับไม่เป็นเลย

สาเหตุการมีขั้นตอนทางกฎหมายที่ยุ่งยาก หลายขั้นตอน พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ ๓.๑ ระบุ มากที่สุด ร้อยละ ๖.๕ ระบุ มากและร้อยละ ๒๐.๔ ระบุ ค่อนข้างมาก ในขณะที่ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๒๘.๐ ระบุ ค่อนข้างน้อย ร้อยละ ๑๒.๙ ระบุ น้อยและที่ร้อยละ ๑๐.๘ ระบุ ไม่เป็นเลย

ตารางที่ ๘-๑๙ แสดงค่าร้อยละของของอุปสรรคที่เป็นสาเหตุที่ทำให้กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลายล่าช้า

ลำดับที่	สาเหตุที่ทำให้ล่าช้า	ระดับของความเป็นอุปสรรค							
		มากที่สุด	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อย	ไม่เป็นเลย	รวม
		ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
๑	เอกสารที่คุณเตรียมมาไม่ครบถ้วน	๓.๒	๓.๒	๑๘.๓	๑๑.๘	๓๑.๓	๑๖.๑	๑๖.๑	๑๐๐.๐
๒	คุณยังไม่ทราบขั้นตอนการดำเนินกระบวนการเท่าที่ควร	๐.๐	๗.๕	๑๗.๒	๑๙.๔	๒๙.๐	๒๐.๔	๖.๕	๑๐๐.๐
๓	คุณเจอกับการข่มขู่คุกคามและอิทธิพล ฐีสักไม่ปลอดภัย	๐.๐	๑.๐	๕.๔	๗.๕	๑๕.๑	๑๙.๔	๕๑.๖	๑๐๐.๐
๔	เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ	๑.๐	๗.๖	๑๕.๒	๑๗.๔	๒๐.๗	๑๗.๔	๒๐.๗	๑๐๐.๐
๕	เจ้าหน้าที่ประสกับกลุ่มอิทธิพล ถูกข่มขู่คุกคาม	๐.๐	๒.๔	๖.๕	๙.๘	๑๒.๘	๒๒.๘	๔๕.๗	๑๐๐.๐
๖	มีการแทรกแซงการทำงานโดยกลุ่มอิทธิพล	๐.๐	๑.๐	๖.๖	๗.๗	๑๓.๒	๒๔.๒	๔๗.๓	๑๐๐.๐
๗	มีทรัพยากรในการทำงานที่ไม่มากเพียงพอ	๑.๐	๔.๔	๑๒.๑	๑๒.๑	๒๒.๐	๒๖.๔	๒๒.๐	๑๐๐.๐
๘	การเตรียมการของเจ้าหน้าที่ไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้าน	๐.๐	๓.๓	๑๒.๐	๖.๕	๒๕.๐	๓๐.๔	๒๒.๘	๑๐๐.๐
๙	การเตรียมการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้าน	๐.๐	๔.๒	๑๐.๘	๑๐.๘	๓๐.๑	๒๖.๙	๑๗.๒	๑๐๐.๐
๑๐	รอคำสั่งศาล	๔.๓	๔.๔	๑๗.๖	๑๖.๕	๒๓.๑	๒๓.๑	๑๑.๐	๑๐๐.๐
๑๑	รอข้อมูลประกอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๒.๒	๕.๔	๑๖.๓	๑๗.๔	๓๐.๕	๑๔.๑	๑๔.๑	๑๐๐.๐
๑๒	ขั้นตอนทางกฎหมายที่ยุ่งยาก หลายขั้นตอน	๓.๑	๖.๕	๒๐.๔	๑๘.๓	๒๘.๐	๑๒.๙	๑๐.๘	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๘-๒๐ แสดงค่าสถิติของอุปสรรคที่เป็นสาเหตุที่ทำให้กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลายล่าช้า พบว่า เอกสารที่คุณเตรียมมาไม่ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๘ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

การยังไม่รู้หรือไม่ทราบขั้นตอนการดำเนินกระบวนการเท่าที่ควร พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๒๕ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

การถูกข่มขู่คุกคามและอิทธิพล รู้สึกไม่ปลอดภัย พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๓๑ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

การมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๕ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

การมีเจ้าหน้าที่ประสบบกกลุ่มอิทธิพลถูกข่มขู่คุกคาม พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๔๖ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

การมีการแทรกแซงการทำงานโดยกลุ่มอิทธิพล พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๒๓ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

การมีทรัพยากรในการทำงานที่ไม่มากเพียงพอ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๗๙ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

การเตรียมการของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๔๖ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

การเตรียมการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๖๕ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

การรอคำสั่งศาล พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๗ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

การรอข้อมูลประกอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๘ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

และขั้นตอนทางกฎหมายที่ยุ่งยาก หลายขั้นตอน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๗๘ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ตารางที่ ๘-๒๐ แสดงค่าสถิติของอุปสรรคที่เป็นสาเหตุที่ทำให้กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลายล่าช้า

ลำดับที่	สาเหตุที่ทำให้ล่าช้า	ระดับของความเป็นอุปสรรค			
		ค่าน้อยสุด	ค่ามากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๑	เอกสารที่คุณเตรียมมาไม่ครบถ้วน	๑	๑๐	๔.๓๘	๒.๓๕๓
๒	คุณยังไม่ทราบขั้นตอนการดำเนินกระบวนการเท่าที่ควร	๑	๙	๔.๒๕	๒.๑๖๓
๓	คุณเจอกับการข่มขู่คุกคามและอิทธิพล รู้สึกไม่ปลอดภัย	๑	๙	๓.๓๑	๒.๐๓๒
๔	เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ	๑	๑๐	๔.๔๕	๒.๒๖๑
๕	เจ้าหน้าที่ประสบบกกลุ่มอิทธิพลถูกข่มขู่ คุกคาม	๑	๙	๓.๔๖	๒.๒๒๔
๖	มีการแทรกแซงการทำงานโดยกลุ่มอิทธิพล	๑	๙	๓.๒๓	๒.๑๐๖
๗	มีทรัพยากรในการทำงานที่ไม่มากเพียงพอ	๑	๑๐	๓.๗๙	๒.๒๓๖
๘	การเตรียมการของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้าน	๑	๙	๓.๔๖	๒.๑๑๗
๙	การเตรียมการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้าน	๑	๙	๓.๖๕	๒.๐๑๘

ลำดับที่	สาเหตุที่ทำให้ล่าช้า	ระดับของความเป็นอุปสรรค			
		ค่าน้อยสุด	ค่ามากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๑๐	รอคำสั่งศาล	๑	๑๐	๔.๔๗	๒.๔๖๕
๑๑	รอข้อมูลประกอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑	๑๐	๔.๔๘	๒.๑๖๕
๑๒	ขั้นตอนทางกฎหมายที่ยู้งยาก หลายขั้นตอน	๑	๑๐	๔.๗๘	๒.๒๐๙

จากตารางที่ ๘-๒๑ แสดงค่าร้อยละของการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดีเปรียบเทียบกับอดีตกับปัจจุบันโดยภาพรวมพบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการจำนวนมากหรือร้อยละ ๑๘.๓ ระบุ การทำงานของเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดีในปัจจุบันนี้ ดีขึ้นมาก ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๔๖.๒ ระบุ ดีขึ้นและร้อยละ ๑๙.๔ ระบุ ค่อนข้างดีขึ้น ในขณะที่ร้อยละ ๗.๕ ระบุ เหมือนเดิม ร้อยละ ๒.๑ ระบุ ค่อนข้างแย่ลงและร้อยละ ๖.๕ ระบุ ไม่มีความเห็น

ตารางที่ ๘-๒๑ แสดงค่าร้อยละของการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดีเปรียบเทียบกับอดีตกับปัจจุบันโดยภาพรวม

ลำดับที่	การทำงานของเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดี	ร้อยละ
๑	ดีขึ้นมาก	๑๘.๓
๒	ดีขึ้น	๔๖.๒
๓	ค่อนข้างดีขึ้น	๑๙.๔
๔	เหมือนเดิม	๗.๕
๕	ค่อนข้างแย่ลง	๒.๑
๖	แย่ลง	๐.๐
๗	แย่ลงมาก	๐.๐
๘	ไม่มีความเห็น	๖.๕
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

ตอนที่ ๔ ระดับความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดีตรงกับคำตอบของคุณ

จากตารางที่ ๘-๒๒ แสดงค่าร้อยละของความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมบังคับคดีเปรียบเทียบกับปัจจุบัน พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๙๐.๒ ระบุ มีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมบังคับคดีรองลงมา คือ ร้อยละ ๒.๒ ระบุ ไม่มีความเชื่อมั่นและร้อยละ ๗.๖ ระบุ ไม่มีความคิดเห็น

ตารางที่ ๘-๒๒ แสดงค่าร้อยละของความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมบังคับคดีเปรียบเทียบกับปัจจุบัน

ลำดับที่	ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมบังคับคดี	ร้อยละ
๑	เชื่อมั่น	๙๐.๒
๒	ไม่เชื่อมั่น	๒.๒
๓	ไม่มีความเห็น	๗.๖
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๘-๒๓ แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจต่อกระบวนการบังคับคดีเปรียบเทียบกับอดีตกับปัจจุบันจากตารางที่ ๘ ๒๓ แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจต่อกระบวนการบังคับคดีเปรียบเทียบกับอดีตกับปัจจุบัน พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๘.๗ ระบุ มีความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๔๐.๒ ระบุ พึงพอใจมากและร้อยละ ๒๒.๘ ระบุ พึงพอใจค่อนข้างมาก ในขณะที่ร้อยละ ๒.๒ ระบุ พึงพอใจค่อนข้างน้อยและร้อยละ ๑.๑ ระบุ พึงใจน้อยกับไม่พอใจเลย

ตารางที่ ๘-๒๓ แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจต่อกระบวนการบังคับคดีเปรียบเทียบกับอดีตกับปัจจุบัน

ลำดับที่	ความพึงพอใจเมื่อนึกถึงกระบวนการบังคับคดี	ร้อยละ
๑	พอใจมากที่สุด	๘.๗
๒	พอใจมาก	๔๐.๒
๓	ค่อนข้างมาก	๒๒.๘
๔	พอใจปานกลาง	๑๘.๕
๕	ค่อนข้างน้อย	๒.๒
๖	น้อย	๑.๑
๗	ไม่พอใจเลย	๑.๑
๘	ไม่มีความเห็น	๕.๔
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๘-๒๔ แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจต่อภารกิจของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ พบว่า ด้านการให้บริการบังคับคดีด้านคดีแพ่ง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๗.๗๕ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน ด้านกระบวนการบังคับคดีล้มละลาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๗.๕๙ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน ด้านกระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๗.๔๓ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน ด้านกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๗.๖๑ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

และด้านกระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๗.๖๗ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ตารางที่ ๘-๒๔ แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจต่อภารกิจของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ

ลำดับที่	ความพึงพอใจต่อภารกิจของกรมบังคับคดี	ค่าเฉลี่ย
๑	การให้บริการบังคับคดีด้านคดีแพ่ง	๗.๗๕
๒	กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย	๗.๕๙
๓	กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้	๗.๔๓
๔	กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	๗.๖๑
๕	กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย	๗.๖๗

จากตารางที่ ๘-๒๕ แสดงค่าร้อยละของภาพรวมของการให้บริการทั้งหมดของกรมบังคับคดี พบว่ามีค่าเฉลี่ยภาพรวมของการให้บริการอยู่ที่ ๘.๑๐ จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

ตารางที่ ๘-๒๕ แสดงค่าร้อยละของภาพรวมของการให้บริการทั้งหมดของกรมบังคับคดี

ลำดับที่	ภาพรวมของการให้บริการทั้งหมดของกรมบังคับคดี	ร้อยละ
๑	ภาพรวมของการให้บริการ	๘.๑๐

จากตารางที่ ๘-๒๖ แสดงค่าร้อยละของความจำเป็นของศูนย์ผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำปรึกษาการบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๕๔.๒ ระบุ กรมบังคับคดีจำเป็นต้องมีศูนย์ผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำปรึกษาการบังคับคดีและร้อยละ ๔๕.๘ ระบุ ไม่จำเป็น

ตารางที่ ๘-๒๖ แสดงค่าร้อยละของความจำเป็นของศูนย์ผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำปรึกษาการบังคับคดี

ลำดับที่	ความจำเป็นของศูนย์ผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำปรึกษาการบังคับคดี	ร้อยละ
๑	จำเป็น คุณต้องการคำแนะนำปรึกษาเรื่อง	๕๔.๒
๒	ไม่จำเป็น	๔๕.๘
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๘-๒๗ แสดงค่าร้อยละของเรื่องที่ต้องการคำแนะนำปรึกษาจากกรมบังคับคดี พบว่าตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๒๘.๖ ระบุ ต้องการคำแนะนำปรึกษาเรื่อง (ให้ข้อมูลขั้นตอน) ขั้นตอนการติดต่อ รองลงมาคือ ร้อยละ ๒๕.๐ ระบุ ต้องการคำแนะนำปรึกษาเรื่อง (ให้ความรู้) ให้ความรู้การบังคับคดี ร้อยละ ๑๗.๙ ระบุ เพื่อ (กฎหมาย) ประชาชนจะได้เข้าถึงแหล่งกฎหมายที่ถูกต้องและร้อยละ ๑๔.๓ ระบุ (วิธีการเอกสาร) เพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงวิธี ในขณะที่ร้อยละ ๗.๑ ระบุ (ความสะดวกรวดเร็ว) ระยะเวลาสั้นสุด ร้อยละ ๓.๖ ระบุ One Stop Service และร้อยละ ๓.๕ ระบุ รายละเอียดทุกอย่าง

ตารางที่ ๘-๒๗ แสดงค่าร้อยละของเรื่องที่ต้องการคำแนะนำปรึกษาจากกรมบังคับคดี

ลำดับที่	เรื่องที่ต้องการคำแนะนำปรึกษาจากกรมบังคับคดี	ร้อยละ
๑	(ให้ข้อมูลขั้นตอน) ขั้นตอนการติดต่อ	๒๘.๖
๒	(ให้ความรู้) ให้ความรู้การบังคับคดี	๒๕.๐
๓	(กฎหมาย) ประชาชนจะได้เข้าถึงแหล่งกฎหมายที่ถูกต้อง	๑๗.๙
๔	(วิธีการ เอกสาร) เพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงวิธี	๑๔.๓
๕	(ความสะดวกรวดเร็ว) ระยะเวลาสั้นสุด	๗.๑
๖	One Stop Service	๓.๖
๗	รายละเอียดทุกอย่าง	๓.๕
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

ตอนที่ ๕ โปรตรระบุข้อเสนอแนะ

จากตารางที่ ๘-๒๘ แสดงค่าร้อยละของเรื่องที่กรมบังคับคดีควรปรับปรุง พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๓๒.๐ ระบุ (ให้ข้อมูลขั้นตอน) ขั้นตอนการติดต่อ รองลงมา คือ ร้อยละ ๑๖.๐ ระบุ ช่วยในการไกล่เกลี่ย ร้อยละ ๑๒.๐ ระบุ เจ้าหน้าที่ไม่พร้อมให้บริการ/ระเบียบวิธีการ และร้อยละ ๑๐.๐ ระบุ One Stop Service

ในขณะที่ ร้อยละ ๘.๐ ระบุ (ความสะดวกรวดเร็ว) ระยะเวลาสั้นสุด ร้อยละ ๖.๐ ระบุ แก้ไขปัญหาทุกเรื่องที่เกิดขึ้นโดยเร็ว และร้อยละ ๒.๐ ระบุ ราคากลาง/ราคาประเมิน กับรายละเอียดทุกอย่าง

ตารางที่ ๘-๒๘ แสดงค่าร้อยละของเรื่องที่กรมบังคับคดีควรปรับปรุง

ลำดับที่	เรื่องที่กรมบังคับคดีควรปรับปรุง	ร้อยละ
๑	(ให้ข้อมูลขั้นตอน) ขั้นตอนการติดต่อ	๓๒.๐
๒	ช่วยในการไกล่เกลี่ย	๑๖.๐
๓	เจ้าหน้าที่ไม่พร้อมให้บริการ	๑๒.๐
๔	ระเบียบวิธีการ	๑๒.๐
๕	One Stop Service	๑๐.๐
๖	(ความสะดวกรวดเร็ว) ระยะเวลาสั้นสุด	๘.๐
๗	แก้ไขปัญหาทุกเรื่องที่เกิดขึ้นโดยเร็ว	๖.๐
๘	ราคากลาง/ราคาประเมิน	๒.๐
๙	รายละเอียดทุกอย่าง	๒.๐
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๘-๒๙ แสดงค่าร้อยละของเรื่องที่ต้องการให้กรมบังคับคดีเปลี่ยนแปลงเพื่อการบริการที่ดีขึ้น พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๓๓.๔ ระบุ ความถูกต้อง รวดเร็วในการให้บริการ รองลงมา คือ ร้อยละ ๒๕.๙ ระบุ การบริการของเจ้าพนักงาน ร้อยละ ๑๔.๘ ระบุ ความรวดเร็วในการจ่ายเงิน ร้อยละ ๑๑.๑ ระบุ ระบบการจัดเก็บสำนวนให้เป็นรูปแบบไฟล์ปรี้นท์จากคอมและร้อยละ ๓.๗ ระบุ ไม่อยากให้มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก การทำสัญญาล่าช้า ตรวจสอบขั้นตอนการทำงานและการบริการที่จอตลอดไม่เพียงพอ

ตารางที่ ๘-๒๙ แสดงค่าร้อยละของเรื่องที่ต้องการให้กรมบังคับคดีเปลี่ยนแปลงเพื่อการบริการที่ดีขึ้น

ลำดับที่	เรื่องที่ต้องการให้กรมบังคับคดีเปลี่ยนแปลงเพื่อการบริการที่ดีขึ้น	ร้อยละ
๑	ความถูกต้อง รวดเร็วในการให้บริการ	๓๓.๔
๒	การบริการของเจ้าพนักงาน	๒๕.๙
๓	ความรวดเร็วในการจ่ายเงิน	๑๔.๘
๔	ระบบการจัดเก็บสำนวนให้เป็นรูปแบบไฟล์ปรี้นท์จากคอมพิวเตอร์	๑๑.๑
๕	ไม่อยากให้มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก	๓.๗
๖	การทำสัญญาล่าช้า	๓.๗
๗	ตรวจสอบขั้นตอนการทำงาน	๓.๗
๘	การบริการที่จอตลอดไม่เพียงพอ	๓.๗
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๘-๓๐ แสดงค่าร้อยละของความสนิทสนมกับเจ้าหน้าที่ในกรมบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการ ร้อยละ ๘.๘ ระบุ รู้จักสนิทสนมกันและส่วนใหญ่ร้อยละ ๙๑.๒ ระบุ ไม่รู้จักเป็นการส่วนตัว

ตารางที่ ๘-๓๐ แสดงค่าร้อยละของความสนิทสนมกับเจ้าหน้าที่ในกรมบังคับคดี

ลำดับที่	ความสนิทสนมกับเจ้าหน้าที่ในกรมบังคับคดี	ร้อยละ
๑	รู้จักสนิทสนมกัน ระบุความสัมพันธ์เป็น	๘.๘
๒	ไม่รู้จักเป็นการส่วนตัว	๙๑.๒
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๘-๓๑ แสดงค่าร้อยละของความสัมพันธกับเจ้าหน้าที่ในกรมบังคับคดี พบว่า ตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๕๗.๑ ระบุ เป็นเพื่อน รองลงมา คือ ร้อยละ ๒๘.๖ ระบุ รุ่นน้อง/น้องที่เคยร่วมงาน และร้อยละ ๑๔.๓ ระบุญาติ

ตารางที่ ๘-๓๑ แสดงค่าร้อยละของความสัมพันธกับเจ้าหน้าที่ในกรมบังคับคดี

ลำดับที่	ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ในกรมบังคับคดี	ร้อยละ
๑	เพื่อน	๕๗.๑
๒	รุ่นน้อง/น้องที่เคยร่วมงาน	๒๘.๖
๓	ญาติ	๑๔.๓
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐.๐

บทที่ ๙
ผลการสัมภาษณ์และสนทนากลุ่ม

๙.๑ สัมภาษณ์เชิงลึก ผู้บริหารหน่วยงานหรือบุคคลที่มีความน่าเชื่อถือที่เกี่ยวข้อง

การสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นการสัมภาษณ์ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ โดยการใช้ประเด็น/แนวคำถามกว้าง ๆ เพื่อกระตุ้นให้คู่สนทนาเล่าเรื่องราวอย่างมีเป้าหมาย โดยผู้สัมภาษณ์ควรสร้างบรรยากาศในการปฏิสัมพันธ์กับผู้ถูกสัมภาษณ์ในลักษณะเป็นคู่สนทนา ใช้ทักษะการสื่อสาร สร้างการสนทนาอย่างมีเป้าหมายการสัมภาษณ์เชิงลึกจึงแตกต่างจากการสัมภาษณ์เชิงสำรวจ ซึ่งเป็นการถามเพื่อให้ตอบมากกว่า ซึ่งการสนทนานั้นผู้ตอบจะให้ข้อมูลไปตามโครงสร้างคำถามที่เตรียมไว้แล้วเท่านั้น ขณะที่การสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นการใช้คำถามนำไปสู่การสนทนาภายใต้บรรยากาศที่ผ่อนคลาย สบายและเป็นส่วนตัว

ขั้นตอนการสัมภาษณ์เชิงลึก

๑. สร้างบรรยากาศ ทักทาย (small talk)
๒. ชี้แจง แนะนำตัว/อธิบายวัตถุประสงค์การวิจัย/แจ้งผู้ให้ข้อมูลทราบว่าเขามีความสำคัญอย่างไร
๓. ดำเนินการสนทนาตามประเด็นวิจัย
๔. แสดงความเข้าใจเรื่องของเขา
๕. สนทนาให้ได้ความจริง
๖. การตั้งคำถามที่ผู้ตอบจะไม่ตอบในภาวะปกติ ทั้งนี้ ผู้เก็บข้อมูลต้องเคารพต่อความจริงที่ถูกเปิดเผยขึ้น
๗. การลดระดับอารมณ์ความรู้สึกหลังพูดคุยแล้ว
๘. ปิดการสนทนา ก่อนยุติการสนทนา ควรย้ำถึงการรักษาความลับและขออนุญาตติดต่อกลับมาในกรณีต้องการ

โดยกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้บริหารหน่วยงานหรือบุคคลที่มีความน่าเชื่อถือที่เกี่ยวข้องไม่ต่ำกว่า ๕ หน่วยงาน รวมแล้วไม่น้อยกว่า ๑๐ คน โดยใช้การสัมภาษณ์ ศาล, กรมที่ดิน, กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ, สภานายความ, สำนักกฎหมาย, อาจารย์ประจำคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, สมาคมนายการไทยและสถาบันการเงิน

ตารางที่ ๙-๑ รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ หน่วยงานและกำหนดการนัดหมาย (ผู้ทรงคุณวุฒิ)

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ	หน่วยงาน	กำหนดการนัดหมาย
๑. ว่าที่ ร.ต.ดร.ถวัลย์ รุยาพร	นายกสภานายความในพระบรมราชูปถัมภ์	สัมภาษณ์เมื่อวันที่ ๑๓ มิถุนายน ๒๕๖๐
๒. นายเอกลักษณ์ เอกทัต	ทนายความอาสาและนักกฎหมาย	สัมภาษณ์เมื่อวันที่ ๑๖ มิถุนายน ๒๕๖๐
๓ นายอนุพร อรุณรัตน์	หัวหน้าสำนักกฎหมาย AAA/ อดีตนายกสมาคมทนายความฯ	สัมภาษณ์เมื่อวันที่ ๑๖ มิถุนายน ๒๕๖๐
๔. นายไพโรจน์ โภคสุพัฒน์ (ในฐานะตัวแทนลูกหนี้)	กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิด้านการเงินชมรมหนี้บัตรเครดิต และสินเชื่อบุคคล	สัมภาษณ์เมื่อวันที่ ๑๙ มิถุนายน ๒๕๖๐
๕. นายชาติชาย กิตติสารศักดิ์	รองอธิบดีผู้พิพากษาศาลแพ่งกรุงเทพใต้	สัมภาษณ์เมื่อวันที่ ๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๐

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ	หน่วยงาน	กำหนดการนัดหมาย
๖. นายบุญช่วย ผูกสี	รองอธิบดีกรมที่ดิน	สัมภาษณ์เมื่อวันที่ ๒๒ มิถุนายน ๒๕๖๐
๗. นายขวลิต ทวีพัฒนานนท์	นิติกรชำนาญการกองการเจ้าหน้าที่กรมที่ดิน	
๘. นายพิทักษ์ เกิดหอม	ผู้อำนวยการสถาบันส่งเสริมและพิทักษ์สิทธิ	สัมภาษณ์เมื่อวันที่ ๒๓ มิถุนายน ๒๕๖๐
๙. นายอรรถสิทธิ์ เอื้ออารักษ์	ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการบริหารคุณภาพสินทรัพย์ ธนาคารกสิกรไทย	สัมภาษณ์เมื่อวันที่ ๒๓ มิถุนายน ๒๕๖๐
๑๐. นางปฤถา มะพลับทอง	รองผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการบริหารคุณภาพสินทรัพย์ ธนาคารกสิกรไทย	
๑๑. นายฐนิตพัฒน์ โกศัยเสวี	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการบริหารคุณภาพ สินทรัพย์ ธนาคารกสิกรไทย	
๑๒. นายสุทธิพงศ์ กิตติสาร	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการบริหารคุณภาพ สินทรัพย์ ธนาคารกสิกรไทย	
๑๓. นายวรากร โสมนะพันธุ์	ผู้อำนวยการกองส่งเสริมระงับข้อพิพาท กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	สัมภาษณ์เมื่อวันที่ ๒๓ มิถุนายน ๒๕๖๐
๑๔. นายวิชาญ กิตติรัตนพันธ์	อาจารย์พิเศษคณะนิติศาสตร์ ม.ธรรมศาสตร์ และนักกฎหมาย	สัมภาษณ์เมื่อวันที่ ๒๓ มิถุนายน ๒๕๖๐
๑๕. รศ.ดร.ปกป้อง แสงสนิท	อาจารย์ประจำคณะนิติศาสตร์ ม.ธรรมศาสตร์	สัมภาษณ์เมื่อวันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๐

๑) กรอบคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม

กรอบคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึก : อธิบดีกรมบังคับคดี

๑. สถานการณ์ของกระบวนการบังคับคดีของกรมบังคับคดี ในปัจจุบันเป็นอย่างไร
๒. เป้าหมายการทำงานของกรมบังคับคดีในปัจจุบันเป็นอย่างไร
๓. แนวทางหรือนโยบายประการใดที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายดังกล่าว
๔. กรมบังคับคดีมีรูปแบบความร่วมมือใดบ้างเพื่อนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน
ความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ (Doing Business)
๕. ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในกระบวนการบังคับคดีของกรมบังคับคดีและรูปแบบในการให้
และนวัตกรรมที่พึงประสงค์ต่อการปฏิบัติงานในอนาคต
๖. ประเด็นอื่น ๆ

กรอบคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึก : สำหรับศาลและอัยการ

๑. สถานการณ์หรือสถิติที่ผ่านมาของกระบวนการบังคับคดีทางแพ่งในปัจจุบันเป็นอย่างไร รวมทั้ง
ข้อพิพาททางแพ่งประเภทใดที่ถูกฟ้องร้องมากที่สุดและมีแนวโน้มที่จะเพิ่มสูงขึ้นในอนาคต
๒. แนวทางหรือนโยบายประการใดที่จะนำไปสู่การบังคับคดีที่เป็นธรรม เพื่อสร้างความเชื่อมั่น
ต่อผลสัมฤทธิ์ของการบังคับคดีหลังกระบวนการบังคับคดี

๓. ข้อจำกัด (กฎหมาย) หรืออุปสรรคที่สำคัญประการใดที่ส่งผลต่อการขัดขวางประสิทธิภาพการทำงานด้านการบังคับคดี

๔. ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในกระบวนการบังคับคดีของกรมบังคับคดีและรูปแบบในการให้และนวัตกรรมที่พึงประสงค์ต่อการปฏิบัติงานในอนาคต

กรอบคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึกและสนทนากลุ่ม : สำหรับผู้เกี่ยวข้องทั่วไป

๑. การรับรู้และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบังคับคดี ทั้งประสบการณ์ในเชิงบวกและเชิงลบ

๒. ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานแต่ละส่วนผ่านการใช้บริการจริงในกระบวนการบังคับคดี (ระบบ, บุคลากร, สื่ออิเล็กทรอนิกส์, ระยะเวลา ฯลฯ)

๓. ความคาดหวังและความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดี (บรรทัดฐาน, เกณฑ์ประเมิน ฯลฯ)

๔. ปัญหา อุปสรรคที่นำไปสู่การขัดขวางการบังคับคดี ตลอดจนกระบวนการบังคับคดี

๕. ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในกระบวนการบังคับคดีของกรมบังคับคดี และรูปแบบในการให้บริการและนวัตกรรมที่พึงประสงค์ต่อการปฏิบัติงานในอนาคต

อย่างไรก็ดีกรอบคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึกและสนทนากลุ่ม ใช้กรอบเดียวกันกับแบบสอบถาม ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน แต่อย่างไรก็ตาม ในการสนทนากลุ่มโดยธรรมชาติแล้ว กรอบคำถามที่ตั้งไว้ เป็นโครงสร้างที่ตั้งไว้อย่างชั่วคราว หรืออาจเรียกว่า เป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างโดยปกตินักวิจัยจะกำหนดคำถามที่พอจะตัดสินใจได้ว่าคำถามอะไรบ้าง หรือใช้คำสำคัญ (Keywords) เป็นเครื่องชี้นำการสัมภาษณ์ ทว่าสิ่งที่ นักวิจัยดำเนินการก่อนการสัมภาษณ์คือการเตรียมหัวข้อคำถามอย่างหลวมๆ ในลักษณะกึ่งโครงสร้าง คือการร่างคำถามปลายเปิดที่มีคำสำคัญที่ต้องการ พร้อมกับมีความยืดหยุ่น พร้อมจะปรับเปลี่ยนถ้อยคำให้สอดคล้องกับผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยแต่ละคนและสถานการณ์การสัมภาษณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งขณะที่นักวิจัยจะใช้คำตอบของผู้ร่วมสนทนากลุ่ม ต่อยอดคำถามต่อไปร่วมด้วย เพื่อให้เจาะลึกในแต่ละประเด็นได้อย่างลึกซึ้ง

มิติที่ ๑ มุมมองด้านความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของกรมบังคับคดีในภาพรวม พบว่า กรมบังคับคดี เป็นหน่วยงานรัฐที่ประชาชนส่วนใหญ่ยังคงให้ความเชื่อมั่น เพราะเป็นหน่วยงานรัฐที่ทำหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมายโดยตรงและเห็นเป็นรูปธรรม ส่วนเจ้าพนักงานบังคับคดีก็ยังได้รับการไว้วางใจว่าสามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ทางกรมบังคับคดีวางไว้ เช่น หลังจากยึดทรัพย์แล้วก็ต้องปฏิบัติตามระยะเวลาและขั้นตอนที่กำหนด

มิติที่ ๒ มุมมองด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน ได้ผลสรุป ดังต่อไปนี้

(๑) **บทบาทหน้าที่ของกรมบังคับคดีในกระบวนการบังคับคดีแห่ง** ได้ผลสรุปว่า ความเป็นมาของกรมบังคับคดี ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในอดีตผูกพันกับบทบาทของศาลมาโดยตลอดนั้น ปัจจุบันยังคงมีความเด่นชัดอยู่ เนื่องจากบุคลากรในหน่วยงานส่วนใหญ่หรือบางส่วนก็ยังคงเป็นคนที่เคยทำงานให้กับศาลอยู่ แต่อย่างไรก็ตาม ความเชื่อมั่นในการทำงานด้านการบังคับคดี พบว่า ยังมีความเชื่อมั่นอยู่ โดยระบุว่า กรมบังคับคดีเป็นหน่วยงานรัฐเพียงหน่วยเดียวที่ไม่มีข้อมูลเรื่องการทุจริตปรากฏต่อสาธารณะ

นอกจากนี้ จากพันธกิจหลักของกรมบังคับคดี ทั้ง ๘ ข้อ ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การศึกษา วิเคราะห์ วิจัย ให้บริการด้านการบังคับคดีทางแพ่งด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในทางกฎหมาย พร้อมให้การช่วยเหลือประชาชนอย่างเป็นธรรมและมีจรรยาบรรณนั้น เป็นหลักการที่ดี ซึ่งกรมบังคับคดีก็สามารถทำได้ดีและผนวกกับ ณ ปัจจุบันนี้ มีพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ฉบับใหม่ ซึ่งได้นำข้อดี/จุดอ่อนในการทำงานด้านบังคับคดีที่ผ่านมา มาปรับปรุงให้ทันสมัยมากขึ้น ก็จะสนับสนุนให้การดำเนินการของกรมบังคับคดีมีประสิทธิภาพมากขึ้น

(๒) การขยายขอบเขต/รูปแบบการบริการนอกเหนือพันธกิจ ได้ผลสรุปว่า จากประสบการณ์การทำงานร่วมกับกรมบังคับคดีและการให้คำปรึกษาแก่ประชาชน (ลูกหนี้ เจ้าหนี้ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) พบว่าประชาชนต่างมีความคาดหวังต่อการทำงานหน้าที่ของกรมบังคับคดีที่เกินขอบเขตแห่งพันธกิจ ซึ่งผูกพันเพียงเฉพาะคดีความ หากแต่ต้องการให้กรมบังคับคดี เปรียบเสมือนหน่วยงานกลางของการบริการประชาชน เพื่อช่วยเหลือ/เอื้ออำนวยให้เกิดข้อตกลงตามสัญญาตลอดจนบังคับให้เป็นไปตามข้อเสนอที่เกิดจากความสมัครใจทั้งลูกหนี้และเจ้าหนี้ โดยอาจตั้งเป็นหน่วยงานย่อยหรือหน่วยงานอิสระในการดำเนินการตามความประสงค์ของคู่พิพาท ผ่านการพิจารณาจากหน่วย

(๓) ความรู้ความเข้าใจของเจ้าพนักงานในการบังคับคดีในการช่วยเหลือหรือบริการทางกฎหมาย ได้ผลสรุปว่า เป็นส่วนสำคัญอย่างมากในการช่วยเหลือประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ประชาชนจะเป็นกลไกหลักสำคัญให้บริการ โดยอาจนำการประชาสัมพันธ์ความรู้ผ่านระบบ Online เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้การบริการที่มีอยู่ในปัจจุบันและรูปแบบการช่วยเหลือที่มีบริการให้ นอกจากนี้ การบริการแบบเบ็ดเสร็จ หรือ One Stop Service เห็นควรถูกพิจารณาเพื่อเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่อยู่ต่างถิ่นให้สามารถทำธุรกรรมได้สะดวกขึ้นและยังลดค่าใช้จ่ายอันเป็นภาระของประชาชนได้ด้วย

(๔) กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี คือ กลไกสำคัญของกระบวนการบังคับคดีที่ช่วยให้การบังคับคดีสิ้นสุดได้จริงและการให้อำนาจหน้าที่แก่เจ้าพนักงานบังคับคดี กระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นกลไกในการประสานข้อตกลงระหว่างคู่พิพาทที่ยังมีประสิทธิภาพและสามารถลดจำนวนคดีที่เข้าสู่การบังคับคดีได้จริง ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่เฉพาะแต่กรมบังคับคดีเท่านั้น หากแต่หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ล้วนมีส่วนในการช่วยเหลือผู้เสียหายในคดี รวมทั้งคดีแพ่งด้วย ซึ่งที่ผ่านมาการรับรู้และเข้าถึงกระบวนการยังไม่มากเท่าที่ควร อาจเป็นเพราะไม่กล้าเข้าหา ด้วยเหตุว่ากลัวถูกระเบียบ/ข้อกำหนดต่าง ๆ มาผูกมัด กระทั่งกลัวเสียเปรียบ ทั้ง ๆ ที่ความเป็นจริงคู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยทั้งของกรมบังคับคดีและกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ต่างได้ข้อสรุปและได้รับประโยชน์ที่ต่างฝ่ายต่างพึงพอใจและสามารถลดคดีที่เข้าสู่การบังคับคดีได้จริง ฉะนั้น จึงเป็นหน้าที่ของกรมบังคับคดีประชาสัมพันธ์บทบาทของกรมบังคับคดีให้มากขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง

(๕) สร้างมาตรฐานของกระบวนการที่สะท้อนความโปร่งใสในการบังคับคดีได้จริงและเป็นที่ยอมรับ เป็นอีกหลักที่สำคัญ ซึ่งคำว่า “มาตรฐาน” ในที่นี้ มิได้หมายรวมถึงแต่กระบวนการทำงานแต่เพียงอย่างเดียว หากแต่รวมถึงขั้นตอนของการให้บริการคำปรึกษา ซึ่งต้องอาศัยหลักเกณฑ์ในการแนะนำที่เป็นมาตรฐานและปฏิบัติได้จริง พร้อมนำมาสู่ภาวะ WIN-WIN ของทั้ง ๒ ฝ่ายได้ ส่วนต่อมา คือ การดำเนินการตามกระบวนการ

ต่าง ๆ ซึ่งต้องแสดงให้เห็นความโปร่งใสและเสมอภาคได้จริง เช่น หลักเกณฑ์การเฉลี่ยทรัพย์สิน ซึ่งต้องมีเกณฑ์ที่ชัดเจน โปร่งใส ด้วยหลักทางกฎหมายและคุณธรรม

(๖) การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาตอบสนองการบริการให้รวดเร็วมากขึ้น กล่าวคือ ปัจจุบันเว็บไซต์ของกรมบังคับคดี ถูกใช้เพื่อการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับการประกาศขายทอดตลาดและผลการขาย ซึ่งมีประโยชน์อย่างมาก เพราะทำให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถติดตามสถานะของการดำเนินการได้ แต่ทว่า ข้อมูลที่ได้ปรากฏในเว็บไซต์ไม่ปรากฏข้อมูลต่อเนื่อง บางคดีหายไปจากระบบออนไลน์ ทำให้ต้องติดต่อทางโทรศัพท์ หรือเดินทางไปติดตามเรื่องด้วยตนเอง

(๗) เพิ่มขีดความสามารถของตนเองเพื่อกระตุ้นตลาดทุนและระบบเศรษฐกิจ ด้วยการสนับสนุนให้เกิดกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ด้วยการบริหารจัดการทรัพย์สินที่อยู่ภายใต้การครอบครองให้มีมูลค่าทางเศรษฐกิจที่ดีขึ้นตามบริบททางสังคม เพราะหลายครั้งที่กรมบังคับคดียึดทรัพย์สินได้ ก็ปล่อยทิ้งไว้โดยไม่นำมาจัดการและหมดราคาลงเพราะกฎเกณฑ์ เช่น ที่ดิน ซึ่งในช่วงเวลาหนึ่งราคาที่ดินอาจมีมูลค่าสูง แต่เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงจากภาคการเมือง ผู้นำโยกย้าย เศรษฐกิจเกิดการปรับตัว ก็ทำให้ที่ดินนั้นมีมูลค่าที่เปลี่ยนแปลงไป (อาจน้อยลง) รวมทั้งทรัพย์สินประเภทอื่น ๆ ด้วย ที่ถึงแม้จะยังอยู่ภายใต้การพิพาทฯ แต่กรมบังคับคดีสามารถเข้ามารีโนเวท (Renovate) ให้มีมูลค่าขึ้นได้และผลักดันให้เกิด Dynamic ทางเศรษฐกิจในทางหนึ่ง อีกทั้งควรคำนึงด้วยว่า การกระทำเหล่านั้นต้องทำให้เกิดผลประโยชน์ต่อแผ่นดิน เพราะเมื่อยึดทรัพย์สินมาได้ นั่นหมายถึง เราเกิดต้นทุนแผ่นดินในการดูแลแล้ว

มติที่ ๓ มุมมองด้านการช่วยเหลือและแนวทางที่เหมาะสมทิศทางการดำเนินงานในอนาคต เพื่อนำมาสู่ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงาน ได้ผลสรุป ดังต่อไปนี้

- (๑) กฎหมาย ศีลธรรม และการไกล่เกลี่ยที่เป็นกลาง
- (๒) การบริหารจัดการเวลาในการบังคับคดี
- (๓) สร้างความเข้าใจ (ผู้เชี่ยวชาญ-คู่มืออิเล็กทรอนิกส์) และมาตรฐานของคำแนะนำ
- (๔) องค์กรกลางเพื่อช่วยเหลือการฟื้นตัวของลูกหนี้และแผนฟื้นฟูกิจการลูกหนี้ต้องทำได้จริง
- (๕) เปิดโอกาสให้ลูกหนี้มีส่วนในการคัดเลือกเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ด้วยความสมัครใจ โดยมีกรมบังคับคดีหามาตรการในการตรวจสอบและควบคุมการใช้อำนาจของเจ้าหนี้ต่อลูกหนี้
- (๖) ในมุมมองของสถาบันการเงินและการคาดการณ์ต่อสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ ควรประกาศขายทอดตลาดเมื่อยึดทรัพย์สินได้

มติที่ ๔ มุมมองต่อปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานที่ผ่านมา

- (๑) ระยะเวลาในการดำเนินงานส่วนต่าง ๆ
 - การแจ้งยึดทรัพย์ควรพัฒนากระบวนการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ทราบว่า จะสามารถปฏิบัติตามระยะเวลาและขั้นตอนที่กำหนดได้หรือไม่ ที่ผ่านมการแจ้งยึดทรัพย์กระชั้นชิดจึงทำให้ลูกหนี้หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่มีเวลาเตรียมตัว อีกทั้ง เห็นว่า การแจ้งยึดทรัพย์ที่ล่าช้าจะส่งผลไปยังกระบวนการบังคับคดีที่ล่าช้าตามไปด้วย

- การติดตามคำสั่งศาลในเรื่องของการยึดทรัพย์ โดยทั่วไปแล้วศาลจะมีคำสั่งศาลอนุญาตให้ทรัพย์ถูกขายทอดตลาดซึ่งเป็นงานในส่วนของกรมบังคับคดี ซึ่งระยะเวลาในการติดตามคำสั่งศาลอนุญาตให้ขายทอดตลาดนั้นสามารถติดตามได้ควรอยู่ในระยะเวลาที่กำหนดหรือมีกรอบเวลาที่ชัดเจนและรวดเร็วเพื่อนำไปสู่ขั้นตอนการประกาศขายทรัพย์ ซึ่งเมื่อทำการร่างและพิมพ์ประกาศก็ต้องส่งที่โรงพิมพ์ของกรมบังคับคดีเพียงที่เดียว ดังนั้น เห็นว่า เวลาที่เหมาะสมของกระบวนการทั้งหมดนี้ไม่ควรถึง ๓ เดือน เพื่อให้สถาบันทางการเงินนำทรัพย์ของลูกหนี้ไปจัดการเพื่อแก้ไขการลดหนี้ให้เร็วขึ้น

- การทำบัญชีรายรับรายจ่าย ยังใช้เวลาค่อนข้างนานอาจเป็นเพราะการรวบรวมค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในระหว่างการดำเนินเรื่อง เช่น การถ่ายเอกสาร และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ซึ่งทางกรมบังคับคดี อาจยังแจ้งเรื่องมายังสถาบันการเงินช้าไป โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หากเป็นคดีที่มีการฟ้องร้องยาวนาน ก็ยิ่งทำให้กระบวนการเตรียมเอกสารรายรับรายจ่ายล่าช้าขึ้นไป

(๒) การแจ้งรายละเอียดทรัพย์สินยังไม่ครบถ้วน กล่าวคือ ในกระบวนการประกาศขายทอดตลาดทรัพย์ อาจยังระบุรายละเอียดไม่ครบถ้วน ซึ่งนำไปสู่การงดการขาย ทำให้เกิดการเสียเวลา อีกทั้งในการกำหนดเขตพื้นที่ขายทรัพย์ในแต่ละแห่ง อาจทำให้แต่ละสำนักงานบังคับคดีเกิดความล่าช้าในการทำงาน

(๓) การร้องขอตทรัพย์เป็นอุปสรรคของการทำให้คดีมีอายุยาวนานขึ้น และทำให้กระบวนการบังคับคดีหยุดไป อาจเป็นไปได้ที่กรมบังคับคดี จะอาศัยความร่วมมือกับศาลในการออกระเบียบ เพื่อช่วยให้การประวิงคดีจากการร้องขอตทรัพย์ลดน้อยลง

(๔) กรมบังคับคดีควรบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัดตลอดจนมีกระบวนการที่ชัดเจนในการดำเนินการกับเจ้าหนี้ที่ไม่มาดำเนินการตามที่เจ้าพนักงานบังคับคดีแจ้ง แม้จะมีการออกหมายเรียกให้โจทก์มาดำเนินการตามมาตรา ๒๙๕ ให้เจ้าพนักงานบังคับคดีถอนการบังคับคดีในกรณีต่อไปนี้เช่น มาตรา ๒๙๕ ทวิ ถ้าเจ้าหนี้ตามคำพิพากษาเพิกเฉยไม่ดำเนินการบังคับคดีภายในระยะเวลาที่เจ้าพนักงานบังคับคดีกำหนดให้เจ้าพนักงานบังคับคดีขอให้ศาลสั่งถอนการบังคับคดีนั้นเสีย ซึ่งการติดตามแต่ละครั้งใช้เวลาราว ๓-๔ เดือน และเมื่อเจ้าหนี้ไม่มาแต่ละครั้งจนครบ ๓ ครั้งก็ให้ถอนการบังคับคดี ซึ่งเมื่อมาถึงขั้นสุดท้ายผลเสียก็ยิ่งเกิดขึ้นกับทุกฝ่ายตามไปด้วย

(๕) การจัดระบบข้อมูล ยังขาดระบบการเก็บที่เป็นมาตรฐานและเอื้อต่อการค้นหา โดยเฉพาะเมื่อหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องต้องการเอกสารจากกรมบังคับคดี ควรใช้ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อช่วยให้การค้นหาข้อมูลเป็นไปอย่างคล่องตัว รวมทั้งระบบควรเอื้อต่อการติดตามสถานะของคดีเพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เตรียมตัวได้ทัน เช่น ระบบ e-filing ของศาล โดยปัญหาที่ผ่านมา เช่น ไม่รู้ต้นทางของแหล่งข้อมูล, สำนวนคดีสูญหาย เป็นต้น

๙.๒ สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิจากกรมบังคับคดี

นอกเหนือจากกระบวนการสนทนากลุ่มและการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว เพื่อให้ผลการศึกษาครอบคลุมมากขึ้น คณะผู้วิจัยจึงได้เข้าสัมภาษณ์กับผู้ทรงคุณวุฒิของกรมบังคับคดี ได้แก่ นางสาวพิชญา เทตขวิชัย ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการบังคับคดีแพ่ง, นายธรรมวิทย์ นวชัยนันท์ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการบังคับคดีแพ่ง, นางเพ็ญรวี มาแสง ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการบังคับคดีล้มละลาย, นางสุกัญญา บุขยนาวิณ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการบังคับคดีล้มละลายและนางสาววิณิษฐา สุจิรัตน์วิมล รักษาการผู้เชี่ยวชาญด้านการบังคับคดี

ล้มละลาย, นายเชษฐชฎิล กาญจนอุดมการ สำนักฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้, นายวรุดล จรรยามั่น หัวหน้าศูนย์ไกล่เกลี่ยและนางสาวมาลี วลัยไชย นักวิชาการบัญชีชำนาญการพิเศษ

ประเด็นในการสัมภาษณ์ได้เน้นไปที่เรื่องของสถานการณ์การดำเนินงานในปัจจุบันและแนวทางที่จะนำไปสู่การสร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งอุปสรรคในการดำเนินงานที่ต้องการให้เกิดการแก้ไข โดยสามารถแบ่งได้เป็น ๕ กลุ่มงาน

๑. การบังคับคดีในภาพรวม

นางสาวรีนวัต สุวรรณมงคล อธิบดีกรมบังคับคดี กล่าวว่า ปัจจุบัน กรมบังคับคดี ได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานที่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคุ้นชิน คือ “เป็นผู้ยึดทรัพย์” “อายัดทรัพย์” มาเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจให้กับประเทศผ่านการปลดปล่อยคฤหาเสียบ เงื่อนไข ข้อปฏิบัติต่าง ๆ **ยกระดับสู่ความเป็นสากลมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการจัดอันดับของธนาคารโลก World bank** ที่ประเมินและจัดอันดับความยากง่ายในการเข้าไปประกอบธุรกิจในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก (Doing-Business)^{๒๗}

ซึ่งธนาคารโลกจัดทำขึ้นครั้งแรกเมื่อปี ค.ศ. ๒๐๐๔ โดยล่าสุด ผลการประเมินในปี ๒๕๕๙ พบว่าประเทศไทยได้รับการเลื่อนอันดับดีขึ้นจากอันดับที่ ๒๙ ในปี ๒๕๕๘ มาเป็นอันดับที่ ๒๓ ในปี ๒๕๕๙ จาก ๑๙๐ ประเทศ โดยความเกี่ยวโยงประการสำคัญ คือ การแก้ปัญหาล้มละลาย (Resolving Insolvency) ซึ่งเป็น ๑ ใน ๑๐ ด้านที่ถูกประเมิน จึงทำให้เห็นได้ว่า กรมบังคับคดีสามารถปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ ขั้นตอนต่าง ๆ ของกระบวนการแก้ปัญหาล้มละลายให้มีความสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้นได้และหากสามารถรักษาภาพลักษณ์ของกระบวนการบังคับคดีได้ทั้งระบบ เป็นที่น่าเชื่อถือให้แก่นักลงทุน คาดว่าประเทศไทยจะถูกจัดอันดับขั้นที่สูงขึ้นกว่านี้ได้

ไม่เพียงเท่านั้น กรมบังคับคดียังเกี่ยวโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ ใน ๒ เรื่องสำคัญ อันมีผลให้กรมบังคับคดีมีทิศทางการทำงานที่ชัดเจนขึ้น ได้แก่ การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศและการปรับสมดุลการจัดการหน่วยราชการ โดยการเพิ่มขีดความสามารถนั้นก็สะท้อนผ่านการจัดอันดับของธนาคารโลกที่ได้กล่าวไปข้างต้น แต่ในส่วนของการปรับสมดุลการจัดการหน่วยราชการนั้น คือ การพัฒนาระบบบริการประชาชน ตลอดจนการปรับปรุงบทบาทของหน่วยงานภาครัฐ เนื่องด้วยปัญหาสำคัญ คือ ความไม่เพียงพอของบุคลากร ซึ่งหน่วยงานรัฐต่างมีข้อจำกัดในการเพิ่มบุคลากรมารองรับกับภาระงานที่มีทำให้กรมบังคับคดีต้องมีแนวคิดใหม่ขึ้น โดยเปลี่ยนจากผู้ปฏิบัติงานมาเป็นการกำกับดูแลและการจัดการจึงมีการมาทบทวนว่ากรมบังคับคดีควรเหลืองานด้านกำกับดูแลอย่างเดียวหรือไม่และโอนถ่ายงานด้านบริการจัดการให้เอกชนภายนอกเข้ามาดูแล ไม่เท่านั้นความไม่เพียงพอของบุคลากรที่ผ่านมานวนวกกับสถานการณ์ที่ผ่านมาของประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ที่เข้ามาติดต่อกรมฯ ที่ยังไม่รู้ว่ามีเทคโนโลยีไม่รู้วิธีการใช้งานเทคโนโลยีที่มีบริการ เช่น แอปพลิเคชัน (Application) เพื่อสนับสนุนการขายทรัพย์สินการประมูลทรัพย์สินในคดีล้มละลาย เป็นต้น อาจเพราะความไม่คุ้นชิน ไม่คุ้นเคยและ

^{๒๗} Doing Business เป็นรายงานผลการศึกษาเพื่อจัดอันดับความยาก-ง่ายในการเข้าไปประกอบธุรกิจในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ซึ่งธนาคารโลกจัดทำขึ้นครั้งแรกเมื่อปี ค.ศ. ๒๐๐๔ สำหรับในประเทศไทยธนาคารโลกเริ่มเข้ามาสำรวจในปี ค.ศ. ๒๐๐๕ และในรายงานฉบับล่าสุดปี ค.ศ. ๒๐๑๕ มีจำนวนประเทศที่ธนาคารโลกดำเนินการสำรวจทั้งสิ้น ๑๘๙ ประเทศ โดยรายงานดังกล่าวเป็นการศึกษาเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ การอำนวยความสะดวก ต้นทุนค่าใช้จ่าย และกฎหมาย กฎ ระเบียบต่าง ๆ ของรัฐว่ามีส่วนสนับสนุน หรือเป็นอุปสรรค ต่อการดำเนินธุรกิจอย่างไร โดยมุ่งเน้นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ซึ่งมีตัวชี้วัดในการศึกษา ๑๐ ด้าน ครอบคลุมพื้นฐานของวงจรธุรกิจตั้งแต่การเริ่มต้นจัดตั้งธุรกิจจนถึงการปิดกิจการ https://www.opdc.go.th/uploads/files/๒๕๕8/DoingBusiness๒๐๑๕_Att๑.docx

ไม่ไว้วางใจ หากเทียบกับการใช้บริการที่ได้สัมผัสกับเจ้าหน้าที่โดยตรง (Human Touch) ก็ยิ่งส่งผลให้การทำงานของเจ้าหน้าที่มีมากขึ้น เพราะต้องทำงานบริการและงานประจำ

ภาพประกอบที่ ๙-๑ ตัวอย่าง E-Book แผนภูมิแสดงขั้นตอนการบังคับคดี

ที่กรมบังคับคดีจัดทำเพื่อบริการประชาชน

ที่มา: http://www.led.go.th/procedure/pdf/Ebook%๒๐CHART_Thai.pdf



ส่วนการบริการอื่น ๆ ที่ได้พัฒนาขึ้นเพื่อเน้นย้ำภาพลักษณ์ใหม่หรือบทบาทของกรมที่เปลี่ยนแปลงรูปลักษณ์ไป เช่น การเปิดขายทอดตลาดในวันเสาร์เพื่อขยายกลุ่มผู้ซื้อที่สนใจและต้องการประมุขทรัพย์ได้เข้าร่วม รวมทั้งการจัดระบบบริการภายใต้แนวคิด “Customer Centric” คือ ลูกค้าคือศูนย์กลางและเพื่อเตรียมการรองรับสังคมสูงอายุ ด้วยการทำงานเชิงรุก สร้างการรับรู้ใหม่ต่อภาพลักษณ์ของกระบวนการยุติธรรมทางแพ่งที่เชื่อมั่นได้และไม่หันไปที่กระบวนการยุติธรรมทางอาญา ซึ่งมีการบังคับโทษที่รุนแรงกว่าที่ผ่านมา คดีที่อยู่ในกระบวนการทางแพ่งอย่างคดีเช็ค ก็หันเหไปสู่กระบวนการทางอาญาเพราะเจ้าหน้าที่ต้องการให้ลูกหนี้เกิดความกลัวต่อการบังคับโทษ

ตารางที่ ๙-๒ ปัจจัยความสำเร็จตลอดระยะเวลา ๓ ปีที่ผ่านมา พบว่า มี ๕ ประการที่สำคัญ

ลำดับ	ปัจจัยความสำเร็จ	แนวทางสู่ความสำเร็จ
ประการที่ ๑	กรมบังคับคดี เป็นหน่วยงานรัฐที่มีการดำเนินการที่โปร่งใสผ่านการประเมินจากหน่วยงานภายนอก เช่น ปปช.	๑. การดำเนินนโยบายที่ยึดหลักยุทธศาสตร์ชาติ เพื่อนำไปสู่แนวทางการทำงานที่ชัดเจนและมีเป้าหมายร่วม
ประการที่ ๒	การจัดอันดับคะแนนความสามารถในการแข่งขัน และความยาก-ง่ายในการประกอบธุรกิจ จากธนาคารโลก (World Bank)	๒. ใช้แนวการทำงานแบบ Back to Zero ด้วยการปรับปรุงกลไกการทำงานที่เคยเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานในแต่ละส่วนให้กลับมาสนับสนุนต่อการทำงานที่คล่องตัวมากขึ้น พร้อมใช้ระบบการตรวจตราภายในจากผู้บริหาร
ประการที่ ๓	นวัตกรรมองค์กร หรือ In-House Technology ซึ่งได้รับรางวัลจากสำนักงาน กพร. และแอปพลิเคชัน	๓. สร้างชีวิตที่สมดุล (Work Life Balance) ให้กับเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดี
ประการที่ ๔	ไม่มีเรื่องร้องเรียน ต่อกลไกการให้บริการกับประชาชนด้วย สายด่วน ๑๑๑๑ ต่อ ๗๙	๔. สร้างระบบการรับรู้ (Repeating) ให้แก่ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง
ประการที่ ๕	มูลค่าของทรัพย์สินที่ขายได้เพิ่มขึ้นเป็น ๙๕,๕๗๑ ล้านบาท จากมูลค่าที่ขายสูงกว่าในปี ๒๕๕๙ ร้อยละ ๒๙.๘๒	๕. ผู้นำมีวิสัยทัศน์ชัดเจน กล้าเปลี่ยนแปลงและต้องตอบสนองต่อปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเป็นปัจจุบัน

หากจะกล่าวถึงความท้าทายในการทำงาน ระบุว่า มี ๒ ประเด็นที่น่าสนใจ คือ

- ๑) ประชาชนผู้ใช้บริการกับกรมบังคับคดี มีความต้องการที่เป็นมิติใหม่ขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งทำให้กรมบังคับคดี และผู้ปฏิบัติงานทุกส่วน ต้องกระตือรือร้นและเปลี่ยนบทบาทของตัวเองที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางให้มากขึ้น
- ๒) การวางตัวของกระบวนการยุติธรรมทางแพ่ง ซึ่งต้องทำให้ประชาชน เจ้าหนี้ ลูกหนี้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าหากกรมบังคับคดี ด้วยความเชื่อมั่นต่อการทำงานและความโปร่งใสในการดำเนินกิจกรรม พร้อมหาแนวทางให้ประชาชนเข้าหาได้มากที่สุดทั้งพื้นที่ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เช่นการชูลอแกนว่า “มีหนี้ที่ไหน ให้นำมาคุยกับกรมบังคับคดี”

๒. กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย

สถานการณ์ของกระบวนการทำงานในปัจจุบัน พบว่า มีความท้าทาย เนื่องจากคดีมีความสลับซับซ้อน และมีรายละเอียดมาก ทำให้กรมบังคับคดีต้องป้องกันเรื่องการคั่งค้างของคดี ด้วยการพัฒนาการให้บริการด้านการบังคับคดีแพ่งและล้มละลาย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับคู่ความและผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น

(๑) การวางเงินหลักประกันด้วยบัตรเดบิต/เครดิตหรือเรียกว่า EDC Payment

(๒) การเชื่อมโยงฐานข้อมูลหมายบังคับคดีโดยวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์กับศาลได้แบบ Real Time ซึ่งได้อาศัยความร่วมมือกับศาล เช่น ศาลแพ่งธนบุรี

นอกจากนั้น จากการทำกรมบังคับคดี ได้ดำเนินการตามกรอบสากล หรือ การดำเนินการตามกรอบความยาก-ง่ายในการประกอบธุรกิจ (Ease of Doing Business) ของธนาคารโลก (World Bank) โดยเฉพาะตัวชี้วัดที่ ๙ การบังคับให้เป็นไปตามข้อตกลง (Enforcing Contract) และตัวชี้วัดที่ ๑๐ การแก้ไขปัญหาล้มละลาย (Resolving Insolvency) ไปยังธนาคารโลก รวมทั้งได้นำเสนอเรื่อง การปรับปรุงการยกระดับความยาก-ง่ายในการประกอบธุรกิจที่โดดเด่นด้านการแก้ไขปัญหาล้มละลาย และการบังคับคดีให้เป็นไปตามข้อตกลง ซึ่งในส่วนนี้จะทำให้กรมบังคับคดี มีความตื่นตัวในการทำงานมากขึ้น แต่ความท้าทายประการสำคัญ คือ ความยากของคดี

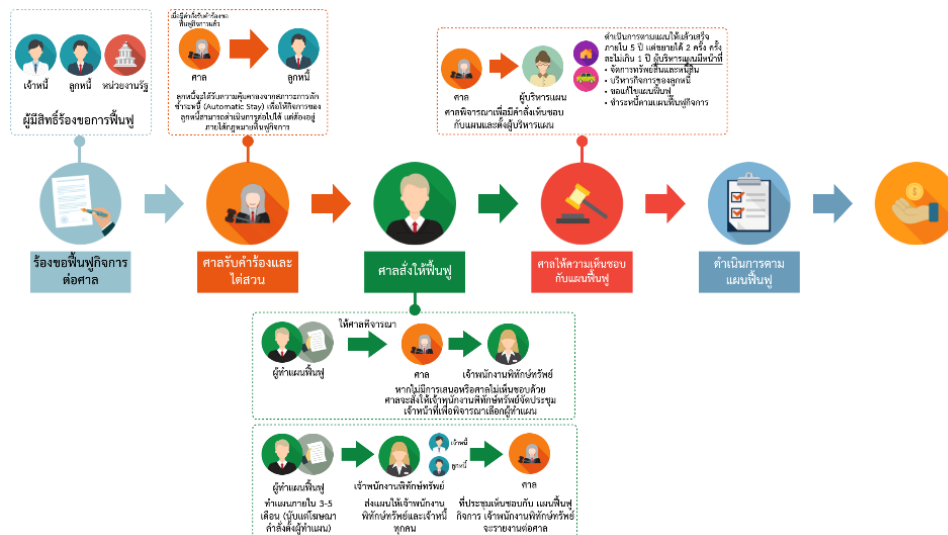
อย่างไรก็ดี เพื่อให้กระบวนการทำงานพัฒนามีประสิทธิภาพได้ จำเป็นต้องพิจารณาถึงประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

๑. ปริมาณงานมีมากขึ้น ในขณะที่บุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงโยกย้ายบ่อย ทำให้ส่งผลทางตรงต่อความต่อเนื่องของการทำงาน

๒. คดีมีความซับซ้อน ตลอดจนมีคดีด้านการลงทุนข้ามชาติมากขึ้น ถือเป็นความยากของงานที่เจ้าหน้าที่ต้องใช้ดุลยพินิจในการทำงานสูง อีกทั้งยังจำเป็นอย่างมากที่จะต้องอาศัยประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งสวนทางกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ที่เจ้าหน้าที่ในการบังคับคดี อาจยังไม่มีประสบการณ์ทำงานมากพอ ทำให้คดีค้างค้ำไม่ถ่ายเท การแก้ไขปัญหาที่ผ่านมา คือ หัวหน้างานจะต้องเปิดการอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ในส่วนของตนเองให้ทำความเข้าใจในกระบวนการทำงานส่วนต่าง ๆ พร้อมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานที่ผ่านมาให้เป็นตัวอย่างในการทำความเข้าใจรูปคดีก่อนได้ปฏิบัติจริง

๓. เร่งสร้างความรู้ความเข้าใจต่อประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อความหมายของเจ้าหน้าที่ที่อาจไม่ละเอียด อธิบายสั้น จนนำมาซึ่งการเข้าใจผิดของประชาชน ซึ่งแนวทางการแก้ไข อาจต้องแบ่งเป็น ๒ ส่วน คือ ส่วนที่ ๑. ให้ความรู้ความเข้าใจแก่ภาคประชาชนเพิ่มขึ้นและส่วนที่ ๒. อบรมเจ้าหน้าที่ให้สามารถสื่อความหมายกับประชาชนได้ให้ลดทอนความยากของข้อกฎหมายลง เฉกเช่นกับที่กรมบังคับคดีได้จัดทำข้อกฎหมายในรูปแบบของ Infographic, Animation เพื่อให้ความรู้เรื่องการขายทอดตลาด

ภาพประกอบที่ ๙-๒ ตัวอย่างสื่อ Infographic เพื่อให้ความรู้เรื่องกระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้



๔. การบริหารจัดการคดีต้องมีระบบการทำงานที่กำกับติดตามได้ อาศัยเทคนิคการทำงานขั้นสูงด้วยการพัฒนาวัตรกรรมการทำงานใหม่

๕. เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ควรศึกษาระบบและมีความเข้าใจต่อกฎหมายล้มละลายที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยกระบวนการเหล่านี้ ต้องมาจากการฝึกอบรม การวางแผนร่วมกัน การเปิดโอกาสและมีนวัตกรรมใหม่ที่สามารถตรวจสอบได้ สามารถเข้าถึงระบบได้อย่างคล่องแคล่ว

๖. ขาดแคลนนิติกรที่มีประสบการณ์ในการว่าคดีความ

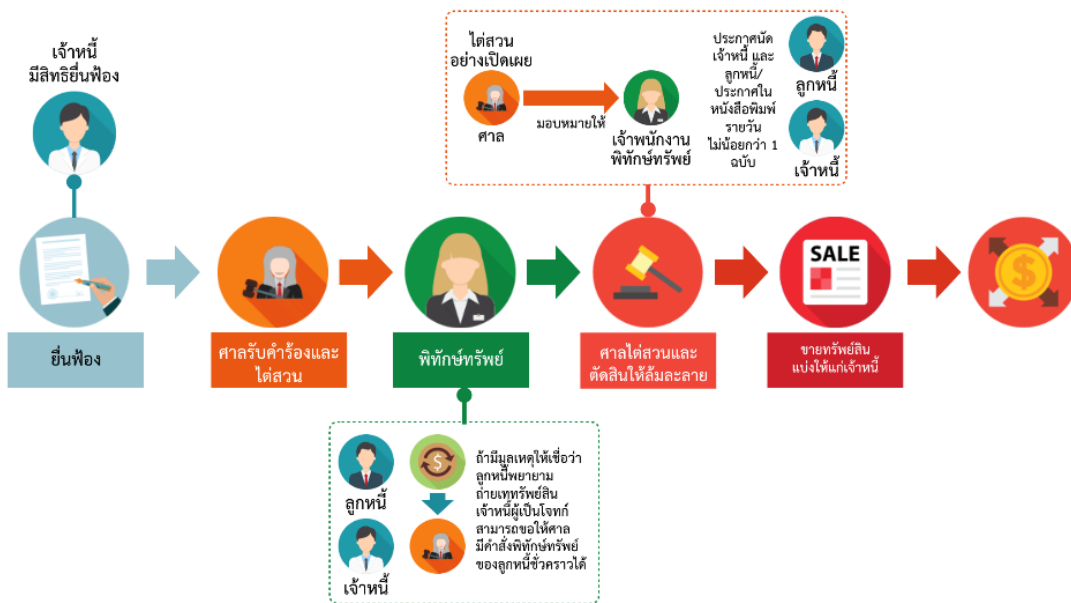
๗. การร้องเรียน/การฟ้องร้องของพนักงานบังคับคดีมาจากปริมาณงานค้าง

๓. กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ในคดีล้มละลาย

การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรักษาองค์กรทางธุรกิจไว้ เพื่อให้กิจการของลูกหนี้ดำเนินการต่อไปได้และเพื่อให้เจ้าหนี้ได้รับการชำระหนี้อย่างเท่าเทียมกัน การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้จึงเป็นการทำเพื่อประโยชน์แก่ลูกหนี้และเจ้าหนี้ทั้งหลาย การยื่นคำร้องขอจึงถือว่าเป็นการกระทำแทนบุคคลอื่นด้วยและในสภาพการณ์ของการฟื้นฟูกิจการลูกหนี้ของประเทศไทย กลุ่มธุรกิจที่ใหญ่ มีขนาดใหญ่ด้วยทุนทรัพย์และมีสาขามาก ฉะนั้น เมื่อกลุ่มธุรกิจเหล่านี้ มีปัญหา การตามเรื่องอาจจะต้องใช้เวลานานซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการค้า

หากสามารถทำกลุ่มธุรกิจได้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ว่าเป็นการช่วยพยุงธุรกิจที่กำลังล้มให้ได้กลับขึ้นมาได้อีกครั้ง ซึ่งปัจจุบันการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้เป็นที่รับรู้มากขึ้นถึงที่มาที่ไปของกระบวนการสำคัญและขั้นตอนในการยื่นเรื่องอีกทั้งนโยบายของกรมบังคับคดี

ภาพประกอบที่ ๙-๓ ตัวอย่างสื่อ Infographic เพื่อให้ความรู้เรื่องกระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ในคดีล้มละลาย



๔. กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ภายใต้กลยุทธ์ “เชิงรุก เชิงลึกและครอบคลุม” ได้มีการประสานเจ้าหน้าที่กลุ่มใหม่ร่วมมือกับสถาบันการเงินและหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เพื่อให้บริการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีแก่ประชาชนให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น ทั้งนี้ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย เพื่ออำนวยความสะดวกและเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำ การดำเนินการเชิงรุกดังกล่าวข้างต้นส่งผลให้ผลการไกล่เกลี่ยในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ มีเรื่องเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีสูงกว่าปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ซึ่งอาจเป็นนัยว่าประชาชนมีความเชื่อถือในระบบการไกล่เกลี่ยของกรมบังคับคดีมากขึ้น

นอกจากนั้น กรมบังคับคดี ยังจัดงานมหกรรมไกล่เกลี่ย เพื่อช่วยเหลืออ่อนปรนและหาแนวทางการชำระหนี้ให้กับลูกหนี้ที่อยู่ในชั้นบังคับคดี ในส่วนนี้ถือเป็นการต่อยอดภาพลักษณ์ของกรมบังคับคดีที่เน้นการทำงานเชิงรุกเพื่อเข้าหากลุ่มประชาชนที่ต้องการความช่วยเหลือในพื้นที่ได้

ขณะเดียวกันเมื่อพิจารณาในจำนวนคดี นับตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๔ - ๒๕๖๐ (มกราคม ๖๐) พบว่ามีจำนวนข้อพิพาทชั้นบังคับคดีเข้าสู่การไกล่เกลี่ยมากที่สุด คือ ปีงบประมาณ ๒๕๕๙ ถึง ๑๖,๗๐๐ เรื่อง คิดทุนทรัพย์เป็น ๖,๗๓๒,๑๐๑,๗๓๒.๑๗ บาท โดยในจำนวน ๑๖,๗๐๐ เรื่อง สามารถไกล่เกลี่ยได้เป็นผลสำเร็จจำนวน ๑๔,๑๘๘ เรื่อง คิดทุนทรัพย์เป็น ๔,๙๓๒,๕๙๐,๓๓๕.๔๖ บาท ในจำนวนนี้มีจำนวนคดีที่ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จจำนวน ๒,๕๑๒ เรื่อง คิดทุนทรัพย์เป็น ๑,๗๙๙,๕๑๑,๓๙๖.๗๑ บาท ร้อยละของความสำเร็จอยู่ที่ ๘๔.๙๖

ตารางที่ ๙-๓ สถิติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ พ.ศ. ๒๕๖๐ (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๐)

ลำดับที่	ผลการไกล่เกลี่ย							ร้อยละความสำเร็จ
	ปีงบประมาณ	เข้าสู่การไกล่เกลี่ย (เรื่อง)	ทุนทรัพย์ (บาท)	ไกล่เกลี่ยสำเร็จ (เรื่อง)	ทุนทรัพย์ (บาท)	ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ (เรื่อง)	ทุนทรัพย์ (บาท)	
๑	๒๕๕๔	๔๕๙	๑๖๓๐,๓๙๗,๗๙๒	๑๙๑	๑๒๗,๗๓๔,๓๓๔	๒๖๘	๑,๕๐๒,๖๖๐,๔๕๘	๔๑.๖๑
๒	๒๕๕๕	๑,๐๖๔	๕๖๖,๐๙๓,๓๔๕.๓๕	๖๗๒	๓๔๘,๓๐๓,๓๓๖.๓๕	๓๙๒	๒๑๗,๗๙๐,๐๐๙	๖๓.๑๖
๓	๒๕๕๖	๔,๔๓๘	๔,๑๖๕,๑๘๖,๑๙๑.๓๑	๓,๓๕๖	๒,๑๓๑,๒๒๕,๖๐๓.๕๗	๑,๐๘๒	๒,๐๓๓,๙๖๐,๕๘๗.๗๔	๗๕.๖๒
๔	๒๕๕๗	๕,๗๑๕	๓,๒๙๙,๓๙๗,๕๑๕.๑๕	๔,๖๙๙	๒,๒๐๔,๔๐๙,๘๕๓.๓๘	๑,๐๑๖	๑,๐๙๔,๙๘๗,๖๖๑.๗๗	๘๒.๒๒
๕	๒๕๕๘	๑๐,๖๓๐	๔,๗๗๓,๕๑๕,๒๗๐.๗๕	๘,๙๗๒	๓,๖๒๙,๘๒๐,๔๘๘.๑๘	๑,๖๕๘	๑๑๔,๙๖๙,๔๗๘๒.๕๗	๘๔.๔๐
๖	๒๕๕๙	๑๖,๗๐๐	๖,๗๓๒,๑๐๑,๗๓๒.๑๗	๑๔,๑๘๘	๔,๙๓๒,๕๙๐,๓๓๕.๔๖	๒,๕๑๒	๑๗๙๙,๕๑๑,๓๙๖.๗๑	๘๔.๙๖
๗	๒๕๖๐	๔,๑๘๒	๑,๕๕๐,๒๑๕,๕๒๕.๔๔	๓,๖๙๒	๑,๑๘๐,๔๒๓,๐๖๐.๒๒	๔๙๐	๓๖๙,๗๙๒,๔๖๕.๒๒	๘๘.๒๘
รวม		๔๓,๑๘๘	๒๒,๗๒๒,๙๐๔,๓๗๒.๑๗	๓๕,๗๗๐	๑๔,๕๕๔,๕๐๗,๐๑๑.๑๖	๗,๔๑๘	๘,๑๖๘,๓๙๗,๓๖๑.๐๑	๘๒.๘๒

*** หมายถึง ปี ๒๕๖๐ (ถึงเดือนมกราคม ๒๕๖๐)

*** ได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

๕. กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย

การติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย ในสถานการณ์ที่ผ่านมา คือ คดีที่เกี่ยวข้องกับแชร์ลูกโซ่ ซึ่งมีเจ้าหน้าที่หลายราย กระบวนการทำงานที่ผ่านมา ไม่ค่อยประสบปัญหาเนื่องจากประชาชนโดยมากทราบว่า ใครเป็นหนี้ใคร โดยกองติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลายจะมีหนังสือแจ้งว่าเราได้ทำการยึดทรัพย์สินกับเจ้าหน้าที่รายใดรายหนึ่งมาแล้วและใครที่มีความประสงค์จะรับเงินก็ต้องมาแสดงหลักฐานต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งหากเป็นกรณีของบุคคลธรรมดา (มาด้วยตนเอง) ก็ต้องนำบัตรประชาชนมายื่นต่อเจ้าหน้าที่และหากเป็นนิติบุคคลก็นำบัตรแสดงตัวหรือใบรับรองนิติบุคคลของสำนักงานมายื่น กรอกรายละเอียดใบรับเงินและยื่นให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบหลักฐานต่าง ๆ

๖. การขายทอดตลาด

ผลการปฏิบัติงานของกรมบังคับคดีประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ (มกราคม-มีนาคม ๒๕๖๐) ซึ่งนับเป็นการเปลี่ยนแปลงสภาพลักษณะของกรมบังคับคดี เนื่องด้วยสามารถผลักดันทรัพย์สินออกจากระบบบังคับคดีได้จำนวน ๓๒,๔๒๖,๕๖๙,๘๗๗ บาท ซึ่งสูงกว่าปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยหลักการสำคัญของการทำงาน คือ การมีเป้าหมายในการทำงานที่สูงขึ้น โดยการตั้งเป้าว่าจะต้องสามารถผลักดันทรัพย์สินออกได้ ๑๐๐,๐๐๐ ล้านบาท ซึ่งผลการผลักดันในรอบ ๖ เดือนแรก กรมบังคับคดีสามารถดำเนินการได้มากกว่าร้อยละ ๕๐ ของเป้าหมาย ซึ่งนโยบายของอธิบดีกรมบังคับคดีที่มีแนวคิดที่เอื้อต่อการเร่งขายทรัพย์สินได้ อาทิ การจัดให้มีการขายทอดตลาดในวันหยุดได้ ตลอดจนมีการนำนวัตกรรมทางเทคโนโลยีเข้ามาเอื้ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้มากขึ้น เสมือนเป็น “โรงรับจำนำของประชาชน” อีกทั้งยังมีการจัดพื้นที่การขายทอดตลาดนอกสถานที่ เพื่อกระตุ้นให้เกิดการค้าขายทรัพย์สินได้มากขึ้น

ภาพประกอบที่ ๙-๔ ผังแสดงขั้นตอนการขายทอดตลาดที่บริการข้อมูลผ่าน E-Book ของกรมบังคับคดี

(ที่มา: <http://www.moj.go.th/view/๙๙๙๑๑>)



ตามพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง (ฉบับที่ ๓๐) พ.ศ. ๒๕๖๐ ได้ประกาศลงราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๐ มีผลบังคับเมื่อพ้น ๖๐ วัน นับตั้งแต่วันประกาศ ในราชกิจจานุเบกษา โดยกฎหมายฉบับนี้ นับว่าเป็นการปฏิรูปการบังคับคดีทั้งระบบ เพื่อลดขั้นตอน การดำเนินการบังคับคดีและลดการประวิงคดี เพื่อให้การบังคับคดี มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นโดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

๑. กำหนดวิธีการยึดทรัพย์สินประเภทต่าง ๆ ให้มีความชัดเจนและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น
๒. เจ้าพนักงานบังคับคดีมีอำนาจออกคำสั่งอายัดได้เองและอายัดสิทธิเรียกร้องได้ทั่วประเทศ
๓. ยกเลิกขั้นตอนการรายงานศาลขออนุญาตขายทอดตลาด
๔. การขายทอดตลาดสามารถดำเนินการในวันหยุดหรือนอกเวลาทำการปกติได้โดยไม่ต้อง ขออนุญาตศาล
๕. การยื่นคำร้องขอให้กำหนดหรือคัดค้านวิธีการขาย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบังคับคดีต้อง ยื่นคำร้องต่อเจ้าพนักงานบังคับคดีภายใน ๓ วัน นับแต่ทราบวิธีการขาย
๖. ยกเลิกการคัดค้านราคาเสนอสูงสุดในการขายทอดตลาดและผูกพันราคา
๗. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบังคับคดีมีสิทธิเข้าสู่ราคาเองในการขายทอดตลาดเพื่อให้ได้ราคา ที่ตนต้องการหรือหาบุคคลอื่นมาสู่ราคา

นอกจากนั้น กรมบังคับคดี ยังมีแนวทางการบริหารจัดการคดี (Case Management) โดยเฉพาะ ในส่วนของคดีค้างคั่ง ซึ่งในปีที่ผ่านมาเกิน ๑๐ ปีที่มีอยู่ราว ๑๐,๐๐๐ คดีให้เสร็จสิ้น ทำให้กรมบังคับคดี คาดการณ์ จากค่าเฉลี่ยดำเนินการเสร็จได้ว่าทั้งปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จะสามารถดำเนินการเสร็จได้ จำนวน ๓,๗๘๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๓๕ ของปริมาณคดีทั้งหมดจำนวน ๑๒,๘๘๐ เรื่อง

๙.๓ การสนทนากลุ่ม “ระดมความคิดเห็นสู่ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อกระบวนการบังคับคดี”

เมื่อวันที่ ๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๐ เวลา ๐๘.๓๐ น. ได้มีการจัดเวทีสนทนากลุ่มในหัวข้อ “ระดมความคิดเห็นสู่ ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อกระบวนการบังคับคดี” ณ บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด อาคารกรุงเทพมหานครทาวเวอร์ ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ แขวงบางกะปิ กรุงเทพฯ โดยมีผู้เข้าร่วมจำนวน ๑๕ คน ดังนี้

หน่วยงานกรมบังคับคดี (ในฐานะผู้สังเกตการณ์)

- | | |
|----------------------------|--------------|
| ๑. นางสาวพิชญา เทิดขวัญชัย | กรมบังคับคดี |
| ๒. นางเพ็ญรวี มาแสง | กรมบังคับคดี |
| ๓. จ.อ.ค่านัน จันทร์น้อย | กรมบังคับคดี |
| ๔. นางศรีณยา สุขประพฤติ | กรมบังคับคดี |
| ๕. นางสาวอรวรรณ พัดชา | กรมบังคับคดี |
| ๖. นางสาวยุพเรศ ทศนสุวรรณ | กรมบังคับคดี |

ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

๑. นายพิทักษ์ เกิดหอม	ผู้อำนวยการสถาบันส่งเสริมและพิทักษ์สิทธิ
๒. นายวรวิทย์ เทพวัตติ	กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ
๓. นายพินิจ สุวรรณานนท์	อนุกรรมการ/เลขานุการ สำนักงานคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมาย
๔. นายโลมิรันตร์ บุตรจันทร์	อนุกรรมการฝ่ายช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมาย
๕. นายสมชาย เทียงในธรรม	คณะทำงาน สภานายความ
๖. นายพัลลภ รุ่งมิตรจรัสแสง	คณะทำงาน สภานายความ
๗. นายอิศราภรณ์ สุวรรณทิพย์	ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดนครปฐม
๘. นายปริญญญา สุวรรณนนท์	หัวหน้าข่าวหนังสือพิมพ์เดลินิวส์ เข้าร่วมในฐานะ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนการบังคับคดี
๙. ร.ต.ท.ภานุพงษ์ นิลสุวรรณ	สถานีตำรวจนครบาลมักกะสัน

กระบวนการสนทนากลุ่ม ดร.นพดล กรรณิกา ได้ทำการสรุปภาพรวมความคิดของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้ทำการสำรวจ รวมจำนวนทั้งสิ้น ๑,๐๘๐ คน ใน ๓ ประเด็นสำคัญ ดังนี้

๑. พบว่า ร้อยละ ๙๘.๔ ของผู้ถูกศึกษา ระบุว่า การทำงานของกรมบังคับคดีมีส่วนช่วยให้การค้า การลงทุนและส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจ
๒. พบว่า ร้อยละ ๖๖.๒ ระบุว่า การทำงานของกรมบังคับคดีมีส่วนช่วยการค้า การลงทุนและส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจ ระดับค่อนข้างมาก ถึงมากที่สุด
๓. นอกจากนี้ร้อยละ ๘๖.๓ ของผู้ถูกศึกษา ระบุว่า การทำงานของเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดี โดยภาพรวมมีแนวโน้มดีขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานของเจ้าหน้าที่ฯ ในอดีต

ในลำดับต่อไป ได้รายงานผลการศึกษาเบื้องต้นจากการสัมภาษณ์เจาะลึกในเรื่องความพึงพอใจต่อการบริการของกรมบังคับคดีจากผู้บริหารหน่วยงานหรือบุคคลที่มีความน่าเชื่อถือที่เกี่ยวข้องแบ่งเป็น ๕ ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ ๑ การบังคับคดีแพ่ง

- เห็นสมควรต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยนอกศาลที่เน้นการทำงานเชิงรุกถือเป็นบริการประชาชน ก่อนเข้าสู่กระบวนการบังคับคดีโดยมีผู้ประสานข้อพิพาทที่เป็นธรรม
- ควรดำเนินการด้วยความถูกต้อง รวดเร็วและคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกหนี้ เจ้าหนี้และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการยึดทรัพย์อายัดและขับไล่ที่ต้องอาศัยหลักการประนีประนอมและหลักสิทธิมนุษยชนเป็นสำคัญ
- กรมบังคับคดี ควรเป็นหน่วยงานหลักของประเทศชาติในการผลักดันมูลค่าทางเศรษฐกิจผ่านการบริหารทรัพย์สินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ส่วนที่ ๒ การฟื้นฟูกิจการลูกหนี้ในคดีล้มละลาย

- รูปแบบความช่วยเหลือของลูกหนี้ ต้องถูกจัดสรรอย่างเป็นธรรมและไม่ถูกเลือกปฏิบัติ

- ควบคุมการใช้สิทธิ/อำนาจของเจ้าหน้าที่ต่อลูกหนี้อย่างเป็นทางการ
- แผนฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ต้องสามารถทำให้ลูกหนี้สามารถชำระหนี้ได้และให้ความเป็นธรรมต่อเจ้าหน้าที่ได้จริง

ส่วนที่ ๓ การบังคับคดีล้มละลาย

- เข้าใจการนิยามความหมายของ “บุคคลล้มละลาย” อย่างตรงจุด โดยกรมบังคับคดีควรเป็นหน่วยงานรัฐที่สร้างโอกาสให้บุคคลที่ล้มละลายมีโอกาสในการปรับโครงสร้างหนี้ เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำรงอยู่ต่อไปได้
- ควรมีมาตรการหรือแนวทางในการให้ลูกหนี้เปิดเผยข้อมูลเจ้าหน้าที่และจำนวนเงินที่แท้จริง
- เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ อาจเปิดช่องทางในการหาเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ซึ่งเกิดจากความสมัครใจและเป็นไปได้ให้แก่ลูกหนี้ โดยอาจพิจารณาจากบุคคลที่มีความน่าเชื่อถือ มีความซื่อสัตย์และตรวจสอบได้

ส่วนที่ ๔ การติดตามและเฉลี่ยทรัพย์ในคดีล้มละลาย

- หลักเกณฑ์การเฉลี่ยทรัพย์ในคดีล้มละลาย ต้องโปร่งใสชัดเจน เพื่อลดข้อวิพากษ์วิจารณ์ในประเด็นความไม่เป็นธรรม เพราะการเฉลี่ยทรัพย์ที่ไม่เป็นธรรม เมื่อลูกหนี้ล้มละลาย อาจนำไปสู่การส่งผลให้เจ้าหน้าที่ไม่ได้รับการชำระหนี้ได้

ส่วนที่ ๕ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี

- เป็นกระบวนการยุติธรรมทางเลือกที่เปิดโอกาสให้คู่ความได้เจรจาเพื่อหาข้อยุติ โดยกรมบังคับคดีได้แต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคนกลางในการเจรจาร่วมกัน และเป็นการลดจำนวนคดีที่เข้าสู่การบังคับคดีได้จริง
- ความท้าทาย คือ กรมบังคับคดีจะมีแนวทางอย่างไรที่จะสร้างความเป็นธรรมได้อย่างเป็นมาตรฐาน และมีกระบวนการที่บังคับให้เจ้าหน้าที่ร่วมกระบวนการได้

ปัจจัยรอบด้านที่ได้ถอดมาจากมุมมองของผู้ที่ได้ให้สัมภาษณ์เชิงลึกและการเก็บแบบสอบถาม คือ ความเป็นธรรม ความรวดเร็วเหมาะสม ความโปร่งใส ปลอดภัยรับชั่งและมีประสิทธิภาพในการทำงาน ชัดเจน ถูกต้องและเต็มไปด้วยความรู้ความสามารถ/ความเชี่ยวชาญ เชื่อว่าทั้ง ๔ ปัจจัยนี้จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นต่อกรมบังคับคดีได้ เสนอให้ผู้เข้าร่วมสนทนาร่วมกันแสดงความคิดเห็นต่อโมเดลให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ภาพประกอบที่ ๙-๕ แผนภาพสรุปโมเดลเบื้องต้นปัจจัยสู่ความพอใจต่อกระบวนการบังคับคดี
ก่อนการระดมความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม



ตารางที่ ๙-๔ สรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มในมิติของประสบการณ์และการรับรู้กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับกรมบังคับคดี

หน่วยงาน	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
ผู้อำนวยการสถาบันส่งเสริมและพิทักษ์สิทธิ	<p>๑. มิติการทำงานของกรมบังคับคดีเป็นอีกหน่วยงานที่มีความสำคัญของการทำงานด้านสิทธิมนุษยชนในแผน ๓ ผู้ด้อยโอกาสส่วนใหญ่อยู่ในขั้นตอนการขายทอดตลาดและถูกบังคับคดีมีสภาพเป็นลูกหนี้ จึงอยากเสนอว่ากรมบังคับคดีมีรูปแบบของการขายทอดตลาดที่ใช้หลักสิทธิมนุษยชนมีหรือไม่มี ยกตัวอย่างเช่น มีบ้านถูกพิพากษาและขายทอดตลาด เมื่อบังคับคดี ถือข้อเท็จจริงว่ามันมีช่องทางอื่น คือ การไกล่เกลี่ย ประนีประนอมและผลการประนีประนอม ทำให้หยุดการขายทอดตลาด ๖ เดือน ซึ่งบ้านที่อยู่อาศัยเป็นส่วนหนึ่งของสิทธิมนุษยชน มันคือ สิ่งที่ประชาชนต้องมี เป็นพื้นฐานของมนุษย์ ข้อเท็จจริงของกรณีนี้ คือ แม่และเด็กที่อยู่บ้านหลังนี้ หากถูกยึดบ้านนั้นหมายความว่า ต้องไม่มีที่อยู่อาศัยแน่นอน การหยุดขายทอดตลาดเป็นกลยุทธ์หรือแผนการทำงานของกรมบังคับคดีที่ชาญฉลาดและใช้แนวทางของสิทธิมนุษยชนที่น่าสนใจ แต่รูปการณ์เช่นนี้จะไม่ค่อยเกิดขึ้นมากเท่าไรเพราะเมื่อเจ้าพนักงานบังคับคดีไม่ลงพื้นที่ก็ไม่อาจรับรู้สภาพที่เป็นจริงได้ การพิจารณาจากภาพถ่ายไม่เกิดผล</p> <p>๒. จากประสบการณ์ ชาวบ้านไม่ต้องการเข้าหากระบวนการ ต้องหามาตรการเชิงรุก เพื่อช่วย/แนะนำให้ลูกหนี้เข้าสู่กระบวนการได้อย่างถูกต้อง</p> <p>๓. กรมบังคับคดี ควรพัฒนาบุคลากร เพื่อทำหน้าที่ให้ความรู้ แนะนำแนวทางที่ถูกต้องและเป็นมาตรฐานต่อลูกหนี้</p> <p>๔. ประชาชนมักจะรับรู้บทบาทหน้าที่ของกรมบังคับคดีเมื่อปิดหมายแล้ว ซึ่งอาจสร้างการจดจำภาพลักษณ์และมีทัศนคติทางลบได้</p> <p>๕. กรมบังคับคดี เป็นหน่วยงานที่ประชาชนคาดหวังให้ทำภารกิจ นอกเหนือจากอำนาจหน้าที่อยู่มาก อันมาจากแรงบีบอัดของคู่พิพาท ทั้งฝ่ายลูกหนี้และเจ้าหนี้ที่ต่างเรียกร้องความต้องการของตน ฉะนั้น สิ่งสำคัญ คือ กรมบังคับคดีควรสร้างดุลยภาพของความยุติธรรมให้เกิดขึ้นระหว่างคู่พิพาทและสร้างมาตรฐานให้เกิดขึ้นจากการบังคับใช้กฎหมาย</p>

หน่วยงาน	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
สภาพนายความและ นักกฎหมาย	<ol style="list-style-type: none"> ๑. ในฐานะผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้ (จำเลย) หากกรมบังคับคดีสามารถปรับบรรยากาศตลอดจนภูมิทัศน์ต่าง ๆ ให้เอื้อต่อการเสริมสร้างกำลังใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การต้อนรับ เช่น ศาลพระโขนง ที่มีสถิติการไกล่เกลี่ยที่ได้ผลมากที่สุด ๒. ประเด็นความเป็นธรรมและความโปร่งใสบอกได้ผ่านกระบวนการทำงานทุกขั้นตอนจากประสบการณ์ กรมบังคับคดีเป็นหน่วยงานที่มีเรื่องทุจริตน้อยมาก ๓. เสนอให้เจ้าพนักงานบังคับคดี สามารถไต่สวนเจ้าหนี้ได้ว่ามีทรัพย์สินจริงหรือไม่ มีเท่าไร เพื่อป้องกันการแอบอ้าง ๔. บุคลากรยังขาดความเชี่ยวชาญในด้านการบังคับคดี ซึ่งอาจเป็นส่วนหนึ่งของอุปสรรคในการชี้แนะแนวทาง/ช่องทางให้กับลูกหนี้ได้อย่างเหมาะสม เช่น ในการพิจารณาแต่ละชั้นศาล มีการพิพากษาคดีไม่เหมือนกันแต่ข้อกฎหมายได้ระบุไว้ว่า เจ้าหนี้มีสิทธิที่จะไปบังคับคดีตั้งแต่ต้นแล้ว แต่ไม่มีผู้แนะนำ ๕. ควรมียุทธวิธีบริหารจัดการทรัพย์สินที่ถูกยึดทรัพย์ได้ โดยเฉพาะบ้าน ทาวน์เฮ้าส์ ซึ่งอยู่ในการครอบครองของธนาคารจำนวนมาก ๖. มือปิ่นรับจ้าง เป็นอุปสรรคในการชกค้ำancarประมูล ๗. ควรเพิ่มเติมการบริการที่ไม่เป็นภาระค่าใช้จ่ายแก่ผู้มาติดต่อ เช่น ค่าถ่ายเอกสาร ฯลฯ ๘. ในกระบวนการฟ้อง ควรให้มีการนำหลักประกันมาวางประกันชั้นศาล โดยให้กรมบังคับคดีรับหน้าที่ในการแจ้ง เพื่อป้องกันการฟ้องบริษัทที่อาจไม่มีการจดทะเบียนหรือไม่มีทุนจดทะเบียนตามแจ้ง ๙. การเปิดกว้างของระยะเวลา ควรถูกพิจารณาอย่างเหมาะสมเพื่อสร้างความเป็นธรรมให้เกิดแก่ลูกหนี้ เจ้าหนี้และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
สถานีตำรวจนครบาล มักกะสัน	<ol style="list-style-type: none"> ๑. ตำรวจเป็นต้นทางกรมบังคับคดีในการรับเรื่องและข้อร้องเรียนต่าง ๆ แต่ในเชิงจำนวนของเหตุที่ได้รับการรับแจ้งที่ผ่านมาของคดีแพ่ง มีปัญหาและอุปสรรค คือ การสอบสวนที่ต้องอาศัยระยะเวลายาวนาน อย่างน้อย ๓ เดือน ถึง ๑ ปี เหตุเพราะคู่พิพาท มีฐานะต่างกัน ๒. เสนอการบริหารจัดการเวลาเพื่อลดขั้นตอนในช่วงต้นทางเพื่อให้กรมบังคับคดีมีเวลาในการทำงานมากขึ้น
กรมคุ้มครองสิทธิและ เสรีภาพ	<ol style="list-style-type: none"> ๑. ประชาชนที่เข้ารับบริการกับกรมคุ้มครองสิทธิฯ เราอาจแบ่งได้เป็น ๓ กลุ่ม ภารกิจของกรมคุ้มครองสิทธิฯ คือ การดูแลประชาชนทั่วไปและกลุ่มเสี่ยง รวมทั้งกลุ่มลูกหนี้ก็จะมาเรียกร้องและการมาสมานฉันท์กัน ๒. เพื่อให้การบริการสามารถแก้ปัญหาที่ผ่านมาได้ คือ การส่งเสริมความรู้ให้แก่ประชาชนและผู้เสียหาย
ผู้ประนีประนอม จนครบฐม	<ol style="list-style-type: none"> ๑. การเข้าถึงการช่วยเหลือ ศาลได้ประชาสัมพันธ์ค่อนข้างชัดเจนถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยในกรณีที่มีข้อพิพาท ๒. การปฏิบัติงานของบุคลากรของผู้ประนีประนอมในการให้บริการประชาชนที่เดือดร้อนและขอความเป็นธรรมด้วยการตัดสินใจของคุณความ
ผู้สื่อข่าวจาก หนังสือพิมพ์เดลินิวส์	<ol style="list-style-type: none"> ๑. ประเมินความเชื่อมั่นของกรมบังคับคดี ค่อนข้างยาก เนื่องจากไม่ค่อยเห็นความเคลื่อนไหวของกรมบังคับคดีในสื่อเท่าที่ควร ๒. การบริการประชาชนด้วยความเต็มใจถือเป็นหัวใจหลักของการทำงาน

***ประมวลข้อความจากคณะผู้วิจัย

ในลำดับถัดมา ผู้สนทนากลุ่มได้ร่วมกันให้ข้อคิดเห็นต่อปัจจัยที่จะส่งผลให้เกิดความพอใจและความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดี โดยได้เริ่มต้นจากการนำโมเดลที่ได้จากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์กลุ่มประชากรผู้มารับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภาคธุรกิจ/ภาคเอกชน หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องจากส่วนกลางและส่วนภูมิภาคจากข้อคิดเห็นตลอดจนข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากผู้เข้าร่วมประชุม นำมาสู่การพัฒนาโมเดลเบื้องต้นของการสร้างความพอใจต่อกระบวนการบังคับคดีและเชื่อมโยงมาสู่ความเชื่อมั่นได้ อย่างไรก็ตาม ปัจจัยที่เพิ่มเติมขึ้นมา ประกอบไปด้วย

๑. คุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดี/หัวใจบริการ

ไม่เพียงแต่หน่วยงานบังคับคดีเท่านั้น แต่หน่วยงานรัฐทุกภาคส่วน จำเป็นต้องเห็นความสำคัญของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน โดยถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการบริการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม มีมุมมองว่า คุณภาพชีวิตหรือความสุขที่เจ้าหน้าที่มีต่อองค์กร จะเป็นส่วนสนับสนุนให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ (Service Mind) ร่วมกับจำนวนของภาระงานที่ไม่ควรให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบเกินกำลัง การให้คำแนะนำ เป็นกระบวนการสำคัญที่จะทำให้ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบถึงกระบวนการทั้งหมดเมื่อเข้าสู่การบังคับคดี ซึ่งที่ผ่านมา หากกรมบังคับคดีสามารถพัฒนาแนวทางในการช่วยเหลือในมิติของการแนะนำ/ให้ข้อมูลกับประชาชนมากขึ้น ก็อาจจะส่งผลต่อความเชื่อมั่นต่อกรมบังคับคดีที่อาจมีเพิ่มมากขึ้นด้วย อย่างไรก็ตาม ในการให้คำแนะนำ ควรต้องมีข้อตระหนักอย่างน้อย ๒ ประการ คือ

๑) มาตรฐานของคำแนะนำ ซึ่งควรถูกบังคับใช้ในทุกพื้นที่ของสำนักงานบังคับคดี เพื่อให้เกิดมาตรฐานเดียวกัน ลดข้อร้องเรียนความไม่เป็นธรรมหรือไม่โปร่งใสของเจ้าพนักงานบังคับคดี ซึ่งอาจต้องดำรงอยู่ในสถานะของผู้ใกล้เคียง ยกตัวอย่าง จากประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมาของสถาบันส่งเสริมและพิทักษ์สิทธิซึ่งเคยให้คำแนะนำให้แก่ลูกหนี้ไปปรึกษาธนาคารว่าจะมีทางสู้คดีอย่างไรไม่ให้โดนยึดทรัพย์แต่เมื่อไปปรึกษาในเรื่องเดียว เจ้าหน้าที่ธนาคาร ๒ ท่านให้คำปรึกษาแก่ลูกหนี้ที่แตกต่างกันอย่างสิ้นเชิงคนหนึ่งบอกว่าไม่มีทางสู้แน่นอน อีกคนหนึ่งบอกมีทาง ซึ่งคำแนะนำที่แตกต่างกันเหล่านี้ มีผลอย่างมากต่อชีวิตในวันข้างหน้าของลูกหนี้

๒) ความรู้ความเชี่ยวชาญด้านข้อกฎหมายของเจ้าพนักงานบังคับคดี ถือเป็นส่วนต่อเนื่องกันกับการมีมาตรฐานในการให้คำแนะนำ โดยเฉพาะข้อกฎหมายที่จำเป็นต้องให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ทราบเพื่อเตรียมตัวรับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้น ตลอดจนการแนะนำข้อกฎหมายที่เป็นทางออกซึ่งจะให้คู่พิพาท WIN-WIN ทั้งสองฝ่าย

๒. ไม่เลือกปฏิบัติ

ข้อพิพาทที่เกิดขึ้น มีคู่พิพาทหลากหลายรูปแบบ โดยข้อกังวลใจ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานบังคับคดีที่ต้องไม่เลือกปฏิบัติหรือเอียงความช่วยเหลือไปยังฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คู่พิพาทระหว่างรัฐกับชาวบ้าน, นายทุนกับชาวบ้าน ที่กรมบังคับคดีต้องมีกระบวนการผลักดันให้เกิดความยุติธรรมแก่ทุกฝ่ายได้จริงตามข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น

๓. การปลอดอิทธิพลแทรกแซง อาทิ มือปืนรับจ้าง การค้ำancarประมุขทรัพย์สิน

หลังจากได้รับคำพิพากษาของศาล กรมบังคับคดีที่หน้าที่โดยตรงในการรับคำพิพากษาของศาลมาดำเนินการบังคับคดีต่อ โดยเฉพาะคำสั่งยึดทรัพย์และต้องขายทอดตลาด ปัจจุบัน พบว่า กรมบังคับคดียังไม่มีแนวทางในการตรวจสอบผู้เข้ารับการประมูลได้ ยังพบผู้รับจ้างค้ำancarอยู่ ซึ่งทำให้ลูกหนี้เสียประโยชน์

๔. ทำ IO คู่มือบริการประชาชนทางเทคโนโลยี

เป็นอีกแนวทางหนึ่งในการให้ความรู้แก่ประชาชนถึงสิทธิ ระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ กฎหมาย ต่าง ๆ ในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนด้วยระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อลดการไม่เข้าใจหรือความเข้าใจคลาดเคลื่อนต่อกระบวนการบังคับคดี ไม่เพียงเท่านั้น การพัฒนาความทันสมัยของเทคโนโลยี ควรครอบคลุมไปถึงการให้ข้อมูลประเมินราคาทรัพย์สินที่เป็นมาตรฐานด้วย เช่น ราคาที่ดิน, สิ่งปลูกสร้าง ฯลฯ ทั้งนี้ คู่มือบริการประชาชนที่จัดทำขึ้นควรใช้เป็นพื้นที่รายงานข่าวสาร ความเคลื่อนไหวในการทำงานของกระบวนการบังคับคดีให้มากขึ้นด้วย

๕. ประสิทธิภาพในการทำงานที่ต้องชัดเจน ถูกต้อง ทันสมัย

ประสิทธิภาพในการทำงาน คือ กระบวนการทำงานในภาพรวมทั้งหมด ซึ่งต้องมีความชัดเจน ถูกต้อง และทันสมัย โดยผลสำเร็จที่พิจารณาในแง่ของเศรษฐศาสตร์ที่มีตัวบ่งชี้ ได้แก่ ความประหยัดหรือคุ้มค่า (ประหยัด ต้นทุน ประหยัดทรัพยากร ประหยัดเวลา) ความทันเวลาและมีคุณภาพ (ทั้งกระบวนการ ได้แก่ Input Process และ Output) การพิจารณาประสิทธิภาพนั้นจะกระทำหลังจากพิจารณาประสิทธิผล นั่นคือ ประสิทธิภาพของงาน โครงการหรือกิจกรรมเกิดภายหลังประสิทธิผล

๖. การบริการแบบเบ็ดเสร็จ หรือ One-Stop Service

เป็นอีกรูปแบบการบริการประชาชนที่แพร่หลายในหลายองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน โดยมุ่งหวังให้เอื้ออำนวยความสะดวกในการติดต่อ/ขอรับบริการต่าง ๆ ให้กับประชาชนได้ ซึ่งในส่วนของกระบวนการบังคับคดี ที่มีความเกี่ยวข้องต่อศาลในแง่คำสั่ง/คำพิพากษาในฐานะของหลักฐานในการบังคับคดี ตลอดจนหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ยังคงใช้ระบบการไปแสดงตนด้วยตนเองอยู่ เป็นผลให้ไม่สะดวกในแง่ของการเดินทางจึงเสนอให้กรมบังคับคดี มีการพัฒนาระบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ไม่เพียงเฉพาะในพื้นที่กรุงเทพฯ เท่านั้น หากแต่อำนวยความสะดวกในพื้นที่ต่างจังหวัดให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ด้วย

๗. การสนับสนุนจากกระบวนการทางระเบียบ กฎหมายและ MOU

ในบางขั้นตอนของกระบวนการบังคับคดี การสนับสนุนจากกระบวนการทางกฎหมายมีส่วนช่วยในการบังคับคดีให้มีความเป็นธรรมได้ โดยเฉพาะในเงื่อนไขของเวลาที่กฎหมายได้เปิดช่องไว้ ทำให้จุดที่ลูกหนี้และเจ้าหนี้จะมาเจอกันไม่ชัดเจน ซึ่งจะสัมพันธ์กับหลักความเป็นธรรมโดยตรงว่า ระยะเวลาที่เสียไป

ซึ่งอาจจะสั้นหรือยาวนานใครคือ ผู้ที่ได้ประโยชน์และใครคือ ผู้ที่เสียประโยชน์ ดังนั้น ภายใต้สถานการณ์เช่นนี้ อำนาจอรัฐควรเข้ามามีบทบาทในการบังคับคดี พร้อมจัดสรรผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการตกลงของทั้ง ๒ ฝ่ายอย่างเป็นธรรม เปิดโอกาสให้ลูกหนี้ได้เข้าถึงสิทธิ

ระยะเวลาในการบังคับคดี ควรคำนึงถึง ๔ เรื่องหลัก ได้แก่

เรื่องที่ ๑ ปัจจัยที่ขายทอดตลาด เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตหรือไม่

- ไม่เกี่ยวข้อง >>ระยะเวลาสั้นได้
- เกี่ยวข้อง >>ระยะยาวได้ (เพื่อเปิดโอกาสให้ลูกหนี้)

เรื่องที่ ๒ ปัจจัยด้านกำลังของเจ้าหนี้

- ไม่มีกำลัง >>ระยะเวลาสั้นได้
- มีกำลัง >>ระยะยาวได้

เรื่องที่ ๓ การสนับสนุนจากภาครัฐ

เรื่องที่ ๔ การยึดทรัพย์/การบังคับคดีส่งผลต่อมิติชีวิตของอีกฝ่ายได้ เช่น

- ทุน กับ ทุน >>ชัดเจน
- ทุน กับ ชาวบ้าน >>ระยะยาวได้ ชัดเจน เป็นธรรม

นอกจากนั้น การอำนวยความสะดวกของประชาชน อาจมีความจำเป็นต้องอาศัยข้อตกลงร่วมกัน บนพื้นฐานของประโยชน์สาธารณะ เช่น การสืบค้นข้อมูล หรือการบริการต่าง ๆ ที่กรมบังคับคดีต้องเป็นเจ้าภาพหลักในการประสานความร่วมมือองค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ซึ่งเมื่อนำมาผนวกลงในโมเดลเบื้องต้นที่ได้จากการสัมภาษณ์เจ้าพนักงานผู้บริหารและข้อมูลจากการสำรวจปรากฏให้เห็นได้ตามภาพประกอบ ๙-๖ นี้

ภาพประกอบที่ ๙-๖ แผนภาพสรุปรูปโมเดลเบื้องต้นปัจจัยสู่ความพอใจต่อกระบวนการบังคับคดี



ในกระบวนการต่อไป ทีมวิจัยได้ให้ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มแบ่งข้างกัน เพื่อวิพากษ์ถึง (Debate) ถึงโมเดล ปัจจัยสู่ความพอใจต่อกระบวนการบังคับคดีอีกครั้ง โดยกลุ่มหนึ่ง คือ ฝ่ายเสนอ (คือเห็นด้วย) และฝ่ายค้าน (ไม่เห็นด้วยและเป็นไปไม่ได้) ประชุมหารือร่วมกันเป็นเวลา ๑๕ นาที จากนั้นให้ส่งตัวแทนกลุ่มนำเสนอความคิดเห็นต่อไป

ตารางที่ ๙-๕ ข้อคิดเห็น ๒ ฝ่ายต่อความเชื่อมั่นต่อโมเดลเบื้องต้นปัจจัยสู่ความพอใจต่อกระบวนการบังคับคดี

ปัจจัยมีผลต่อความเชื่อมั่นได้จริง	ปัจจัยมีผลต่อความเชื่อมั่นไม่ได้
๑. กรมบังคับคดีมีการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อนำมาช่วยในกระบวนการต่าง ๆ มากขึ้นและมีแนวโน้มที่จะได้รับการตอบรับที่ดีจากภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีการพัฒนาระบบและปรับปรุงคุณภาพอยู่ตลอด	๑. เทคโนโลยียังไม่สามารถอำนวยความสะดวกได้จริง หลายโปรแกรมยังคงมีข้อจำกัดในการเข้าค้นข้อมูล โดยเฉพาะเอกสารที่เกี่ยวข้องกับคดีล้มละลายก็ยังไม่สามารถดูข้อมูลได้
๒. กรมบังคับคดี เป็นหน่วยงานรัฐที่มีข่าวสารเรื่องการทุจริตของเจ้าหน้าที่น้อยมาก จึงเป็นไปได้ว่า จะเป็นกรมบังคับคดีที่ยังสามารถรักษาภาพลักษณ์ความโปร่งใสได้	๒. ความโปร่งใส เป็นเรื่องจับต้องไม่ได้และไม่สามารถควบคุมได้ การทุจริตยังคงเกิดขึ้นในทุกหน่วยงาน
๓. กระบวนการทางกฎหมาย ถูกพัฒนาปรับเปลี่ยนเพื่อให้เท่าทันต่อสถานการณ์ต่าง ๆ อยู่เสมอ	๓. กฎหมายยังมีช่องโหว่ของการเอาประโยชน์และผู้บังคับใช้กฎหมาย คือ กลไกสำคัญ

บทที่ ๑๐

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอเชิงยุทธศาสตร์การพัฒนา

๑๐.๑ สรุปผลการศึกษา

โครงการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ กรณีศึกษาตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีวัตถุประสงค์ของการประเมิน ดังต่อไปนี้

๑. เพื่อสำรวจการรับรู้และความเข้าใจของประชาชนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงาน ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของกรมบังคับคดี
๒. เพื่อให้ทราบถึงความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของกรมบังคับคดี
๓. เพื่อให้ได้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนางานด้านกระบวนการบังคับคดี
๔. เพื่อเป็นการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์กรมบังคับคดีในภาพรวม

โครงการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดีฯ กำหนดวิธีการศึกษา ๓ ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ การสำรวจความเชื่อมั่นฯ โดยใช้แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์ ประชาชน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน ๑,๐๘๐ คน พื้นที่การสำรวจแบ่งเป็น ส่วนกลาง จำนวน ๑๕ หน่วยงาน (๗๒๐ คน) ส่วนภูมิภาค ๖ ภูมิภาค จำนวน ๑๔ สำนักงาน รวมทั้งสิ้น ๒๙ สำนักงาน (๓๖๐ คน)

ส่วนที่ ๒ การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารและบุคคลผู้มีความน่าเชื่อถือจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่ ศาล กรมที่ดิน สภานายความ ทนายความ สถาบันการเงิน สถาบันส่งเสริมและพิทักษ์สิทธิ มหาวิทยาลัย ฯลฯ

ส่วนที่ ๓ การจัดสนทนากลุ่ม ในหัวข้อ “ระดมความคิดสู่ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจ ต่อกระบวนการบังคับคดี” โดยมีผู้เข้าร่วม ได้แก่ สถาบันส่งเสริมและพิทักษ์สิทธิ สภานายความและนักกฎหมาย สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผู้ประนีประนอมศาลจังหวัดนครปฐม กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพและผู้สื่อข่าวจากหนังสือพิมพ์เดลินิวส์

ผลการศึกษาเชิงสำรวจพบว่า การทำงานของกรมบังคับคดีมีส่วนช่วยการดำเนินการลงทุนและส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจ คิดเป็น ร้อยละ ๘๘.๔ การทำงานของกรมบังคับคดีมีส่วนช่วยการดำเนินการลงทุนและส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจ ระดับค่อนข้างมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๒ การทำงานของเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดีในภาพรวมมีแนวโน้มดีขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานของเจ้าหน้าที่อดีต คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓

จากการวิเคราะห์ผลรวมของค่าร้อยละจำนวนผู้ถูกศึกษาทั้งหมด ๑,๐๘๐ ตัวอย่าง พบว่า มีผู้ตอบในข้อนี้ ๑,๐๒๒ ตัวอย่าง พบ ร้อยละ ๘๘.๖ ระบุการทำงานของกรมบังคับคดี มีส่วนช่วยการดำเนินการลงทุนและส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ ในขณะที่ ร้อยละ ๑.๔ ระบุไม่มีส่วนช่วยฯ เลย เมื่อวิเคราะห์

ลงในรายละเอียดของระดับการมีส่วนช่วยการคัดสรรการลงทุนและส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ พบว่า ร้อยละ ๗๓.๔ ระบุระดับค่อนข้างมากถึงมากที่สุด

ความเชื่อมั่นของบุคคลผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการต่าง พบว่า ในด้านการบังคับคดีแพ่ง พบว่า ร้อยละ ๘๕.๘ เชื่อมั่น ด้านการบังคับคดีล้มละลาย พบว่า ร้อยละ ๙๑.๓ เชื่อมั่น ด้านการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ พบว่า ร้อยละ ๘๘.๐ เชื่อมั่น ด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พบว่า ร้อยละ ๘๒.๑ เชื่อมั่น และด้านการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์ พบว่า ร้อยละ ๙๐.๒ เชื่อมั่น

ทั้งนี้ การขายทอดตลาด เป็นภารกิจที่สำคัญอีกประการหนึ่งของกรมบังคับคดี ซึ่งจากผลการสำรวจ พบว่า กระบวนการขายทอดตลาดมีความโปร่งใส ผลการวิเคราะห์ คุณภาพการบริการ (SERVQUAL) ด้วยวิธีการทำ Quadrant Analysis พบว่า ความโปร่งใสของกระบวนการขายทอดตลาด เป็นภารกิจที่อยู่ในพื้นที่ คุณภาพที่ดีของ กรมบังคับคดีที่ควร “รักษาไว้” โดยค่าร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เห็นจริงปฏิบัติจริงในเรื่อง ความโปร่งใสและการไม่เอื้อประโยชน์แก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นการเฉพาะของเจ้าหน้าที่ทำการขายทอดตลาดทรัพย์ ตกอยู่ในพื้นที่ที่เกินกว่าเส้นแบ่งคุณภาพการบริการในพื้นที่ที่ควร “รักษาไว้” อยู่ที่ร้อยละ ๘๙.๙

๑. กระบวนการขายทอดตลาด พบว่า ร้อยละ ๘๕.๗ มีความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อข้อมูลของกรมบังคับคดี ระดับปานกลางถึงมากที่สุด

๒. การขายทอดตลาดผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-offering auction) เป็นการอำนวยความสะดวกให้คุณสามารถเข้าถึงกิจกรรมได้โดยไม่เสียเวลาในการทำงานและไม่กระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวัน (ปัจจุบันดำเนินการในจังหวัดเชียงใหม่ ขอนแก่น สงขลา และนครราชสีมา) พบว่า โดยค่าร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เห็นจริงปฏิบัติจริงในเรื่อง การขายทอดตลาดผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-offering auction) เป็นการอำนวยความสะดวกให้คุณสามารถเข้าถึงกิจกรรมได้โดยไม่เสียเวลาในการทำงานและไม่กระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวัน ตกอยู่ในพื้นที่ที่เกินกว่าเส้นแบ่งคุณภาพการบริการในพื้นที่ที่ควร “รักษาไว้” อยู่ที่ร้อยละ ๙๑.๔

๓. กระบวนการขายทอดตลาด ในมิติความชัดเจนของการอธิบายหลักเกณฑ์ ขั้นตอน วิธีการขายทอดตลาดทรัพย์ พร้อมคำแนะนำและข้อตกเตือน พบว่า โดยค่าร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เห็นจริงปฏิบัติจริงในเรื่อง ความชัดเจนของการอธิบายหลักเกณฑ์ ขั้นตอน วิธีการขายทอดตลาดทรัพย์ พร้อมคำแนะนำและข้อตกเตือน ตกอยู่ในพื้นที่ที่เกินกว่าเส้นแบ่งคุณภาพการบริการในพื้นที่ที่ควร “รักษาไว้” อยู่ที่ร้อยละ ๘๘.๓

จากการวิเคราะห์ผลเชิงคุณภาพ (Qualitative analysis) ด้วยการสัมภาษณ์เจาะลึกและสนทนากลุ่มจากกลุ่มบุคคลที่เชื่อถือได้ทั้งผู้ปฏิบัติและผู้รับบริการ พบว่า

๑. กรมบังคับคดี เป็นหน่วยงานรัฐที่ประชาชนส่วนใหญ่ยังคงให้ความเชื่อมั่น เพราะเป็นหน่วยงานรัฐที่ทำหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมายโดยตรงและเห็นเป็นรูปธรรม ส่วนเจ้าพนักงานบังคับคดีก็ยังสามารถไว้วางใจว่าสามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ทางกรมบังคับคดีวางไว้ เช่น หลังจากยึดทรัพย์แล้วก็ต้องปฏิบัติตามระยะเวลาและขั้นตอนที่กำหนด

๒. กรมบังคับคดีในอดีตมีอำนาจหน้าที่ผูกพันกับบทบาทของศาล ปัจจุบันยังคงมีความเด่นชัดอยู่ ความเชื่อมั่นในการทำงานด้านการบังคับคดีเรื่องความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ยังไม่ปรากฏเรื่องข้อมูลทุจริตในสายตาสาธารณชน จึงควรเป็นลักษณะเด่นที่บุคลากรของกรมบังคับคดีควรรักษา

๓. ควรใช้ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อช่วยการสืบค้นข้อมูลเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้องและทันสมัย รวมทั้งเอื้อต่อการติดตามสถานะของคดี เช่น e-filing ของศาล โดยปัญหาที่ผ่านมาไม่รู้ต้นทางของข้อมูลและสำนวนคดีสูญหาย เป็นต้น

๔. ควรสนับสนุนกระบวนการทางระเบียบ กฎหมายและ MOU ระหว่างหน่วยงานภายในกรมบังคับคดี และระหว่างหน่วยงาน นอกกรมบังคับคดี ทำให้ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องได้รับความเป็นธรรม ในเวลาที่เหมาะสมบรรลุเป้าหมายตามกรอบของข้อตกลงร่วมกันแบบ Win-Win Situation

๑๐.๒ ข้อเสนอเชิงยุทธศาสตร์ เสริมสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการของกระบวนการบังคับคดี

๑. ตามที่ กรมบังคับคดี ได้รณออนุมัติให้ บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด ดำเนินโครงการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดีประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐รายละเอียดตามทราบนั้น เพื่อให้การนำผลของการสำรวจไปใช้ประโยชน์เกิดประสิทธิผล คณะวิจัยจึงได้พิจารณาจัดทำข้อเสนอเชิงยุทธศาสตร์สนับสนุนการปฏิบัติราชการของกรมบังคับคดี ดังต่อไปนี้

๒. ข้อเท็จจริง จากการสำรวจมิติต่าง ๆ ของการรับรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการบังคับคดีระหว่างเดือนกุมภาพันธ์-เดือนกรกฎาคม พ.ศ.๒๕๖๐ ที่ผ่านมารั้งนี้ พบว่า

ผู้ใช้บริการได้ติดต่อขอรับบริการในกระบวนการบังคับคดีแฟง เฉลี่ย ๑๑ ครั้งในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๙๘.๓ ระบุกรมบังคับคดีมีส่วนช่วยการค้ำการลงทุนและส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจ นอกจากนี้ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๙๕.๘ ระบุ กระบวนการบังคับคดีเป็นประโยชน์ต่อลูกหนี้ และร้อยละ ๙๗.๔ ระบุกระบวนการบังคับคดีเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ ในขณะที่ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๘๖.๓ ระบุ การเปรียบเทียบการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดีในอดีตกับปัจจุบันว่า ดีขึ้น แต่ร้อยละ ๙.๖ ระบุเหมือนเดิมและร้อยละ ๔.๑ ระบุว่าแย่ลง

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการ (SERVQUAL) ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์แบบ คอแควร์นธ์ (Quadrant Analysis) ในภารกิจ ด้านต่าง ๆ พบว่า ในภารกิจ กระบวนการบังคับคดีแฟง ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการผ่านตัวชี้วัดร้อยละ ๙๗.๑ แต่ที่ต้องปรับปรุงมีตัวชี้วัดเดียว คือ การอบรมให้ความรู้กับประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ที่น่าสนใจคือ ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการ ด้านกระบวนการบังคับคดีล้มละลาย พบว่า ผ่านตัวชี้วัดร้อยละ ๑๐๐ กล่าวคือ ผ่านทุกตัวชี้วัด เช่นเดียวกับ ภารกิจด้านกระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ แต่เป็นที่น่าสังเกตว่า ตัวชี้วัดด้านได้รับความช่วยเหลือจากศูนย์ช่วยเหลือธุรกิจ SMEs (SME Support & Rescue Center) เช่น การให้คำปรึกษา และคำแนะนำ อยู่ในระดับผ่านตัวชี้วัดที่ระดับ ๓.๐๐ พอดี

นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการ (SERVQUAL) ด้านกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ด้วย Quadrant Analysis พบว่า ผ่านตัวชี้วัด ร้อยละ ๑๐๐ กล่าวคือ ผ่านทุกตัวชี้วัดและภารกิจการให้บริการ

ด้านกระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สิน ด้วย Quadrant Analysis พบว่า ผ่านตัวชี้วัด ร้อยละ ๑๐๐ กล่าวคือ ผ่านทุกตัวชี้วัดเช่นกัน ตามแผนภาพผลการวิเคราะห์จากกรอบการทำงาน SERVQUAL และการวิเคราะห์ด้วยเทคนิค Quadrant Analysis

เมื่อทำการทดสอบโมเดลปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจของผู้ใช้บริการต่อกระบวนการบังคับคดี ในภารกิจต่าง ๆ ทั้ง ๕ โมเดลของแต่ละด้าน โดยมีผลการทดสอบสำคัญในแต่ละภารกิจดังต่อไปนี้

๑) ผลการทดสอบโมเดลของแบบสอบถามชุดที่วัดกระบวนการบังคับคดีแพ่ง

ผลการทดสอบอยู่ที่ ๐.๘๑๕ นัยสำคัญอยู่ที่ ๐.๐๐๒ โดยรายละเอียดของโมเดล พบว่า

- ยิ่งผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลการประกาศขายทอดตลาดทรัพย์สินเท่าใด ยิ่งทำให้เกิดความพอใจสูงขึ้นตามไปด้วย อยู่ที่ ๑.๑๗๓ โดยมีนัยสำคัญอยู่ที่ ๐.๐๒๗
- ยิ่งผู้ให้บริการมีความคาดหวังต่อความเป็นธรรมมาก ยิ่งทำให้มีความพอใจเพิ่มสูงขึ้นอยู่ที่ ๑.๑๐๒ หน่วยความพอใจ โดยมีนัยสำคัญอยู่ที่ ๐.๐๖๗
- ยิ่งผู้ให้บริการเห็นจริงถึงความชัดเจนของการตีประกาศแจ้งคดีที่มีการงด การขาย ยิ่งทำให้มีความพอใจสูงขึ้น อยู่ที่ ๐.๙๖๘ โดยมีนัยสำคัญอยู่ที่ ๐.๐๐๖
- ยิ่งมีความชัดเจนของการอธิบายขั้นตอนวิธีการขายทอดตลาดทรัพย์สิน พร้อมคำแนะนำ ยิ่งทำให้ความพอใจสูงขึ้น ๐.๙๐๔ โดยมีนัยสำคัญอยู่ที่ ๐.๐๘๐
- ยิ่งทำให้ผู้รับบริการเห็นจริงถึง “ความเป็นธรรม” ยิ่งทำให้มีความพอใจเพิ่มสูงขึ้นต่อการให้บริการของกระบวนการบังคับคดี ๐.๘๒๕ หน่วยแห่งความพอใจ โดยมีนัยสำคัญที่ ๐.๐๒๖
- ยิ่งผู้ให้บริการมีจำนวนครั้งในการติดต่อรับบริการจากกรมบังคับคดีมากขึ้นเท่าไร ความพึงพอใจลดลง ๐.๐๒๒ หน่วยความพอใจ โดยมีนัยสำคัญที่ ๐.๐๗๔ ดังภาพประกอบต่อไปนี้

ภาพประกอบที่ ๑๐-๑ สรุปโมเดลรักษาและเพิ่มความพอใจของผู้ใช้บริการต่อกระบวนการบังคับคดีแพ่ง



๒) ผลการทดสอบโมเดลของแบบสอบถามชุดที่วัดกระบวนการบังคับคดีล้มละลาย

ผลการทดสอบอยู่ที่ ๐.๘๔๘ มีนัยสำคัญอยู่ที่ ๐.๐๐๐ โดยรายละเอียดของโมเดล พบว่า

- ยิ่งมีความพอใจต่อการฟื้นฟูกิจการของลูกค้าหนี้มากเท่าใด ยิ่งทำให้เกิดความพอใจต่อกระบวนการบังคับคดีล้มละลายมากขึ้นตามไปด้วยค่า ๒.๐๖๑ โดยมีนัยสำคัญที่ ๐.๐๓๖
- ความโปร่งใสในทุกขั้นตอน มีผลต่อความพึงพอใจที่ ๑.๓๘๓ มีนัยสำคัญที่ ๐.๐๐๘
- เห็นความเป็นธรรมในกระบวนการ มีผลต่อความพึงพอใจที่ ๐.๙๕๗ มีนัยสำคัญที่ ๐.๐๔๓
- การติดต่อประชาสัมพันธ์ มีผลต่อความพึงพอใจที่ ๐.๘๐๓ มีนัยสำคัญที่ ๐.๐๓๘
- ยิ่งผู้ใช้บริการเห็นว่า กรมบังคับคดีมีส่วนช่วยการดำเนินการลงทุนดีต่อเศรษฐกิจมากเท่าใด ยิ่งทำให้เกิดความพอใจต่อการให้บริการของกระบวนการบังคับคดีล้มละลายเพิ่มขึ้น ๐.๗๓๓ โดยมีนัยสำคัญที่ ๐.๐๒๘
- ยิ่งดำเนินการบังคับคดีแฟงตามคำสั่งศาลมากเท่าใด ยิ่งทำให้เกิดความพอใจต่อกระบวนการบังคับคดีมากขึ้น ๐.๖๔๒ โดยมีนัยสำคัญที่ ๐.๐๓๗ ดังภาพประกอบต่อไปนี้

ภาพประกอบที่ ๑๐-๒ สรุปโมเดลรักษาและเพิ่มความพอใจของผู้ใช้บริการต่อกระบวนการบังคับคดีล้มละลาย



๓) ผลการทดสอบโมเดลของแบบสอบถามชุดที่วัดกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ผลการทดสอบอยู่ที่ ๐.๙๗๑ นัยสำคัญอยู่ที่ ๐.๐๐๐ โดยรายละเอียดของโมเดล พบว่า

- ยิ่งผู้ให้บริการมีความง่ายในการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ มากขึ้นเท่าไร ความพึงพอใจต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมากขึ้นตามไปด้วย ๑.๔๑๔ โดยมีนัยสำคัญที่ ๐.๐๐๐ ซึ่งต่ำกว่า ๐.๐๑ จึงมีนัยสำคัญที่ ๐.๐๑
- ยิ่งผู้ให้บริการมีความหวังว่าการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทขั้นบังคับคดีจะช่วยแก้ปัญหาหนี้สินของคุณได้มากเพียงไร ความพึงพอใจต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีมากขึ้นตามไปด้วย ๐.๘๒๑ โดยมีนัยสำคัญที่ ๐.๐๐๐ ซึ่งต่ำกว่า ๐.๐๑ จึงมีนัยสำคัญที่ ๐.๐๑
- ยิ่งผู้ให้บริการเห็นจริงถึง การเลื่อนนัดไกล่เกลี่ยข้อพิพาทขั้นการบังคับคดีมีประโยชน์ต่อการบริหารเวลาในการชำระหนี้มากเท่าใด ยิ่งมีผลต่อความพึงพอใจ ๐.๔๔๖ โดยมีนัยสำคัญที่ ๐.๐๐๐ จึงมีนัยสำคัญที่ ๐.๐๑
- ยิ่งผู้ให้บริการคาดหวังถึงความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่ ทำให้เกิดความพึงพอใจ ๐.๕๒๘ โดยมีนัยสำคัญที่ ๐.๐๐๔ จึงมีนัยสำคัญที่ ๐.๐๑
- ยิ่งผู้ให้บริการ พบว่าการเตรียมการของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้าน มากเท่าใด มีผลต่อพึงพอใจในทางลบ คือ การเตรียมการของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้าน จะทำให้ ความพึงพอใจลดน้อยลง -๐.๐๕๘ โดยมีนัยสำคัญที่ ๐.๐๒๖ ซึ่งมีนัยสำคัญที่ ๐.๐๕ ดังภาพประกอบต่อไปนี้

ภาพประกอบที่ ๑๐-๓ สรุบบโมเดลรักษาและเพิ่มความพอใจของผู้ใช้บริการต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท



๔) ผลการทดสอบโมเดลของแบบสอบถามชุดที่วัดกระบวนการฟื้นฟูจิตใจของผู้ป่วย

ผลการทดสอบอยู่ที่ ๐.๙๐๒ นัยสำคัญอยู่ที่ ๐.๐๐๘ โดยรายละเอียดของโมเดล พบว่า

- แผนฟื้นฟูที่ได้รับความเห็นชอบอย่างเป็นธรรม มีผลต่อความพึงพอใจที่ ๕.๐๙๙ มีนัยสำคัญที่ ๐.๐๓๔
- ความสม่ำเสมอของการคงเส้นคงวาของการบริการที่ดี มีผลต่อความพึงพอใจที่ ๒.๙๕๕ มีนัยสำคัญที่ ๐.๐๖๔
- เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น มีผลต่อความพึงพอใจที่ ๑.๘๔๕ มีนัยสำคัญที่ ๐.๐๓๔
- ความกระตือรือร้นต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ มีผลต่อความพึงพอใจที่ ๑.๓๙๔ มีนัยสำคัญที่ ๐.๐๙๘
- ทำงานตามวิสัยทัศน์ของกรมบังคับคดี มีผลต่อความพึงพอใจที่ ๑.๓๖๓ มีนัยสำคัญที่ ๐.๐๕๑

ภาพประกอบที่ ๑๐-๔ สรุปโมเดลรักษาและเพิ่มความพอใจของผู้ใช้บริการต่อกระบวนการฟื้นฟูจิตใจของผู้ป่วย



๕) ผลการทดสอบโมเดลของแบบสอบถามชุดที่วัดกระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย

ผลการทดสอบอยู่ที่ ๐.๙๒๗ นัยสำคัญอยู่ที่ ๐.๐๐๐ โดยโมเดลนี้สามารถอธิบายความพอใจได้ที่ ร้อยละ ๘๒.๒ รายละเอียดของโมเดล พบว่า

- ยิ่งผู้ให้บริการมีความเชื่อมั่นสูงขึ้นต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดีเมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานของเจ้าหน้าที่ในอดีตมากขึ้นเพียงไร ยิ่งมีผลทำให้ความพอใจของผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ค่า ๑.๓๖๓ โดยมีค่านัยสำคัญที่ ๐.๐๑๕
- ยิ่งผู้ให้บริการพอใจต่อกระบวนการคดีแพ่งมากขึ้นเพียงไร ยิ่งมีผลทำให้ความพอใจของผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นตามไปด้วยค่า ๐.๖๓๕ หน่วยความพึงพอใจ โดยมีนัยสำคัญที่ ๐.๐๐๑ เมื่อกำหนดค่านัยสำคัญไว้ที่ ๐.๐๑
- ยิ่งผู้ให้บริการพอใจต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมากขึ้นเพียงไร ยิ่งมีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นตามไปด้วยค่า ๐.๐๔๐ โดยมีนัยสำคัญที่ ๐.๐๐๒ เมื่อกำหนดค่านัยสำคัญที่ ๐.๐๑ ดังภาพประกอบต่อไปนี้

ภาพประกอบที่ ๑๐-๕ สรุปโมเดลรักษาและเพิ่มความพอใจของผู้ใช้บริการต่อกระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย



ข้อค้นพบเชิงสำรวจ

๓. คณะวิจัย ซูเปอร์โพล (SUPER POLL) พิจารณาแล้วเห็นว่า ผู้ใช้บริการมีความหวังและเห็นจริงปฏิบัติจริงในภารกิจต่าง ๆ ทั้ง ๕ กระบวนการบังคับคดีของกรมบังคับคดีว่า มีความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมบังคับคดี ระดับสูงในเกือบทุกตัวชี้วัดและจากการสร้างโมเดลทางสถิติเพื่อค้นหาปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยพบว่า การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นในความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการต่อข้าราชการ พนักงานเจ้าหน้าที่ของกรมบังคับคดีในยุคปัจจุบันเปรียบเทียบกับอดีตและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกระบวนการต่าง ๆ มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องต่อกัน เช่น กระบวนการบังคับคดีแพ่ง กระบวนการไกล่เกลี่ยกับกระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์ในคดีล้มละลาย นอกจากนี้ การเข้าถึงข้อมูลการขายทอดตลาดและการเข้าถึงข้อมูลในมิติต่าง ๆ อย่างครอบคลุมรอบด้านของกรมบังคับคดีมีผลต่อความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ดังนั้น ทุกส่วนราชการของกรมบังคับคดีจึงควรทำให้สาธารณชน ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเห็นว่า กรมบังคับคดีมีความต่อเนื่องของการพัฒนามิติต่าง ๆ อย่างครอบคลุมของการให้บริการในกระบวนการบังคับคดีและในก้าวต่อไปของกรมบังคับคดีจึงควรริเริ่มให้มียุทธศาสตร์แห่งความสำเร็จเบื้องต้น (Primary Success Strategy) ของกรมบังคับคดีในการเป็นผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง (Leader of Change) ที่มุ่งเน้นบริการประชาชนผู้ให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเป็นธรรม โดยไม่เลือกปฏิบัติบนหลักของกฎหมายและระบบธรรมาภิบาล ดังนี้

๓.๑ ยุทธศาสตร์เสริมสร้าง การรับรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อมั่น ความพึงพอใจและการสนับสนุนของสาธารณชนผู้ให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการบังคับคดีให้สำเร็จภายใน ๙ เดือน โดยมีเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์หลักเพื่อเสริมสร้างให้ผู้ให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รับรู้ เข้าใจ เชื่อมั่น พื่อใจและสนับสนุนการให้บริการในกระบวนการบังคับคดีของกรม ด้วยการจัดตั้งคณะทำงานตอบโต้ต่อปัญหาสำคัญของกรมบังคับคดีอย่างรวดเร็วฉับไว (Rapid Response Task Force) ผ่านแรงเคลื่อนเป็นโมเมนตัม (Momentum) จากยุทธศาสตร์ชาติ นโยบายของรัฐบาล กระทรวงยุติธรรมและกรมบังคับคดีสู่การทำงานของข้าราชการในรูปแบบ ๓ : ๓ : ๓ ดังนี้ (พิจารณาตารางข้อเสนอเชิงยุทธศาสตร์ฯ ประกอบ)

๓.๑.๑ ชั้นแรก ๓ เดือนแรก แต่ละส่วนราชการของกรมบังคับคดีดำเนินการตรวจสอบวิเคราะห์ข้อมูลสถานการณ์ปัจจุบันตอบโจทยว่า ตอนนี้กรมบังคับคดีในภารกิจด้านต่าง ๆ อยู่ตรงไหน ณ จุดใดของการให้บริการในกระบวนการบังคับคดี โดยจากการสำรวจวิจัยของ บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด (SUPER POLL) พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อกระบวนการบังคับคดีเกินกว่าร้อยละ ๘๐ โดยมีปัจจัยสำคัญหลายประการ เช่น การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารสำคัญที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกรมบังคับคดีให้ทั่วถึง เช่นการเข้าถึงข้อมูลประกาศขายทอดตลาด การทำงานของเจ้าหน้าที่ด้วยความถูกต้องครบถ้วนรอบด้านมีความเป็นมืออาชีพเป็นธรรม โปร่งใสตรวจสอบได้ การฟื้นฟูกิจการ การมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและความกระตือรือร้นของข้าราชการ พนักงานเจ้าหน้าที่ของกรมบังคับคดี

จากนั้นสู่การนำข้อมูลผลการศึกษาวิจัยไปตอบโจทยเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ วิสัยทัศน์ นโยบายและแผน โครงการต่าง ๆ อาทิ การบังคับคดีอย่างมืออาชีพ เป็นธรรมและได้มาตรฐานสากลเพื่อนำไปสู่การกำหนดเป้าหมายและเป้าประสงค์ย่อยของการออกแบบยุทธศาสตร์ภาพใหญ่เพื่อให้เกิดความเป็นยุทธศาสตร์ที่ดี (Good Strategy) โดยยุทธศาสตร์ที่ดี นโยบายที่ดี การปฏิบัติภารกิจของข้าราชการ พนักงานเจ้าหน้าที่

ของกรมบังคับคดี ต้องสอดคล้องกัน เช่น การกำหนดวิสัยทัศน์ ระบุว่ามีความเป็นมืออาชีพซึ่งสอดคล้องกับข้อมูล การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ที่พบว่า ความเป็นมืออาชีพเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ดังนั้น การกำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ย่อยของกรมบังคับคดีจึงควรมีเป้าหมายอยู่ที่การทำให้ ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ มีความเป็นมืออาชีพ ผ่านการฝึกอบรม การเรียนรู้จากทฤษฎีและการฝึก ภาคปฏิบัติในสถานการณ์จริง

๓.๑.๒ ขั้นที่สอง ๓ เดือนต่อมา กำหนดวิสัยทัศน์ป้องกันและแก้ปัญหาของแต่ละส่วนราชการ ภารกิจสำคัญของกรมบังคับคดี สู่การออกแบบนโยบาย โดยการออกแบบนโยบายจำเป็นต้องเชื่อมโยงกับข้อมูล สถานการณ์ปัจจุบันที่ค้นพบและแนวโน้มของสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ตลอดจน เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ และวิสัยทัศน์ที่วางไว้ โดยกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจนว่าใครคือกลุ่มเป้าหมาย เช่น ผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคือใครบ้าง ได้ติดต่อขอรับบริการในภารกิจใดบ้างของกรมบังคับคดีในกรอบเวลาดำเนินการของ การเข้ารับบริการ นอกจากนี้ ยังควรครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายที่เป็นข้าราชการ พนักงานเจ้าหน้าที่ของ กรมบังคับคดีเช่นกัน โดยใช้ระยะเวลาในการเข้าถึงกลุ่มผู้ได้รับประโยชน์จากยุทธศาสตร์ นโยบาย แผนและ โครงการต่าง ๆ ของกรมบังคับคดี

ในช่วงเวลาดังกล่าวนี้อาจจำเป็นต้องมีการระดมทรัพยากรที่ต้องใช้ในทุกรูปแบบ เพื่อให้พันธกิจและ ภารกิจต่าง ๆ ของกรมบังคับคดีสามารถดำเนินไปในการตอบโจทย์สำคัญของสถานการณ์ปัจจุบันและแนวโน้มของ สถานการณ์อนาคต ด้วยการอาศัยกลไกต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดการปฏิบัติราชการและภารกิจต่าง ๆ ตามนโยบาย แผนและโครงการต่าง ๆ อาทิ กฎหมายใหม่ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบังคับคดี แสดงให้เห็นเครื่องมือที่ใช้ ฝึติดิตตามการแปลงนโยบายสู่การปฏิบัติการณ์ผ่านกฎหมายใหม่และการใช้เทคโนโลยีสื่อสารเชิงรุก โดยอาศัย ความเป็นผู้นำของหัวหน้าหน่วยผู้นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดีขึ้นของการให้บริการโดยข้าราชการ พนักงานเจ้าหน้าที่ ด้วยการกำหนด ผลผลิต (Outputs) ผลลัพธ์ (Outcomes) และผลกระทบ (Impacts) โดยกรมบังคับคดี ควรมุ่งเน้นว่า ภารกิจต่าง ๆ ของแต่ละด้านในกระบวนการบังคับคดีทำไปแล้วได้อะไร จึงจะผ่าน การทดสอบตัวชี้วัดของกรมฯ มากกว่ามุ่งเน้นไปที่ ผลผลิต (Outputs) คือ ทำอะไรไปแล้วบ้างตามตัวชี้วัด แต่อาจจะไม่เกิดผลสมประโยชน์ของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยในช่วงเวลานี้กรมบังคับคดีควรมีการจัด แลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างต่อเนื่องเป็นประจำรายเดือน การจัดเวทีประชาคม การนำโครงการที่ดึงสู่ชุมชน โรงเรียน วัดและห้างสรรพสินค้า ตามลำดับ เนื่องจากกรมบังคับคดีมีข้อมูลข่าวสารที่ดีจำนวนมากที่จะเสริมสร้าง การรับรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๓.๑.๓ ขั้นที่สาม ๓ เดือนสุดท้าย มีการศึกษาวิจัยประเมินผลส่วนราชการต่าง ๆ ของกรมบังคับคดีที่ได้ดำเนินการแปลงวิสัยทัศน์สู่การปฏิบัติการณ์เปลี่ยนแปลงระบบการให้บริการในกระบวนการ บังคับคดีของมิติต่าง ๆ ให้ดีขึ้นผ่านความเป็นมืออาชีพ ความเป็นธรรม โปร่งใสและความเป็นมาตรฐานสากล โดยออกมาในรูปของผลผลิต (Outputs) ผลลัพธ์ (Outcomes) และผลกระทบ (Impacts) ซึ่งการกำหนดเหล่านี้ ผ่านการศึกษาเหตุปัจจัยที่อธิบายการเปลี่ยนแปลงความเชื่อมั่นและความพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกลุ่มประชากรเฉพาะ เช่น ข้าราชการ พนักงานเจ้าหน้าที่ กรมบังคับคดีแต่การศึกษาครั้งนี้ จำเป็นต้องป้องกัน ไม่ให้นำปัจจัยเทียมเข้ามาสู่การวิเคราะห์แต่ต้องค้นหาปัจจัยกวน (Confounding Factors) ที่มีผลต่อทั้ง สถานการณ์ความเชื่อมั่นความพึงพอใจและเหตุปัจจัยร่วม ดังนั้นต้องนำเหตุปัจจัยกวนมาเป็นส่วนหนึ่งในโมเดล ของการเสริมสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น

ความเป็นมืออาชีพ ความเป็นธรรมและความโปร่งใสที่มีผลต่อทั้งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกระบวนการ บังคับคดีแพ่งและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกระบวนการบังคับคดีอื่นๆ เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม การออกแบบยุทธศาสตร์ นโยบาย แผนและโครงการต่าง ๆ ที่ได้นำไปสู่การปฏิบัติ ราชการ จำเป็นต้องได้รับการประเมินเพื่อทบทวนว่า เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ วิสัยทัศน์ นโยบายแผน มาตรการ โครงการต่าง ๆ ของกรมบังคับคดี เพื่อให้ยังคงอยู่ในสถานการณ์อนาคตที่เหมาะสมเป็นจริงได้และวัดได้โดย ตัวชี้วัดควรเน้นไปที่กลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มได้รับประโยชน์สูงสุด โดยผ่านการวัดผลลัพธ์หรือประเมินว่าภารกิจ ต่าง ๆ ของกรมบังคับคดีที่ทำไป มีอะไรบ้าง ทำอะไรไปแล้วบ้าง ซึ่งอาจจะผ่านเกณฑ์ไปเกือบทุกตัวชี้วัด แต่ใน การประเมินผลลัพธ์และผลกระทบ ต้องตอบโจทย์ให้ได้ ว่าทำไปแล้วได้อะไร ผ่านการประเมินแบบ CIPP Model และการประเมินตามกรอบแนวคิด RE – AIM Framework เพื่อนำไปเป็นข้อมูลสู่การทบทวนปรับปรุงยุทธศาสตร์ นโยบาย แผนและโครงการต่าง ๆ ต่อไป

ตารางที่ ๑๐-๑ ข้อเสนอเชิงยุทธศาสตร์เสริมสร้างการรับรู้ เข้าใจ ความเชื่อมั่นและความพอใจของผู้ใช้บริการต่อกระบวนการบังคับคดี

ขั้นที่ ๑ ข้อมูลสถานการณ์ปัจจุบัน สภาพปัญหา	ขั้นที่ ๒ ออกแบบสถานการณ์ทางเลือกที่จะเกิดในอนาคต	ขั้นที่ ๓ กำหนด เป้าหมายและเป้าประสงค์	ขั้นที่ ๔ การออกแบบ นโยบาย	ขั้นที่ ๕ การวางแผนเชิงปฏิบัติการ	ขั้นที่ ๖ การแปลงนโยบายสู่ปฏิบัติ	ขั้นที่ ๗ กำหนด ผลผลิต (Outputs) ผลลัพธ์ (Outcomes)	ขั้นที่ ๘ การประเมินผลและการทบทวน
จากข้อมูลสถานการณ์ล่าสุดจากการสำรวจของ SUPER POLL พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อกระบวนการบังคับคดีเกินกว่าร้อยละ ๘๐ โดยมีปัจจัยสำคัญหลายประการ เช่น การเข้าถึงข้อมูลประกาศขายทอดตลาดและข้อมูลแต่ ละภารกิจของกรมฯ อย่างถูกต้องครบถ้วน ความเป็นธรรม การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ความโปร่งใส กรมบังคับคดีมีส่วนช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจ ความเป็นมืออาชีพและกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดี	จากข้อมูลผลการศึกษาในปัจจุบันพบว่า ความเป็นไปได้ของสถานการณ์ในอนาคตใน ความเชื่อมั่นและความพอใจของผู้ใช้บริการต่อกระบวนการบังคับคดี จะเกิดขึ้นได้ตามเป้าหมายและวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ของกรมบังคับคดี	จากข้อมูลปัจจุบันและเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ตามวิสัยทัศน์ของกรมบังคับคดีพบความสอดคล้องกันคือความเป็นมืออาชีพและความโปร่งใส แต่ยังคงต้องการความชัดเจนในพันธกิจที่อาจระบุไว้ที่ใดที่หนึ่งในการจัดทำยุทธศาสตร์ของกรมในเรื่องความเป็นมืออาชีพ และความง่ายในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารโดยกำหนดเป้าหมายที่ควรก้าวข้ามผลผลิต (Outputs) ไปสู่ผลลัพธ์ (Impacts) โดยเน้นว่าทำภารกิจไปแล้ว ผู้ใช้บริการได้อะไร	การออกแบบนโยบายจำเป็นต้องเชื่อมโยงกับข้อมูลสถานการณ์ที่ค้นพบกับเป้าหมาย ยุทธศาสตร์และวิสัยทัศน์ที่วางไว้ โดยกลุ่มเป้าหมายสำคัญคือ กลุ่มผู้ให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกลุ่มข้าราชการ พนักงานเจ้าหน้าที่ของกรมบังคับคดี ผู้ได้รับประโยชน์จากนโยบาย แผนและมาตรการในโครงการต่าง ๆ ของกรมบังคับคดี	ทรัพยากรที่ต้องใช้ ใช้ในรูปแบบอะไร มากน้อยเพียงไร จะได้ทรัพยากรเหล่านั้นมาอย่างไร พันธกิจ ภารกิจ หน้าที่ การปฏิบัติการต้องถูกระบุไว้ชัดเจนและทำได้เสร็จสิ้นตรงเวลา หรือภายในห้วงเวลาที่กำหนด ระบุกลไกอะไรที่จะทำให้การปฏิบัติการดำเนินไปได้ ตามนโยบาย แนวทางการสนับสนุนนโยบายถูกสร้างขึ้นมาอย่างไร อาทิ กฎหมายใหม่ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบังคับคดี เป็นต้น	แสดงให้เห็นเครื่องมือที่ใช้เฝ้าติดตามการแปลงนโยบายสู่ปฏิบัติการผ่านเทคโนโลยีสื่อสารและความเป็นผู้นำของหัวหน้าหน่วยและข้าราชการเจ้าหน้าที่ทุกระดับ อย่างรวดเร็วฉบับไวว่าใครเป็นผู้รับผิดชอบในการเฝ้าระวัง จัดเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลในระหว่างการแปลงนโยบายสู่ปฏิบัติมีระบบกลไกในการจัดทำระบบข้อมูล สะท้อนกลับยังผู้รับผลประโยชน์ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในภาคส่วนต่าง ๆ	กำหนด ผลผลิต กำหนด ผลลัพธ์ และผลกระทบ ผ่านการศึกษาเหตุปัจจัยที่อธิบายสถานการณ์ได้ดีที่ อาจจะไม่ถูกค้นพบในขั้นตอนที่ ๑ ที่เรียกว่า ปัจจัยกวน (Confounding Factors) ที่มีผลต่อทั้งสถานการณ์ปัญหาและมีผลต่อเหตุปัจจัยร่วมด้วยจึงมีผลต่อการทบทวนนโยบาย ดังนั้น การทบทวนข้อมูลทั้งจากแหล่งทุติยภูมิและปฐมภูมิ และการทดสอบโมเดลทางสถิติ ช่วยระบุปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นและความพอใจได้ชัดเจนขึ้น	ทบทวนว่า เป้าหมายและเป้าประสงค์ ยังคงเหมาะสมเป็นจริงได้และวัดได้อยู่หรือไม่ มีอะไรที่จำเป็นต้องปรับปรุงและให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายกำหนดการเปลี่ยนแปลงต่อการออกแบบนโยบาย ในอนาคต ออกแบบขั้นตอนและกรอบเวลา การประเมิน โดยเสนอจัดทำโครงการประเมินด้วย CIPP Model และ RE-AIM



๑๐.๓ ข้อเสนอเชิงนโยบาย เสริมสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของกระบวนการบังคับคดี

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายชุดนี้ สืบเคราะห์มาจากผลการศึกษา ซึ่งมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของกระบวนการบังคับคดี โดยมีแนวทางการส่งเสริมภาพรวม ๕ ประเด็นสำคัญ

๑) กรมบังคับคดี ควรส่งเสริมและรักษาเพื่อคงไว้ซึ่งระบบบังคับคดีที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและภาพรวมของเศรษฐกิจ รวมทั้งพัฒนาระบบที่นำไปสู่การเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

๒) กรมบังคับคดี ควรจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเข้มข้นในทุกขั้นตอน รวมทั้งส่งเสริมให้หัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่ายพัฒนาศักยภาพในการทำงานและระบบบริหารจัดการคดี ติดตามได้ นำมาวิเคราะห์เชิงสถิติเพื่อกำหนดแนวปฏิบัติ สอดคล้องกับนโยบาย Thailand ๔.๐ ที่เน้นให้องค์กรปรับปรุงโครงสร้างเพื่อรองรับการเข้าสู่ระบบ Digital Economy อย่างเต็มที่

๓) กรมบังคับคดี ควรเสริมสร้างการมีส่วนร่วมและเสริมสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการและการขับเคลื่อนจากภาคผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการทำงานอย่างบูรณาการ ด้านคดีแพ่งในเชิงรุก โดยเน้นการสื่อสารความรู้ให้ครอบคลุมทุกภารกิจให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความรู้ความเข้าใจต่อภารกิจด้านการบังคับคดี

๔) กรมบังคับคดี ควรกำหนดให้มีคณะทำงาน/ศูนย์เฝ้าระวัง เพื่อเป็นกลไกในการติดตาม/ตอบโต้เรื่องร้องเรียนจากประชาชนผู้ใช้บริการในกระบวนการต่าง ๆ อย่างฉับไว (Rapid Response Task Force) ผ่านสื่อสารมวลชนและสื่อโซเชียลมีเดีย (Social Network) พร้อมทั้งเป็นหน่วยจัดเก็บข้อมูล วิเคราะห์แนวโน้มความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการที่เป็นปัจจุบัน (Real Time) เพื่อนำไปเป็นส่วนหนึ่งต่อการกำหนดนโยบายที่จำเป็นต่อไป

๕) กรมบังคับคดี เสริมสร้างกระบวนการทำงานภายใน โดยยึดรูปของ Smooth Service เพื่อเป็นตัวแบบองค์กรรัฐแบบใหม่ ที่สอดรับการยุทธศาสตร์ชาติที่เน้นให้องค์กรปรับปรุงโครงสร้างเพื่อรองรับการเข้าสู่ระบบ Digital Economy อย่างเต็มที่

๖) กรมบังคับคดีควรมีการจัดทำการประเมินขั้นสุดยอด (Net Assessment) เป็นการได้มาซึ่งข้อมูลแนวทางสู่การแก้ไขปัญหาที่ใหญ่และซับซ้อนของกระบวนการบังคับคดีโดยอาศัยผู้เชี่ยวชาญด้านการทำ Net Assessment ที่ได้รับการยอมรับจากนานาประเทศและหน่วยงานสำคัญของรัฐในประเทศที่พัฒนาแล้วมาเป็นที่ปรึกษาการทำการประเมินขั้นสุดยอดเพื่อให้ได้มาซึ่งยุทธศาสตร์ที่ดี นโยบายที่ดี แผนและโครงการที่ดีของกรมบังคับคดีโดยได้แนวทางปรับปรุงยุทธศาสตร์และนโยบายของกรมบังคับคดีที่นำไปสู่เป้าหมายและการปฏิบัติการที่สอดคล้องกันและกันไม่ขัดแย้งกันภายในแต่ละส่วนราชการของกรมบังคับคดีจึงน่าจะช่วยลดทอนความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนการบังคับคดีได้

๗) กรมบังคับคดีควรมีการอบรมและศึกษาดูงานในต่างประเทศด้านการจัดทำระบบและกลไกเสริมสร้างความเป็นธรรมในกระบวนการบังคับคดีให้เกิดความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นสากล

๑) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อกระบวนการบังคับคดีแพ่ง

๑) ควรเน้นการนำเทคโนโลยีมาช่วยใช้ในการประชาสัมพันธ์ความรู้ ขั้นตอน วิธีการดำเนินงาน ในกระบวนการบังคับคดีแพ่ง โดยเน้นให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ได้กว้างขวางที่สุด พร้อมพัฒนาระบบการประกาศต่าง ๆ ในระบบออนไลน์แทนการติดประกาศแบบเก่า เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้มีโอกาสเข้าถึงสิทธิ การช่วยเหลือ อันสะท้อนถึงความเป็นธรรมได้ที่รับในขั้นแรก

๒) การเสริมสร้างการพัฒนาบุคลากรให้มีความเป็นสากล เพื่อนำไปสู่การให้คำแนะนำที่มี ประสิทธิภาพ เป็นมาตรฐาน โดยใช้การอบรมให้ความรู้ให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่องพร้อมทั้งสร้าง แนวทางการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และแนวปฏิบัติระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในกรมบังคับคดีเป็นประจำ

๓) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ควรเคร่งครัดต่อการปฏิบัติงานตามกฎหมาย พร้อมให้คำแนะนำอย่าง เสมอภาคกับผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม เพื่อต่อยุ่ภาพลักษณ์องค์กรที่ปฏิบัติงานบนพื้นฐานความเป็นธรรม

๒) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อกระบวนการบังคับคดีล้มละลาย

๑) เพิ่มศักยภาพของกระบวนการทำงานให้เป็นมาตรฐานสากลด้วยการใช้ศูนย์ช่วยเหลือธุรกิจ SMEs (SME Support & Rescue Center) ที่มีอยู่เป็นกลไกในการช่วยเหลือประชาชนในกระบวนการบังคับคดี ล้มละลาย และเน้นการให้คำแนะนำที่มีมาตรฐาน เป็นฐานข้อมูลสำคัญของผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือใน กระบวนการบังคับคดีล้มละลายแบบเบ็ดเสร็จ

๒) การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ควรสนับสนุนกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อ บูรณาการแนวทางการช่วยเหลือลูกหนี้ได้อย่างเหมาะสม โปร่งใส พร้อมกับแผนฟื้นฟูกิจการต้องมีความเป็นไปได้ที่ จะปฏิบัติได้จริงตามสภาพการณ์ของลูกหนี้

๓) เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน จำเป็นต้องหาผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่อง การดำเนินธุรกิจหรือมีประสบการณ์บริหารสินทรัพย์มาก่อน เพื่อนำมาสู่การแก้ไขปัญหาสถานะการเงินของลูกหนี้ ได้เป็นรูปธรรม ทั้งนี้ ไม่ควรนำบุคคลที่ไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในสายงานบริหารธุรกิจเข้าร่วม เพราะอาจส่งผล ต่อความน่าเชื่อถือและประสิทธิภาพในการบริหารที่น้อยลงและล่าช้า โดยหน่วยงานต้องเป็นผู้สร้างมาตรการ ควบคุมการปฏิบัติงานของผู้ทำแผนอย่างเป็นรูปธรรม

๔) กรมบังคับคดี ควรมีมาตรฐานที่เน้นการคุ้มครองสิทธิเจ้าหน้าที่ได้อย่างเป็นธรรมและสมบูรณ์ อันส่งผลกระทบต่อโอกาสในการได้รับชำระหนี้ของเจ้าหนี้และกระทบต่อความเชื่อมั่นในการลงทุน

๕) กระบวนการล้มละลายควรประชาสัมพันธ์ในทิศทางที่ขนานกับภาพลักษณ์องค์กรโดยเฉพาะ การเน้นให้เห็นว่ากระบวนการบังคับคดีล้มละลาย มีส่วนช่วยการค้าการลงทุนร่วมกันในทิศทางที่สอดคล้องกับ ภาพลักษณ์องค์กร เน้นให้เห็นมูลค่าทางเศรษฐกิจของประเทศที่ดีขึ้นเพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียได้เข้าใจและชัดเจน ต่อบทบาท

๓) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อกระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้

๑) ผลการวิเคราะห์จากการสำรวจและการรับฟังความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญและผู้เคยใช้บริการ กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ สะท้อนข้อเสนอแนะว่า แผนฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้จำเป็นต้องได้รับความ เห็นชอบอย่างเป็นทางการ โดยการพัฒนาระบบการวินิจฉัยที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้นที่ทำให้ทั้งลูกหนี้และเจ้าหนี้

มีส่วนร่วมและลงความเห็นพ้องตรงกันถึงแผนฟื้นฟูฟูกิจการของลูกหนี้ที่จะเกิดประโยชน์และสร้างความสมดุลระหว่างกลไกการชำระหนี้ของลูกหนี้และการฟื้นฟูฟูกิจการของลูกหนี้

๒) สร้างแนวทาง กระบวนการ ขั้นตอน ตลอดจนช่องทางที่เป็นรูปธรรมที่เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นต่อกระบวนการฟื้นฟูฟูกิจการของลูกหนี้ได้อย่างเสรี

๔) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี

๑) พัฒนาระบบการให้บริการแก่ประชาชนผู้ยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยทั้งเจ้าหนี้และลูกหนี้ให้เข้าถึงง่ายและทำให้กระบวนการไกล่เกลี่ยนำไปสู่ความสำเร็จในการชำระหนี้ ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับทั้งเจ้าหนี้และลูกหนี้ โดยพิจารณาจากผลการวิเคราะห์จะพบว่า ยิ่งผู้ใช้บริการมีความง่ายในการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ มากขึ้นเท่าไร ความพึงพอใจต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมากขึ้น ฉะนั้นควรมีการพัฒนากระบวนการให้บริการที่เข้าถึงง่าย รวดเร็ว สะดวกและเกิดประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ

๒) ผลการศึกษาต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พบว่า ยิ่งผู้ใช้บริการมีความหวังว่าการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีจะช่วยแก้ปัญหาหนี้สินของคุณได้มากเพียงไร ความพึงพอใจต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีมากขึ้นตามไปด้วย ฉะนั้น กรมบังคับคดีควรเน้นการให้บริการเชิงรุกให้มากยิ่งขึ้นโดยใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นเครื่องมือหลัก

๓) ควรมีการพัฒนาศักยภาพ ความรู้ความเข้าใจ ตลอดจนวิธีการไกล่เกลี่ยแก่เจ้าหน้าที่บุคลากรให้มากยิ่งขึ้น เห็นควรให้มีการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มากขึ้นผ่านการฝึกอบรม การเรียนรู้จากหน่วยงานใกล้เคียงหรือการเรียนรู้ระบบการไกล่เกลี่ยจากต่างประเทศเพื่อให้เห็นถึงความเป็นมืออาชีพและความเป็นสากลควบคู่กันด้วย

๔) ในเรื่องของการเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ผลการวิเคราะห์สะท้อนว่า หากมีการเตรียมการของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้าน มากเท่าใด มีผลต่อพึงพอใจในทางลบ ฉะนั้นเพื่อความพึงพอใจระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริงมีส่วนสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่น เชื่อถือแก่กรมบังคับคดีควรกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานได้ร่วมถอดกระบวนการทำงานที่สะท้อนให้เห็นผลที่ดีในทางปฏิบัติร่วมกัน อาจด้วยการยกตัวอย่างของกรณีศึกษาขึ้น เพื่อเป็นตัวอย่างของการเตรียมการรอบด้าน อาทิ ความพร้อมในเรื่องข้อมูลการใช้เทคโนโลยีหรือระบบสารสนเทศช่วยในการพัฒนาระบบงานไกล่เกลี่ย การสร้างระบบฐานข้อมูลให้ผู้ใช้บริการสามารถติดตามและเข้าถึงระบบการไกล่เกลี่ยด้วยจะเป็นแนวทางหนึ่งที่ยกระดับความเป็นมืออาชีพของกรมบังคับคดีได้อีกด้วย

๕) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อกระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย

๑) หลักเกณฑ์การเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย ต้องถูกบังคับใช้อย่างโปร่งใสชัดเจน เพื่อลดข้อวิพากษ์วิจารณ์ในประเด็นความไม่เป็นธรรม เพราะการเฉลี่ยทรัพย์สินที่ไม่เป็นธรรม เมื่อลูกหนี้ล้มละลายอาจนำไปสู่การส่งผลให้เจ้าหนี้ไม่ได้รับการชำระหนี้ได้

๒) ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนานวัตกรรมใหม่เพื่อการติดตามทรัพย์สินให้แก่เจ้าหนี้ได้อย่างเป็นธรรมและมีมาตรฐานสากล โดยเน้นให้ผู้มีส่วนได้เสียได้เข้าถึงข้อมูลที่เป็นได้และนำไปสู่การเตรียมการได้ต่อไป

๓) พัฒนารอบวิธีการแบ่งทรัพย์สินให้กับเจ้าหนี้ในกลุ่มเดียวกัน ให้ได้รับการชำระหนี้อย่างเท่าเทียมกัน ในระยะเวลาที่รวดเร็ว

บรรณานุกรม

๑. กรมบังคับคดี. (๒๕๕๘). วิสัยทัศน์ / พันธกิจ. กรมบังคับคดี. สืบค้นจาก <http://www.led.go.th/history/legal.asp>
๒. ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง พ.ศ.๒๕๓๗. กระบวนการดำเนินคดีแพ่ง. สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา <http://web.krisdika.go.th/data/law/law๔/%BB๐๔/%BB๐๔-๒๐-๙๙๙๙-update.pdf>
๓. ระเบียบกระทรวงยุติธรรม ว่าด้วยการบังคับคดีของเจ้าพนักงานบังคับคดี พ.ศ. ๒๕๒๒. กระบวนการบังคับคดีแพ่ง. กรมบังคับคดี. http://www.led.go.th/datacenter/pdf/๙-๔_๒๕๒๒.pdf
๔. พระราชบัญญัติล้มละลาย พ.ศ.๒๕๓๓. กระบวนการบังคับคดีล้มละลายและฟื้นฟูกิจการ. สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา <http://web.krisdika.go.th/data/law/law๒/%C๕๐๑/%C๕๐๑-๒๐-๙๙๙๙-update.pdf>
๕. ระเบียบกระทรวงยุติธรรมว่าด้วยการบังคับคดีล้มละลายและการชำระบัญชี พ.ศ.๒๕๒๐. กระบวนการดำเนินบังคับคดีล้มละลายและฟื้นฟูกิจการ. กรมบังคับคดี <http://www.led.go.th/datacenter/pdf/๒๑๖-๒๕๒๐.pdf>
๖. ระเบียบกรมบังคับคดี ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.๒๕๕๘. กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี. กรมบังคับคดี <http://www.led.go.th/datacenter/pdf/๑๗๐๗๕๘.pdf>
๗. วารสารกรมบังคับคดี ปีที่ ๑๖ ฉบับที่ ๘๓ ประจำเดือนกรกฎาคม-สิงหาคม ๒๕๕๕
๘. วารสารกรมบังคับคดี ปีที่ ๑๖ ฉบับที่ ๘๒ ประจำเดือนพฤษภาคม-มิถุนายน ๒๕๕๕
๙. เฉลิมเกียรติ หันหาบุญ(๒๕๕๕). ปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการฟื้นฟูกิจการ.คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
[งานวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง]
๑๐. ชูชัย อักขระ (๒๕๕๐). การบังคับคดีแพ่งภาครัฐที่ดำเนินการโดยพนักงานอัยการ. วิทยาลัยการยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม
๑๑. ทรงพร วิไลลักษณ์(๒๕๕๕). ข้อดีข้อเสียของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี. วารสารกรมบังคับคดี ปีที่ ๑๖ ฉบับที่ ๘๓ ประจำเดือนกรกฎาคม-สิงหาคม ๒๕๕๕
๑๒. ปิยะมล นันทวาทการและสุดา ปีตะวรรณ (๒๕๕๑). การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์และอยู่ในกลุ่มที่มีการฟื้นฟูกิจการเฉพาะกลุ่มอุตสาหกรรมเหล็ก. มหาวิทยาลัยหอการค้า. กทม.
๑๓. สหธน รัตนไพจิตร (๒๕๕๙). โครงการยกระดับการบังคับคดีล้มละลายให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
๑๔. อรฉัตร บุญมานุษ และ รุ่งแสง กฤตยพงษ์ (๒๕๕๙). ลูกหนี้ที่จะได้รับการปลดจากการล้มละลายโดยผลของกฎหมาย. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. กทม.

ภาคผนวก

ภาคผนวก : ก
แบบสอบถาม กระบวนการบังคับคดีแพ่ง
(แบบที่ได้รับการเห็นชอบจากที่ประชุม)
แบบสอบถามความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

คำชี้แจง : กรมบังคับคดีขอความร่วมมือประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตอบแบบสอบถามความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดีของกรมบังคับคดีที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุง/พัฒนาการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น ๕ ตอน ได้แก่

- ตอนที่ ๑ เรื่องทั่วไป การรับรู้และประสบการณ์ กระบวนการบังคับคดี
- ตอนที่ ๒ ระดับความคาดหวังและการเห็นจริงปฏิบัติจริง ในการใช้บริการกระบวนการบังคับคดี
- ตอนที่ ๓ ระดับความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดี
- ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ
- ตอนที่ ๕ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ เรื่องทั่วไป การรับรู้ และ ประสบการณ์ กระบวนการบังคับคดี

๑. ในช่วง ๓๐ วันที่ผ่านมา คุณติดตามข่าวสารผ่านสื่อมวลชนบ่อยครั้งเพียงไร
 - [] ๑. ทุกวัน หรือ เกือบทุกวัน
 - [] ๒. อย่างน้อยสัปดาห์ละ ๑ ครั้ง
 - [] ๓. บางสัปดาห์ไม่ได้ติดตาม
 - [] ๔. ไม่ได้ติดตามเลย
๒. ในช่วง ๑๒ เดือนคุณเคยติดต่อ กรมบังคับคดี ครั้งนี้ เป็นครั้งที่.....
๓. คุณทราบหรือไม่ว่า กรมบังคับคดีมีการให้บริการทางด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน Facebook
 - [] ๑. ทราบ
 - [] ๒. ไม่ทราบ

๔. คุณเคยใช้สื่อ อิเล็กทรอนิกส์ ของกรมบังคับคดี ต่อไปนี้ บ่อยครั้งเพียงใด

ประเภทของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี	ความถี่ในการใช้										
	ไม่เคยใช้เลย		ไม่ค่อยบ่อย			ค่อนข้างบ่อย			บ่อยที่สุด		
	๐	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙	๑๐
๑. เว็บไซต์ของกรมบังคับคดี											
๒. แอปพลิเคชัน LED Property ของกรมบังคับคดี											
๓. แอปพลิเคชัน LED Property Plus ของกรมบังคับคดี											
๔. E Service											
๕. Facebook ของกรมบังคับคดี											
๖. อื่น ๆ ระบุ											

๕. คุณคิดว่า สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี เพียงพอต่อความต้องการหรือไม่

- [] ๑. เพียงพอ
- [] ๒. ไม่เพียงพอ ควรจะเพิ่มอะไรบ้าง ๑.....๒.....๓.....

๖. คุณเข้าใจมากน้อยเพียงไร เกี่ยวกับ อำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

อำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดี	ระดับความเข้าใจ											
	ไม่เข้าใจเลย			น้อย				มาก			มากที่สุด	
	๐	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙	๑๐	
๑. ดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล												
๒. ดำเนินการบังคับคดีล้มละลายตามคำสั่งศาล												
๓. ดำเนินการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ตามคำสั่งศาล												
๔. ดำเนินการขายทอดตลาดทรัพย์สิน												
๕. ตรวจสอบสิทธิทางบัญชีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขอรับชำระหนี้												
๖. ตรวจสอบค่าใช้จ่ายและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการบังคับคดี												
๗. ชำระบัญชีห้างหุ้นส่วนบริษัทหรือนิติบุคคลในฐานะผู้ชำระบัญชีตามคำสั่งศาล												
๘. รับวางทรัพย์สินจากลูกหนี้หรือผู้มีสิทธิวางทรัพย์สิน												
๙. ดำเนินการประเมินราคาทรัพย์สิน												
๑๐. ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี												
๑๑. เติมนาม คำคู่ความ หนังสือประกาศของศาลหรือหน่วยงานในสังกัดกรมบังคับคดี												
๑๒. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดี ตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย หรือตามคำสั่งศาลหรือคสช. เช่น คดีจำนำข้าว												
๑๓. อื่น ๆ ระบุ.....												

๗. คุณคิดว่า การทำงานของกรมบังคับคดี มีส่วนช่วยการค้า การลงทุนและส่งเสริมเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศมากน้อยเพียงใด

[] ๑. มากที่สุด [] ๒. มาก [] ๓. ค่อนข้างมาก [] ๔. ค่อนข้างน้อย [] ๕. น้อย [] ๖. ไม่ช่วยเลย

๘. คุณคิดว่า การทำงานของกรมบังคับคดี เป็นประโยชน์มากน้อยเพียงไรในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

การทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์	ระดับของประโยชน์ต่อการทำงานของกรมบังคับคดี											
	ไม่เลย			น้อย				มาก			มากที่สุด	
	๐	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙	๑๐	
๑. ดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล												
๒. ประโยชน์ลูกหนี้												
๓. ประโยชน์เจ้าหนี้												
๔. คำสั่งศาลมีความศักดิ์สิทธิ์												
๕. เศรษฐกิจ การค้า การลงทุน												

๙. ในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา คุณมีประสบการณ์ใช้บริการกระบวนการบังคับคดีในด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)
- [] ๑.การบังคับคดีแพ่ง [] ๒.การบังคับคดีล้มละลาย [] ๓.การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้
 [] ๔.การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี [] ๕.การประมูลซื้อทรัพย์สิน [] ๖.การวางทรัพย์
 [] ๗.ขอรับชำระหนี้ในคดีล้มละลาย [] ๘.อื่น ๆ ระบุ.....
๑๐. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ทางกระบวนการบังคับคดี ในการมาติดต่อกรมบังคับคดีครั้งนี้
- [] ๑.ประชาชนทั่วไป [] ๒.เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา [] ๓.ผู้ซื้อทรัพย์สิน
 [] ๔.ลูกหนี้ตามคำพิพากษา [] ๕.ผู้รับมอบอำนาจจาก.....
 [] ๖.ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านอื่น ๆ ระบุ.....

ตอนที่ ๒ เกี่ยวกับความคาดหวัง และการเห็นจริงปฏิบัติจริง ต่อการให้บริการกระบวนการบังคับคดี โดยใช้เครื่องหมาย √ ลงในช่องทั้งด้านความคาดหวัง และ ด้านการเห็นปฏิบัติจริงที่ตรงกับคำตอบของคุณ

ไม่มี ความเห็น	ระดับความคาดหวัง					การให้บริการกระบวนการ การบังคับคดี	ระดับการเห็น ปฏิบัติจริง					ไม่มี ความเห็น
	น้อยที่สุด		มากที่สุด				น้อยที่สุด		มากที่สุด			
	๑	๒	๓	๔	๕		๑	๒	๓	๔	๕	
	ด้านกระบวนการบังคับคดี											
						๑. การดำเนินงานเป็นไปตาม วิสัยทัศน์ ของกรมบังคับคดีที่ว่า “บังคับคดีอย่างมีอาชีพ บนพื้นฐานความเป็นธรรม ตามมาตรฐานสากล อย่างมั่นคง”						
						๒. การจัดสรรกำลังเจ้าหน้าที่ วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยี พร้อม อำนวยความสะดวกด้านบังคับ คดีอย่างมีประสิทธิภาพ						
						๓. ความยินดีต้อนรับของ เจ้าหน้าที่						
						๔. ความกระตือรือร้นทำงาน ของเจ้าหน้าที่						
						๕. มีช่องทางการติดต่อหรือ ประชาสัมพันธ์ของ กรมบังคับคดีที่หลากหลาย						
						๖. ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล ที่ต้องการ						
						๗. ความโปร่งใส ทุกขั้นตอน ของการบริการ						
						๘. ความเป็นธรรมที่ได้รับ						
						๙. การได้รับความเอาใจใส่ติดตาม						

ไม่มี ความเห็น	ระดับความคาดหวัง					การให้บริการกระบวนการ การบังคับคดี	ระดับการเห็น ปฏิบัติจริง					ไม่มี ความเห็น
	น้อยที่สุด		มากที่สุด				น้อยที่สุด		มากที่สุด			
	๑	๒	๓	๔	๕		๑	๒	๓	๔	๕	
						๑๐. การไม่เลือกปฏิบัติ ให้ความ เสมอภาคและให้บริการตามคิว						
						๑๑. ความเป็นมืออาชีพ ของเจ้าหน้าที่						
						๑๒. เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดง ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ						
						๑๓. ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวา ของการบริการที่ดี						
						๑๔. ยึดหลักแห่งกฎหมาย ในการให้บริการ						
						๑๕. จัดเตรียมนักกฎหมาย คอยช่วยเหลือ						
						๑๖. จัดอบรมให้ความรู้ประชาชน						
						๑๗. ผลของการติดต่อได้ตาม เป้าหมายที่คุณตั้งไว้ จากการให้บริการ						
	กระบวนการบังคับคดีแพ่ง											
						๑๘. ในเรื่องที่คุณมาติดต่อเจ้าหน้าที่ ได้ปฏิบัติงานตามหมาย บังคับคดี ตามระเบียบคำสั่ง ของกรมบังคับคดีหรือ ตามกฎหมายกระทรวง						
						๑๙. ความถูกต้องของการแจ้งหมาย ในการยึดทรัพย์สิน						
						๒๐. ความรวดเร็วในการแจ้งหมาย การยึดทรัพย์ถึงผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียทุกฝ่าย						
						๒๑. ความถูกต้องของการแจ้งหมาย ในการอายัดทรัพย์สิน						
						๒๒. ความรวดเร็วของการแจ้งหมาย ในการอายัดทรัพย์สิน						
						๒๓. ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ ดำเนินการบังคับคดีเช่น ยึด อายัด ชับไล่ เป็นไปตามที่ตั้ง กรอบเวลาไว้						

ไม่มี ความเห็น	ระดับความคาดหวัง					การให้บริการกระบวนการ การบังคับคดี	ระดับการเห็น ปฏิบัติจริง					ไม่มี ความเห็น	
	น้อยที่สุด		มากที่สุด				น้อยที่สุด		มากที่สุด				
	๑	๒	๓	๔	๕		๑	๒	๓	๔	๕		
						๒๔. ความเป็นธรรมในการ ดำเนินการบังคับคดี เช่น ยึด อายัด ชักไล่ เป็นต้น							
						๒๕. กรอบระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ ดำเนินการรวบรวมและจัดการ ทรัพย์สินของลูกหนี้ เป็นไป อย่างเหมาะสม							
						๒๖. ศูนย์ One Stop Service มีความสะดวกในการติดต่อ ขอรับบริการ โดยทำให้ท่าน ประหยัดเวลา ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน							
ด้านการขายทอดตลาดทรัพย์สิน													
						๒๗. ความสะดวกและง่ายในการ เข้าถึง ข้อมูลการประกาศ ขายทอดตลาดทรัพย์สิน ผ่านการ ปิดประกาศ ณ กรมบังคับคดี สำนักงานบังคับคดีจังหวัด เว็บไซต์ของกรมบังคับคดี แอปพลิเคชัน LED Property และ LED Property Plus							
						๒๘. ความสะดวกและง่ายในการ เข้าถึงข้อมูลการประกาศขาย ทอดตลาดทรัพย์สินผ่านการปิด ประกาศ ณ สถานที่ราชการ อื่น ๆ							
						๒๙. ความเหมาะสมของระยะเวลา ที่ติดประกาศขายทอดตลาด ณ สถานที่ราชการก่อนวันขายไม่ น้อยกว่า ๗ วัน							
						๓๐. ความชัดเจนของการปิด ประกาศแจ้งคดีที่มีการงด การขายไว้ที่บอร์ดประกาศ							
						๓๑. ความสมเหตุสมผล และ น่าเชื่อถือในการประเมินราคา ของทรัพย์สินที่ขายทอดตลาด							

ไม่มี ความเห็น	ระดับความคาดหวัง					การให้บริการกระบวนการ การบังคับคดี	ระดับการเห็น ปฏิบัติจริง					ไม่มี ความเห็น
	น้อยที่สุด		มากที่สุด				น้อยที่สุด		มากที่สุด			
	๑	๒	๓	๔	๕		๑	๒	๓	๔	๕	
						๓๒. ความชัดเจนของการอธิบาย หลักเกณฑ์ ขั้นตอน วิธีการ ขายทอดตลาดทรัพย์สิน พร้อม คำแนะนำและข้อตักเตือน						
						๓๓. ความโปร่งใสและการไม่เอื้อ ประโยชน์แก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายใด ฝ่ายหนึ่งเป็นการเฉพาะของ เจ้าหน้าที่ที่ทำการ ขายทอดตลาดทรัพย์สิน						
						๓๔. การขายทอดตลาดผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ (E-offering auction) เป็นการอำนวยความสะดวก ความสะดวกให้คุณสามารถ เข้าถึงกิจกรรมได้ โดยไม่ เสียเวลาในการทำงานและไม่ กระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวัน (ปัจจุบันดำเนินการในจังหวัด เชียงใหม่ ขอนแก่น สงขลา และนครราชสีมา)						

๓๕. คุณได้ข้อมูลของการขายทอดตลาด จากแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

[] ๑. จากกรมบังคับคดี

[] ๒. บริษัทเอกชน โปรด ระบุ ๑.....๒..... ๓.....

๓๖. คุณเชื่อมั่นมากน้อยเพียงใด ต่อข้อมูลของการขายทอดตลาดจากแหล่งต่าง ๆ ต่อไปนี้

แหล่งของข้อมูล	ระดับความเชื่อมั่น										ไม่มี ความเห็น	
	ไม่เชื่อมั่นเลย		เชื่อมั่นน้อย		เชื่อมั่นมาก		เชื่อมั่นมากที่สุด					
	๐	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙		๑๐
๑. กรมบังคับคดี												
๒. บริษัท.....												
๓. บริษัท.....												
๔. บริษัท.....												
๕. สถานที่ราชการ												

๓๗. คุณเชื่อมั่นมากน้อยเพียงไร ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเดินหมาย

- [] ๑. เชื่อมั่นมากที่สุด [] ๒. เชื่อมั่นมาก [] ๓. เชื่อมั่นค่อนข้างมาก [] ๔. เชื่อมั่นปานกลาง
 [] ๕. เชื่อมั่นค่อนข้างน้อย [] ๖. เชื่อมั่นน้อย [] ๗. ไม่เชื่อมั่นเลย [] ๘. ไม่มีความเห็น

๓๘. คุณเห็นว่า ควรมีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีหรือไม่

- [] ๑. ควร เพราะ.....
 [] ๒. ไม่ควร เพราะ.....

๓๙. จากประสบการณ์ของคุณ คุณคิดว่า สาเหตุต่อไปนี้ เป็นอุปสรรคมากน้อยเพียงไรที่ทำให้กระบวนการแพ่งล่าช้า

สาเหตุที่ทำให้ล่าช้า	ระดับของความเป็นอุปสรรค											
	ไม่เป็นเลย		น้อย			มาก			มากที่สุด			
	๐	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙	๑๐	
๑. เอกสารที่คุณเตรียมมาไม่ครบถ้วน												
๒. คุณยังไม่ทราบขั้นตอนการดำเนินกระบวนการเท่าที่ควร												
๓. คุณเจอกับการข่มขู่คุกคามและอิทธิพลรู้สึกไม่ปลอดภัย												
๔. เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ												
๕. เจ้าหน้าที่ประสบบกกับกลุ่มอิทธิพลถูกข่มขู่คุกคาม												
๖. มีการแทรกแซงการทำงานโดยกลุ่มอิทธิพล												
๗. มีทรัพยากรในการทำงานที่ไม่มากเพียงพอ												
๘. การเตรียมการของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้าน												
๙. การเตรียมการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้าน												
๑๐. รอคำสั่งศาล												
๑๑. รอข้อมูลประกอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง												
๑๒. ขั้นตอนทางกฎหมายที่ยุ่งยากหลายขั้นตอน												

๔๐. โดยภาพรวม เมื่อคุณเปรียบเทียบการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดี ในอดีต กับ ปัจจุบัน คุณประเมินว่า การทำงานของเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดี ในปัจจุบันนี้ ดีขึ้น เหมือนเดิมหรือแย่ลง

- [] ๑. ดีขึ้นมาก [] ๒. ดีขึ้น [] ๓. ค่อนข้างดีขึ้น [] ๔. เหมือนเดิม
 [] ๕. ค่อนข้างแย่ลง [] ๖. แย่ลง [] ๗. แย่ลงมาก [] ๘. ไม่มีความเห็น

ตอนที่ ๓ ระดับความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดี

๑. เมื่อเปรียบเทียบระหว่าง อดีต กับ ปัจจุบัน คุณเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมบังคับคดีเพิ่มขึ้น เหมือนเดิมหรือลดลง
[] ๑. เพิ่มขึ้น [] ๒. เหมือนเดิม [] ๓. ลดลง [] ๔. ไม่มีความเห็น

๒. เมื่อนึกถึง กระบวนการบังคับคดีในอดีต กับ ปัจจุบันนี้ คุณพอใจมากน้อยเพียงใด

[] ๑. พอใจมากที่สุด [] ๒. พอใจมาก [] ๓. ค่อนข้างมาก [] ๔. พอใจปานกลาง
[] ๕. ค่อนข้างน้อย [] ๖. น้อย [] ๗. ไม่พอใจเลย [] ๘. ไม่มีความเห็น

๓. จากประสบการณ์ของคุณ คุณพอใจมากน้อยเพียงใด ต่อภารกิจของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

ถ้าคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน และ ๐ = ไม่พอใจเลยและ ๑๐ = พอใจมากที่สุด

๓.๑ การให้บริการบังคับคดีด้านคดีแพ่ง ได้.....คะแนน [] ไม่เคยมีประสบการณ์

๓.๒ กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย ได้.....คะแนน [] ไม่เคยมีประสบการณ์

๓.๓ กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกค้าหนี้ ได้.....คะแนน [] ไม่เคยมีประสบการณ์

๓.๔ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ได้.....คะแนน [] ไม่เคยมีประสบการณ์

๓.๕ กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์ในคดีล้มละลาย ได้.....คะแนน [] ไม่เคยมีประสบการณ์

โดยภาพรวมของการให้บริการทั้งหมดที่คุณพบของกรมบังคับคดี ได้.....คะแนน

๔. คุณคิดว่า กรมบังคับคดีจำเป็นต้องมีศูนย์ผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำปรึกษาการบังคับคดี หรือไม่

[] ๑. จำเป็น คุณต้องการคำแนะนำปรึกษาเรื่อง

๑.....

๒.....

๓.....

[] ๒. ไม่จำเป็น

ตอนที่ ๔ โพรตระบुข้อเสนอนำ

๑. คุณอยากให้กรมบังคับคดีปรับปรุงอะไรบ้าง

๑.....

๒.....

๓.....

๒. คุณต้องการให้กรมบังคับคดีเปลี่ยนแปลงอะไรบ้าง ที่จะทำให้บริการดีขึ้น

๑.....

๒.....

๓.....

ตอนที่ ๕ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ๑. ชาย ๒. หญิง

๒. อายุ

๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒. ๒๐ - ๒๙ ปี ๓. ๓๐ - ๓๙ ปี
 ๔. ๔๐ - ๔๙ ปี ๕. ๕๐ - ๕๙ ปี ๖. ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. สถานภาพสมรส

๑. โสด ๒. สมรส ๓. หม้าย ๔. หย่าร้าง ๕. อื่น ๆ.....

๔. จำนวนบุตร.....คน ๙๙. ไม่มี

๕. ระดับการศึกษาที่จบมาขั้นสูง

๑. ไม่เคยเรียนหรือต่ำกว่า ประถมศึกษา ๒. มัธยมศึกษาตอนต้น ๓. มัธยมศึกษาตอนปลาย
 ๔. ปวช. ๕. ปวส. ๖. อนุปริญญา
 ๗.ปริญญาตรี ๘.ปริญญาโท ๙.ปริญญาเอก

๖. อาชีพประจำของคุณ ที่มีรายได้หลัก

๑. ข้าราชการ /เจ้าหน้าที่รัฐ ๒. ทนายความ ๓. พนักงานบริษัทเอกชน
 ๔. ค้าขาย ๕. ธุรกิจส่วนตัว ผู้ประกอบการ ๖. รับจ้างทั่วไป
 ๗. นิสิต นักศึกษา ๘. เกษียณ ว่างงาน ๙. เกษตรกรรม ปศุสัตว์ ประมง
 ๑๐. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

๗. รายได้ส่วนตัว เฉลี่ยต่อเดือน..... บาท

๘. คุณรู้จักสนิทสนมกับ เจ้าหน้าที่ในกรมบังคับคดีบ้างหรือไม่

๑. รู้จักสนิทสนมกัน ระบุความสัมพันธ์เป็น.....
 ๒. ไม่รู้จักเป็นการส่วนตัว

ขอขอบคุณอย่างยิ่งในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก : ข
แบบสอบถาม กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย
(แบบที่ได้รับการเห็นชอบจากที่ประชุม)
แบบสอบถามความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

คำชี้แจง : กรมบังคับคดีขอความร่วมมือประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตอบแบบสอบถามความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดีของกรมบังคับคดีที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุง/พัฒนาการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น ๕ ตอน ได้แก่

- ตอนที่ ๑ เรื่องทั่วไป การรับรู้และประสบการณ์ กระบวนการบังคับคดี
- ตอนที่ ๒ ระดับความคาดหวังและการเห็นจริงปฏิบัติจริง ในการใช้บริการกระบวนการบังคับคดี
- ตอนที่ ๓ ระดับความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดี
- ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ
- ตอนที่ ๕ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ เรื่องทั่วไป การรับรู้และประสบการณ์กระบวนการบังคับคดี

๑. ในช่วง ๓๐ วันที่ผ่านมา คุณติดตามข่าวสารผ่านสื่อมวลชนบ่อยครั้งเพียงไร
 - [] ๑. ทุกวัน หรือ เกือบทุกวัน
 - [] ๒. อย่างน้อยสัปดาห์ละ ๑ ครั้ง
 - [] ๓. บางสัปดาห์ไม่ได้ติดตาม
 - [] ๔. ไม่ได้ติดตามเลย
๒. ในช่วง ๑๒ เดือนคุณเคยติดต่อกรมบังคับคดีครั้งนี้ เป็นครั้งที่.....
๓. คุณทราบหรือไม่ว่า กรมบังคับคดีมีการให้บริการทางด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน Facebook
 - [] ๑. ทราบ
 - [] ๒. ไม่ทราบ
๔. คุณเคยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี ต่อไปนี้ บ่อยครั้งเพียงใด

ประเภทของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี	ความถี่ในการใช้										
	ไม่เคยใช้เลย		ไม่ค่อยบ่อย		ค่อนข้างบ่อย		บ่อยที่สุด				
	๐	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙	๑๐
๑. เว็บไซต์ของกรมบังคับคดี											
๒. แอปพลิเคชัน LED Property ของกรมบังคับคดี											
๓. แอปพลิเคชัน LED Property Plus ของกรมบังคับคดี											
๔. E Service											
๕. Facebook ของกรมบังคับคดี											
๖. อื่น ๆ ระบุ											

๕. คุณคิดว่า สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดีเพียงพอต่อความต้องการหรือไม่

- [] ๑. เพียงพอ
- [] ๒. ไม่เพียงพอ ควรจะเพิ่มอะไรบ้าง ๑..... ๒..... ๓.....

๖. คุณเข้าใจมากน้อยเพียงไรเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

อำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดี	ระดับความเข้าใจ										
	ไม่เข้าใจเลย		น้อย		มาก		มากที่สุด				
	๐	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙	๑๐
๑. ดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล											
๒. ดำเนินการบังคับคดีล้มละลายตามคำสั่งศาล											
๓. ดำเนินการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ตามคำสั่งศาล											
๔. ดำเนินการขายทอดตลาดทรัพย์สิน											
๕. ตรวจสอบสิทธิทางบัญชีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขอรับชำระหนี้											
๖. ตรวจสอบค่าใช้จ่ายและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการบังคับคดี											
๗. ชำระบัญชีห้างหุ้นส่วนบริษัทหรือนิติบุคคล ในฐานะผู้ชำระบัญชีตามคำสั่งศาล											
๘. รับวางทรัพย์สินจากลูกหนี้หรือผู้มีสิทธิวางทรัพย์สิน											
๙. ดำเนินการประเมินราคาทรัพย์สิน											
๑๐. ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี											
๑๑. เติงหมาย คำคู่ความ หนังสือประกาศของศาลหรือหน่วยงานในสังกัดกรมบังคับคดี											
๑๒. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดี ตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมายหรือตามคำสั่งศาลหรือ คสช. เช่น คดีจำนำข้าว											
๑๓. อื่น ๆ ระบุ.....											

๗. คุณคิดว่า การทำงานของกรมบังคับคดี มีส่วนช่วยการค้า การลงทุนและส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ มากน้อยเพียงใด

[] ๑. มากที่สุด [] ๒. มาก [] ๓. ค่อนข้างมาก [] ๔. ค่อนข้างน้อย [] ๕. น้อย [] ๖. ไม่ช่วยเลย

๘. คุณคิดว่า การทำงานของกรมบังคับคดี เป็นประโยชน์มากน้อยเพียงไรในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

การทำงานของกรมบังคับคดี เป็นประโยชน์	ระดับของประโยชน์ต่อการทำงานของกรมบังคับคดี										
	ไม่เลย		น้อย		มาก		มากที่สุด				
	๐	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙	๑๐
๑. ดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล											
๒. ประโยชน์ลูกหนี้											
๓. ประโยชน์เจ้าหนี้											
๔. คำสั่งศาลมีความศักดิ์สิทธิ์											
๕. เศรษฐกิจ การค้า การลงทุน											

๙. ในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา คุณมีประสบการณ์ใช้บริการกระบวนการบังคับคดีในด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- [] ๑.การบังคับคดีแพ่ง [] ๒.การบังคับคดีล้มละลาย [] ๓.การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้
 [] ๔.การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี [] ๕.การประมูลซื้อทรัพย์สิน [] ๖.การวางทรัพย์สิน
 [] ๗.ขอรับชำระหนี้ในคดีล้มละลาย [] ๘.อื่น ๆ ระบุ.....

๑๐. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ทางกระบวนการบังคับคดี ในการมาติดต่อกรมบังคับคดีครั้งนี้
- [] ๑.ประชาชนทั่วไป [] ๒.เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา [] ๓.ผู้เข้าซื้อทรัพย์สิน
- [] ๔.ลูกหนี้ตามคำพิพากษา [] ๕.ผู้รับมอบอำนาจจาก.....
- [] ๖.ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านอื่น ๆ ระบุ.....

ตอนที่ ๒ เกี่ยวกับความคาดหวังและการเห็นจริงปฏิบัติจริง ต่อการให้บริการกระบวนการบังคับคดีโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทั้งด้านความคาดหวังและด้านการเห็นปฏิบัติจริงที่ตรงกับคำตอบของคุณ

ไม่มี ความเห็น	ระดับความคาดหวัง					การให้บริการกระบวนการ บังคับคดี	ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง					ไม่มี ความเห็น
	น้อยที่สุด		มากที่สุด				น้อยที่สุด		มากที่สุด			
	๑	๒	๓	๔	๕		๑	๒	๓	๔	๕	
	ด้านกระบวนการบังคับคดี											
						๑. การดำเนินงานเป็นไปตาม วิสัยทัศน์ของ กรมบังคับคดี ที่ว่า “บังคับคดีอย่างมี อาชีพ บนพื้นฐานความเป็น ธรรม ตามมาตรฐานสากล อย่างมั่นคง”						
						๒. การจัดสรรกำลังเจ้าหน้าที่ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี พร้อมอำนวยความสะดวก ด้านบังคับคดีอย่างมี ประสิทธิภาพ						
						๓. ความยินดีต้อนรับ ของเจ้าหน้าที่						
						๔. ความกระตือรือร้นทำงาน ของเจ้าหน้าที่						
						๕. มีช่องทางการติดต่อหรือ ประชาสัมพันธ์ของ กรมบังคับคดีที่หลากหลาย						
						๖. ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล ที่ต้องการ						
						๗. ความโปร่งใส ทุกขั้นตอน ของการบริการ						
						๘. ความเป็นธรรมที่ได้รับ						
						๙. การได้รับความเอาใจใส่ ติดตาม						
						๑๐. การไม่เลือกปฏิบัติ ให้ความเสมอภาคและ การให้บริการตามคิว						

ไม่มี ความเห็น	ระดับความคาดหวัง					การให้บริการกระบวนการ บังคับคดี	ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง					ไม่มี ความเห็น	
	น้อยที่สุด		มากที่สุด				น้อยที่สุด		มากที่สุด				
	๑	๒	๓	๔	๕		๑	๒	๓	๔	๕		
						๑๑.ความเป็นมืออาชีพ ของเจ้าหน้าที่							
						๑๒.เปิดโอกาสให้ประชาชน แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ							
						๑๓.ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวา ของการบริการที่ดี							
						๑๔.ยึดหลักแห่งกฎหมายใน การให้บริการ							
						๑๕.จัดเตรียมนักกฎหมาย คอยช่วยเหลือ							
						๑๖.จัดอบรมให้ความรู้ ประชาชน							
						๑๗.ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ จากบริการ							
	กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย (ลูกหนี้)												
						๑๘.การรับทราบประกาศแจ้ง คำสั่งพิทักษ์ทรัพย์							
						๑๙.การรับทราบประกาศอื่น ๆ ของเจ้าพนักงานพิทักษ์ ทรัพย์							
						๒๐.การรวบรวมและจัดการ ทรัพย์สินของลูกหนี้ มีความ เป็นธรรม โปร่งใสและ ไม่เอื้อประโยชน์ต่อ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายใด ฝ่ายหนึ่งเป็นการเฉพาะ							
						๒๑.เมื่อเข้าสู่กระบวนการ ล้มละลายแล้วเจ้าพนักงาน พิทักษ์ทรัพย์ได้ชี้แจง สิทธิหน้าที่ของลูกหนี้ ขั้นตอน กระบวนการและ ให้คำแนะนำตั้งแต่เริ่มจน สิ้นสุด							
						๒๒.การพิจารณาอนุญาตให้ ลูกหนี้เดินทางออกนอก ประเทศและการกำหนดให้							

ไม่มี ความเห็น	ระดับความคาดหวัง					การให้บริการกระบวนการ บังคับคดี	ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง					ไม่มี ความเห็น
	น้อยที่สุด		มากที่สุด				น้อยที่สุด		มากที่สุด			
	๑	๒	๓	๔	๕		๑	๒	๓	๔	๕	
						รายงานตัวต่อเจ้าพนักงาน พิทักษ์ทรัพย์ เป็นไปตาม กรอบเวลาและขั้นตอน ต่าง ๆ ที่เหมาะสม						
						๒๓. การกำหนดค่าเลี้ยงชีพและ การจ่ายค่าเลี้ยงชีพของ ลูกหนี้มีความสอดคล้องกับ สถานะเศรษฐกิจและ สภาพภาพโดยรวม ของลูกหนี้						
						๒๔. การดำเนินการปลด ล้มละลายเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กฎหมาย กำหนด						
						๒๕. ความรวดเร็วในการยกเลิก ล้มละลาย						
						๒๖. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ตรวจสอบสถานะล้มละลายผ่าน เว็บไซต์ของกรมบังคับคดี ทำให้สะดวกและช่วยลด ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ต่าง ๆ						
						๒๗. การให้บริการผ่านระบบ E Service เช่น การโอนเงิน ค่าเลี้ยงชีพเข้าบัญชีธนาคาร ทำให้สะดวก รวดเร็ว						
	กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย (เจ้าหนี้)											
						๒๘. การรับทราบประกาศแจ้ง คำสั่งพิทักษ์ทรัพย์						
						๒๙. การรับทราบประกาศอื่น ๆ ของเจ้าพนักงานพิทักษ์ ทรัพย์						
						๓๐. การรวบรวมและจัดการ ทรัพย์สินของลูกหนี้ มีความ เป็นธรรม โปร่งใส ไม่เอื้อ ประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้						

ไม่มี ความเห็น	ระดับความคาดหวัง					การให้บริการกระบวนการ บังคับคดี	ระดับการเห็นจริงปฏิบัติจริง					ไม่มี ความเห็น	
	น้อยที่สุด		มากที่สุด				น้อยที่สุด		มากที่สุด				
	๑	๒	๓	๔	๕		๑	๒	๓	๔	๕		
						ส่วนเสียฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็น การเฉพาะ							
						๓๑. เมื่อเข้าสู่กระบวนการ ล้มละลายแล้ว เจ้าพนักงาน พิทักษ์ทรัพย์ ได้ชี้แจง ขั้นตอนการดำเนิน กระบวนการ หรือคำแนะนำ เกี่ยวกับการยื่นคำขอรับ ชำระหนี้ ตลอดจนกรอบ ระยะเวลา ในการได้รับ ชำระหนี้							
						๓๒. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ตรวจสอบสถานะล้มละลายผ่าน เว็บไซต์ของกรมบังคับคดี ทำให้คุณสะดวก และช่วย ลดค่าใช้จ่ายในการ ดำเนินการต่าง ๆ							
						๓๓. การให้บริการผ่านระบบ E Service เช่น การโอนเงิน ส่วนแบ่ง เข้าบัญชีธนาคาร ทำได้สะดวก รวดเร็ว							

๓๔. คุณเห็นว่า ควรมีการใกล้เคียงข้อพิพาทชั้นบังคับคดีหรือไม่

[] ๑. ควร เพราะ.....

[] ๒. ไม่ควร เพราะ.....

๓๕. จากประสบการณ์ของคุณ คุณคิดว่า สาเหตุ ต่อไปนี้ เป็นอุปสรรคมากน้อยเพียงไรที่ทำให้กระบวนการบังคับคดีล้มละลายล่าช้า

สาเหตุที่ทำให้ล่าช้า	ระดับของความเป็นอุปสรรค										
	ไม่เป็นเลย		น้อย			มาก			มากที่สุด		
	๐	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙	๑๐
๑. เอกสารที่คุณเตรียมมาไม่ครบถ้วน											
๒. คุณยังไม่ทราบขั้นตอนการดำเนินกระบวนการ เท่าที่ควร											
๓. คุณเจอกับการข่มขู่คุกคามและอิทธิพล รู้สึกไม่ปลอดภัย											
๔. เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ											
๕. เจ้าหน้าที่ประสกับกลุ่มอิทธิพลถูกข่มขู่ คุกคาม											
๖. มีการแทรกแซงการทำงานโดยกลุ่มอิทธิพล											
๗. มีทรัพยากรในการทำงานที่ไม่มากเพียงพอ											
๘. การเตรียมการของเจ้าหน้าที่ไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้าน											
๙. การเตรียมการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้าน											
๑๐. รอคำสั่งศาล											
๑๑. รอข้อมูลประกอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง											
๑๒. ขั้นตอนทางกฎหมายที่ยู้งายหลายขั้นตอน											

๓๖. โดยภาพรวม เมื่อคุณ เปรียบเทียบการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดีในอดีตกับปัจจุบัน คุณประเมินว่า การทำงาน
ของเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดี ในปัจจุบันนี้ ดีขึ้น เหมือนเดิม หรือ แย่ลง

- [] ๑. ดีขึ้นมา [] ๒. ดีขึ้น [] ๓. ค่อนข้างดีขึ้น [] ๔. เหมือนเดิม
[] ๕. ค่อนข้างแย่ลง [] ๖. แย่ลง [] ๗. แย่ลงมาก [] ๘. ไม่มีความเห็น

ตอนที่ ๓ ระดับความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดี

๑. เมื่อเปรียบเทียบระหว่าง อดีต กับ ปัจจุบัน คุณเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมบังคับคดีเพิ่มขึ้น เหมือนเดิมหรือลดลง

- [] ๑. เพิ่มขึ้น [] ๒. เหมือนเดิม [] ๓. ลดลง [] ๔. ไม่มีความเห็น

๒. เมื่อนึกถึง กระบวนการบังคับคดีในอดีต กับ ปัจจุบันนี้ คุณพอใจมากน้อยเพียงใด

- [] ๑. พอใจมากที่สุด [] ๒. พอใจมาก [] ๓. ค่อนข้างมาก [] ๔. พอใจปานกลาง
[] ๕. ค่อนข้างน้อย [] ๖. น้อย [] ๗. ไม่พอใจเลย [] ๘. ไม่มีความเห็น

๓. จากประสบการณ์ของคุณ คุณพอใจมากน้อยเพียงใด ต่อภารกิจของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

ถ้าคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน และ ๐ = ไม่พอใจเลยและ ๑๐ = พอใจมากที่สุด

- ๓.๑ การให้บริการบังคับคดีด้านคดีแพ่ง ได้.....คะแนน [] ไม่เคยมีประสบการณ์
๓.๒ กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย ได้.....คะแนน [] ไม่เคยมีประสบการณ์
๓.๓ กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ได้.....คะแนน [] ไม่เคยมีประสบการณ์
๓.๔ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ได้.....คะแนน [] ไม่เคยมีประสบการณ์
๓.๕ กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์ในคดีล้มละลาย ได้.....คะแนน [] ไม่เคยมีประสบการณ์
โดยภาพรวมของการให้บริการทั้งหมดที่คุณพบของกรมบังคับคดี ได้.....คะแนน

๔. คุณคิดว่า กรมบังคับคดีจำเป็นต้องมีศูนย์ผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำปรึกษาการบังคับคดี หรือไม่

๑. จำเป็น คุณต้องการคำแนะนำปรึกษาเรื่อง

๑.....

๒.....

๓.....

๒. ไม่จำเป็น

ตอนที่ ๔ โปรดระบุข้อเสนอแนะ

๑. คุณอยากให้กรมบังคับคดีปรับปรุงอะไรบ้าง

๑.....

๒.....

๓.....

๒. คุณต้องการให้กรมบังคับคดีเปลี่ยนแปลงอะไรบ้างที่จะทำให้บริการดีขึ้น

๑.....

๒.....

๓.....

ตอนที่ ๕ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ๑. ชาย ๒. หญิง

๒. อายุ

๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒. ๒๐ - ๒๙ ปี ๓. ๓๐ - ๓๙ ปี

๔. ๔๐ - ๔๙ ปี ๕. ๕๐ - ๕๙ ปี ๖. ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. สถานภาพสมรส

๑. โสด ๒. สมรส ๓. หม้าย ๔. หย่าร้าง ๕. อื่น ๆ.....

๔. จำนวนบุตร.....คน ๙๙. ไม่มี

๕. ระดับการศึกษาที่จบมาชั้นสูง

๑. ไม่เคยเรียน หรือ ต่ำกว่า ประถมศึกษา ๒. มัธยมศึกษาตอนต้น

๓. มัธยมศึกษาตอนปลาย ๔. ปวช. ๕. ปวส. ๖. อนุปริญญา

๗. ปริญญาตรี ๘. ปริญญาโท ๙. ปริญญาเอก

๖. อาชีพประจำของคุณ ที่มีรายได้หลัก

๑. ข้าราชการ /เจ้าหน้าที่รัฐ ๒. หนายความ ๓. พนักงานบริษัทเอกชน

๔. ค้าขาย ๕. ธุรกิจส่วนตัว ผู้ประกอบการ ๖. รับจ้างทั่วไป

๗. นิสิต นักศึกษา ๘. เกษียณ ว่างาน ๙. เกษตรกรรม ปศุสัตว์ ประมง

๑๐. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

๗. รายได้ส่วนตัว เฉลี่ยต่อเดือน..... บาท

๘. คุณรู้จักสนิทสนมกับ เจ้าหน้าที่ในกรมบังคับคดีบ้างหรือไม่

๑. รู้จักสนิทสนมกัน ระบุความสัมพันธ์เป็น.....

๒. ไม่รู้จักเป็นการส่วนตัว

ขอขอบคุณอย่างยิ่งในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก : ค
แบบสอบถาม กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกค้านี้
(แบบที่ได้รับการเห็นชอบจากที่ประชุม)
แบบสอบถามความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

คำชี้แจง : กรมบังคับคดีขอความร่วมมือประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตอบแบบสอบถามความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดีของกรมบังคับคดีที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุง/พัฒนาการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น ๕ ตอน ได้แก่

- ตอนที่ ๑ เรื่องทั่วไป การรับรู้และประสบการณ์ กระบวนการบังคับคดี
- ตอนที่ ๒ ระดับความคาดหวังและการเห็นจริงปฏิบัติจริง ในการใช้บริการกระบวนการบังคับคดี
- ตอนที่ ๓ ระดับความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดี
- ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ
- ตอนที่ ๕ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ เรื่องทั่วไป การรับรู้และประสบการณ์ กระบวนการบังคับคดี

๑. ในช่วง ๓๐ วันที่ผ่านมา คุณติดตามข่าวสารผ่านสื่อมวลชนบ่อยครั้งเพียงไร
 - [] ๑. ทุกวัน หรือ เกือบทุกวัน
 - [] ๒. อย่างน้อยสัปดาห์ละ ๑ ครั้ง
 - [] ๓. บางสัปดาห์ไม่ได้ติดตาม
 - [] ๔. ไม่ได้ติดตามเลย
๒. ในช่วง ๑๒ เดือนคุณเคยติดต่อ กรมบังคับคดี ครั้งนี้ เป็นครั้งที่.....
๓. คุณทราบหรือไม่ว่า กรมบังคับคดีมีการให้บริการทางด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน Facebook
 - [] ๑. ทราบ
 - [] ๒. ไม่ทราบ

๔. คุณเคยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดีต่อไปนี้ บ่อยครั้งเพียงใด

ประเภทของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี	ความถี่ในการใช้											
	ไม่เคยใช้เลย		ไม่ค่อยบ่อย			ค่อนข้างบ่อย			บ่อยที่สุด			
	๐	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙	๑๐	
๑. เว็บไซต์ของกรมบังคับคดี												
๒. แอปพลิเคชัน LED Property ของกรมบังคับคดี												
๓. แอปพลิเคชัน LED Property Plus ของกรมบังคับคดี												
๔. E Service												
๕. Facebook ของกรมบังคับคดี												
๖. อื่น ๆ ระบุ												

๕. คุณคิดว่า สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดีเพียงพอต่อความต้องการหรือไม่

- [] ๑. เพียงพอ
- [] ๒. ไม่เพียงพอ ควรจะเพิ่มอะไรบ้าง ๑..... ๒..... ๓.....

๖. คุณเข้าใจมากน้อยเพียงไรเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

อำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดี	ระดับความเข้าใจ											
	ไม่เข้าใจเลย			น้อย				มาก				มากที่สุด
	๐	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙	๑๐	
๑. ดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล												
๒. ดำเนินการบังคับคดีล้มละลายตามคำสั่งศาล												
๓. ดำเนินการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ตามคำสั่งศาล												
๔. ดำเนินการขายทอดตลาดทรัพย์สิน												
๕. ตรวจสอบสิทธิทางบัญชีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขอรับชำระหนี้												
๖. ตรวจสอบค่าใช้จ่ายและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการบังคับคดี												
๗. ชำระบัญชีห้างหุ้นส่วนบริษัทหรือนิติบุคคล ในฐานะผู้ชำระบัญชีตามคำสั่งศาล												
๘. รับวางทรัพย์สินจากลูกหนี้ หรือผู้มีสิทธิวางทรัพย์สิน												
๙. ดำเนินการประเมินราคาทรัพย์สิน												
๑๐. ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี												
๑๑. เดินทาง คำคู่ความ หนังสือประกาศของศาลหรือหน่วยงานในสังกัดกรมบังคับคดี												
๑๒. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมายหรือตามคำสั่งศาลหรือ คสช. เช่น คดีจำนำข้าว												
๑๓. อื่น ๆ ระบุ.....												

๗. คุณคิดว่า การทำงานของกรมบังคับคดี มีส่วนช่วยการค้า การลงทุนและส่งเสริมเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศมากน้อยเพียงใด

[] ๑. มากที่สุด [] ๒. มาก [] ๓. ค่อนข้างมาก [] ๔. ค่อนข้างน้อย [] ๕. น้อย [] ๖. ไม่ช่วยเลย

๘. คุณคิดว่า การทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์มากน้อยเพียงไรในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

การทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์	ระดับของประโยชน์ต่อการทำงานของกรมบังคับคดี											
	ไม่เลย			น้อย				มาก				มากที่สุด
	๐	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙	๑๐	
๑. ดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล												
๒. ประโยชน์ลูกหนี้												
๓. ประโยชน์เจ้าหนี้												
๔. คำสั่งศาลมีความศักดิ์สิทธิ์												
๕. เศรษฐกิจ การค้า การลงทุน												

๙. ในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา คุณมีประสบการณ์ใช้บริการกระบวนการบังคับคดีในด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)
- [] ๑.การบังคับคดีแพ่ง [] ๒.การบังคับคดีล้มละลาย [] ๓.การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้
 [] ๔.การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี [] ๕.การประมูลซื้อทรัพย์สิน [] ๖.การวางทรัพย์
 [] ๗.ขอรับชำระหนี้ในคดีล้มละลาย [] ๘.อื่น ๆ ระบุ.....
๑๐. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ทางกระบวนการบังคับคดี ในการมาติดต่อกรมบังคับคดีครั้งนี้
- [] ๑.ประชาชนทั่วไป [] ๒.เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา [] ๓.ผู้เข้าซื้อทรัพย์สิน
 [] ๔.ลูกหนี้ตามคำพิพากษา [] ๕.ผู้รับมอบอำนาจจาก.....
 [] ๖.ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านอื่น ๆ ระบุ.....

ตอนที่ ๒ เกี่ยวกับความคาดหวังและการเห็นจริงปฏิบัติจริง ต่อการให้บริการกระบวนการบังคับคดีโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทั้งด้านความคาดหวังและด้านการเห็นปฏิบัติจริงที่ตรงกับคำตอบของคุณ

ไม่มี ความ เห็น	ระดับความคาดหวัง					การให้บริการกระบวนการ บังคับคดี	ระดับการเห็นจริง ปฏิบัติจริง					ไม่มี ความ เห็น
	น้อยที่สุด		มากที่สุด				น้อยที่สุด		มากที่สุด			
	๑	๒	๓	๔	๕		๑	๒	๓	๔	๕	
	ด้านกระบวนการบังคับคดี											
						๑. การดำเนินงานเป็นไปตามวิสัยทัศน์ของ กรมบังคับคดีที่ว่า “บังคับคดีอย่างมี อาชีพ บนพื้นฐานความเป็นธรรม ตามมาตรฐานสากล อย่างมั่นคง”						
						๒. การจัดสรรกำลังเจ้าหน้าที่ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี พร้อมอำนวยความสะดวก ด้านการบังคับคดีอย่างมีประสิทธิภาพ						
						๓. ความยินดีต้อนรับของเจ้าหน้าที่						
						๔. ความกระตือรือร้นทำงานของเจ้าหน้าที่						
						๕. มีช่องทางการติดต่อหรือประชาสัมพันธ์ ของกรมบังคับคดีที่หลากหลาย						
						๖. ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ						
						๗. ความโปร่งใส ทุกขั้นตอนของการบริการ						
						๘. ความเป็นธรรมที่ได้รับ						
						๙. การได้รับความเอาใจใส่ติดตาม						
						๑๐. การไม่เลือกปฏิบัติ ให้ความเสมอภาค และให้บริการตามคิว						
						๑๑. ความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่						
						๑๒. เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดง ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ						
						๑๓. ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาของ การบริการที่ดี						
						๑๔. ยึดหลักแห่งกฎหมายในการให้บริการ						
						๑๕. จัดเตรียมนักกฎหมายคอยช่วยเหลือ						

ไม่มี ความ เห็น	ระดับความคาดหวัง					การให้บริการกระบวนการ บังคับคดี	ระดับการเห็นจริง ปฏิบัติจริง					ไม่มี ความ เห็น
	น้อยที่สุด		มากที่สุด				น้อยที่สุด		มากที่สุด			
	๑	๒	๓	๔	๕		๑	๒	๓	๔	๕	
						๑๖. จัดอบรมให้ความรู้ประชาชน						
						๑๗. ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้จากบริการ						
	กระบวนการบังคับคดี ด้านการฟื้นฟูกิจการของลูกค้า กรณีผู้ตอบเป็นลูกหนี้											
						๑๘. กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกค้าทำให้กิจการของคุณสามารถดำเนินต่อไปได้						
						๑๙. ระยะเวลาการคัดค้านคำสั่งเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ภายใน ๑๔ วันตามที่กฎหมายกำหนดมีความเหมาะสมแล้ว						
						๒๐. การฟื้นฟูกิจการของลูกค้า ช่วยให้ผู้ต้องล้มละลาย						
						๒๑. การปฏิบัติต่อเจ้าหนี้ที่มีลักษณะเดียวกัน ไม่เลือกปฏิบัติต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นการเฉพาะ						
						๒๒. กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกค้าทำให้ลูกหนี้มีความสามารถชำระหนี้ให้กับเจ้าหนี้ได้						
						๒๓. การฟื้นฟูกิจการของลูกค้า สามารถช่วยลดปัญหาการว่างงานได้ส่วนหนึ่ง						
						๒๔. ได้รับความช่วยเหลือจากศูนย์ช่วยเหลือธุรกิจ SMEs (SME Support & Rescue Center) เช่น การให้คำปรึกษาและคำแนะนำ						
	กระบวนการบังคับคดี ด้านการฟื้นฟูกิจการ เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามเป็น เจ้าหนี้											
						๒๕. เจ้าหน้าที่ของกรมบังคับคดี ทำให้คุณทราบขั้นตอน วิธีการขอรับชำระหนี้						
						๒๖. การเปิดช่องให้มีการยื่นคำขอรับชำระหนี้ผ่านสำนักงานบังคับคดีจังหวัดเป็นการอำนวยความสะดวกต่อคุณ						
						๒๗. ระยะเวลาการคัดค้านคำสั่งเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ ภายใน ๑๔ วัน ตามที่กฎหมายกำหนดมีความเหมาะสมแล้ว						
						๒๘. แผนที่ได้รับความเห็นชอบของที่ประชุมมีความเป็นธรรม						

ไม่มี ความ เห็น	ระดับความคาดหวัง					การให้บริการกระบวนการ บังคับคดี	ระดับการเห็นจริง ปฏิบัติจริง					ไม่มี ความ เห็น	
	น้อยที่สุด		มากที่สุด				น้อยที่สุด		มากที่สุด				
	๑	๒	๓	๔	๕		๑	๒	๓	๔	๕		
						๒๙. การชำระหนี้ตามแผนฟื้นฟูกิจการของ เจ้าหนี้กลุ่มเดียวกัน ต้องได้รับการ ชำระหนี้อย่างเท่าเทียมกัน							
						๓๐. ระยะเวลาในการดำเนินการตามแผน ฟื้นฟูกิจการที่กฎหมายกำหนดไว้มีความ เหมาะสม							
						๓๑. การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ช่วยให้เจ้าหนี้ ได้รับชำระหนี้มากกว่าการที่ให้ลูกหนี้ ล้มละลาย							

๓๒. จากประสบการณ์ของคุณ คุณคิดว่า สาเหตุต่อไปนี้ เป็นอุปสรรคมากน้อยเพียงไรที่ทำให้กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้
ล่าช้า

สาเหตุที่ทำให้ล่าช้า	ระดับของความเป็นอุปสรรค											
	ไม่เป็นเลย		น้อย					มาก		มากที่สุด		
	๐	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙	๑๐	
๑. เอกสารที่คุณเตรียมมาไม่ครบถ้วน												
๒. คุณยังไม่ทราบขั้นตอนการดำเนินการกระบวนการ เท่าที่ควร												
๓. คุณเจอกับการข่มขู่คุกคามและอิทธิพล รู้สึกไม่ปลอดภัย												
๔. เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ												
๕. เจ้าหน้าที่ประสกับกลุ่มอิทธิพลถูกข่มขู่ คุกคาม												
๖. มีการแทรกแซงการทำงานโดยกลุ่มอิทธิพล												
๗. มีทรัพยากรในการทำงานที่ไม่มากเพียงพอ												
๘. การเตรียมการของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้าน												
๙. การเตรียมการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้าน												
๑๐. รอคำสั่งศาล												
๑๑. รอข้อมูลประกอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง												
๑๒. ขั้นตอนทางกฎหมายที่ยุ่งยากหลายขั้นตอน												

๓๓. โดยภาพรวม เมื่อคุณ เปรียบเทียบการทำงานของ เจ้าหน้าที่กรมบังคับคดี ในอดีต กับ ปัจจุบัน คุณประเมินว่า การทำงานของเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดี ในปัจจุบันนี้ ดีขึ้น เหมือนเดิม หรือ แย่ลง
- [] ๑. ดีขึ้นมาก [] ๒. ดีขึ้น [] ๓. ค่อนข้างดีขึ้น [] ๔. เหมือนเดิม
 [] ๕. ค่อนข้างแย่ลง [] ๖. แย่ลง [] ๗. แย่ลงมาก [] ๘. ไม่มีความเห็น

ตอนที่ ๓ ระดับความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดี

๑. เมื่อเปรียบเทียบระหว่างอดีตกับปัจจุบัน คุณเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมบังคับคดีเพิ่มขึ้น เหมือนเดิมหรือลดลง

- [] ๑. เพิ่มขึ้น [] ๒. เหมือนเดิม [] ๓. ลดลง [] ๔. ไม่มีความเห็น

๒. เมื่อนึกถึงกระบวนการบังคับคดีในอดีตกับปัจจุบันนี้ คุณพอใจมากน้อยเพียงใด

- [] ๑. พอใจมากที่สุด [] ๒. พอใจมาก [] ๓. ค่อนข้างมาก [] ๔. พอใจปานกลาง
 [] ๕. ค่อนข้างน้อย [] ๖. น้อย [] ๗. ไม่พอใจเลย [] ๘. ไม่มีความเห็น

๓. จากประสบการณ์ของคุณ คุณพอใจมากน้อยเพียงใด ต่อภารกิจของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้
 ถ้าคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน และ ๐ = ไม่พอใจเลยและ ๑๐ = พอใจมากที่สุด

- ๓.๑ การให้บริการบังคับคดีด้านคดีแพ่ง ได้.....คะแนน [] ไม่เคยมีประสบการณ์
 ๓.๒ กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย ได้.....คะแนน [] ไม่เคยมีประสบการณ์
 ๓.๓ กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ได้.....คะแนน [] ไม่เคยมีประสบการณ์
 ๓.๔ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ได้.....คะแนน [] ไม่เคยมีประสบการณ์
 ๓.๕ กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์ในคดีล้มละลาย ได้.....คะแนน [] ไม่เคยมีประสบการณ์
- โดยภาพรวมของการให้บริการทั้งหมดที่คุณพบของกรมบังคับคดี ได้.....คะแนน

๔. คุณคิดว่า กรมบังคับคดีจำเป็นต้องมีศูนย์ผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำปรึกษาการบังคับคดี หรือไม่

- [] ๑. จำเป็น คุณต้องการคำแนะนำปรึกษาเรื่อง
- ๑.....
 ๒.....
 ๓.....
- [] ๒. ไม่จำเป็น

ตอนที่ ๔ โปรดระบุข้อเสนอแนะ

๑ คุณอยากให้ กรมบังคับคดี ปรับปรุงอะไรบ้าง

- ๑.....
 ๒.....
 ๓.....

๒ คุณต้องการให้ กรมบังคับคดี เปลี่ยนแปลงอะไรบ้าง ที่จะทำให้บริการดีขึ้น

- ๑.....
 ๒.....
 ๓.....

ตอนที่ ๕ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ๑. ชาย ๒. หญิง

๒. อายุ

๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒. ๒๐ - ๒๙ ปี ๓. ๓๐ - ๓๙ ปี
 ๔. ๔๐ - ๔๙ ปี ๕. ๕๐ - ๕๙ ปี ๖. ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. สถานภาพสมรส

๑. โสด ๒. สมรส ๓. หม้าย ๔. หย่าร้าง ๕. อื่น ๆ.....

๔. จำนวนบุตร.....คน ๙๙. ไม่มี

๕. ระดับการศึกษาที่จบมาขั้นสูง

๑. ไม่เคยเรียน หรือ ต่ำกว่า ประถมศึกษา ๒. มัธยมศึกษาตอนต้น ๓. มัธยมศึกษาตอนปลาย
 ๔. ปวช. ๕. ปวส. ๖. อนุปริญญา
 ๗.ปริญญาตรี ๘.ปริญญาโท ๙.ปริญญาเอก

๖. อาชีพประจำของคุณ ที่มีรายได้หลัก

๑. ข้าราชการ /เจ้าหน้าที่รัฐ ๒. ทนายความ ๓. พนักงานบริษัทเอกชน
 ๔. ค้าขาย ๕. ธุรกิจส่วนตัว ผู้ประกอบการ ๖. รับจ้างทั่วไป
 ๗. นิสิต นักศึกษา ๘. เกษียณ ว่างาน ๙. เกษตรกรรม ปศุสัตว์ ประมง
 ๑๐. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

๗. รายได้ส่วนตัว เฉลี่ยต่อเดือน..... บาท

๘. คุณรู้จักสนิทสนมกับ เจ้าหน้าที่ในกรมบังคับคดีบ้างหรือไม่

๑. รู้จักสนิทสนมกัน ระบุความสัมพันธ์เป็น.....
 ๒. ไม่รู้จักเป็นการส่วนตัว

ขอขอบคุณอย่างยิ่งในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก : ง
แบบสอบถาม กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี
(แบบที่ได้รับการเห็นชอบจากที่ประชุม)
แบบสอบถามความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

คำชี้แจง : กรมบังคับคดีขอความร่วมมือประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตอบแบบสอบถามความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดีของกรมบังคับคดีที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุง/พัฒนาการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น ๕ ตอน ได้แก่

- ตอนที่ ๑ เรื่องทั่วไป การรับรู้และประสบการณ์ กระบวนการบังคับคดี
- ตอนที่ ๒ ระดับความคาดหวังและการเห็นจริงปฏิบัติจริง ในการใช้บริการกระบวนการบังคับคดี
- ตอนที่ ๓ ระดับความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดี
- ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ
- ตอนที่ ๕ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ เรื่องทั่วไป การรับรู้ และ ประสบการณ์ กระบวนการบังคับคดี

๑. ในช่วง ๓๐ วันที่ผ่านมา คุณติดตามข่าวสารผ่านสื่อมวลชนบ่อยครั้งเพียงไร
 - [] ๑. ทุกวัน หรือ เกือบทุกวัน
 - [] ๒. อย่างน้อยสัปดาห์ละ ๑ ครั้ง
 - [] ๓. บางสัปดาห์ไม่ได้ติดตาม
 - [] ๔. ไม่ได้ติดตามเลย
๒. ในช่วง ๑๒ เดือนคุณเคยติดต่อ กรมบังคับคดี ครั้งนี้ เป็นครั้งที่.....
๓. คุณทราบหรือไม่ว่า กรมบังคับคดีมีการให้บริการทางด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน Facebook
 - [] ๑. ทราบ
 - [] ๒. ไม่ทราบ

๔. คุณเคยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดีต่อไปนี้ บ่อยครั้งเพียงใด

ประเภทของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของกรมบังคับคดี	ความถี่ในการใช้											
	ไม่เคยใช้เลย		ไม่ค่อยบ่อย				ค่อนข้างบ่อย				บ่อยที่สุด	
	๐	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙	๑๐	
๑. เว็บไซต์ของกรมบังคับคดี												
๒. แอปพลิเคชัน LED Property ของกรมบังคับคดี												
๓. แอปพลิเคชัน LED Property Plus ของกรมบังคับคดี												
๔. E Service												
๕. Facebook ของกรมบังคับคดี												
๖. อื่น ๆ ระบุ												

๕. คุณคิดว่า สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี เพียงพอต่อความต้องการหรือไม่

- [] ๑. เพียงพอ
- [] ๒. ไม่เพียงพอ ควรจะเพิ่มอะไรบ้าง ๑..... ๒..... ๓.....

๖. คุณเข้าใจมากน้อยเพียงไร เกี่ยวกับ อำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

อำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดี	ระดับความเข้าใจ										
	ไม่เข้าใจเลย		น้อย			มาก			มากที่สุด		
	๐	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙	๑๐
๑. ดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล											
๒. ดำเนินการบังคับคดีล้มละลายตามคำสั่งศาล											
๓. ดำเนินการบังคับคดีฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ตามคำสั่งศาล											
๔. ดำเนินการขายทอดตลาดทรัพย์สิน											
๕. ตรวจสอบสิทธิทางบัญชีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขอรับชำระหนี้											
๖. ตรวจสอบค่าใช้จ่ายและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการบังคับคดี											
๗. ชำระบัญชีห้างหุ้นส่วนบริษัทหรือนิติบุคคลในฐานะผู้ชำระบัญชีตามคำสั่งศาล											
๘. รับวางทรัพย์สินจากลูกหนี้หรือผู้มีสิทธิวางทรัพย์สิน											
๙. ดำเนินการประเมินราคาทรัพย์สิน											
๑๐. ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี											
๑๑. เติมนาม คำคู่ความ หนังสือประกาศของศาลหรือหน่วยงานในสังกัดกรมบังคับคดี											
๑๒. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดี ตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมายหรือตามคำสั่งศาลหรือคสช. เช่น คดีจำนำข้าว											
๑๓. อื่น ๆ ระบุ.....											

๗. คุณคิดว่า การทำงานของกรมบังคับคดี มีส่วนช่วยการค้า การลงทุน และส่งเสริมเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศมากน้อยเพียงใด

[] ๑. มากที่สุด [] ๒. มาก [] ๓. ค่อนข้างมาก [] ๔. ค่อนข้างน้อย [] ๕. น้อย [] ๖. ไม่ช่วยเลย

๘. คุณคิดว่า การทำงานของกรมบังคับคดี เป็นประโยชน์มากน้อยเพียงไรในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

การทำงานของกรมบังคับคดี เป็นประโยชน์	ระดับของประโยชน์ต่อการทำงานของกรมบังคับคดี										
	ไม่เลย		น้อย			มาก			มากที่สุด		
	๐	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙	๑๐
๑. ดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล											
๒. ประโยชน์ลูกหนี้											
๓. ประโยชน์เจ้าหนี้											
๔. คำสั่งศาลมีความศักดิ์สิทธิ์											
๕. เศรษฐกิจ การค้า การลงทุน											

๙. ในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา คุณมีประสบการณ์ใช้บริการกระบวนการบังคับคดีในด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)
- [] ๑.การบังคับคดีแพ่ง [] ๒.การบังคับคดีล้มละลาย [] ๓.การฟื้นฟูกิจการของลูกค้าหนี้
 [] ๔.การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี [] ๕.การประมูลซื้อทรัพย์สิน [] ๖.การวางทรัพย์
 [] ๗.ขอรับชำระหนี้ในคดีล้มละลาย [] ๘.อื่น ๆ ระบุ.....
๑๐. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามทางกระบวนการบังคับคดี ในการมาติดต่อกรมบังคับคดีครั้งนี้
- [] ๑.ประชาชนทั่วไป [] ๒.เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา [] ๓.ผู้เข้าซื้อทรัพย์สิน
 [] ๔.ลูกหนี้ตามคำพิพากษา [] ๕.ผู้รับมอบอำนาจจาก.....
 [] ๖.ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านอื่น ๆ ระบุ.....

ตอนที่ ๒ เกี่ยวกับความคาดหวัง และการเห็นจริงปฏิบัติจริง ต่อการให้บริการกระบวนการบังคับคดีโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลง
 ในช่องทั้งด้านความคาดหวัง และด้านการเห็นปฏิบัติจริงที่ตรงกับคำตอบของคุณ

ไม่มี ความ เห็น	ระดับความคาดหวัง					การให้บริการกระบวนการ บังคับคดี	ระดับการเห็นจริง ปฏิบัติจริง					ไม่มี ความ เห็น
	น้อยที่สุด		มากที่สุด				น้อยที่สุด		มากที่สุด			
	๑	๒	๓	๔	๕		๑	๒	๓	๔	๕	
	ด้านกระบวนการบังคับคดี											
						๑. การดำเนินงานเป็นไปตามวิสัยทัศน์ ของกรมบังคับคดีที่ว่า “บังคับคดีอย่างมี อาชีพ บนพื้นฐานความเป็นธรรม ตามมาตรฐานสากล อย่างมั่นคง”						
						๒. การจัดสรรกำลังเจ้าหน้าที่ วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยี พร้อมอำนวยความสะดวกด้าน บังคับคดีอย่างมีประสิทธิภาพ						
						๓. ความยินดีต้อนรับของเจ้าหน้าที่						
						๔. ความกระตือรือร้นทำงานของ เจ้าหน้าที่						
						๕. มีช่องทางการติดต่อหรือประชาสัมพันธ์ ของกรมบังคับคดีที่หลากหลาย						
						๖. ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ						
						๗. ความโปร่งใส ทุกขั้นตอนของการบริการ						
						๘. ความเป็นธรรมที่ได้รับ						
						๙. การได้รับความเอาใจใส่ติดตาม						
						๑๐. การไม่เลือกปฏิบัติ ให้ความเสมอภาคและ ให้บริการตามคิว						
						๑๑. ความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่						
						๑๒. เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ						
						๑๓. ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวา ของการบริการที่ดี						

ไม่มี ความ เห็น	ระดับความคาดหวัง					การให้บริการกระบวนการ บังคับคดี	ระดับการเห็นจริง ปฏิบัติจริง					ไม่มี ความ เห็น	
	น้อยที่สุด		มากที่สุด				น้อยที่สุด		มากที่สุด				
	๑	๒	๓	๔	๕		๑	๒	๓	๔	๕		
						๑๔. ยึดหลักแห่งกฎหมายในการให้บริการ							
						๑๕. จัดเตรียมนักกฎหมายคอยช่วยเหลือ							
						๑๖. จัดอบรมให้ความรู้ประชาชน							
						๑๗. ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้จากบริการ							
						ความเชื่อมั่นด้านกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี กรณีผู้ตอบเป็นลูกหนี้							
						๑๘. สถานที่ในการประชุมเพื่อไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ชั้นบังคับคดี มีความเหมาะสมต่อการเจรจา							
						๑๙. กรมบังคับคดีที่เปิดช่องทาง ในการยื่นคำ ร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ การยื่นคำร้องที่ กรมบังคับคดี สำนักงานบังคับคดีจังหวัด ทางโทรสาร ทางไปรษณีย์เป็นการอำนวยความสะดวก ความสะดวกอย่างยิ่ง							
						๒๐. การอนุญาตให้มีการเลื่อนนัดไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทชั้นบังคับคดีมีประโยชน์ต่อคดี							
						๒๑. การเลื่อนนัดไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี มีประโยชน์ต่อการบริหารเวลาในการชำระ หนี้							
						๒๒. การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้น บังคับคดี ช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่คุณได้เช่น ลดปัญหาความยุ่งยากในการดำเนินคดี							
						๒๓. ผู้ไกล่เกลี่ยได้ชี้แจงขั้นตอน วิธีการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทชั้นบังคับคดีให้คำแนะนำเบื้องต้น กับคุณ							
						๒๔. ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีความรู้ความสามารถ และมีคุณสมบัติตรงตามมาตรฐาน							
						๒๕. ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีความ เป็นธรรม โปร่งใสและไม่เอื้อประโยชน์ต่อ ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง เป็นการเฉพาะ							
						๒๖. สามารถเสนอทางเลือกในการเจรจา ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี							
						๒๗. สามารถตัดสินใจในการตกลงยินยอมผ่อนผัน ได้อย่างสมัครใจและเป็นอิสระ							

ไม่มี ความ เห็น	ระดับความคาดหวัง					การให้บริการกระบวนการ บังคับคดี	ระดับการเห็นจริง ปฏิบัติจริง					ไม่มี ความ เห็น	
	น้อยที่สุด		มากที่สุด				น้อยที่สุด		มากที่สุด				
	๑	๒	๓	๔	๕		๑	๒	๓	๔	๕		
						๒๘. การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทชั้นบังคับคดีจะช่วยแก้ปัญหา หนี้สินของคุณได้							
ความเชื่อมั่นด้านกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรณีผู้ตอบเป็นเจ้าของหนี้													
						๒๙. กรมบังคับคดีเปิดช่องทางในการยื่นคำร้อง ขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ชั้นบังคับคดีผ่าน ช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ การยื่นคำร้องที่ กรมบังคับคดี สำนักงานบังคับคดีจังหวัด ทางโทรสาร ทางไปรษณีย์เป็นการอำนวยความสะดวก							
						๓๐. การอนุญาตให้มีการเลื่อนนัด ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นการบังคับคดี มีประโยชน์ต่อคดี							
						๓๑. การเลื่อนนัดไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี มีประโยชน์ต่อการบริหารเวลา ในการชำระหนี้							
						๓๒. ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีความรู้ ความสามารถ และมีคุณสมบัติตรงตามมาตรฐาน							
						๓๓. ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ชี้แจง ขั้นตอน วิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ คำแนะนำเบื้องต้นกับคุณ							
						๓๔. ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีความเป็นธรรม โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อฝ่ายใดฝ่าย หนึ่งเป็นการเฉพาะ							
						๓๕. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี สามารถ ทำให้คู่กรณีตกลงยินยอมผ่อนผันให้แก่กันได้							
						๓๖. การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ชั้นบังคับคดีช่วยประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย ให้แก่คุณได้							
						๓๗. การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ชั้นบังคับคดี ช่วยแก้ไข้ปัญหาให้แก่คุณได้ เช่น ลดปัญหาความยุ่งยากในการดำเนินคดี							
						๓๘. การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ชั้นบังคับคดี ทำให้คุณได้รับชำระหนี้เร็วมาก ขึ้น							

๓๙. คุณต้องการให้มีระบบอิเล็กทรอนิกส์ มาช่วยในการให้บริการของกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทชั้นบังคับคดี
 ๑. ต้องการ ๒. ไม่ต้องการ

๔๐. คุณเห็นว่า ควรมีการใกล้เคียงข้อพิพาทชั้นบังคับคดีหรือไม่
 ๑. ควร เพราะ.....
 ๒. ไม่ควร เพราะ.....

๔๑. จากประสบการณ์ของคุณ คุณคิดว่า สาเหตุ ต่อไปนี้ เป็นอุปสรรคมากน้อยเพียงไรที่ทำให้กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทชั้นบังคับคดีล่าช้า

สาเหตุที่ทำให้ล่าช้า	ระดับของความเป็นอุปสรรค											
	ไม่เป็นเลย		น้อย			มาก			มากที่สุด			
	๐	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙	๑๐	
๑. เอกสารที่คุณเตรียมมาไม่ครบถ้วน												
๒. คุณยังไม่ทราบขั้นตอนการดำเนินกระบวนการเท่าที่ควร												
๓. คุณเจอกับการข่มขู่คุกคาม และอิทธิพล รู้สึกไม่ปลอดภัย												
๔. เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ												
๕. เจ้าหน้าที่ที่ประสบกับกลุ่มอิทธิพลถูกข่มขู่คุกคาม												
๖. มีการแทรกแซงการทำงานโดยกลุ่มอิทธิพล												
๗. มีทรัพยากรในการทำงานที่ไม่มากเพียงพอ												
๘. การเตรียมการของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้าน												
๙. การเตรียมการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้าน												
๑๐. รอคำนั่งศาล												
๑๑. รขอข้อมูลประกอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง												
๑๒. ขั้นตอนทางกฎหมายที่ยู้งยากหลายขั้นตอน												

๔๒. โดยภาพรวม เมื่อคุณ เปรียบเทียบการทำงานของ เจ้าหน้าที่ที่กรมบังคับคดี ในอดีต กับ ปัจจุบัน คุณประเมินว่า การทำงานของเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดี ในปัจจุบันนี้ ดีขึ้น เหมือนเดิม หรือ แย่ลง

๑. ดีขึ้นมาก ๒. ดีขึ้น ๓. ค่อนข้างดีขึ้น ๔. เหมือนเดิม
 ๕. ค่อนข้างแย่ลง ๖. แย่ลง ๗. แย่ลงมาก ๘. ไม่มีความเห็น

ตอนที่ ๓ ระดับความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดี

๑. เมื่อเปรียบเทียบระหว่าง อดีต กับ ปัจจุบัน คุณเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมบังคับคดีเพิ่มขึ้น เหมือนเดิม หรือลดลง

๑. เพิ่มขึ้น ๒. เหมือนเดิม ๓. ลดลง ๔. ไม่มีความเห็น

๒. เมื่อนึกถึง กระบวนการบังคับคดีในอดีต กับ ปัจจุบันนี้ คุณพอใจมากน้อยเพียงใด

๑. พอใจมากที่สุด ๒. พอใจมาก ๓. ค่อนข้างมาก ๔. พอใจปานกลาง
 ๕. ค่อนข้างน้อย ๖. น้อย ๗. ไม่พอใจเลย ๘. ไม่มีความเห็น

๓. จากประสบการณ์ของคุณ คุณพอใจมากน้อยเพียงใด ต่อภารกิจของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

ถ้าคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน และ ๐ = ไม่พอใจเลยและ ๑๐ = พอใจมากที่สุด

๓.๑ การให้บริการบังคับคดีด้านคดีแพ่ง ได้.....คะแนน ไม่เคยมีประสบการณ์

๓.๒ กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย ได้.....คะแนน ไม่เคยมีประสบการณ์

๓.๓ กระบวนการบังคับคดีฟื้นฟูกิจการ ได้.....คะแนน ไม่เคยมีประสบการณ์

๓.๔ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ได้.....คะแนน ไม่เคยมีประสบการณ์

๓.๕ กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์ ได้.....คะแนน ไม่เคยมีประสบการณ์

โดยภาพรวมของการให้บริการทั้งหมดที่คุณพบของกรมบังคับคดี ได้.....คะแนน

๔. คุณคิดว่ากรมบังคับคดีจำเป็นต้องมีศูนย์ผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำปรึกษาการบังคับคดี หรือไม่

๑. จำเป็น คุณต้องการคำแนะนำปรึกษาเรื่อง

๑.....

๒.....

๓.....

๒. ไม่จำเป็น

ตอนที่ ๔ โปรดระบุข้อเสนอแนะ

๑ คุณอยากให้กรมบังคับคดีปรับปรุงอะไรบ้าง

๑.....

๒.....

๓.....

๒ คุณต้องการให้กรมบังคับคดีเปลี่ยนแปลงอะไรบ้าง ที่จะทำให้บริการดีขึ้น

๑.....

๒.....

๓.....

ตอนที่ ๕ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ๑. ชาย ๒. หญิง

๒. อายุ

๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒. ๒๐ - ๒๙ ปี ๓. ๓๐ - ๓๙ ปี

๔. ๔๐ - ๔๙ ปี ๕. ๕๐ - ๕๙ ปี ๖. ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. สถานภาพสมรส

๑. โสด ๒. สมรส ๓. หม้าย ๔. หย่าร้าง ๕. อื่น ๆ.....

๔. จำนวนบุตร.....คน ๙๙. ไม่มี

๕. ระดับการศึกษาที่จบมาขั้นสูง

๑. ไม่เคยเรียน หรือ ต่ำกว่า ประถมศึกษา ๒. มัธยมศึกษาตอนต้น ๓. มัธยมศึกษาตอนปลาย

๔. ปวช. ๕. ปวส. ๖. อนุปริญญา

๗. ปริญญาตรี ๘. ปริญญาโท ๙. ปริญญาเอก

๖. อาชีพประจำของคุณ ที่มีรายได้หลัก

๑. ข้าราชการ /เจ้าหน้าที่รัฐ ๒. ทนายความ ๓. พนักงานบริษัทเอกชน

๔. ค้าขาย ๕. ธุรกิจส่วนตัว ผู้ประกอบการ ๖. รับจ้างทั่วไป

๗. นิสิต นักศึกษา ๘. เกษียณ ว่างาน ๙. เกษตรกรรม ปศุสัตว์ ประมง

๑๐. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

๗. รายได้ส่วนตัว เฉลี่ยต่อเดือน..... บาท

๘. คุณรู้จักสนิทสนมกับ เจ้าหน้าที่ในกรมบังคับคดีบ้างหรือไม่

๑. รู้จักสนิทสนมกัน ระบุความสัมพันธ์เป็น.....

๒. ไม่รู้จักเป็นการส่วนตัว

ขอขอบคุณอย่างยิ่งในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก : จ
แบบสอบถาม กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย
(แบบที่ได้รับการเห็นชอบจากที่ประชุม)
แบบสอบถามความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

คำชี้แจง : กรมบังคับคดีขอความร่วมมือประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตอบแบบสอบถาม ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดีของกรมบังคับคดีที่ตรงกับความคิดเห็นของคุณ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุง/ พัฒนาการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น ๕ ตอน ได้แก่

- ตอนที่ ๑ เรื่องทั่วไป การรับรู้และประสบการณ์ กระบวนการบังคับคดี
- ตอนที่ ๒ ระดับความคาดหวังและการเห็นจริงปฏิบัติจริง ในการใช้บริการกระบวนการบังคับคดี
- ตอนที่ ๓ ระดับความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดี
- ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ
- ตอนที่ ๕ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ เรื่องทั่วไป การรับรู้ และ ประสบการณ์ กระบวนการบังคับคดี

๑. ในช่วง ๓๐ วันที่ผ่านมา คุณติดตามข่าวสารผ่านสื่อมวลชนบ่อยครั้งเพียงไร
 ๑. ทุกวัน หรือ เกือบทุกวัน ๒. อย่างน้อยสัปดาห์ละ ๑ ครั้ง
 ๓. บางสัปดาห์ไม่ได้ติดตาม ๔. ไม่ได้ติดตามเลย
๒. ในช่วง ๑๒ เดือนคุณเคยติดต่อ กรมบังคับคดี ครั้งนี้ เป็นครั้งที่.....
๓. คุณทราบหรือไม่ว่า กรมบังคับคดีมีการให้บริการทางด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน Facebook
 ๑. ทราบ ๒. ไม่ทราบ

๔. คุณเคยใช้สื่อ อิเล็กทรอนิกส์ ของกรมบังคับคดี ต่อไปนี้ บ่อยครั้งเพียงใด

ประเภทของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของ กรมบังคับคดี	ความถี่ในการใช้											
	ไม่เคยใช้เลย		ไม่ค่อยบ่อย			ค่อนข้างบ่อย			บ่อยที่สุด			
	๐	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙	๑๐	
๑. เว็บไซต์ของกรมบังคับคดี												
๒. แอปพลิเคชัน LED Property ของกรมบังคับคดี												
๓. แอปพลิเคชัน LED Property Plus ของกรมบังคับคดี												
๔. E Service												
๕. Facebook ของกรมบังคับคดี												
๖. อื่น ๆ ระบุ												

๕. คุณคิดว่า สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี เพียงพอต่อความต้องการหรือไม่

- ๑. เพียงพอ
- ๒. ไม่เพียงพอ ควรจะเพิ่มอะไรบ้าง ๑..... ๒..... ๓.....

๖. คุณเข้าใจมากน้อยเพียงไร เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

อำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดี	ระดับความเข้าใจ											
	ไม่เข้าใจเลย			น้อย				มาก				มากที่สุด
	๐	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙	๑๐	
๑. ดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล												
๒. ดำเนินการบังคับคดีล้มละลายตามคำสั่งศาล												
๓. ดำเนินการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ตามคำสั่งศาล												
๔. ดำเนินการขายทอดตลาดทรัพย์สิน												
๕. ตรวจสอบสิทธิทางบัญชีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขอรับชำระหนี้												
๖. ตรวจสอบค่าใช้จ่ายและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการบังคับคดี												
๗. ชำระบัญชีห้างหุ้นส่วนบริษัทหรือนิติบุคคลในฐานะผู้ชำระบัญชีตามคำสั่งศาล												
๘. รับวางทรัพย์สินจากลูกหนี้ หรือผู้มีสิทธิวางทรัพย์สิน												
๙. ดำเนินการประเมินราคาทรัพย์สิน												
๑๐. ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี												
๑๑. เติมหาษา คำคู่ความ หนังสือประกาศของศาลหรือหน่วยงานในสังกัดกรมบังคับคดี												
๑๒. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย หรือตามคำสั่งศาลหรือ คสช. เช่น คดีจำนำข้าว												
๑๓. อื่น ๆ ระบุ.....												

๗. คุณคิดว่า การทำงานของกรมบังคับคดี มีส่วนช่วยการค้า การลงทุน และส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ มากน้อยเพียงใด

[] ๑. มากที่สุด [] ๒. มาก [] ๓. ค่อนข้างมาก [] ๔. ค่อนข้างน้อย [] ๕. น้อย [] ๖. ไม่ช่วยเลย

๘. คุณคิดว่า การทำงานของกรมบังคับคดี เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

การทำงานของกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์	ระดับของประโยชน์ต่อการทำงานของกรมบังคับคดี											
	ไม่เลย			น้อย				มาก				มากที่สุด
	๐	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙	๑๐	
๑. ดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล												
๒. ประโยชน์ลูกหนี้												
๓. ประโยชน์เจ้าหนี้												
๔. คำสั่งศาลมีความศักดิ์สิทธิ์												
๕. เศรษฐกิจ การค้า การลงทุน												

๙. ในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา คุณมีประสบการณ์ใช้บริการกระบวนการบังคับคดีในด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)
- [] ๑.การบังคับคดีแพ่ง [] ๒.การบังคับคดีล้มละลาย [] ๓.การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้
 [] ๔.การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี [] ๕.การประมูลซื้อทรัพย์สิน [] ๖.การวางทรัพย์
 [] ๗.ขอรับชำระหนี้ในคดีล้มละลาย [] ๘.อื่น ๆ ระบุ.....
๑๐. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ทางกระบวนการบังคับคดี ในการมาติดต่อกรมบังคับคดีครั้งนี้
- [] ๑.ประชาชนทั่วไป [] ๒.เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา [] ๓.ผู้เข้าซื้อทรัพย์สิน
 [] ๔.ลูกหนี้ตามคำพิพากษา [] ๕.ผู้รับมอบอำนาจจาก.....
 [] ๖.ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านอื่น ๆ ระบุ.....

ตอนที่ ๒ เกี่ยวกับความคาดหวัง และการเห็นจริงปฏิบัติจริง ต่อการให้บริการกระบวนการบังคับคดี โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทั้งด้านความคาดหวัง และ ด้านการเห็นปฏิบัติจริง ที่ตรงกับคำตอบของคุณ

ไม่มี ความเห็น	ระดับความคาดหวัง					การให้บริการกระบวนการบังคับคดี	ระดับการเห็นจริง ปฏิบัติจริง					ไม่มี ความเห็น
	น้อยที่สุด		มากที่สุด				น้อยที่สุด		มากที่สุด			
	๑	๒	๓	๔	๕		๑	๒	๓	๔	๕	
	ด้านกระบวนการบังคับคดี											
						๑. การดำเนินงานเป็นไปตามวิสัยทัศน์ ของกรมบังคับคดีที่ว่า“บังคับคดีอย่าง มีอาชีพ บนพื้นฐานความเป็นธรรม ตามมาตรฐานสากล อย่างมั่นคง”						
						๒. การจัดสรรกำลังเจ้าหน้าที่ วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยี พร้อมอำนวยความสะดวก บริการ ด้านบังคับคดีอย่างมี ประสิทธิภาพ						
						๓. ความยินดีต้อนรับของเจ้าหน้าที่						
						๔. ความกระตือรือร้นทำงานของเจ้าหน้าที่						
						๕. มีช่องทางการติดต่อหรือประชาสัมพันธ์ ของกรมบังคับคดีที่หลากหลาย						
						๖. ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ						
						๗. ความโปร่งใส ทุกขั้นตอนของการ บริการ						
						๘. ความเป็นธรรมที่ได้รับ						
						๙. การได้รับความเอาใจใส่ติดตาม						
						๑๐. การไม่เลือกปฏิบัติ ให้ความเสมอภาค และให้บริการตามคิว						
						๑๑. ความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่						
						๑๒. เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความ ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ						

ไม่มี ความเห็น	ระดับความคาดหวัง					การให้บริการกระบวนการบังคับคดี	ระดับการเห็นจริง ปฏิบัติจริง					ไม่มี ความเห็น
	น้อยที่สุด		มากที่สุด				น้อยที่สุด		มากที่สุด			
	๑	๒	๓	๔	๕		๑	๒	๓	๔	๕	
						๑๓. ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวา ของการบริการที่ดี						
						๑๔. ยึดหลักแห่งกฎหมายในการให้บริการ						
						๑๕. จัดเตรียมนักกฎหมายคอยช่วยเหลือ						
						๑๖. จัดอบรมให้ความรู้ประชาชน						
						๑๗. ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้จากบริการ						
กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย												
						๑๘. เจ้าหน้าที่ชี้แจงให้ทราบขั้นตอนการ ดำเนินกระบวนการ						
						๑๙. คุณได้รับแจ้งให้ทราบถึงสิทธิ หน้าที่ใน การดำเนินกระบวนการ เช่น สิทธิใน การตรวจสอบ หรือคัดค้านบัญชี ทรัพย์สิน						
						๒๐. ความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูล เอกสาร หรือหลักฐานทางการเงิน ต่าง ๆ ของลูกหนี้						
						๒๑. ความถูกต้องในการจัดทำบัญชี แบ่งทรัพย์สิน						
						๒๒. ความรวดเร็วในการจัดทำบัญชี แบ่งทรัพย์สิน						
						๒๓. ความโปร่งใส เป็นธรรมในการ เฉลี่ยส่วนแบ่งทรัพย์สินของลูกหนี้ เพื่อชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้						
						๒๔. นับตั้งแต่ได้รับคำสั่งให้ทำบัญชี ระยะเวลาในการได้รับชำระหนี้ มีความเหมาะสม						
						๒๕. การจ่ายเงินจากการเฉลี่ยทรัพย์สินในคดี ผ่าน E-Payment ทำให้ท่านได้รับ ความสะดวก และรวดเร็ว						

๒๖. คุณเชื่อมั่นต่อการชำระบัญชีของกรมบังคับคดีมากน้อยเพียงไร

- [] ๑. เชื่อมั่นมากที่สุด [] ๒. เชื่อมั่นมาก [] ๓. เชื่อมั่นค่อนข้างมาก [] ๔. เชื่อมั่นปานกลาง
[] ๕. เชื่อมั่นค่อนข้างน้อย [] ๖. เชื่อมั่นน้อย [] ๗. ไม่เชื่อมั่นเลย [] ๘. ไม่มีความเห็น

๒๗. จากประสบการณ์ของคุณ สาเหตุต่อไปนี้เป็นอุปสรรคมากน้อยเพียงไรที่ทำให้กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินคดีล้มละลายล่าช้า

สาเหตุที่ทำให้ล่าช้า	ระดับของความเป็น อุปสรรค										
	ไม่เป็นเลย		น้อย			มาก			มากที่สุด		
	๐	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙	๑๐
๑. เอกสารที่คุณเตรียมมาไม่ครบถ้วน											
๒. คุณยังไม่ทราบขั้นตอนการดำเนินกระบวนการเท่าที่ควร											
๓. คุณเจอกับการข่มขู่คุกคามและอิทธิพล รู้สึกไม่ปลอดภัย											
๔. เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ											
๕. เจ้าหน้าที่ที่ประสบกับกลุ่มอิทธิพลถูกข่มขู่คุกคาม											
๖. มีการแทรกแซงการทำงานโดยกลุ่มอิทธิพล											
๗. มีทรัพยากรในการทำงานที่ไม่มากเพียงพอ											
๘. การเตรียมการของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้าน											
๙. การเตรียมการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้าน											
๑๐. รอคำนั่งศาล											
๑๑. รวบรวมข้อมูลประกอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง											
๑๒. ขั้นตอนทางกฎหมายที่ยู่ยากหลายขั้นตอน											

๒๘. โดยภาพรวม เมื่อคุณเปรียบเทียบการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดีในอดีตกับปัจจุบัน คุณประเมินว่า การทำงานของเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดี ในปัจจุบันนี้ ดีขึ้น เหมือนเดิม หรือ แย่ลง

- [] ๑. ดีขึ้นมาก [] ๒. ดีขึ้น [] ๓. ค่อนข้างดีขึ้น [] ๔. เหมือนเดิม
 [] ๕. ค่อนข้างแย่ลง [] ๖. แย่ลง [] ๗. แย่ลงมาก [] ๘. ไม่มีความเห็น

ตอนที่ ๓ ระดับความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดี

๑. เมื่อเปรียบเทียบระหว่าง อดีต กับ ปัจจุบัน คุณเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมบังคับคดีเพิ่มขึ้น เหมือนเดิม หรือลดลง

- [] ๑. เพิ่มขึ้น [] ๒. เหมือนเดิม [] ๓. ลดลง [] ๔. ไม่มีความเห็น

๒. เมื่อนึกถึงกระบวนการบังคับคดีในอดีต กับ ปัจจุบันนี้ คุณพอใจมากน้อยเพียงใด

- [] ๑. พอใจมากที่สุด [] ๒. พอใจมาก [] ๓. ค่อนข้างมาก [] ๔. พอใจปานกลาง
 [] ๕. ค่อนข้างน้อย [] ๖. น้อย [] ๗. ไม่พอใจเลย [] ๘. ไม่มีความเห็น

๓. จากประสบการณ์ของคุณ คุณพอใจมากน้อยเพียงใด ต่อภารกิจของกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

ถ้าคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน และ ๐ = ไม่พอใจเลยและ ๑๐ = พอใจมากที่สุด

- ๓.๑ การให้บริการบังคับคดีด้านคดีแพ่ง ได้.....คะแนน [] ไม่เคยมีประสบการณ์
 ๓.๒ กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย ได้.....คะแนน [] ไม่เคยมีประสบการณ์
 ๓.๓ กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ได้.....คะแนน [] ไม่เคยมีประสบการณ์
 ๓.๔ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทขึ้นบังคับคดี ได้.....คะแนน [] ไม่เคยมีประสบการณ์
 ๓.๕ กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินคดีล้มละลาย ได้.....คะแนน [] ไม่เคยมีประสบการณ์

โดยภาพรวมของการให้บริการทั้งหมดที่คุณพบของกรมบังคับคดี ได้.....คะแนน

๔. คุณคิดว่า กรมบังคับคดี จำเป็นต้องมี ศูนย์ผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำปรึกษาการบังคับคดี หรือไม่

๑. จำเป็น คุณต้องการคำแนะนำปรึกษาเรื่อง

๑.....

๒.....

๓.....

๒. ไม่จำเป็น

ตอนที่ ๔ โปรตรระบุข้อเสนอแนะ

๑. คุณอยากให้ กรมบังคับคดี ปรับปรุงอะไรบ้าง

๑.....

๒.....

๓.....

๒. คุณต้องการให้ กรมบังคับคดี เปลี่ยนแปลงอะไรบ้าง ที่จะทำให้บริการดีขึ้น

๑.....

๒.....

๓.....

ตอนที่ ๕ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ๑. ชาย ๒. หญิง

๒. อายุ

๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒. ๒๐ - ๒๙ ปี ๓. ๓๐ - ๓๙ ปี

๔. ๔๐ - ๔๙ ปี ๕. ๕๐ - ๕๙ ปี ๖. ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. สถานภาพสมรส

๑. โสด ๒. สมรส ๓. หม้าย ๔. หย่าร้าง ๕. อื่น ๆ.....

๔. จำนวนบุตร.....คน ๙๙. ไม่มี

๕. ระดับการศึกษาที่จบมาชั้นสูง

๑. ไม่เคยเรียน หรือ ต่ำกว่า ประถมศึกษา ๒. มัธยมศึกษาตอนต้น ๓. มัธยมศึกษาตอนปลาย

๔. ปวช. ๕. ปวส. ๖. อนุปริญญา

๗.ปริญญาตรี ๘.ปริญญาโท ๙.ปริญญาเอก

๖. อาชีพประจำของคุณ ที่มีรายได้หลัก

๑. ข้าราชการ /เจ้าหน้าที่รัฐ ๒. ทนายความ ๓. พนักงานบริษัทเอกชน

๔. ค้าขาย ๕. ธุรกิจส่วนตัว ผู้ประกอบการ ๖. รับจ้างทั่วไป

๗. นิสิต นักศึกษา ๘. เกษียณ ว่างาน ๙. เกษตรกรรม ปศุสัตว์ ประมง

๑๐. อื่น ๆ โปรตรระบุ.....

๗. รายได้ส่วนตัว เฉลี่ยต่อเดือน..... บาท

๘. คุณรู้จักสนิทสนมกับ เจ้าหน้าที่ในกรมบังคับคดีบ้างหรือไม่

๑. รู้จักสนิทสนมกัน ระบุความสัมพันธ์เป็น.....

๒. ไม่รู้จักเป็นการส่วนตัว

ขอขอบคุณอย่างยิ่งในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก : ฉ

ประมวลภาพโครงการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดีการศึกษา
ตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๐ ประชุมครั้งแรก



วันที่ ๑๒ เมษายน ๒๕๖๐ ประชุมครั้งที่ ๒ ปรับแก้แบบสอบถาม เพื่อให้ที่ประชุมพิจารณา







ภาคผนวก : ช
ลงพื้นที่สำรวจแบบสอบถาม เพื่อทดสอบแบบสอบถาม



วันที่ ๑๙ เมษายน ๒๕๖๐ ลงพื้นที่สำรวจแบบสอบถาม เพื่อทดสอบแบบสอบถาม



วันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๖๐ รายงานผลการทดสอบแบบสอบถาม
ภาคผนวก : ช
ประมวลภาพการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารหน่วยงานหรือบุคคลที่มีความน่าเชื่อถือที่เกี่ยวข้อง



ภาพและบรรยากาศในการสัมภาษณ์
นางสาวรีนวดิ สุวรรณมงคล อธิบดีกรมบังคับคดี



ภาพและบรรยากาศในการสัมภาษณ์
นายบุญช่วย ผูกสี รองอธิบดีกรมที่ดิน



ภาพและบรรยากาศในการสัมภาษณ์
นายอนุพร อรุณรัตน์ หัวหน้าสำนักกฎหมาย AAA/
อดีตนายกสมาคมทนายความฯ และนายเอกลักษณ์ เอกทัต



ภาพและบรรยากาศในการสัมภาษณ์
นายอรรถสิทธิ์ เอื้ออารักษ์ และคณะทำงาน ธนาคารกสิกรไทย



ภาพและบรรยากาศในการสัมภาษณ์
นายวรากร โสมนะพันธุ์ ผู้อำนวยการกองส่งเสริมระงับข้อพิพาท กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ



ภาพและบรรยากาศในการสัมภาษณ์
ว่าที่ ร.ต.ดร.ถวัลย์ รุยาพร นายกษัตริย์นาถในพระบรมราชูปถัมภ์



ภาพและบรรยากาศในการสัมภาษณ์
รศ.ดร.ปกป้อง แสงสนิท รองคณบดีฝ่ายวิชาการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



ภาพและบรรยากาศในการสัมภาษณ์
นางสาวพิชญา เทิดขวัญชัย ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการบังคับคดีแพ่ง



ภาพและบรรยากาศในการสัมภาษณ์
นายธรรมวิทย์ นวชัยนันท์ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการบังคับคดีแพ่ง



ภาพและบรรยากาศในการสัมภาษณ์
นางเพ็ญรวี มาแสง ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการบังคับคดีล้มละลาย



ภาพและบรรยากาศในการสัมภาษณ์
นางสุกัญญา บุษยนาวิน ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการบังคับคดีล้มละลายและ
นางสาววิฉินทร สุจิรัตน์วิมล รักษาการผู้เชี่ยวชาญด้านการบังคับคดีล้มละลาย



ภาพและบรรยากาศในการสัมภาษณ์
นายเชษฐัฐชฎิล กาญจนอุดมการ สำนักฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้



ภาพและบรรยากาศในการสัมภาษณ์
นางสาวมาลี วลัยไชย นักวิชาการบัญชีชำนาญการพิเศษกองติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย



ภาพและบรรยากาศในการสัมภาษณ์
นายวรกุล จรรย์มั่น หัวหน้าศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ภาคผนวก : ฉ
ภาพประมวลกิจกรรมการสนทนากลุ่ม



ภาคผนวก : ญ
ประมวลภาพถ่ายอย่างกิจกรรมต่าง ๆ ที่กรมบังคับคดีดำเนินการ



กรมบังคับคดีร่วมกับบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จัดมหกรรมใกล้เกลี่ยชั้นบังคับคดี เพื่อช่วยเหลือลูกหนี้ชั้นบังคับคดี ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ลูกหนี้เข้าร่วมกว่า ๑,๐๐๐ ราย
ที่มา: มติชนออนไลน์ เมื่อวันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ เวลา ๑๖:๕๘ น.