



บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

ตามยุทธศาสตร์ระยะ 20 ปี กรมบังคับคดี (พ.ศ. 2561 - 2580) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ (6) ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ มีเป้าหมายให้ภาครัฐมีวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ และผลประโยชน์ส่วนรวมตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ภาครัฐมีขนาดเล็กลง พร้อมปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลดการทุจริต และประพฤติมิชอบ ประกอบกับแผนปฏิบัติการราชการ ระยะ 5 ปี ของกรมบังคับคดี (พ.ศ. 2566 - 2570) เป้าหมายที่ 1 เพิ่มประสิทธิผลและระดับความยุติธรรมในการบังคับคดี เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้อยู่ในระดับมาตรฐาน จึงจำเป็นต้องมีการติดตามผลการดำเนินงานและประเมินความเห็นของประชาชนเพื่อสะท้อนถึงความไว้วางใจที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น กรมบังคับคดีจึงได้มอบหมายให้ บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ดำเนินโครงการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินโครงการดังนี้ 1) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการตามกระบวนการบังคับคดี ให้มีมาตรฐานการบริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน จากการสำรวจทำให้ทราบถึงการรับรู้และความเข้าใจของประชาชนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการเงินที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบังคับคดี 2) เพื่อให้ทราบถึงความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการเงิน 3) เพื่อให้ได้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ แนวทางในการปรับปรุง พัฒนางานด้านกระบวนการบังคับคดี 4) เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นและทัศนคติ ปัญหาหรืออุปสรรค ตลอดจนมีแนวทางการพัฒนาการให้บริการเกี่ยวกับเครื่องมือของกรมบังคับคดีที่ได้จัดทำขึ้น และ 5) เพื่อขับเคลื่อนตามแผนปฏิบัติการ ระยะ 5 ปี ของกรมบังคับคดี (พ.ศ. 2566 - 2570)

โดยมีขอบเขตการดำเนินการ 3 ขอบเขต ได้แก่ 1) การสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือ กลุ่มประชาชนผู้รับบริการจากกรมบังคับคดี ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 2,727 คน 2) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือ ผู้บริหารหน่วยงานหรือบุคคลที่มีความน่าเชื่อถือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบังคับคดี ได้แก่ บริษัท บริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน), บริษัท บริหารสินทรัพย์สุขุมวิท จำกัด, กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา, สำนักงานศาลยุติธรรม, สำนักงานอัยการสูงสุด, กรมที่ดิน, สภานายความในพระบรมราชูปถัมภ์, กรมบังคับคดี, ธนาคารออมสิน และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) รวม 10 หน่วยงาน ๆ ละ ไม่น้อยกว่า 2 คน และ 3) การสนทนากลุ่ม (Focus Group) โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนที่ใช้บริการเครื่องมือของกรมบังคับคดี ครอบคลุมพื้นที่หน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาค กลุ่มจังหวัดที่ 1 - 9 (Sandbox) แบ่งออกเป็น 10 กลุ่ม ๆ ละ 5 ราย ได้แก่ สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร 4, กองบังคับคดีล้มละลาย 5, สำนักงานบังคับคดีจังหวัดเชียงใหม่, สำนักงานบังคับคดีจังหวัดชลบุรี, สำนักงานบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา, สำนักงานบังคับคดีจังหวัดสงขลา, สำนักงานบังคับคดีจังหวัดอุดรธานี, สำนักงานบังคับคดีจังหวัดสุราษฎร์ธานี,

สำนักงานบังคับคดีจังหวัดอุบลราชธานี และสำนักงานบังคับคดีจังหวัดราชบุรี ซึ่งมีผลการสำรวจในแต่ละส่วน ดังนี้

1. การสำรวจเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม

การสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม มีประเด็นหลักในการสอบถาม ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) การรับรู้บทบาทหน้าที่ของกรมบังคับคดี 3) การรับรู้บทบาทหน้าที่และการทำงานของกรมบังคับคดีที่ส่งผลดีหรือเป็นประโยชน์ 4) การรับรู้ การใช้งาน ความคาดหวังและความพึงพอใจเกี่ยวกับเครื่องมือของกรมบังคับคดีที่ได้จัดทำขึ้น 5) ความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกรมบังคับคดีและกระบวนการบังคับคดี 6) ความพึงพอใจ และความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการต่อกระบวนการบังคับคดี และการให้บริการของกรมบังคับคดี และ 7) สิ่งที่ยากขึ้นชม สิ่งที่ต้องปรับปรุง และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ซึ่งมีการจัดเก็บข้อมูลแบบเผชิญหน้า ณ กรมบังคับคดี ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค กลุ่มจังหวัดที่ 1 - 9 (Sandbox) สามารถสรุปผลได้ดังต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการกรมบังคับคดีส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 1,300 คน คิดเป็นร้อยละ 47.67 เป็นเพศชาย 1,284 คน คิดเป็นร้อยละ 47.08 และเพศทางเลือก 143 คน คิดเป็นร้อยละ 5.24 กลุ่มตัวอย่างมีช่วงอายุระหว่าง 30-39 ปี มากที่สุด มีจำนวน 952 คน คิดเป็นร้อยละ 34.91 รองลงมา มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 922 คน คิดเป็นร้อยละ 33.81 และส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 1,624 คน คิดเป็นร้อยละ 59.55 รองลงมาจบการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 414 คน คิดเป็นร้อยละ 15.18 ส่วนมากประกอบอาชีพหลักเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 758 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 รองลงมาคือ อาชีพอิสระ จำนวน 408 คน คิดเป็นร้อยละ 14.96

กลุ่มตัวอย่างใช้บริการกรมบังคับคดี หน่วยงานส่วนกลาง จำนวน 385 คน คิดเป็นร้อยละ 14.12 และใช้บริการหน่วยงานส่วนภูมิภาคกลุ่มจังหวัด 1 - 9 (Sandbox) จำนวน 2,342 คน คิดเป็นร้อยละ 85.88 การเข้ารับบริการที่หน่วยงานของกรมบังคับคดีครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างเกี่ยวข้องกับกระบวนการบังคับคดีแพ่ง จำนวน 1,268 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 เกี่ยวข้องกับกระบวนการบังคับคดีล้มละลายจำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 8.29 เกี่ยวข้องกับกระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกค้าหนี้ จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 4.77 เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี จำนวน 443 คน คิดเป็นร้อยละ 16.24 เกี่ยวข้องกับกระบวนการประมูลซื้อทรัพย์สิน/การขายทอดตลาด จำนวน 567 คน คิดเป็นร้อยละ 20.79 และเกี่ยวข้องกับกระบวนการวางทรัพย์ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 3.41 ซึ่งส่วนมากเข้ารับบริการในฐานะลูกหนี้ตามคำพิพากษา จำนวน 821 คน คิดเป็นร้อยละ 30.11 รองลงมาเข้ารับบริการในฐานะเจ้าหนี้ตามคำพิพากษา จำนวน 801 คน คิดเป็นร้อยละ 29.37 และเข้ารับบริการในฐานะผู้เข้าประมูลซื้อทรัพย์สินจากการขายทอดตลาด จำนวน 563 คน คิดเป็นร้อยละ 20.65 ตามลำดับ

การรับรู้บทบาทหน้าที่ของกรมบังคับคดี

ผู้เข้ารับบริการมีระดับการรับรู้บทบาทหน้าที่ในด้านการบังคับคดีแฝงตามคำสั่งศาลมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.03 รองลงมาคือ ด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี คิดเป็นร้อยละ 80.01 สำหรับระดับการรับรู้ในด้านการประมูลซื้อทรัพย์สิน/การขายทอดตลาด ด้านการบังคับคดีล้มละลายตามคำสั่งศาล ด้านการพัฒนาและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบังคับคดีเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ด้านการรับวางทรัพย์สินจากลูกหนี้หรือผู้มีสิทธิวางทรัพย์สิน และด้านการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ตามคำสั่งศาลนั้น จะมีระดับการรับรู้ต่ำกว่าร้อยละ 80.00 โดยคิดเป็นร้อยละ 78.14, ร้อยละ 76.79, ร้อยละ 74.33, ร้อยละ 73.52 และร้อยละ 73.19 ตามลำดับ

การรับรู้บทบาทหน้าที่และการทำงานของกรมบังคับคดีที่ส่งผลดีหรือเป็นประโยชน์

เมื่อพิจารณาถึงการรับรู้บทบาทหน้าที่และการทำงานของกรมบังคับคดีที่ส่งผลดีหรือเป็นประโยชน์ในด้านต่าง ๆ พบว่า ผู้เข้ารับบริการทราบถึงบทบาทหน้าที่และการทำงานของกรมบังคับคดีที่จะส่งผลดีหรือเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติตามคำสั่งศาล คิดเป็นร้อยละ 88.23 รองลงมาคือ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี โดยเปิดโอกาสให้คู่ความ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชนเข้าถึงความยุติธรรมอย่างเท่าเทียม ร้อยละ 85.19 ความเชื่อมั่นในกระบวนการบังคับคดีที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการ ร้อยละ 82.58 และการเสริมสร้างสภาพคล่อง และพัฒนาขีดความสามารถทางเศรษฐกิจของประเทศ ผ่านการผลักดันทรัพย์สินออกจากกระบวนการบังคับคดี ร้อยละ 80.86 ตามลำดับ สำหรับการรับรู้บทบาทหน้าที่และการทำงานของกรมบังคับคดีที่ส่งผลดีหรือเป็นประโยชน์ในด้านการรับวางทรัพย์สิน จะมีระดับการรับรู้ต่ำกว่าร้อยละ 80.00 โดยคิดเป็นร้อยละ 78.99

การรับรู้ การใช้งาน ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อช่องทางการเผยแพร่ข้อมูล

ผู้เข้ารับบริการมีการรับรู้ และใช้งานในช่องทาง Website มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.80 รองลงมาคือ การรับรู้ และใช้งานผ่านช่องทาง Line, ช่องทาง Facebook, ช่องทาง Youtube, ช่องทาง TIKTOK และช่องทาง X (Twitter) คิดเป็นร้อยละ 45.40, ร้อยละ 45.18, ร้อยละ 34.98, ร้อยละ 29.78, และร้อยละ 26.66 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมที่ระดับคะแนน 3.75 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมาก” คิดเป็นร้อยละ 75.03 ของคะแนนทั้งหมด และเมื่อพิจารณาตามประเภทช่องทางการเผยแพร่ข้อมูล พบว่า ช่องทาง Website มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ คือ 4.20 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมาก” คิดเป็นร้อยละ 83.95 ของคะแนนทั้งหมด สำหรับช่องทาง Facebook, ช่องทาง Line, ช่องทาง Youtube, ช่องทาง TIKTOK และช่องทาง X (Twitter) มีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.86, 3.86, 3.66, 3.51 และ 3.43 หรือคิดเป็นร้อยละ 77.21, ร้อยละ 77.11, ร้อยละ 73.10, ร้อยละ 70.17, และร้อยละ 68.67 ของคะแนนทั้งหมด ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาระดับคะแนนความพึงพอใจ

เปรียบเทียบกับความคาดหวังในภาพรวม พบว่า ผู้เข้ารับบริการมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง หรือมีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ -0.01 โดยพบว่าในช่องทาง TIKTOK, ช่องทาง X (Twitter) และช่องทาง Website มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง หรือมีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ -0.06, -0.04 และ -0.01 ตามลำดับ

การรับรู้ การใช้งาน ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อระบบบริการประชาชน (e-Service) ในเว็บไซต์กรมบังคับคดี

ผู้เข้ารับบริการมีการรับรู้ และใช้งานระบบบริการประชาชน (e-Service) ในเว็บไซต์กรมบังคับคดีในหัวข้อคู่มือ/กฎหมายเพื่อประชาชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.12 รองลงมาคือหัวข้อคู่มือ/ขั้นตอนการบังคับคดี ร้อยละ 61.94 หัวข้อแบบฟอร์มติดต่อราชการ ร้อยละ 60.84 หัวข้อท่านถาม-เราตอบ ร้อยละ 57.90 หัวข้อช่องทางติดต่อหน่วยงานสังกัดกรมบังคับคดี ร้อยละ 55.37 หัวข้อ Infographic ร้อยละ 46.20 และหัวข้อสมุดโทรศัพท์ ร้อยละ 41.73 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อระบบบริการประชาชน (e-Service) ในเว็บไซต์กรมบังคับคดี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมที่ระดับคะแนน 3.99 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมาก” คิดเป็นร้อยละ 79.81 ของคะแนนทั้งหมด และเมื่อพิจารณาตามหัวข้อระบบบริการประชาชน (e-Service) ในเว็บไซต์กรมบังคับคดี พบว่า หัวข้อคู่มือ/กฎหมายเพื่อประชาชน มีระดับความพึงพอใจสูงสุด โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ คือ 4.06 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมาก” คิดเป็นร้อยละ 81.30 ของคะแนนทั้งหมด สำหรับหัวข้อแบบฟอร์มติดต่อราชการ หัวข้อคู่มือ/ขั้นตอนการบังคับคดี หัวข้อท่านถาม-เราตอบ หัวข้อ Infographic หัวข้อช่องทางติดต่อหน่วยงานสังกัดกรมบังคับคดี และหัวข้อสมุดโทรศัพท์ มีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.05, 4.03, 4.02, 3.97, 3.95 และ 3.84 หรือคิดเป็นร้อยละ 80.90, ร้อยละ 80.57, ร้อยละ 80.47, ร้อยละ 79.48, ร้อยละ 79.09 และร้อยละ 76.84 ของคะแนนทั้งหมด ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาระดับคะแนนความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวังในภาพรวม พบว่า ผู้เข้ารับบริการมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวังเท่ากับ 0.03

การรับรู้ การใช้งาน ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อระบบบริการประชาชน (e-Service) ในเว็บไซต์กรมบังคับคดี จำแนกตามกระบวนการบังคับคดี

1) กระบวนการบังคับคดีแพ่ง

ผู้เข้ารับบริการมีการรับรู้ และใช้งานระบบบริการประชาชน (e-Service) สำหรับกระบวนการบังคับคดีแพ่งในเรื่องระบบสอบถามสถานะคดีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.02 รองลงมาคือ ระบบรับจองคิวดำเนินการบังคับคดีล่วงหน้า (LED QUEUE), ระบบการยื่นคำร้องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing), ระบบค้นหาและตรวจสอบข้อมูลอายัดเงินในคดี (LED Debt InFo), การจ่ายเงินในคดีแพ่งทางอิเล็กทรอนิกส์, ระบบลงทะเบียนซื้อทรัพย์สิน

ล่วงหน้า และระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) คิดเป็นร้อยละ 50.16, ร้อยละ 47.87, ร้อยละ 42.74, ร้อยละ 42.11, ร้อยละ 41.48 และร้อยละ 41.32 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อระบบบริการประชาชน (e-Service) สำหรับกระบวนการบังคับคดีแพ่ง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมที่ระดับคะแนน 3.81 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมาก” คิดเป็นร้อยละ 76.14 ของคะแนนทั้งหมด และเมื่อพิจารณาตามหัวข้อระบบบริการประชาชน (e-Service) สำหรับกระบวนการบังคับคดีแพ่ง พบว่า เรื่องระบบสอบถามสถานะคดี มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ คือ 3.93 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมาก” คิดเป็นร้อยละ 78.66 ของคะแนนทั้งหมด สำหรับเรื่องระบบรับจองคิวด้านการบังคับคดีล่วงหน้า (LED QUEUE), ระบบการยื่นคำร้องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing), การจ่ายเงินในคดีแพ่งทางอิเล็กทรอนิกส์, ระบบค้นหาและตรวจสอบข้อมูลอายุัดเงินในคดี (LED Debt InFo), ระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) และระบบลงทะเบียนซื้อทรัพย์สินล่วงหน้า มีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.85, 3.82, 3.78, 3.78, 3.75 และ 3.73 หรือคิดเป็นร้อยละ 76.95, ร้อยละ 76.44, ร้อยละ 75.62, ร้อยละ 75.57, ร้อยละ 75.04 และร้อยละ 74.68 ของคะแนนทั้งหมด ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาระดับคะแนนความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวังในภาพรวม พบว่า ผู้เข้ารับบริการมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง หรือมีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ -0.05 โดยพบว่าเรื่องระบบการยื่นคำร้องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) มีช่องว่าง (Gap) มากที่สุด เท่ากับ -0.11

2) กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย

ผู้เข้ารับบริการมีการรับรู้ และใช้งานระบบบริการประชาชน (e-Service) สำหรับกระบวนการบังคับคดีล้มละลาย ในเรื่องประกาศเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.89 รองลงมาคือ เรื่องระบบสอบถามสถานะคดี, ระบบยื่นคำขอรับชำระหนี้ทางอิเล็กทรอนิกส์, ตรวจสอบเจ้าของสำนวนคดีล้มละลาย, ระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition), ระบบลงทะเบียนซื้อทรัพย์สินล่วงหน้า, ระบบตรวจสอบบุคคลล้มละลาย (LED ABC) และระบบการยื่นคำร้องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) (กรณีขออนุญาตเดินทางไปต่างประเทศ และขออนุญาตคัดถ่ายเอกสาร) คิดเป็นร้อยละ 23.01, ร้อยละ 21.68, ร้อยละ 20.80, ร้อยละ 20.80, ร้อยละ 20.80, ร้อยละ 20.80 และร้อยละ 19.91 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อระบบบริการประชาชน (e-Service) สำหรับกระบวนการบังคับคดีล้มละลาย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมที่ระดับคะแนน 3.06 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจปานกลาง” คิดเป็นร้อยละ 61.17 ของคะแนนทั้งหมด และเมื่อพิจารณาตามหัวข้อระบบบริการประชาชน (e-Service) สำหรับกระบวนการบังคับคดีล้มละลาย พบว่า เรื่องระบบสอบถามสถานะคดี มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ คือ 3.27 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจปานกลาง” คิดเป็นร้อยละ 65.38 ของคะแนนทั้งหมด สำหรับเรื่องประกาศเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์, ระบบการยื่นคำร้องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) (กรณีขออนุญาตเดินทางไปต่างประเทศ และขออนุญาตคัดถ่ายเอกสาร), ระบบตรวจสอบบุคคลล้มละลาย (LED ABC), ตรวจสอบเจ้าของสำนวนคดีล้มละลาย, ระบบยื่นคำขอรับชำระหนี้ทางอิเล็กทรอนิกส์, ระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) และระบบลงทะเบียนซื้อ

ทรัพย์สินล่วงหน้า มีระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.13, 3.09, 3.04, 3.02, 3.00, 2.96 และ 2.96 หรือคิดเป็นร้อยละ 62.59, ร้อยละ 61.78, ร้อยละ 60.85, ร้อยละ 60.43, ร้อยละ 60.00, ร้อยละ 59.15 และร้อยละ 59.15 ของคะแนนทั้งหมด ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาระดับคะแนนความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวังในภาพรวม พบว่า ผู้เข้ารับบริการมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวัง เท่ากับ 0.01 โดยพบว่าเรื่องตรวจสอบเจ้าของสำนวนคดีล้มละลาย มีช่องว่าง (Gap) มากที่สุด เท่ากับ -0.07

3) กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกค้า

ผู้เข้ารับบริการมีการรับรู้ และใช้งานระบบบริการประชาชน (e-Service) สำหรับกระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกค้า ในเรื่องประกาศเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.77 รองลงมาคือ เรื่องระบบการยื่นคำร้องทางอิเล็กทรอนิกส์, ระบบสอบถามสถานะคดี, การยื่นคำขอจดทะเบียนเป็นผู้ทำแผน/บริหารแผน, การยื่นคำขอรับชำระหนี้คดีฟื้นฟูกิจการทางอิเล็กทรอนิกส์ และระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) คิดเป็นร้อยละ 39.23, ร้อยละ 38.46, ร้อยละ 35.38, ร้อยละ 34.62 และร้อยละ 33.08 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อระบบบริการประชาชน (e-Service) สำหรับกระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกค้า พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมที่ระดับคะแนน 3.48 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมาก” คิดเป็น ร้อยละ 69.58 ของคะแนนทั้งหมด และเมื่อพิจารณาตามหัวข้อระบบบริการประชาชน (e-Service) สำหรับกระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกค้า พบว่า ระบบสอบถามสถานะคดี มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ คือ 3.66 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมาก” คิดเป็นร้อยละ 73.20 ของคะแนนทั้งหมด สำหรับเรื่องประกาศเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์, ระบบการยื่นคำร้องทางอิเล็กทรอนิกส์, การยื่นคำขอรับชำระหนี้คดีฟื้นฟูกิจการทางอิเล็กทรอนิกส์, ระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) และการยื่นคำขอจดทะเบียนเป็นผู้ทำแผน/บริหารแผน โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.62, 3.45, 3.40 3.37 และ 3.37 หรือคิดเป็นร้อยละ 72.45, ร้อยละ 69.02, ร้อยละ 68.00, ร้อยละ 67.44 และร้อยละ 67.39 ของคะแนนทั้งหมด ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาระดับคะแนนความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวังในภาพรวม พบว่า ผู้เข้ารับบริการมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง หรือมีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ -0.07 โดยพบว่าเรื่องประกาศเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ มีช่องว่าง (Gap) มากที่สุด เท่ากับ -0.10

4) กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี

ผู้เข้ารับบริการมีการรับรู้ และใช้งานระบบบริการประชาชน (e-Service) สำหรับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ในเรื่องการยื่นคำร้องไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.89 รองลงมาคือ เรื่องการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 26.41 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อระบบบริการประชาชน (e-Service) สำหรับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวม

ที่ระดับคะแนน 3.66 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมาก” คิดเป็น ร้อยละ 73.14 ของคะแนนทั้งหมด และเมื่อพิจารณาตามหัวข้อระบบบริการประชาชน (e-Service) สำหรับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี พบว่า เรื่องการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทผ่านระบบออนไลน์ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ คือ 3.66 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมาก” คิดเป็นร้อยละ 73.16 ของคะแนนทั้งหมด รองลงมา คือ เรื่องการยื่นคำร้องไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ คือ 3.66 หรือคิดเป็นร้อยละ 73.13 ของคะแนนทั้งหมด และเมื่อพิจารณาระดับคะแนนความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวังในภาพรวม พบว่า ผู้เข้ารับบริการมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง หรือมีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ -0.17 โดยพบว่าเรื่องการยื่นคำร้องไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอิเล็กทรอนิกส์ มีช่องว่าง (Gap) มากที่สุด เท่ากับ -0.21

5) กระบวนการประมูลซื้อทรัพย์สิน และการขายทอดตลาด

ผู้เข้ารับบริการมีการรับรู้ และใช้งานระบบบริการประชาชน (e-Service) สำหรับกระบวนการประมูลซื้อทรัพย์สิน และการขายทอดตลาด ในเรื่องคู่มือผู้ซื้อทรัพย์สินขายทอดตลาดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.45 รองลงมา คือ ระบบค้นหาทรัพย์สินขายทอดตลาด (LED PROPERTY), ระบบลงทะเบียนซื้อทรัพย์สินล่วงหน้า, รายงานผลการขายทอดตลาด, การขายทอดตลาดผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Offering) และระบบถ่ายทอดสดการขายทอดตลาด (LED STREAMING) คิดเป็นร้อยละ 29.28, ร้อยละ 27.34, ร้อยละ 26.28, ร้อยละ 25.22 และร้อยละ 25.04 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อระบบบริการประชาชน (e-Service) สำหรับกระบวนการประมูลซื้อทรัพย์สิน และการขายทอดตลาด พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมที่ระดับคะแนน 3.63 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมาก” คิดเป็นร้อยละ 72.51 ของคะแนนทั้งหมด และเมื่อพิจารณาตามหัวข้อระบบบริการประชาชน (e-Service) สำหรับกระบวนการประมูลซื้อทรัพย์สิน และการขายทอดตลาด พบว่า เรื่องคู่มือผู้ซื้อทรัพย์สินขายทอดตลาด มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ คือ 3.69 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมาก” คิดเป็นร้อยละ 73.89 ของคะแนนทั้งหมด สำหรับเรื่องรายงานผลการขายทอดตลาด, ระบบค้นหาทรัพย์สินขายทอดตลาด (LED PROPERTY), การขายทอดตลาดผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Offering), ระบบลงทะเบียนซื้อทรัพย์สินล่วงหน้า และระบบถ่ายทอดสดการขายทอดตลาด (LED STREAMING) มีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.69, 3.60, 3.60, 3.60 และ 3.56 หรือคิดเป็นร้อยละ 73.83, ร้อยละ 72.05, ร้อยละ 72.03, ร้อยละ 72.00 และร้อยละ 71.27 ของคะแนนทั้งหมด ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาระดับคะแนนความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวังในภาพรวม พบว่า ผู้เข้ารับบริการมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง หรือมีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ -0.04 โดยพบว่าเรื่องระบบลงทะเบียนซื้อทรัพย์สินล่วงหน้า มีช่องว่าง (Gap) มากที่สุด เท่ากับ -0.14

ความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกรมบังคับคดีและกระบวนการบังคับคดี

การสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการ ได้ดำเนินการสำรวจ 2 รูปแบบ ได้แก่ การสำรวจความเชื่อมั่นต่อกรมบังคับคดี โดยพัฒนาข้อคำถามตามหลักของ OECD Framework on Drivers of Trust in Public Institutions 2021 ซึ่งสามารถจำแนกองค์ประกอบย่อยได้ 5 ด้าน คือ การตอบสนอง ความน่าเชื่อถือ การเปิดเผย ความซื่อสัตย์ และความเป็นธรรม และดำเนินการสำรวจความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดี รวม 6 ด้าน ซึ่งจะทำให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่ครบถ้วนและครอบคลุมตามกรอบแนวคิดดำเนินการสำรวจโดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2,727 ราย และการสำรวจความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดี โดยใช้แบบสำรวจที่มีข้อคำถามเหมือนกับการสำรวจในปี 2566 เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบกับการสำรวจในปี 2567 ดำเนินการสำรวจโดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 472 ราย มีผลการสำรวจดังนี้

1. การสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกรมบังคับคดีและกระบวนการบังคับคดี โดยพัฒนาข้อคำถามตามหลักของ OECD Framework on Drivers of Trust in Public Institutions 2021 พบว่า ผู้เข้ารับบริการมีความเชื่อมั่นโดยรวมในระดับ “มาก” โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.46 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีความเชื่อมั่นด้านความเป็นธรรมในระดับ “มากที่สุด” โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 หรือคิดเป็นร้อยละ 84.19 และมีความเชื่อมั่นด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับ “มาก” โดยมีคะแนนเฉลี่ยด้านการเปิดเผยและด้านความซื่อสัตย์ เท่ากับ 4.20 ด้านการตอบสนองและด้านความน่าเชื่อถือ เท่ากับ 4.19 และมีคะแนนความเชื่อมั่นเฉลี่ยต่อกระบวนการบังคับคดี เท่ากับ 4.04 ตามลำดับ
2. การสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดีโดยใช้แบบสำรวจที่มีข้อคำถามเหมือนกับการสำรวจในปี 2566 พบว่า ผู้เข้ารับบริการมีความเชื่อมั่นโดยรวมในระดับ “มากที่สุด” โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.51 และเมื่อพิจารณาจำแนกตามกระบวนการบังคับคดี พบว่า มีความเชื่อมั่นในระดับ “มากที่สุด” ทุกกระบวนการ โดยมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีสูงสุดที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.37

ความพึงพอใจ และความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการต่อกระบวนการบังคับคดี และการให้บริการของกรมบังคับคดี

ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมบังคับคดีภาพรวมที่ระดับคะแนน 4.18 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมาก” คิดเป็นร้อยละ 83.53 ของคะแนนทั้งหมด และเมื่อพิจารณาจำแนกตามการให้บริการแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด ที่ระดับคะแนน 4.19 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมาก” คิดเป็นร้อยละ 83.90 ของคะแนนทั้งหมด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการบังคับคดี ที่ระดับคะแนน 4.18 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมาก” คิดเป็นร้อยละ 83.66 ของคะแนนทั้งหมด สำหรับด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการของ

กรมบังคับคดีในภาพรวมนั้น ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นเดียวกัน ที่ระดับคะแนน 4.17 และ 4.16 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.42 และ 83.15 ของคะแนนทั้งหมด ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาระดับคะแนนความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวังในภาพรวม พบว่า ผู้เข้ารับบริการมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง หรือมีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ -0.06 โดยพบว่าด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการของกรมบังคับคดีในภาพรวม มีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ -0.06 และ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการและด้านกระบวนการบังคับคดี มีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ -0.05

ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการบังคับคดีภาพรวมที่ระดับคะแนน 4.18 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมาก” คิดเป็นร้อยละ 83.66 ของคะแนนทั้งหมด และเมื่อพิจารณาจำแนกตามกระบวนการบังคับคดีแต่ละกระบวนการพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการบังคับคดีล้มละลาย (ฝ่ายเจ้าหนี้) มากที่สุด ที่ระดับคะแนน 4.39 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมากที่สุด” คิดเป็นร้อยละ 87.87 ของคะแนนทั้งหมด รองลงมาคือ กระบวนการวางทรัพย์ ที่ระดับคะแนน 4.33 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมากที่สุด” คิดเป็นร้อยละ 86.67 ของคะแนนทั้งหมด สำหรับกระบวนการบังคับคดีแพ่ง, กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ (ฝ่ายลูกหนี้), กระบวนการประมูลซื้อทรัพย์ และขายทอดตลาด, กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ (ฝ่ายเจ้าหนี้), กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย (ฝ่ายลูกหนี้) และ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ถึงมากที่สุด ที่ระดับคะแนน 4.25, 4.20, 4.17, 4.13, 4.12 และ 3.95 หรือคิดเป็นร้อยละ 84.98, 83.96, 83.44, 82.55, 82.31 และ 79.02 ของคะแนนทั้งหมด ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาระดับคะแนนความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี มีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ -0.10 กระบวนการประมูลซื้อทรัพย์ และขายทอดตลาด (Gap) เท่ากับ -0.08 กระบวนการบังคับคดีแพ่ง มีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ -0.06 กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย (ฝ่ายเจ้าหนี้) และกระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ (ฝ่ายลูกหนี้) มีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ -0.03 ส่วนกระบวนการบังคับคดีล้มละลาย (ฝ่ายลูกหนี้) และกระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ (ฝ่ายเจ้าหนี้) มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวัง

สิ่งที่ชื่นชม สิ่งที่ต้องปรับปรุง และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ประชาชนผู้รับบริการจากกรมบังคับคดีมีความเห็นด้านสิ่งที่ชื่นชมว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถให้คำแนะนำ และตอบคำถามได้ดี ให้บริการด้วยความสุภาพ และการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ ทำให้เกิดความสะดวกในการรับบริการ

ความเห็นในด้านสิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การรอคิวนาน ดำเนินงานค่อนข้างช้า ระบบการค้นหาสำนวนยังไม่มีประสิทธิภาพ ระบบ e-Filing มีความล่าช้า สถานที่คับแคบไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

**การเปรียบเทียบการรับรู้บทบาทหน้าที่ ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจของผู้รับบริการกับผลสำรวจ
ปี 2566****1) การเปรียบเทียบการรับรู้บทบาทหน้าที่ของกรมบังคับคดี**

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการรับรู้ของผู้เข้ารับบริการต่อบทบาทหน้าที่ของกรมบังคับคดี ในภาพรวม พบว่า ในปี 2567 ผู้เข้ารับบริการมีระดับการรับรู้บทบาทหน้าที่ของกรมบังคับคดีที่ร้อยละ 77.95 ซึ่งเพิ่มขึ้นร้อยละ 1.91 จากปีก่อนหน้า (ปี 2566 = ร้อยละ 76.49) และเมื่อพิจารณาระดับการรับรู้ของผู้เข้ารับบริการต่อบทบาทหน้าที่ของกรมบังคับคดีรายด้าน พบว่า ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่มีแนวโน้มการรับรู้ที่เพิ่มมากขึ้น ทั้งในด้านการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ตามคำสั่งศาล, ด้านการบังคับคดีล้มละลายตามคำสั่งศาล, ด้านการรับวางทรัพย์จากลูกหนี้หรือผู้มีสิทธิวางทรัพย์, ด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี และด้านการประมูลซื้อทรัพย์/การขายทอดตลาด โดยจะมีเฉพาะด้านการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาลเท่านั้น ที่มีระดับการรับรู้ของผู้เข้ารับบริการที่ลดน้อยลง คิดเป็นร้อยละ 7.78 จากปีก่อนหน้า (ปี 2566 = ร้อยละ 93.29) โดยในการศึกษาครั้งนี้ ทริสได้ดำเนินการเพิ่มเติมบทบาทหน้าที่ของกรมบังคับคดีเข้ามาอีกหนึ่งด้าน คือ ด้านการพัฒนา และนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการบังคับคดีเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ซึ่งจากผลการสำรวจ พบว่า ผู้เข้ารับบริการมีระดับการรับรู้ในด้านดังกล่าวที่ร้อยละ 74.33 หรือเทียบเท่าระดับ “มาก”

2) การเปรียบเทียบความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกระบวนการบังคับคดี

2.1) การเปรียบเทียบความเชื่อมั่นของปี 2566 กับความเชื่อมั่นของปี 2567 ที่ใช้คำถามตามหลักของ OECD Framework on Drivers of Trust in Public Institutions 2021 พบว่า ในปี 2567 ประชาชนผู้เข้ารับบริการมีคะแนนเฉลี่ยความเชื่อมั่นลดลงทุกกระบวนการ โดยกระบวนการบังคับคดีแพ่ง มีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย มีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ มีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี มีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 กระบวนการประมูลซื้อทรัพย์และการขายทอดตลาด มีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และกระบวนการวางทรัพย์ มีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 (ปี 2566 กระบวนการบังคับคดีแพ่ง = 4.60 กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย = 4.59 กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ = 4.58, กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี = 4.61, กระบวนการประมูลซื้อทรัพย์ และการขายทอดตลาด = 4.60 และกระบวนการวางทรัพย์ = 4.62)

2.2) การเปรียบเทียบความเชื่อมั่นของปี 2566 กับความเชื่อมั่นของปี 2567 โดยใช้แบบสำรวจที่มีคำถามเหมือนกับการสำรวจในปี 2566 พบว่า ในปี 2567 ประชาชนผู้เข้ารับบริการมีคะแนนเฉลี่ยความเชื่อมั่นเพิ่มขึ้นทุกกระบวนการ โดยกระบวนการบังคับคดีแพ่ง มีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย มีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ มีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี มีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 กระบวนการประมูลซื้อทรัพย์และการขายทอดตลาด มีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 และกระบวนการวางทรัพย์ มีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 (ปี 2566 กระบวนการบังคับคดีแพ่ง = 4.60 กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย

= 4.59 กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ = 4.58, กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี = 4.61, กระบวนการประมูลซื้อทรัพย์สิน และการขายทอดตลาด = 4.60 และกระบวนการวางทรัพย์สิน = 4.62)

3) การเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านช่องทางการเผยแพร่ข้อมูล

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการต่อช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลของกรมบังคับคดี พบว่า ในปี 2567 ผู้เข้ารับบริการมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลในภาพรวมที่ระดับคะแนน 3.75 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมาก” ซึ่งเพิ่มขึ้นร้อยละ 26.32 จากปีก่อนหน้า (ปี 2566 = 2.97) และเมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการต่อช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลในแต่ละช่องทาง พบว่า ผู้เข้ารับบริการมีแนวโน้มของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่เพิ่มมากขึ้น ทั้งในช่องทาง Website, ช่องทาง Line, ช่องทาง Youtube, ช่องทาง Facebook, ช่องทาง X (Twitter) และช่องทาง TIKTOK โดยช่องทางที่มีการเพิ่มขึ้นของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทาง X (Twitter) ที่ระดับคะแนน 3.43 หรือเทียบเท่า “พึงพอใจมาก” ซึ่งเพิ่มขึ้นร้อยละ 36.78 จากปีก่อนหน้า (ปี 2566 = 2.51)

4) การเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านระบบบริการประชาชน (e-Service) ในเว็บไซต์กรมบังคับคดี

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการต่อระบบบริการประชาชน (e-Service) ในเว็บไซต์กรมบังคับคดี พบว่า ในปี 2567 ผู้เข้ารับบริการมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อระบบบริการประชาชน (e-Service) ในภาพรวมที่ระดับคะแนน 3.49 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมาก” ซึ่งเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.16 จากปีก่อนหน้า (ปี 2566 = 3.48) และเมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการต่อระบบบริการประชาชน (e-Service) ในแต่ละประเภท พบว่า ระบบสอบถามสถานะคดี, ระบบรับจองคิวด้านการบังคับคดีล่วงหน้า (LED QUEUE), การยื่นคำร้องไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอิเล็กทรอนิกส์ และระบบถ่ายทอดสดการขายทอดตลาด (LED STREAMING) มีแนวโน้มของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่เพิ่มมากขึ้น โดยระบบที่มีการเพิ่มขึ้นของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ระบบรับจองคิวด้านการบังคับคดีล่วงหน้า (LED QUEUE) ที่ระดับคะแนน 3.85 หรือเทียบเท่า “พึงพอใจมาก” ซึ่งเพิ่มขึ้นร้อยละ 9.93 จากปีก่อนหน้า (ปี 2566 = 3.50) ในขณะที่ระบบการยื่นคำร้องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing), ระบบลงทะเบียนซื้อขายล่วงหน้า, ประกาศเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์, ตรวจสอบเจ้าของสำนวนคดีล้มละลาย และการยื่นคำขอรับชำระหนี้คดีฟื้นฟูกิจการทางอิเล็กทรอนิกส์ มีแนวโน้มของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่ลดลง โดยในการศึกษาครั้งนี้ ทริสได้ดำเนินการเพิ่มเติมการสำรวจฯ ระบบบริการประชาชน (e-Service) ในเว็บไซต์กรมบังคับคดีให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย ระบบค้นหาและตรวจสอบข้อมูลอายุัดเงินในคดี (LED Debt InFo), ระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition), การจ่ายเงินในคดีแพ่งทางอิเล็กทรอนิกส์, ระบบยื่นคำขอรับชำระหนี้ทางอิเล็กทรอนิกส์, ระบบตรวจสอบบุคคลล้มละลาย (LED ABC), การยื่นคำขอจดทะเบียนเป็นผู้ทำแผน/บริหารแผน, การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทผ่านระบบออนไลน์, คู่มือผู้ซื้อทรัพย์สินขายทอดตลาด, ระบบค้นหาทรัพย์สินขายทอดตลาด (LED PROPERTY), รายงานผลการขายทอดตลาด และการขายทอดตลาดผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Offering) ซึ่งจากผลการสำรวจฯ พบว่า ผู้เข้ารับบริการมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ปานกลาง” ถึง “มาก”

5) การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกรมบังคับคดี และกระบวนการบังคับคดี ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนผู้เข้ารับบริการมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้นในด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี มีความทันสมัย พร้อมให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ที่ระดับคะแนน 4.18 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมาก” ซึ่งเพิ่มขึ้นร้อยละ 5.50 จากปีก่อนหน้า (ปี 2566 = 3.96) ในขณะที่ในด้านการจัดสถานที่อำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการ และมีความสะอาด, ด้านการปิดประกาศขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน และด้านสถานที่ตั้งหน่วยงานมีความเหมาะสม และสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ พบว่า ประชาชนผู้เข้ารับบริการมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่ลดลง

ด้านการให้บริการของกรมบังคับคดีในภาพรวม

ประชาชนผู้เข้ารับบริการมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้นใน 2 ด้าน คือ ด้านการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) มีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ที่ระดับคะแนน 4.16 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมาก” ซึ่งเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.91 จากปีก่อนหน้า (ปี 2566 = 4.00) และด้านการให้บริการมีความโปร่งใส และเป็นไปตามกฎระเบียบ ที่ระดับคะแนน 4.20 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมาก” ซึ่งเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.31 จากปีก่อนหน้า (ปี 2566 = 4.19) ในขณะที่ในด้านการประชุมสัมมนาและการสื่อสาร การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าใจง่าย, การติดต่อสอบถามข้อมูล ขอรับบริการ หรือร้องเรียนมีความสะดวก รวดเร็ว, การให้บริการ หรือการดำเนินงานมีความถูกต้องและมีประสิทธิภาพ, การมีช่องทางให้ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ, กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน และการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว เบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว (One Stop Service) พบว่า ประชาชนผู้เข้ารับบริการมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่ลดลง

ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ประชาชนผู้เข้ารับบริการมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้นใน 2 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอสำหรับให้คำแนะนำและให้บริการ ที่ระดับคะแนน 4.20 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมาก” ซึ่งเพิ่มขึ้นร้อยละ 6.67 จากปีก่อนหน้า (ปี 2566 = 3.94) และด้านเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและมีจิตบริการที่ดี ยิ้มแย้ม กิริยา วาจาสุภาพ และมีการแต่งกายที่เหมาะสม ที่ระดับคะแนน 4.20 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมาก” ซึ่งเพิ่มขึ้นร้อยละ 2.83 จากปีก่อนหน้า (ปี 2566 = 4.08) ในขณะที่ด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ด้านกระบวนการบังคับคดี สามารถชี้แจงขั้นตอนในกระบวนการได้อย่างชัดเจนและครบถ้วน, ด้านเจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถาม แก้ปัญหา หรือให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องและชัดเจน, ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และติดตามงาน, เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน กฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรม และเท่าเทียม พบว่า ประชาชนผู้เข้ารับบริการมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่ลดลง

ด้านกระบวนการบังคับคดี ทั้ง 6 กระบวนการ

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการบังคับคดี ทั้ง 6 กระบวนการ ประกอบด้วย กระบวนการบังคับคดีแพ่ง, กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย, กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้, กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี, กระบวนการประมูลซื้อทรัพย์สิน และการขายทอดตลาด และ กระบวนการวางทรัพย์ พบว่า ประชาชนผู้เข้ารับบริการมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวม ที่ระดับคะแนน 4.18 หรือเทียบเท่ากับ “พึงพอใจมาก” ซึ่งเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.90 จากปีก่อนหน้า (ปี 2566 = 4.15) และเมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อกระบวนการบังคับคดีรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้เข้ารับบริการมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้นใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการบังคับคดีแพ่ง, ด้านกระบวนการบังคับคดีล้มละลาย และด้านกระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ในขณะที่ด้านกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี, ด้านกระบวนการประมูลซื้อทรัพย์สิน และการขายทอดตลาด และด้านกระบวนการวางทรัพย์ พบว่า ประชาชนผู้เข้ารับบริการมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่ลดลง โดยในการศึกษาครั้งนี้ ทริสได้ดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมประเด็นคำถามในปี 2566 ให้มีความละเอียด และครอบคลุมในทุก ๆ กระบวนการบังคับคดีมากยิ่งขึ้น

2. การสำรวจเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก

การสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเชิงคุณภาพจากผู้บริหารหน่วยงานหรือบุคลากรที่มีความน่าเชื่อถือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบังคับคดี โดยกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ ได้แก่ กรมบังคับคดี สำนักงานศาลยุติธรรม สำนักงานอัยการสูงสุด สภานายความในพระบรมราชูปถัมภ์ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา กรมที่ดิน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารออมสิน บริษัท บริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และบริษัท บริหารสินทรัพย์สุขุมวิท จำกัด รวมจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งสิ้น 38 ท่าน สามารถสรุปประเด็นการจัดสัมภาษณ์เชิงลึกได้ดังนี้

สรุปสัมภาษณ์เชิงลึก จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารกรมบังคับคดี

บทบาทของกรมบังคับคดีต่อการพัฒนาประเทศ

กรมบังคับคดีมีบทบาทในการช่วยบริหารหนี้ โดยเฉพาะหนี้เสีย ซึ่งการบังคับคดีจะช่วยบริหารหนี้ดังกล่าวทำให้ลูกหนี้ได้ลดภาระหนี้และเจ้าหนี้ได้รับการชำระคืนอย่างเป็นธรรม อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มอัตราการหมุนเวียนของระบบเศรษฐกิจ ลูกหนี้ที่เป็นเจ้าของกิจการสามารถขอเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ได้ ส่งผลให้มีอัตราการจ้างงานเพิ่มขึ้น ลดอัตราการว่างงานในประเทศ ประชาชนสามารถมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมถึงกรมบังคับคดีมีส่วนให้คำแนะนำ คำปรึกษา ให้ความรู้ทางด้านกฎหมาย เพื่อก่อให้เกิดภูมิคุ้มกันแก่ประชาชนให้ดำเนินชีวิตได้ต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ความเห็นต่อโครงสร้างองค์กรของกรมบังคับคดี

กรมบังคับคดีมีการแบ่งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคได้อย่างครอบคลุมการดำเนินงานทั่วประเทศแล้ว ในการดำเนินงานของหน่วยงานส่วนภูมิภาคทั้ง 111 แห่ง จะไม่ได้ดำเนินการกระบวนการบังคับคดีล้มละลาย ในส่วนกระบวนการบังคับคดีคดีล้มละลายทั่วประเทศมีการดำเนินการรวมกันอยู่ที่ส่วนกลาง กองบังคับคดี

ล้มละลาย 1-6 ซึ่งมีเพียงจำนวน 6 หน่วยงาน ทั้งนี้ กรมบังคับคดีได้มีการพิจารณาการจัดตั้งกองบังคับคดีล้มละลายภาคตามศาลล้มละลายกลาง ซึ่งมีนโยบายจะจัดตั้งศาลล้มละลายภาคในระยะถัดไป เพื่อให้สามารถรองรับปริมาณงานได้อย่างทั่วถึง สามารถกระจายการดำเนินงานได้ทั่วประเทศ และทำให้งานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ยังพบปัญหาด้านจำนวนบุคลากรที่ดำเนินการมีไม่เพียงพอกับปริมาณคดีที่มีการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ความเห็นต่อบุคลากร/เจ้าหน้าที่ของกรมบังคับคดี และแนวทางในการยกระดับคุณภาพการบริการของบุคลากร/เจ้าหน้าที่ของกรมบังคับคดี

กรมบังคับคดีเป็นหน่วยงานที่มีวัฒนธรรมองค์กรที่ตีบนพื้นฐานของความซื่อสัตย์ของบุคลากร/เจ้าหน้าที่ของกรมบังคับคดี และบุคลากรปฏิบัติตามค่านิยมร่วม I AM LED ทั้งนี้ พบปัญหาเรื่องการหมุนเวียนเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ในกรมบังคับคดี ส่งผลกระทบให้การดำเนินงานในกระบวนการบังคับคดีล่าช้า

มีแนวทางในการยกระดับคุณภาพการให้บริการของ บุคลากร/เจ้าหน้าที่ของกรมบังคับคดี ดังนี้

1. การอบรมองค์ความรู้ใหม่ให้กับพนักงานในเรื่องสินทรัพย์ดิจิทัล (Digital asset) ซึ่งเป็นการลงทุนรูปแบบใหม่ที่เกิดขึ้นจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยี เป็นหน่วยอิเล็กทรอนิกส์ที่สร้างขึ้นบนเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ สร้างขึ้นเพื่อเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน โดยในอนาคตกรมบังคับคดีอาจจะมีสำนวนคดีใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ Digital Asset มากขึ้น การอบรมองค์ความรู้กฎหมายล้มละลายข้ามชาติ (Cross-Border Insolvency) หรือ การอบรมให้ความรู้ทางด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การเงิน และบัญชี เป็นต้น
2. การส่งเสริมให้พนักงานมีการวางแผนทางการเงินเพื่อเตรียมความพร้อมและนำชีวิตไปสู่ความมั่นคงทางการเงิน ให้พนักงานได้มีคุณภาพชีวิตที่ดี และส่งเสริมการทำงานอย่างมีความสุข การสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน และชีวิตส่วนตัวเพื่อลดผลกระทบจากการแบกรับภาระหน้าที่การทำงานที่มากจนเกินไป (Work Life Balance)

ความเห็นต่อระบบหรือกลไกการสื่อสารภายในองค์กร

กรมบังคับคดีมีรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่หลากหลาย เช่น การจัดการประชุมโดยตรงผ่าน Intranet กลุ่มไลน์ หรือ Zoom มีการประชุมผู้บริหารทุกเดือน และมีคู่มือการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน นอกจากนี้กรมบังคับคดีได้มีการปลูกฝังตามค่านิยมร่วม I AM LED

ความเห็นต่อนโยบายของภาครัฐ/นโยบายของนายกรัฐมนตรี ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงาน/กระบวนการของกรมบังคับคดีอย่างไร

นโยบายของภาครัฐ/นโยบายของนายกรัฐมนตรี ได้ให้ความสำคัญในการช่วยเหลือประชาชนซึ่งเป็นลูกหนี้ ด้วยสัดส่วนการเพิ่มขึ้นของปริมาณหนี้ที่เข้าสู่การบังคับคดีมีจำนวนเพิ่มขึ้น ได้มีการส่งเสริมให้จัดงานมหกรรมร่วมใจแก้หนี้ งานมหกรรมไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดี เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ลูกหนี้สามารถปรับโครงสร้างหนี้ได้เข้ามาไกล่เกลี่ย เจริญ ศึกษา หาข้อมูลการบังคับคดีและแก้ไขปัญหาหนี้สินร่วมกัน

เป็นการช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนแก่ลูกหนี้ให้มีทางออกด้านภาระหนี้ให้สามารถกลับไปดำเนินชีวิตได้ตามปกติ รวมทั้งเป็นทางเลือกในกระบวนการยุติธรรม ลดความเหลื่อมล้ำและขั้นตอนกระบวนการบังคับคดี ค่าใช้จ่ายรวมถึงระยะเวลาในการบังคับคดี นอกจากนี้ยังมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้ความรู้ด้านกฎหมาย การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และเสริมสร้างวินัยทางการเงิน รวมถึงดำเนินการไกล่เกลี่ยหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา หนี้เช่าซื้อรถยนต์ หนี้สินเชื่อราชการ หนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล ทั้งก่อนฟ้องและหลังมีคำพิพากษาคดี

ความเห็นต่อ กฎหมาย กฎ ระเบียบ และคำสั่งเกี่ยวกับการดำเนินงานของกรมบังคับคดี และเรื่องที่ต้องปรับปรุงภายใน 3 ปีนี้ เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์

ในปัจจุบันมีจำนวนกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการบังคับคดีหลายกระบวนการ ซึ่งควรปรับปรุงในเรื่อง การขอเพิ่มกฎหมายฟื้นฟูในบุคคลธรรมดา การเว้นค่าธรรมเนียมถอนการยึด และพ.ร.บ.ล้มละลาย เนื่องจากโครงสร้างของกฎหมายล้มละลายถูกบังคับใช้มาตั้งแต่ปี 2483

ความเห็นต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีในกระบวนการจัดการการดำเนินงาน รวมถึงระบบการเงิน ทรัพยากรบุคคล และระบบการตลาด และความเห็นต่อเทคโนโลยีที่เข้ามาใหม่ ๆ หรือที่เป็นกระแสนิยม

กรมบังคับคดีได้มีการจัดทำแผนพัฒนาออกแบบสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise architecture : EA) เพื่อปรับโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีเสถียรภาพ มีความมั่นคง และความปลอดภัยของข้อมูลครอบคลุมทุกพื้นที่การทำงานของกรมบังคับคดี ทำให้ได้สถาปัตยกรรมองค์กรปัจจุบันของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในส่วนของ Data , Application และ Technology Architecture โดยในปัจจุบันมีระบบที่ปรับใช้ในองค์กรแล้วประมาณ 50 ระบบ

ความเห็นต่อ ปัจจัยสภาพแวดล้อม เช่น โรคระบาด การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา ส่งผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบให้กับกรมบังคับคดี ส่วนของผลกระทบเชิงบวก กรมบังคับคดีได้มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความทันสมัยมากขึ้น มีการนำเอาเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินคดี เช่น การสร้างระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการรับเรื่องให้กับประชาชน เพื่อลดความเสี่ยงในการเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน ซึ่งในส่วนนี้เป็นการช่วยลดกระดาษที่ใช้ในสำนักงาน ลดความแออัดจากการเก็บเอกสาร ด้วยลักษณะ/รูปแบบการดำเนินการที่ใช้กระดาษในการจัดทำสำนวนคดีจำนวนมาก ต้องจัดสรรพื้นที่ในการเก็บเอกสาร บางสถานที่ที่มีพื้นที่เก็บเอกสารไม่เพียงพอ นอกจากนี้รูปแบบการทำงาน/การดำเนินการภายในที่เปลี่ยนแปลงไป กรมบังคับคดีมีการปรับการใช้เทคโนโลยีในการทำงานภายใน เช่น การประชุม Zoom และมีการซื้อบัญชี Zoom แบบ Premium เพื่อรองรับการประชุมทางไกลในกรณีที่มีการเข้าร่วมประชุมจำนวนมาก ซึ่งทั้งหมดที่กล่าวมาส่งผลกระทบเชิงบวกต่อการดำเนินงานของกรมบังคับคดี เพิ่มความรวดเร็ว อำนวยความสะดวกในการทำงาน และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในขณะที่เดียวกันผลกระทบเชิงลบจากปัจจัยสภาพแวดล้อม ทำให้ขั้นตอนตามกระบวนการบังคับคดีชะงักลงไปบ้าง จากมาตรการหลักการป้องกัน COVID-19 ลดเสี่ยงโรค สำหรับสถานประกอบการ สถานบริการ และประชาชน ทำให้บางกระบวนการไม่สามารถทำได้ชั่วคราว ส่งผลให้มี

ปริมาณคดีที่ยังไม่ได้ถูกบริหารจัดการยังคงค้างอยู่ รวมถึงผลกระทบในความเป็นอยู่ของประชาชน ประชาชนไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามข้อตกลง ส่งผลให้มีปริมาณคดีเพิ่มขึ้น เมื่อปริมาณคดีใหม่เพิ่มมาอีกทำให้กรมบังคับคดีมีปริมาณคดีเก่า-ใหม่ที่ต้องบริหารจัดการ และส่งผลให้เกิดความล่าช้าในกระบวนการบังคับคดี

ความเห็นต่อ การสื่อสารและประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการบังคับคดีให้กับประชาชน ช่องทางการให้บริการของกรมบังคับคดี และแนวทางในการประชาสัมพันธ์เชิงรุก

กรมบังคับคดีมีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการบังคับคดีให้กับประชาชน ช่องทางการให้บริการของกรมบังคับคดี อย่างครบถ้วนทุกช่องทาง ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ที่สำนักงานกรมบังคับคดี แผ่นพับ/โปสเตอร์ คู่มือ หนังสือ ให้ความรู้ความเข้าใจในกระบวนการของกรมบังคับคดี สื่อ Infographic สื่อวิดีโอ ช่องทางการติดต่อผ่านเว็บไซต์กรมบังคับคดี เบอร์โทรศัพท์หน่วยงาน การจัดตั้ง Line Group รวมถึงการเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ใน Social Media อาทิ Facebook TikTok Instagram และ X (Twitter) โดยการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ และช่องทางที่ใช้มีความครบถ้วนแล้ว แต่พบปัญหาในเรื่องการประชาสัมพันธ์อาจจะไม่ตรงกลุ่มเป้าหมาย ทำให้ไม่ค่อยมีการตอบสนองหรือยอด Engagement ของประชาชนทั่วไป รวมถึงข้อจำกัดในการมองเห็นสื่อตาม Social Media ที่จะต้องมีการกดค้นหา หรือติดตามก่อนจึงจะพบหน้าเพจ อย่างไรก็ตาม กรมบังคับคดีอยากจะเพิ่มงบประมาณในการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เพื่อเป็นการสร้าง Branding ให้กับกรมบังคับคดี และให้ประชาชนมีการรับรู้ในเชิงบวกเพิ่มขึ้น กรมบังคับคดีมีแนวทางในการประชาสัมพันธ์เชิงรุก โดยการส่งมอบไปยังหน่วยงานภูมิภาคในกลุ่มจังหวัด Sandbox ทั้ง 9 จังหวัด เพื่อเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจ ขั้นตอนการบังคับคดี การสร้างภูมิคุ้มกันให้มีการวางแผนทางการเงินที่ดี มีวินัยทางการเงิน ลดปัญหาการเข้าสู่กระบวนการบังคับคดีแก่ประชาชนในภูมิภาคต่าง ๆ

ความเห็นต่อกระบวนการของกรมบังคับคดี

คะแนนความพึงพอใจในทุกกระบวนการของกรมบังคับคดีอยู่ที่ 5 คะแนนเต็ม เนื่องจากกรมบังคับคดีสามารถดำเนินการบังคับคดีได้อย่างเต็มความสามารถในทุกกระบวนการ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่มาจากปริมาณคดีที่มีจำนวนมากกว่าบุคลากร/เจ้าหน้าที่ จึงทำให้เกิดความล่าช้าในบางกระบวนการ

ความเห็นต่อกระบวนการบังคับคดีแพ่ง เป็นกระบวนการที่มีปริมาณคดีที่มีจำนวนมาก การบริหารจัดการล่าช้า ด้วยจำนวนบุคลากร/เจ้าหน้าที่ ไม่เพียงพอต่อการบริการ โดยในส่วนกระบวนการบังคับคดีแพ่งอยากปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ การกำหนดเวลาขั้นตอนในการดำเนินการให้แน่ชัด การปรับปรุงระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้สามารถเป็นมิตรและใช้งานได้ง่ายมากขึ้น

ความเห็นต่อกระบวนการบังคับคดีล้มละลายเป็นกระบวนการที่มีความซับซ้อน มีความเกี่ยวข้องของหลายส่วน โดยส่วนใหญ่ในคดีล้มละลาย จะมีเจ้าหน้าที่จำนวนมาก การขายทรัพย์สินทอดตลาดบางสินทรัพย์ขายออกยาก ทำให้เกิดความล่าช้าในกระบวนการนี้

ความเห็นต่อกระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ เป็นกระบวนการที่มีประโยชน์และมีประสิทธิภาพ ธุรกิจสามารถดำเนินการต่อไปได้ ช่วยทำให้สภาพเศรษฐกิจดีขึ้น

ความเห็นต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี เป็นกระบวนการที่กรมบังคับคดีมีการจ้างบุคลากรเจ้าหน้าที่ที่มีองค์ความรู้ มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเพิ่มมา ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มบุคลากรของกรมบังคับคดีที่เกษียณแล้ว มีประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ย

ความเห็นต่อกระบวนการประมูลซื้อทรัพย์สิน/การขายทอดตลาด มีการประชาสัมพันธ์และเพิ่มช่องทางการเข้าถึงได้มากขึ้น มีขั้นตอนกระบวนการทำงานที่ดีมีประสิทธิภาพ รวมถึงมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถขอสินเชื่อนาครได้ทันที หากมีการประมูลได้

ความเห็นต่อกระบวนการวางทรัพย์สิน เป็นกระบวนการวิธีชำระหนี้ที่กฎหมายกำหนด โดยผู้วางทรัพย์สินนำเงินหรือทรัพย์สินที่เป็นวัตถุไปวาง ณ สำนักงานบังคับคดีทั่วประเทศ ซึ่งทรัพย์สินที่สามารถวางได้ ได้แก่ เงินสด แคลชเชียร์เช็คของธนาคารในส่วนกลาง (ส่งจ่ายสำนักงานบังคับคดีแห่งกรุงเทพมหานคร 1-7) รวมถึงทรัพย์สินที่เป็นวัตถุ เช่น รถยนต์ ตู้เย็น สร้อยทอง แหวนเพชร ซึ่งกรมบังคับคดีจะต้องมีการจัดสรรพื้นที่และวิธีการจัดเก็บให้เหมาะสมและตรวจสอบได้

ข้อเสนอเพิ่มเติมจากผู้บริหารของกรมบังคับคดี

ท่านผู้บริหารชื่นชมต่อกระบวนการทำงานของกรมบังคับคดีทั้ง 6 กระบวนการ รวมถึงชื่นชมต่อบุคลากร/เจ้าหน้าที่ของกรมบังคับคดี นอกจากนั้นควรมีการยกระดับบุคลากรและค่าตอบแทนของพนักงานส่งเสริมองค์ความรู้ให้แก่พนักงาน ส่งเสริมศักยภาพในการทำงาน รวมถึงการพิจารณาค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ของพนักงานเท่ากับหน่วยงานอื่น ๆ ในกระบวนการยุติธรรม และการทบทวนการปรับระเบียบ/กฎหมาย ในบางขั้นตอนของกระบวนการบังคับคดี ให้มีความกระชับมากขึ้น ลดระยะเวลา ลดขั้นตอนในบางกระบวนการให้สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น การปรับระบบอิเล็กทรอนิกส์ในทุกกระบวนการบังคับคดี ให้เป็นดิจิทัลทั้งหมด โดยมีระบบกลางที่เป็นมาตรฐาน เพื่อให้รองรับปริมาณคดีที่มีการเพิ่มขึ้น รวมถึงช่วยอำนวยความสะดวกในการติดตามสถานะคดี หรือการสอบถามคดี ช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการในกระบวนการบังคับคดีให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดระยะเวลาการทำงานของบุคลากรในแต่ละกระบวนการ ให้สามารถบริการด้านอื่น ๆ ได้อย่างครอบคลุม การตรวจสอบและการจัดทำการเชื่อมโยงข้อมูลที่เป็นต่อการดำเนินงานกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อให้ข้อมูลสามารถเชื่อมโยงถึงกัน ช่วยอำนวยความสะดวก ง่ายต่อการดำเนินงาน และช่วยทำให้กระบวนการบังคับคดีที่ต้องเชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงานอื่นได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยกรมบังคับคดี จะต้องตรวจสอบความต้องการของแต่ละระบบก่อนที่จะเชื่อมโยงข้อมูลถึงกัน

สรุปสัมภาษณ์เชิงลึก จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารหน่วยงานหรือบุคลากรที่มีความน่าเชื่อถือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบังคับคดี

ความเกี่ยวข้องหรือดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบังคับคดี

ส่วนของหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ สำนักงานศาลยุติธรรม สำนักงานอัยการสูงสุด กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา กรมที่ดิน เป็นหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องกับกรมบังคับคดีในเรื่องกระบวนการดำเนินการบังคับคดีกับลูกหนี้ตามคำสั่งหรือคำพิพากษาของศาล หน่วยงานที่เป็นตัวแทน/ตัวกลางในการให้คำปรึกษา

และดำเนินการแทน กระบวนการดำเนินคดีกับบุคคลที่ผิดนัดชำระหนี้ หรือไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามเงื่อนไข หรือข้อตกลงของการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา กระบวนการเกี่ยวกับการชี้ตำแหน่งที่ดินเพื่อทำการยึดทรัพย์ ตามคำสั่งศาล เป็นต้น

ส่วนของสถาบันการเงินและธนาคาร ได้แก่ ธนาคารออมสิน และธนาคารกรุงไทย เป็นหน่วยงานที่มีประชาชนเข้ามาติดต่อทำธุรกรรมต่าง ๆ กับธนาคาร เช่น การใช้สินเชื่อบุคคล บ้าน รถยนต์ และใช้บริการผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ของธนาคาร หากลูกค้าไม่สามารถทำตามเงื่อนไขหรือข้อตกลง ตามที่ระบุในสัญญาของธนาคารได้ ธนาคารจะต้องมีกระบวนการฟ้องร้องดำเนินคดี ดังนั้น ธนาคารจึงมีความเกี่ยวข้องหรือดำเนินงานกับกระบวนการบังคับคดีในเรื่อง กระบวนการฟ้องร้องคดี หากศาลมีคำพิพากษาแล้วลูกหนี้ไม่สามารถชำระตามคำพิพากษาได้ ธนาคารจะดำเนินการบังคับคดีกับลูกหนี้ต่อไป

ส่วนของหน่วยงานภาคเอกชน ได้แก่ สภานายความในพระบรมราชูปถัมภ์ เป็นหน่วยงานที่เป็นตัวแทน/ตัวกลางในการให้คำปรึกษาและดำเนินการแทน รวมทั้งบริษัทบริหารสินทรัพย์ ได้แก่ บริษัทบริหารสินทรัพย์กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และบริษัท บริหารสินทรัพย์สุขุมวิท จำกัด ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ให้คำปรึกษาแก่ลูกหนี้ สถาบันการเงิน หรือผู้ประกอบการธุรกิจทางการเงิน ในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ โดยครอบคลุมถึงการรับซื้อ รับโอน และบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพจากผู้ประกอบธุรกิจทางการเงิน บริษัทบริหารสินทรัพย์มีการดำเนินงาน ที่เกี่ยวข้องกับกรมบังคับคดีในหลายกระบวนการทั้ง กระบวนการบังคับคดีแพ่ง ล้มละลาย ประมูลซื้อทรัพย์การขายทอดตลาด ติดตามการรับเงิน และ/หรือรับจ่ายเงินจากการขายทอดตลาด ยื่นคำขอรับชำระหนี้ในคดีล้มละลายจากกองทรัพย์สินของลูกหนี้ สอบสวนคำขอรับชำระหนี้ เป็นต้น

ความเห็นต่อการบริหารจัดการของกรมบังคับคดี ในเรื่องที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น

ส่วนกระบวนการที่ต้องติดต่อกับกรมบังคับคดี ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความเห็นว่ากรมบังคับคดีมีความเชี่ยวชาญและมีแนวทางการปฏิบัติที่เข้าใจง่ายและชัดเจน ในปัจจุบันกรมบังคับคดีได้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนในการปฏิบัติงาน เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชน/เจ้าหน้าที่/ตัวแทน ที่เข้ามาใช้บริการได้มีความสะดวกและมีความรวดเร็วมากขึ้นอย่างไรก็ตาม จากภาวะเศรษฐกิจและผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในประเทศไทยที่ผ่านมา ส่งผลให้มีการบังคับคดีเพิ่มขึ้น และมีจำนวนคดีที่เพิ่มขึ้นจำนวนมาก ส่งผลให้กระบวนการบังคับคดีมีความล่าช้า ปริมาณคดีมีจำนวนมากกว่าเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ดังนั้น กรมบังคับคดีควรมีการทบทวน หรือปรับปรุง ขั้นตอนการบังคับคดีให้กระชับและมีความรวดเร็ว เช่น ลดระยะเวลาในขั้นตอนการจัดทำบัญชีแสดงรายการรับ-จ่ายเงินหลังจากที่มีการขายทรัพย์ทอดตลาด ปัจจุบันระยะเวลาการรอบัญชีแสดงรายการรับ-จ่าย อยู่ที่ 1-2 ปี หรือในบางสำนวนคดีมีระยะเวลานานกว่านั้น

ส่วนงานที่ต้องบูรณาการหรือมีการติดต่อระหว่างหน่วยงานและกรมบังคับคดี ข้อมูลจากกรมบังคับคดีมีความเชื่อมโยง เช่น ด้านของสถาบันการเงินใช้ข้อมูลจากกรมบังคับคดีในการตรวจสอบประวัติประชาชนในการพิจารณาสินเชื่อ รวมถึงการติดตามสถานะบัญชีการขายทรัพย์ทอดตลาด นอกจากนี้หน่วยงานยังมีส่วนที่ต้องไปติดต่อกับกรมบังคับคดีในพื้นที่ การดำเนินการบางแห่งเจ้าหน้าที่หน่วยงานดำเนินการเอง บางแห่ง

หน่วยงานมีการจ้างบุคคลภายนอกชั่วคราวมาช่วยบริหารจัดการ ปัญหาจากการเข้ารับบริการ ณ กรมบังคับคดีพบว่า การเข้าไปติดต่อ ไม่ได้มีช่องทางสำหรับการติดต่อของหน่วยงาน บางหน่วยงานเป็นการติดต่อเพียงแค่เช็คสถานะคดี ซึ่งอาจจะใช้เวลาไม่นาน ดังนั้น หน่วยงานอยากให้มีการพัฒนาในส่วนขั้นตอนการติดต่อของกรมบังคับคดี อยากให้เพิ่มช่องทางการติดต่อสำหรับหน่วยงาน หรือระบบในติดตามสถานะคดีที่สามารถตรวจสอบได้ผ่านระบบออนไลน์

ส่วนงานระบบอิเล็กทรอนิกส์หรือเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ที่กรมบังคับคดีสร้างขึ้นมา ส่วนใหญ่ผู้สัมภาษณ์ให้ความเห็นว่าระบบอิเล็กทรอนิกส์ไม่เสถียร ไม่สามารถดำเนินการจนจบขั้นตอนได้สมบูรณ์ ยังคงมีขั้นตอนที่ต้องเข้ามาทำการติดต่อกับกรมบังคับคดีตามพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อติดต่อกับเจ้าหน้าที่สำนวนคดี อีกทั้งการเข้าไปติดต่อที่กรมบังคับคดีใช้ระยะเวลานาน ในการเข้าไปติดต่อแต่ละครั้งไม่สามารถประเมินระยะเวลาที่แน่นอนได้ ที่นั่ง/บริเวณที่นั่งรอไม่เพียงพอต่อการจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ และยังมีความเสี่ยงในเรื่องการไม่ได้รับบริการในวันเดียวกัน หากเจ้าหน้าที่สำนวนคดีไม่อยู่ ดังนั้นหน่วยงานจึงเสนอแนะให้กรมบังคับคดีมีช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่สำนวนคดี เพื่อติดตามสถานะคดี ติดต่อกับเจ้าหน้าที่สำนวนคดี (หากต้องเข้าไปรับบริการ) รวมถึงการติดต่อจองคิวในการเข้ารับบริการล่วงหน้า เพื่อลดระยะเวลาในการเข้าไปติดต่อกรมบังคับคดี และสามารถคำนวณระยะเวลาในการเข้าไปติดต่อแต่ละครั้งได้

ความเห็นต่อโครงสร้างองค์กรของกรมบังคับคดี

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นด้วยต่อโครงสร้างองค์กรของกรมบังคับคดี อย่างไรก็ตาม พบข้อสังเกตจากการสัมภาษณ์ในเรื่องการแบ่งโครงสร้างของส่วนกลางพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ เช่น สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร 1-7 กองบังคับคดีล้มละลาย 1-6 ในขณะเดียวกันส่วนภูมิภาคสำนักงานบังคับคดีจังหวัด ยังไม่มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบแบบของกรุงเทพมหานคร การดำเนินงานในส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่จะรวมกันอยู่ที่เดียว ด้วยปริมาณสำนวนคดีที่เพิ่มขึ้น ทำให้เจ้าหน้าที่/บุคลากรไม่สามารถปฏิบัติงานได้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน กรมบังคับคดีควรพิจารณาการขยายสำนักงานบังคับคดีขยายกองบังคับคดี และพื้นที่ในการบริการให้เพียงพอและเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์ขอให้กรมบังคับคดีพิจารณาเพิ่มสำนักงานบังคับคดีอาญาแยกออกมาจากสำนักงานบังคับคดีแพ่ง เนื่องจากในปัจจุบันปริมาณคดีอาญาเพิ่มขึ้น และขั้นตอนในการบังคับคดีมีความแตกต่างกัน จึงควรมีการปรับโครงสร้างการบริหารให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

ความเห็นต่อบุคลากร/เจ้าหน้าที่ของกรมบังคับคดี และสิ่งที่กรมบังคับคดีควรยกระดับคุณภาพการบริการของบุคลากร/เจ้าหน้าที่ของกรมบังคับคดีในเรื่องใดบ้างที่สำคัญใน 3 ลำดับแรก

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นในเรื่องจำนวนบุคลากร/เจ้าหน้าที่ของกรมบังคับคดีมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้บริการของประชาชน นอกจากนั้นยังพบปัญหาในเรื่องการหมุนเวียนเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ ทำให้เกิดความไม่ต่อเนื่องของการดำเนินการ อีกทั้งสัดส่วนของพนักงานใหม่มีมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่เป็นบุคลากรหลักที่มีองค์ความรู้ความเชี่ยวชาญพร้อมให้บริการ ทำให้พนักงานใหม่ไม่สามารถแนะนำหรือให้คำปรึกษาได้เท่าที่ควร และยังไม่พบการส่งต่อหรือถ่ายทอดองค์ความรู้ในการดำเนินงานให้แก่พนักงานใหม่

ดังนั้น ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่จึงเสนอแนะให้กรมบังคับคดีควรมีการอบรม หรือถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับพนักงานใหม่ก่อนมาปฏิบัติงานจริง รวมถึงมีการตรวจสอบความต่อเนื่องในการส่งต่อสำนวนคดีไปยังพนักงานใหม่ ควรมีการอบรมให้ความรู้เรื่องสำนวนคดีเก่าในสถาบันการเงินที่ยกเลิกไปแล้ว เพื่อให้สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง

สิ่งที่กรมบังคับคดีควรยกระดับคุณภาพการบริการของบุคลากร/เจ้าหน้าที่ของกรมบังคับคดีใน 3 ลำดับแรก คือ ลำดับที่ 1 การเพิ่มจำนวนบุคลากรให้มีความเพียงพอต่อปริมาณคดีในแต่ละพื้นที่ ลำดับที่ 2 การถ่ายทอดองค์ความรู้ หรือจัดอบรมการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานใหม่ รวมถึงการติดตามการส่งมอบงานให้กับพนักงานใหม่ และลำดับ 3 เพิ่มแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน โดยเป็นทบทวนหรือปรับโครงสร้างการรับพนักงาน

ความเห็นต่อกระบวนการบังคับคดีแพ่ง

ความพึงพอใจในภาพรวมต่อกระบวนการบังคับคดีแพ่งอยู่ที่ 3.45 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ส่วนใหญ่ผู้ให้สัมภาษณ์ใช้บริการในส่วนของกระบวนการบังคับคดีแพ่ง ในส่วนความเห็นต่อกระบวนการบังคับคดีแพ่งมีการดำเนินตามขั้นตอนกฎหมายอยู่แล้ว ไม่ได้พบปัญหาในเรื่องของกระบวนการนี้ อย่างไรก็ตาม ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่พบปัญหาในเรื่องการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ของกรมบังคับคดีที่ส่งผลให้เกิดความล่าช้าของการดำเนินการ มีขั้นตอนหรือแนวปฏิบัติที่ไม่เหมือนกันในแต่ละสำนักงานบังคับคดี ดังนั้น กรมบังคับคดีควรมีคู่มือการปฏิบัติกลางให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค และมีผลบังคับใช้พร้อมกันทั่วประเทศ นอกจากนี้ยังพบปัญหาในเรื่องของการติดตามสถานะคดี หากเจ้าหน้าที่เจ้าของสำนวนคดีไม่อยู่ ก็ไม่สามารถติดตามสถานะได้ นอกจากนั้นหากเจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการอยู่ไม่ใช่เจ้าของสำนวนคดีก็ไม่สามารถเข้าไปตรวจสอบได้ ดังนั้น หน่วยงานจึงอยากให้กรมบังคับคดีจัดทำระบบติดตามสถานะแบบ Real Time ให้แต่ละหน่วยงานสามารถเข้ามาตรวจสอบถามสถานะได้ผ่านระบบออนไลน์ โดยการรายงานจะต้องอัปเดตข้อมูลให้ทันต่อเวลา และพบปัญหาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานและกรมบังคับคดียังไม่สมบูรณ์ ทำให้ต้องเข้าไปติดต่อที่สำนักงานบังคับคดีพื้นที่ด้วยตนเอง

ความเห็นต่อกระบวนการบังคับคดีล้มละลาย

ความพึงพอใจในภาพรวมต่อกระบวนการบังคับคดีล้มละลายอยู่ที่ 3.39 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งพบว่า ขั้นตอนในกระบวนการบังคับคดีล้มละลายมีความซับซ้อนและใช้เวลาในการดำเนินการนาน หน่วยงานไม่สามารถตรวจสอบสถานะสำนวนคดีในระบบได้ และไม่ทราบถึงความคืบหน้าของการดำเนินการสินทรัพย์ในคดีล้มละลายที่หน่วยงานให้เจ้าพนักงานกรมบังคับคดีขายสินทรัพย์นี้แทน ไม่สามารถติดตามสถานะขั้นตอนการดำเนินงานจากทางกรมได้ หากหน่วยงานมีช่องทางในการติดตามสถานะความคืบหน้าของการดำเนินงาน จะทำให้การดำเนินงานร่วมกันได้สะดวกมากขึ้น หรือการเบิกสำนวนเจ้าของทรัพย์ล่าช้าเนื่องจากจะต้องมีการจองคิวและมีนัดคู่สำนวน ซึ่งจะใช้ระยะเวลาานาน นอกจากนั้นปัญหาที่พบคือเรื่องความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากในกระบวนการมีความซับซ้อนและมีความเกี่ยวข้อกับ

กฎหมายที่เป็นกฎหมายเฉพาะ และอยากให้มีการส่งต่อสำนวนคดีของเจ้าหน้าที่ภายในให้สามารถรับผิดชอบ
สำนวนคดีได้ทุกรายโดยไม่มีกำหนดเจ้าหน้าที่เจ้าของสำนวนคดี

ความเห็นต่อกระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้

ความพึงพอใจในภาพรวมต่อกระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้อยู่ที่ 4.33 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน โดยผู้ให้สัมภาษณ์เห็นด้วยต่อกระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ซึ่งเป็นกระบวนการที่ทำให้ลูกหนี้ได้มีโอกาส
ดำเนินธุรกิจต่อไป และสามารถรักษาสภาพการจ้างงานของลูกหนี้ไว้ด้วย ซึ่งส่งผลให้ลูกหนี้มีรายได้และนำเงิน
มาชำระหนี้แก่เจ้าหนี้อย่างยุติธรรมและมีความเสมอภาคกัน ในกระบวนการนี้สำหรับลูกหนี้รายใหญ่
กรมบังคับคดีมีการสื่อสารแจ้งสถานะและความคืบหน้าในคดีและกำหนดวันนัดการดำเนินการต่าง ๆ ผ่าน
เว็บไซต์ของกรมบังคับคดี ผู้ให้สัมภาษณ์จึงมีข้อเสนอแนะให้ใช้วิธีการอัปเดตสถานะความคืบหน้าของคดีกับ
ลูกหนี้ทุกรายที่เข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ด้วย

ความเห็นต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี

ความพึงพอใจในภาพรวมต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีอยู่ที่ 4.20 จากคะแนนเต็ม 5
คะแนน ส่วนใหญ่ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความเห็นว่าเป็นกระบวนการที่ดีมีประโยชน์หากคู่ความสามารถตกลงกันได้
จะทำให้การบังคับคดีลดน้อยลง ในปัจจุบันกรมบังคับคดีมีการจัดมหกรรมไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดีเพิ่มขึ้น
โดยมีแผนการดำเนินการจัดงานมหกรรมที่ชัดเจนและส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมงาน นอกจากนี้
หน่วยงานให้ความเห็นว่าบุคลากร/เจ้าหน้าที่ของกรมบังคับคดีที่เข้ามาร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ยมีความรู้
ความสามารถและประสบการณ์ที่เชี่ยวชาญ ส่วนใหญ่จะเป็นบุคลากรที่เกษียณอายุราชการแล้ว ทำให้สามารถ
ช่วยไกล่เกลี่ยกับลูกหนี้ได้ ข้อสังเกตที่พบคือ ในการจัดมหกรรมไกล่เกลี่ย กรมบังคับคดีจัดทำหนังสือเชิญ
หน่วยงานมายังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หลังจากที่หน่วยงานได้รับหนังสือเชิญแล้ว หน่วยงานจะทำหนังสือเชิญ
ลูกหนี้ของธนาคารให้เข้ามาไกล่เกลี่ย ด้วยแผนการจัดงานที่ค่อนข้างถี่ ทำให้หน่วยงานไม่สามารถเสนอ
ข้อตกลงในการไกล่เกลี่ยให้กับลูกหนี้ให้มาร่วมงานได้ และในขณะเดียวกันลูกหนี้ที่ทำข้อตกลงก็ไม่มาตามวันที่
นัดหมาย หรือลูกหนี้ที่มาก็ไม่สามารถจบกระบวนการไกล่เกลี่ยได้ทำงาน ยังต้องติดต่อธนาคารเพื่อดำเนินการ
ต่อในภายหลัง ทำให้งานมหกรรมไกล่เกลี่ยไม่สามารถดำเนินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความเห็นต่อกระบวนการประมูลซื้อทรัพย์สิน/การขายทอดตลาด

ความพึงพอใจในภาพรวมต่อกระบวนการประมูลซื้อทรัพย์สิน/การขายทอดตลาด อยู่ที่ 4.40 จากคะแนน
เต็ม 5 คะแนน ส่วนใหญ่ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความเห็นว่ากระบวนการนี้เป็นกระบวนการที่สำคัญ เนื่องจาก
หากสามารถขายทอดตลาดได้ ก็จะทำให้ลูกหนี้มีความสามารถในการชำระหนี้ โดยในขั้นตอนการจัด
การขายทอดตลาด กรมบังคับคดีสามารถดำเนินการได้เป็นอย่างดี มีช่องทางที่หลากหลาย เช่น เข้าร่วมงาน
ประมูลโดยตรง ชมงานประมูลผ่านการถ่ายทอดสด Live Streaming ในส่วนการประเมินราคาทรัพย์สิน
ขายทอดตลาด กรมบังคับคดีจะใช้ราคาประเมินของกรมธนารักษ์เป็นหลัก อย่างไรก็ตาม หน่วยงานพบปัญหา
ในส่วนขั้นตอนหลังจากการขายทอดตลาด เช่น การจัดทำบัญชีแสดงรายการรับ-จ่ายเงินของเจ้าพนักงาน



บังคับคดียังคงมีความล่าช้าและไม่สามารถติดตามความคืบหน้าได้ โดยหน่วยงานอยากให้กรมบังคับคดีมีการรายงานบัญชีแสดงรายการรับ-จ่ายเงินที่รวดเร็ว และสามารถติดตามสถานะของการดำเนินการได้

ความเห็นต่อกระบวนการวางทรัพย์

ความพึงพอใจในภาพรวมต่อกระบวนการวางทรัพย์ อยู่ที่ 5 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน เนื่องจากผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มองว่าเป็นกระบวนการที่ทำให้ลูกหนี้ที่อยากจะชำระหนี้ สามารถนำเงินมาวางเพื่อชำระหนี้แก่เจ้าหนี้ได้ และกรมบังคับคดีสามารถบริหารจัดการได้ดีอยู่แล้ว

ความเห็นต่อ การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ของกรมบังคับคดี รวมถึงช่องทางสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ของกรมบังคับคดี

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มองว่ากรมบังคับคดีมีการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ที่ดี โดยปัจจุบันกรมบังคับคดีมีการเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในกระบวนการบังคับคดีให้กับประชาชน โดยทางกรมบังคับคดีได้มีการจัดทำทั้งในรูปแบบหนังสือ แผ่นพับ หรือทางเว็บไซต์ ถือว่ามีช่องทางที่หลากหลายซึ่งสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล สามารถใช้งานได้สะดวก และช่องทางการสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ของกรมบังคับคดีถือว่าเป็นประโยชน์ต่อประชาชนที่ต้องติดต่อกับกรมบังคับคดี อย่างไรก็ตาม กรมบังคับคดีควรปรับปรุงให้มีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ในเชิงรุกมากขึ้น เช่น การจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการบังคับคดีสำหรับประชาชนทั่วไป การเปิดช่องทาง Hot line หรือการจัดทำ Chat BOT ในการตอบคำถามปรึกษาปัญหาเบื้องต้นเกี่ยวกับการบังคับคดี

ความพึงพอใจโดยรวมต่อการดำเนินงานของกรมบังคับคดี

เรื่อง que ผู้ให้สัมภาษณ์อยากให้กรมบังคับคดีปรับปรุงมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ลำดับที่ 1 การเพิ่มจำนวนบุคลากร/เจ้าหน้าที่ของกรมบังคับคดี ลำดับที่ 2 การพัฒนา/ปรับปรุง ระบบอิเล็กทรอนิกส์ และลำดับที่ 3 การปรับปรุงขั้นตอนในกระบวนการบังคับคดี

สิ่งที่อยากชื่นชมเกี่ยวกับการให้บริการของกรมบังคับคดี

กระบวนการต่าง ๆ ของกรมบังคับคดีเป็นไปตามขั้นตอนและกฎหมาย กรมบังคับคดีสามารถดำเนินการได้เป็นอย่างดี การให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรกรมบังคับคดีในบางแห่งสามารถบริการได้ดี มีความรู้ความเชี่ยวชาญในหน้าที่รับผิดชอบ สามารถให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาได้ การประชาสัมพันธ์ของกรมบังคับคดีผ่านช่องทางต่าง ๆ มีความครอบคลุมทั่วประเทศ ประชาชนสามารถเข้าถึงกรมบังคับคดีได้ง่ายมากขึ้น มีสื่อวิดีโอ สื่อ Infographic ที่หลากหลาย มีการออกแบบสื่อแผ่นพับให้มีความน่าสนใจ และเนื้อหาในสื่อมีความเข้าใจง่าย และชื่นชมผู้บริหารของกรมบังคับคดีที่ประสานงาน เมื่อมีการแก้ไขกฎหมายมีการปรับขั้นตอนการบังคับคดีบางส่วน หน่วยงานมีการประสานงานขอความช่วยเหลือไปยังกรมบังคับคดีเพื่อพัฒนาระบบให้รองรับกับกฎหมาย โดยผู้บริหารได้ให้ความร่วมมือและดำเนินการช่วยเหลือได้เป็นอย่างดี

3. การสำรวจเชิงคุณภาพโดยการสนทนากลุ่ม

การสนทนากลุ่ม (Focus Group) จากประชาชนที่ใช้บริการเครื่องมือของกรมบังคับคดีที่ได้จัดทำขึ้น เช่น Website ระบบสอบถามสถานะคดี เพื่อรับฟังเสียงสะท้อนของประชาชนผู้รับบริการเพื่อให้ทราบถึงสาเหตุของปัญหาและข้อจำกัด โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนที่ใช้บริการเครื่องมือของกรมบังคับคดี ครอบคลุมพื้นที่หน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาค กลุ่มจังหวัดที่ 1 - 9 (Sandbox) แบ่งออกเป็น 10 กลุ่ม ๆ ละ 5 ราย ได้แก่ สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร 4, กองบังคับคดีล้มละลาย 5, สำนักงานบังคับคดีจังหวัดเชียงใหม่, สำนักงานบังคับคดีจังหวัดชลบุรี, สำนักงานบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา, สำนักงานบังคับคดีจังหวัดสงขลา, สำนักงานบังคับคดีจังหวัดอุดรธานี, สำนักงานบังคับคดีจังหวัดสุราษฎร์ธานี, สำนักงานบังคับคดีจังหวัดอุบลราชธานี และสำนักงานบังคับคดีจังหวัดราชบุรี สามารถสรุปประเด็นการสนทนากลุ่มได้ดังนี้

การให้บริการเจ้าหน้าที่/บุคลากร

- ประชาชนผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรในบางพื้นที่ มีความเชี่ยวชาญในเรื่องที่บริการ มีความรู้ความสามารถ ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมบริการได้เป็นอย่างดี แต่ในขณะเดียวกันเจ้าหน้าที่/บุคลากรในบางพื้นที่ ยังไม่มีความเชี่ยวชาญ ความรวดเร็วในการให้บริการเท่าที่ควร
- ปริมาณเจ้าหน้าที่/บุคลากรของกรมบังคับคดีมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชน ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เท่าที่ควร นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ในส่วนที่กรมบังคับคดีจ้างบุคคลภายนอกชั่วคราว ยังไม่สามารถให้บริการได้อย่างมีมาตรฐาน ประชาชนส่วนใหญ่ให้ความเห็นในเรื่องการพูดจาของเจ้าหน้าที่ไม่เหมาะสม ซึ่งอาจจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ของกรมบังคับคดีได้
- ขาดเจ้าหน้าที่ในการประชาสัมพันธ์ จึงทำให้ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ได้รับคำแนะนำ และส่วนใหญ่ไม่สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนได้ถูกต้อง เกิดความผิดพลาดซ้ำ ๆ ทำให้ใช้ระยะเวลาในการติดต่อนานขึ้น
- ประชาชนส่วนใหญ่มีความต้องการให้กรมบังคับคดีในสาขาภูมิภาคเพิ่มเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน อยากให้มีการส่งต่อ-รับเรื่องสำนวนคดีกันภายในให้เจ้าหน้าที่สามารถบริการประชาชนได้ทุกคน แม้ไม่ใช่เจ้าของสำนวนคดี และอยากให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ สำหรับถาม-ตอบ ปัญหาในเบื้องต้น เพื่อลดระยะเวลาในการติดต่อกับกรมบังคับคดี
- คะแนนความพึงพอใจได้ 3.18 คะแนน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) จากการสอบถามประชาชน ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 50 ราย

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ

- ประชาชนส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เนื่องจากสถานที่คับแคบ บางแห่งมีปริมาณสำนวนคดีที่เป็นเอกสารจำนวนมาก ไม่มีคลังหรือโกดังสำหรับเก็บเอกสาร และกรมบังคับคดีในสาขาภูมิภาคส่วนใหญ่ไม่มีวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ในการค้นหาสำนวนคดี/เลขคดี ระบบจองคิว หรือบัตรคิวในการให้บริการ
- สถานที่ส่วนใหญ่ไม่มีที่นั่งหรือมีแต่ไม่เพียงพอต่อประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งเป็นปัญหาจากการที่ไม่มีระบบจองคิว หรือบัตรคิวในการให้บริการ

- ประชาชนบางรายมีการยื่นเอกสารล่วงหน้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์และจงการให้บริการล่วงหน้า แต่เมื่อมาดำเนินการจริงที่กรมบังคับคดีก็ยังคงต้องรอคิวในการรับบริการใหม่
- อยากให้มีการจัดระบบการให้บริการที่ง่ายมากขึ้น มีป้ายหรือสัญลักษณ์ที่สามารถช่วยชี้แนะการให้บริการอย่างครบวงจร อยากให้มีระบบติดตามคิวในการเข้าไปรับบริการ เพื่อที่ประชาชนจะได้กระจายไปยังพื้นที่ต่าง ๆ ให้ไม่แออัด รวมถึงการขยายพื้นที่ที่สำหรับการนั่งรอ และ Free Wi-Fi
- สถานที่ในการติดต่อบางแห่งไม่มีที่จอดรถ หรือบางแห่งมีแต่ไม่เพียงพอ
- คะแนนความพึงพอใจได้ 3 คะแนน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) จากการสอบถามประชาชนทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 50 ราย

การประชาสัมพันธ์และช่องทางที่ใช้

- ปัจจุบันกรมบังคับคดีมีการประชาสัมพันธ์และมีช่องทางการเข้าถึงทั้งแบบ Online และ Offline โดยช่องทาง Online สามารถเข้าถึงได้ผ่าน Website Facebook TikTok Instagram และ X (Twitter) เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงกรมบังคับคดีได้ง่ายมากขึ้น
- ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์เป็นแผนพับที่บริเวณกรมบังคับคดี และการประชาสัมพันธ์ใน Website ในขณะเดียวกันประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบการประชาสัมพันธ์ และช่องทางที่ใช้ตาม Social Media อาทิ Facebook TikTok Instagram และ X (Twitter) เนื่องจากข้อจำกัดการใช้งานที่ต้องกดติดตามก่อน
- ความเห็นต่อสื่อประชาสัมพันธ์ใน Website ปัจจุบันเมื่อเข้าเว็บไซต์ของกรมบังคับคดีเห็นสื่อประชาสัมพันธ์ได้ง่ายขึ้น เนื่องจากมีการปักหมุดให้ข้อความปรากฏในแบนเนอร์เว็บไซต์หน้าแรก ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่ายผ่านการคลิก เนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์เข้าใจง่าย
- ความเห็นต่อสื่อประชาสัมพันธ์ใน Facebook TikTok ส่วนใหญ่ประชาชนสามารถเข้าถึง Facebook TikTok ได้เป็นอย่างดี แต่ยังไม่เห็นบัญชีหลักของกรมบังคับคดี เนื่องจากข้อจำกัดของการมองเห็น ประชาชนต้องเข้าไปทำการค้นหาและกดติดตามก่อนถึงจะเห็นการอัปเดตในหน้าแรก
- ความเห็นต่อสื่อประชาสัมพันธ์ใน Instagram และ X (Twitter) ส่วนใหญ่ประชาชนไม่ได้เข้าใช้งานในส่วน of Instagram และ X (Twitter) จึงไม่สามารถเข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์ของกรมบังคับคดีผ่าน Social Media 2 อย่างนี้ได้เท่าที่ควร
- ประชาชนอยากให้กรมบังคับคดีเพิ่มเนื้อหา (Content) ในส่วนของ Facebook TikTok โดยอาจจะทำเป็นละครสั้นหรือการ์ตูนให้ติดตาม โดยให้เนื้อหามีความต่อเนื่องกันเป็นตอนๆ ระยะเวลาเฉลี่ย 3-5 นาที หากมีเสียงพากย์ประชาชนมีความเห็นว่าจะอยากได้เสียงพากย์ของผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย
- คะแนนความพึงพอใจได้ 4.34 คะแนน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) จากการสอบถามประชาชนทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 50 ราย

ความเห็นต่อกระบวนการของกรมบังคับคดี

- ส่วนใหญ่ประชาชนใช้บริการและเกี่ยวข้อใน 3 กระบวนการ ได้แก่ กระบวนการบังคับคดีแพ่ง กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย และกระบวนการประมูลซื้อทรัพย์สิน/การขายทอดตลาด
- ส่วนใหญ่ไม่พบปัญหาในส่วน of กระบวนการต่าง ๆ เนื่องจากเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด ประชาชนสามารถไปติดต่อเพื่อดำเนินการในกระบวนการต่าง ๆ ได้ หากเป็นประชาชนที่เข้าไปใช้บริการบ่อย

ก็สามารถดำเนินการได้ตามขั้นตอนได้อย่างถูกต้อง อย่างไรก็ตามพบปัญหาในเรื่องของระยะเวลาการติดต่อและการรอคิวที่ใช้เวลานาน

- เจ้าหน้าที่/บุคลากรส่วนใหญ่ที่ให้บริการแต่ละกระบวนการมีความเชี่ยวชาญ สามารถตอบคำถามและให้คำแนะนำได้ อย่างไรก็ตามพบปัญหาในเรื่องการติดต่อแล้วไม่เจอสำนวนคดี หรือไม่เจอเจ้าหน้าที่ที่ดูแลสำนวนคดี โดยเป็นปัญหาจากที่เจ้าหน้าที่สำนวนคดีไม่ได้มาทำงาน หรือเจ้าหน้าที่สำนวนคดีที่ดูแลออก และไม่มีการส่งต่อให้กับคนดูแลสำนวนใหม่ได้ในทันที
- ปัญหาในเรื่องของการคัดสำนวนคดี เนื่องจากหากข้อความหรือเนื้อความในสำนวนคดีไม่ตรงกัน ผู้ติดต่อจะต้องเข้าไปทำการคัดสำนวนคดีใหม่ ดังนั้น กรมบังคับคดีควรมีการพัฒนาในเรื่องของระบบการคัดสำนวนคดี ให้ข้อมูลเชื่อมโยงกันได้อย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบแก้ไขได้
- คะแนนความพึงพอใจได้ 4.44 คะแนน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) จากการสอบถามประชาชน ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 50 ราย

การบริการบนเว็บไซต์และระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามกระบวนการบังคับคดี

จากการสอบถามประชาชนทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 50 ราย ระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ประชาชนใช้บริการได้แก่ ระบบการยื่นคำร้องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ระบบสอบถามสถานะคดี ระบบจองคิวล่วงหน้า ระบบลงทะเบียนซื้อทรัพย์สินล่วงหน้า ประกาศเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ ระบบถ่ายทอดการขายทอดตลาด (Led Streaming) ขั้นตอนการประมูลขายทอดตลาดผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ รายงานผลการขายทอดตลาด โปรแกรมค้นหาทรัพย์สินทอดตลาดของกรมบังคับคดี (LED Property) คู่มือ/ขั้นตอนการบังคับคดี

- ปัญหาและอุปสรรคสำคัญที่พบคือ การใช้บริการระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Service ต่าง ๆ ต้องมีการสมัครสมาชิก ซึ่งมีขั้นตอนที่ซับซ้อน และบางส่วนให้ความเห็นว่าต้องมายืนยันตัวตนอีกที่กรมบังคับคดี จึงทำให้ประชาชนไม่อยากใช้บริการระบบอิเล็กทรอนิกส์
- ปัจจุบันการหลอกลวงทางอินเทอร์เน็ตค่อนข้างมีจำนวนมาก เมื่อการเข้าไปทำธุรกรรมที่ต้องมีการเชื่อมข้อมูลส่วนบุคคล ทำให้ประชาชนส่วนใหญ่ไม่กล้าที่จะกรอกข้อมูล หรือใช้งานในระบบนั้น
- ระบบยังไม่ User Friendly ระบบไม่เสถียร ระบบไม่สามารถใช้งานได้ในช่วงนอกเวลาราชการ พบปัญหาในขั้นตอนการกรอกข้อมูล เมื่อเครื่องค้างระบบจะรีเซ็ตข้อมูลให้กรอกใหม่ตั้งแต่แรกไม่สามารถแนบไฟล์เอกสารได้ บางครั้งข้อมูลที่กรอกเองในระบบกับข้อมูลที่เจ้าหน้าที่พิมพ์ไม่ตรงกัน ทำให้ประชาชนต้องติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ หรือเข้าไปติดต่อด้วยตนเองที่กรมบังคับคดี
- ประชาชนส่วนใหญ่มีความสนใจในส่วนของการประมูลขายทอดตลาดผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ แต่อย่างไรก็ตาม อยากให้กรมบังคับคดีประชาสัมพันธ์การประมูลขายทอดตลาด ขั้นตอนการประมูล หรือวิธีการเข้าไปดู LED Streaming โดยอาจจะทำเป็น QR Code ให้ประชาชนสามารถสแกน และสามารถเข้าถึงได้ง่ายมากขึ้น รวมถึงอยากให้มีการอัปเดตรายงานผลการขายทอดตลาดด้วย
- นอกจากนี้ ประชาชนที่สามารถเข้าถึงโปรแกรมค้นหาทรัพย์สินทอดตลาดของกรมบังคับคดี (LED Property) อยากให้กรมบังคับคดีพัฒนา LED Property ให้มีความน่าสนใจและใช้งานง่าย
- ประชาชนอยากให้กรมบังคับคดีพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับการใช้งานกรมบังคับคดีทั้งหมดได้ในแอปพลิเคชันเดียวแบบครบวงจร และประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนอย่างเป็นทางการ

- คะแนนความพึงพอใจได้ 2.84 คะแนน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) จากการสอบถามประชาชน ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 50 ราย

4. ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลผลการสำรวจเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ พบประเด็นปัญหาและความไม่พึงพอใจ จากผู้ให้ข้อมูลในประเด็นต่าง ๆ บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จึงได้นำมาสังเคราะห์และสรุปในการจัดทำ ข้อเสนอแนะ โดยจำแนกเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านการประชาสัมพันธ์

- ควรมีแผนประชาสัมพันธ์เพื่อให้สามารถบริหารเนื้อหาและช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึง กลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสมและมีความต่อเนื่อง
- ควรมีการศึกษาเพิ่มเติม เพื่อให้ทราบความต้องการด้านเนื้อหา และรูปแบบของสารสนเทศ ที่ผู้ใช้บริการต้องการให้ปรับปรุงในเว็บไซต์และพัฒนาให้ตอบสนองความต้องการได้มากขึ้น
- สร้างการรับรู้ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียเพิ่มขึ้น เนื่องจากเป็นช่องทางที่ผู้ใช้บริการสามารถสื่อสารแบบ สองทาง (Two-way Communication) กับกรมได้ง่าย
- การสื่อสารผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย ควรมีรูปแบบของเนื้อหาที่ทำความเข้าใจได้ง่าย น่าสนใจ และไม่เป็นทางการหรือวิชาการจนเกินไป รวมทั้งอัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ และจัดให้มี เจ้าหน้าที่รับผิดชอบตอบคำถามหรือสื่อสารกับผู้ใช้บริการตลอดเวลา

ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ให้บริการ

- รมรงค์และปลูกฝังให้บุคลากรมีจิตสำนึกในการเป็นผู้ให้บริการที่ดีและร่วมกันสร้างประสบการณ์ที่ดี ในการมารับบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษามาตรฐานและคุณภาพการให้บริการให้ได้ทั่วทั้งองค์กร
- ทบทวนปริมาณงานและแผนบริหารอัตรากำลัง เพื่อให้สามารถจัดการปริมาณบุคลากรได้อย่างเหมาะสม ควบคู่ไปกับการพัฒนาและนำระบบเทคโนโลยีและดิจิทัลมาใช้อย่างทั่วถึงในกระบวนการต่าง ๆ
- จัดทำแนวทางในการส่งมอบหรือถ่ายทอดงานอย่างเป็นระบบ ในกรณีที่บุคลากรมีการเลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่ง โยกย้ายหรือลาออก เพื่อให้สามารถให้บริการได้ต่อเนื่องแบบไร้รอยต่อ
- นำสื่ออิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการถ่ายทอด/สอนงาน เช่น จัดทำ Podcast ตอนสั้น ๆ อธิบายวิธี ปฏิบัติงาน จัดทำคลิปวิดีโอสรุปงาน ตลอดจนนำเครื่องมือการจัดการองค์ความรู้มาใช้อย่างทั่วถึงและ จริงจัง เช่น การเล่าเรื่อง การถอดบทเรียน

ด้านการให้บริการ

- ปรับปรุงข้อมูลในระบบติดตามสถานะคดีให้ทันสมัยอยู่เสมอ ให้ผู้รับบริการเข้ามาตรวจสอบข้อมูลได้ โดยไม่ต้องรอสอบถามจากเจ้าของสำนวน รวมทั้งปรับปรุงแบบการค้นหาข้อมูลสถานะคดีให้ใช้งานง่ายขึ้น
- ปรับปรุงสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลในระบบติดตามสถานะคดีให้เหมาะสมมากขึ้น เช่น ให้บุคลากรที่ไม่ใช่ เจ้าของสำนวนมีสิทธิเข้าดูข้อมูลต่าง ๆ ได้ตามความเหมาะสม แต่แก้ไขไม่ได้ เพื่อให้สามารถตอบ ข้อซักถามเบื้องต้นแก่ผู้ใช้บริการได้โดยไม่ต้องรอเจ้าของสำนวน
- ควรกำหนดเจ้าหน้าที่ที่เป็นเจ้าของสำนวนในแต่ละคดีเป็นแบบรับผิดชอบคู่กัน หรือรับผิดชอบร่วมกัน แบบกลุ่ม เพื่อให้มีผู้ตอบข้อซักถามได้ในกรณีที่เจ้าของสำนวนหลักไม่อยู่

- ปรับปรุงระบบ e-Service ให้มีความเสถียร และใช้งานง่ายขึ้น โดยอาจจัดให้มีการศึกษาเชิงลึกเพื่อให้ทราบปัญหา อุปสรรค และความต้องการของผู้ใช้งาน เช่น จัด Focus Group กลุ่มผู้ใช้งานเพื่อหาโอกาสในการปรับปรุง
- ควรพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับการใช้บริการของกรมบังคับคดีทั้งหมดได้ในแอปพลิเคชันเดียวแบบครบวงจร โดยออกแบบให้ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย และประชาสัมพันธ์ให้ทราบอย่างเป็นทางการ
- ทบทวนและปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงานในกระบวนการบังคับคดี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

- ประชาสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้น ว่ากรมมีระบบจองนัดคิวล่วงหน้า และรณรงค์ให้ผู้รับบริการจองนัดคิวในระบบก่อนมารับบริการ เพื่อลดความแออัดของสถานที่
- จัดสถานที่ โดยปรับปรุงการจัดวางเอกสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย มีพื้นที่สำหรับเก็บเอกสารให้เป็นสัดส่วน เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์จากพื้นที่ได้เหมาะสมมากขึ้น
- พิจารณาเพิ่มบริการที่สามารถให้บริการผ่านระบบออนไลน์ได้ โดยไม่ต้องให้ประชาชนเดินทางมาที่สำนักงาน

ด้านกระบวนการบังคับคดี

1) กระบวนการบังคับคดีแพ่ง

- กรมบังคับคดีควรมีคู่มือการปฏิบัติกลางให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค และมีผลบังคับใช้พร้อมกันทั่วประเทศ
- กรมบังคับคดีควรจัดทำระบบติดตามสถานะในแบบ Real Time ให้แต่ละหน่วยงานสามารถเข้ามาตรวจสอบความคืบหน้าได้เอง ผ่านระบบออนไลน์ โดยกรมมีการอัปเดตข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ
- ปรับปรุงช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่ให้มีหลากหลายช่องทาง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ

2) ด้านกระบวนการบังคับคดีล้มละลาย

- ขั้นตอนการดำเนินงานในกระบวนการบังคับคดีล้มละลายมีความซับซ้อน และใช้ระยะเวลานาน จึงควรมีการทบทวนขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานให้ง่าย สะดวก และรวดเร็วมากขึ้น
- ปรับปรุงระบบตรวจสอบสถานะสำนวนคดีให้มีความเสถียร และสะดวกต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น รวมทั้งอัปเดตข้อมูลในระบบให้ทันสมัยอยู่เสมอ
- ควรกำหนดเจ้าหน้าที่ที่เป็นเจ้าของสำนวนในแต่ละคดีเป็นแบบรับผิดชอบคู่กัน หรือรับผิดชอบร่วมกันแบบกลุ่ม เพื่อให้มีผู้ตอบข้อซักถามได้ในกรณีที่เจ้าของสำนวนหลักไม่อยู่

- 3) ด้านกระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้
 - ควรมีขั้นตอนการแจ้งอัปเดตสถานะความคืบหน้าของคดีกับกิจการทุกรายที่เข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ เพื่อให้ทราบถึงสถานะการดำเนินงานในปัจจุบันและติดตามความคืบหน้าได้อย่างสะดวก
- 4) ด้านกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี
 - ควรมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางในการแสดงความประสงค์ขอไกล่เกลี่ยให้ประชาชนรับทราบ เนื่องจากประชาชนมีความเห็นว่า การแสดงความประสงค์ขอไกล่เกลี่ยมีช่องทางไม่หลากหลาย
 - ในบางครั้งการจัดมหรธรมการไกล่เกลี่ยให้กับลูกหนี้ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร สาเหตุมาจากลูกหนี้ที่ทำข้อตกลงไม่มาตามวันนัดหมาย ทำให้ลูกหนี้จะต้องกลับมาติดต่อธนาคารเพื่อดำเนินการต่อในภายหลัง กรมบังคับคดีจึงควรจัดทำระบบติดตามและยืนยันก่อนถึงวันนัดหมายจริง เพื่อให้คู่ความในแต่ละฝ่ายมาตามนัดหมายได้ตามกำหนด หรือแจ้งล่วงหน้าหากไม่สะดวกมาในวันดังกล่าว
- 5) ด้านกระบวนการประมูลซื้อทรัพย์สิน/การขายทอดตลาด
 - ขั้นตอนหลังการขายทอดตลาด เช่น การจัดทำบัญชีแสดงรายการรับ-จ่ายเงินของเจ้าพนักงานบังคับคดียังคงมีความล่าช้าและไม่สามารถติดตามความคืบหน้าได้ กรมบังคับคดีจึงควรปรับปรุงการจัดทำบัญชีฯ ให้รวดเร็วขึ้น และสามารถติดตามสถานะของการดำเนินการได้
 - ควรมีการประชาสัมพันธ์การประมูลขายทอดตลาด ขั้นตอนการประมูล หรือวิธีการเข้าไปดู LED Streaming โดยอาจทำเป็น QR Code รวมถึงควรมีการการอัปเดตรายงานผลการขายทอดตลาด
 - ควรพัฒนา LED Property ให้มีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น และปรับปรุงระบบให้สามารถเข้าดูง่าย และมีรูปแบบการนำเสนอสินทรัพย์ที่น่าสนใจ
- 6) ด้านกระบวนการวางทรัพย์
 - ควรปรับปรุงขั้นตอนในการวางทรัพย์ให้มีความสะดวกมากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้การดำเนินการใช้ระยะเวลาสั้นลง และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น