



โครงการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
(รายงานฉบับสมบูรณ์)

เสนอ

กรมบังคับคดี

เลขที่ ๑๘๙/๑ หมู่ ๔ ถนนบางขุนนนท์ แขวงบางขุนนนท์ เขตบางกอกน้อย
กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ ๑๐๗๐๐
โทร. ๐-๒๘๘๑-๔๙๙๙ (อัตโนมัติ ๒๐ คู่สาย)
www.led.go.th

โดย

บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด

เลขที่ ๘๙๙/๑๙๑ ถนนอ่อนนุช แขวงประเวศ เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๕๐
โทร. ๐๘-๗๓๓๕-๕๕๙๙, สำนักงาน ๐-๒๐๖๔-๕๙๒๘
www.superpoll.co.th

ตุลาคม ๒๕๖๓

(สงวนลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. ๒๕๖๓)

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยมีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการตามกระบวนการบังคับคดีให้มีมาตรฐานการบริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน จากการสำรวจทำให้ทราบถึงการรับรู้และความเข้าใจของประชาชนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และสถาบันการเงินที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของกรมบังคับคดีโดยการเปรียบเทียบผลการศึกษาวิจัยของปีที่ผ่านมากับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ๒) เพื่อให้ทราบถึงความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และสถาบันการเงินที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของกรมบังคับคดีทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ๓) เพื่อให้ได้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงพัฒนางานด้านกระบวนการบังคับคดี ๔) เพื่อเป็นการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์กรมบังคับคดีที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในการเสริมสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อมั่นและการสนับสนุนของสาธารณชนต่อภารกิจสำคัญในกระบวนการบังคับคดี

โดยทำการสำรวจกลุ่มเป้าหมายทั้งส่วนกลางส่วนภูมิภาค จำนวน ๗ กลุ่มเป้าหมาย ๑) กระบวนการบังคับคดีแพ่ง ๒) กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย ๓) กระบวนการฟื้นฟูของกิจการลูกหนี้ ๔) กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ๕) กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย ๖) กระบวนการประมูลซื้อทรัพย์สิน / การขายทอดตลาด ๗) กระบวนการวางทรัพย์สิน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Random Sampling) ซึ่งดำเนินการสำรวจโดยบริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด มีขนาดตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น ๓,๔๕๘ ตัวอย่าง ได้แก่ ๑) กระบวนการบังคับคดีแพ่ง จำนวน ๑,๔๔๙ ตัวอย่าง ๒) กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย จำนวน ๕๕๑ ตัวอย่าง ๓) กระบวนการฟื้นฟูของกิจการลูกหนี้ จำนวน ๑๖๑ ตัวอย่าง ๔) กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี จำนวน ๔๔๔ ตัวอย่าง ๕) กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย จำนวน ๑๓๑ ตัวอย่าง ๖) กระบวนการประมูลซื้อทรัพย์สิน / การขายทอดตลาด จำนวน ๕๕๘ ตัวอย่าง ๗) กระบวนการวางทรัพย์สิน จำนวน ๑๖๔ ตัวอย่าง

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยแบบผสมผสาน ทั้งเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการศึกษาทบทวนทฤษฎีวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อ กระบวนการบังคับคดี และดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interviews) ผู้บริหารหรือบุคคลที่มีความน่าเชื่อถือที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑๔ ราย ในเชิงปริมาณด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Methodology) ในการทำการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ดำเนินการโดยการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (Face-to-face Interviews) ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการเงินที่เกี่ยวข้องทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค และเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์สูงสุดของการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะข้อคำถามปลายปิดเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ๑๐ ระดับ ส่วนคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นได้อย่างเป็นอิสระ

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการดำเนินการวิจัย ใช้วิธีการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามด้วยแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ

การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ (Quadrant Analysis) ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอเป็นประเด็นข้อเสนอแนะ

● **กลุ่มตัวอย่าง**

ในการศึกษาครั้งนี้ จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ๓,๔๕๘ ตัวอย่าง พบว่า เกินกว่า ๑ ใน ๓ เป็นผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหน้าที่ร้อยละ ๓๘.๔๖ เป็นลูกหนี้ตามคำพิพากษาร้อยละ ๒๓.๕๐ เป็นเจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษาร้อยละ ๑๔.๖๑ เป็นผู้เข้าซื้อทรัพย์สินขาดตลาดร้อยละ ๑๒.๘๗ เป็นผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้ร้อยละ ๔.๘๗ เป็นผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ร้อยละ ๓.๕๙ และไม่มีส่วนเกี่ยวข้องใด ๆ ในคดีความร้อยละ ๒.๑๐ โดยกระจายในแต่ละภูมิภาคแต่ละกระบวนการ ดังนี้

หน่วยงาน	จำนวน
หน่วยงานส่วนกลาง	๑,๘๒๘
▪ สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๑-๖	๘๔๑
▪ กองบังคับคดีล้มละลาย ๑-๖	๕๕๗
▪ กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้	๑๖๑
▪ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	๑๓๘
▪ กองติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย	๑๓๑
ส่วนภูมิภาคกลุ่มจังหวัด	๑,๖๓๐
▪ กลุ่มจังหวัดที่ ๑ (ปทุมธานี สาขาธัญบุรี พระนครศรีอยุธยา)	๒๒๐
▪ กลุ่มจังหวัดที่ ๒ (ชลบุรี สาขาพัทยา ระยอง)	๒๓๓
▪ กลุ่มจังหวัดที่ ๓ (นครราชสีมา อุบลราชธานี)	๒๙๗
▪ กลุ่มจังหวัดที่ ๔ (หนองคาย กาสินธุ์)	๑๒๔
▪ กลุ่มจังหวัดที่ ๕ (เชียงใหม่ เชียงราย)	๑๘๐
▪ กลุ่มจังหวัดที่ ๖ (พิษณุโลก นครสวรรค์)	๑๑๔
▪ กลุ่มจังหวัดที่ ๗ (ราชบุรี กาญจนบุรี)	๑๒๖
▪ กลุ่มจังหวัดที่ ๘ (สุราษฎร์ธานี ภูเก็ต นครศรีธรรมราช สาขาทุ่งสง)	๑๓๕
▪ กลุ่มจังหวัดที่ ๙ (ตรัง สงขลา)	๒๐๑
รวมจำนวนทั้งสิ้น	๓,๔๕๘

● **การรับรู้บทบาทหน้าที่**

ผู้รับบริการในภาพรวมมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของกรมบังคับคดี พบว่า ส่วนใหญ่รับรู้บทบาทหน้าที่บังคับคดีแพ่งตามคำพิพากษา หรือคำสั่งศาล (ร้อยละ ๙๓.๔๐) รองลงมา คือการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี (ร้อยละ ๙๒.๙๔) รับบทบาทหน้าที่บังคับคดีล้มละลายตามคำสั่งศาล (ร้อยละ ๘๒.๙๔) การประมูลซื้อทรัพย์สิน / การขายทอดตลาด (ร้อยละ ๘๒.๙๒) รับวางทรัพย์สินจากลูกหนี้หรือผู้มีสิทธิวางทรัพย์สิน (ร้อยละ ๗๐.๒๐) ทำบัญชีแสดงรายการรับจ่าย / ทำบัญชีแบ่งทรัพย์สิน เพื่อจ่ายเงินให้เจ้าหน้าที่ (ร้อยละ ๖๙.๕๓) การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ตามคำสั่งศาล (ร้อยละ ๖๖.๐๔) ประเมินราคาทรัพย์สิน (ร้อยละ ๖๓.๗๗) และชำระบัญชีห้างหุ้นส่วนบริษัทหรือนิติบุคคลในฐานะผู้ชำระบัญชีตามคำสั่งศาล (ร้อยละ ๔๙.๘๕)

● **ความคิดเห็นต่อผลดี / ประโยชน์ของบทบาทหน้าที่และการทำงานของกรมบังคับคดี**

ผู้รับบริการในภาพรวมมีความคิดเห็นต่อผลดี / ประโยชน์ของบทบาทหน้าที่และการทำงานของกรมบังคับคดี พบว่า เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้รับชำระหนี้ และลูกหนี้หลุดพ้นจากหนี้ มีค่าคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ย ๘.๗๔ (ร้อยละ ๘๗.๓๙) รองลงมา คือ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี เปิดโอกาสให้เข้าถึงความยุติธรรมอย่างเท่าเทียมอันเป็นการลดความเหลื่อมล้ำในสังคม ค่าคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ย ๘.๕๕ (ร้อยละ ๘๕.๕๒) กฎหมายและกระบวนการบังคับคดีมีความเหมาะสม ส่งผลต่อการจัดอันดับความยากง่ายในการประกอบธุรกิจของนักลงทุนจากต่างประเทศ (Ease of Doing Business) ของธนาคารโลก ค่าคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ย ๘.๓๘ (ร้อยละ ๘๓.๗๕) และช่วยเสริมสร้างสภาพคล่อง และการเติบโตทางเศรษฐกิจ โดยการผลักดันทรัพย์สินออกสู่ระบบ ค่าคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ย ๘.๒๒ (ร้อยละ ๘๒.๒๒)

● **ความเชื่อมั่นต่อกรมบังคับคดี**

กลุ่มตัวอย่างในภาพรวมมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดีโดยภาพรวมที่ระดับคะแนนเฉลี่ย ๙.๐๒ และมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดีในแต่ละกระบวนการ ดังนี้

- ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดีแพ่งที่ระดับคะแนนเฉลี่ย ๘.๙๗
- ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดีล้มละลายที่ระดับคะแนนเฉลี่ย ๘.๕๖
- ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย ๘.๔๗
- ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีที่ระดับคะแนนเฉลี่ย ๘.๖๒
- ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลายที่ระดับคะแนนเฉลี่ย ๘.๔๖
- ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการการประมูลซื้อทรัพย์สิน / การขายทอดตลาดที่ระดับคะแนนเฉลี่ย ๘.๗๐
- ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการวางทรัพย์สินที่ระดับคะแนนเฉลี่ย ๘.๕๗

● **ความพึงพอใจโดยรวมต่อกระบวนการบังคับคดี**

กลุ่มตัวอย่างในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อกระบวนการบังคับคดีโดยภาพรวมที่ระดับคะแนนเฉลี่ย ๘.๖๘ และมีความพึงพอใจต่อกระบวนการบังคับคดีในแต่ละกระบวนการ ดังนี้

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการบังคับคดีแพ่งที่ระดับคะแนนเฉลี่ย ๙.๐๔
- ความพึงพอใจต่อกระบวนการบังคับคดีล้มละลายที่ระดับคะแนนเฉลี่ย ๘.๘๙
- ความพึงพอใจต่อกระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย ๘.๙๗
- ความพึงพอใจต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีที่ระดับคะแนนเฉลี่ย ๘.๗๕
- ความพึงพอใจต่อกระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลายที่ระดับคะแนนเฉลี่ย ๙.๐๓
- ความพึงพอใจต่อกระบวนการการประมูลซื้อทรัพย์สิน / การขายทอดตลาดที่ระดับคะแนนเฉลี่ย ๘.๙๗
- ความพึงพอใจต่อกระบวนการวางทรัพย์สินที่ระดับคะแนนเฉลี่ย ๙.๐๑

● **ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของกรมบังคับคดี**

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ด้านการมีบริการเครื่องปรับอากาศอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๘.๓๒ (ร้อยละ ๘๓.๒) ซึ่งสูงกว่าด้านสถานที่นั่งรอหรือนั่งรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๘.๑๐ (ร้อยละ ๘๑.๐) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๘.๐๕ (ร้อยละ ๘๐.๕) ซึ่งด้านความรวดเร็วในการรอคิวและการดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๗.๗๒ (ร้อยละ ๗๗.๒) จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

- การวิเคราะห์ข้อมูล Quadrant Analysis ความคาดหวัง และการเห็นจริงปฏิบัติจริงของกระบวนการ บังคับคดี ๗ กระบวนการ ดังนี้

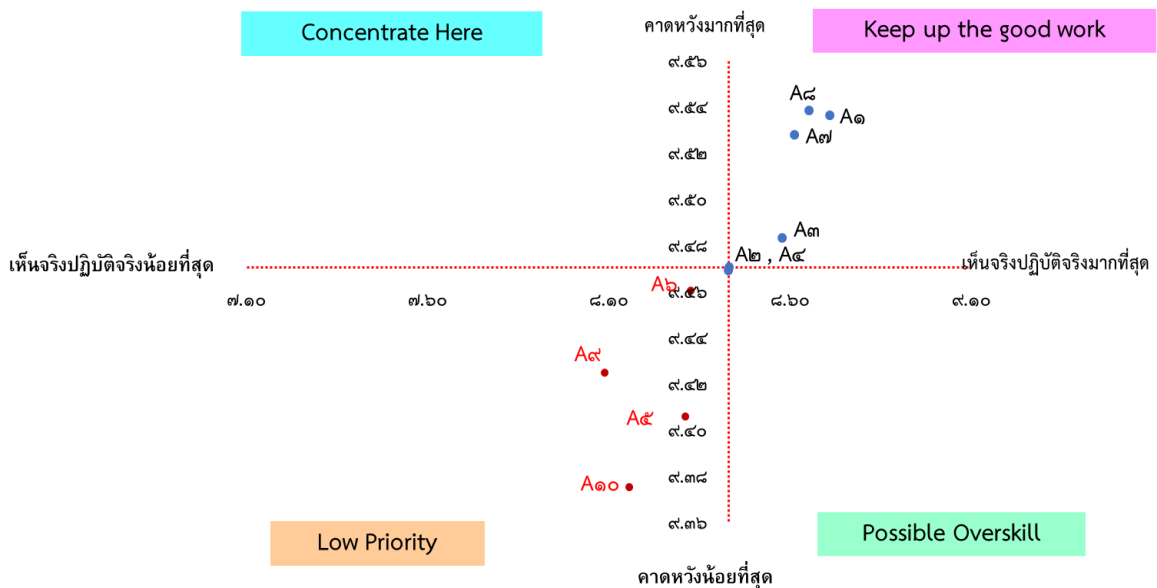
๑. กระบวนการบังคับคดีแพ่ง

จากการวิเคราะห์ข้อมูล Quadrant Analysis ความคาดหวังและการเห็นจริงปฏิบัติจริงของกระบวนการ บังคับคดีแพ่ง ซึ่งไม่พบเรื่องที่อยู่ในพื้นที่ต้องปรับปรุงแก้ไขเร่งด่วน ส่วน Quadrants A (Concentrate Here)

ในขณะที่ เรื่องที่อยู่ในพื้นที่ควรรักษามาตรฐานไว้ ส่วน Quadrants B (Keep up the good Work) มี ๖ เรื่อง ได้แก่ ๑) A๑ การแจ้งการยึดทรัพย์ มีความถูกต้อง และเป็นไปตามขั้นตอนของกฎหมาย ๒) A๒ การแจ้งการยึดทรัพย์ให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายมีความรวดเร็ว ๓) A๓ การแจ้งอายัดสิทธิเรียกร้อง มีความถูกต้อง และเป็นไปตามขั้นตอนของกฎหมาย ๔) A๔ การแจ้งอายัดสิทธิเรียกร้องแก่ผู้รับคำสั่งอายัดและผู้มีส่วนได้เสีย มีความรวดเร็ว ๕) A๗ การดำเนินการบังคับคดี เช่น ยึด อายัด ขายทอดตลาด ขับไล่ รื้อถอน มีความเป็นธรรม โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใด ๖) A๘ ความถูกต้องในการจัดทำบัญชีแสดงรายการรับจ่ายเงิน

เรื่องที่อยู่ในพื้นที่ลดความสำคัญ ส่วน Quadrants C (Low Priority) มี ๔ เรื่อง ได้แก่ ๑) A๕ พนักงานเดินทาง สามารถชี้แจงและทำความเข้าใจให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียและผู้รับหมายได้ ๒) A๖ กรอบระยะเวลาในการดำเนินการบังคับคดี เช่น ยึด อายัด ขายทอดตลาด ขับไล่ รื้อถอน เป็นไปอย่างเหมาะสม ๓) A๙ ความรวดเร็วในการจัดทำบัญชีแสดงรายการรับจ่ายเงิน ๔) A๑๐ ศูนย์ One Stop Service มีความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ (เฉพาะสำนักงานฯ ๑- ๖ ในส่วนกลางเท่านั้น) นอกจากนี้ ไม่พบเรื่องที่อยู่ในพื้นที่ควรลดกิจกรรม ส่วน Quadrants D (Possible Overkill)

ความคาดหวัง และการเห็นจริงปฏิบัติจริง : กระบวนการบังคับคดีแพ่ง



พื้นที่ควรรักษามาตรฐานไว้ (Keep up the good Work)

- A๑ = การแจ้งการยึดทรัพย์ มีความถูกต้อง และเป็นไปตามขั้นตอนของกฎหมาย
- A๒ = การแจ้งการยึดทรัพย์ให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายมีความรวดเร็ว
- A๓ = การแจ้งอายัดสิทธิเรียกร้อง มีความถูกต้อง และเป็นไปตามขั้นตอนของกฎหมาย
- A๔ = การแจ้งอายัดสิทธิเรียกร้องแก่ผู้รับคำสั่งอายัดและผู้มีส่วนได้เสียมีความรวดเร็ว

A๗ = การดำเนินการบังคับคดี เช่น ยึด आयัด ขายทอดตลาด ขับไล่ รื้อถอน มีความเป็นธรรม โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใด

A๘ = ความถูกต้องในการจัดทำบัญชีแสดงรายการรับจ่ายเงิน

พื้นที่ลดความสำคัญ ส่วน Quadrants C (Low Priority)

A๕ = พนักงานเดินหมายสามารถชี้แจงและทำความเข้าใจให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียและผู้รับหมายได้

A๖ = กรอบระยะเวลาในการดำเนินการบังคับคดี เช่น ยึด आयัด ขายทอดตลาด ขับไล่ รื้อถอน เป็นไปอย่างเหมาะสม

A๙ = ความรวดเร็วในการจัดทำบัญชีแสดงรายการรับจ่ายเงิน

A๑๐ = ศูนย์ One Stop Service มีความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ (เฉพาะสำนักงานฯ ๑-๖ ในส่วนกลางเท่านั้น)

๒. กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย

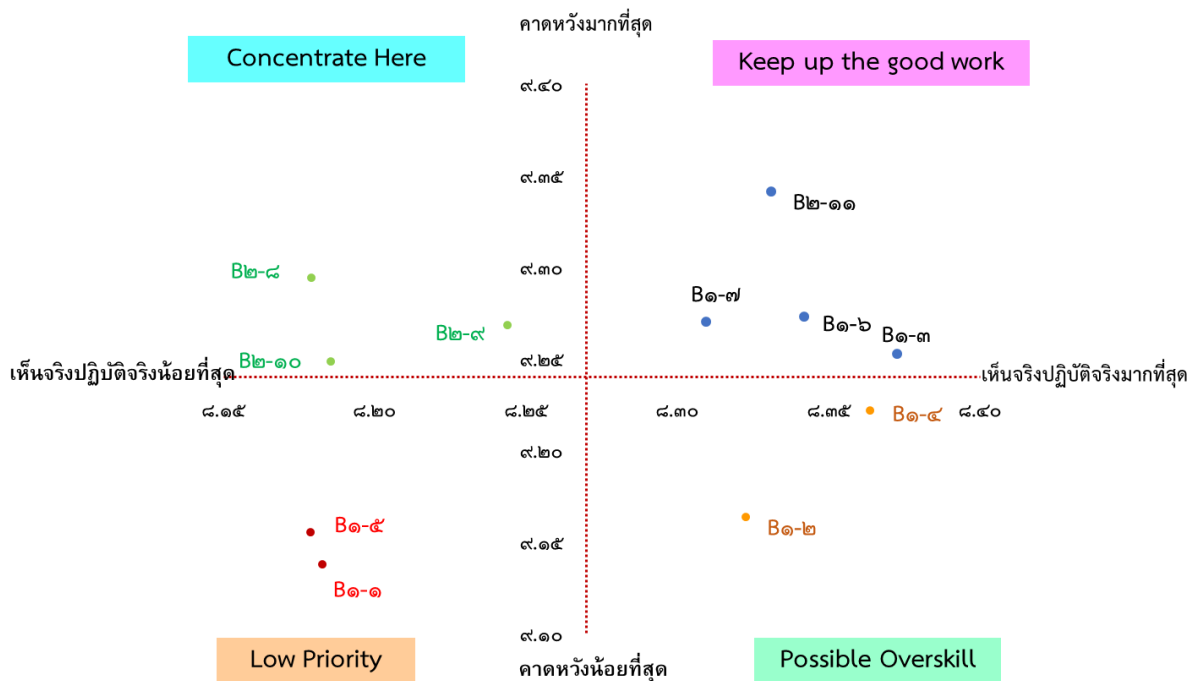
จากการวิเคราะห์ข้อมูล Quadrant Analysis ความคาดหวังและการเห็นจริงปฏิบัติจริงของกระบวนการล้มละลาย พบว่า เรื่องที่อยู่ในพื้นที่ต้องปรับปรุงแก้ไขเร่งด่วน ในส่วน Quadrants A (Concentrate Here) มี ๓ เรื่อง (เฉพาะฝ่ายเจ้าหน้าที่) ได้แก่ ๑) B๒-๘ การทราบการประกาศโฆษณาคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาดทางการประกาศลงราชกิจจานุเบกษา จากเว็บไซต์ หรือจากช่องทางอื่น ๆ ๒) B๒-๙ การรับทราบประกาศอื่น ๆ ของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ เช่น ประกาศนัดประชุมเจ้าหนี้ นัดไต่สวนลูกหนี้โดยเปิดเผย ๓) B๒-๑๐ การได้รับคำชี้แจงขั้นตอน ระยะเวลา วิธีการเกี่ยวกับการยื่นคำขอรับชำระหนี้ และการสอบสวนพยานหลักฐาน

ในขณะที่ เรื่องที่อยู่ในพื้นที่ควรรักษามาตรฐานไว้ ส่วน Quadrants B (Keep up the good Work) มี ๓ เรื่อง (เฉพาะฝ่ายลูกหนี้) ได้แก่ ๑) B๑-๓ การรวบรวมทรัพย์สินและการจัดการทรัพย์สินลูกหนี้มีความเป็นธรรม โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใด ๒) B๑-๖ เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ได้ชี้แจงขั้นตอนและให้คำแนะนำในการขอรับเงินค่าเลี้ยงชีพ ๓) B๑-๗ เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ได้ชี้แจงถึงหลักเกณฑ์ และขั้นตอน ในการได้รับการปลดจากล้มละลายตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด และมี ๑ เรื่อง (เฉพาะฝ่ายเจ้าหน้าที่) ได้แก่ ๑) B๒-๑๑ การรวบรวมทรัพย์สิน การจัดการทรัพย์สินของลูกหนี้ และการแบ่งทรัพย์สินให้กับเจ้าหนี้มีความเป็นธรรม โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใด

เรื่องที่อยู่ในพื้นที่ลดความสำคัญ ส่วน Quadrants C (Low Priority) มี ๒ เรื่อง (เฉพาะฝ่ายลูกหนี้) ได้แก่ ๑) B๑-๑ การทราบการประกาศโฆษณาคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาดทางการประกาศลงราชกิจจานุเบกษา จากเว็บไซต์ หรือจากช่องทางอื่น ๆ ๒) B๑-๕ การพิจารณาอนุญาตให้ลูกหนี้เดินทางออกนอกประเทศ และการกำหนดให้รายงานตัวต่อเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์เป็นไปตามขั้นตอนและภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

นอกจากนี้ เรื่องที่อยู่ในพื้นที่ควรลดกิจกรรม ส่วน Quadrants D (Possible Overkill) มี ๒ เรื่อง (เฉพาะฝ่ายลูกหนี้) ได้แก่ ๑) B๑-๒ การรับทราบหมายเรียกลูกหนี้ให้มารายงานตัวและการไปไต่สวนที่ศาล ๒) B๑-๔ เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ได้ชี้แจง สิทธิ หน้าที่ของลูกหนี้ ขั้นตอน และให้คำแนะนำเกี่ยวกับกระบวนการบังคับคดีล้มละลาย

ความคาดหวัง และการเห็นจริงปฏิบัติจริง : กระบวนการบังคับคดล้มละลาย



พื้นที่ต้องปรับปรุงแก้ไขเร่งด่วน (Concentrate Here)

(เฉพาะฝ่ายเจ้าหน้าที่)

- B2-8 = การทราบการประกาศโฆษณาคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาดทางการประกาศลงราชกิจจานุเบกษา จากเว็บไซต์ หรือจากช่องทางอื่น ๆ
- B2-9 = การรับทราบประกาศอื่น ๆ ของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ เช่น ประกาศนัดประชุมเจ้าหน้าที่นัดไต่สวนลูกหนี้โดยเปิดเผย
- B2-10 = การได้รับคำชี้แจงขั้นตอน ระยะเวลา วิธีการเกี่ยวกับการยื่นคำขอรับชำระหนี้ และการสอบสวนพยานหลักฐาน

พื้นที่ควรรักษามาตรฐานไว้ (Keep up the good Work)

(เฉพาะฝ่ายลูกหนี้)

- B1-3 = การรวบรวมทรัพย์สินและการจัดการทรัพย์สินลูกหนี้ มีความเป็นธรรม โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใด
- B1-6 = เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ได้ชี้แจงขั้นตอน และให้คำแนะนำในการขอรับเงินค่าเลี้ยงชีพ
- B1-7 = เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ได้ชี้แจงถึงหลักเกณฑ์และขั้นตอน ในการได้รับการปลดจากล้มละลายตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

(เฉพาะฝ่ายเจ้าหน้าที่)

- B2-11 = การได้รับคำชี้แจงขั้นตอน ระยะเวลา วิธีการเกี่ยวกับการยื่นคำขอรับชำระหนี้ และการสอบสวนพยานหลักฐาน

พื้นที่ลดความสำคัญ (Low Priority)

(เฉพาะฝ่ายลูกหนี้)

- B๑-๑ = การทราบการประกาศโฆษณาคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาดทางการประกาศลงราชกิจจานุเบกษา จากเว็บไซต์ หรือจากช่องทางอื่น ๆ
- B๑-๕ = การพิจารณาอนุญาตให้ลูกหนี้เดินทางออกนอกประเทศ และการกำหนดให้รายงานตัวต่อเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์เป็นไปตามขั้นตอนและภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

พื้นที่ควรลดกิจกรรม (Possible Overkill)

(เฉพาะฝ่ายลูกหนี้)

- B๑-๒ = การรับทราบหมายเรียกลูกหนี้ให้มารายงานตัว และการไปไต่สวนที่ศาล
- B๑-๔ = เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ได้ชี้แจง สิทธิ หน้าที่ของลูกหนี้ ขั้นตอน และให้คำแนะนำเกี่ยวกับกระบวนการบังคับคดีล้มละลาย

๓. กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้

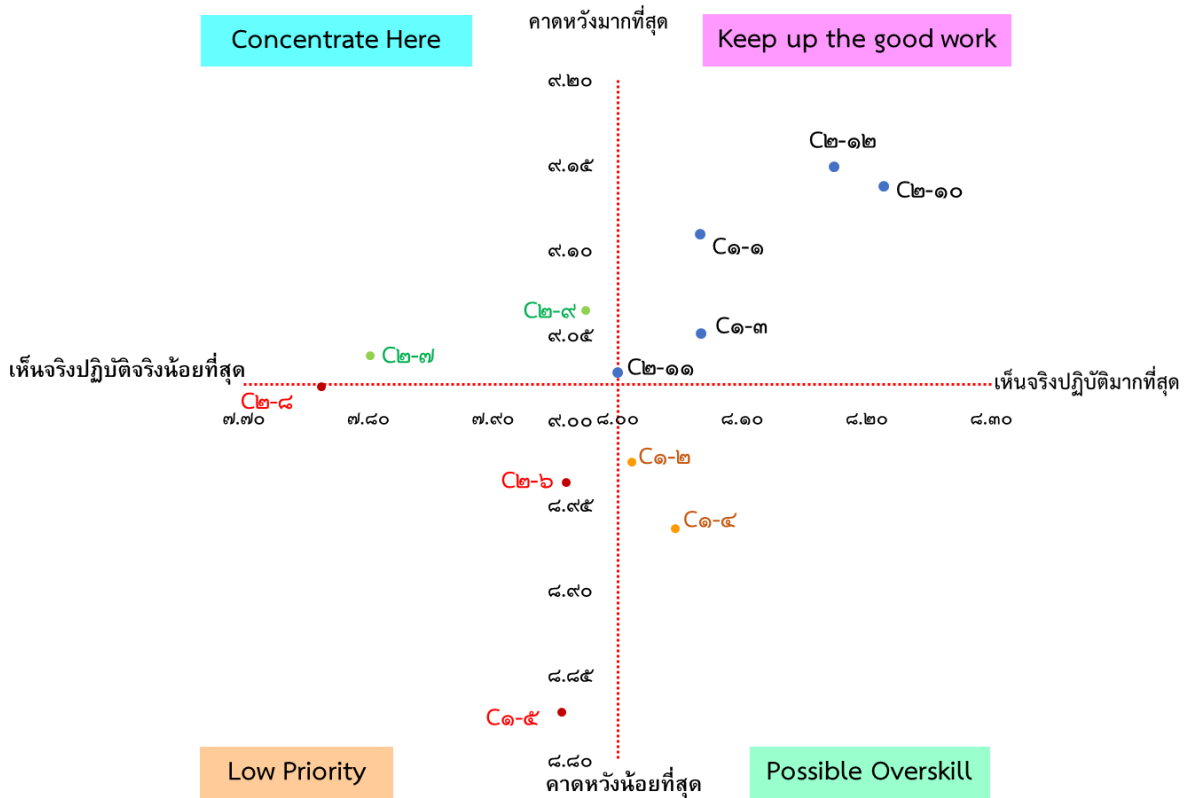
จากการวิเคราะห์ข้อมูล Quadrant Analysis ความคาดหวังและการเห็นจริงปฏิบัติจริงของกระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ พบว่า เรื่องที่อยู่ในพื้นที่ต้องปรับปรุงแก้ไขเร่งด่วน ส่วน Quadrants A (Concentrate Here) มี ๒ เรื่อง (เฉพาะฝ่ายเจ้าหนี้) ได้แก่ ๑) C๒-๗ การเปิดช่องทางให้มีการยื่นคำขอรับชำระหนี้ผ่านสำนักงานบังคับคดีทั่วประเทศ เป็นการอำนวยความสะดวก ๒) C๒-๙ การยื่นคำขอรับชำระหนี้ เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์จะมีการแจ้งกำหนดเวลาให้เจ้าหนี้ทราบ

ในขณะที่ เรื่องที่อยู่ในพื้นที่ควรรักษามาตรฐานไว้ ส่วน Quadrants B (Keep up the good Work) มี ๒ เรื่อง (เฉพาะฝ่ายลูกหนี้) ได้แก่ ๑) C๑-๑ การฟื้นฟูกิจการทำให้กิจการของลูกหนี้สามารถดำเนินต่อไปได้ ๒) C๑-๓ การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้เป็นช่องทางหนึ่งที่ทำให้ลูกหนี้ชำระหนี้ให้กับเจ้าหนี้ได้ และมี ๓ เรื่อง (เฉพาะฝ่ายเจ้าหนี้) ได้แก่ ๑) C๒-๑๐ การสอบสวนของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์เป็นไปตามขั้นตอนและให้ความเป็นธรรมทุกฝ่าย ๒) C๒-๑๑ การชำระหนี้ตามแผนฟื้นฟูกิจการเจ้าหนี้กลุ่มเดียวกันจะได้รับการชำระหนี้อย่างเท่าเทียมกัน ๓) C๒-๑๒ การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ช่วยให้เจ้าหนี้ได้รับชำระหนี้มากกว่าการที่ให้ลูกหนี้ล้มละลาย

เรื่องที่อยู่ในพื้นที่ลดความสำคัญ ส่วน Quadrants C (Low Priority) มี ๑ เรื่อง (เฉพาะฝ่ายลูกหนี้) ได้แก่ C๑-๕ แผนฟื้นฟูกิจการที่ได้รับความเห็นชอบของที่ประชุมเจ้าหนี้ มีความเป็นธรรม และ ๒ เรื่อง (เฉพาะฝ่ายเจ้าหนี้) ได้แก่ ๑) C๒-๖ การได้รับคำชี้แจงขั้นตอน ระยะเวลา วิธีการเกี่ยวกับการยื่นคำขอรับชำระหนี้ และการสอบสวนพยานหลักฐาน ๒) C๒-๘ ระยะเวลาในการดำเนินการตามแผนฟื้นฟูกิจการที่กฎหมายกำหนดไว้มีความเหมาะสม

นอกจากนี้ เรื่องที่อยู่ในพื้นที่ควรลดกิจกรรม ส่วน Quadrants D (Possible Overkill) มี ๒ เรื่อง (เฉพาะฝ่ายลูกหนี้) ได้แก่ ๑) C๑-๒ การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ช่วยให้ไม่ต้องเข้าสู่การล้มละลาย ๒) C๑-๔ การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ สามารถช่วยลดปัญหา

ความคาดหวัง และการเห็นจริงปฏิบัติจริง : กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกค้า



พื้นที่ต้องปรับปรุงแก้ไขเร่งด่วน (Concentrate Here)

(เฉพาะฝ่ายเจ้าหน้าที่)

C2-7 = การเปิดช่องทางให้มีการยื่นคำขอรับชำระหนี้ผ่านสำนักงานบังคับคดีทั่วประเทศ เป็นการอำนวยความสะดวก

C2-8 = การยื่นคำขอรับชำระหนี้เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์จะมีการแจ้งกำหนดเวลาให้เจ้าหน้าที่ทราบ

พื้นที่ควรรักษามาตรฐานไว้ (Keep up the good Work)

(เฉพาะฝ่ายลูกหนี้)

C1-1 = การฟื้นฟูกิจการทำให้กิจการของลูกค้าสามารถดำเนินต่อไปได้

C1-3 = การฟื้นฟูกิจการของลูกค้าเป็นช่องทางหนึ่งที่ทำให้ลูกหนี้ชำระหนี้ให้กับเจ้าหน้าที่ได้

(เฉพาะฝ่ายเจ้าหน้าที่)

C2-10 = การสอบสวนของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์เป็นไปตามขั้นตอน และให้ความเป็นธรรมทุกฝ่าย

C2-11 = การชำระหนี้ตามแผนฟื้นฟูกิจการเจ้าพนักงานกลุ่มเดียวกันจะได้รับการชำระหนี้อย่างเท่าเทียมกัน

C2-12 = การฟื้นฟูกิจการของลูกค้าช่วยให้เจ้าหน้าที่ได้รับชำระหนี้มากกว่าการที่ลูกหนี้ล้มละลาย

พื้นที่ลดความสำคัญ (Low Priority)

(เฉพาะฝ่ายลูกหนี้)

C1-5 = แผนฟื้นฟูกิจการที่ได้รับความเห็นชอบของที่ประชุมเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม

(เฉพาะฝ่ายเจ้าหน้าที่)

C๒-๖ = การได้รับคำสั่งชี้แจงขั้นตอน ระยะเวลา วิธีการเกี่ยวกับการยื่นคำขอรับชำระหนี้ และการสอบสวนพยานหลักฐาน

C๒-๘ = ระยะเวลาในการดำเนินการตามแผนฟื้นฟูฟูกิจการที่กฎหมายกำหนดไว้มีความเหมาะสม

พื้นที่ควรลดกิจกรรม (Possible Overkill)

(เฉพาะฝ่ายลูกหนี้)

C๑-๒ = การฟื้นฟูฟูกิจการของลูกหนี้ ช่วยให้ไม่ต้องเข้าสู่การล้มละลาย

C๑-๔ = การฟื้นฟูฟูกิจการของลูกหนี้ สามารถช่วยลดปัญหาการว่างงานได้ส่วนหนึ่ง

๔. กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี

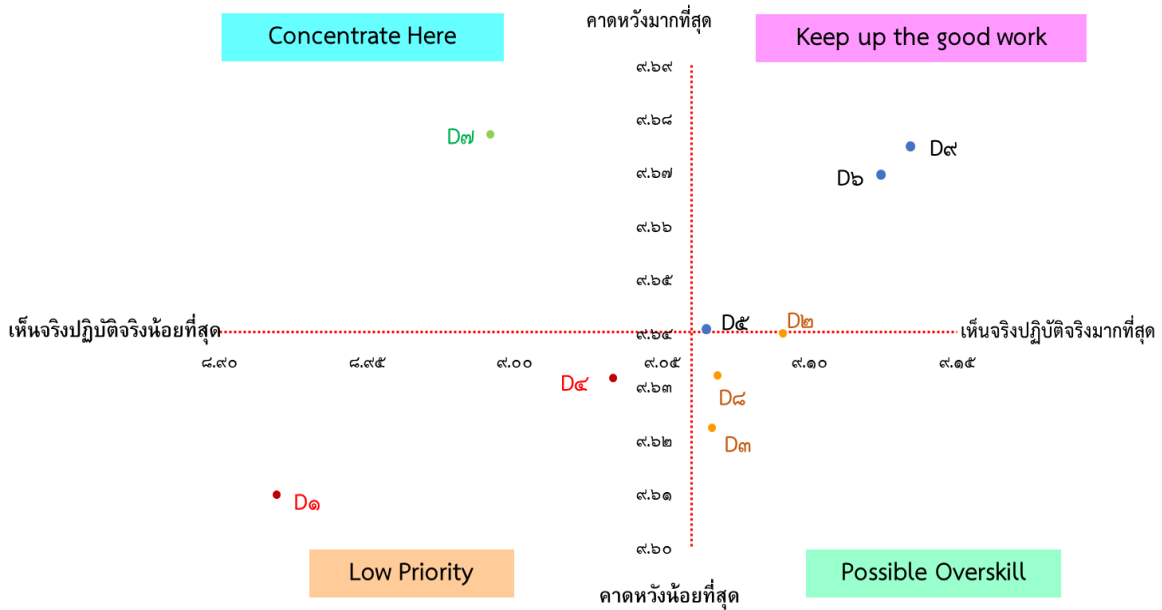
จากการวิเคราะห์ข้อมูล Quadrant Analysis ความคาดหวังและการเห็นจริงปฏิบัติจริงของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี พบว่า เรื่องที่อยู่ในพื้นที่ต้องปรับปรุงแก้ไขเร่งด่วน ส่วน Quadrants A (Concentrate Here) มี ๑ เรื่อง ได้แก่ D๗ คุณสามารถยื่นข้อเสนอในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี

ในขณะที่ เรื่องที่อยู่ในพื้นที่ควรรักษามาตรฐานไว้ ส่วน Quadrants B (Keep up the good Work) มี ๓ เรื่อง ได้แก่ ๑) D๕ ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชี้แจงขั้นตอน วิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ให้คำแนะนำเบื้องต้นเพื่อหาทางออกให้กับคุณได้ ๒) D๖ ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีความเป็นกลาง โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใด ๓) D๙ การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ไม่ยุ่งยาก ไม่มีค่าใช้จ่าย และช่วยแก้ปัญหาหนี้ได้

เรื่องที่อยู่ในพื้นที่ลดความสำคัญ ส่วน Quadrants C (Low Priority) มี ๒ เรื่อง ได้แก่ ๑) D๑ การยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ ยื่นคำร้องด้วยตนเองที่กรมบังคับคดีหรือสำนักงานบังคับคดีทั่วประเทศ ทางโทรสาร ทางไปรษณีย์ ทางเว็บไซต์กรมบังคับคดี เป็นการอำนวยความสะดวก ๒) D๔ ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชี้แจงขั้นตอน วิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ให้คำแนะนำเบื้องต้นเพื่อหาทางออกให้กับคุณได้

นอกจากนี้ เรื่องที่อยู่ในพื้นที่ควรลดกิจกรรม ส่วน Quadrants D (Possible Overkill) มี ๓ เรื่อง ได้แก่ ๑) D๒ สถานที่ในการจัดไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีมีความเหมาะสมต่อการเจรจา ๒) D๓ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี เป็นทางเลือกหนึ่งที่ทำให้คุณสามารถเจรจาทหาข้อยุติร่วมกันได้ ๓) D๘ คุณสามารถตัดสินใจในการเจรจาข้อตกลงกับคู่ความได้อย่างสมัครใจและเป็นอิสระ

ความคาดหวัง และการเห็นจริงปฏิบัติจริง : กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทชั้นบังคับคดี



พื้นที่ต้องปรับปรุงแก้ไขเร่งด่วน (Concentrate Here)

D๗ = คุณสมารถยื่นข้อเสนอในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี

พื้นที่ควรรักษามาตรฐานไว้ (Keep up the good Work)

D๕ = ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชี้แจงขั้นตอน วิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ให้คำแนะนำเบื้องต้น เพื่อหาทางออกให้

D๖ = ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีความเป็นกลาง โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใด

D๙ = การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ไม่ยุ่งยาก ไม่มีค่าใช้จ่าย และช่วยแก้ปัญหาหนี้ได้ โทรสาร ทางไปรษณีย์ ทางเว็บไซต์กรมบังคับคดี เป็นการอำนวยความสะดวก

พื้นที่ลดความสำคัญ (Low Priority)

D๑ = การยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ ยื่นคำร้องด้วยตนเอง ที่กรมบังคับคดีหรือสำนักงานบังคับคดีทั่วประเทศ ทางโทรสาร ทางไปรษณีย์ ทางเว็บไซต์ กรมบังคับคดี เป็นการอำนวยความสะดวก

D๔ = การเลื่อนนัดไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีมีประโยชน์ต่อการเจรจา เพื่อให้ได้ข้อตกลงที่เหมาะสม

พื้นที่ควรลดกิจกรรม (Possible Overkill)

D๒ = สถานที่ในการจัดไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี มีความเหมาะสมต่อการเจรจา

D๓ = การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี เป็นทางเลือกหนึ่งที่ทำให้สามารถเจรจาหาข้อยุติร่วมกันได้

D๘ = สามารถตัดสินใจในการเจรจาข้อตกลงกับคู่ความได้อย่างสมัครใจและเป็นอิสระ

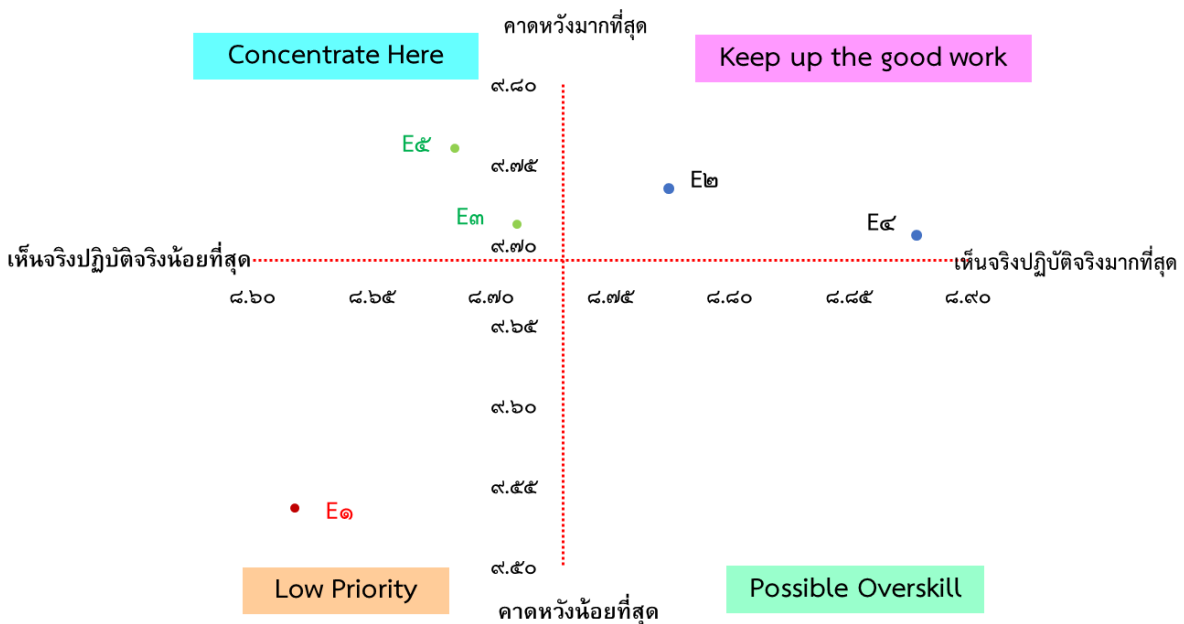
๕. กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล Quadrant Analysis ความคาดหวังและการเห็นจริงปฏิบัติจริงของกระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย พบว่า เรื่องที่อยู่ในพื้นที่ต้องปรับปรุงแก้ไขเร่งด่วน ส่วน Quadrants A (Concentrate Here) มี ๒ เรื่อง ได้แก่ ๑) E๓ ความถูกต้องในการจัดทำบัญชีรับจ่ายและบัญชีแบ่งทรัพย์สิน ๒) E๕ การจ่ายเงินจากการเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลายผ่านระบบ E-payment ทำให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็ว

ในขณะที่ เรื่องที่อยู่ในพื้นที่ควรรักษามาตรฐานไว้ ส่วน Quadrants B (Keep up the good Work) มี ๒ เรื่อง ได้แก่ ๑) E๒ ความถูกต้องในการคำนวณเงินและยอดหนี้ต่าง ๆ ๒) E๔ ความโปร่งใส เป็นธรรมในการเฉลี่ยส่วนแบ่งทรัพย์สินของลูกค้าหนี้เพื่อชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้

เรื่องที่อยู่ในพื้นที่ลดความสำคัญ ส่วน Quadrants C (Low Priority) มี ๑ เรื่อง ได้แก่ E๑ การได้รับแจ้งขั้นตอน วิธีการ สิทธิในการตรวจสอบและคัดค้านบัญชีรับจ่าย หรือบัญชีแบ่งทรัพย์สิน นอกจากนี้ ไม่พบเรื่องที่อยู่ในพื้นที่ควรลดกิจกรรม ส่วน Quadrants D (Possible Overkill)

ความคาดหวัง และการเห็นจริงปฏิบัติจริง :
กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย



พื้นที่ต้องปรับปรุงแก้ไขเร่งด่วน (Concentrate Here)

E๓ = ความถูกต้องในการจัดทำบัญชีรับจ่ายและบัญชีแบ่งทรัพย์สิน

E๕ = การจ่ายเงินจากการเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลายผ่านระบบ E-payment ทำให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็ว

พื้นที่ควรรักษามาตรฐานไว้ (Keep up the good Work)

E๒ = ความถูกต้องในการคำนวณเงินและยอดหนี้ต่าง ๆ

E๔ = ความโปร่งใส เป็นธรรมในการเฉลี่ยส่วนแบ่งทรัพย์สินของลูกค้าหนี้เพื่อชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้

พื้นที่ลดความสำคัญ (Low Priority)

E๑ = การได้รับแจ้งขั้นตอน วิธีการ สิทธิในการตรวจสอบ และคัดค้านบัญชีรับจ่าย หรือบัญชีแบ่งทรัพย์สิน

๖. กระบวนการประมวลซื้อทรัพย์สิน / ขายทอดตลาด

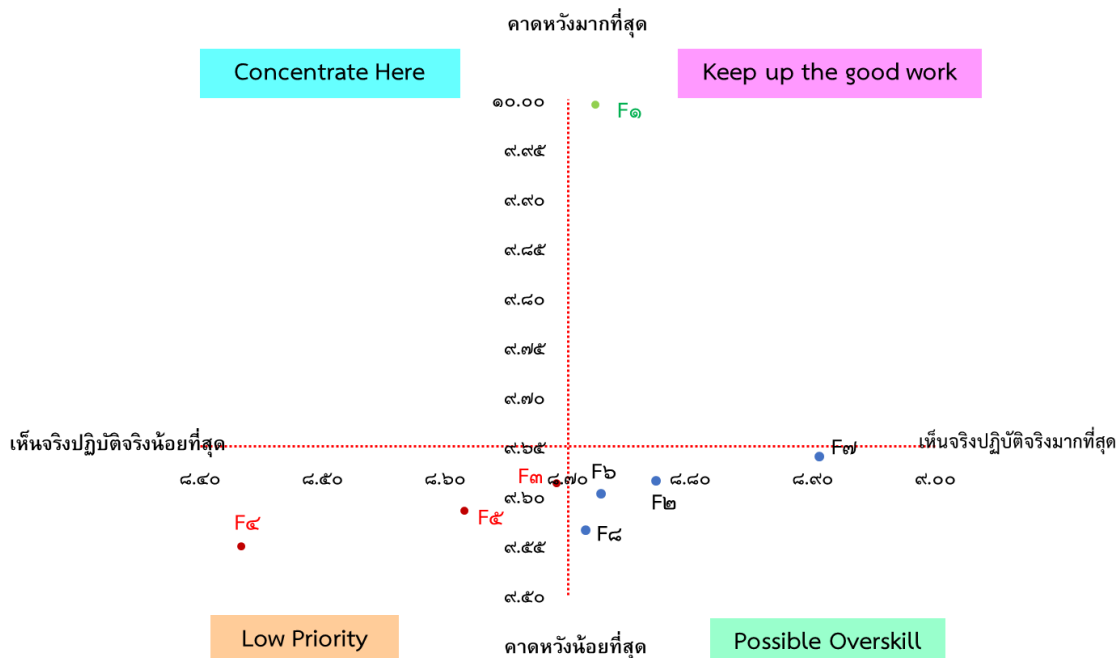
จากการวิเคราะห์ข้อมูล Quadrant Analysis ความคาดหวังและการเห็นจริงปฏิบัติจริงของกระบวนการประมวลซื้อทรัพย์สิน / ขายทอดตลาด ซึ่งไม่พบเรื่องที่อยู่ในพื้นที่ต้องปรับปรุงแก้ไขเร่งด่วน ส่วน Quadrants A (Concentrate Here)

ในขณะที่ เรื่องที่อยู่ในพื้นที่ควรรักษามาตรฐานไว้ ส่วน Quadrants B (Keep up the good Work) มี ๑ เรื่อง ได้แก่ F๑ สามารถทราบข้อมูลประกาศขายทอดตลาดได้อย่างสะดวก และง่ายในการเข้าถึงผ่านหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน หนังสือกรมบังคับคดีบอกขาย ติดประกาศหน้าสำนักงานบังคับคดีทั่วประเทศ และตามส่วนราชการอื่น ๆ

เรื่องที่อยู่ในพื้นที่ลดความสำคัญ ส่วน Quadrants C (Low Priority) มี ๓ เรื่อง ได้แก่ ๑) F๓ ความชัดเจน ครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลในการประกาศขายทอดตลาด ๒) F๔ ความชัดเจนของการประกาศแจ้งคดีที่มีการงดการขาย ๓) F๕ ความสมเหตุสมผลและความน่าเชื่อถือในการประเมินราคาของทรัพย์สินที่ขายทอดตลาด

นอกจากนี้ เรื่องที่อยู่ในพื้นที่ควรลดกิจกรรม ส่วน Quadrants D (Possible Overkill) มี ๔ เรื่อง ได้แก่ ๑) F๒ ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ประกาศขายทอดตลาดก่อนวันขาย ๒) F๖ ความชัดเจนของการอธิบายหลักเกณฑ์ ขั้นตอนวิธีการ พร้อมคำแนะนำและข้อตัดเตือนในการขายทอดตลาดทรัพย์สิน ๓) F๗ เจ้าหน้าที่ที่ทำการขายทอดตลาดทรัพย์สินมีความเป็นธรรม โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใด ๔) F๘ ความสะดวกในกระบวนการซื้อทรัพย์สินตั้งแต่การลงทะเบียน วางหลักประกัน การชำระราคา การขอขยายเวลา วางเงิน การโอนกรรมสิทธิ์ ฯลฯ

ความคาดหวัง และการเห็นจริงปฏิบัติจริง :
กระบวนการประมวลซื้อทรัพย์สิน / ขายทอดตลาด



พื้นที่ควรรักษามาตรฐานไว้ (Keep up the good Work)

F๑ = สามารถทราบข้อมูลประกาศขายทอดตลาดได้อย่างสะดวก และง่ายในการเข้าถึงผ่านหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน หนังสือกรมบังคับคดีบอกขาย ติดประกาศหน้าสำนักงานบังคับคดีทั่วประเทศ และตามส่วนราชการอื่น ๆ

พื้นที่ลดความสำคัญ (Low Priority)

- F๓ = ความชัดเจน ครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลในการประกาศขายทอดตลาด
- F๔ = ความชัดเจนของการประกาศแจ้งคดีที่มีการงดการขาย
- F๕ = ความสมเหตุสมผลและความน่าเชื่อถือในการประเมินราคาของทรัพย์สินที่ขายทอดตลาด

พื้นที่ควรลดกิจกรรม (Possible Overkill)

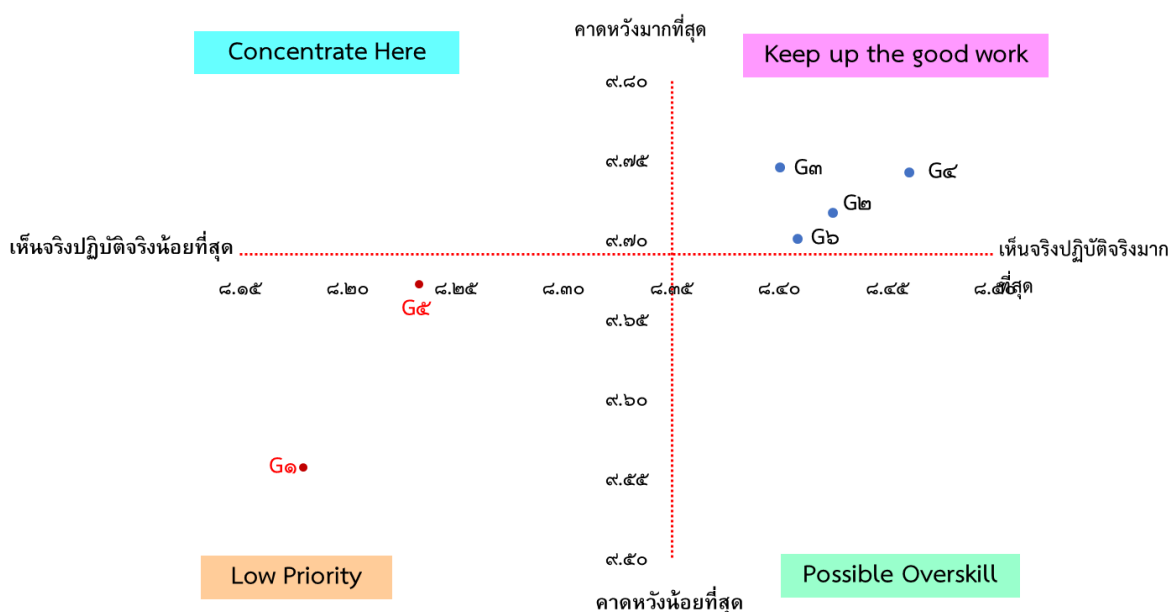
- F๖ = ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ประกาศขายทอดตลาดก่อนวันขาย
- F๖ = ความชัดเจนของการอธิบายหลักเกณฑ์ ขั้นตอนวิธีการ พร้อมคำแนะนำและข้อดีที่เด่นในการขายทอดตลาดทรัพย์สิน
- F๗ = เจ้าหน้าที่ที่ทำการขายทอดตลาดทรัพย์สินมีความเป็นธรรม โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใด
- F๘ = ความสะดวกในกระบวนการซื้อทรัพย์สินตั้งแต่การลงทะเบียน วางหลักประกัน การชำระราคา การขอขยายเวลาวางเงิน การโอนกรรมสิทธิ์ ฯลฯ

๗. กระบวนการวางทรัพย์สิน

จากการวิเคราะห์ข้อมูล Quadrant Analysis ความคาดหวังและการเห็นจริงปฏิบัติจริงของกระบวนการวางทรัพย์สิน ซึ่งไม่พบเรื่องที่อยู่ในพื้นที่ต้องปรับปรุงแก้ไขเร่งด่วน ส่วน Quadrants A (Concentrate Here)

ในขณะที่ เรื่องที่อยู่ในพื้นที่ควรรักษามาตรฐานไว้ ส่วน Quadrants B (Keep up the good Work) มี ๔ เรื่อง ได้แก่ ๑) G๖ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา ชี้แจงขั้นตอน วิธีการวางทรัพย์สิน และให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ๒) G๓ การวางทรัพย์สินของกรมบังคับคดี ทำให้คุณมั่นใจว่าหลุดพ้นจากการเป็นหนี้ได้ ๓) G๔ เจ้าหน้าที่มีความเป็นมืออาชีพ และให้บริการด้วยความเต็มใจ ๔) G๖ การเปิดช่องทางให้มีการวางทรัพย์สินผ่านสำนักงานบังคับคดีทั่วประเทศ เป็นการอำนวยความสะดวกต่อคุณและเรื่องที่อยู่ในพื้นที่ลดความสำคัญ ส่วน Quadrants C (Low Priority) มี ๒ เรื่อง ได้แก่ ๑) G๑ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ด้านการวางทรัพย์สินที่มีอยู่ เช่น เว็บไซต์ แผ่นพับ วิดีทัศน์ เพียงพอต่อการสร้างการรับรู้ข่าวสาร ๒) G๕ กระบวนการวางทรัพย์สินของกรมบังคับคดีมีความสะดวก รวดเร็ว นอกจากนี้ ไม่พบเรื่องที่อยู่ในพื้นที่ควรลดกิจกรรม ส่วน Quadrants D (Possible Overkill)

ความคาดหวัง และการเห็นจริงปฏิบัติจริง : กระบวนการวางทรัพย์สิน



พื้นที่ควรรักษามาตรฐานไว้ (Keep up the good Work)

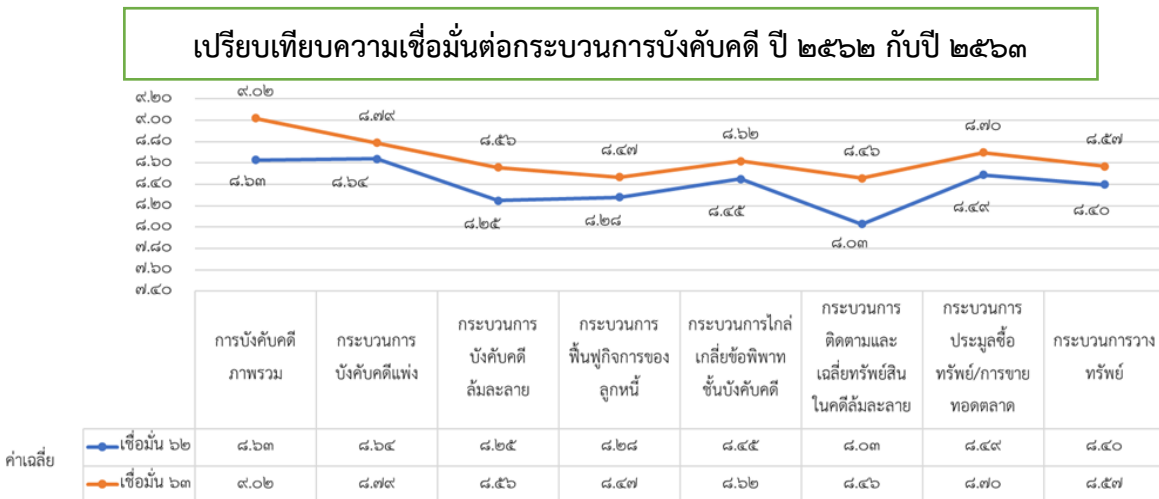
- G๒ = เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา ชี้แจงขั้นตอน วิธีการวางทรัพย์สิน และให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน
- G๓ = การวางทรัพย์สินของกรมบังคับคดี ทำให้มั่นใจว่าหลุดพ้นจากการเป็นหนี้ได้
- G๔ = เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมืออาชีพ และให้บริการ ด้วยความเต็มใจ
- G๖ = การเปิดช่องทางให้มีการวางทรัพย์สินผ่านสำนักงาน บังคับคดีทั่วประเทศ เป็นการอำนวยความสะดวก

พื้นที่ลดความสำคัญ (Low Priority)

- G๑ = ช่องทางการประชาสัมพันธ์ด้านการวางทรัพย์สินที่มีอยู่ เช่น เว็บไซต์ แผ่นพับ วิดิทัศน์ เพียงพอต่อการสร้างการรับรู้ข่าวสาร
- G๕ = กระบวนการวางทรัพย์สินของกรมบังคับคดีมีความสะดวก รวดเร็ว

เปรียบเทียบผลการดำเนินงานของกรมบังคับคดีใน ปี ๒๕๖๒ กับปี ๒๕๖๓

เมื่อทำการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของกรมบังคับคดีในปี ๒๕๖๒ กับปี ๒๕๖๓ พบว่า ระดับความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดี โดยภาพรวมของปี ๒๕๖๓ มีร้อยละ ๙.๐๒ ซึ่งมีแนวโน้มสูงขึ้นกว่าปี ๒๕๖๒ มีร้อยละ ๘.๖๓ และเมื่อพิจารณาระดับความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดีแต่ละกระบวนการจะเห็นว่าระดับความเชื่อมั่นของปี ๒๕๖๓ มีแนวโน้มสูงกว่าปีที่ผ่านมาในทุกกระบวนการ



สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	๑
สารบัญ	๑๕
สารบัญตาราง	๑๗
บทที่ ๑ บทนำ	๒๐
๑. หลักการและเหตุผล	๒๐
๒. วัตถุประสงค์	๒๑
๓. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๒๑
๔. คำนียามศัพท์	๒๑
บทที่ ๒ ศึกษา ทบทวน วิเคราะห์สภาพปัญหาข้อขัดข้องและลักษณะปฏิบัติงาน	๒๓
๑. วิสัยทัศน์และพันธกิจของกรมบังคับคดี	๒๓
๒. ภารกิจ และอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดี	๒๓
๓. การสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการต่อกระบวนการบังคับคดี	๒๔
๓.๑ กระบวนการบังคับคดีแพ่ง	๒๔
๓.๒ กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย	๓๕
๓.๓ กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกค้าหนี้	๓๗
๓.๔ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	๔๒
๓.๕ กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย	๔๓
๓.๖ กระบวนการประมูลซื้อทรัพย์สิน / การขายทอดตลาด	๔๕
๓.๗ กระบวนการวางทรัพย์สิน	๕๐
บทที่ ๓ ผลการสำรวจ	๕๓
๑. ผลการสำรวจเชิงปริมาณ	๕๓
๑.๑ ผลการสำรวจภาพรวม	๕๓
๑.๒ ผลการสำรวจจำแนกตามกระบวนการ	๖๓
๑.๒.๑ กระบวนการบังคับคดีแพ่ง	๖๓
๑.๒.๒ กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย	๗๐
๑.๒.๓ กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกค้าหนี้	๗๗
๑.๒.๔. กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	๘๓
๑.๒.๕ กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย	๘๙
๑.๒.๖ กระบวนการประมูลซื้อทรัพย์สิน / การขายทอดตลาด	๙๒
๑.๒.๗ ผลการสำรวจกระบวนการวางทรัพย์สิน	๙๘
๒. ผลการเปรียบเทียบผลการสำรวจระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓	๑๐๑
๓. สรุปผลการสัมภาษณ์เชิงลึก	๑๐๓
๓.๑ สรุปสัมภาษณ์เชิงลึก (อธิบดีกรมบังคับคดี)	๑๐๓
๓.๒ สรุปสัมภาษณ์เชิงลึก (อัยการ)	๑๐๖
๓.๓ สรุปสัมภาษณ์เชิงลึก (ศาล)	๑๐๘
๓.๔ สรุปสัมภาษณ์เชิงลึก (หน่วยงานภาครัฐ)	๑๑๑

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
๓.๕ สรุปลักษณะเชิงลึก (ภาคเอกชน)	๑๑๕
๓.๖ สรุปลักษณะเชิงลึก (สถาบันการเงิน)	๑๑๙
๓.๗ สรุปลักษณะเชิงลึก (ธนาคาร)	๑๒๓
๓.๘ สรุปลักษณะเชิงลึก (กรมที่ดิน)	๑๒๕
บทที่ ๔ ข้อเสนอแนะ	๑๒๙
๑. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อกระบวนการบังคับคดีแพ่ง	๑๒๙
๒. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อกระบวนการบังคับคดีล้มละลาย	๑๒๙
๓. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อกระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้	๑๒๙
๔. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	๑๓๐
๕. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อกระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย	๑๓๐
๖. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อกระบวนการประมูลซื้อทรัพย์สิน / การขายทอดตลาด	๑๓๐
๗. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อกระบวนการวางทรัพย์สิน	๑๓๐
๘. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการขับเคลื่อนความเชื่อมั่นต่อกรมบังคับคดี (ภาพรวม)	๑๓๑
บรรณานุกรม	๑๓๓
ภาคผนวก ก	๑๓๕
ภาพการสัมภาษณ์เชิงลึก	๑๓๖
ภาพการเก็บข้อมูลประชาชนผู้รับบริการ (ส่วนกลาง)	๑๓๘
ภาคผนวก ข	๑๔๒
ภาพการแถลงข่าวผลการสำรวจ	๑๔๓
ภาพการแถลงข่าวผลสำรวจจากสื่อออนไลน์	๑๔๔
ภาคผนวก ค	๑๔๗
อินโฟกราฟฟิก	๑๔๘

สารบัญตาราง
แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และร้อยละของผู้รับบริการ

	หน้า
ภาพรวม	
ตารางที่ ๑ แสดงจำนวน ร้อยละและสถานที่ของผู้มารับบริการ (ภาพรวม)	๕๓
ตารางที่ ๒ แสดงจำนวน และร้อยละของผู้รับบริการ ในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา (ภาพรวม)	๕๔
ตารางที่ ๓ แสดงจำนวน และร้อยละของผู้รับบริการในกระบวนการต่าง ๆ (ภาพรวม)	๕๔
ตารางที่ ๔ แสดงจำนวน และร้อยละของสถานะผู้รับบริการ (ภาพรวม)	๕๕
ตารางที่ ๕ แสดงค่าร้อยละต่อการรับรู้บทบาทหน้าที่ของกรมบังคับคดี (ภาพรวม)	๕๕
ตารางที่ ๖ แสดงค่าเฉลี่ย และร้อยละต่อการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่และการทำงานของกรมบังคับคดี ส่งผลดี หรือเป็นประโยชน์ (ภาพรวม)	๕๖
ตารางที่ ๗ แสดงค่าเฉลี่ย และร้อยละต่อระดับความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดี (ภาพรวม)	๕๖
ตารางที่ ๘ แสดงค่าเฉลี่ย และร้อยละต่อระดับความคาดหวังต่อกระบวนการบังคับคดี (ภาพรวม)	๕๗
ตารางที่ ๙ แสดงค่าเฉลี่ย และร้อยละต่อระดับการปฏิบัติจริงในการเข้ารับบริการ (ภาพรวม)	๕๘
ตารางที่ ๑๐ แสดงค่าเฉลี่ย และค่า Top ๓ Boxes ต่อระดับความคาดหวัง และความคิดเห็น ต่อการปฏิบัติจริง (ภาพรวม)	๕๙
ตารางที่ ๑๑ แสดงค่าเฉลี่ย และร้อยละต่อระดับความพึงพอใจโดยรวม (ภาพรวม)	๖๐
ตารางที่ ๑๒ แสดงค่าเฉลี่ย และร้อยละต่อความพึงพอใจในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา (ภาพรวม)	๖๑
ตารางที่ ๑๓ แสดงจำนวน และร้อยละการเปรียบเทียบการทำงานในอดีตกับปัจจุบัน (ภาพรวม)	๖๑
ตารางที่ ๑๔ แสดงจำนวน และร้อยละของอุปสรรคหรือปัญหาจากการรับบริการ (ภาพรวม)	๖๒
กระบวนการบังคับคดีแพ่ง	
ตารางที่ ๑๕ แสดงจำนวน ร้อยละ และสถานที่ของผู้รับบริการที่เกี่ยวกับกระบวนการบังคับคดีแพ่ง	๖๓
ตารางที่ ๑๖ แสดงค่าเฉลี่ยต่อระดับความคาดหวัง	๖๔
ตารางที่ ๑๗ แสดงค่าเฉลี่ยต่อระดับการได้รับปฏิบัติจริง	๖๕
ตารางที่ ๑๘ แสดงค่าเฉลี่ย และค่า Top ๓ Boxes ต่อระดับคาดหวังและความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริง	๖๖
ตารางที่ ๑๙ แสดงจำนวน และร้อยละต่อเหตุผลหรือข้อเสนอแนะของความพึงพอใจ	๖๗
ตารางที่ ๒๐ แสดงจำนวน และร้อยละต่อเหตุผลหรือข้อเสนอแนะในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา	๖๗
ตารางที่ ๒๑ แสดงจำนวน และร้อยละต่ออุปสรรคหรือปัญหาที่ได้จากการรับบริการ	๖๘
ตารางที่ ๒๒ แสดงจำนวน และร้อยละต่อระดับความคาดหวังหรือความคิดเห็นในการดำเนินงาน	๖๙
กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย	
ตารางที่ ๒๓ แสดงจำนวน ร้อยละ และสถานที่ของผู้มารับบริการที่เกี่ยวกับ กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย	๗๐
ตารางที่ ๒๔ แสดงค่าเฉลี่ยต่อระดับความคาดหวัง	๗๐
ตารางที่ ๒๕ แสดงค่าเฉลี่ยต่อระดับความคิดเห็นต่อการได้รับปฏิบัติจริง	๗๑
ตารางที่ ๒๖ แสดงค่าเฉลี่ย และค่า Top ๓ Boxes ต่อระดับความคาดหวัง และความคิดเห็น ต่อการปฏิบัติจริง	๗๓
ตารางที่ ๒๗ แสดงจำนวน และร้อยละต่อเหตุผลหรือข้อเสนอแนะของความพึงพอใจ	๗๔

สารบัญตาราง (ต่อ)
แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และร้อยละของผู้รับบริการ

	หน้า
ตารางที่ ๒๘ แสดงจำนวน และร้อยละต่อเหตุผล หรือข้อเสนอแนะของความพึงพอใจในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา	๗๕
ตารางที่ ๒๙ แสดงจำนวน และร้อยละต่ออุปสรรคหรือปัญหาที่ได้จากการรับบริการ	๗๖
ตารางที่ ๓๐ แสดงจำนวน และร้อยละต่อความคาดหวังหรือความคิดเห็นต่อการดำเนินงาน	๗๖
 กระบวนการฟื้นฟูสุขภาพของลูกหนี้	
ตารางที่ ๓๑ แสดงจำนวน ร้อยละ และสถานที่ของผู้มารับบริการที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการฟื้นฟูสุขภาพของลูกหนี้	๗๗
ตารางที่ ๓๒ แสดงค่าเฉลี่ยต่อระดับความคาดหวัง	๗๗
ตารางที่ ๓๓ แสดงค่าเฉลี่ยต่อระดับความคิดเห็นต่อการได้รับปฏิบัติจริง	๗๙
ตารางที่ ๓๔ แสดงค่าเฉลี่ย และค่า Top ๓ Boxes ต่อระดับความคาดหวัง และความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริง	๘๐
ตารางที่ ๓๕ แสดงจำนวน และร้อยละต่อเหตุผลหรือข้อเสนอแนะของความพึงพอใจในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา	๘๑
ตารางที่ ๓๖ แสดงจำนวน และร้อยละต่ออุปสรรคหรือปัญหาที่ได้จากการรับบริการ	๘๒
ตารางที่ ๓๗ แสดงจำนวน และร้อยละต่อระดับความคาดหวังหรือความคิดเห็นต่อการดำเนินงาน	๘๒
 กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	
ตารางที่ ๓๘ แสดงจำนวน ร้อยละ และสถานที่ของผู้มารับบริการที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	๘๓
ตารางที่ ๓๙ แสดงค่าเฉลี่ยต่อระดับความคาดหวัง	๘๔
ตารางที่ ๔๐ แสดงค่าเฉลี่ยต่อระดับความคิดเห็นต่อการได้รับปฏิบัติจริง	๘๕
ตารางที่ ๔๑ แสดงค่าเฉลี่ย และค่า Top ๓ Boxes ต่อระดับความคาดหวังและความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริง	๘๖
ตารางที่ ๔๒ แสดงจำนวน และร้อยละต่อเหตุผลหรือข้อเสนอแนะของความพึงพอใจในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา	๘๗
ตารางที่ ๔๓ แสดงจำนวน และร้อยละต่ออุปสรรคหรือปัญหาที่ได้จากการรับบริการ	๘๘
ตารางที่ ๔๔ แสดงจำนวน และร้อยละต่อระดับความคาดหวังหรือความคิดเห็น	๘๘
 กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย	
ตารางที่ ๔๕ แสดงจำนวน ร้อยละ และสถานที่ของผู้มารับบริการที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย	๘๙
ตารางที่ ๔๖ แสดงค่าเฉลี่ยต่อระดับความคาดหวัง	๘๙
ตารางที่ ๔๗ แสดงค่าเฉลี่ยต่อระดับความคิดเห็นต่อการได้รับปฏิบัติจริง	๙๐
ตารางที่ ๔๘ แสดงค่าเฉลี่ย และค่า Top ๓ Boxes ต่อระดับความคาดหวัง และความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริง	๙๐

สารบัญตาราง (ต่อ)
แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และร้อยละของผู้รับบริการ

	หน้า
ตารางที่ ๕๙ แสดงจำนวน และร้อยละต่ออุปสรรคหรือปัญหาที่ได้จากการรับบริการ	๙๑
ตารางที่ ๕๐ แสดงจำนวน และร้อยละต่อระดับความคาดหวังหรือความคิดเห็นต่อการดำเนินงาน	๙๑
 กระบวนการประมวลข้อมูลซื้อขายทรัพย์สิน / การขายทอดตลาด	
ตารางที่ ๕๑ แสดงจำนวน ร้อยละ และสถานที่ของผู้รับบริการที่เกี่ยวกับกระบวนการประมวลข้อมูลซื้อขายทรัพย์สิน / การขายทอดตลาด	๙๒
ตารางที่ ๕๒ แสดงค่าเฉลี่ยต่อระดับความคาดหวัง	๙๓
ตารางที่ ๕๓ แสดงค่าเฉลี่ยต่อระดับความคิดเห็นต่อการได้รับปฏิบัติจริง	๙๔
ตารางที่ ๕๔ แสดงค่าเฉลี่ย และค่า Top ๓ Boxes ต่อระดับความคาดหวัง และความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริง	๙๕
ตารางที่ ๕๕ แสดงจำนวน และร้อยละต่อเหตุผลหรือข้อเสนอแนะของความพึงพอใจในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา	๙๖
ตารางที่ ๕๖ แสดงจำนวน และร้อยละต่ออุปสรรคหรือปัญหาที่ได้จากการรับบริการ	๙๗
ตารางที่ ๕๗ แสดงจำนวน และร้อยละต่อระดับความคาดหวังหรือความคิดเห็นต่อการดำเนินงาน	๙๗
ตารางที่ ๕๘ แสดงจำนวน ร้อยละ และสถานที่ของผู้รับบริการที่เกี่ยวกับกระบวนการวางทรัพย์สิน	๙๘
ตารางที่ ๕๙ แสดงค่าเฉลี่ยต่อระดับความคาดหวัง	๙๘
ตารางที่ ๖๐ แสดงค่าเฉลี่ยต่อระดับความคิดเห็นต่อการได้รับปฏิบัติจริง	๙๙
ตารางที่ ๖๑ แสดงค่าเฉลี่ย และค่า Top ๓ Boxes ต่อระดับความคาดหวัง และความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริง	๑๐๐
ตารางที่ ๖๒ แสดงจำนวน และร้อยละต่ออุปสรรคหรือปัญหาที่ได้จากการรับบริการ	๑๐๐
ตารางที่ ๖๓ แสดงจำนวน และร้อยละต่อความคาดหวังหรือความคิดเห็นต่อการดำเนินงาน	๑๐๑
 กระบวนการบังคับคดี เปรียบเทียบปี พ.ศ. ๒๕๖๒ กับปี พ.ศ. ๒๕๖๓	
ตารางที่ ๖๔ แสดงร้อยละความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดี เปรียบเทียบปี พ.ศ. ๒๕๖๒ กับปี พ.ศ. ๒๕๖๓	๑๐๑
ตารางที่ ๖๕ แสดงร้อยละความพึงพอใจต่อกระบวนการบังคับคดี เปรียบเทียบปี พ.ศ. ๒๕๖๒ กับปี พ.ศ. ๒๕๖๓	๑๐๒

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้นำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือธรรมาภิบาล (Good Governance) และการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) มาประยุกต์ใช้กับระบบราชการไทยซึ่งเป็นไปตามเจตนารมณ์ดังปรากฏในมาตรา ๓/๑ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ กำหนดให้การบริหารราชการและการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ เกิดความคุ้มค่าต่อภารกิจของรัฐ โดยมุ่งเน้นให้สามารถตอบสนองให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการตามแผนปฏิบัติราชการ ระยะ ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕) ของกรมบังคับคดี ตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑ เสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรและยกระดับธรรมาภิบาล เพิ่มระดับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียต่อกระบวนการทำงานเกิดภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรน่าเชื่อถือ โปร่งใส เป็นธรรม เสมอภาค และทันสมัย ทั้งนี้ จากผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ พบว่าประชาชนผู้รับบริการเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดี ในภาพรวมร้อยละ ๘๘.๒ และมีความพึงพอใจต่อกระบวนการบังคับคดี ในภาพรวมร้อยละ ๘๖.๖ หากเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของกรมบังคับคดีกับปีที่ผ่านมา ร้อยละความเชื่อมั่นในทุกกระบวนการมีสัดส่วนที่ลดลง ร้อยละ ๙.๒ จึงเป็นสาเหตุสำคัญที่กรมบังคับคดีต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ทุกกระบวนการอย่างต่อเนื่อง จึงต้องมีการจัดทำ "โครงการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓" เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและนำผลการวิจัย มาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการกับปีที่ผ่านมา ส่งผลให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการบังคับคดี ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันภายในองค์กร นอกจากนี้ การดำเนินงานของโครงการดังกล่าวส่งผลต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ตามตัวชี้วัดของวิสัยทัศน์กรมบังคับคดี "บังคับคดีด้วยความเป็นธรรม มุ่งสู่องค์กรชั้นนำในระดับสากล บริการประชาชนอย่างมีคุณภาพ" รวมทั้งสร้างการรับรู้ ความเข้าใจต่อประชาชนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนและสถาบันการเงินที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของกรมบังคับคดี อีกประการหนึ่ง การสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี ต้องมีความเป็นมาตรฐาน น่าเชื่อถือเป็นที่ยอมรับ รวมทั้งมีความเป็นกลางปราศจากอคติ ในการสำรวจจึงมีความจำเป็นต้องมีผู้ประเมินอิสระ จากภายนอกเป็นผู้ดำเนินการ

ด้วยเหตุที่กล่าวมาข้างต้น บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด จึงขอเสนอโครงการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ในการทำสำรวจนี้จะชี้ให้เห็นถึงความเชื่อมั่น การรับรู้และความเข้าใจของประชาชนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และสถาบันการเงินที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของกรมบังคับคดี ซึ่งกรมบังคับคดีสามารถที่จะนำผลการศึกษาที่ได้ไปประกอบการพิจารณาวางแผนเพื่อดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาทางด้านกระบวนการบังคับคดี อีกทั้งยังสามารถใช้องค์ความรู้ที่ได้ไปปรับใช้ในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของกรมบังคับคดีได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการตามกระบวนการบังคับคดี ให้มีมาตรฐานการบริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน จากการสำรวจทำให้ทราบถึงการรับรู้และความเข้าใจของประชาชนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และสถาบันการเงินที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของกรมบังคับคดี โดยการเปรียบเทียบผลการศึกษาวิจัยของปีที่ผ่านมากับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๒. เพื่อให้ทราบถึงความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และสถาบันการเงินที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของกรมบังคับคดี ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

๓. เพื่อให้ได้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงพัฒนางานด้านกระบวนการบังคับคดี

๔. เพื่อเป็นการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์กรมบังคับคดีที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในการเสริมสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อมั่นและการสนับสนุนของสาธารณชนต่อภารกิจสำคัญในกระบวนการบังคับคดี

๓. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ได้ทราบว่าประชาชนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และสถาบันการเงินที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของกรมบังคับคดี มีความรับรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของกรมบังคับคดีหรือไม่ มากน้อยเพียงใดและเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการเผยแพร่ สื่อสารและประชาสัมพันธ์ต่อไป

๒. ได้รับทราบข้อมูลความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านกระบวนการบังคับคดี

๓. ได้ข้อมูล ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานและแนวทางเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔. เพื่อให้แผนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การยกระดับการบังคับคดีมีความเป็นสากลและอำนวยความสะดวกยุติธรรมได้อย่างทั่วถึงต่อไป

๔. คำนิยามศัพท์

ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง ประชากรผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และสถาบันการเงินที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของกรมบังคับคดี

ความเชื่อมั่น หมายถึง ความเต็มใจที่จะมอบความไว้วางใจด้วยความเชื่อมั่น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการรับรู้ กล่าวคือ การรับรู้ของประชาชนผู้รับบริการต้องมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรด้วยความสนใจอย่างที่สุด ซึ่งในขณะที่รับบริการอยู่นั้น ความเชื่อมั่นจะปรากฏเมื่อได้พิจารณาองค์กรหรือผู้ให้บริการ โดยจะเกิดขึ้นได้จากหลักสำคัญ ๒ ประการ คือ ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ขององค์กรนั่นเอง^๑

การบังคับคดี หมายถึง ขั้นตอนของกฎหมายหลังจากที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือมีคำสั่งชี้ขาดตัดสินคดี ซึ่งโดยปกติในคำพิพากษาของศาลนั้น จะกำหนดให้ฝ่ายที่แพ้คดี ซึ่งเรียกว่า “ลูกหนี้ตามคำพิพากษา” ต้องกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่งเสมอ อาทิเช่น ให้จำเลยชำระเงินหรือให้ชำระค่าเสียหายแก่โจทก์ ให้จำเลยออกไปจากที่พิพาท หรือรื้อถอนสิ่งปลูกสร้างต่าง ๆ ออกไปจากที่พิพาท หรือในคดีอาญา ศาลจะมีคำพิพากษาลงโทษปรับจำเลยหรือมีคำสั่งปรับผู้ประกันจำเลย^๒ เป็นต้น

การสำรวจ (Survey) หมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ (Interviewing) ผ่านทางโทรศัพท์ ผ่านการพบปะตัวต่อตัว หรือการให้ตอบเอง (Self-administered) ผ่านทางเว็บไซต์ ผ่านทางอีเมล

^๑ Moorman, Deshpande & Zaltman, (๑๙๙๒)

^๒ สำนักงานการบังคับคดี สำนักงานอัยการสูงสุด (ออนไลน์) เข้าถึงจาก <http://www.led.ago.go.th/index.php/๒๐๑๓-๐๙-๑๘-๐๘-๕๒-๒๙> สืบค้นข้อมูลเมื่อ ๕ พฤษภาคม ๒๕๖๓

จากกลุ่มตัวอย่างประชากรที่มีการกำหนดหรือนิยามอย่างดี กลุ่มประชากรในการวิจัยเชิงสำรวจอาจประกอบขึ้นจากปัจเจกบุคคล ครัวเรือน องค์กร หรือหน่วยอื่น ๆ ที่คณะวิจัยสนใจศึกษา โดยมีขอบเขตของประชากรที่อาจถูกนิยามในรูปแบบต่าง ๆ ตามแต่ละโครงการ เช่น ขอบเขตตามลักษณะประชากรศาสตร์ ประชาชนอายุ ๑๘ ปีขึ้นไป หรือขอบเขตของประชากรเชิงพื้นที่ที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร หรือขอบเขตประชากรเชิงพฤติกรรมศาสตร์ที่เป็นประชาชนที่ออกไปใช้สิทธิ์เลือกตั้งครั้งที่ผ่านมา เป็นต้น ซึ่งในการสำรวจครั้งนี้จะเป็นประชากรผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และสถาบันการเงินที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของกรมบังคับคดี ซึ่งภายหลังจากการสำรวจจะทำการวิเคราะห์ โดยใช้หลักสถิติทั้งเชิงพรรณนาและเชิงอนุมาน (Descriptive and Inferential Statistics)

บทที่ ๒

ศึกษา ทบทวน วิเคราะห์สภาพปัญหาข้อขัดข้องและลักษณะปฏิบัติงาน

การศึกษาครั้งนี้เป็นโครงการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยสามารถแบ่งออกเป็นกลุ่มกระบวนการบังคับคดีได้เป็น ๗ กระบวนการใหญ่ ๆ ได้แก่ ๑) กระบวนการบังคับคดีแพ่ง ๒) กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย ๓) กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ๔) กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ๕) กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย ๖) กระบวนการประมูลซื้อทรัพย์สิน/การขายทอดตลาด และ ๗) กระบวนการวางทรัพย์ โดยรายละเอียดต่าง ๆ ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรม ผลวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบังคับคดี ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. วิสัยทัศน์และพันธกิจของกรมบังคับคดี

กรมบังคับคดีมีวิสัยทัศน์ คือ “บังคับคดีด้วยความเป็นธรรม มุ่งสู่องค์กรชั้นนำในระดับสากล บริการประชาชนอย่างมีคุณภาพ” โดยมีพันธกิจหลัก ๘ ประการ ดังนี้

๑. ให้บริการด้านการบังคับคดีแพ่ง คดีล้มละลาย การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ การชำระบัญชีการวางทรัพย์ และการไกล่เกลี่ยภายหลังคำพิพากษา อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรมและตรวจสอบได้

๒. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และพัฒนางานบังคับคดีแพ่ง คดีล้มละลาย การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ การชำระบัญชีการวางทรัพย์ และการไกล่เกลี่ยภายหลังคำพิพากษา ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งพัฒนาระบบงานสนับสนุนให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

๓. พัฒนากฎหมาย ระเบียบ และคำสั่ง ที่เกี่ยวข้องกับการบังคับคดีให้ทันสมัยและเป็นมาตรฐานสากล

๔. ส่งเสริมและสนับสนุนความร่วมมือ ระหว่างหน่วยงานและองค์การระหว่างประเทศเพื่อนำแนวปฏิบัติที่ดี ในด้านการบังคับคดีมาพัฒนาการดำเนินงานบังคับคดีให้มีประสิทธิภาพ

๕. พัฒนาระบบและระบบการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย มาใช้ในการดำเนินการ

๖. พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญมีจิตสำนึกในการบริการอย่างมีคุณธรรม จริยธรรมและยึดหลักจรรยาบรรณวิชาชีพในการปฏิบัติงาน

๗. พัฒนาเครือข่ายและบูรณาการความร่วมมือด้านการบังคับคดีกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘. เผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายการบังคับคดี การวางทรัพย์ การไกล่เกลี่ยภายหลังคำพิพากษา และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง แก่ประชาชนได้เข้าใจอย่างทั่วถึง

๒. ภารกิจ และอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดี

กรมบังคับคดี มีภารกิจเกี่ยวกับการบังคับคดีแพ่ง คดีล้มละลาย และคดีฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ตามคำสั่งศาล การชำระบัญชีตามคำสั่งศาล การวางทรัพย์ การประเมินราคาทรัพย์สิน และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ชั้นบังคับคดี ดำเนินการยึดอายัด และจำหน่ายทรัพย์สิน รวบรวมทรัพย์สินของลูกหนี้ในคดีล้มละลาย ตลอดจนกำกับดูแลการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ เพื่อให้เจ้าหนี้และผู้มีส่วนได้เสียได้รับการชำระหนี้จากลูกหนี้ อย่างเป็นธรรม โดยให้มีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

(๑) ดำเนินการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งศาล

(๒) ดำเนินการบังคับคดีล้มละลายตามคำสั่งศาล

(๓) ดำเนินการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ตามคำสั่งศาล

(๔) ดำเนินการตรวจสอบสิทธิทางบัญชีของผู้มีส่วนได้เสียเพื่อรับส่วนแบ่งจากคดี ตรวจสอบค่าใช้จ่าย และเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการบังคับคดี

(๕) ชำระบัญชีห้างหุ้นส่วน บริษัท หรือนิติบุคคลในฐานะผู้ชำระบัญชีตามคำสั่งศาล

(๖) รับวางทรัพย์จากลูกหนี้หรือผู้มีสิทธิวางทรัพย์

(๗) ดำเนินการประเมินราคาทรัพย์สิน

(๘) ดำเนินการเกี่ยวกับการเดินทาง ค่าคู่ความ หนังสือ หรือประกาศของศาล หรือหน่วยงานภายในกรม

(๙) พัฒนาระบบ รูปแบบ และวิธีการ รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี

(๑๐) บริหารจัดการและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการบังคับคดี และด้านอื่น ๆ ในความรับผิดชอบของกรม

(๑๑) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่และอำนาจของกรม ตามที่รัฐมนตรี หรือ คณะรัฐมนตรีมอบหมาย หรือตามคำสั่งศาล

๓. การสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการต่อกระบวนการบังคับคดี รวม ๗ กระบวนการ ดังนี้

๓.๑ กระบวนการบังคับคดีแพ่ง

คดีแพ่ง คือ คดีที่มีการโต้แย้งสิทธิหน้าที่ของบุคคลตามกฎหมายแพ่งหรือคดีมีข้อพิพาท ซึ่งมีวัตถุประสงค์ของการฟ้องมุ่งให้จำเลยชำระเงิน ไม่ได้มุ่งเน้นที่จะให้จำเลยถูกลงโทษเหมือนคดีอาญา นอกจากนี้ อาจเป็นเรื่องที่กฎหมายกำหนดให้บุคคลใช้สิทธิทางศาล เพื่อรับการคุ้มครองตามสิทธิของตน เช่น การขอให้ศาลมีคำสั่งแสดงกรรมสิทธิ์ในที่ดิน โดยการครอบครองปรปักษ์หรือการขอให้ศาลมีคำสั่งตั้งผู้จัดการมรดก ซึ่งถือเป็นคดีที่ไม่มีข้อพิพาท^๓

วิธีการบังคับคดีตามคำสั่งหรือคำพิพากษาของศาลในคดีแพ่ง

เมื่อศาลมีคำพิพากษาแล้ว จะออกคำสั่งบังคับให้ลูกหนี้ หากลูกหนี้ขัดขืนไม่ยอมปฏิบัติตามคำพิพากษา เจ้าหนี้สามารถยื่นคำร้องต่อศาล เพื่อร้องขอให้ศาลออกหมายบังคับคดีและนำเจ้าพนักงานบังคับคดียึด หรืออายัดทรัพย์สินของลูกหนี้ตามคำพิพากษาแล้วนำออกขายทอดตลาด นำเงินมาชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ ตลอดจนการบังคับให้เรือถอนหรือขับไล่ออกจากอสังหาริมทรัพย์ด้วย โดยเจ้าหนี้ก็สามารถดำเนินการบังคับคดีตามคำพิพากษาหรือคำสั่ง โดยไม่จำเป็นต้องรอนกว่าคดีจะถึงที่สุด แม้จะมีการอุทธรณ์ฎีกาก็สามารถดำเนินการบังคับคดีได้ เว้นแต่ศาลจะมีคำสั่งทุเลาการบังคับคดี

แต่อย่างไรก็ตามเจ้าหนี้จะต้องร้องขอให้มีการบังคับคดีภายใน ๑๐ ปี นับแต่วันที่ศาลมีคำพิพากษาชั้นที่สุด มิฉะนั้น ย่อมหมดสิทธิบังคับคดีแก่ลูกหนี้

๓.๑.๑ กระบวนการในการบังคับคดีและบทบาทหน้าที่ของกรมบังคับคดี

๑) ศาลมีคำพิพากษา/คำสั่ง

เมื่อศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งจะมีการออกคำสั่งบังคับให้จำเลยหรือลูกหนี้ตามคำพิพากษา ปฏิบัติตามภายในเวลาที่ศาลกำหนด หากจำเลยหรือลูกหนี้ตามคำพิพากษาไม่ปฏิบัติตาม โจทก์หรือเจ้าหนี้ตามคำพิพากษาจะมีคำขอต่อศาลให้ออกหมายบังคับคดีและตั้งเจ้าพนักงานบังคับคดี และศาลจะส่งเรื่องไปยังกรมบังคับคดีจากนั้นจะเป็นหน้าที่ของเจ้าหนี้ต้องทำคำขอต่อเจ้าพนักงานบังคับคดีตามแบบพิมพ์ของกรมบังคับคดีและวางเงินค่าใช้จ่าย ตามที่เจ้าพนักงานบังคับคดีจะกำหนดตามอำนาจทางกฎหมาย เพื่อให้เจ้าพนักงานบังคับคดีดำเนินการบังคับคดีตามคำพิพากษาต่อไป

^๓ <http://www.jarataccountingandlaw.com/index.php?lay=show&ac=article&id=๕๒๖๕๕๘&Ntype=๔>

๒) เจ้าพนักงานบังคับคดีพิจารณาคำขอของโจทก์หรือเจ้าหนี้ตามคำพิพากษา

เจ้าหนี้ตั้งเรื่องขอบังคับคดีและวางเงินทรองค่าใช้จ่ายชั้นบังคับคดีตามที่กำหนดไว้ในคำสั่งกรมบังคับคดี จากนั้นเจ้าพนักงานบังคับคดีจะพิจารณาคำขอดังกล่าวและดำเนินการตามหมายบังคับคดีไม่ว่าจะเป็นการยึดอายัดทรัพย์หรือขับไล่รื้อถอน

๓) เจ้าพนักงานบังคับคดีดำเนินการตามหมายบังคับคดี

โจทก์หรือเจ้าหนี้ตามคำพิพากษามีหน้าที่สืบหาทรัพย์หรือที่ตั้งของทรัพย์สินที่จะดำเนินการตามหมายบังคับคดี แล้วจัดทำรายงานทรัพย์แจ้งเจ้าพนักงานบังคับคดี โดยทำการนัดวันที่จะดำเนินการกับเจ้าพนักงานเพื่อนำเจ้าพนักงานบังคับคดีดำเนินการตามหมายตามประเภทของการบังคับคดีซึ่งมีดังต่อไปนี้

๓.๑) การยึดทรัพย์

โจทก์หรือเจ้าหนี้ตามคำพิพากษา ซึ่งมีชื่อในหมายบังคับคดีเป็นผู้นำยึด ซึ่งในส่วนนี้สามารถมอบอำนาจให้ทนายความหรือบุคคลภายนอกมาดำเนินการแทนได้ โดยทำหนังสือมอบอำนาจตามแบบพิมพ์ของกรมบังคับคดี และในการยึดทรัพย์ ผู้นำยึดทรัพย์จะต้องอยู่ในสถานที่ยึดทรัพย์ เพื่อชี้ทรัพย์ให้เจ้าพนักงานบังคับคดีทำการยึด โดยก่อนไปทำการยึดทรัพย์เจ้าพนักงานบังคับคดีจะต้องตรวจสอบข้อมูลทรัพย์ให้แน่ชัดว่า ทรัพย์อะไร ของใคร และจำนวนราคาทรัพย์ที่จะยึดได้ตามกฎหมายมีประมาณเท่าใด

เจ้าพนักงานบังคับคดีจะต้องดำเนินการบังคับคดีในวันทำการงานปกติในเวลาระหว่างพระอาทิตย์ขึ้นและพระอาทิตย์ตก ถ้ายังไม่แล้วเสร็จประกอบกับมีความจำเป็นและสมควร จะกระทำต่อไปในเวลาหลังพระอาทิตย์ตกก็ได้

ในกรณีที่มีความจำเป็นและสมควร ศาลจะอนุญาตให้ดำเนินการบังคับคดีนอกวันทำการงานปกติหรือในเวลาหลังพระอาทิตย์ตกก็ได้

ในการดำเนินการบังคับคดีแก่ลูกหนี้ตามคำพิพากษา ให้เจ้าพนักงานบังคับคดีแสดงหมายบังคับคดีให้ลูกหนี้ตามคำพิพากษา ผู้ครอบครองหรือผู้ดูแลทรัพย์สินที่จะถูกบังคับคดีทราบ ถ้าบุคคลดังกล่าวไม่อยู่หรือไม่อาจแสดงหมายบังคับคดีแก่บุคคลดังกล่าวได้ด้วยเหตุใด ๆ ให้เจ้าพนักงานบังคับคดีปิดสำเนาหมายบังคับคดีไว้ในที่แลเห็นได้ง่าย ณ สถานที่ที่ดำเนินการบังคับคดีนั้น ในกรณีเช่นว่านี้ ให้ถือว่าเป็นการแสดงหมายบังคับคดีให้บุคคลดังกล่าวทราบแล้ว^๔

๓.๒) การอายัดทรัพย์/สิทธิเรียกร้อง

กรณีเจ้าหนี้ตามคำพิพากษายื่นคำร้องขออายัดสิทธิเรียกร้องของลูกหนี้อันมีต่อบุคคลภายนอก เช่น พันธบัตร หลักทรัพย์ที่เป็นประกันตราสารเปลี่ยนมือหรือสิทธิเรียกร้องอื่น ๆ ของลูกหนี้ตามคำพิพากษา เจ้าพนักงานบังคับคดีจะมีหนังสือแจ้งอายัดสิทธิเรียกร้องไปยังบุคคลภายนอก เพื่อให้บุคคลภายนอกนำส่งทรัพย์สินอันเป็นสิทธิเรียกร้องของลูกหนี้ตามคำพิพากษาให้แก่เจ้าพนักงานบังคับคดีโดยตรง โดยในการแจ้งดังกล่าวจะมีสำเนาหมายบังคับคดีและแบบส่งเงินอายัดแนบไปด้วย

๓.๓) การขับไล่/รื้อถอน

การขับไล่หรือรื้อถอน ในกรณีศาลมีคำพิพากษาให้ขับไล่ลูกหนี้ตามคำพิพากษาและบริวารออกไปจากสังหาริมทรัพย์ที่อยู่อาศัย หรือทรัพย์ที่ครอบครอง ถ้าลูกหนี้ตามคำพิพากษาไม่ปฏิบัติตามคำบังคับ เจ้าหนี้ตามคำพิพากษาก็สามารถยื่นคำร้องต่อศาลขอให้ตั้งเจ้าพนักงานบังคับคดีจัดการให้เจ้าหนี้ตามคำพิพากษาเข้าครอบครองทรัพย์ รวมทั้งการบังคับคดีในกรณีที่ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งให้รื้อถอนสิ่งปลูกสร้าง ไม้ยืนต้น ฯลฯ หรือขนย้ายทรัพย์สินออกไปจากสังหาริมทรัพย์

^๔ ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา ๒๘๑

๔) การขายทอดตลาด

๔.๑) การประกาศขายทอดตลาด

เมื่อเจ้าพนักงานบังคับคดีได้ทำการยึดทรัพย์แฉ่งนายทะเบียน (ถ้ามี) และแฉ่งผู้เกี่ยวข้องทราบแล้วจะรายงานผู้อำนวยการสำนักงานบังคับคดีเพื่อมีคำสั่งอนุญาตขายแล้วจัดทำประกาศขายทอดตลาดและแจ้งคู่ความผู้มีส่วนได้เสียในคดีปิดประกาศโฆษณาตามที่กำหนดไว้และจะทำการขายทอดตลาดตามกำหนดวันที่ได้ลงไว้ในประกาศขายทอดตลาด

๔.๒) กำหนดสถานที่ราชการเพื่อปิดประกาศขายทอดตลาด

เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานบังคับคดีเป็นไปโดยความเรียบร้อยเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๑๑ (๔) แห่งกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขในการขายทอดตลาด พ.ศ. ๒๕๖๓ อธิบดีกรมบังคับคดีจึงประกาศกำหนดสถานที่ราชการเพื่อปิดประกาศขายทอดตลาดไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ในกรณีสังหาริมทรัพย์หรือสังหาริมทรัพย์ประเภทสิ่งปลูกสร้าง

(๑) ในส่วนกลาง ให้เจ้าพนักงานบังคับคดีปิดประกาศขายทอดตลาดไว้ ณ สำนักงานเขตและสำนักงานที่ดินที่ทรัพย์นั้นตั้งอยู่

(๒) ในส่วนภูมิภาค ให้เจ้าพนักงานบังคับคดีปิดประกาศขายทอดตลาดไว้ ณ ที่ว่าการอำเภอ และสำนักงานที่ดินที่ทรัพย์นั้นตั้งอยู่

ข้อ ๒ ในกรณีสังหาริมทรัพย์ทั่วไป ให้เจ้าพนักงานบังคับคดีปิดประกาศขายทอดตลาดไว้ ณ สำนักงานเขตหรือที่ว่าการอำเภอ และสำนักงานที่ดินที่สำนักงานบังคับคดีจังหวัดหรือสาขานั้นตั้งอยู่

ข้อ ๓ เจ้าพนักงานบังคับคดีอาจปิดประกาศขายทอดตลาดไว้ ณ สถานที่ราชการอื่นเพิ่มเติมได้ตามที่เห็นสมควร โดยได้รับความเห็นชอบจากผู้อำนวยการสำนักงานบังคับคดี

ข้อ ๔ การปิดประกาศขายทอดตลาด ณ สถานที่ราชการตามประกาศฉบับนี้ให้ใช้บังคับสำหรับการขายทอดตลาดตามกฎหมายกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการขายทอดตลาด พ.ศ. ๒๕๖๓^๔

ตามกฎหมายกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการขายทอดตลาด พ.ศ. ๒๕๖๓ ระบุในข้อ ๑๑ ในการประกาศขายทอดตลาดให้เจ้าพนักงานบังคับคดีดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) ส่งประกาศขายทอดตลาดให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียในการบังคับคดีแก่ทรัพย์สินที่ขายทอดตลาดทราบก่อนวันขายทอดตลาดไม่น้อยกว่า ๕ วัน

(๒) ให้เจ้าพนักงานบังคับคดีโฆษณาประกาศขายทอดตลาดในเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่แพร่หลายหรือเป็นที่รู้จักกันโดยทั่วไปก่อนวันขายทอดตลาดไม่น้อยกว่า ๕ วัน

(๓) ในกรณีที่เห็นสมควร เจ้าพนักงานบังคับคดีอาจให้โฆษณาประกาศขายทอดตลาดในหนังสือพิมพ์รายวันที่แพร่หลายก่อนวันขายทอดตลาดไม่น้อยกว่า ๕ วันด้วยก็ได้

(๔) ปิดประกาศขายทอดตลาดก่อนวันขายทอดตลาดไม่น้อยกว่า ๕ วัน ณ สถานที่ขายทอดตลาดและสถานที่ราชการสำคัญตามที่อธิบดีประกาศกำหนด และข้อ ๑๒ ก่อนการขายทอดตลาดให้เจ้าพนักงานบังคับคดีตรวจสอบว่าผู้มีส่วนได้เสียทุกรายได้ทราบถึงการประกาศขายทอดตลาดนั้นแล้วหรือไม่

^๔ ประกาศอธิบดีกรมบังคับคดี เรื่อง กำหนดสถานที่ราชการเพื่อปิดประกาศขายทอดตลาด ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๗ ตอนพิเศษ ๑๔๗ ง ลงวันที่ ๒๓ มิถุนายน ๒๕๖๓

แล้วให้บันทึกการตรวจสอบนั้นไว้เพื่อให้สามารถตรวจสอบได้ ในกรณีที่ไม้อาจตรวจสอบผู้มีส่วนได้เสียรายใด ให้บันทึกเหตุแห่งการไม่อาจตรวจสอบได้ไว้ด้วย

๔.๓) หลักเกณฑ์ในการกำหนดราคาเริ่มต้นและราคาที่เหมาะสมในการขายทอดตลาด

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดหลักเกณฑ์ในการกำหนดราคาเริ่มต้นและราคาที่เหมาะสมในการขายทอดตลาดให้มีความเหมาะสม อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๔ แห่งกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขในการขายทอดตลาด พ.ศ. ๒๕๖๓ คณะกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์ในการกำหนดราคาเริ่มต้นและราคาที่เหมาะสมในการขายทอดตลาด จึงประกาศหลักเกณฑ์ในการกำหนดราคาเริ่มต้นและราคาที่เหมาะสมในการขายทอดตลาดไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ การขายทอดตลาดแต่ละครั้ง ให้เจ้าพนักงานบังคับคดีถือว่าราคาเริ่มต้นเป็นราคาที่เหมาะสม

ข้อ ๒ ในการกำหนดราคาเริ่มต้นในการขายทอดตลาด

ในกรณีที่มีราคาของคณะกรรมการกำหนดราคาทรัพย์สิน ให้เจ้าพนักงานบังคับคดีพิจารณาจากราคาของคณะกรรมการกำหนดราคาทรัพย์สิน

ในกรณีที่ไม่มีราคาของคณะกรรมการกำหนดราคาทรัพย์สิน แต่มีราคาประเมินของเจ้าพนักงานประเมินราคาทรัพย์สิน กรมบังคับคดี และราคาประเมินของเจ้าพนักงานบังคับคดี ให้เจ้าพนักงานบังคับคดีพิจารณาจากราคาประเมินของเจ้าพนักงานประเมินราคาทรัพย์สิน กรมบังคับคดี

ในกรณีที่ไม่มีราคาของคณะกรรมการกำหนดราคาทรัพย์สินและราคาประเมินของเจ้าพนักงานประเมินราคาทรัพย์สิน กรมบังคับคดี ให้เจ้าพนักงานบังคับคดีพิจารณาจากราคาประเมินของเจ้าพนักงานบังคับคดี

ข้อ ๓ การขายทอดตลาดอสังหาริมทรัพย์โดยปลอดการจำนอง หรือปลอดภาระผูกพันในทางจำนอง ให้เจ้าพนักงานบังคับคดีกำหนดราคาเริ่มต้นสำหรับการขายทอดตลาดแต่ละครั้ง ดังนี้

(๑) ในการขายทอดตลาดครั้งที่หนึ่ง ให้เจ้าพนักงานบังคับคดีกำหนดราคาเริ่มต้นตามราคาประเมิน ในข้อ ๒ โดยปัดตัวเลขที่เป็นเศษขึ้นเป็นเรือนหมื่น

(๒) ในการขายทอดตลาดครั้งที่สอง หากการขายทอดตลาดครั้งที่หนึ่ง เจ้าพนักงานบังคับคดีได้งดการขายทอดตลาดไว้เนื่องจากไม่มีผู้เข้าสู้ราคา ให้เจ้าพนักงานบังคับคดีกำหนดราคาเริ่มต้นเป็นจำนวนร้อยละเก้าสิบของราคาประเมินในข้อ ๒ โดยปัดตัวเลขที่เป็นเศษขึ้นเป็นเรือนหมื่น

(๓) ในการขายทอดตลาดครั้งที่สาม หากการขายทอดตลาดครั้งที่สอง เจ้าพนักงานบังคับคดีได้งดการขายทอดตลาดไว้เนื่องจากไม่มีผู้เข้าสู้ราคา ให้เจ้าพนักงานบังคับคดีกำหนดราคาเริ่มต้น เป็นจำนวนร้อยละแปดสิบของราคาประเมินในข้อ ๒ โดยปัดตัวเลขที่เป็นเศษขึ้นเป็นเรือนหมื่น

(๔) ในการขายทอดตลาดครั้งที่สี่เป็นต้นไป หากการขายทอดตลาดครั้งที่สาม เจ้าพนักงานบังคับคดีได้งดการขายทอดตลาดไว้เนื่องจากไม่มีผู้เข้าสู้ราคา ให้เจ้าพนักงานบังคับคดีกำหนดราคาเริ่มต้น เป็นจำนวนร้อยละเจ็ดสิบของราคาประเมินในข้อ ๒ โดยปัดตัวเลขที่เป็นเศษขึ้นเป็นเรือนหมื่น

ข้อ ๔ การขายทอดตลาดอสังหาริมทรัพย์โดยการจำนองติดไป ให้เจ้าพนักงานบังคับคดีคำนวณร้อยละตามหลักเกณฑ์ในข้อ ๓ โดยไม่ต้องปัดเศษขึ้นเป็นเรือนหมื่น หักด้วยยอดหนี้จำนองที่เป็นปัจจุบันตามที่ผู้รับจำนองแจ้งมา คงเหลือเท่าใดให้ปัดเศษขึ้นเป็นเรือนหมื่น

หากยอดหนี้จำนวนดังกล่าวเกินกว่าราคาที่ได้อำนาจไว้ ให้เจ้าพนักงานบังคับคดี กำหนดราคาเริ่มต้นตามที่เห็นสมควร ทั้งนี้ ให้คำนึงถึงค่าใช้จ่ายและค่าฤชาธรรมเนียมในการบังคับคดีด้วย รวมถึงความเหมาะสมประการอื่นประกอบด้วย

ข้อ ๕ ในกรณีที่ราคาประเมินตามข้อ ๒ ต่ำกว่าหนึ่งแสนบาท เมื่อเจ้าพนักงานบังคับคดี กำหนดราคาตามแต่กรณีแล้ว ให้ขีดตัวเลขที่เป็นเศษขึ้นเป็นเรือนพัน

ข้อ ๖ การขายทอดตลาดสังหาริมทรัพย์ ให้เจ้าพนักงานบังคับคดีกำหนดราคาเริ่มต้น สำหรับการขายทอดตลาดแต่ละครั้งตามที่เห็นสมควร ทั้งนี้ ให้คำนึงถึงสภาพของทรัพย์สินในปัจจุบัน ราคาซื้อขาย ในท้องตลาด รวมถึงความเหมาะสมประการอื่น ๆ ประกอบด้วย

กรณีขายทอดตลาดสังหาริมทรัพย์โดยการจำนองติดไป ให้นำความในข้อ ๔ มาใช้บังคับ โดยอนุโลม

กรณีที่สังหาริมทรัพย์มีราคาประเมินตามข้อ ๒ ตั้งแต่ห้าแสนบาทขึ้นไป ให้ผู้อำนวยการ สำนักงานพิจารณาเห็นชอบกับราคาเริ่มต้นก่อนทำการขายทอดตลาดแต่ละครั้ง

ข้อ ๗ ในกรณีที่เจ้าพนักงานบังคับคดีต้องดำเนินการขายทอดตลาดใหม่หลังจากที่เคย เคาะไม้ขายทอดตลาดไปแล้ว ให้เจ้าพนักงานบังคับคดีกำหนดราคาเริ่มต้นสำหรับการขายทอดตลาด ดังนี้

(๑) ในการขายทอดตลาดครั้งที่หนึ่ง ให้เจ้าพนักงานบังคับคดีกำหนดราคาเริ่มต้น โดยใช้ราคาที่เคาะไม้ขายทอดตลาดครั้งก่อน

(๒) ในการขายทอดตลาดครั้งที่สอง หากการขายทอดตลาดครั้งที่หนึ่ง ใ้จัดการขายทอดตลาดไว้เนื่องจากไม่มีผู้เข้าสู้ราคา ให้เจ้าพนักงานบังคับคดีกลับไปใช้ราคาเริ่มต้นเดียวกันกับราคา ในครั้งที่ได้เคาะไม้ในการขายทอดตลาดครั้งก่อน (ราคาเริ่มต้นร้อยละในครั้งที่มีการเคาะไม้)

(๓) ในการขายทอดตลาดในครั้งต่อไป ให้กำหนดราคาเริ่มต้นตามความในข้อ ๓ (๑) ถึง (๔) แล้วแต่กรณี มาบังคับใช้โดยอนุโลม

ทั้งนี้ การกำหนดราคาเริ่มต้นตาม (๑) และ (๒) ต้องไม่ต่ำกว่าร้อยละเจ็ดสิบ ของราคาประเมินในข้อ ๒ ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงราคาประเมินที่ใช้ในการกำหนดราคาเริ่มต้น ตามข้อ ๒ ให้เจ้าพนักงานบังคับคดีกำหนดราคาเริ่มต้นตามข้อ ๓

ความในข้อนี้ ให้ใช้บังคับกับการขายทอดตลาดสังหาริมทรัพย์โดยอนุโลม

ข้อ ๘ ในกรณีที่ศาลมีคำสั่งให้เพิกถอนการขายทอดตลาด ให้เจ้าพนักงานบังคับคดี ดำเนินการขายทอดตลาดโดยกำหนดราคาเริ่มต้นสำหรับการขายทอดตลาดตามข้อ ๒ ถึงข้อ ๕ แล้วแต่กรณี^๖

๔.๔) หลักเกณฑ์การวางหลักประกันการเข้าเสนอราคา

เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานบังคับคดีเป็นไปโดยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๔ และข้อ ๑๔ แห่งกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการขายทอดตลาด พ.ศ. ๒๕๖๓ คณะกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์ในการกำหนดราคา เริ่มต้นและราคาที่สมควรขายในการขายทอดตลาด จึงออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ การขายทอดตลาดอสังหาริมทรัพย์ ให้ผู้เข้าเสนอราคาวางหลักประกันก่อนเข้า เสนอราคา โดยพิจารณาจากราคาประเมินทรัพย์สินซึ่งจะต้องนำไปกำหนดเป็นราคาเริ่มต้นในการขายทอดตลาด

^๖ ประกาศคณะกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์ในการกำหนดราคาเริ่มต้นและราคาที่สมควรขายในการขายทอดตลาด เรื่อง หลักเกณฑ์ในการกำหนด ราคาเริ่มต้นและราคาที่สมควรขายในการขายทอดตลาด ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๗ ตอนพิเศษ ๑๔๗ ง ลงวันที่ ๒๓ มิถุนายน ๒๕๖๓

ตามประกาศคณะกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์ในการกำหนดราคาเริ่มต้นและราคาที่เหมาะสมขายในการขายทอดตลาด ดังนี้

ราคาประเมิน (บาท)	หลักประกัน (บาท)
ไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕ ของราคาประเมิน
เกิน ๑๐๐,๐๐๐ - ๒๐๐,๐๐๐	๑๐,๐๐๐
เกิน ๒๐๐,๐๐๐ - ๕๐๐,๐๐๐	๒๕,๐๐๐
เกิน ๕๐๐,๐๐๐ - ๑,๐๐๐,๐๐๐	๕๐,๐๐๐
เกิน ๑,๐๐๐,๐๐๐ - ๓,๐๐๐,๐๐๐	๑๕๐,๐๐๐
เกิน ๓,๐๐๐,๐๐๐ - ๕,๐๐๐,๐๐๐	๒๕๐,๐๐๐
เกิน ๕,๐๐๐,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐,๐๐๐	๕๐๐,๐๐๐
เกิน ๑๐,๐๐๐,๐๐๐ - ๒๐,๐๐๐,๐๐๐	๑,๐๐๐,๐๐๐
เกิน ๒๐,๐๐๐,๐๐๐ - ๕๐,๐๐๐,๐๐๐	๒,๕๐๐,๐๐๐
เกิน ๕๐,๐๐๐,๐๐๐ - ๑๐๐,๐๐๐,๐๐๐	๕,๐๐๐,๐๐๐
เกิน ๑๐๐,๐๐๐,๐๐๐ - ๒๐๐,๐๐๐,๐๐๐	๑๐,๐๐๐,๐๐๐
เกิน ๒๐๐,๐๐๐,๐๐๐	อธิบดีหรือผู้ได้รับมอบหมายเป็นผู้พิจารณา

กรณีการขายทอดตลาดโดยการจำนองติดไปให้ผู้เสนอราคาวางหลักประกันก่อนเข้าเสนอราคา โดยพิจารณาจากราคาเริ่มต้นตามประกาศคณะกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์ในการกำหนดราคาเริ่มต้นและราคาที่เหมาะสมขายในการขายทอดตลาดโดยให้ถือเป็นราคาประเมินตามตารางนี้

ข้อ ๒ การขายทอดตลาดสังหาริมทรัพย์ที่มีราคาประเมินตั้งแต่ ๕๐๐,๐๐๐ บาทขึ้นไปให้นำหลักเกณฑ์การวางหลักประกันก่อนเข้าเสนอราคาตามความในข้อ ๑ มาบังคับใช้โดยอนุโลม

การขายทอดตลาดสังหาริมทรัพย์ที่มีราคาประเมินต่ำกว่า ๕๐๐,๐๐๐ บาท เจ้าพนักงานบังคับคดีอาจกำหนดการวางหลักประกันการเข้าเสนอราคาตามที่เหมาะสมก็ได้

ข้อ ๓ ในกรณีผู้เข้าเสนอราคาเป็นผู้มีสิทธิขอหักส่วนได้ใช้แทน หรือคู่สมรสที่ศาลมีคำสั่งอนุญาตให้กันส่วนแล้ว ต้องวางหลักประกันก่อนเข้าเสนอราคาในอัตราร้อยละ ๕ ของราคาประเมินทรัพย์สิน ซึ่งจะต้องนำไปกำหนดเป็นราคาเริ่มต้น โดยให้ปิดตัวเลขที่เป็นเศษขึ้นเป็นเรือนพัน^๗

๔.๕) หลักเกณฑ์การวางหลักประกันการเข้าเสนอราคา โครงการบ้านมือสอง สำหรับผู้มีรายได้น้อยในพื้นที่จังหวัดนราธิวาส ปัตตานี และยะลา

ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๕๙ เห็นชอบหลักการโครงการเมืองต้นแบบ “สามเหลี่ยมมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” (ปี ๒๕๖๐ - ๒๕๖๓) เพื่อพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ให้เป็นพื้นที่เศรษฐกิจเฉพาะ และกระตุ้นให้เกิดการลงทุน รวมทั้งยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ และพื้นที่ใกล้เคียง ซึ่งภารกิจของกรมบังคับคดีในเรื่องการขายทอดตลาดมีส่วนช่วยในการสนับสนุนโครงการดังกล่าวได้ กรมบังคับคดีจึงได้มีโครงการบ้านมือสองสำหรับผู้มีรายได้น้อยในพื้นที่จังหวัดนราธิวาส ปัตตานี และยะลาขึ้น

^๗ ประกาศคณะกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์ในการกำหนดราคาเริ่มต้นและราคาที่เหมาะสมขายในการขายทอดตลาด เรื่อง หลักเกณฑ์การวางหลักประกันการเข้าเสนอราคา ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๗ ตอนพิเศษ ๑๔๗ ง ลงวันที่ ๒๓ มิถุนายน ๒๕๖๓

และเพื่อให้การกำหนดหลักประกันในการเข้าเสนอราคาสำหรับโครงการดังกล่าวเหมาะสมกับรายได้ของประชาชนในพื้นที่ ๓ จังหวัดชายแดนใต้ และเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานบังคับคดีเป็นไปโดยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๔ แห่งกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการขายทอดตลาด พ.ศ. ๒๕๖๓ คณะกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์ในการกำหนดราคาเริ่มต้นและราคาที่เหมาะสมในการขายทอดตลาด จึงออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ การขายทอดตลาดอสังหาริมทรัพย์ในพื้นที่จังหวัดนราธิวาส ปัตตานี และยะลา ให้ผู้เข้าเสนอราคาวางหลักประกันก่อนเข้าเสนอราคา โดยพิจารณาจากราคาประเมินทรัพย์สิน ซึ่งจะต้องนำไปกำหนดเป็นราคาเริ่มต้นในการขายทอดตลาดตามประกาศคณะกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์ในการกำหนดราคาเริ่มต้นและราคาที่เหมาะสมในการขายทอดตลาด ดังนี้

ราคาประเมิน (บาท)	หลักประกัน (บาท)
เกิน ๑๐๐,๐๐๐ - ๒๐๐,๐๐๐	๘,๐๐๐
เกิน ๒๐๐,๐๐๐ - ๕๐๐,๐๐๐	๒๐,๐๐๐
เกิน ๕๐๐,๐๐๐ - ๑,๐๐๐,๐๐๐	๔๐,๐๐๐

กรณีการขายทอดตลาดโดยการจำนองติดไปให้ผู้เสนอราคาวางหลักประกันก่อนเข้าเสนอราคา โดยพิจารณาจากราคาเริ่มต้นตามประกาศคณะกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์ในการกำหนดราคาเริ่มต้น และราคาที่เหมาะสมในการขายทอดตลาดโดยให้ถือเป็นราคาประเมินตามตารางนี้

ข้อ ๒ หลักเกณฑ์การวางหลักประกันการเข้าเสนอราคานอกจากที่ระบุไว้ในประกาศนี้ ให้ใช้บังคับตามประกาศคณะกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์ในการกำหนดราคาเริ่มต้นและราคาที่เหมาะสมในการขายทอดตลาด เรื่อง หลักเกณฑ์การวางหลักประกันการเข้าเสนอราคา ฉบับลงวันที่ ๑๖ มิถุนายน ๒๕๖๓ และประกาศคณะกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์ในการกำหนดราคาเริ่มต้นและราคาที่เหมาะสมในการขายทอดตลาด เรื่อง หลักเกณฑ์การวางหลักประกันการเข้าเสนอราคา โครงการพระราชรัฐสวัสดิการ ฉบับลงวันที่ ๑๖ มิถุนายน ๒๕๖๓^๔

๔.๖) หลักเกณฑ์การวางหลักประกันการเข้าเสนอราคา โครงการพระราชรัฐสวัสดิการ

ด้วยกรมบังคับคดีได้สนับสนุนนโยบายในการสร้างความมั่นคงในชีวิตให้กับประชาชน ได้มีที่อยู่อาศัย โดยจัดทำโครงการการขายทอดตลาดที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างและห้องชุดเพื่อให้อยู่อาศัยจากการขายทอดตลาดของกรมบังคับคดี สำหรับโครงการพระราชรัฐสวัสดิการ โดยผู้ซื้อทอดตลาดซึ่งเป็นผู้ที่ลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ และได้รับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ มีสิทธิซื้อที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างและห้องชุดที่กรมบังคับคดีนำออกขายทอดตลาด ซึ่งมีราคาประเมินไม่เกิน ๕๐๐,๐๐๐ บาท ๑ ราย ต่อ ๑ รายการ

เพื่อให้การกำหนดหลักประกันในการเข้าเสนอราคาสำหรับโครงการดังกล่าวของผู้ที่ลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ และได้รับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐมีความเหมาะสม และเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานบังคับคดีเป็นไปโดยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจ

^๔ ประกาศคณะกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์ในการกำหนดราคาเริ่มต้นและราคาที่เหมาะสมในการขายทอดตลาด เรื่อง หลักเกณฑ์การวางหลักประกันการเข้าเสนอราคา โครงการบ้านมือสองสำหรับผู้มีรายได้น้อยในพื้นที่จังหวัดนราธิวาส ปัตตานี และยะลา ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๗ ตอนที่พิเศษ ๑๔๗ ง ลงวันที่ ๒๓ มิถุนายน ๒๕๖๓

ตามความในข้อ ๔ แห่งกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการขายทอดตลาด พ.ศ. ๒๕๖๓ คณะกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์ในการกำหนดราคาเริ่มต้นและราคาที่เหมาะสมขายในการขายทอดตลาด จึงออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ การขายทอดตลาดที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างและห้องชุดที่กรมบังคับคดี นำออกขายทอดตลาดในโครงการการขายทอดตลาดที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างและห้องชุดเพื่อให้อยู่อาศัย สำหรับโครงการประชารัฐสวัสดิการซึ่งมีราคาประเมินไม่เกิน ๕๐๐,๐๐๐ บาท และผู้ซื้อเป็นผู้ที่ลงทะเบียน เพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ และได้รับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ให้ผู้ซื้อวางเงินหลักประกัน ๓,๐๐๐ บาท

ข้อ ๒ หลักเกณฑ์การวางหลักประกันการเข้าเสนอราคานอกจากที่ระบุไว้ในประกาศนี้ ให้ใช้บังคับตามประกาศคณะกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์ในการกำหนดราคาเริ่มต้นและราคาที่เหมาะสมขายในการขายทอดตลาด เรื่อง หลักเกณฑ์การวางหลักประกันการเข้าเสนอราคา ฉบับลงวันที่ ๑๖ มิถุนายน ๒๕๖๓ และประกาศคณะกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์ในการกำหนดราคาเริ่มต้นและราคาที่เหมาะสมขายในการขายทอดตลาด เรื่อง หลักเกณฑ์การวางหลักประกันการเข้าเสนอราคา โครงการบ้านมือสอง สำหรับผู้มีรายได้น้อยในพื้นที่จังหวัดนราธิวาส ปัตตานี และยะลา ฉบับลงวันที่ ๑๖ มิถุนายน ๒๕๖๓^๙

๔.๗) หลักเกณฑ์การวางหลักประกันพิเศษ

เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานบังคับคดีเป็นไปโดยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๑๔ แห่งกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการขายทอดตลาด พ.ศ. ๒๕๖๓ อธิบดีกรมบังคับคดีจึงประกาศกำหนดหลักเกณฑ์ การวางหลักประกันพิเศษไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ในคดีที่เจ้าพนักงานบังคับคดีดำเนินการประกาศขายทอดตลาดทรัพย์สินใหม่ อันเนื่องมาจากเหตุที่ผู้เสนอราคาสูงสุดเดิมไม่ชำระราคาส่วนที่เหลือ ให้เจ้าพนักงานบังคับคดีกำหนดให้ ผู้เข้าเสนอราคาวางหลักประกันก่อนเข้าเสนอราคาเป็นสองเท่าของจำนวนเงินหลักประกันตามประกาศ คณะกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์ในการกำหนดราคาเริ่มต้นและราคาที่เหมาะสมขายในการขายทอดตลาด เรื่อง หลักเกณฑ์การวางหลักประกันการเข้าเสนอราคา

ข้อ ๒ ในคดีที่มีผู้เสนอราคาสูงสุดไม่ชำระราคาส่วนที่เหลือมาแล้วสามครั้ง ในการประกาศ ขายทอดตลาดครั้งต่อไป ให้เจ้าพนักงานบังคับคดีกำหนดให้ผู้เข้าเสนอราคาวางหลักประกันก่อนเข้าเสนอราคา เป็นสี่เท่าของจำนวนเงินหลักประกันตามประกาศคณะกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์ในการกำหนดราคาเริ่มต้น และราคาที่เหมาะสมขายในการขายทอดตลาด เรื่อง หลักเกณฑ์การวางหลักประกัน การเข้าเสนอราคา เว้นแต่ ในกรณีที่เจ้าพนักงานบังคับคดีพิจารณาแล้ว เห็นสมควรกำหนดหลักประกันพิเศษสูงกว่าสี่เท่า ให้รายงานเสนอ ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อเสนออธิบดี หรือรองอธิบดีผู้ได้รับมอบหมายเป็นผู้พิจารณากำหนดหลักประกัน การเข้าเสนอราคา

ข้อ ๓ ความในข้อ ๑ - ๒ ไม่ใช้บังคับในกรณีที่ผู้เข้าเสนอราคาเป็นผู้มีสิทธิขอหักส่วนได้ ใช้แทน หรือคู่สมรสที่ศาลมีคำสั่งอนุญาตให้กันส่วนแล้ว หรือผู้ที่ลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐและได้รับ บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ^{๑๐}

^๙ ประกาศคณะกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์ในการกำหนดราคาเริ่มต้นและราคาที่เหมาะสมขายในการขายทอดตลาด เรื่อง หลักเกณฑ์การวางหลักประกัน การเข้าเสนอราคาโครงการประชารัฐสวัสดิการ ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๗ ตอนพิเศษ ๑๔๗ ง ลงวันที่ ๒๓ มิถุนายน ๒๕๖๓

^{๑๐} ประกาศอธิบดีกรมบังคับคดี เรื่อง หลักเกณฑ์การวางหลักประกันพิเศษ ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๗ ตอนพิเศษ ๑๔๗ ง ลงวันที่ ๒๓ มิถุนายน ๒๕๖๓

๔.๘) วิธีการประมูลซื้ออสังหาริมทรัพย์

๑. ก่อนการเริ่มต้นประมูล เจ้าพนักงานบังคับคดีจะอธิบายวิธีการขาย เงื่อนไข และข้อกำหนดของการขายทอดตลาดโดยสังเขปและจะทำการขายเรียงตามลำดับที่กำหนดไว้ในประกาศขาย

๒. ในแต่ละคดี เจ้าพนักงานบังคับคดีจะอ่านรายละเอียดของประกาศขายทอดตลาด

๓. การกำหนดราคาเริ่มต้น

๓.๑ ในการกำหนดราคาเริ่มต้นของการขายทอดตลาดครั้งที่ ๑ เจ้าพนักงานบังคับคดี จะใช้ราคาของคณะกรรมการกำหนดราคาทรัพย์เป็นราคาเริ่มต้น หากไม่มีจะใช้ราคาประเมินของเจ้าพนักงาน ประเมินราคาทรัพย์ หากไม่มีจะใช้ราคาประเมินของเจ้าพนักงานบังคับคดีเป็นราคาเริ่มต้น

๓.๒ ในการขายทอดตลาดครั้งที่ ๒ (กรณีการขายครั้งที่ ๑ ไม่มีผู้เข้าสู่อำนาจ) เจ้าพนักงานบังคับคดีจะกำหนดราคาเริ่มต้นเป็นจำนวนร้อยละ ๙๐ ของราคาประเมินในข้อ ๓.๑

๓.๓ ในการขายทอดตลาดครั้งที่ ๓ (กรณีการขายครั้งที่ ๒ ไม่มีผู้เข้าสู่อำนาจ) เจ้าพนักงานบังคับคดีจะกำหนดราคาเริ่มต้นเป็นจำนวนร้อยละ ๘๐ ของราคาประเมินในข้อ ๓.๑

๓.๔ ในการขายทอดตลาดครั้งที่ ๔ และครั้งต่อ ๆ ไปเจ้าพนักงานบังคับคดี จะกำหนดราคาเริ่มต้นเป็นจำนวนร้อยละ ๗๐ ของราคาประเมินในข้อ ๓.๑ และหากยังไม่มีผู้เข้าสู่อำนาจ ในการขายครั้งต่อไป เจ้าพนักงานบังคับคดีจะเริ่มที่ร้อยละ ๗๐ ของราคาตามข้อ ๓.๑ โดยไม่มีการปรับลดอีก

๔. การเพิ่มราคา เจ้าพนักงานบังคับคดีจะประกาศให้ทราบว่าทรัพย์แต่ละรายการ จะกำหนดให้มีการเพิ่มราคาครั้งละเท่าใด และต้องใช้จ่ายจบการขายในรายการนั้น ๆ แต่หากผู้เข้าสู่อำนาจ ประสงค์จะเพิ่มราคาสูงกว่าอัตราที่กำหนดไว้ก็สามารถทำได้

๕. เมื่อเจ้าพนักงานบังคับคดีอ่านประกาศขายทอดตลาดในทรัพย์รายการใดแล้วเสร็จ หากผู้เข้าสู่อำนาจต้องการซื้อทรัพย์รายการนั้นสามารถยกป้ายเพื่อเสนอซื้อในราคาเริ่มต้น หากมีผู้สนใจประมูลซื้อ หลายรายในรายการนั้นก็สามารยกป้ายแข่งขันเพิ่มราคาตามอัตราของการเพิ่มราคาตามที่เจ้าพนักงานบังคับคดี กำหนด หรือจะเพิ่มราคาสูงกว่าอัตราที่กำหนดไว้ก็สามารถทำได้

๖. เจ้าพนักงานบังคับคดีจะทำการขายทอดตลาดจนได้ราคาสูงสุด เจ้าพนักงานบังคับคดี จะขายราคา และนับหนึ่ง ๒-๓ ครั้ง นับสองอีก ๒-๓ ครั้ง และหากไม่มีผู้ให้ราคาสูงกว่านั้น เจ้าพนักงานบังคับคดี จะขายราคาสูงสุด นับสาม พร้อมเคาะไม้ขายให้ผู้เสนอราคาสูงสุดดังกล่าว

๗) ผู้ซื้อได้จะต้องทำสัญญาตามแบบพิมพ์ของกรมบังคับคดี^{๑๑}

๔.๙) การเลื่อนการชำระราคาส่วนที่เหลือ

เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานบังคับคดีเกี่ยวกับการเลื่อนการชำระราคา ส่วนที่เหลือเป็นไปโดยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๑๙ แห่งกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการขายทอดตลาด พ.ศ. ๒๕๖๓ อธิบดีกรมบังคับคดี จึงมีคำสั่งและกำหนดหลักเกณฑ์การเลื่อนการชำระราคาส่วนที่เหลือไว้ ดังต่อไปนี้

๑. ให้ยกเลิกคำสั่งกรมบังคับคดี ดังต่อไปนี้

๑.๑ คำสั่งกรมบังคับคดีที่ ๑๘๗/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๘ เมษายน ๒๕๕๙ เรื่อง การเลื่อน การชำระราคาส่วนที่เหลือสำหรับสังหาริมทรัพย์

๑.๒ คำสั่งกรมบังคับคดีที่ ๑๘๘/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๕๙ เรื่อง เจ้าพนักงาน บังคับคดีผู้มีอำนาจพิจารณาอนุญาตให้เลื่อนการชำระราคาส่วนที่เหลือ

^{๑๑} <http://www.led.go.th/dbases/pdf/manual-for-buyers.pdf> คู่มือผู้ซื้อทรัพย์ขายทอดตลาด พิมพ์ครั้งที่ ๑ : สิงหาคม ๒๕๖๐

๒. การขายทอดตลาดอสังหาริมทรัพย์หรือสังหาริมทรัพย์ที่ต้องจดทะเบียน ผู้ซื้อได้มีหน้าที่ตามสัญญาต้องชำระราคาทรัพย์สินให้ครบถ้วนต่อเจ้าพนักงานบังคับคดีภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ซื้อได้ โดยผู้ซื้ออาจยื่นคำร้องขอเลื่อนการชำระราคาส่วนที่เหลือต่อเจ้าพนักงานบังคับคดี และเจ้าพนักงานบังคับคดีอาจอนุญาตให้เลื่อนการชำระราคาส่วนที่เหลือได้ไม่เกิน ๓ เดือน นับแต่วันที่ต้องชำระราคาส่วนที่เหลือ

๓. การขายทอดตลาดสังหาริมทรัพย์ ผู้ซื้อได้มีหน้าที่ตามสัญญา ต้องชำระราคาทรัพย์สินให้ครบถ้วนต่อเจ้าพนักงานบังคับคดีในวันที่ซื้อได้

ในกรณีที่สังหาริมทรัพย์ที่ขายได้มีราคาตั้งแต่ ๕๐๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป ผู้ซื้ออาจยื่นคำร้องขอเลื่อนการชำระราคาส่วนที่เหลือต่อเจ้าพนักงานบังคับคดี และเจ้าพนักงานบังคับคดีอาจอนุญาตให้เลื่อนการชำระราคาส่วนที่เหลือได้ไม่เกิน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ซื้อได้

เมื่อมีคำสั่งอนุญาตให้เลื่อนการชำระราคาส่วนที่เหลือตามวรรคสองแล้ว ให้เจ้าพนักงานบังคับคดีรอการส่งมอบสังหาริมทรัพย์ที่เคาะไม้ขายไว้จนกว่าผู้ซื้อจะชำระราคาส่วนที่เหลือครบถ้วน และหากมีค่าใช้จ่ายในการดูแลรักษาสังหาริมทรัพย์ในระหว่างเวลานั้น ให้เจ้าพนักงานบังคับคดีแจ้งให้ผู้ซื้อทราบ โดยผู้ซื้อมีหน้าที่ในการชำระค่าใช้จ่ายดังกล่าวด้วย ถ้าผู้ซื้อไม่ชำระค่าใช้จ่ายดังกล่าว ให้รอการส่งมอบสังหาริมทรัพย์นั้นไว้จนกว่าจะชำระค่าใช้จ่ายดังกล่าวครบถ้วน แม้ผู้ซื้อจะได้ชำระราคาส่วนที่เหลือแล้วก็ตาม

๔. ในกรณีตามข้อ ๒ หรือข้อ ๓ ที่ผู้ซื้อยื่นคำร้องขอเลื่อนการชำระราคาส่วนที่เหลือต่อเจ้าพนักงานบังคับคดี ผู้ซื้อต้องแสดงเหตุจำเป็นในการขอเลื่อนการชำระราคาส่วนที่เหลือตามแต่กรณี ดังนี้

๔.๑ กรณีอยู่ระหว่างการพิจารณาให้สินเชื่อของสถาบันการเงิน ให้เจ้าพนักงานบังคับคดีตรวจสอบพยานหลักฐานเกี่ยวกับการดำเนินการดังกล่าวประกอบด้วย

๔.๒ กรณีผู้ซื้อกล่าวอ้างเหตุอื่น โดยแสดงเหตุผลให้เจ้าพนักงานบังคับคดีพิจารณาว่า เหตุดังกล่าวมีความจำเป็นหรือไม่อย่างไร และผู้ซื้อจะต้องแสดงให้เห็นว่ามีความสามารถในการชำระราคาทรัพย์สินได้ครบถ้วนเมื่อได้รับการเลื่อนการชำระราคาส่วนที่เหลือ

๕. ในการพิจารณาคำร้องตามข้อ ๓ ว่าจะอนุญาตให้เลื่อนการชำระราคาส่วนที่เหลือหรือไม่ เป็นระยะเวลาเท่าใด ให้เจ้าพนักงานบังคับคดีพิจารณาจากเหตุผล ความจำเป็นของผู้ซื้อและราคาที่ขายได้ประกอบด้วย

๖. ให้ผู้อำนวยการสำนักงานบังคับคดี เป็นผู้ที่มีอำนาจในการพิจารณาอนุญาตให้เลื่อนการชำระราคาส่วนที่เหลือ

๗. ในกรณีที่มีการร้องขอเพิกถอนการขายทอดตลาดทรัพย์สินหรือกรณีที่มีการยื่นคำร้องต่อศาลและคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลในเรื่องนั้นอาจมีผลให้ต้องเพิกถอนการขายทอดตลาดของเจ้าพนักงานบังคับคดีในภายหลัง เมื่อศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดให้ยกคำร้องขอเพิกถอนการขายทอดตลาดหรือคำร้องนั้น ๆ ให้เจ้าพนักงานบังคับคดีแจ้งผู้ซื้อให้ชำระราคาส่วนที่เหลือภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง และหากผู้ซื้อยื่นคำร้องขอเลื่อนการชำระราคาส่วนที่เหลือต่อเจ้าพนักงานบังคับคดีให้พิจารณาตามข้อ ๒ - ๕ แล้วแต่กรณี

๘. กรณีที่ผู้ซื้อได้รับอนุญาตให้เลื่อนการชำระราคาส่วนที่เหลือเป็นเวลา ๓ เดือนตามข้อ ๒ หรือ ๑๕ วันตามข้อ ๓ แล้ว หากผู้ซื้อไม่เหตุจำเป็นอื่นที่ไม่สามารถชำระราคาส่วนที่เหลือได้ภายในกำหนดเวลาที่ได้รับการอนุญาตไว้ และยื่นคำร้องขอเลื่อนการชำระราคาส่วนที่เหลือไม่น้อยกว่า ๕ วันก่อนสิ้นระยะเวลาดังกล่าว โดยอ้างเหตุจำเป็น หากเจ้าพนักงานบังคับคดีพิจารณาแล้วเห็นว่า ไม่มีเหตุจำเป็น

ให้ยกคำร้องและเสนอผู้อำนวยการพิจารณามีคำสั่งทันที พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ซื้อทรัพย์สินชำระเงินส่วนที่เหลือภายในกำหนดตามที่ได้รับอนุญาตให้เลื่อนการชำระราคาส่วนที่เหลือไว้ข้างต้น และให้ผู้ซื้อทรัพย์สินลงชื่อรับทราบคำสั่งยกคำร้องภายในวันนั้นด้วย ทั้งนี้ ไม่จำเป็นต้องเสนออธิบดีหรือรองอธิบดีที่ได้รับมอบหมายพิจารณาอีก

ในกรณีเจ้าพนักงานบังคับคดีพิจารณาคำร้องแล้ว เห็นว่ามีเหตุจำเป็นและผู้ซื้อทรัพย์สินได้ยื่นภายในกำหนดเวลา พร้อมวางมัดจำเพิ่มอีกไม่น้อยกว่าร้อยละ ๒๐ ของราคาที่ยื่นได้ และลงนามทำสัญญาเลื่อนการชำระราคาส่วนที่เหลือตามแบบแนบท้ายคำสั่งนี้แล้ว ให้เจ้าพนักงานบังคับคดีเสนอความเห็นต่ออธิบดีหรือรองอธิบดีที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณามีคำสั่งตามที่เห็นสมควร

๙. การเลื่อนการชำระราคาส่วนที่เหลือตามคำสั่งฉบับนี้ ให้ใช้กับการขายทอดตลาด ตามกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการขายทอดตลาด พ.ศ. ๒๕๖๓

๑๐. ให้เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ถือปฏิบัติโดยอนุโลม^{๑๒}

๕) การงดการบังคับคดี

การงดการบังคับคดีอาจเกิดขึ้นจากผลของกฎหมาย เช่น ลูกหนี้ยื่นคำขอให้พิจารณาคดีใหม่ ศาลสั่งให้งด หรือเจ้าหนี้ไม่วางค่าใช้จ่าย และโดยการตกลงยินยอมระหว่างเจ้าหนี้และลูกหนี้ด้วย ถ้าเจ้าหนี้แจ้งเป็นหนังสือไปยังเจ้าพนักงานบังคับคดีโดยลูกหนี้และบุคคลภายนอกผู้มีส่วนได้เสียในคดี (ผู้ขอรับชำระหนี้ บุริมสิทธิ์ ผู้ขอเฉลี่ยทรัพย์ ผู้รับจำนอง ผู้ถือกรรมสิทธิ์ร่วม) ให้ความยินยอมให้งดการบังคับคดี

๖) การถอนการยึดทรัพย์ และการถอนการบังคับคดี

การถอนการบังคับคดี อาจกระทำโดยเจ้าหนี้ขอถอนการบังคับคดีได้ โดยชำระค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายในการบังคับคดีหรือเจ้าพนักงานบังคับคดีก็อาจถอนการบังคับคดีตามคำสั่งศาล ทั้งนี้ ค่าธรรมเนียมจะเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในตาราง ๕ ท้ายประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง แต่สำหรับคดีใดที่ไม่มีการยึดทรัพย์หรืออายัดทรัพย์แต่โจทก์ประสงค์จะถอนการบังคับคดีก็จะมีเฉพาะค่าใช้จ่ายในชั้นบังคับคดีเท่านั้น

๗) การจัดทำบัญชีแสดงรับ-จ่ายเงิน และการจ่ายเงิน

เมื่อเจ้าพนักงานบังคับคดีได้รับเงินจากการขายทอดตลาดทรัพย์สินหรือได้รับเงินจากการอายัดแล้วจะจัดทำบัญชีแสดงรับ-จ่ายเงินเมื่อพ้น ๑๕ วัน และเมื่อจัดทำบัญชีแสดงรับ-จ่ายเงินเรียบร้อยแล้ว จะแจ้งให้ผู้มีส่วนได้เสียมาตรวจรับรองบัญชีและรับเงินต่อไป

๓.๑.๒ สภาพปัญหาและข้อขัดข้อง

๑) ในด้านการสืบหาทรัพย์สินของลูกหนี้ซึ่งเป็นหน้าที่ของเจ้าหนี้ในการสืบหาทรัพย์สิน แต่พบกรณีที่ลูกหนี้มีการยกย้ายถ่ายเททรัพย์สิน หรือปิดบังซ่อนเร้นทรัพย์สิน ทำให้ไม่อาจสืบหาทรัพย์สินได้หรือลูกหนี้บางรายไม่มีทรัพย์สินให้ยึด ทำให้ไม่อาจบังคับคดีได้ ส่งผลให้เจ้าหนี้ไม่ได้รับชำระหนี้

๒) ในกรณีที่ลูกหนี้ยกย้ายถ่ายเททรัพย์สินไป ทำให้เจ้าพนักงานบังคับคดีไม่สามารถยึดได้ ส่งผลให้การดำเนินการบังคับคดีส่วนนี้เป็นภาระแก่เจ้าหนี้ที่จะต้องไปดำเนินคดีตามกฎหมายต่อไป ซึ่งทำให้เจ้าหนี้ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น

๓) ปริมาณคดีที่เข้าสู่กระบวนการบังคับคดีแพ่งมีจำนวนมากขึ้น ในขณะที่เจ้าพนักงานบังคับคดีมีจำนวนไม่เพียงพอที่จะรองรับกับปริมาณคดีที่มากขึ้น จึงอาจเกิดความล่าช้าในการดำเนินงานบังคับคดี

^{๑๒} คำสั่งกรมบังคับคดีที่ ๓๐๘/๒๕๖๓ เรื่อง การเลื่อนการชำระราคาส่วนที่เหลือ ลงวันที่ ๒๙ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๓

๓.๒ กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย

เมื่อลูกหนี้ซึ่งเป็นบุคคลธรรมดาเป็นผู้มีหนี้สินล้นพ้นตัวเป็นหนี้เจ้าหนี้ไม่น้อยกว่า ๑ ล้านบาท หรือ ลูกหนี้ซึ่งเป็นนิติบุคคลเป็นหนี้เจ้าหนี้ไม่น้อยกว่า ๒ ล้านบาท ลูกหนี้อาจถูกเจ้าหนี้คนเดียวหรือหลายคนรวมกันฟ้องลูกหนี้ต่อศาลเป็นคดีล้มละลายขอให้ลูกหนี้ล้มละลายได้ ซึ่งการฟ้องคดีล้มละลายเป็นไปเพื่อประโยชน์ของบรรดาเจ้าหนี้ทั้งหลาย และเมื่อศาลมีคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์ลูกหนี้แล้ว ศาลจะแจ้งคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์มายังเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ กรมบังคับคดี เพื่อดำเนินการบังคับคดีล้มละลายต่อไป

๓.๒.๑ บทบาทหน้าที่กรมบังคับคดีกับกระบวนการบังคับคดีล้มละลายขึ้นเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์

ตั้งแต่วันที่ศาลมีคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์ลูกหนี้ไม่มีอำนาจในการจัดการใด ๆ เกี่ยวกับทรัพย์สินหรือกิจการของตนได้อีก เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์จะเข้ามามีอำนาจในการจัดการและจำหน่ายทรัพย์สินของลูกหนี้ เก็บรวบรวมและรับเงินหรือทรัพย์สินซึ่งจะตกได้แก่ลูกหนี้หรือซึ่งลูกหนี้มีสิทธิได้รับจากบุคคลอื่น ประนีประนอมยอมความ ฟ้องร้อง หรือต่อสู้คดีใดเกี่ยวกับทรัพย์สินของลูกหนี้ รวมทั้งมีอำนาจหมายเรียกลูกหนี้หรือบุคคลใดที่สามารถแจ้งข้อความเกี่ยวกับกิจการและทรัพย์สินของลูกหนี้มาสอบสวน หรือส่งเอกสารที่อยู่ในความยึดถืออันเกี่ยวกับกิจการและทรัพย์สินของลูกหนี้ โดยการบังคับคดีล้มละลายขึ้นเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์จะมีการดำเนินการที่สำคัญ ดังนี้

๑. การประกาศแจ้งคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์ เมื่อเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ได้รับแจ้งคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาดจากศาลแล้ว เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์จะดำเนินการประกาศคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์ลงราชกิจจานุเบกษา และประกาศในเว็บไซต์ กรมบังคับคดี^{๑๓} และหมายเรียกลูกหนี้มาให้การสอบสวนเกี่ยวกับกิจการและทรัพย์สิน

ลูกหนี้ซึ่งได้รับหมายเรียกของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์หรือได้ทราบแล้วว่าตนเองได้ถูกศาลมีคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาด มีหน้าที่ต้องมาให้การสอบสวนเกี่ยวกับกิจการและทรัพย์สิน โดยหากลูกหนี้ประสงค์จะทำความตกลงกับเจ้าหนี้ในเรื่องหนี้สินโดยขอชำระหนี้แต่เพียงบางส่วนหรือโดยวิธีอื่น ลูกหนี้สามารถยื่นคำขอประนอมหนี้โดยทำเป็นหนังสือยื่นต่อเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ภายในกำหนด ๗ วัน นับแต่วันยื่นคำชี้แจงเกี่ยวกับกิจการและทรัพย์สินหรือภายในเวลาที่เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์กำหนดไว้

สำหรับบรรดาเจ้าหนี้ซึ่งมีสิทธิเรียกร้องให้ลูกหนี้ชำระหนี้และมูลแห่งหนี้ได้เกิดขึ้นก่อนวันที่ศาลมีคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาด หากประสงค์ได้รับชำระหนี้จากลูกหนี้ เจ้าหนี้ต้องยื่นคำขอรับชำระหนี้ภายในกำหนดเวลา ๒ เดือน นับแต่วันโฆษณาคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาด โดยคำขอรับชำระหนี้ต้องทำตามแบบพิมพ์มีบัญชีแสดงรายละเอียดแห่งหนี้สินและข้อความระบุถึงหลักฐานประกอบหนี้และทรัพย์สินของลูกหนี้ที่ยึดไว้เป็นหลักประกันหรือตกอยู่ในความครอบครองของเจ้าหนี้ พร้อมแนบเอกสารเกี่ยวกับหนี้ที่ยื่นคำขอรับชำระหนี้มาด้วย ทั้งนี้ เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์จะกำหนดวันนัดตรวจคำขอรับชำระหนี้ เพื่อให้เจ้าหนี้และลูกหนี้มาตรวจคำขอรับชำระหนี้ ซึ่งวันนัดตรวจคำขอรับชำระหนี้จะเป็นวันหลังจากครบกำหนดเวลายื่นคำขอรับชำระหนี้แล้ว โดยเจ้าหนี้สามารถทราบกำหนดวันนัดตรวจคำขอรับชำระหนี้ได้ในวันที่ยื่นคำขอรับชำระหนี้ ส่วนลูกหนี้สามารถทราบได้จากหมายเรียกลูกหนี้มาให้การสอบสวนเกี่ยวกับกิจการและทรัพย์สิน โดยเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์จะแจ้งกำหนดวันนัดตรวจคำขอรับชำระหนี้โดยระบุไว้ในหมายเรียก

๒. การประชุมเจ้าหนี้ครั้งแรกและการรายงานศาลพิพากษาให้ลูกหนี้ล้มละลาย เมื่อศาลได้มีคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์ลูกหนี้เด็ดขาดแล้ว เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์จะนัดประชุมเจ้าหนี้ครั้งแรก เพื่อปรึกษาว่าจะยอมรับคำขอประนอมหนี้ของลูกหนี้หรือควรรายงานศาลพิพากษาให้ลูกหนี้ล้มละลาย

^{๑๓} มาตรา ๑๔๘/๑ แห่งพระราชบัญญัติล้มละลาย พุทธศักราช ๒๕๔๓ กรณีที่กฎหมายกำหนดให้เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ประกาศโฆษณาคำสั่งหรือคำพิพากษาของศาล ประกาศหรือคำสั่งของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ในหนังสือพิมพ์รายวัน เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์อาจโฆษณาทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่นใดตามที่อธิบดีกรมบังคับคดีประกาศกำหนดก็ได้ ซึ่งต่อมาอธิบดีกรมบังคับคดีได้ประกาศกำหนดให้ ประกาศโฆษณาในเว็บไซต์ กรมบังคับคดี

หากลูกหนี้มีได้ขอประนอมหนี้ก่อนล้มละลาย หรือลูกหนี้ขอประนอมหนี้ก่อนล้มละลาย แต่การประนอมหนี้ไม่ได้รับการยอมรับจากที่ประชุมเจ้าหนี้ด้วยมติพิเศษ เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์จะรายงานศาล ขอให้พิพากษาให้ลูกหนี้ล้มละลาย ส่วนกรณีลูกหนี้ขอประนอมหนี้และได้รับการยอมรับโดยมติพิเศษ จากที่ประชุมเจ้าหนี้ การยอมรับคำขอประนอมหนี้ของเจ้าหนี้ ยังไม่มีผลผูกมัดเจ้าหนี้จนกว่าศาลจะได้มีคำสั่ง เห็นชอบด้วยการประนอมหนี้ เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์จะรายงานศาลเพื่อกำหนดวันนัดไต่สวนลูกหนี้ โดยเปิดเผยและนัดพิจารณาคำขอประนอมหนี้ของลูกหนี้และหากศาลมีคำสั่งเห็นชอบด้วยการประนอมหนี้แล้ว ลูกหนี้มีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ลูกหนี้ได้ให้ไว้ในคำขอประนอมหนี้ หากลูกหนี้ผิดนัดไม่ปฏิบัติตามที่ได้ตกลงไว้ ในการประนอมหนี้ ย่อมเป็นเหตุให้เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์รายงานศาลขอให้ยกเลิกการประนอมหนี้ และพิพากษาลูกหนี้ล้มละลายได้ ทั้งนี้ เมื่อศาลได้พิพากษาให้ลูกหนี้ล้มละลายแล้ว ลูกหนี้มีสิทธิขอประนอมหนี้ หลังล้มละลายได้ แต่หากลูกหนี้ได้เคยขอประนอมหนี้มาแล้ว ลูกหนี้จะขอประนอมหนี้ได้ต่อเมื่อ พ้นกำหนดเวลา ๖ เดือน นับแต่วันที่การประนอมหนี้ครั้งสุดท้ายไม่เป็นผล โดยเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ จะนัดประชุมเจ้าหนี้ครั้งอื่นเพื่อให้ที่ประชุมพิจารณาคำขอประนอมหนี้หลังล้มละลายของลูกหนี้ต่อไป

๓. ภายหลังจากศาลมีคำพิพากษาให้ลูกหนี้ล้มละลายแล้ว เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์มีอำนาจ ขายทรัพย์สินที่เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ได้ยึดไว้ในคดีล้มละลาย เพื่อนำเงินมาแบ่งให้กับบรรดาเจ้าหนี้ทั้งหลาย ที่ยื่นคำขอรับชำระหนี้ และมีสิทธิได้รับชำระหนี้ในคดีล้มละลาย แต่หากยังไม่สามารถแบ่งทรัพย์สินได้ ทุกระยะเวลา ๖ เดือนนับแต่วันที่ศาลพิพากษาให้ลูกหนี้ล้มละลาย เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์จะรายงานศาล ขออนุญาตขยายระยะเวลาแบ่งทรัพย์สิน

๔. การปิดคดี เมื่อได้แบ่งทรัพย์สินของลูกหนี้แล้วเสร็จ หรือเมื่อได้หยุดกระทำการตามข้อตกลง ในการประนอมหนี้ หรือเมื่อลูกหนี้ไม่มีทรัพย์สินที่นำมาแบ่งได้ เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์จะรายงานศาล ขออนุญาตปิดคดี ซึ่งคำสั่งปิดคดีมีผลเพียงให้ระงับการจัดการต่าง ๆ ไว้ แต่ไม่มีผลทำให้คดีล้มละลายสิ้นสุด หากต่อมาเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์เห็นว่าบุคคลล้มละลายมีทรัพย์สินขึ้น เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ อาจรายงานศาลขอให้ศาลมีคำสั่งอนุญาตให้เปิดคดีต่อไปได้อีก

๕. การปลดจากล้มละลาย เมื่อศาลได้พิพากษาให้ล้มละลายแล้ว บุคคลล้มละลายอาจได้รับการปลดจากล้มละลายได้ ๒ ทาง กล่าวคือ

๕.๑ ศาลมีคำสั่งปลดจากล้มละลาย เมื่อศาลพิจารณาแล้วเห็นว่า

- (๑) ได้แบ่งทรัพย์สินชำระให้แก่เจ้าหนี้ที่ได้ขอรับชำระหนี้ไว้แล้วไม่น้อยกว่าร้อยละห้าสิบ และ
- (๒) ไม่เป็นบุคคลล้มละลายทุจริต

๕.๒ การปลดจากล้มละลายโดยผลของกฎหมาย กล่าวคือ ลูกหนี้บุคคลธรรมดา ซึ่งศาลพิพากษา ให้ล้มละลายแล้ว หากศาลไม่ได้มีคำสั่งให้หยุดนับระยะเวลาปลดจากล้มละลาย ให้ปลดบุคคลนั้นจากล้มละลายทันที ที่พ้นกำหนดระยะเวลาสามปีนับแต่วันที่ศาลได้พิพากษาให้ล้มละลาย ยกเว้นในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) บุคคลนั้นได้เคยถูกพิพากษาให้ล้มละลายมาก่อนแล้วและยังไม่พ้นระยะเวลาห้าปี นับแต่วันที่ศาลได้พิพากษาให้ล้มละลายครั้งก่อนจนถึงวันที่ถูกศาลสั่งพิทักษ์ทรัพย์ครั้งหลังให้ขยายระยะเวลา เป็นห้าปี

(๒) บุคคลนั้นเป็นบุคคลล้มละลายทุจริตที่ไม่มีลักษณะตาม (๓) ให้ขยายระยะเวลาเป็นสิบปี เว้นแต่ในกรณีที่มิเหตุผลพิเศษและบุคคลนั้นถูกศาลพิพากษาให้ล้มละลายมาแล้วไม่น้อยกว่าห้าปี ศาลจะสั่ง ปลดจากล้มละลายก่อนครบกำหนดสิบปีตามคำขอของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์หรือของบุคคลล้มละลายนั้นก็ได้

(๓) บุคคลนั้นเป็นบุคคลล้มละลายอันเนื่องมาจากหรือเกี่ยวเนื่องกับการกระทำความผิด อันมีลักษณะเป็นการกู้ยืมเงินที่เป็นการฉ้อโกงประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการกู้ยืมเงินที่เป็นการฉ้อโกง ประชาชน ให้ขยายระยะเวลาเป็นสิบปี

๖. การยกเลิกล้มละลาย เมื่อผู้มีส่วนได้เสียหรือเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์มีคำขอ ศาลมีอำนาจสั่งยกเลิกการล้มละลายได้ ถ้าปรากฏเหตุอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

(๑) เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ไม่อาจดำเนินการให้ได้ผลเพื่อประโยชน์แก่เจ้าหนี้ทั้งหลาย เพราะเจ้าหนี้ผู้เป็นโจทก์ไม่ช่วยหรือยอมเสียค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายหรือวางเงินประกันตามที่เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์เรียกร้อง และไม่มีเจ้าหนี้อื่นสามารถและเต็มใจกระทำการดังกล่าวแล้วภายในกำหนดเวลาหนึ่งเดือน นับแต่วันที่เจ้าหนี้ผู้เป็นโจทก์ได้ชัดเจนหรือละเลยนั้น

(๒) ลูกหนี้ไม่ควรถูกพิพากษาให้ล้มละลาย

(๓) หนี้สินของบุคคลล้มละลายได้ชำระเต็มจำนวนแล้ว

ถ้าลูกหนี้ปฏิเสธหนี้สินรายใด แต่ลูกหนี้ยอมทำสัญญาและให้ประกันต่อศาลว่าจะใช้เงินให้เต็มจำนวนกับค่าธรรมเนียมด้วยก็ดี หรือถ้าหาตัวเจ้าหนี้ไม่พบ แต่ลูกหนี้ได้นำเงินเต็มจำนวนมาวางต่อศาลก็ดี ให้ถือว่าหนี้สินรายนั้นได้ชำระเต็มจำนวนแล้ว

(๔) เมื่อเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ได้แบ่งทรัพย์ครั้งสุดท้าย หรือไม่มีทรัพย์สินจะแบ่งให้แก่เจ้าหนี้แล้ว ต่อแต่นั้นมาภายในกำหนดเวลาสิบปี เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ไม่อาจรวบรวมทรัพย์สินของบุคคลล้มละลายได้อีก และไม่มีเจ้าหนี้มาขอให้เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์จัดการรวบรวมทรัพย์สินของบุคคลล้มละลาย

๓.๒.๒ สภาพปัญหาข้อขัดข้อง

ลูกหนี้ได้ทำนิติกรรมเกี่ยวกับทรัพย์สินของตนเองภายหลังศาลมีคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์ เป็นเหตุให้นิติกรรมถูกเพิกถอน ซึ่งอาจเกิดจากความไม่เข้าใจผลของการที่ลูกหนี้ถูกพิทักษ์ทรัพย์ กล่าวคือ ตั้งแต่วันที่ศาลมีคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์ กฎหมายล้มละลายห้ามมิให้ลูกหนี้กระทำการใด ๆ เกี่ยวกับทรัพย์สินหรือกิจการของตน ยกเว้นการกระทำตามคำสั่งหรือความเห็นชอบของศาล หรือเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ ผู้จัดการทรัพย์ หรือที่ประชุมเจ้าหนี้ แต่มีบางกรณีที่ลูกหนี้ได้ทำนิติกรรมอันเกี่ยวกับทรัพย์สินของตนเองภายหลังศาลมีคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์โดยไม่มีอำนาจกระทำได้ เช่น การนำที่ดินไปขาย หรือขายฝากแก่บุคคลอื่น ซึ่งเป็นการกระทำที่ต้องห้ามตามกฎหมายล้มละลาย นิติกรรมจึงตกเป็นโมฆะ และนิติกรรมที่ลูกหนี้ได้กระทำให้ขึ้นตลอดจนนิติกรรมที่เกิดขึ้นหลังจากนั้นต้องถูกเพิกถอนทั้งหมดเพื่อนำทรัพย์กลับคืนกองทรัพย์สินของลูกหนี้ และนำมาแบ่งให้กับเจ้าหนี้ในคดีล้มละลายต่อไป

๓.๓ กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้

ตามพระราชบัญญัติล้มละลาย พุทธศักราช ๒๕๔๓ (และฉบับที่แก้ไข) ได้บัญญัติเรื่องการฟื้นฟูกิจการไว้ ๒ หมวด ได้แก่ การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ที่เป็นบริษัทขนาดใหญ่ และการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ที่เป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เป็นอย่างเดียวกันคือ เมื่อลูกหนี้ประสบปัญหาขาดสภาพคล่องทางการเงิน หนี้สินล้นพ้นตัว หรือไม่สามารถชำระหนี้ภายในกำหนดได้ แต่ยังคงมีช่องทางในการดำเนินธุรกิจต่อไป เป็นการรักษาไว้ซึ่งธุรกิจของลูกหนี้ และเมื่อการฟื้นฟูกิจการสำเร็จจะทำให้เจ้าหนี้ได้รับชำระหนี้มากกว่าการเข้าสู่การล้มละลาย ลูกหนี้จะยื่นคำร้องขอเข้าสู่การฟื้นฟูกิจการต่อศาลล้มละลายกลาง

๓.๓.๑ การฟื้นฟูกิจการสำหรับบริษัทลูกหนี้ขนาดใหญ่

๑) หลักเกณฑ์ในการยื่นคำร้องขอฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้

๑. ลูกหนี้มีหนี้สินล้นพ้นตัว หรือไม่สามารถจะชำระหนี้ตามกำหนดได้

๒. เป็นหนี้เจ้าหนี้คนเดียวหรือหลายคนรวมกันเป็นจำนวนแน่นอนไม่น้อยกว่าสิบล้านบาท

๓. มีเหตุสมควรและมีช่องทางที่จะฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ได้

๔. ลูกหนี้ต้องไม่ถูกศาลหรือนายทะเบียนมีคำสั่งให้เลิกหรือเพิกถอนทะเบียนนิติบุคคล

๒) บุคคลผู้มีสิทธิยื่นคำร้องขอฟื้นฟูกิจการ

๑. เจ้าหนี้ ซึ่งอาจเป็นคนเดียวหรือหลายคนรวมกันเป็นจำนวนแน่นอนไม่น้อยกว่าสิบล้านบาท
๒. ลูกหนี้จะต้องเป็นบริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด หรือเป็นนิติบุคคลอื่นตามที่กำหนดไว้ใน

กฎกระทรวง

๓. ธนาคารแห่งประเทศไทย เฉพาะลูกหนี้ที่เป็นธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ บริษัทเครดิตฟองซิเอร์

๔. สำนักงานคณะกรรมการหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ เฉพาะลูกหนี้ที่เป็นบริษัทหลักทรัพย์

๕. กรมการประกันภัย เฉพาะลูกหนี้ที่เป็นบริษัทประกันวินาศภัย หรือบริษัทประกันชีวิต

๖. หน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่กำกับดูแล การประกอบกิจการของลูกหนี้ตามที่กำหนด

ในกฎกระทรวง

๓) การยื่นขอฟื้นฟูกิจการ ต้องทำเป็นคำร้องยื่นต่อศาลล้มละลายกลางโดยในคำร้องต้องบรรยายให้ชัดเจนถึง

๑. ความมีหนี้สินล้นพ้นตัวของลูกหนี้

๒. รายชื่อและที่อยู่ของเจ้าหนี้คนเดียวหรือหลายคนที่ลูกหนี้เป็นหนี้ รวมเป็นจำนวนไม่น้อยกว่า ๑๐ ล้านบาท

๓. เหตุผลอันสมควรและช่องทางที่จะฟื้นฟูกิจการ

๔. ชื่อและคุณสมบัติของผู้ทำแผน

๕. หนังสือยินยอมของผู้ทำแผน

เมื่อศาลมีคำสั่งรับคำร้องขอฟื้นฟูกิจการแล้ว ศาลดำเนินการไต่สวนเป็นการด่วน โดยแจ้งกำหนดวันนัดไต่สวนให้เจ้าหนี้ ลูกหนี้ทราบ เจ้าหนี้ ลูกหนี้ มีสิทธิคัดค้านคำร้องขอฟื้นฟูกิจการ และคัดค้านผู้ทำแผนตามที่ผู้ร้องเสนอได้ โดยเมื่อศาลมีคำสั่งรับคำร้องขอฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ไว้พิจารณา จะเกิดสภาวะการพักชำระหนี้ คือเจ้าหนี้ต่าง ๆ จะต้องถูกบังคับโดยกฎหมายให้งดการดำเนินการในการจะบังคับตามสิทธิของตน ที่มีอยู่ตามกฎหมายส่วนแพ่ง ทั้งนี้เพื่อให้ลูกหนี้มีช่วงระยะเวลาในการที่จะดำเนินการปรับโครงสร้าง หรือหาวิธีการในการชำระหนี้ของตน

เมื่อศาลสั่งรับคำร้องขอฟื้นฟูกิจการแล้ว ให้ดำเนินการไต่สวนเป็นการด่วน และหากศาลไต่สวนแล้วไม่ได้ความจริง ศาลจะสั่งยกคำร้องขอฟื้นฟูกิจการ

เมื่อศาลไต่สวนได้ความจริง คือลูกหนี้มีหนี้สินล้นพ้นตัว มีหนี้ไม่น้อยกว่า ๑๐ ล้านบาท มีเหตุอันสมควร มีช่องทางในการฟื้นฟูกิจการ ทั้งผู้ร้องขอฟื้นฟูกิจการโดยสุจริต ศาลจะมีคำสั่งได้ ๒ กรณีคือ ๑) สั่งให้ฟื้นฟูกิจการและตั้งผู้ทำแผน ๒) สั่งให้ฟื้นฟูกิจการแต่ยังไม่ตั้งผู้ทำแผน โดยให้เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์เรียกประชุมเจ้าหนี้เพื่อพิจารณาเลือกผู้ทำแผน

กรณีที่ศาลสั่งให้ฟื้นฟูกิจการแต่ยังไม่ตั้งผู้ทำแผน โดยให้เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ไปดำเนินการนัดประชุมเจ้าหนี้เพื่อพิจารณาเลือกผู้ทำแผน เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์จะดำเนินการประกาศนัดประชุมเจ้าหนี้เพื่อพิจารณาเลือกผู้ทำแผนพร้อมทั้งจัดส่งประกาศ แบบพิมพ์ (พ.๑๙) ไปยังลูกหนี้และเจ้าหนี้ทั้งหลายตามบัญชีรายชื่อที่เสนอต่อศาล

■ เจ้าหนี้ต้องยื่นคำขอแสดงความประสงค์ในการประชุมเจ้าหนี้เพื่อพิจารณาเลือกผู้ทำแผนตามแบบพิมพ์ และแสดงหลักฐานแห่งความเป็นเจ้าหนี้ต่อเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ก่อนวันประชุม

■ ในวันประชุม เจ้าหนี้หรือลูกหนี้สามารถโต้แย้งการออกเสียงของเจ้าหนี้อื่นได้

■ เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ทำคำสั่งกำหนดสิทธิออกเสียงลงคะแนนในการประชุมเจ้าหนี้เพื่อพิจารณาเลือกผู้ทำแผนโดยคำสั่งของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์เป็นที่สุด

- เมื่อประชุมเจ้าหน้าที่เพื่อพิจารณาเลือกผู้ทำแผนเสร็จ เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์รายงานศาลภายใน ๓ วัน นับแต่วันประชุมศาลจะกำหนดวันนัดพิจารณา
- หากที่ประชุมมีมติเลือกผู้ทำแผนได้ และศาลเห็นชอบด้วย ให้ศาลตั้งบุคคลดังกล่าวเป็นผู้ทำแผน
- หากที่ประชุมเจ้าหน้าที่มีมติเลือกผู้ทำแผนไม่ได้ หรือศาลไม่เห็นชอบด้วย ศาลจะมีคำสั่งให้เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์เรียกประชุมเจ้าหน้าที่อีกครั้งเพื่อเลือกผู้ทำแผน ถ้าที่ประชุมไม่อาจมีมติเลือกผู้ทำแผนได้ หากศาลเห็นสมควรศาลจะมีคำสั่งยกเลิกคำสั่งให้ฟื้นฟูกิจการก็ได้
- เมื่อศาลมีคำสั่งตั้งผู้ทำแผนแล้ว อำนาจหน้าที่ในการจัดกิจการและทรัพย์สินของลูกหนี้ตกแก่ผู้ทำแผน

เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์จะต้องประกาศโฆษณาคำสั่งให้ฟื้นฟูกิจการและตั้งผู้ทำแผนลงในราชกิจจานุเบกษา และหนังสือพิมพ์รายวันที่แพร่หลาย ไม่น้อยกว่า ๒ ฉบับ และแจ้งคำสั่งดังกล่าวไปยังนายทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทและเจ้าหน้าที่ทั้งหลายทราบ เพื่อยื่นคำขอรับชำระหนี้ต่อเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์

เจ้าหน้าที่จะต้องยื่นคำขอรับชำระหนี้ตามแบบพิมพ์ของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์แบบฟอร์ม ๒๐ พร้อมสำเนาต่อเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ภายในกำหนด ๑ เดือนนับแต่วันโฆษณาคำสั่งตั้งผู้ทำแผน (นับแต่โฆษณาราชกิจจานุเบกษาซึ่งเป็นวันหลังสุด) เจ้าหน้าที่ ลูกหนี้ หรือผู้ทำแผนอาจขอตรวจและโต้แย้งคำขอรับชำระหนี้ได้ภายใน ๑๔ วัน นับแต่วันพ้นกำหนดยื่นคำขอรับชำระหนี้

เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์จะพิจารณาพยานหลักฐาน หากเพียงพอและไม่มีผู้คัดค้าน เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์จะมีคำสั่งอนุญาตให้ได้รับชำระหนี้ได้หรือทำการสอบสวนหรือตรวจสอบแล้วแต่กรณี และมีคำสั่งในคำขอรับชำระหนี้หากไม่เห็นชอบกับคำสั่งของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ก็มีสิทธิยื่นคำร้องคัดค้านต่อศาลได้ภายในกำหนด ๑๔ วัน นับแต่ทราบคำสั่งของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ หากศาลสั่งประการใดก็มีสิทธิอุทธรณ์คำสั่งศาลได้ แต่ต้องอุทธรณ์ไปยังศาลอุทธรณ์คดีชั้นฎีกาพิเศษภายในกำหนดเวลา ๓ เดือน นับแต่วันโฆษณาคำสั่งตั้งผู้ทำแผนในราชกิจจานุเบกษา ให้ผู้ทำแผนส่งแผนฟื้นฟูกิจการต่อเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์พร้อมด้วยสำเนาจำนวนเพียงพอ เพื่อส่งให้แก่เจ้าหน้าที่ ลูกหนี้ กำหนดเวลาดังกล่าวศาลอาจขยายให้อีกได้ไม่เกิน ๒ ครั้ง ครั้งละไม่เกิน ๑ เดือน

เมื่อเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ได้รับแผนพร้อมด้วยสำเนาแผนจากผู้ทำแผนแล้ว ให้เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ประกาศนัดประชุมเจ้าหน้าที่เพื่อพิจารณาแผนทางหนังสือพิมพ์รายวันที่แพร่หลายอย่างน้อย ๑ ฉบับล่วงหน้าก่อนวันประชุมไม่น้อยกว่า ๑๐ วัน และแจ้งกำหนดวันเวลา สถานที่ หัวข้อประชุม พร้อมสำเนาแผนให้เจ้าหน้าที่ ลูกหนี้ ผู้ทำแผนทราบ เพื่อเข้าร่วมประชุมเจ้าหน้าที่เพื่อพิจารณาแผน

ในวันประชุมเจ้าหน้าที่เพื่อพิจารณาแผน เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์เป็นประธานในที่ประชุม เมื่อประชุมเจ้าหน้าที่เพื่อพิจารณาแผนเสร็จ เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ต้องรายงานผลการประชุมให้ศาลทราบ

- ถ้าที่ประชุมเจ้าหน้าที่มีมติไม่ยอมรับแผน ศาลล้มละลายกลางก็จะมีคำสั่งยกเลิกคำสั่งให้ฟื้นฟูกิจการหรือหากลูกหนี้ถูกฟ้องเป็นคดีล้มละลายไว้ก่อนแล้วและหากศาลเห็นสมควรให้ลูกหนี้ล้มละลายให้ยกคำร้องขอให้ฟื้นฟูกิจการและมีคำสั่งให้ดำเนินคดีล้มละลายที่ค้างพิจารณาไว้ต่อไปได้
- ถ้าที่ประชุมมีมติยอมรับแผน และศาลพิจารณาแล้วเห็นว่าแผนชอบด้วยกฎหมาย ศาลก็จะมีคำสั่งเห็นชอบด้วยแผน และตั้งผู้บริหารแผนตามที่กำหนดไว้ในแผน เมื่อศาลมีคำสั่งเห็นชอบด้วยแผน และตั้งผู้บริหารแผนตามที่กำหนดไว้ในแผนแล้ว บรรดาสิทธิและอำนาจหน้าที่ของผู้ทำแผนตกแก่ผู้บริหารแผน
- ผู้บริหารแผนจะต้องจัดทำรายงานการปฏิบัติงานตามแผนเสนอต่อเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ทุกรอบ ๓ เดือน

- ผู้บริหารแผนต้องดำเนินการชำระหนี้ให้เป็นไปตามแผน
- ผู้บริหารแผนบริหารกิจการของลูกหนี้ตามแผน ซึ่งกฎหมายกำหนดไว้ไม่เกิน ๕ ปี โดยผู้บริหารแผนอาจขอแก้ไขแผนโดยขอขยายระยะเวลาดำเนินการตามแผนได้ ๒ ครั้ง ๆ ละ ไม่เกิน ๑ ปี

หากครบระยะเวลาดำเนินการตามแผน ๕ ปีหรือ ๖ ปีหรือ ๗ ปี ตามที่มีการขอแก้ไขแผนขยายระยะเวลาออกไปแล้ว แต่การฟื้นฟูกิจการไม่เป็นผลสำเร็จตามแผน ถ้าศาลเห็นสมควรให้ลูกหนี้ล้มละลาย ก็ให้มีคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์ของลูกหนี้เด็ดขาด แต่ถ้าศาลไม่เห็นสมควรให้ล้มละลาย ศาลจะสั่งยกเลิกการฟื้นฟูกิจการ

- เมื่อศาลมีคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์ของลูกหนี้เด็ดขาดแล้ว ให้เจ้าหนี้ที่มีสิทธิได้รับชำระหนี้ในการฟื้นฟูกิจการและเจ้าหนี้ในหนี้อื่นที่เกิดขึ้นตั้งแต่วันที่ศาลมีคำสั่งให้ฟื้นฟูกิจการยื่นขอรับชำระหนี้ในคดีล้มละลายภายใน ๒ เดือน นับแต่โฆษณาคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาด

- หนี้จำนวนใดที่เจ้าหนี้ได้ชำระค่าธรรมเนียมค่าขอรับชำระหนี้ในการฟื้นฟูกิจการแล้ว ก็ไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียมค่าขอรับชำระหนี้ในคดีล้มละลายสำหรับจำนวนหนี้หนี้อื่นอีก

๓.๓.๒ การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ที่เป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม SMEs กฎหมายฟื้นฟูกิจการสำหรับลูกหนี้ที่ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) เป็นกฎหมายใหม่เพื่อเปิดโอกาสให้ลูกหนี้ผู้ประกอบการ SMEs สามารถยื่นขอฟื้นฟูกิจการได้ เมื่อลูกหนี้ประสบปัญหาทางการเงินจนไม่สามารถชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ได้ หรือขาดเงินหมุนเวียนในกิจการ (ขาดสภาพคล่องทางการเงิน)

โดยลูกหนี้จะต้องเสนอแผนฟื้นฟูกิจการที่ได้มีการตกลงร่วมกับเจ้าหนี้ทั้งหมดเพื่อกำหนดรายละเอียดวิธีการชำระหนี้ตลอดจนการปรับโครงสร้างหนี้ และยื่นคำร้องฟื้นฟูกิจการพร้อมแผนต่อศาล เพื่อให้ศาลมีคำสั่งต่อไป

๑. ผู้มีสิทธิยื่นขอฟื้นฟูกิจการ (SMEs)

๑.๑ ลูกหนี้ซึ่งเป็นบุคคลธรรมดา คณะบุคคล ห้างหุ้นส่วนสามัญไม่จดทะเบียน ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด หรือนิติบุคคลอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ที่ประกอบธุรกิจที่มีลักษณะเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ขึ้นทะเบียนกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือจดทะเบียนกับหน่วยงานอื่นของรัฐ

๑.๒ เจ้าหนี้รายเดียว หรือหลายรายรวมกัน เป็นหนี้ที่เกิดจากการดำเนินกิจการของลูกหนี้

๒. หลักเกณฑ์ในการขอฟื้นฟูกิจการ (SMEs)

๒.๑ ลูกหนี้อยู่ในสถานะไม่สามารถชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ได้

๒.๒ เป็นหนี้ที่เกิดจากการดำเนินกิจการของลูกหนี้

๒.๓ กรณีลูกหนี้เป็นบุคคลธรรมดา ต้องมีจำนวนหนี้ไม่น้อยกว่า ๒ ล้านบาท

๒.๔ กรณีลูกหนี้เป็นคณะบุคคล ห้างหุ้นส่วนสามัญไม่จดทะเบียน ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนจำกัดหรือนิติบุคคลอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ต้องมีจำนวนหนี้ไม่น้อยกว่า ๓ ล้านบาท

๒.๕ กรณีลูกหนี้ที่เป็นบริษัทจำกัด ต้องมีจำนวนหนี้ไม่น้อยกว่า ๓ ล้านบาท แต่ไม่ถึง ๑๐ ล้านบาท

๒.๖ กิจการของลูกหนี้มีเหตุอันสมควรและมีช่องทางธุรกิจที่สามารถดำเนินการต่อไป

๓. ขั้นตอนการฟื้นฟูกิจการ (SMEs)

๓.๑ ขั้นตอนก่อนยื่นคำร้องต่อศาล

๓.๑.๑ ลูกหนี้และเจ้าหนี้ต้องตกลงร่วมกันให้ลูกหนี้ฟื้นฟูกิจการโดยมีการประชุมเจ้าหนี้ทั้งหมด เพื่อทำแผนชำระหนี้

๓.๑.๒ ในการประชุมเจ้าหนี้จะต้องมีหลักฐานการเชิญเจ้าหนี้ทุกรายเข้าร่วมประชุมพร้อมจัดทำรายงานการประชุม ซึ่งที่ประชุมเจ้าหนี้ต้องมีมติเห็นชอบในแผนด้วยจำนวนหนี้ไม่น้อยกว่า ๒ ใน ๓ ของจำนวนหนี้ทั้งหมด

๓.๒ ขั้นตอนยื่นคำร้องต่อศาล

๓.๒.๑ ลูกหนี้หรือเจ้าหนี้ยื่นคำร้องต่อศาลโดยแนบเอกสารประกอบด้วยแผนและหลักฐานการประชุมเจ้าหนี้ที่เห็นชอบในแผน รายชื่อพร้อมที่อยู่ของเจ้าหนี้ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินกิจการและเจ้าหนี้อื่นทั้งหมด และหลักฐานการขึ้นทะเบียนของลูกหนี้ต่อสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือจดทะเบียนกับหน่วยงานอื่นของรัฐ

๓.๒.๒ ผู้ยื่นคำร้องขอฟื้นฟูกิจการต่อศาลต้องชำระค่าขึ้นศาลจำนวน ๑,๐๐๐ บาท และวางเงินประกันค่าใช้จ่ายจำนวน ๑๐,๐๐๐ บาท

๓.๒.๓ เมื่อศาลรับคำร้องขอฟื้นฟูกิจการแล้วจะดำเนินการพิจารณาไต่สวนคำร้องและมีคำสั่งต่อไป

๓.๓ ขั้นตอนภายหลังจากศาลมีคำสั่งให้ฟื้นฟูกิจการและเห็นชอบด้วยแผน

๓.๓.๑ หากศาลมีคำสั่งให้ฟื้นฟูกิจการและเห็นชอบด้วยแผน ผู้บริหารแผนที่ระบุไว้ในแผนจะเป็นผู้ดำเนินการตามแผนภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแผน แต่ไม่เกิน ๓ ปี

๓.๓.๒ เมื่อระยะเวลาตามแผนสิ้นสุดลง หากดำเนินการตามแผนสำเร็จ ศาลจะมีคำสั่งยกเลิกการฟื้นฟูกิจการ หากไม่สำเร็จตามแผน ศาลจะมีคำสั่งยกเลิกคำสั่งให้ฟื้นฟูกิจการและเห็นชอบด้วยแผนหรือยกเลิกการฟื้นฟูกิจการ

๔. ผลของแผนฟื้นฟูกิจการที่ศาลมีคำสั่งเห็นชอบแล้ว

๔.๑ ผู้กักเจ้าหนี้ที่ได้เข้าร่วมประชุมและลงมติ หรือได้รับแจ้งให้เข้าร่วมประชุมในการลงมติดังกล่าว

๔.๒ ผู้ค้ำประกันหรือลูกหนี้ร่วมยังคงต้องรับผิดชอบตามสัญญาที่มีอยู่เดิม

๔.๓. เมื่อศาลมีคำสั่งยกเลิกการฟื้นฟูกิจการ ทั้งเจ้าหนี้และลูกหนี้อย่างผูกพันตามแผนต่อไปจนกว่าจะดำเนินการตามแผนเสร็จ

๔.๔ เมื่อศาลมีคำสั่งยกเลิกคำสั่งให้ฟื้นฟูกิจการและเห็นชอบด้วยแผน หรือมีคำสั่งยกเลิกการฟื้นฟูกิจการ ลูกหนี้หรือผู้บริหารของลูกหนี้กลับมีอำนาจจัดการกิจการและทรัพย์สินของลูกหนี้

๔.๕ ลูกหนี้หรือผู้รับมอบอำนาจลูกหนี้ทุจริต ปกปิดรายละเอียดแห่งหนี้สินในสาระสำคัญ หรือแสดงหนี้ต่อเจ้าหนี้อื่นเป็นเท็จในสาระสำคัญ ต้องระวางโทษ

๕. ประโยชน์ที่ได้รับในระหว่างการฟื้นฟูกิจการ (SMEs)

เมื่อศาลมีคำสั่งรับคำร้องขอฟื้นฟูกิจการแล้ว ลูกหนี้จะอยู่ในสถานะพักการชำระหนี้ (Automatic Stay) ลูกหนี้สามารถดำเนินกิจการต่อไปได้ จึงมีผลดีต่อลูกหนี้หลายประการ เช่น

๕.๑ เจ้าหนี้จะฟ้องหรือยึดทรัพย์ลูกหนี้ไม่ได้ เว้นแต่หนี้ที่ลูกหนี้หรือผู้บริหารแผนก่อขึ้นนับแต่ยื่นคำร้องขอฟื้นฟูกิจการต่อศาล ถ้าผู้บริหารแผนไม่ชำระ เจ้าหนี้ใช้สิทธิฟ้องคดีแพ่งต่อศาลได้

๕.๒ คดีแพ่งที่ลูกหนี้ถูกฟ้องไว้ ศาลจะงดการพิจารณา หากอยู่ระหว่างการยึดทรัพย์เพื่อขายทอดตลาดจะต้องงดการยึดทรัพย์หรืองดการขายทอดตลาดไว้

๕.๓ ผู้ประกอบการสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ ไม่อาจงดให้บริการได้ เว้นแต่ผู้บริหารแผนผิดนัดชำระหนี้ที่เกิดขึ้นหลังจากศาลมีคำสั่งให้ฟื้นฟูกิจการและเห็นชอบด้วยแผน ๒ คราวติดต่อกัน

๕.๔ ลูกหนี้สามารถขอสินเชื่อเพื่อดำเนินการค้ำตามปกติได้ ดังนั้น การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ เป็นกระบวนการที่ช่วยให้ลูกหนี้ที่ยังมีศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ ยังไม่ถูกฟ้องล้มละลาย สามารถให้ดำเนินกิจการ ต่อได้ และช่วยให้ลูกหนี้สามารถชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ได้ต่อไป

องค์ประกอบที่สำคัญในการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ คือ “แผนฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้” ซึ่งถือเป็น ข้อตกลงในการปรับโครงสร้างหนี้ระหว่างลูกหนี้กับเจ้าหนี้ โดยมีเงื่อนไข คือ เจ้าหนี้ต้องเห็นชอบยอมรับในแผน ที่ลูกหนี้เสนอ จึงจะสามารถนำเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ได้

๓.๓.๓ สภาพปัญหาและข้อขัดข้อง

๑. เนื่องจากลูกหนี้ส่วนมากที่เป็นบริษัทใหญ่ และเข้าสู่การฟื้นฟูกิจการ จะมีลักษณะธุรกิจ ที่หลากหลาย มีความซับซ้อนในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้น เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์จำเป็นต้องมีทักษะในหลายๆ ด้าน หรือที่เรียกว่า สหวิชาชีพ เพื่อกำกับดูแลการดำเนินการของผู้ทำแผนหรือผู้บริหารแผนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และต้องอาศัยความรู้ความชำนาญเป็นอย่างมาก เนื่องจากบางครั้งต้องเข้าไปดำเนินการในฐานะผู้บริหารชั่วคราว หรือผู้บริหารแผนชั่วคราวของบริษัทลูกหนี้ ซึ่งต้องบริหารให้ธุรกิจของลูกหนี้ดำเนินกิจการต่อไปได้ ซึ่งเป็นเรื่อง ที่ยากมากประการหนึ่ง

๒. นอกจากนี้ในบางกรณีลูกหนี้ที่เข้าสู่การฟื้นฟูกิจการใช้กระบวนการทางกฎหมายเพื่อเข้าสู่ การฟื้นฟูเพื่อชะลอการบังคับคดี หรือการชำระหนี้ รวมทั้งการหาทางชำระหนี้โดยทางอื่น เช่น การแปลงหนี้เป็นทุน หรือแม้กระทั่งการสร้างหนี้อันเป็นเท็จ ซึ่งเป็นผลเสียแก่บรรดาเจ้าหนี้อื่น ๆ และมีผลกระทบต่อเศรษฐกิจ เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์จึงจำเป็นต้องตรวจสอบให้ได้ความจริง เพื่อประกอบการพิจารณาของศาล ในขั้นตอนต่าง ๆ ให้ได้มากที่สุด เพื่อลดการใช้ช่องทางกฎหมายของบรรดาลูกหนี้ที่ไม่สุจริต

๓.๔ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี หมายถึง วิธีการระงับหรือยุติข้อพิพาทโดยมีบุคคลที่สาม เรียกว่า ผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งกรมบังคับคดีมีคำสั่งแต่งตั้งให้ทำหน้าที่ในการช่วยเหลือเสนอแนะ แนวทาง และเป็นสื่อกลาง เพื่อให้คู่กรณีหาทางออกของข้อพิพาทร่วมกัน โดยผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีอำนาจในการกำหนดข้อตกลงให้แก่คู่กรณี การจะตกลงหรือไม่เป็นการตัดสินใจของคู่กรณีเอง

๓.๔.๑ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีและบทบาทหน้าที่ของกรมบังคับคดี

๑. ผู้ประสงค์ให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี สามารถยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ชั้นบังคับคดีได้ที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี หรือที่สำนักงานบังคับคดีทั่วประเทศโดยตรง หรือ ทางโทรสาร หรือทางไปรษณีย์ หรือโทร ๑๑๑๑ ต่อ ๗๙ หรือทางอิเล็กทรอนิกส์

๒. คู่ความอาจคัดค้านผู้ไกล่เกลี่ยได้ หากมีเหตุอันควรสงสัยถึงความเป็นกลางของผู้ไกล่เกลี่ย โดยผู้ประสงค์คัดค้านต้องแสดงเหตุแห่งการคัดค้านให้ผู้อำนวยความสะดวกหรือหัวหน้าหน่วยงานสังกัดกรมบังคับคดีทราบ ก่อนเริ่มกระบวนการไกล่เกลี่ย หรือภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่รู้ถึงข้อเท็จจริงอันเป็นเหตุแห่งการคัดค้าน แล้วแต่กรณี ทั้งนี้ ต้องกระทำก่อนกระบวนการสิ้นสุดลง

๓. ก่อนเริ่มกระบวนการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยต้องชี้แจงถึงขั้นตอน วิธีการไกล่เกลี่ยให้คู่ความทราบ และอาจหารือร่วมกับคู่ความ เพื่อพิจารณากำหนดขั้นตอนหรือแนวทางในการดำเนินการไกล่เกลี่ยก็ได้ โดยในการไกล่เกลี่ยทุกครั้ง ผู้ไกล่เกลี่ยมีหน้าที่ดำเนินการให้คู่ความเจรจาตกลงกัน โดยช่วยเหลือ เสนอแนะ แนวทาง เพื่อให้หาทางออกของข้อพิพาทร่วมกันได้ ไม่มีอำนาจในการชี้ขาดข้อพิพาท

๔. เมื่อดำเนินการไกล่เกลี่ยเสร็จแล้ว เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะจัดทำรายงาน การไกล่เกลี่ยให้ผู้ไกล่เกลี่ยและคู่ความลงนาม และจัดทำรายงานเจ้าหน้าที่เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อมีคำสั่งต่อไป

กรณีที่ว่ากระบวนการไกล่เกลี่ยสิ้นสุดลง ได้แก่

๑. คู่ความสามารถตกลงยุติข้อพิพาทกันได้เป็นผลสำเร็จ ไม่ว่าจะบางประเด็นหรือทุกประเด็น
๒. คู่ความสามารถตกลงยุติข้อพิพาทได้
๓. คู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายไม่ประสงค์ทำการไกล่เกลี่ย
๔. มีเหตุอื่นใดที่ทำให้กระบวนการไกล่เกลี่ยไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ เช่น ไม่สามารถติดต่อคู่ความได้ ขาดข้อมูลที่จำเป็นในการไกล่เกลี่ย เป็นต้น

๓.๔.๒ สภาพปัญหาและข้อขัดข้อง

๑. ความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ เนื่องจากมีรายได้น้อย มีภาระค่าครองชีพสูง
๒. ลูกหนี้ยังขาดความเข้าใจและยอมรับกระบวนการไกล่เกลี่ย
๓. หลักเกณฑ์ในการรับข้อเสนอของเจ้าหนี้ไม่มีความยืดหยุ่นเท่าที่ควร หรือการให้ผ่อนชำระหนี้ค่อนข้างให้เวลาสั้นเกินไป
๔. ลูกหนี้ที่ประสงค์จะเข้าไกล่เกลี่ยมักจะเป็นกรณีที่อยู่ในขั้นตอนสุดท้ายของการบังคับคดี เช่น ถึงกำหนดการขายทอดตลาด เมื่อยื่นคำขอไกล่เกลี่ยกับเจ้าหนี้ ทำให้ระยะเวลาการตัดสินใจ หรือพิจารณาของเจ้าหนี้มีไม่มากพอ การเจรจาไกล่เกลี่ยภายหลังจากมีการบังคับคดีแล้วค่อนข้างยากเพราะเจ้าหนี้ต้องพิจารณาทรัพย์สินที่บังคับคดีประกอบการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วย เป็นเหตุที่ทำให้การไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ

๓.๕ กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย

กองติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลายมีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

- (๑) ติดตามและรวบรวมทรัพย์สิน รวมทั้งตรวจสอบข้อมูล เอกสาร และหลักฐานทางการเงินต่างๆ ของลูกหนี้ในคดีล้มละลายตามกฎหมายว่าด้วยล้มละลาย
- (๒) คำนวณเงินตามคำสั่งและคำร้องในสำนวนคดี
- (๓) จัดการระงับกิจการและติดตามทรัพย์สินของลูกหนี้ในคดีล้มละลาย
- (๔) จัดทำบัญชีแบ่งทรัพย์สินในการบังคับคดีล้มละลายและการชำระบัญชีตามคำสั่งศาล
- (๕) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย^{๑๔}

เมื่อเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ได้ยึดหรืออายัดทรัพย์สิน รวบรวมและขายทรัพย์สินของลูกหนี้ เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์จะส่งสำนวนคดีของลูกหนี้และสำนวนคำขอรับชำระหนี้ของเจ้าหนี้ที่มีคำสั่งถึงที่สุดแล้วไปยังกองติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย เพื่อจัดทำบัญชีรับจ่ายและแบ่งเงินให้กับเจ้าหนี้ทั้งหลายที่ยื่นคำขอรับชำระหนี้^{๑๕}

๓.๕.๑ กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลายและบทบาทหน้าที่ของกรมบังคับคดี

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

๒. เจ้าหนี้ที่จะขอรับชำระหนี้ในคดีล้มละลาย จะเป็นเจ้าหนี้ผู้เป็นโจทก์หรือไม่ก็ตามต้องยื่นคำขอต่อเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ภายใน ๒ เดือน นับแต่วันโฆษณาคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาด พร้อมทั้งส่งบันทึก

^{๑๔} กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พ.ศ. ๒๕๖๑

คำชี้แจงข้อเท็จจริง หรือพยานหลักฐานประกอบมูลหนี้และเสียค่าธรรมเนียม เพื่อให้เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ พิจารณาตรวจสอบคำขอรับชำระหนี้

๓. หลังจากสิ้นกำหนดเวลาในการยื่นคำขอรับชำระหนี้แล้ว เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์จะออกหมาย นัดลูกหนี้และเจ้าหนี้มาพร้อมกัน เพื่อตรวจคำขอรับชำระหนี้และกำหนดระยะเวลาให้เจ้าหนี้และลูกหนี้ ยื่นคำโต้แย้งคำขอรับชำระหนี้และสอบสวนว่ามูลหนี้ดังกล่าวเป็นมูลหนี้ที่ต้องห้ามมิให้ยื่นคำขอรับชำระหนี้ หรือไม่ ซึ่งมูลหนี้ที่ต้องห้ามได้แก่

๓.๑ หนี้ที่เกิดโดยฝ่าฝืนข้อห้ามตามกฎหมายหรือศีลธรรมอันดีหรือหนี้ที่จะฟ้องร้องให้บังคับคดีไม่ได้

๓.๒ หนี้สิ้นเจ้าหนี้อยอมให้ลูกหนี้กระทำขึ้น โดยเจ้าหนี้ได้รู้ถึงการที่ลูกหนี้มีหนี้สิ้นสิ้นพันตัว แต่ไม่รวมถึงหนี้ที่เจ้าหนี้อยอมให้กระทำขึ้น เพื่อให้กิจการของลูกหนี้ดำเนินการต่อไปได้

๔. เมื่อเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ตรวจคำขอรับชำระหนี้แล้ว หัวหน้ากลุ่มงานส่งจ่ายสำนวน คำขอรับชำระหนี้ ให้เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ดำเนินการส่งสำนวนให้นักบัญชีกองติดตามและเฉลี่ย ทรัพย์สินในคดีล้มละลาย คำนวณยอดหนี้แล้ว เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ทำความเข้าใจกับผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาเห็นชอบ ซึ่งระยะเวลาในการดำเนินการจากขั้นตอนนี้จนถึงทำความเข้าใจเสนอ ผู้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชาเห็นชอบเสนอต่อศาลเพื่อพิจารณาเห็นชอบใช้ระยะเวลาตามกรณี คือ

๔.๑ เวลา ๔ เดือน สำหรับกรณีที่สำนวนคำขอรับชำระหนี้ไม่มีผู้โต้แย้งและมีมูลหนี้ที่เจ้าหนี้ ยื่นคำขอรับชำระหนี้เพียงมูลหนี้เดียว

๔.๒ เวลา ๘ เดือนหรือกว่านั้น สำหรับกรณีที่สำนวนคำขอรับชำระหนี้มีผู้โต้แย้งและมีมูลหนี้ที่เจ้าหนี้ ยื่นคำขอรับชำระหนี้มากกว่า ๑ มูลหนี้^{๑๕}

ทั้งนี้ พระราชบัญญัติล้มละลาย (ฉบับที่ ๘) พุทธศักราช ๒๕๕๘ ขยายขอบเขตอำนาจ ของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ให้เป็นผู้มีอำนาจในการพิจารณาสั่งอนุญาตเกี่ยวกับคำขอรับชำระหนี้ของเจ้าหนี้ โดยไม่ต้องผ่านการพิจารณาของศาล ทำให้ขั้นตอนรวบรัดมากขึ้น^{๑๖}

เมื่อศาลมีคำสั่งเห็นชอบตามคำขอรับชำระหนี้และคำสั่งนั้นถึงที่สุดแล้วจะมีหนังสือ จากกองติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลายไปยังผู้ยื่นคำขอเพื่อนำเอกสารหรือหลักฐานต่าง ๆ มาแสดงเพื่อรับเงินที่กองบริหารการคลัง

๓.๕.๒ สภาพปัญหาและข้อขัดข้อง

๑. คู่กรณีที่เป็นลูกหนี้ ไม่มีความสามารถในการชำระหนี้

๒. คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง หรือทั้งสองฝ่าย ไม่ประสงค์เข้าสู่กระบวนการประนอมหนี้

๓. การพิจารณาคำขอรับชำระหนี้ของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ที่ส่งให้กองติดตามและเฉลี่ย ทรัพย์สินในคดีล้มละลายดำเนินการคิดหนี้ประกอบคำขอรับชำระหนี้ ควรมีการทำงานแบบ Check and Balance กล่าวคือ มีการกำหนดให้เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์อีกกองหนึ่งที่มีความรู้ และความสามารถในการ พิจารณาคำขอรับชำระหนี้เป็นผู้ดำเนินการวินิจฉัยยอมรับคำขอรับชำระหนี้ของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ เพื่อให้มีการตรวจสอบและถ่วงดุลจากผู้มีความรู้ความสามารถในระดับที่เจ้าหนี้และลูกหนี้ให้ความเชื่อถือ

๔. ประชาชนบางส่วนไม่เข้าใจขั้นตอน กระบวนการ ในการให้บริการของกองติดตามและเฉลี่ย ทรัพย์สินในคดีล้มละลาย

^{๑๕} พระราชบัญญัติล้มละลาย พุทธศักราช ๒๕๘๓

^{๑๖} พระราชบัญญัติล้มละลาย (ฉบับที่ ๘) พุทธศักราช ๒๕๕๘

๓.๖ กระบวนการประมูลซื้อทรัพย์สิน / การขายทอดตลาด

๑. การเตรียมตัวก่อนเข้าประมูลซื้อทรัพย์สิน

๑) ผู้ซื้อที่มีหน้าที่ต้องตรวจสอบรายละเอียดเกี่ยวกับทรัพย์สินที่จะซื้อตามสถานที่และแผนที่มีการไปปรากฏในประกาศขายทอดตลาดก่อนการเข้าประมูล และถือว่าผู้ซื้อได้ทราบถึงสภาพทรัพย์สินนั้นโดยถูกต้องครบถ้วนแล้ว

๒) ผู้ซื้อต้องศึกษาเงื่อนไขการเข้าสู่อำนาจ ข้อสัญญาและคำเตือนผู้ซื้อตามประกาศขายทอดตลาด หากมีข้อสงสัยสามารถสอบถามรายละเอียดได้ที่ โทร. ๐ ๒๘๘๑ ๔๙๙๙ และสายด่วนกรมบังคับคดี ๑๑๑๑ กด ๗๙

๒. หลักฐานที่ต้องนำมาในวันประมูล

๑) บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรประจำตัวข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบัตรพนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือหนังสือเดินทาง พร้อมสำเนารับรองถูกต้อง ๑ ฉบับ

๒) กรณีนิติบุคคลเป็นผู้ซื้อต้องส่งหนังสือรับรองนิติบุคคลที่นายทะเบียนรับรองไม่เกิน ๑ เดือน

๓) กรณีประสงค์ให้บุคคลอื่นเข้าประมูลแทน ต้องมีใบมอบอำนาจ ปิดอากรแสตมป์ ๓๐ บาท พร้อมแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ หากเป็นนิติบุคคลต้องมีหนังสือมอบอำนาจ หนังสือรับรองนิติบุคคล สำเนาบัตรประจำตัวของผู้มีอำนาจในนิติบุคคลและสำเนาบัตรประจำตัวของผู้รับมอบอำนาจโดยรับรองสำเนาถูกต้องเช่นกัน

๔) ในการเข้าประมูลซื้ออสังหาริมทรัพย์ หรืออสังหาริมทรัพย์ที่มีราคาประเมินตั้งแต่ ๕๐๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป ผู้สนใจเข้าสู่อำนาจต้องวางเงินสด หรือ แคชเชียร์เช็ค สั่งจ่ายสำนักงานบังคับคดีแพ่ง กรุงเทพมหานคร ๑ - ๒ หรือ สำนักงานบังคับคดีจังหวัด...หรือสำนักงานบังคับคดีจังหวัด...สาขา... เป็นผู้รับเงิน หรือใช้วิธีทำรายการผ่านระบบ EDC (Electronic Data Capture) เพื่อเป็นหลักประกันในการเข้าสู่อำนาจตามจำนวนเงินที่ระบุไว้ในประกาศตามหลักเกณฑ์นี้

ตารางหลักเกณฑ์การวางหลักประกันในการเข้าประมูลทรัพย์สินจากการขายทอดตลาดของกรมบังคับคดี

ราคาประเมิน (บาท)	วางหลักประกัน (บาท)
ไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕ ของราคาประเมิน
เกิน ๑๐๐,๐๐๐ - ๒๐๐,๐๐๐	๑๐,๐๐๐
เกิน ๒๐๐,๐๐๐ - ๕๐๐,๐๐๐	๒๕,๐๐๐
เกิน ๕๐๐,๐๐๐ - ๑,๐๐๐,๐๐๐	๕๐,๐๐๐
เกิน ๑,๐๐๐,๐๐๐ - ๓,๐๐๐,๐๐๐	๑๕๐,๐๐๐
เกิน ๓,๐๐๐,๐๐๐ - ๕,๐๐๐,๐๐๐	๒๕๐,๐๐๐
เกิน ๕,๐๐๐,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐,๐๐๐	๕๐๐,๐๐๐
เกิน ๑๐,๐๐๐,๐๐๐ - ๒๐,๐๐๐,๐๐๐	๑,๐๐๐,๐๐๐
เกิน ๒๐,๐๐๐,๐๐๐ - ๕๐,๐๐๐,๐๐๐	๒,๕๐๐,๐๐๐
เกิน ๕๐,๐๐๐,๐๐๐ - ๑๐๐,๐๐๐,๐๐๐	๕,๐๐๐,๐๐๐
เกิน ๑๐๐,๐๐๐,๐๐๐ - ๒๐๐,๐๐๐,๐๐๐	๑๐,๐๐๐,๐๐๐
เกิน ๒๐๐,๐๐๐,๐๐๐ ขึ้นไป	ตามที่อธิบดีหรือผู้ได้รับมอบหมายเป็นผู้พิจารณา

หากผู้ประสงค์เข้าสู่อำนาจนั้นเป็นผู้มีสิทธิขอหักส่วนได้ใช้แทน เช่น ผู้รับจ้างองค์ศาลสั่งอนุญาตให้ได้รับชำระหนี้จากเงินที่ได้จากการขายทอดตลาดแล้ว หรือคู่สมรสของลูกหนี้ที่ศาลมีคำสั่งอนุญาตให้กันส่วนแล้ว ต้องวางหลักประกันก่อนเข้าสู่อำนาจ โดยจะต้องวางเงินสดหรือ แคชเชียร์เช็ค เป็นจำนวนร้อยละ ๕ ของราคาประเมินในวันนั้นต่อเจ้าพนักงานบังคับคดี

หมายเหตุ อาจมีการปรับแก้ไขให้สอดคล้องตามกฎหมายกระทรวง

๓. การลงทะเบียนในวันประมูล

๑) ในวันประมูล ผู้เข้าสู่ราคาต้องลงทะเบียนในแบบลงทะเบียนของกรมบังคับคดี พร้อมวางเงินสด หรือเช็คเชียร์เช็ค หรือใช้วิธีทำรายการผ่านระบบ EDC (Electronic Data Capture) เป็นหลักประกัน ในการเข้าสู่ราคาต่อเจ้าหน้าที่การเงิน ผู้มีสิทธิขอหักส่วนได้ใช้แทนก็ต้องวางหลักประกันของราคาประเมิน และต้องแสดงตัวต่อเจ้าพนักงานบังคับคดีเพื่อรับป้ายเข้าประมูล

๒) ผู้เข้าสู่ราคาต้องทำสัญญาหรือข้อตกลงกับกรมบังคับคดีในการเสนอราคา

๓) ผู้เข้าสู่ราคา เมื่อวางหลักประกันและทำสัญญาหรือข้อตกลงในการเสนอราคาแล้วจะได้รับป้ายเข้าประมูลและลำดับจากเจ้าพนักงาน เพื่อใช้สำหรับการเสนอราคาและเข้าไปนั่งในสถานที่ที่เจ้าหน้าที่จัดเตรียมไว้

๔) ผู้เข้าสู่ราคาต้องเข้าไปนั่งในเขตที่นั่งที่เจ้าหน้าที่จัดเตรียมไว้

๔. วิธีการประมูลซื้ออสังหาริมทรัพย์ (ที่ดิน ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง ห้องชุด ฯลฯ)

๑) ก่อนการเริ่มต้นประมูล เจ้าพนักงานบังคับคดีจะอธิบายวิธีการขาย เงื่อนไขและข้อกำหนด ของการขายทอดตลาดโดยสังเขปและจะทำการขายเรียงตามลำดับที่กำหนดไว้ในประกาศขาย

๒) ในแต่ละคดีเจ้าพนักงานบังคับคดีจะอ่านรายละเอียดของประกาศขายทอดตลาดสอบถามว่า มีผู้มีส่วนได้เสีย เช่น เจ้าหนี้ตามคำพิพากษา ลูกหนี้ตามคำพิพากษารายใดมาดูแลการขายทอดตลาด และประกาศราคาเริ่มต้นในการขายทอดตลาด ซึ่งราคานี้จะเป็นราคาสมควรขายในการขายครั้งนั้น ๆ ด้วย

๓) การกำหนดราคาเริ่มต้น

๓.๑ ในการกำหนดราคาเริ่มต้นของการขายทอดตลาดครั้งที่ ๑ เจ้าพนักงานบังคับคดี จะใช้ราคาของคณะกรรมการกำหนดราคาทรัพย์ เป็นราคาเริ่มต้น หากไม่มีจะใช้ราคาประเมินของเจ้าพนักงาน ประเมินราคาทรัพย์ หากไม่มีจะใช้ราคาประเมินของเจ้าพนักงานบังคับคดีเป็นราคาเริ่มต้น

๓.๒ ในการขายทอดตลาดครั้งที่ ๒ (กรณีการขายครั้งที่ ๑ ไม่มีผู้เข้าสู่ราคา) เจ้าพนักงานบังคับคดี จะกำหนดราคาเริ่มต้นเป็นจำนวน ร้อยละ ๙๐ ของราคาประเมินในข้อ ๓.๑

๓.๓ ในการขายทอดตลาด ครั้งที่ ๓ (กรณีการขายครั้งที่ ๒ ไม่มีผู้เข้าสู่ราคา) เจ้าพนักงานบังคับคดี จะกำหนดราคาเริ่มต้นเป็นจำนวน ร้อยละ ๘๐ ของราคาประเมินในข้อ ๓.๑

๓.๔ ในการขายทอดตลาดครั้งที่ ๔ (กรณีการขายครั้งที่ ๓ ไม่มีผู้เข้าสู่ราคา) เจ้าพนักงานบังคับคดี จะกำหนดราคาเริ่มต้นเป็นจำนวน ร้อยละ ๗๐ ของราคาประเมินในข้อ ๓.๑ และหากยังไม่มีผู้เข้าสู่ราคา ในการขายครั้งต่อไป เจ้าพนักงานบังคับคดีจะเริ่มที่ร้อยละ ๗๐ ของราคาตาม ข้อ ๓.๑ โดยไม่มีการปรับลดอีก

๔) การเพิ่มราคา เจ้าพนักงานบังคับคดีจะประกาศให้ทราบว่า ทรัพย์แต่ละรายการจะกำหนดให้มีการเพิ่มราคาครั้งละเท่าใดและต้องใช้จนจบ การขายในรายการนั้น ๆ แต่หากผู้เข้าสู่ราคาประสงค์จะเพิ่มราคา สูงกว่าอัตราที่กำหนดไว้ก็สามารถทำได้

๕) เมื่อเจ้าพนักงานบังคับคดีอ่านประกาศขายทอดตลาดในทรัพย์รายการใดแล้วเสร็จ หากผู้เข้าสู่ราคา ต้องการซื้อทรัพย์รายการนั้นสามารถยกป้ายเพื่อเสนอซื้อในราคาเริ่มต้น หากมีผู้สนใจประมูลซื้อหลายราย ในรายการนั้นก็สามารยกป้ายแข่งขันเพิ่มราคาตามอัตราของการเพิ่มราคาตามที่เจ้าพนักงานบังคับคดี กำหนดหรือจะเพิ่มราคาสูงกว่าอัตราที่กำหนดไว้ก็สามารถทำได้

๖) เจ้าพนักงานบังคับคดีจะทำการขายทอดตลาดจนได้ราคาสูงสุด เจ้าพนักงานบังคับคดีจะขายราคา และนับหนึ่ง ๒-๓ ครั้ง นับสองอีก ๒-๓ ครั้ง และหากไม่มีผู้ให้ราคาสูงกว่านั้น เจ้าพนักงานบังคับคดีจะขาย ราคาสูงสุด นับสาม พร้อมเคาะไม้ขายให้ผู้เสนอราคาสูงสุดดังกล่าว

๗) ผู้ซื้อได้จะต้องทำสัญญาตามแบบพิมพ์ของกรมบังคับคดี

ตารางการคุ้มครองผู้ซื้อห้องชุด หรือที่ดินจัดสรรจากการขายทอดตลาดของกรมบังคับคดี

สิทธิและหน้าที่		
ผู้ซื้อทรัพย์สิน - ไม่ต้องชำระค่าใช้จ่ายส่วนกลาง ค้างชำระ (กรณีห้องชุด)	นิติบุคคล (ห้องชุด) - มีหน้าที่ต้องแจ้งรายการหนี้ ค่าใช้จ่ายส่วนกลางค้างชำระหนี้ ดังกล่าวต่อเจ้าพนักงานบังคับคดี ภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่ได้รับ คำบอกกล่าวจากเจ้าพนักงาน บังคับคดี	นิติบุคคล (หมู่บ้านจัดสรร) - มีหน้าที่ต้องแจ้งรายการหนี้ ค่าใช้จ่ายค้างชำระให้เจ้าพนักงาน บังคับคดีทราบภายใน ๓๐ วัน นับแต่ได้รับคำบอกกล่าวจาก เจ้าพนักงานบังคับคดี
- ไม่ต้องชำระค่าบำรุงรักษาและ การจัดการสาธารณูปโภคพร้อม ค่าปรับ (กรณีที่ดินจัดสรร)	- มีสิทธิได้รับชำระค่าใช้จ่าย ส่วนกลางค้างชำระจากเงินที่ได้ จากการขายทอดตลาดก่อน เจ้าหนี้จำนองตามที่ได้แจ้งต่อ เจ้าพนักงานบังคับคดีภายใน กำหนดเวลาข้างต้น	- มีสิทธิได้รับหนี้ค้างชำระจากเงิน ที่ได้จากการขายทอดตลาด ก่อนเจ้าหนี้จำนองตามที่ได้แจ้ง ต่อเจ้าพนักงานบังคับคดีภายใน กำหนดเวลาข้างต้น

๕. วิธีประมูลซื้อสังหาริมทรัพย์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ผู้ใดไม่สะดวกที่จะเดินทางไปประมูล ณ สถานที่ขายทอดตลาด (สำนักงานศูนย์กลาง) จะทำการเสนอราคาผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ โดยต้องดำเนินการดังนี้

๑) ติดต่อจองเครื่องอุปกรณ์ ซึ่งติดตั้งอยู่ที่สำนักงานบังคับคดี ใกล้เขตพื้นที่ของผู้ที่จะเสนอราคา (สำนักงานเครือข่าย) ก่อนวันขายทอดตลาดในแต่ละนัด

๒) ทำสัญญารับทราบเงื่อนไข ในการเสนอราคาโดยผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์กับเจ้าพนักงานบังคับคดี ณ สำนักงานเครือข่าย

๓) ไปแสดงตัวต่อเจ้าพนักงานบังคับคดี ณ สำนักงานเครือข่ายในวัน เวลา ที่กำหนดไว้

๔) วางหลักประกันเป็นเงินสดหรือแคชเชียร์เช็ค สั่งจ่ายสำนักงานบังคับคดีที่ตนเข้าเสนอราคา เป็นผู้รับเงิน หรือใช้วิธีทำรายการผ่านระบบ EDC (Electronic Data Capture) ก่อนเข้าเสนอราคา เพื่อรับรหัสเข้าใช้เครื่องอุปกรณ์ โดยเจาะจงว่าจะเสนอราคาทรัพย์สินรายการใด ซึ่งไม่สามารถนำรหัสเดียวกันนั้นไปใช้ในการเสนอราคาเพื่อซื้อทรัพย์สินรายการอื่นได้อีก

๖. วิธีการประมูลซื้อสังหาริมทรัพย์ (สิ่งของ)

เจ้าพนักงานบังคับคดีผู้ขายทอดตลาดจะปัดธงหมากรุกในบริเวณที่จะทำการขายทอดตลาดทรัพย์สิน โดยวิธีการเสนอราคาเช่นเดียวกับการขายทอดตลาดสังหาริมทรัพย์ (ที่ดิน ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง ห้องชุด ฯลฯ)

๗. ทรัพย์สินรายการใดที่ไม่มีผู้ซื้อ เจ้าพนักงานบังคับคดีจะงดการขายทรัพย์สินรายการนั้น และจะไม่นำกลับมาขายในวันนั้นอีก

๘. ผู้เข้าสู่อำนาจที่ประมูลซื้อทรัพย์สินไม่ได้ สามารถขอรับเงินสดหรือแคชเชียร์เช็คที่วางเป็นหลักประกันไว้คืนได้ทันที

๙. การปฏิบัติเมื่อประมูลซื้อสังหาริมทรัพย์ (ที่ดิน ที่ดินพร้อม สิ่งปลูกสร้าง ห้องชุด) ได้จากการขายทอดตลาด

๑) ผู้ซื้อได้ต้องทำสัญญาซื้อขายตามแบบพิมพ์ของกรมบังคับคดี กับเจ้าพนักงานบังคับคดีพร้อมทั้งชำระเงินตามราคาที่ประมูลซื้อให้ครบถ้วน ในวันซื้อ

๒) หากผู้ซื้อได้ไม่สามารถชำระราคาครบถ้วนได้ ผู้ซื้อได้อาจทำสัญญาซื้อขายโดยให้ถือว่าหลักประกันตามเงื่อนไขการเข้าสู่ราคาเป็นส่วนหนึ่งของการชำระราคา (เงินมัดจำ) และผู้ซื้อจะต้องชำระเงินส่วนที่เหลือภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันซื้อทรัพย์สินได้เป็นต้นไป หากผู้ซื้อยังไม่สามารถชำระเงินส่วนที่เหลือได้ภายใน ๑๕ วัน โดยผู้ซื้อประสงค์จะขอสินเชื่อจากสถาบันการเงิน หรืออยู่ระหว่างรวบรวมเงิน ก็ให้ผู้ซื้อยื่นคำร้องขอขยายระยะเวลาวางเงินโดยมีหนังสือขอขยายระยะเวลา

การพิจารณาให้สินเชื่อของสถาบันการเงินมาแสดงหรือแจ้งว่าอยู่ระหว่างการรวบรวมเงิน หรือมีเหตุอันสมควร โดยต้องยื่นต่อเจ้าพนักงานบังคับคดีก่อนครบกำหนด ๑๕ วัน ทั้งนี้ เจ้าพนักงานบังคับคดีอาจพิจารณาอนุญาตให้ขยายระยะเวลาได้ไม่เกิน ๓ เดือน นับแต่วันครบกำหนด ทั้งนี้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่เจ้าพนักงานบังคับคดีกำหนดในการพิจารณาอนุญาตให้ขยายเวลาข้างต้น เจ้าพนักงานบังคับคดีจะพิจารณาถึงพฤติการณ์แห่งคดีว่ามีความสุจริตหรือไม่เพียงใด เพื่อประกอบการมีคำสั่งอนุญาตให้ขยายเวลาได้

๓) เมื่อผู้ซื้อได้ชำระราคาและชำระค่าอากรในอัตราร้อยละ ๐.๕ ของราคาซื้อขายได้ครบถ้วนแล้ว เจ้าพนักงานบังคับคดีจะมีหนังสือถึงเจ้าพนักงานที่ดินพร้อมมอบเอกสารสิทธิและเอกสารที่เกี่ยวข้องให้ผู้ซื้อเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการติดต่อขอจดทะเบียนโอนกรรมสิทธิ์กับเจ้าพนักงานที่ดินได้ทันที

๔) หากผู้ซื้อได้เป็นผู้มีสิทธิขอหักส่วนได้ใช้แทน ผู้ซื้อได้นั้นต้องทำสัญญาซื้อขายและวางเงินร้อยละ ๕ ของราคา (เริ่มต้น) ของทรัพย์สินรายการนั้นในวันทำสัญญาและเจ้าพนักงานบังคับคดีจะคำนวณเงินหักส่วนได้ใช้แทน หากยังมีส่วนขาดอยู่เท่าใด ผู้ซื้อมีหน้าที่จะต้องชำระราคาและค่าอากร ในอัตราร้อยละ ๐.๕ ของราคาซื้อขายได้ให้ครบถ้วนก่อนจึงจะรับเอกสารไปดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ได้

๕) ในกรณีที่ผู้เช่าประมวลซื้อทรัพย์สินได้ถูกศาลมีคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์สินหรือพิพากษาให้ล้มละลาย เจ้าพนักงานบังคับคดีจะปฏิเสธในการทำสัญญาซื้อขาย และเจ้าพนักงานบังคับคดีจะไม่คืนเงินที่วางเป็นหลักประกันในการเข้าสู่ราคาให้แก่จะนำเสนอต่อเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์สิน

๖) หากผู้ซื้อได้ไม่ชำระราคาส่วนที่เหลือภายในเวลาที่กำหนด เจ้าพนักงานบังคับคดีจะริบเงินมัดจำตามสัญญาซื้อขายและนำทรัพย์สินออกขายใหม่ ในการประกาศขายครั้งต่อไป เจ้าพนักงานบังคับคดีจะแจ้งให้ผู้ซื้อเดิมทราบกำหนดวัน เวลา สถานที่ขายด้วย

๑๐. การขอเพิ่มชื่อหรือลดชื่อผู้ซื้อทรัพย์สิน

๑) ก่อนเข้าประมวลซื้อทรัพย์สิน ผู้เช่าเสนอราคามีหน้าที่ตรวจสอบรายชื่อให้ถูกต้องและครบถ้วน รวมถึงพิจารณาถึงความสามารถในการชำระราคาของตนเอง หรือสอบถามคุณสมบัติของผู้ซื้อจากสถาบันการเงิน ในกรณีที่ต้องขอสินเชื่อจากสถาบันการเงินนั้น ๆ เนื่องจากหากประมวลซื้อทรัพย์สินได้แล้วจะไม่สามารถเปลี่ยนแปลง เพิ่ม หรือลดชื่อผู้ซื้อได้

๒) กรณีการมอบอำนาจให้เข้าซื้อทรัพย์สิน ผู้เช่าเสนอราคาต้องยื่นหนังสือมอบอำนาจต่อเจ้าพนักงานบังคับคดีก่อนการเข้าซื้อทรัพย์สิน หากไม่มีหนังสือมอบอำนาจ จะถือว่าผู้เช่าเสนอราคาซื้อทรัพย์สินในนามของตนเอง

๑๑. การปฏิบัติเมื่อประมวลซื้อสังหาริมทรัพย์ (สิ่งของต่าง ๆ) ได้จากการขายทอดตลาด

๑) ผู้ซื้อได้จะต้องชำระราคาเป็นเงินสดหรือเช็คเช็คเต็มจำนวนทันที เว้นแต่สังหาริมทรัพย์ที่มีผู้ซื้อได้ตั้งแต่ ๕๐๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป ผู้ซื้อจะใช้สิทธิในการเลื่อนการวางชำระส่วนที่เหลือก็ได้

๒) นำใบเสร็จรับเงิน พร้อมหลักฐานบัตรประจำตัวประชาชน หรือ บัตรข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบัตรที่ทางราชการออกให้มาแสดงเพื่อขอรับมอบทรัพย์สิน

๓) หากทรัพย์สินที่ซื้อได้นั้นจะต้องมีใบอนุญาตครอบครอง หรือขนย้ายของเจ้าพนักงานตามกฎหมาย เช่น อาวุธปืน สุรา เป็นต้น ผู้ซื้อจะต้องแสดงใบอนุญาตต่อเจ้าพนักงานบังคับคดีภายในเวลาที่กำหนด จึงจะรับทรัพย์สินนั้นได้

๔) หากทรัพย์สินที่ขายทอดตลาดเป็นทรัพย์สินของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ตามมาตรา ๘๓/๕ แห่งประมวลรัษฎากร ผู้ซื้อทรัพย์สินจะต้องเป็นผู้ชำระค่าภาษีมูลค่าเพิ่มจากการขายทอดตลาด ทรัพย์สินนั้น

๑๒. การจัดการให้ลูกหนี้และบริวารออกไปจากอสังหาริมทรัพย์

ผู้ซื้ออสังหาริมทรัพย์จากการขายทอดตลาด เมื่อทำการโอนกรรมสิทธิ์แล้ว หากลูกหนี้หรือบริวาร ยังไม่ออกจากทรัพย์สินนั้น ผู้ซื้อสามารถยื่นคำขอต่อศาลที่ทรัพย์สินนั้นตั้งอยู่เพื่อขอให้ศาลออกหมายบังคับคดี โดยไม่ต้องไปฟ้องลูกหนี้หรือบริวารเป็นคดีใหม่ เพื่อตั้งเจ้าพนักงานบังคับคดี กรมบังคับคดี ไปทำการขับไล่ลูกหนี้ และบริวารต่อไป

๑๓. ความรับผิดชอบของผู้ซื้อเดิม

ผู้ซื้อเดิมที่ชำระราคาไม่ครบถ้วน (ผู้ทิ้งมัดจำ) เป็นเหตุให้ต้องนำทรัพย์สินมาขายทอดตลาดใหม่ ต้องรับผิดชอบในส่วนต่างของราคา หากการขายทอดตลาดครั้งใหม่ได้ราคาน้อยกว่าการขายทอดตลาดครั้งก่อน รวมทั้งค่าใช้จ่ายในการนำทรัพย์สินออกขายใหม่

การขายอสังหาริมทรัพย์ประเภทต่าง ๆ

๑. วิธีการขายอสังหาริมทรัพย์ประเภทต่าง ๆ

๑) การขายโดยปลอดการจำนอง เมื่อผู้ซื้อทรัพย์สินได้ชำระเงินค่าซื้อทรัพย์สินครบถ้วนแล้ว และรับหนังสือ โอนกรรมสิทธิ์ไปยังสำนักงานที่ดิน เจ้าพนักงานที่ดินจะจดทะเบียนระงับการจำนองและโอนกรรมสิทธิ์ให้ผู้ซื้อ โดยผู้ซื้อไม่ต้องไปชำระหนี้จำนองต่อผู้รับจำนองอีก

๒) การขายโดยการจำนองติดไป เมื่อผู้ซื้อทรัพย์สินได้ชำระเงินค่าซื้อทรัพย์สินครบถ้วนแล้ว เจ้าพนักงาน บังคับคดีจะออกหนังสือถึงเจ้าพนักงานที่ดินขอให้โอนกรรมสิทธิ์ในที่ดินให้แก่ผู้ซื้อโดยการจำนองติดไป ผู้ซื้อจะต้องไปติดต่อผู้รับจำนองเกี่ยวกับหนี้จำนองที่ค้างอยู่ต่อไป

๓) การขายตามสำเนาเอกสารสิทธิ์ เป็นกรณีที่ดินฉบับเอกสารสิทธิ์สูญหายหรือไม่สามารถเรียกมาได้ เมื่อผู้ซื้อทรัพย์สินได้ชำระราคาครบถ้วนแล้ว เจ้าพนักงานบังคับคดีจะมีหนังสือถึงเจ้าพนักงานที่ดินเพื่อขอให้ออกใบแทน และโอนกรรมสิทธิ์ให้แก่ผู้ซื้อ โดยผู้ซื้อต้องไปติดต่อเจ้าพนักงานที่ดินเพื่อขอออกใบแทนเองและเสียค่าใช้จ่าย (กรณีผู้ซื้อจะขอสินเชื่อจากสถาบันการเงิน ให้ตรวจสอบกับสถาบันการเงินถึงเงื่อนไขในกรณีที่ต้องออกใบแทนด้วย เนื่องจากจะไม่สามารถจดทะเบียนโอนกรรมสิทธิ์ได้ภายในวันที่ชำระราคากับเจ้าพนักงานบังคับคดี)

๒. ก่อนการเข้าประมูลสุ้ราคา

ผู้เข้าประมูลสุ้ราคาจะต้องยืนยันสถานะของตนเองว่าไม่เป็นผู้ที่ถูกศาลมีคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์สินหรือ พินาศทำให้ล้มละลาย หากไม่มั่นใจสามารถตรวจสอบสถานะบุคคลล้มละลายต่อเจ้าพนักงานบังคับคดีได้

๓. กรณีมีการร้องเพิกถอนการขายทอดตลาดและผู้ซื้อทรัพย์สินยังไม่ประสงค์จะโอนกรรมสิทธิ์ ผู้ซื้อสามารถขอขยายเวลาการวางเงินส่วนที่เหลือออกไปจนกว่าศาลจะมีคำสั่งถึงที่สุด เรื่องเพิกถอนการขาย โดยผู้ซื้อจะต้องวางเงินมัดจำไว้ร้อยละ ๕ ของราคาที่ซื้อได้ แต่ไม่น้อยกว่าหลักประกัน

๔. หากศาลมีคำสั่งถึงที่สุดไม่เพิกถอนการขายทอดตลาด ผู้ซื้อจะต้องชำระราคาส่วนที่เหลือภายในเวลาที่ เจ้าพนักงานบังคับคดีกำหนด

๕. กรณีมีการร้องขอเพิกถอนการขายทอดตลาด หากผู้ซื้อประสงค์จะโอนกรรมสิทธิ์โดยชำระเงิน ครบถ้วนก็สามารถกระทำได้โดยมีเงื่อนไขในการโอนกรรมสิทธิ์ว่า หากศาลมีคำสั่งถึงที่สุดให้เพิกถอน

การขายทอดตลาด ผู้ซื้อยอมรับผลแห่งคำสั่งศาลนั้น ยินยอมโอนกรรมสิทธิ์กลับมาดังเดิม โดยผู้ซื้อเป็นผู้เสียค่าใช้จ่ายเองและให้ผู้ซื้อส่งคืนต้นฉบับโฉนดและหนังสือสัญญาจำนองต่อเจ้าพนักงานบังคับคดี และรับเงินค่าซื้อทรัพย์สินไป กรณีดังกล่าวนี้ผู้ซื้อจะไม่ดำเนินการเรียกร้องค่าใช้จ่ายหรือค่าเสียหายใด ๆ ในกรณีที่ศาลมีคำสั่งเพิกถอนการขายทอดตลาดนั้น

๖. ผู้มีส่วนได้เสีย หมายถึง ผู้มีส่วนได้เสียในทรัพย์สินที่ถูกบังคับคดีได้แก่ เจ้าหนี้ตามคำพิพากษา ลูกหนี้ตามคำพิพากษา ผู้มีบุริมสิทธิเหนือทรัพย์สินที่ขาย เช่น ผู้รับจำนอง ผู้ร้องขอเฉลี่ยเงินที่ได้จากการขายทอดตลาด ผู้ถือกรรมสิทธิ์ร่วมในทรัพย์สินที่ขาย

๗. หน้าที่ของผู้มีส่วนได้เสีย มาดูแลการขายทอดตลาดในทุกครั้งที่มีการขายและแสดงตัวต่อเจ้าพนักงานบังคับคดี หากไม่สามารถดูแลการขายได้ด้วยตนเองสามารถมอบอำนาจให้ผู้อื่นมาดูแลการขายได้ ใช้สิทธิ์เข้าสู่ราคาหรือหาผู้เข้าสู่ราคามาได้ตามราคาที่ตนต้องการ

๘. เหตุงดการขายทอดตลาด ในการขายทอดตลาดอาจมีเหตุตามกฎหมายที่เจ้าพนักงานบังคับคดีไม่สามารถนำทรัพย์สินออกขายต้องงดการขายทอดตลาด ดังนี้ ศาลมีคำสั่งให้งดการขายทอดตลาด มีการร้องขอให้ปล่อยทรัพย์สินที่ยึด (ร้องขอตทรัพย์สิน) และศาลมีคำสั่งให้รับคำร้องไว้พิจารณา การส่งประกาศขายให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียไม่ชอบด้วยกฎหมาย เจ้าหนี้ตามคำพิพากษาแกลงของการบังคับคดีโดยมีหนังสือยินยอมจากผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย เจ้าหนี้ตามคำพิพากษาแกลงขอถอนการบังคับคดีในทรัพย์สินนั้น ลูกหนี้ชำระหนี้ตามหมายบังคับคดี ให้แก่เจ้าหนี้ตามคำพิพากษาและผู้ร้องเฉลี่ยที่ศาลมีคำสั่งอนุญาตแล้วครบถ้วน ลูกหนี้ถูกศาลมีคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์สินและอยู่ระหว่างรอเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์สินแจ้งว่าจะให้ขายทอดตลาดต่อไปหรือไม่ ศาลมีคำสั่งรับคำร้องขอฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ไว้พิจารณา

๙. กรมบังคับคดีได้จัดพิมพ์ประกาศ เพื่อให้ผู้สนใจขอรับเป็นสมาชิกประกาศขายทอดตลาด หรือขอซื้อหนังสือบังคับคดีออกขายได้ที่ห้องงานพิมพ์ประกาศ ชั้น ๑ อาคาร กรมบังคับคดี หรือสามารถตรวจสอบจากประกาศขายทอดตลาด ที่เจ้าพนักงานบังคับคดีปิดประกาศไว้ ณ สถานที่ขายทอดตลาด หรือทางอินเทอร์เน็ต www.led.go.th^{๑๗}

๓.๗ กระบวนการวางทรัพย์สิน

การวางทรัพย์สิน คือ วิธีการชำระหนี้ที่กฎหมายกำหนดขึ้นเมื่อการชำระหนี้มีอุปสรรคอันเกิดจากตัวเจ้าหนี้ โดยผู้วางทรัพย์สินได้นำเงินหรือทรัพย์สินที่เป็นวัตถุแห่งหนี้ไปวาง ณ สำนักงานบังคับคดีทั่วประเทศ ซึ่งผลของการวางทรัพย์สิน ทำให้ลูกหนี้หลุดพ้นจากหนี้ ไม่ตกเป็นผู้ผิดนัด ผิดสัญญา ไม่ต้องเสียดอกเบี้ย ค่าเสียหาย ค่าสินไหมทดแทน หรือเบี้ยปรับ และเจ้าหนี้จะร้องต่อศาลให้สั่งบังคับชำระหนี้ไม่ได้ การถอนการขายฝาก โดยการวางทรัพย์สินทำให้ได้กรรมสิทธิ์กลับคืนมาสู่ผู้วางทรัพย์สิน

๑) เหตุที่จะขอวางทรัพย์สิน

๑. เจ้าหนี้บอกปิดหรือปฏิเสธไม่ยอมรับชำระหนี้ โดยปราศจากมูลเหตุอันอ้างตามกฎหมายได้ เช่น ผู้ให้เช่าได้ทำสัญญาเช่ามีกำหนด ๓๐ ปี โดยได้จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมายที่สำนักงานที่ดิน ซึ่งมีผลผูกพันคู่สัญญาตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญา แต่ต่อมาผู้ให้เช่าอยากจะเลิกสัญญาก่อนครบกำหนดที่ระบุไว้ในสัญญา จึงปฏิเสธไม่ยอมรับค่าเช่าหรือจะขอขึ้นเงินค่าเช่าโดยไม่มีเหตุอันจะอ้างได้ตามกฎหมาย เพื่อผู้ให้เช่าจะถือเอาเป็นเหตุบอกเลิกสัญญาเช่า

๒. เจ้าหนี้ไม่สามารถรับชำระหนี้ได้ เช่น เจ้าหนี้ไปต่างจังหวัด หรือต่างประเทศ หรือหาตัวเจ้าหนี้ไม่พบหรือต้องขังอยู่ในเรือนจำ

^{๑๗}www.led.go.th เว็บไซต์ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม

๓. ลูกหนี้ไม่สามารถหยั่งรู้สิทธิของเจ้าหนี้ หรือรู้ตัวเจ้าหนี้ได้แน่นอน เช่น ลูกหนี้ไปทำสัญญาเช่า กับ นาง ก. ต่อมา นาง ก. ตาย ทายาทของ นาง ก. ต่างเรียกร้องให้ลูกหนี้ ชำระค่าเช่าให้แก่ตน โดยอ้างว่าตนมีสิทธิ ในการรับเงินค่าเช่า ลูกหนี้จึงไม่อาจหยั่งรู้ได้ว่าจะต้องชำระหนี้กับใครระหว่างทายาท

- ตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เช่น มาตรา ๔๙๒ การไถ่ถอน การขายฝากโดยนำเงินค่าไถ่ถอนมาวางทรัพย์ และสิทธิถอนการวาง หรือมาตรา ๒๓๒, ๓๐๒, ๖๓๑, ๖๗๙, ๗๕๔ และ ๙๔๗ เป็นต้น

- ตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายอื่น เช่น การวางเงินทดแทนตามพระราชบัญญัติวินาศ พ.ศ. ๒๕๓๐

- ตามคำสั่งศาล เช่น การคุ้มครองชั่วคราว ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา ๒๖๔

๒) ผู้มีสิทธิวางทรัพย์

๑. ลูกหนี้

๒. ผู้รับมอบอำนาจลูกหนี้

๓. บุคคลภายนอกที่เต็มใจชำระหนี้แทนลูกหนี้เว้นแต่สภาพแห่งหนี้ไม่เปิดช่องให้บุคคลภายนอก ชำระแทนได้ หรือขัดกับเจตนาที่คู่กรณีแสดงไว้และจะต้องไม่เป็นการฝ่าฝืนใจ หรือขัดใจลูกหนี้

■ สำนักงานที่รับวางทรัพย์

ในส่วนกลาง สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๑ - ๖

ในส่วนภูมิภาค สำนักงานบังคับคดีทั่วประเทศ

๓) ทรัพย์ที่วางได้

๑. เงินสด

๒. แคชเชียร์เช็คของธนาคารในส่วนกลาง (กทม.) สั่งจ่ายสำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๑ - ๖ ในกรณีวางทรัพย์ในส่วนภูมิภาคให้สั่งจ่ายในนามสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนั้น ๆ

๓. ทรัพย์ที่เป็นวัตถุแห่งหนี้และสามารถส่งมอบกันได้ตามกฎหมาย เช่น รถยนต์ ตู้เย็น สร้อยทอง แหวนเพชร

๔) ทรัพย์ที่ไม่ควรวาง

๑. สภาพทรัพย์ไม่ควรแก่การวางหรือเป็นที่พึงวิตกว่าทรัพย์นั้นต่อไปจะเสื่อมเสียหรือทำลาย หรือบุบสลายได้ เช่น น้ำแข็งที่สลักเป็นรูปต่าง ๆ เพื่อความสวยงามในงานสมรส

๒. มีค่ารักษาทรัพย์แพงเกินควร

๓. ดึกแถว โรงแรม คอนโดมิเนียม เครื่องจักร หรือทรัพย์ที่ขนย้ายไม่สะดวกหรือน้ำมันหรือ วัตถุไวไฟ เป็นต้น

๕) วิธีปฏิบัติและหน้าที่ของผู้วางทรัพย์

๑. เขียนคำร้องขอวางทรัพย์ตามแบบ ว.๑ หากมอบอำนาจให้บุคคลอื่นวางทรัพย์แทนต้องทำ ใบมอบอำนาจ ตามแบบ ว.๔

๒. แสดงบัตรประจำตัวประชาชน หรือหลักฐานอื่นใดที่ทางราชการออกให้ (มีรูปถ่าย)

๓. กรณีมอบอำนาจ ยื่นใบมอบอำนาจตามแบบ ว.๔ ติดอากรตามกฎหมายพร้อมบัตรประชาชน หรือหลักฐานอื่นที่ทางราชการออกให้ (มีรูปถ่าย) ทั้งของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ

๔. กรณีเป็นนิติบุคคลให้นำหนังสือรับรองการจดทะเบียนซึ่งนายทะเบียนรับรองไม่เกิน ๑ เดือน มาแสดงด้วย

๕. แนบบัตรรับรองรายการทะเบียนราษฎร์ (ท.ร. ๑๔/๑) หรือหนังสือรับรองฐานะนิติบุคคล ของเจ้าหนี้รับรองไม่เกิน ๑ เดือน

๖. หลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการวางทรัพย์ในเรื่องนั้น ๆ มาแสดง เช่น

- ถ้าวางตามสัญญาประนีประนอมยอมความของศาล ให้มีคำพิพากษาตามยอมที่เจ้าหน้าที่ศาล
รับรอง
- ถ้าวางตามสัญญาเช่าให้มีสัญญาเช่า พร้อมถ่ายสำเนาสัญญาเช่าและรับรองสำเนาถูกต้อง
- ถ้าวางตามสัญญาขายฝากให้มีสัญญาขายฝาก พร้อมถ่ายสำเนาสัญญาขายฝากและรับรอง
สำเนาถูกต้อง
- ถ้าวางตามสัญญาเช่าซื้อให้มีสัญญาเช่าซื้อ พร้อมถ่ายสำเนาสัญญาเช่าซื้อและรับรอง
สำเนาถูกต้อง
- ถ้าวางตามสัญญาจำนอง (ไถ่ถอน) ให้มีสัญญาจำนอง พร้อมถ่ายสำเนาสัญญาจำนองและ
รับรองสำเนาถูกต้อง

๗. เงินประกันค่าใช้จ่าย (ขั้นต่ำ) จำนวน ๓๐๐ บาท

๘. ผู้วางทรัพย์ หรือผู้มอบอำนาจ ต้องมาให้เจ้าพนักงานสอบสวนถึงที่มาแห่งมูลหนี้

๙. ผู้วางทรัพย์ต้องแจ้งการวางทรัพย์ให้เจ้าหน้าที่ทราบโดยพลัน จึงจะมีผลสมบูรณ์ว่าเป็นการ
วางทรัพย์โดยชอบด้วยกฎหมาย ยกเว้นกรณีขายฝากตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ตามมาตรา ๔๙๒

๖) วิธีปฏิบัติของเจ้าหนี้ ผู้ประสงค์จะรับทรัพย์ที่วาง

๑. เที่ยนคำร้องขอรับทรัพย์หรือเงินตามแบบ ว.๓

๒. แสดงบัตรประจำตัวประชาชน หรือหลักฐานอื่นใดที่ทางราชการออกให้ (มีรูปถ่าย)

๓. กรณีมอบอำนาจ ยื่นใบมอบอำนาจตามแบบ ว.๔ ติดอากรตามที่กฎหมายกำหนดพร้อมนำ
บัตรประชาชนหรือหลักฐานอื่นที่ทางราชการออกให้ มีรูปถ่ายทั้งของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ
มาแสดงต่อเจ้าพนักงาน

๔. กรณีเป็นนิติบุคคลให้นำหนังสือรับรองการจดทะเบียนซึ่งนายทะเบียนรับรองไม่เกิน ๑ เดือน
มาแสดงด้วย

๕. กรณีวางทรัพย์โดยมีเงื่อนไขให้เจ้าหนี้แสดงหลักฐานต่อเจ้าพนักงานว่าได้ปฏิบัติตามเงื่อนไขแล้ว

๗) ผลของการวางทรัพย์

๑. ทำให้ลูกหนี้หลุดพ้นจากหนี้ที่ต้องชำระ ไม่ตกเป็นผู้ผิดนัดและไม่ต้องเสียดอกเบี้ยให้แก่เจ้าหนี้
หลังจากวันที่วางทรัพย์

๒. เจ้าหนี้มีสิทธิรับทรัพย์ที่วาง ภายใน ๑๐ ปี นับแต่ได้รับคำบอกกล่าวการวางทรัพย์ หากเจ้าหนี้
ไม่มารับสิทธิของเจ้าหนี้เหนือทรัพย์ที่วางเป็นอันระงับไป

๘) การถอนหรือขอรับทรัพย์ที่วาง

ผู้วางทรัพย์อาจถอนหรือขอรับทรัพย์ที่วางคืนได้ เว้นแต่กรณีดังต่อไปนี้

๑. ผู้วางทรัพย์ได้แสดงเจตนาสละสิทธิที่จะถอนไว้

๒. เจ้าหนี้ได้แจ้งต่อสำนักงานบังคับคดีที่รับวางทรัพย์ว่าประสงค์รับทรัพย์ที่วาง

๓. การวางทรัพย์ตามคำสั่งศาล

๔. ผู้วางทรัพย์อยู่ระหว่างถูกดำเนินคดีล้มละลาย

๕. หากบุคคลใดวางทรัพย์ชำระหนี้แทนลูกหนี้ บุคคลนั้นจะถอนการวางทรัพย์ได้ต่อเมื่อลูกหนี้

ยินยอม

บทที่ ๓
ผลการสำรวจ

๑. ผลการสำรวจเชิงปริมาณ

๑.๑ ผลการสำรวจภาพรวม

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวน ร้อยละและสถานที่ของผู้มารับบริการ (ภาพรวม)

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
ส่วนกลาง		
สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๑-๖	๘๔๑	๒๔.๓๒
กองบังคับคดีล้มละลาย ๑-๖	๕๕๗	๑๖.๑๑
กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้	๑๖๑	๔.๖๖
ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	๑๓๘	๓.๙๙
กองติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย	๑๓๑	๓.๗๖
ส่วนภูมิภาค (สำนักงานบังคับคดีจังหวัด....)		
กลุ่มจังหวัดที่ ๑ ปทุมธานี สาขาธัญบุรี และพระนครศรีอยุธยา	๒๒๐	๖.๓๖
กลุ่มจังหวัดที่ ๒ ชลบุรี สาขาพัทยา และระยอง	๒๓๓	๖.๗๖
กลุ่มจังหวัดที่ ๓ นครราชสีมา และอุบลราชธานี	๒๙๗	๘.๕๙
กลุ่มจังหวัดที่ ๔ หนองคาย และกาฬสินธุ์	๑๒๔	๓.๕๙
กลุ่มจังหวัดที่ ๕ เชียงใหม่ และเชียงราย	๑๘๐	๕.๒๑
กลุ่มจังหวัดที่ ๖ พิษณุโลก และนครสวรรค์	๑๑๔	๓.๓๐
กลุ่มจังหวัดที่ ๗ ราชบุรี และกาญจนบุรี	๑๒๖	๓.๖๔
กลุ่มจังหวัดที่ ๘ สุราษฎร์ธานี ภูเก็ต และนครศรีธรรมราช สาขาทุ่งสง	๑๓๕	๓.๙๐
กลุ่มจังหวัดที่ ๙ ตรัง และสงขลา	๒๐๑	๕.๘๑
รวมทั้งสิ้น	๓,๔๕๘	๑๐๐.๐๐

จากการพิจารณາตารางที่ ๑ เมื่อถามถึงหน่วยงาน และส่วนภูมิภาค ผลการสำรวจพบว่า

- **ส่วนกลาง** ผลการสำรวจพบว่ามากที่สุดคือร้อยละ ๒๔.๓๒ ระบุ สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๑-๖ รองลงมาร้อยละ ๑๖.๑๑ ระบุ กองบังคับคดีล้มละลาย ๑-๖ ร้อยละ ๔.๖๖ ระบุ กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ร้อยละ ๓.๙๙ ระบุ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และร้อยละ ๓.๗๖ ระบุ กองติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย ตามลำดับ

- **ส่วนภูมิภาค** ผลการสำรวจพบว่า มากที่สุด คือร้อยละ ๘.๕๙ ระบุ กลุ่มจังหวัดที่ ๓ นครราชสีมา และอุบลราชธานี รองลงมาร้อยละ ๖.๗๖ ระบุ กลุ่มจังหวัดที่ ๒ ชลบุรี สาขาพัทยา และระยอง ร้อยละ ๖.๓๖ ระบุ กลุ่มจังหวัดที่ ๑ ปทุมธานี สาขาธัญบุรี และพระนครศรีอยุธยา ร้อยละ ๕.๘๑ ระบุ กลุ่มจังหวัดที่ ๙ ตรัง และสงขลา และร้อยละ ๕.๒๑ ระบุ กลุ่มจังหวัดที่ ๕ เชียงใหม่ และเชียงราย ตามลำดับ

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวน และร้อยละของผู้รับบริการ ในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา (ภาพรวม)

กระบวนการในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา	จำนวน	ร้อยละ
กระบวนการบังคับคดีแพ่ง	๑,๕๙๐	๓๗.๖๕
กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย	๗๕๔	๑๗.๘๕
กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกค้า	๒๐๖	๔.๘๘
กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	๓๗๙	๘.๙๗
กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย	๓๐๙	๗.๓๒
กระบวนการประมูลซื้อทรัพย์สิน / การขายทอดตลาด	๗๒๕	๑๗.๑๗
กระบวนการวางทรัพย์สิน	๒๖๐	๖.๑๖
รวมทั้งสิ้น	๔,๒๒๓	๑๐๐.๐

จากการพิจารณาตารางที่ ๒ เมื่อถามถึง ในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมาเคยรับบริการหรือเกี่ยวข้องกับกระบวนการใด ผลการสำรวจพบว่า เกินกว่า ๑ ใน ๓ หรือร้อยละ ๓๗.๖๕ ระบุ กระบวนการบังคับคดีแพ่ง รองลงมาคือ ร้อยละ ๑๗.๘๕ ระบุ กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย ร้อยละ ๑๗.๑๗ ระบุ กระบวนการประมูลซื้อทรัพย์สิน / การขายทอดตลาด ร้อยละ ๘.๙๗ ระบุ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี และร้อยละ ๗.๓๒ ระบุ กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวน และร้อยละของผู้รับบริการในกระบวนการต่าง ๆ (ภาพรวม)

กระบวนการในการมารับบริการครั้งนี้	จำนวน	ร้อยละ
กระบวนการบังคับคดีแพ่ง	๑,๓๙๔	๓๙.๙๙
กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย	๔๘๐	๑๓.๗๗
กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกค้า	๑๗๑	๔.๙๑
กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	๔๖๗	๑๓.๓๙
กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย	๑๘๐	๕.๑๖
กระบวนการประมูลซื้อทรัพย์สิน/การขายทอดตลาด	๖๑๙	๑๗.๗๖
กระบวนการวางทรัพย์สิน	๑๗๕	๕.๐๒
รวมทั้งสิ้น	๓,๔๘๖	๑๐๐.๐๐

จากการพิจารณาตารางที่ ๓ เมื่อถามถึง การมาหน่วยงานของกรมบังคับคดีครั้งนี้มารับบริการหรือดำเนินการในกระบวนการบังคับคดีด้านใด ผลการสำรวจพบว่า เกินกว่า ๑ ใน ๓ หรือร้อยละ ๓๙.๙๙ ระบุ กระบวนการบังคับคดีแพ่ง รองลงมาคือร้อยละ ๑๗.๗๖ ระบุ กระบวนการประมูลซื้อทรัพย์สิน / การขายทอดตลาด ร้อยละ ๑๓.๗๗ ระบุ กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย ร้อยละ ๑๓.๓๙ ระบุ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี และร้อยละ ๕.๐๒ ระบุ กระบวนการวางทรัพย์สิน ตามลำดับ

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวน และร้อยละของสถานะผู้รับบริการ (ภาพรวม)

สถานะในการมาที่หน่วยงานของกรมบังคับคดี	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา	๔๘๘	๑๔.๖๑
ลูกหนี้ตามคำพิพากษา	๗๘๕	๒๓.๕๐
ผู้เข้าซื้อทรัพย์สินขายทอดตลาด	๔๓๐	๑๒.๘๗
ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหน้าที่	๑,๒๘๕	๓๘.๕๖
ผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้	๑๖๓	๔.๘๘
ผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ	๑๒๐	๓.๕๙
ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องใด ๆ ในคดีความ	๗๐	๒.๐๙
รวมทั้งสิ้น	๓,๓๔๑	๑๐๐.๐๐

จากการพิจารณาตารางที่ ๔ เมื่อถามถึง การมาที่หน่วยงานของกรมบังคับคดีครั้งนี้มาในสถานะใด ผลการสำรวจพบว่า เกินกว่า ๑ ใน ๓ หรือร้อยละ ๓๘.๕๖ ระบุ ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหน้าที่ รองลงมา คือ ร้อยละ ๒๓.๕๐ ระบุ ลูกหนี้ตามคำพิพากษา ร้อยละ ๑๔.๖๑ ระบุ เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา ร้อยละ ๑๒.๘๗ ระบุ ผู้เข้าซื้อทรัพย์สินขายทอดตลาด และร้อยละ ๔.๘๘ ระบุ ผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้ ตามลำดับ

ตารางที่ ๕ แสดงค่าร้อยละต่อการรับรู้บทบาทหน้าที่ของกรมบังคับคดี (ภาพรวม)

บทบาทหน้าที่	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ
บังคับคดีแพ่งตามคำพิพากษา หรือคำสั่งศาล	๙๓.๔๐	๐.๘๐	๕.๘๐
บังคับคดีล้มละลายตามคำสั่งศาล	๘๒.๙๔	๕.๑๔	๑๑.๙๒
การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ตามคำสั่งศาล	๖๖.๐๔	๘.๓๗	๒๕.๕๙
ชำระบัญชีห้างหุ้นส่วนบริษัทหรือนิติบุคคลในฐานะผู้ชำระบัญชีตามคำสั่งศาล	๔๙.๘๕	๑๑.๑๐	๓๙.๐๕
รับวางทรัพย์สินจากลูกหนี้หรือผู้มีสิทธิวางทรัพย์สิน	๗๐.๒๐	๗.๔๔	๒๒.๓๖
ประเมินราคาทรัพย์สิน	๖๓.๗๗	๑๓.๑๑	๒๓.๑๒
การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	๘๒.๙๔	๕.๐๙	๑๑.๙๗
ทำบัญชีแสดงรายการรับจ่าย / ทำบัญชีแบ่งทรัพย์สินเพื่อจ่ายเงินให้เจ้าหน้าที่	๖๙.๕๓	๘.๐๒	๒๒.๔๕
การประมูลซื้อทรัพย์สิน / การขายทอดตลาด	๘๒.๙๒	๕.๖๔	๑๑.๔๔

จากการพิจารณาตารางที่ ๕ เมื่อถามถึง บทบาทหน้าที่ของกรมบังคับคดี ผลการสำรวจพบว่า ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๙๓.๔๐ ระบุ บังคับคดีแพ่งตามคำพิพากษา หรือคำสั่งศาล รองลงมา ร้อยละ ๘๒.๙๔ ระบุ บังคับคดีล้มละลายตามคำสั่งศาลเช่นเดียวกับที่ระบุการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ร้อยละ ๘๒.๙๒ ระบุ การประมูลซื้อทรัพย์สิน / การขายทอดตลาด ร้อยละ ๗๐.๒๐ ระบุ รับวางทรัพย์สินจากลูกหนี้หรือผู้มีสิทธิวางทรัพย์สิน และร้อยละ ๖๙.๕๓ ระบุ ทำบัญชีแสดงรายการรับจ่าย / ทำบัญชีแบ่งทรัพย์สินเพื่อจ่ายเงินให้เจ้าหน้าที่ ตามลำดับ

ตารางที่ ๖ แสดงค่าเฉลี่ย และร้อยละต่อการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่และการทำงานของกรมบังคับคดี ส่งผลดี หรือเป็นประโยชน์ (ภาพรวม)

เรื่อง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับ ความคิดเห็น
เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้รับชำระหนี้ และลูกหนี้หลุดพ้นจากหนี้	๘.๗๔	๑.๕๑๘	๘๗.๓๙	มากที่สุด
การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี เปิดโอกาสให้เข้าถึงความยุติธรรมอย่างเท่าเทียมอันเป็นการลดความเหลื่อมล้ำในสังคม	๘.๕๕	๑.๖๒๒	๘๕.๕๒	มากที่สุด
ช่วยเสริมสร้างสภาพคล่อง และการเติบโตทางเศรษฐกิจ โดยการผลักดันทรัพย์สินออกสู่ระบบ	๘.๒๒	๑.๗๑๒	๘๒.๒๒	มากที่สุด
กฎหมายและกระบวนการบังคับคดีมีความเหมาะสม ส่งผลต่อการจัดอันดับความยากง่ายในการประกอบธุรกิจของนักลงทุนจากต่างประเทศ (Ease of Doing Business) ของธนาคารโลก	๘.๓๘	๑.๗๒๐	๘๓.๗๕	มากที่สุด

จากการพิจารณาตารางที่ ๖ เมื่อถามถึง บทบาทหน้าที่และการทำงานของกรมบังคับคดี ส่งผลดี หรือเป็นประโยชน์ ผลการวิเคราะห์พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๘.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๓๙ ระบุ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้รับชำระหนี้ และลูกหนี้หลุดพ้นจากหนี้ รองลงมา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๘.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๕๒ ระบุ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี เปิดโอกาสให้เข้าถึงความยุติธรรมอย่างเท่าเทียม อันเป็นการลดความเหลื่อมล้ำในสังคม และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๘.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๗๕ ระบุ กฎหมายและกระบวนการบังคับคดีมีความเหมาะสม ส่งผลต่อการจัดอันดับความยากง่ายในการประกอบธุรกิจของนักลงทุนจากต่างประเทศ (Ease of Doing Business) ของธนาคารโลก ตามลำดับ

ตารางที่ ๗ แสดงค่าเฉลี่ย และร้อยละต่อระดับความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดี (ภาพรวม)

กระบวนการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับ ความเชื่อมั่น
กระบวนการบังคับคดีโดยภาพรวม	๙.๐๒	๑.๑๗๙	๙๐.๒๒	มากที่สุด
กระบวนการบังคับคดีแพ่ง	๘.๙๗	๑.๒๔๖	๘๙.๖๕	มากที่สุด
กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย	๘.๕๖	๑.๕๔๗	๘๕.๖๑	มากที่สุด
กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้	๘.๔๗	๑.๖๐๙	๘๔.๖๖	มากที่สุด
กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	๘.๖๒	๑.๕๘๗	๘๖.๒๓	มากที่สุด
กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย	๘.๔๖	๑.๖๖๕	๘๔.๕๘	มากที่สุด
กระบวนการประมูลซื้อทรัพย์สิน / การขายทอดตลาด	๘.๗๐	๑.๔๙๔	๘๖.๙๘	มากที่สุด
กระบวนการวางทรัพย์สิน	๘.๕๗	๑.๖๔๐	๘๕.๗๐	มากที่สุด

จากการพิจารณาตารางที่ ๗ เมื่อถามถึง ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดี ผลการวิเคราะห์พบว่า กระบวนการบังคับคดีโดยภาพรวม ส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๙.๐๒ คิดเป็นร้อยละ

๙๐.๒๒ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๘.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๕ ระบุ กระบวนการบังคับคดีแพ่ง
 รองลงมา มีความเชื่อมั่น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๘.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๙๘ ระบุ กระบวนการประมูล
 ซื้อทรัพย์สิน / การขายทอดตลาด มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๘.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๓ ระบุ
 กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๘.๕๗ คิดเป็นร้อยละ
 ๘๕.๗๐ ระบุ กระบวนการวางทรัพย์สิน มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๘.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๑
 ระบุ กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย มีค่าเฉลี่ย ๘.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๖ ระบุ กระบวนการฟื้นฟูกิจการ
 ของลูกหนี้ และมีค่าเฉลี่ย ๘.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๕๘ ระบุ กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สิน
 ในคดีล้มละลาย ตามลำดับ

ตารางที่ ๘ แสดงค่าเฉลี่ย และร้อยละต่อระดับความคาดหวังต่อกระบวนการบังคับคดี (ภาพรวม)

กระบวนการบังคับคดีในภาพรวม	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับ ความ คาดหวัง
การดำเนินงานเป็นไปตามวิสัยทัศน์ของกรมบังคับคดี ที่ว่า “บังคับคดีด้วยความเป็นธรรม มุ่งสู่องค์กรชั้นนำ ในระดับสากล บริการประชาชนอย่างมีคุณภาพ”	๙.๓๙	๑.๒๐๓	๙๓.๘๗	มากที่สุด
การจัดสรรกำลังเจ้าหน้าที่ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี พร้อมอำนวยความสะดวกด้านบังคับคดีอย่างมีประสิทธิภาพ	๙.๓๑	๑.๒๘๑	๙๓.๐๘	มากที่สุด
อัยการผู้ไม่ตรี ความยินดีให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙.๔๕	๑.๑๒๔	๙๔.๕๔	มากที่สุด
ความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่	๙.๔๕	๑.๑๓๔	๙๔.๕๐	มากที่สุด
มีช่องทางการติดต่อ หรือประชาสัมพันธ์ของกรมบังคับคดี ที่ง่าย สะดวก และหลากหลาย เช่น การติดต่อด้วยตนเอง (สำนักงานบังคับคดีทั่วประเทศ) โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ ทวิตเตอร์ เป็นต้น	๙.๓๗	๑.๒๑๖	๙๓.๗๒	มากที่สุด
ความโปร่งใสในทุกขั้นตอนของการดำเนินการและการบริการ	๙.๕๓	๑.๐๒๐	๙๕.๒๙	มากที่สุด
ยึดหลักกฎหมายในการดำเนินการและการบริการ	๙.๕๖	๐.๙๙๙	๙๕.๕๙	มากที่สุด
การดำเนินการด้วยความเป็นธรรม การไม่เลือกปฏิบัติ ให้ความเสมอภาคและให้บริการ	๙.๕๒	๑.๐๔๓	๙๕.๒๕	มากที่สุด
การเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้แสดง ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ตู้รับฟัง ความคิดเห็น อีเมล โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ ทวิตเตอร์ จัดประชุม เป็นต้น	๙.๓๙	๑.๑๙๓	๙๓.๙๒	มากที่สุด
การจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ แนะนำ ให้คำปรึกษา และรับฟังความคิดเห็น	๙.๔๑	๑.๑๗๐	๙๔.๑๒	มากที่สุด
การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอน หรือวิธีการที่เหมาะสม	๙.๓๙	๑.๑๙๘	๙๓.๙๔	มากที่สุด

จากการพิจารณาตารางที่ ๘ เมื่อถามถึง ความคาดหวังต่อกระบวนการบังคับคดี ผลการวิเคราะห์
พบว่า ส่วนใหญ่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย ๙.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๙ ระบุ ยึดหลักกฎหมาย

ในการดำเนินการและการบริการ รองลงมามีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๙.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๙ ระบุ ความโปร่งใสในทุกขั้นตอนของการดำเนินการและการบริการ และมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๙.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๕ ระบุ การดำเนินการด้วยความเป็นธรรม การไม่เลือกปฏิบัติ ให้ความเสมอภาคและให้บริการ ตามลำดับ

ตารางที่ ๙ แสดงค่าเฉลี่ย และร้อยละต่อระดับการปฏิบัติจริงในการเข้ารับบริการ (ภาพรวม)

กระบวนการบังคับคดีในภาพรวม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริง
การดำเนินงานเป็นไปตามวิสัยทัศน์ของกรมบังคับคดีที่ว่า “บังคับคดีด้วยความเป็นธรรม มุ่งสู่องค์กรชั้นนำในระดับสากล บริการประชาชนอย่างมีคุณภาพ”	๘.๕๕	๑.๔๔๙	๘๕.๕๒	มากที่สุด
การจัดสรรกำลังเจ้าหน้าที่ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี พร้อมอำนวยความสะดวกด้านบังคับคดีอย่างมีประสิทธิภาพ	๘.๑๙	๑.๕๙๘	๘๑.๘๘	มากที่สุด
อัยการผู้ไม่ตรี ความยินดีให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘.๕๓	๑.๕๕๓	๘๕.๒๕	มากที่สุด
ความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่	๘.๔๙	๑.๕๒๕	๘๔.๙๓	มากที่สุด
มีช่องทางการติดต่อ หรือประชาสัมพันธ์ของกรมบังคับคดีที่ง่าย สะดวก และหลากหลาย เช่น การติดต่อด้วยตนเอง (สำนักงานบังคับคดี ทั่วประเทศ) โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ ทวิตเตอร์ เป็นต้น	๘.๑๕	๑.๗๔๑	๘๑.๕๑	มากที่สุด
ความโปร่งใสในทุกขั้นตอนของการดำเนินการและการบริการ	๘.๖๖	๑.๔๖๒	๘๖.๖๓	มากที่สุด
ยึดหลักกฎหมายในการดำเนินการและการบริการ	๘.๗๓	๑.๔๒๑	๘๗.๓๑	มากที่สุด
การดำเนินการด้วยความเป็นธรรม การไม่เลือกปฏิบัติ ให้ความเสมอภาคและให้บริการ	๘.๖๒	๑.๕๑๑	๘๖.๑๘	มากที่สุด
การเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น อีเมล โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ ทวิตเตอร์ จัดประชุม เป็นต้น	๘.๒๑	๑.๗๑๓	๘๒.๐๖	มากที่สุด
การจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ แนะนำ ให้คำปรึกษา และรับฟังความคิดเห็น	๘.๓๐	๑.๖๙๖	๘๓.๐๔	มากที่สุด
การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนหรือวิธีการที่เหมาะสม	๘.๒๗	๑.๖๗๓	๘๒.๗๕	มากที่สุด

จากการพิจารณาตารางที่ ๙ เมื่อถามถึง ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงในการรับบริการ ผลการวิเคราะห์พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๘.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๓๑ ระบุ ยึดหลักกฎหมายในการดำเนินการและการบริการ รองลงมา มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๘.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๓ ระบุ ความโปร่งใสในทุกขั้นตอนของการดำเนินการและ

การบริการ และมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๘.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๑๘ ระบุ การดำเนินการด้วยความเป็นธรรม การไม่เลือกปฏิบัติให้ความเสมอภาคและให้บริการ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๐ แสดงค่าเฉลี่ย และค่า Top ๓ Boxes ต่อระดับความคาดหวัง และความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริง (ภาพรวม)

ความคาดหวัง		กระบวนการบังคับคดีในภาพรวม	ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริง	
ค่าเฉลี่ย	Top ๓ Boxes		ค่าเฉลี่ย	Top ๓ Boxes
๙.๓๙	๙๓.๕๕	การดำเนินงานเป็นไปตามวิสัยทัศน์ของกรมบังคับคดีที่ว่า “บังคับคดีด้วยความเป็นธรรม มุ่งสู่องค์กรชั้นนำในระดับสากล บริการประชาชนอย่างมีคุณภาพ”	๘๒.๑๐	๘.๕๕
๙.๓๑	๙๑.๔๕	การจัดสรรกำลังเจ้าหน้าที่ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี พร้อมอำนวยความสะดวกด้านบังคับคดีอย่างมีประสิทธิภาพ	๗๒.๗๒	๘.๑๙
๙.๔๕	๙๔.๐๑	อัยาศัยไมตรี ความยินดีให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗๙.๓๒	๘.๕๓
๙.๔๕	๙๓.๖๐	ความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่	๗๘.๕๘	๘.๔๙
๙.๓๗	๙๒.๖๐	มีช่องทางการติดต่อ หรือประชาสัมพันธ์ของกรมบังคับคดีที่ง่าย สะดวก และหลากหลาย เช่น การติดต่อด้วยตนเอง (สำนักงานบังคับคดีทั่วประเทศ) โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ ทวิตเตอร์ เป็นต้น	๗๐.๐๕	๘.๑๕
๙.๕๓	๙๕.๒๒	ความโปร่งใสในทุกขั้นตอนของการดำเนินการ และการบริการ	๘๑.๙๙	๘.๖๖
๙.๕๖	๙๔.๙๔	ยึดหลักกฎหมายในการดำเนินการและการบริการ	๘๓.๗๓	๘.๗๓
๙.๕๒	๙๔.๕๙	การดำเนินการด้วยความเป็นธรรม การไม่เลือกปฏิบัติ ให้ความเสมอภาคและให้บริการ	๘๑.๒๔	๘.๖๒
๙.๓๙	๙๒.๕๒	การเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น อีเมล โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ ทวิตเตอร์ จัดประชุม เป็นต้น	๗๑.๗๙	๘.๒๑
๙.๔๑	๙๓.๐๘	การจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ แนะนำ ให้คำปรึกษา และรับฟังความคิดเห็น	๗๕.๑๙	๘.๓๐
๙.๓๙	๙๒.๘๒	การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอน หรือวิธีการที่เหมาะสม	๗๔.๓๘	๘.๒๗

จากการพิจารณาตารางที่ ๑๐ เมื่อถามถึง ความคาดหวัง และความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริง ในการเข้ารับบริการกับกรมบังคับคดี ผลการวิเคราะห์พบว่า ความโปร่งใสในทุกขั้นตอนของการดำเนินการและการบริการ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๙.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๙๕.๒๒ มากกว่าความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๘.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๘๒.๑๐ ยึดหลักกฎหมายในการดำเนินการและการบริการ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๙.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ

๙๔.๙๔ มากกว่าความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๘.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๘๓.๗๓ การดำเนินการด้วยความเป็นธรรม การไม่เลือกปฏิบัติให้ความเสมอภาค และให้บริการ ตามลำดับ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๙.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๙๔.๕๙ มากกว่าความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๘.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๘๑.๒๔ อัยาศัยไมตรี ความยินดีให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๙.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๙๔.๐๑ มากกว่าความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงซึ่งอยู่ในระดับมาก หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๘.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๗๙.๓๒ ความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๙.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๙๓.๖๐ มากกว่าความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริง ซึ่งอยู่ในระดับมาก หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๗๘.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๘.๔๙

ตารางที่ ๑๑ แสดงค่าเฉลี่ย และร้อยละต่อระดับความพึงพอใจโดยรวม (ภาพรวม)

กระบวนการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
กระบวนการบังคับคดีโดยภาพรวม	๘.๖๘	๑.๕๐๒	๘๖.๘๓	มากที่สุด
กระบวนการบังคับคดีแพ่ง	๙.๐๔	๑.๐๖๔	๙๐.๔๑	มากที่สุด
กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย	๘.๘๙	๑.๖๓๖	๘๘.๙๒	มากที่สุด
กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้	๘.๙๗	๑.๖๖๙	๘๙.๗๔	มากที่สุด
กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	๘.๗๕	๑.๔๔๖	๘๗.๕๑	มากที่สุด
กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย	๙.๐๓	๑.๒๙๘	๙๐.๓๑	มากที่สุด
กระบวนการประมูลซื้อทรัพย์สิน / การขายทอดตลาด	๘.๙๗	๑.๒๓๘	๘๙.๗๒	มากที่สุด
กระบวนการวางทรัพย์สิน	๙.๐๑	๑.๓๐๔	๙๐.๑๒	มากที่สุด

จากการพิจารณາตารางที่ ๑๑ เมื่อถามถึง ความพึงพอใจโดยรวมจากการรับบริการ ผลการวิเคราะห์ การบังคับคดีโดยภาพรวม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๘.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๓ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๙.๐๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๑ ระบุ กระบวนการบังคับคดีแพ่ง รองลงมา มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๙.๐๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๓๑ ระบุ กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๙.๐๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๑๒ ระบุ กระบวนการวางทรัพย์สิน มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๘.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๗๒ ระบุ กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๘.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๗๒ ระบุ กระบวนการประมูลซื้อทรัพย์สิน / การขายทอดตลาด มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๘.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๒ ระบุ กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย และมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๘.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๑ ระบุ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๒ แสดงค่าเฉลี่ย และร้อยละต่อความพึงพอใจในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา (ภาพรวม)

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
สถานที่นั่งรอ หรือนั่งรับบริการ	๘.๑๐	๑.๗๔๘	๘๐.๙๗	มาก
การมีบริการเครื่องบัตรคิวอัตโนมัติ	๘.๓๒	๑.๗๒๔	๘๓.๒๕	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ	๘.๐๕	๑.๗๓๑	๘๐.๕๒	มาก
ความรวดเร็วในการรอคิว และการดำเนินการ	๗.๗๒	๒.๐๐๐	๗๗.๑๘	มาก

จากการพิจารณาตารางที่ ๑๒ เมื่อถามถึง ความพึงพอใจโดยรวมจากการรับบริการ ผลการวิเคราะห์พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๘.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๕ ระบุการมีบริการเครื่องบัตรคิวอัตโนมัติ รองลงมา มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๘.๑๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๙๗ ระบุ สถานที่นั่งรอ หรือนั่งรับบริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๘.๐๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๕๒ ระบุ สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ และมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๗.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๑๘ ระบุ ความรวดเร็วในการรอคิว และการดำเนินการ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๓ แสดงจำนวน และร้อยละการเปรียบเทียบการทำงานในอดีตกับปัจจุบัน (ภาพรวม)

การทำงานของเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดี	จำนวน	ร้อยละ
ดีขึ้น	๑,๘๘๐	๖๘.๐๙
เหมือนเดิม	๘๕๒	๓๐.๘๖
แย่ลง	๒๙	๑.๐๕
รวมทั้งสิ้น	๒,๗๖๑	๑๐๐.๐๐

จากการพิจารณาตารางที่ ๑๓ เมื่อถามถึง การทำงานของเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดีในอดีตที่ผ่านมา กับในปัจจุบัน ผลการสำรวจพบว่า เกินครึ่งหรือร้อยละ ๖๘.๐๙ ระบุ ดีขึ้น รองลงมา ร้อยละ ๓๐.๘๖ ระบุ เหมือนเดิม และร้อยละ ๑.๐๕ ระบุ แย่ลง

อย่างไรก็ตามแม้มีเพียงร้อยละ ๑.๐๕ ที่ระบุ แย่ลง อันเนื่องจากสาเหตุ เช่น การทำงานล่าช้าของเจ้าหน้าที่ ช่องทางการติดต่อยาก ระบบคอมพิวเตอร์ไม่เสถียร ที่จอดรถไม่เพียงพอ ป้ายบอกทางไม่ชัดเจน เป็นต้น

ดังนั้น กรมบังคับคดี ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อหรือการประชาสัมพันธ์ที่ง่าย สะดวก และหลากหลาย เช่น การติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ ทวิตเตอร์ เป็นต้น และควรเพิ่มการเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ ทวิตเตอร์ เป็นต้น และเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีความเหมาะสม

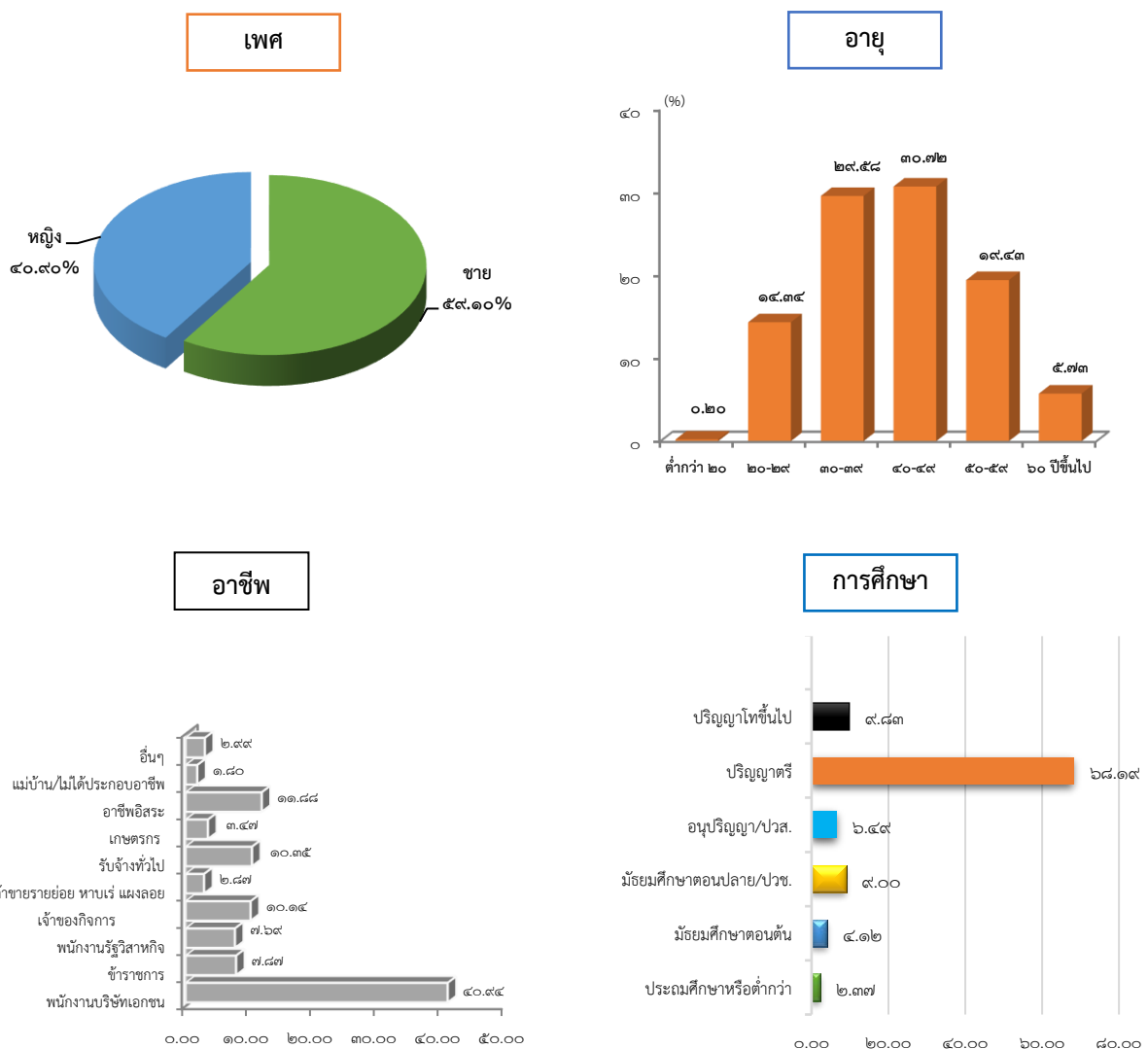
หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน ๖๖๔ คน พบว่า ไม่มีความเห็นเนื่องจากเพิ่งเคยใช้บริการ (ไม่นานไม่ถึง ๑๒ เดือน)

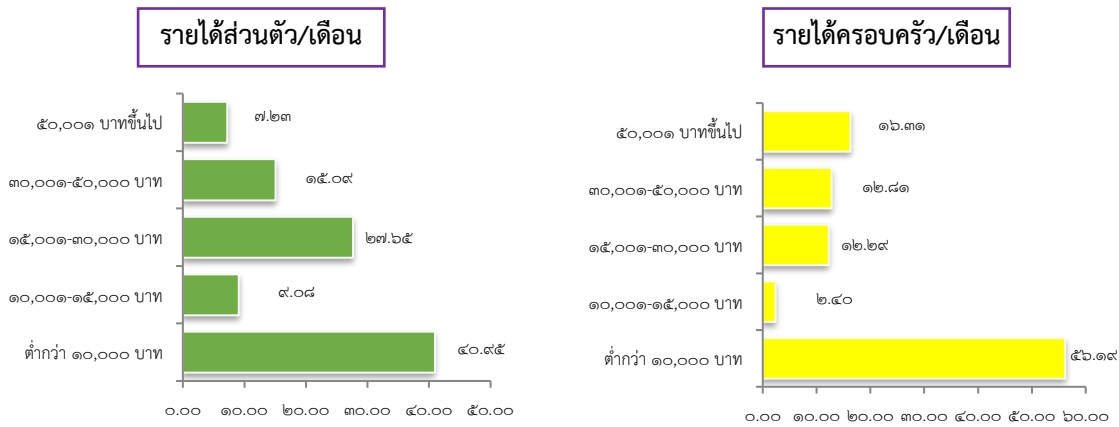
ตารางที่ ๑๔ แสดงจำนวน และร้อยละของอุปสรรคหรือปัญหาจากการรับบริการ (ภาพรวม)

อุปสรรคหรือปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่พบอุปสรรค หรือปัญหา	๒,๖๑๐	๗๗.๔๓
พบอุปสรรค หรือปัญหา	๗๖๑	๒๒.๕๗
รวมทั้งสิ้น	๓,๓๗๑	๑๐๐.๐๐

จากการพิจารณาตารางที่ ๑๔ เมื่อถามถึง อุปสรรคหรือปัญหาที่ได้จากการรับบริการหรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับกรมบังคับคดี ผลการสำรวจพบว่า ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๗๗.๔๓ ระบุ ไม่พบอุปสรรค หรือปัญหา ในขณะที่ร้อยละ ๒๒.๕๗ ระบุพบอุปสรรค หรือปัญหา

กราฟแสดงร้อยละของผู้รับบริการที่ระบุ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (ภาพรวม)





จากการพิจารณารายได้ เมื่อถามถึง ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 3,455 คน เป็นเพศชาย จำนวน 2,042 คน คิดเป็นร้อยละ 59.10 รองลงมา คือ เพศหญิง จำนวน 1,413 คน คิดเป็นร้อยละ 40.90 อายุมากที่สุด คือ ช่วงอายุ 40-49 ปี จำนวน 1,062 คน คิดเป็นร้อยละ 30.72 รองลงมา คือ อายุ 30-39 ปี จำนวน 1,023 คน คิดเป็นร้อยละ 29.59 และน้อยที่สุด คือ ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 0.20 ระดับการศึกษาสูงสุดที่จบมา มากที่สุด คือ ปริญญาตรี จำนวน 2,302 คน คิดเป็นร้อยละ 66.64 รองลงมา คือ ปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 332 คน คิดเป็นร้อยละ 9.61 อาชีพ มากที่สุด คือ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 1,368 คน คิดเป็นร้อยละ 39.59 รองลงมา คือ อาชีพอิสระ จำนวน 1,017 คน คิดเป็นร้อยละ 29.43 รายได้ส่วนตัว มากที่สุด รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 1,406 คน คิดเป็นร้อยละ 40.95 รองลงมา รายได้ 15,001-30,000 บาท จำนวน 956 คน คิดเป็นร้อยละ 27.65 รายได้ครอบครัวมากที่สุด รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 1,453 คน คิดเป็นร้อยละ 42.05 รองลงมา รายได้ 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 564 คน คิดเป็นร้อยละ 16.31 ตามลำดับ

1.2 ผลการสำรวจจำแนกตามกระบวนการ

1.2.1 กระบวนการบังคับคดีแพ่ง

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และสถานที่ของผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบังคับคดีแพ่ง

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
ส่วนกลาง		
สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร 1-6	712	49.14
ส่วนภูมิภาค (สำนักงานบังคับคดีจังหวัด...)		
กลุ่มจังหวัดที่ 1 ปทุมธานี สาขาัญบุรี และพระนครศรีอยุธยา	144	9.94
กลุ่มจังหวัดที่ 2 ชลบุรี สาขาพัทยา และระยอง	121	8.35
กลุ่มจังหวัดที่ 3 นครราชสีมา และอุบลราชธานี	129	8.91
กลุ่มจังหวัดที่ 4 หนองคาย และกาฬสินธุ์	67	4.62
กลุ่มจังหวัดที่ 5 เชียงใหม่ และเชียงใหม่	36	2.48
กลุ่มจังหวัดที่ 6 พิษณุโลก และนครสวรรค์	80	5.52
กลุ่มจังหวัดที่ 7 ราชบุรี และกาญจนบุรี	40	2.76
กลุ่มจังหวัดที่ 8 สุราษฎร์ธานี ภูเก็ต และนครศรีธรรมราช สาขาทุ่งสง	62	4.28
กลุ่มจังหวัดที่ 9 ตรัง และสงขลา	58	4.00
รวมทั้งสิ้น	1,444	100.00

จากการพิจารณาตารางที่ ๑๕ เมื่อถามถึง การมารับบริการในหน่วยงานส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค

- **ส่วนกลาง** ผลการสำรวจพบว่า จำนวนมากหรือร้อยละ ๔๙.๑๔ ระบุ สำนักงานบังคับคดีแพ่ง กรุงเทพมหานคร ๑-๖

- **ส่วนภูมิภาค** ผลการสำรวจพบว่า ร้อยละ ๙.๙๔ ระบุ กลุ่มจังหวัดที่ ๑ รองลงมาร้อยละ ๘.๙๑ ระบุ กลุ่มจังหวัดที่ ๓ ร้อยละ ๘.๓๕ ระบุ กลุ่มจังหวัดที่ ๒ ร้อยละ ๕.๕๒ ระบุ กลุ่มจังหวัดที่ ๖ ร้อยละ ๔.๖๒ ระบุ กลุ่มจังหวัดที่ ๔ ร้อยละ ๔.๒๘ ระบุกลุ่มจังหวัดที่ ๘ ร้อยละ ๔.๐๐ ระบุ กลุ่มจังหวัดที่ ๙ ร้อยละ ๒.๗๖ ระบุ กลุ่มจังหวัดที่ ๗ และร้อยละ ๒.๔๘ ระบุ กลุ่มจังหวัดที่ ๕ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๖ แสดงค่าเฉลี่ยต่อระดับความคาดหวัง

กระบวนการบังคับคดีแพ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความคาดหวัง
การแจ้งการยึดทรัพย์ มีความถูกต้อง และเป็นไปตามขั้นตอนของกฎหมาย	๙.๕๔	๑.๐๓๑	๙๕.๓๖	มากที่สุด
การแจ้งการยึดทรัพย์ให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย มีความรวดเร็ว	๙.๔๗	๑.๐๖๘	๙๔.๗๐	มากที่สุด
การแจ้งอายัดสิทธิเรียกร้อง มีความถูกต้อง และเป็นไปตามขั้นตอนของกฎหมาย	๙.๔๘	๑.๐๕๔	๙๔.๘๓	มากที่สุด
การแจ้งอายัดสิทธิเรียกร้องแก่ผู้รับคำสั่งอายัด และผู้มีส่วนได้เสียมีความรวดเร็ว	๙.๔๗	๑.๐๖๒	๙๔.๖๙	มากที่สุด
พนักงานเดินหมายสามารถชี้แจงและทำความเข้าใจให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียและผู้รับหมายได้	๙.๔๑	๑.๑๑๐	๙๔.๐๕	มากที่สุด
กรอบระยะเวลาในการดำเนินการบังคับคดี เช่น ยึด อายัด ขายทอดตลาด ขับไล่ รื้อถอน เป็นไปอย่างเหมาะสม	๙.๔๖	๑.๐๗๓	๙๔.๖๐	มากที่สุด
การดำเนินการบังคับคดี เช่น ยึด อายัด ขายทอดตลาด ขับไล่ รื้อถอน ความเป็นธรรม โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใด	๙.๕๓	๑.๐๒๓	๙๕.๒๗	มากที่สุด
ความถูกต้องในการจัดทำบัญชีแสดงรายการรับจ่ายเงิน	๙.๕๔	๐.๙๙๔	๙๕.๓๘	มากที่สุด
ความรวดเร็วในการจัดทำบัญชีแสดงรายการรับจ่ายเงิน	๙.๔๒	๑.๑๕๗	๙๔.๒๔	มากที่สุด
ศูนย์ One Stop Service มีความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ (เฉพาะสำนักงาน ๑-๖ ในส่วนกลางเท่านั้น)	๙.๓๗	๑.๒๓๐	๙๓.๗๕	มากที่สุด

จากการพิจารณาตารางที่ ๑๖ เมื่อถามถึง ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงในการรับบริการ ผลการวิเคราะห์พบว่า ส่วนใหญ่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๙.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๘ ระบุ ความถูกต้องในการจัดทำบัญชีแสดงรายการรับจ่ายเงิน รองลงมา มีความคาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๙.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๗ ระบุ การแจ้งการยึดทรัพย์ มีความถูกต้อง และเป็นไปตามขั้นตอนของกฎหมายและมีความคาดหวัง อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๙.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๗ ระบุ การดำเนินการบังคับคดี เช่น ยึด อายัด ขายทอดตลาด ขับไล่ รื้อถอน ความเป็นธรรม โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใด

ตารางที่ ๑๗ แสดงค่าเฉลี่ยต่อระดับการได้รับปฏิบัติจริง

กระบวนการบังคับคดีแพ่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริง
การแจ้งการยึดทรัพย์ มีความถูกต้อง และเป็นไปตามขั้นตอนของกฎหมาย	๘.๗๑	๑.๔๒๓	๘๗.๐๙	มากที่สุด
การแจ้งการยึดทรัพย์ให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย มีความรวดเร็ว	๘.๔๓	๑.๕๔๐	๘๔.๓๑	มากที่สุด
การแจ้งอายัดสิทธิเรียกร้อง มีความถูกต้อง และเป็นไปตามขั้นตอนของกฎหมาย	๘.๕๘	๑.๔๒๑	๘๕.๗๖	มากที่สุด
การแจ้งอายัดสิทธิเรียกร้องแก่ผู้รับคำสั่งอายัด และผู้มีส่วนได้เสียมีความรวดเร็ว	๘.๔๓	๑.๕๐๒	๘๔.๒๘	มากที่สุด
พนักงานเดินหมายสามารถชี้แจงและทำความเข้าใจให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียและผู้รับหมายได้	๘.๓๑	๑.๕๖๑	๘๓.๑๑	มากที่สุด
กรอบระยะเวลาในการดำเนินการบังคับคดี เช่น ยึด อายัด ขายทอดตลาด ชับไล่ รื้อถอน เป็นไปอย่างเหมาะสม	๘.๓๒	๑.๖๐๓	๘๓.๒๕	มากที่สุด
การดำเนินการบังคับคดี เช่น ยึด อายัด ขายทอดตลาด ชับไล่ รื้อถอน มีความเป็นธรรม โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใด	๘.๖๑	๑.๔๖๙	๘๖.๑๐	มากที่สุด
ความถูกต้องในการจัดทำบัญชีแสดงรายการรับจ่ายเงิน	๘.๖๕	๑.๔๒๑	๘๖.๕๒	มากที่สุด
ความรวดเร็วในการจัดทำบัญชีแสดงรายการรับจ่ายเงิน	๘.๐๙	๑.๗๕๐	๘๐.๘๘	มาก
ศูนย์ One Stop Service มีความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ (เฉพาะสำนักงานฯ ๑-๖ ในส่วนกลาง เท่านั้น)	๘.๑๖	๑.๖๘๗	๘๑.๕๖	มากที่สุด

จากการพิจารณาตารางที่ ๑๗ เมื่อถามถึง ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงในการรับบริการ ผลการวิเคราะห์พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๘.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๙ ระบุ การแจ้งการยึดทรัพย์มีความถูกต้อง และเป็นไปตามขั้นตอนของกฎหมาย รองลงมา มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๘.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๕๒ ระบุ ความถูกต้องในการจัดทำบัญชีแสดงรายการรับจ่ายเงิน และมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๘.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๑๐ ระบุ การดำเนินการบังคับคดี เช่น ยึด อายัด ขายทอดตลาด ชับไล่ รื้อถอน มีความเป็นธรรม โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใด

ตารางที่ ๑๘ แสดงค่าเฉลี่ย และค่า Top ๓ Boxes ต่อระดับคาดหวังและความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริง

ความคาดหวัง		กระบวนการบังคับคดีแพ่ง	ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริง	
ค่าเฉลี่ย	Top ๓ Boxes		Top ๓ Boxes	ค่าเฉลี่ย
๙.๕๔	๙๔.๙๐	การแจ้งการยึดทรัพย์ มีความถูกต้อง และเป็นไปตามขั้นตอนของกฎหมาย	๘๓.๒๐	๘.๗๑
๙.๔๗	๙๔.๙๐	การแจ้งการยึดทรัพย์ให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย มีความรวดเร็ว	๗๘.๘๒	๘.๔๓
๙.๔๘	๙๔.๗๖	การแจ้งอายัดสิทธิเรียกร้อง มีความถูกต้อง และเป็นไปตามขั้นตอนของกฎหมาย	๘๑.๗๗	๘.๕๘
๙.๔๗	๙๔.๕๒	การแจ้งอายัดสิทธิเรียกร้องแก่ผู้รับคำสั่งอายัด และผู้มีส่วนได้เสียมีความรวดเร็ว	๗๘.๒๓	๘.๔๓
๙.๔๑	๙๒.๘๓	พนักงานเดินหมายสามารถชี้แจงและทำความเข้าใจให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียและผู้รับหมายได้	๗๔.๒๑	๘.๓๑
๙.๔๖	๙๔.๖๒	กรอบระยะเวลาในการดำเนินการบังคับคดี เช่น ยึด อายัด ขายทอดตลาด ขับไล่ รื้อถอน เป็นไปอย่างเหมาะสม	๗๕.๓๑	๘.๓๒
๙.๕๓	๙๔.๕๓	การดำเนินการบังคับคดี เช่น ยึด อายัด ขายทอดตลาด ขับไล่ รื้อถอน ความเป็นธรรม โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใด	๘๑.๕๐	๘.๖๑
๙.๕๔	๙๕.๔๔	ความถูกต้องในการจัดทำบัญชีแสดงรายการรับจ่ายเงิน	๘๑.๕๕	๘.๖๕
๙.๔๒	๙๒.๖๕	ความรวดเร็วในการจัดทำบัญชีแสดงรายการรับจ่ายเงิน	๗๐.๘๙	๘.๐๙
๙.๓๗	๙๑.๒๒	ศูนย์ One Stop Service มีความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ (เฉพาะสำนักงานฯ ๑-๖ ในส่วนกลางเท่านั้น)	๗๑.๒๖	๘.๑๖

จากการพิจารณาตารางที่ ๑๘ เมื่อถามถึง ความคาดหวัง และความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริง ในการรับบริการ ผลการวิเคราะห์พบว่า มากที่สุด ความถูกต้องในการจัดทำบัญชีแสดงรายการรับจ่ายเงิน มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๙.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๙๕.๔๔ มากกว่าความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๘.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๘๑.๕๕ การแจ้งการยึดทรัพย์ มีความถูกต้อง และเป็นไปตามขั้นตอนของกฎหมาย มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๙.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๙๔.๙๐ มากกว่าความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๘.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๘๓.๒๐ การแจ้งการยึดทรัพย์ให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย มีความรวดเร็ว มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๙.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๙๔.๙๐ มากกว่าความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๘.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๗๘.๘๒ การแจ้งอายัดสิทธิเรียกร้อง มีความถูกต้อง และเป็นไปตามขั้นตอนของกฎหมาย มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๙.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๙๔.๗๖ มากกว่าความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๘.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๘๑.๗๗ กรอบระยะเวลาในการดำเนินการบังคับคดี เช่น ยึด อายัด ขายทอดตลาด ขับไล่

ร้อยละ เป็นไปอย่างเหมาะสม ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๘.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๘.๔.๖๒ มากกว่าความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงซึ่งอยู่ในระดับมาก หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๘.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๗.๕.๓๑

ตารางที่ ๑๙ แสดงจำนวน และร้อยละต่อเหตุผลหรือข้อเสนอแนะของความพึงพอใจ

กระบวนการ	จำนวน	ร้อยละ
กระบวนการบังคับคดีแพ่ง		
ทำงานรวดเร็วดีมาก	๒	๓๓.๓๓
ควรมีการนัดแนะทั้ง ๒ ฝ่าย	๑	๑๖.๖๗
ทำงานล่าช้า	๑	๑๖.๖๗
มาครั้งแรก	๑	๑๖.๖๗
เกิดการเสียเปรียบต่อฝ่ายโจทก์	๑	๑๖.๖๗
รวมทั้งสิ้น	๖	๑๐๐.๐๐

จากการพิจารณาตารางที่ ๑๙ เมื่อถามถึง เหตุผลหรือข้อเสนอแนะของความพึงพอใจโดยรวม ผลการสำรวจพบว่า กระบวนการบังคับคดีโดยรวม ๑ ใน ๓ หรือร้อยละ ๓๓.๓๓ ระบุ ทำงานรวดเร็วดีมาก รองลงมา เช่นเดียวกับทำงานล่าช้า ในขณะเดียวกัน ร้อยละ ๑๖.๖๗ ระบุ ควรมีการนัดแนะทั้ง ๒ ฝ่าย เช่นเดียวกับระบุทำงานล่าช้า มาครั้งแรก และเกิดการเสียเปรียบต่อฝ่ายโจทก์

หมายเหตุ ผู้รับบริการตอบแบบสำรวจในกระบวนการบังคับคดีแพ่ง รวม ๑,๔๔๙ คน ให้ข้อเสนอแนะ ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๑

ตารางที่ ๒๐ แสดงจำนวน และร้อยละต่อเหตุผลหรือข้อเสนอแนะในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	ร้อยละ
สถานที่นั่งรอ หรือนั่งรับบริการ		
ที่นั่งน้อย	๖๖	๗๑.๗๔
สถานที่ไม่เอื้ออำนวย	๒๐	๒๑.๗๔
การทำงานล่าช้า	๔	๔.๓๕
รอนาน	๒	๒.๑๗
รวมทั้งสิ้น	๙๒	๑๐๐.๐๐
การมีบริการเครื่องบัตรคิวอัตโนมัติ		
ระบบไม่เสถียร	๑๙	๔๐.๔๓
ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำ	๑๒	๒๕.๕๓
ไม่มีเครื่องกดบัตรคิว	๑๖	๓๔.๐๔
รวมทั้งสิ้น	๔๗	๑๐๐.๐๐
สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ		
อากาศร้อนแออัด	๓	๖.๓๘
ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก	๒๒	๔๖.๘๒
โต๊ะและที่นั่งมีน้อย	๑๑	๒๓.๔๐

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีการประกาศเรียกซ้ำ	๑๑	๒๓.๕๐
รวมทั้งสิ้น	๔๗	๑๐๐.๐๐
ความรวดเร็วในการรอคิว และการดำเนินการ		
ข้ามาก รอคิวนานมาก	๑๒๙	๘๓.๗๗
หาสำนวนนาน สำนวนไม่ครบ	๑๘	๑๑.๖๙
เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอบริการ	๗	๔.๕๔
รวมทั้งสิ้น	๑๕๔	๑๐๐.๐๐

จากการพิจารณาตารางที่ ๒๐ เมื่อถามถึงเหตุผล หรือข้อเสนอแนะของความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ ในหน่วยงานของกรมบังคับคดีในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา ผลการสำรวจพบว่า

- **สถานที่นั่งรอ หรือนั่งรับบริการ** พบว่าส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๗๑.๗๔ ระบุ ที่นั่งน้อย รองลงมา ร้อยละ ๒๑.๗๔ ระบุ สถานที่ไม่เอื้ออำนวย และร้อยละ ๔.๓๕ ระบุ การทำงานล่าช้า

- **การมีบริการเครื่องบัตรคิวอัตโนมัติ** พบว่าจำนวนมาก หรือร้อยละ ๔๐.๔๓ ระบุ ระบบไม่เสถียร รองลงมา ร้อยละ ๓๔.๐๔ ระบุ ไม่มีเครื่องกดบัตรคิว และร้อยละ ๒๕.๕๓ ระบุ ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ให้คำแนะนำ

- **สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ** พบว่าจำนวนมากหรือร้อยละ ๔๖.๘๒ ระบุ ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา ร้อยละ ๒๓.๕๐ ระบุ โต๊ะและที่นั่งมีน้อยเช่นเดียวกับ ไม่มีการประกาศเรียกซ้ำ และร้อยละ ๖.๓๘ ระบุ อากาศร้อนแฉะ

- **ความรวดเร็วในการรอคิว และการดำเนินการ** พบว่าส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๘๓.๗๗ ระบุ ข้ามารอคิวนานมาก รองลงมา ร้อยละ ๑๑.๖๙ ระบุ หาสำนวนนาน สำนวนไม่ครบ และร้อยละ ๔.๕๔ ระบุ เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอบริการ

ตารางที่ ๒๑ แสดงจำนวน และร้อยละต่ออุปสรรคหรือปัญหาที่ได้จากการรับบริการ

อุปสรรคหรือปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
ทำงานล่าช้ามาก	๑๒๙	๓๕.๒๕
หาสำนวนไม่เจอหรือนาน	๑๐๘	๒๙.๕๑
ให้เจ้าหน้าที่แนะนำในการกดบัตรคิวและแนะนำการติดต่อกับกรมบังคับคดี	๕๐	๑๓.๖๖
เจ้าหน้าที่มักทำงานให้คนที่รู้จักก่อน พนักงานพูดจาไม่ดี และเจ้าหน้าที่น้อยเกินไป	๓๒	๘.๗๔
ติดต่อทางโทรศัพท์ไม่ได้หรือไม่รับสาย/ระบบคอมพิวเตอร์ไม่เสถียร	๑๖	๔.๓๗
ไม่มีที่จอดรถ/ป้ายทางเข้าไม่ชัดเจน	๑๕	๔.๑๐
ให้มีโต๊ะเก้าอี้ และสถานที่ให้เพียงพอในการมาติดต่อเจรจา	๑๑	๓.๐๑
ใช้เอกสารแบบไม่เหมือนกันทุกที่	๕	๑.๓๗
รวมทั้งสิ้น	๓๖๖	๑๐๐.๐๐

จากการพิจารณาดำเนินการที่ ๒๑ เมื่อถามถึง อุปสรรคหรือปัญหาที่ได้จากการให้บริการหรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับกรมบังคับคดี ผลการสำรวจพบว่าเกินกว่า ๑ ใน ๓ หรือร้อยละ ๓๕.๒๕ ระบุ ทำงานล่าช้ามาก รองลงมา ร้อยละ ๒๙.๕๑ ระบุ หาสำนวนไม่เจอรอนาน ร้อยละ ๑๓.๖๖ ระบุ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำในการกดบัตรคิว และแนะนำการติดต่อกับกรมบังคับคดี ร้อยละ ๘.๗๔ ระบุ เจ้าหน้าที่มักทำงานให้คนที่รู้จักก่อน พนักงานพูดจาไม่ดี และเจ้าหน้าที่น้อยเกินไป และร้อยละ ๔.๓๗ ระบุ ติดต่อทางโทรศัพท์ไม่ได้หรือไม่รับสาย ระบบคอมพิวเตอร์ไม่เสถียร

ตารางที่ ๒๒ แสดงจำนวน และร้อยละต่อระดับความคาดหวังหรือความคิดเห็นในการดำเนินงาน

ความคาดหวัง และความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ควรมีความรวดเร็วในการทำงานทุกขั้นตอน พัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพมากขึ้น และควรเพิ่มบุคลากร	๑๘๗	๖๑.๗๒
ควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการขอใช้บริการ และควรมีคอมพิวเตอร์ให้ใช้ เช่น การพิมพ์คำร้องแทนการเขียน	๓๗	๑๒.๒๑
สถานที่รอเจ้าหน้าที่ที่คับแคบ ไม่มีเก้าอี้นั่งรอ และควรเพิ่มโต๊ะเขียนเอกสาร	๑๘	๕.๙๔
สามารถตรวจสอบข้อมูลได้เองผ่านระบบออนไลน์	๑๕	๔.๙๕
ควรมีวิธีการติดต่องานให้จบภายในครั้งเดียว ไม่ต้องมาหลายรอบ	๑๔	๔.๖๒
การดำเนินงานของกระบวนการบังคับคดีแพ่งที่มีอยู่ดีอยู่แล้ว	๘	๒.๖๔
จัดเก็บเอกสารข้อมูลแบบอิเล็กทรอนิกส์	๗	๒.๓๑
ที่จอดรถไม่พอ	๗	๒.๓๑
ให้มีการอบรมสัมมนานักกฎหมายโดยเฉพาะ และมีขั้นตอนในการติดต่อกับกรมบังคับคดี	๗	๒.๓๑
ลดอัตราค่าธรรมเนียมสำหรับงานบังคับคดี	๓	๐.๙๙
รวมทั้งสิ้น	๓๐๓	๑๐๐.๐๐

จากการพิจารณาดำเนินการที่ ๒๒ เมื่อถามถึง ความคาดหวังหรือความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของกรมบังคับคดี ผลการสำรวจพบว่า ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๖๑.๗๒ ระบุ ควรมีความรวดเร็วในการทำงานทุกขั้นตอน พัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพมากขึ้น และควรเพิ่มบุคลากร รองลงมา ร้อยละ ๑๒.๒๑ ระบุ ควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการขอใช้บริการ และควรมีคอมพิวเตอร์ให้ใช้ เช่น การพิมพ์คำร้องแทนการเขียน ร้อยละ ๕.๙๔ ระบุ สถานที่รอเจ้าหน้าที่ที่คับแคบ/ไม่มีเก้าอี้นั่งรอ และควรเพิ่มโต๊ะเขียนเอกสาร ร้อยละ ๔.๙๕ ระบุ สามารถตรวจสอบข้อมูลได้เองผ่านระบบออนไลน์ และร้อยละ ๔.๖๒ ระบุ ควรมีวิธีการติดต่องานให้จบภายในครั้งเดียว ไม่ต้องมาหลายรอบ

หมายเหตุ ผู้รับบริการตอบแบบสำรวจในกระบวนการบังคับคดีแพ่ง รวม ๑,๔๔๙ คน ให้ข้อเสนอแนะ ๓๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๙๑

๑.๒.๒ กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย

ตารางที่ ๒๓ แสดงจำนวน ร้อยละ และสถานที่ของผู้มารับบริการที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบังคับคดีล้มละลาย

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
ส่วนกลาง		
กองบังคับคดีล้มละลาย ๑-๖	๕๕๑	๑๐๐.๐
รวมทั้งสิ้น	๕๕๑	๑๐๐.๐๐

จากการพิจารณาตารางที่ ๒๓ ผลการสำรวจพบว่า ทั้งหมดหรือร้อยละ ๑๐๐.๐ ระบุ กองบังคับคดีล้มละลาย ๑-๖

ตารางที่ ๒๔ แสดงค่าเฉลี่ยต่อระดับความคาดหวัง

กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความคาดหวัง
เฉพาะฝ่ายลูกหนี้	๙.๒๑	๑.๕๒	๙๒.๑๑	มากที่สุด
การทราบการประกาศโฆษณาคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาดทางการประกาศลงราชกิจจานุเบกษา จากเว็บไซต์ หรือจากช่องทางอื่น ๆ	๙.๑๔	๑.๕๘๑	๙๑.๓๗	มากที่สุด
การรับทราบหมายเรียกลูกหนี้ให้มารายงานตัวและการไปไต่สวนที่ศาล	๙.๑๖	๑.๖๑๘	๙๑.๖๓	มากที่สุด
การรวบรวมทรัพย์สินและการจัดการทรัพย์สินลูกหนี้มีความเป็นธรรม โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใด	๙.๒๕	๑.๔๑๙	๙๒.๕๓	มากที่สุด
เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ได้ชี้แจง สิทธิ หน้าที่ของลูกหนี้ ขั้นตอน และให้คำแนะนำเกี่ยวกับกระบวนการบังคับคดีล้มละลาย	๙.๒๒	๑.๔๘๗	๙๒.๒๒	มากที่สุด
การพิจารณาอนุญาตให้ลูกหนี้เดินทางออกนอกประเทศและการกำหนดให้รายงานตัวต่อเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์เป็นไปตามขั้นตอนและภายในระยะเวลาที่เหมาะสม	๙.๑๖	๑.๕๓๔	๙๑.๕๕	มากที่สุด
เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ได้ชี้แจงขั้นตอนและให้คำแนะนำในการขอรับเงินค่าเลี้ยงชีพ	๙.๒๗	๑.๔๙๓	๙๒.๗๓	มากที่สุด
เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ได้ชี้แจงถึงหลักเกณฑ์และขั้นตอน ในการได้รับการปลดจากล้มละลายตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด	๙.๒๗	๑.๕๒๐	๙๒.๗๐	มากที่สุด
เฉพาะฝ่ายเจ้าหนี้	๙.๒๙	๑.๓๗๑	๙๒.๘๘	มากที่สุด
การทราบการประกาศโฆษณาคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาดทางการประกาศลงราชกิจจานุเบกษา จากเว็บไซต์ หรือจากช่องทางอื่น ๆ	๙.๒๙	๑.๓๙๐	๙๒.๙๔	มากที่สุด
การรับทราบประกาศอื่น ๆ ของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ เช่น ประกาศนัดประชุมเจ้าหนี้ นัดไต่สวนลูกหนี้ โดยเปิดเผย	๙.๒๗	๑.๓๙๕	๙๒.๖๘	มากที่สุด

กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความคาดหวัง
การได้รับคำชี้แจงขั้นตอน ระยะเวลา วิธีการเกี่ยวกับการยื่นคำขอรับชำระหนี้ และการสอบสวนพยานหลักฐาน	๙.๒๕	๑.๓๙๘	๙๒.๔๘	มากที่สุด
การรวบรวมทรัพย์สิน การจัดการทรัพย์สินของลูกหนี้ และการแบ่งทรัพย์สินให้กับเจ้าหนี้ มีความเป็นธรรม โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใด	๙.๓๔	๑.๓๐๑	๙๓.๔๑	มากที่สุด

จากการพิจารณาตารางที่ ๒๔ เมื่อถามถึง ในการเข้ารับบริการกับกรมบังคับคดี คุณมีความคาดหวังต่อประเด็นต่าง ๆ เหล่านี้ ในระดับใด ผลการสำรวจพบว่า

- **กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย (เฉพาะฝ่ายลูกหนี้)** พบว่าส่วนใหญ่มีความคาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๙.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๓ ระบุ เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ได้ชี้แจงขั้นตอน และให้คำแนะนำในการขอรับเงินค่าเลี้ยงชีพ รองลงมา มีความคาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๙.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๐ ระบุ เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ได้ชี้แจงถึงหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการได้รับการปลดจากล้มละลายตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดและมีความคาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๙.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๓ ระบุ การรวบรวมทรัพย์สินและการจัดการทรัพย์สินลูกหนี้ มีความเป็นธรรม โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใด

- **กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย (เฉพาะฝ่ายเจ้าหนี้)** พบว่าส่วนใหญ่มีความคาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๙.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๑ ระบุ การรวบรวมทรัพย์สิน การจัดการทรัพย์สินของลูกหนี้ และการแบ่งทรัพย์สินให้กับเจ้าหนี้ มีความเป็นธรรม โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใด รองลงมา มีความคาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๙.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๔ ระบุ การทราบการประกาศโฆษณาคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาดทางการประกาศลงราชกิจจานุเบกษา จากเว็บไซต์ หรือจากช่องทางอื่น ๆ และมีความคาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๙.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๘ ระบุ การรับทราบการประกาศอื่น ๆ ของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ เช่น ประกาศนัดประชุมเจ้าหนี้ นัดไต่สวนลูกหนี้ โดยเปิดเผย

ตารางที่ ๒๕ แสดงค่าเฉลี่ยต่อระดับความคิดเห็นต่อการได้รับปฏิบัติจริง

กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริง
เฉพาะฝ่ายลูกหนี้	๘.๓๐	๑.๕๔๕	๘๒.๙๖	มากที่สุด
การทราบการประกาศโฆษณาคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาดทางการประกาศลงราชกิจจานุเบกษา จากเว็บไซต์ หรือจากช่องทางอื่น ๆ	๘.๑๘	๑.๖๔๙	๘๑.๘๓	มากที่สุด
การรับทราบหมายเรียกลูกหนี้ให้มารายงานตัว และการไปไต่สวนที่ศาล	๘.๓๒	๑.๕๒๑	๘๓.๒๓	มากที่สุด
การรวบรวมทรัพย์สินและการจัดการทรัพย์สินลูกหนี้ มีความเป็นธรรม โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใด	๘.๓๗	๑.๕๒๙	๘๓.๗๒	มากที่สุด

กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริง
เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ได้ชี้แจงสิทธิ หน้าที่ของลูกหนี้ ขั้นตอน และให้คำแนะนำเกี่ยวกับกระบวนการบังคับคดีล้มละลาย	๘.๓๖	๑.๔๙๙	๘๓.๖๔	มากที่สุด
การพิจารณาอนุญาตให้ลูกหนี้เดินทางออกนอกประเทศ และการกำหนดให้รายงานตัวต่อเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ เป็นไปตามขั้นตอนและภายในระยะเวลาที่เหมาะสม	๘.๑๘	๑.๕๒๔	๘๑.๗๙	มากที่สุด
เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ได้ชี้แจงขั้นตอน และให้คำแนะนำ ในการขอรับเงินค่าเลี้ยงชีพ	๘.๓๔	๑.๕๓๖	๘๓.๔๒	มากที่สุด
เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ได้ชี้แจงถึงหลักเกณฑ์ และขั้นตอน ในการได้รับการปลดจากล้มละลายตามระยะเวลาที่กฎหมาย กำหนด	๘.๓๑	๑.๕๕๘	๘๓.๐๙	มากที่สุด
เฉพาะฝ่ายเจ้าหนี้	๘.๒๓	๑.๕๗๘	๘๒.๓๕	มากที่สุด
การทราบการประกาศโฆษณาคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาด ทางการประกาศลงราชกิจจานุเบกษา จากเว็บไซต์ หรือ จากช่องทางอื่น ๆ	๘.๑๘	๑.๖๓๐	๘๑.๗๙	มากที่สุด
การรับทราบประกาศอื่น ๆ ของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ เช่น ประกาศนัดประชุมเจ้าหนี้ นัดไต่สวนลูกหนี้โดยเปิดเผย	๘.๒๔	๑.๕๕๙	๘๒.๔๔	มากที่สุด
การได้รับคำชี้แจงขั้นตอน ระยะเวลา วิธีการเกี่ยวกับการ ยื่นคำขอรับชำระหนี้ และการสอบสวนพยานหลักฐาน	๘.๑๙	๑.๖๐๐	๘๑.๘๖	มากที่สุด
การรวบรวมทรัพย์สิน การจัดการทรัพย์สินของลูกหนี้ และการแบ่งทรัพย์สินให้กับเจ้าหนี้ ความเป็นธรรม โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใด	๘.๓๓	๑.๕๒๒	๘๓.๓๑	มากที่สุด

จากการพิจารณาตารางที่ ๒๕ เมื่อถามถึง ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงในการรับบริการ ผลการสำรวจพบว่า

- **กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย (เฉพาะฝ่ายลูกหนี้)** พบว่าส่วนใหญ่มีความคาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๘.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๗๒ ระบุ การรวบรวมทรัพย์สินและการจัดการทรัพย์สินลูกหนี้ ความเป็นธรรม โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใด รองลงมา มีความคาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๘.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๔ ระบุ เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ได้ชี้แจงสิทธิ หน้าที่ของ ลูกหนี้ ขั้นตอน และให้คำแนะนำเกี่ยวกับกระบวนการบังคับคดีล้มละลายและมีความคาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๘.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๒ ระบุ เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ได้ชี้แจงขั้นตอน และให้คำแนะนำในการขอรับเงิน ค่าเลี้ยงชีพ

- **กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย (เฉพาะฝ่ายเจ้าหนี้)** พบว่าส่วนใหญ่มีความคาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๘.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๑ ระบุ การรวบรวมทรัพย์สิน การจัดการทรัพย์สินของลูกหนี้ และการแบ่งทรัพย์สินให้กับเจ้าหนี้ ความเป็นธรรม โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใด รองลงมา มีความคาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๘.๒๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๔ ระบุ การรับทราบประกาศอื่น ๆ

ของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ เช่น ประกาศนัดประชุมเจ้าหนี้ นัดไต่สวนลูกหนี้ โดยเปิดเผยและมีความคาดหวัง อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๘.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๖ ระบุ การได้รับคำชี้แจงขั้นตอน ระยะเวลา วิธีการเกี่ยวกับการยื่นคำขอรับชำระหนี้ และการสอบสวนพยานหลักฐาน

ตารางที่ ๒๖ แสดงค่าเฉลี่ย และค่า Top ๓ Boxes ต่อระดับความคาดหวัง และความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริง

ความคาดหวัง		กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย	ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริง		
ค่าเฉลี่ย	Top ๓ Boxes		Top ๓ Boxes	ค่าเฉลี่ย	
๙.๒๑	๘๘.๑๙	เฉพาะฝ่ายลูกหนี้		๗๓.๓๕	๘.๓๐
๙.๑๔	๘๙.๑๐	การทราบการประกาศโฆษณาคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาดทางการประกาศลงราชกิจจานุเบกษา จากเว็บไซต์ หรือจากช่องทางอื่น ๆ		๗๘.๒๕	๘.๑๘
๙.๑๖	๙๐.๙๓	การรับทราบหมายเรียกลูกหนี้ให้มารายงานตัว และการไปไต่สวนที่ศาล		๗๕.๗๘	๘.๓๒
๙.๒๕	๙๑.๐๘	การรวบรวมทรัพย์สินและการจัดการทรัพย์สินลูกหนี้ มีความเป็นธรรม โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใด		๘๐.๓๐	๘.๓๗
๙.๒๒	๘๙.๕๕	เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ได้ชี้แจง สิทธิ หน้าที่ของลูกหนี้ ขั้นตอน และให้คำแนะนำเกี่ยวกับกระบวนการบังคับคดีล้มละลาย		๗๓.๐๑	๘.๓๖
๙.๑๖	๙๐.๒๓	การพิจารณาอนุญาตให้ลูกหนี้เดินทางออกนอกประเทศ และการกำหนดให้รายงานตัวต่อเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ เป็นไปตามขั้นตอนและภายในระยะเวลาที่เหมาะสม		๗๗.๕๐	๘.๑๘
๙.๒๗	๙๑.๓๖	เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ได้ชี้แจงขั้นตอน และให้คำแนะนำในการขอรับเงินค่าเลี้ยงชีพ		๗๕.๗๓	๘.๓๔
๙.๒๗	๙๑.๖๔	เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ได้ชี้แจงถึงหลักเกณฑ์ และขั้นตอน ในการได้รับการปลดจากล้มละลาย ตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด		๗๓.๓๘	๘.๓๑
๙.๒๙	๙๐.๙๘	เฉพาะฝ่ายเจ้าหนี้		๗๗.๒๙	๘.๒๓
๙.๒๙	๙๑.๘๒	การทราบการประกาศโฆษณาคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาดทางการประกาศลงราชกิจจานุเบกษา จากเว็บไซต์ หรือจากช่องทางอื่น ๆ		๗๖.๔๙	๘.๑๘
๙.๒๗	๙๓.๑๘	การรับทราบประกาศอื่น ๆ ของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ เช่น ประกาศนัดประชุมเจ้าหนี้ นัดไต่สวนลูกหนี้ โดยเปิดเผย		๗๗.๓๖	๘.๒๔
๙.๒๕	๘๘.๑๙	การได้รับคำชี้แจงขั้นตอน ระยะเวลา วิธีการเกี่ยวกับการยื่นคำขอรับชำระหนี้ และการสอบสวนพยานหลักฐาน		๗๓.๓๕	๘.๑๙
๙.๓๔	๘๙.๑๐	การรวบรวมทรัพย์สิน การจัดการทรัพย์สินของลูกหนี้ และการแบ่งทรัพย์สินให้กับเจ้าหนี้ มีความเป็นธรรม โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใด		๗๘.๒๕	๘.๓๓

จากการพิจารณาตารางที่ ๒๖ เมื่อถามถึง ความคาดหวัง และความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริง ในการรับบริการ ผลการวิเคราะห์พบว่า

- **กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย (เฉพาะฝ่ายลูกหนี้)** พบว่ามีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๙.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๘๘.๑๙ มากกว่าความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงซึ่งอยู่ในระดับมาก หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๘.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๗๓.๓๕ มากที่สุดระดับเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ได้ชี้แจงถึงหลักเกณฑ์ และขั้นตอน ในการได้รับการปลดจากล้มละลายตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากมีค่าคะแนนเท่ากับ ๙.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๙๑.๖๔ มากกว่าความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงซึ่งอยู่ในระดับมาก หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๘.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๗๓.๓๘ รองลงมาเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ได้ชี้แจงขั้นตอน และให้คำแนะนำในการขอรับเงินค่าเลี้ยงชีพ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๙.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๙๑.๓๖ มากกว่าความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๘.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๗๕.๗๓ และการรวบรวมทรัพย์สินและการจัดการทรัพย์สินลูกหนี้ มีความเป็นธรรม โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใด มีความรวดเร็วมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๙.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๙๑.๐๘ มากกว่าความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงซึ่งอยู่ในระดับมาก หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๘.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๘๐.๓๐

- **กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย (เฉพาะฝ่ายเจ้าหนี้)** พบว่ามีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๙.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๙๐.๙๘ มากกว่าความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงซึ่งอยู่ในระดับมาก หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๘.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๗๗.๒๙ มากที่สุดระดับ การรับทราบประกาศอื่น ๆ ของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ เช่น ประกาศนัดประชุมเจ้าหนี้ นัดไต่สวนลูกหนี้โดยเปิดเผย มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากมีค่าคะแนนเท่ากับ ๙.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๙๓.๑๘ มากกว่าความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงซึ่งอยู่ในระดับมาก หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๘.๒๔ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๗๗.๓๖ รองลงมาการทราบการประกาศโฆษณาคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาดทางการประกาศลงราชกิจจานุเบกษา จากเว็บไซต์ หรือจากช่องทางอื่น ๆ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๙.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๙๑.๘๒ มากกว่าความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๘.๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๗๖.๔๙ และการรวบรวมทรัพย์สิน การจัดการทรัพย์สินของลูกหนี้ และการแบ่งทรัพย์สินให้กับเจ้าหนี้ มีความเป็นธรรม โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใด มีความรวดเร็วมีความคาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๙.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๘๙.๑๐ มากกว่าความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงซึ่งอยู่ในระดับมาก หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๘.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๗๘.๒๕

ตารางที่ ๒๗ แสดงจำนวน และร้อยละต่อเหตุผลหรือข้อเสนอแนะของความพึงพอใจ

กระบวนการ	จำนวน	ร้อยละ
กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย		
ล่าช้ามาก	๑๖	๗๒.๗๓
รับฟังประชาชนและให้เกียรติถึงแม้จะถูกตัดสินในแง่ลบ	๕	๒๒.๗๒
ปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น	๑	๔.๕๕
รวมทั้งสิ้น	๒๒	๑๐๐.๐๐

จากการพิจารณาตารางที่ ๒๗ เมื่อถามถึง เหตุผลหรือข้อเสนอแนะของความพึงพอใจกระบวนการ บังคับคดีล้มละลาย ผลการสำรวจพบว่า ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๗๒.๗๓ ระบุ ค่าเข้ามา รองลงมา ร้อยละ ๒๒.๗๒ ระบุ รับฟังประชาชนและให้เกียรติถึงแม้จะถูกตัดสินในแง่ลบ และร้อยละ ๔.๕๕ ระบุ ปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น

หมายเหตุ ผู้รับบริการตอบแบบสำรวจในกระบวนการบังคับคดีล้มละลาย รวม ๕๕๑ คน ให้ข้อเสนอแนะ ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๙

ตารางที่ ๒๘ แสดงจำนวน และร้อยละต่อเหตุผล หรือข้อเสนอแนะของความพึงพอใจในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	ร้อยละ
สถานที่นั่งรอ หรือนั่งรับบริการ		
ที่นั่งไม่เพียงพอ	๒๒	๑๐๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น	๒๒	๑๐๐.๐๐
การมีบริการเครื่องบัตรคิวอัตโนมัติ		
ควรมีบัตรคิว	๑๓	๖๕.๐๐
มีความล่าช้า	๗	๓๕.๐๐
รวมทั้งสิ้น	๒๐	๑๐๐.๐๐
สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ		
ที่นั่งรอ หรือนั่งรับบริการน้อย และคับแคบ	๕	๕๕.๕๖
ที่จอดรถไม่พอ	๓	๓๓.๓๓
ควรมีกาแฟ น้ำไว้บริการ และมีปลั๊กไฟเพิ่ม	๑	๑๑.๑๑
รวมทั้งสิ้น	๙	๑๐๐.๐๐
ความรวดเร็วในการรอคิว และการดำเนินการ		
ช้ามาก	๑๘	๗๕.๐๐
ไม่ประทับใจในการทำงาน	๕	๒๐.๘๓
เจ้าหน้าที่น้อย	๑	๔.๑๗
รวมทั้งสิ้น	๒๔	๑๐๐.๐๐

จากการพิจารณาตารางที่ ๒๘ เมื่อถามถึงเหตุผล หรือข้อเสนอแนะของความพึงพอใจต่อการเข้ารับการบริการในหน่วยงานของกรมบังคับคดีในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา ผลการสำรวจพบว่า

- **สถานที่นั่งรอ หรือนั่งรับบริการ** พบว่าส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๑๐๐ ระบุ ที่นั่งไม่เพียงพอ
- **การมีบริการเครื่องบัตรคิวอัตโนมัติ** พบว่าจำนวนมาก ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๖๕.๐ ระบุ ควรมีบัตรคิว รองลงมาร้อยละ ๓๕.๐๐ ระบุ มีความล่าช้า
- **สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ** พบว่าเกินครึ่งหรือร้อยละ ๕๕.๕๖ ระบุ ที่นั่งรอ หรือนั่งรับบริการน้อย และคับแคบ รองลงมาร้อยละ ๓๓.๓๓ ระบุ ที่จอดรถไม่พอ และร้อยละ ๑๑.๑๑ ระบุ ควรมีกาแฟ น้ำไว้บริการ และมีปลั๊กไฟเพิ่ม
- **ความรวดเร็วในการรอคิว และการดำเนินการ** พบว่าส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๗๕.๐๐ ระบุ ช้ามาก รองลงมาร้อยละ ๒๐.๘๓ ระบุ ไม่ประทับใจในการทำงาน และร้อยละ ๔.๑๗ ระบุ เจ้าหน้าที่น้อย

ตารางที่ ๒๙ แสดงจำนวน และร้อยละต่ออุปสรรคหรือปัญหาที่ได้จากการรับบริการ

อุปสรรคหรือปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
รอคิวลงรับเอกสารนานมาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่ทำงานช้ามาก บางครั้งรอเป็นสัปดาห์	๔๕	๓๙.๔๗
ล่าช้าในการหาสำนวนหรือเอกสารสูญหาย	๒๔	๒๑.๐๕
ไม่มีการฝากเรื่องหรือทำงานแทนกันได้	๙	๗.๘๙
เจ้าหน้าที่การเงินไม่สุภาพ	๘	๗.๐๒
การจ่ายเงินช้า	๖	๕.๒๖
เบอร์โทรที่ให้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ติดต่อยากบางครั้งติดต่อไม่ได้	๖	๕.๒๖
ขาดความสะดวกเรื่องรถที่จอดรถ และสถานที่รอรับบริการคับแคบ	๕	๔.๓๙
ข้อมูลจากการประชาสัมพันธ์ไม่ตรงกับความจริง	๔	๓.๕๑
ต้องมาติดต่อหลายครั้ง ไม่ดำเนินการให้จบในครั้งเดียว เนื่องจากไม่พบเจ้าหน้าที่	๓	๒.๖๓
พบปัญหาทุกจุด	๓	๒.๖๓
เจ้าหน้าที่รุ่นใหม่ที่ขาดประสบการณ์ไม่รอบคอบในการอ่านสำนวน ไม่มีประสบการณ์ในการทำงาน	๑	๐.๘๗
รวมทั้งสิ้น	๑๑๔	๑๐๐.๐๐

จากการพิจารณาตารางที่ ๒๙ เมื่อถามถึง อุปสรรคหรือปัญหาที่ได้จากการรับบริการหรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับกรมบังคับคดี ผลการสำรวจพบว่า เกินกว่า ๑ ใน ๓ หรือร้อยละ ๓๙.๔๗ ระบุ รอคิวลงรับเอกสารนานมาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่ทำงานช้ามาก บางครั้งรอเป็นสัปดาห์ รองลงมาร้อยละ ๒๑.๐๕ ระบุ ล่าช้าในการหาสำนวนหรือเอกสารสูญหาย ร้อยละ ๗.๘๙ ระบุ ไม่มีการฝากเรื่องหรือทำงานแทนกันได้ ร้อยละ ๗.๐๒ ระบุ เจ้าหน้าที่การเงินไม่สุภาพ และร้อยละ ๕.๒๖ ระบุ การจ่ายเงินช้าเช่นเดียวกับเบอร์โทรที่ให้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ติดต่อยาก บางครั้งติดต่อไม่ได้

หมายเหตุ ผู้รับบริการตอบแบบสำรวจในกระบวนการบังคับคดีล้มละลาย รวม ๕๕๑ คน ให้ข้อเสนอแนะ ๑๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๖๙

ตารางที่ ๓๐ แสดงจำนวน และร้อยละต่อความคาดหวังหรือความคิดเห็นต่อการดำเนินงาน

ความคาดหวัง หรือข้อคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ปรับปรุงให้รวดเร็วแม่นยำ ดำเนินการด้วยความรวดเร็ว	๑๙	๒๐.๘๘
ให้มีความโปร่งใสและยุติธรรมและเป็นที่ยอมรับของประชาชนได้	๑๔	๑๕.๓๘
มาติดต่อแล้วไม่พบเจ้าหน้าที่ที่ดูแลเรื่องสำนวนทำให้ต้องใช้ระยะเวลานาน	๑๑	๑๒.๐๙
ควรพัฒนาบุคลากรในการบริการให้ดีขึ้น และเพิ่มบุคลากรให้สมดุลกับงาน	๑๐	๑๐.๙๙
การดำเนินงานของกระบวนการบังคับคดีล้มละลายที่ดีอยู่แล้ว	๑๐	๑๐.๙๙
ควรมีช่องทางในการติดต่อคัดถ่ายเอกสารผ่านระบบออนไลน์ และตรวจติดต่อทางออนไลน์ได้	๑๐	๑๐.๙๙
ข้อมูลในระบบไม่ตรงกันในแต่ละฝ่าย	๔	๔.๔๐
ทำงานตามลำดับคิวและตรงตามนัดหมาย พัฒนาการบริการให้ทันสมัย และให้คำแนะนำแก่ผู้ที่มาติดต่อ	๔	๔.๔๐
เจ้าหน้าที่ลาออกไม่มีใครทำงานต่อได้ต้องเริ่มคุยกันใหม่	๓	๓.๓๐

ความคาดหวัง หรือข้อคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ควรมีที่จอดรถมากกว่านี้ และพื้นที่รองรับบริการมากกว่านี้	๓	๓.๓๐
หน่วยงานของกรมบังคับคดีในแต่ละที่มีการปฏิบัติงานไปในทางเดียวกัน	๒	๒.๒๐
ให้กรมบังคับคดีดำเนินการบังคับคดีกับลูกหนี้ก่อนที่จะมาบังคับคดีกับผู้ค้ำประกัน	๑	๑.๐๘
รวมทั้งสิ้น	๙๑	๑๐๐.๐๐

จากการพิจารณาตารางที่ ๓๐ เมื่อถามถึง อุปสรรคหรือปัญหาที่ได้จากการรับบริการหรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับกรมบังคับคดี ผลการสำรวจพบว่า ๒ ใน ๕ หรือร้อยละ ๒๐.๘๘ ระบุ ปรับปรุงให้รวดเร็วแม่นยำ ดำเนินการด้วยความรวดเร็ว รองลงมาร้อยละ ๑๕.๓๘ ระบุ ให้มีความโปร่งใสและยุติธรรมและเป็นที่ยอมรับของประชาชนได้ ร้อยละ ๑๒.๐๘ ระบุ มาติดต่อแล้วไม่พบเจ้าหน้าที่ที่ดูแลเรื่องสำนวนทำให้ต้องใช้ระยะเวลานาน ดำเนินการล่าช้า และหาสำนวนไม่ค่อยพบหรือใช้เวลานานมากควรปรับปรุง ร้อยละ ๑๐.๙๙ ระบุ ควรพัฒนาบุคลากรในการบริการให้ดีขึ้น และเพิ่มบุคลากรให้สมดุลกับงาน ในขณะที่เดียวกันการดำเนินงานของกระบวนการบังคับคดีล้มละลายที่ดีอยู่แล้ว เช่นเดียวกับควรมีช่องทางในการติดต่อคัดถ่ายเอกสารผ่านระบบออนไลน์ และตรวจติดต่อทางออนไลน์ได้ ในขณะเดียวกัน มีข้อคิดเห็นต่อการดำเนินงานของกรมบังคับคดีระบุว่า การดำเนินงานของกระบวนการบังคับคดีล้มละลายที่ดีอยู่แล้ว และร้อยละ ๔.๔๐ ระบุ ข้อมูลในระบบไม่ตรงกันในแต่ละฝ่าย เช่นเดียวกับ ทำงานตามลำดับคิวและตรงตามนัดหมาย พัฒนาการบริการให้ทันสมัย และให้คำแนะนำแก่ผู้ที่มาติดต่อ ตามลำดับ

หมายเหตุ ผู้รับบริการตอบแบบสำรวจในกระบวนการบังคับคดีล้มละลาย รวม ๕๕๑ คน ให้ข้อเสนอแนะ ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕๒

๑.๒.๓ กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้

ตารางที่ ๓๑ แสดงจำนวน ร้อยละ และสถานที่ของผู้มารับบริการที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
ส่วนกลาง		
กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้	๑๖๑	๑๐๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น	๑๖๑	๑๐๐.๐๐

จากการพิจารณาตารางที่ ๓๑ เมื่อถามถึงหน่วยงาน ผลการสำรวจพบว่า ทั้งหมดหรือร้อยละ ๑๐๐ ระบุ กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้

ตารางที่ ๓๒ แสดงค่าเฉลี่ยต่อระดับความคาดหวัง

กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความคาดหวัง
เฉพาะฝ่ายลูกหนี้	๘.๙๘	๑.๔๑	๘๙.๗๙	มากที่สุด
การฟื้นฟูกิจการทำให้กิจการของลูกหนี้สามารถดำเนินต่อไปได้	๙.๑๑	๑.๓๓๔	๙๑.๐๘	มากที่สุด
การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ช่วยให้ไม่ต้องเข้าสู่การล้มละลาย	๘.๙๗	๑.๓๙๕	๘๙.๗๔	มากที่สุด
การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้เป็นช่องทางหนึ่งที่ทำให้ลูกหนี้ชำระหนี้ให้กับเจ้าหนี้ได้	๙.๐๕	๑.๓๒๑	๙๐.๕๐	มากที่สุด
การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ สามารถช่วยลดปัญหาการว่างงานได้ส่วนหนึ่ง	๘.๙๔	๑.๓๓๑	๘๙.๓๕	มากที่สุด

กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกค้า	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความคาดหวัง
แผนฟื้นฟูกิจการที่ได้รับความเห็นชอบของที่ประชุมเจ้าหน้าที่ มีความเป็นธรรม	๘.๘๓	๑.๖๕๗	๘๘.๒๗	มากที่สุด
เฉพาะฝ่ายเจ้าหน้าที่	๙.๐๖	๑.๔๔	๙๐.๕๖	มากที่สุด
การได้รับคำชี้แจงขั้นตอน ระยะเวลา วิธีการเกี่ยวกับ การยื่นคำขอรับชำระหนี้ และการสอบสวนพยานหลักฐาน	๘.๙๖	๑.๕๕๕	๘๙.๖๒	มากที่สุด
การเปิดช่องทางให้มีการยื่นคำขอรับชำระหนี้ผ่าน สำนักงานบังคับคดีทั่วประเทศ เป็นการอำนวยความสะดวก ต่อคุณ	๙.๐๔	๑.๕๐๙	๙๐.๓๗	มากที่สุด
ระยะเวลาในการดำเนินการตามแผนฟื้นฟูกิจการที่กฎหมาย กำหนดไว้มีความเหมาะสม	๙.๐๒	๑.๕๓๙	๙๐.๑๘	มากที่สุด
การยื่นคำขอรับชำระหนี้ เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ จะมีการแจ้งกำหนดเวลาให้เจ้าหน้าที่ทราบ	๙.๐๖	๑.๓๕๗	๙๐.๖๓	มากที่สุด
การสอบสวนของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์เป็นไปตาม ขั้นตอน และให้ความเป็นธรรมทุกฝ่าย	๙.๑๔	๑.๒๙๖	๙๑.๓๖	มากที่สุด
การชำระหนี้ตามแผนฟื้นฟูกิจการเจ้าหน้าที่กลุ่มเดียวกัน จะได้รับการชำระหนี้อย่างเท่าเทียมกัน	๙.๐๓	๑.๕๒๒	๙๐.๒๗	มากที่สุด
การฟื้นฟูกิจการของลูกค้าช่วยให้เจ้าหน้าที่ได้รับชำระหนี้ มากกว่าการที่ให้ลูกหนี้ล้มละลาย	๙.๑๕	๑.๓๑๐	๙๑.๔๘	มากที่สุด

จากการพิจารณาตารางที่ ๓๒ เมื่อถามถึง ความคาดหวังในการรับบริการ ผลการสำรวจพบว่า

- **กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย (เฉพาะฝ่ายลูกหนี้)** พบว่าส่วนใหญ่มีความคาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๙.๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๘ ระบุ การฟื้นฟูกิจการทำให้กิจการของลูกค้าสามารถดำเนินต่อไปได้ รองลงมา มีความคาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๙.๐๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๐ ระบุ การฟื้นฟูกิจการของลูกค้าเป็นช่องทางหนึ่งที่ทำให้ลูกหนี้ชำระหนี้ให้กับเจ้าหน้าที่ได้ และมีความคาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๘.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๗๔ ระบุ การฟื้นฟูกิจการของลูกค้า ช่วยให้ไม่ต้องเข้าสู่การล้มละลาย

- **กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย (เฉพาะฝ่ายเจ้าหน้าที่)** พบว่าส่วนใหญ่มีความคาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๙.๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๘ ระบุ การฟื้นฟูกิจการของลูกค้าช่วยให้เจ้าหน้าที่ได้รับชำระหนี้มากกว่าการที่ให้ลูกหนี้ล้มละลาย รองลงมา มีความคาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๙.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๖ ระบุ การสอบสวนของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์เป็นไปตามขั้นตอน และให้ความเป็นธรรมทุกฝ่าย และมีความคาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๙.๐๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๓ ระบุ การยื่นคำขอรับชำระหนี้ เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์จะมีการแจ้งกำหนดเวลาให้เจ้าหน้าที่ทราบ

ตารางที่ ๓๓ แสดงค่าเฉลี่ยต่อระดับความคิดเห็นต่อการได้รับปฏิบัติจริง

กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริง
เฉพาะฝ่ายลูกหนี้	๘.๐๓	๑.๕๘	๘๐.๒๙	มาก
การฟื้นฟูกิจการทำให้กิจการของลูกหนี้สามารถดำเนินต่อไปได้	๘.๐๗	๑.๔๘๙	๘๐.๖๖	มาก
การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ช่วยให้ไม่ต้องเข้าสู่การล้มละลาย	๘.๐๑	๑.๖๒๕	๘๐.๑๑	มาก
การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้เป็นช่องทางหนึ่งที่ทำให้ลูกหนี้ชำระหนี้ให้กับเจ้าหนี้ได้	๘.๐๗	๑.๖๒๗	๘๐.๖๗	มาก
การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ สามารถช่วยลดปัญหาการว่างงานได้ส่วนหนึ่ง	๘.๐๕	๑.๕๔๘	๘๐.๔๗	มาก
แผนฟื้นฟูกิจการที่ได้รับความเห็นชอบของที่ประชุมเจ้าหนี้ มีความเป็นธรรม	๗.๙๖	๑.๖๐๒	๗๙.๕๕	มาก
เฉพาะฝ่ายเจ้าหนี้	๗.๙๘	๑.๖๓	๗๙.๘๔	มาก
การได้รับคำชี้แจงขั้นตอน ระยะเวลา วิธีการเกี่ยวกับการยื่นคำขอรับชำระหนี้ และการสอบสวนพยานหลักฐาน	๗.๙๖	๑.๕๒๔	๗๙.๕๙	มาก
การเปิดช่องทางให้มีการยื่นคำขอรับชำระหนี้ผ่านสำนักงานบังคับคดีทั่วประเทศ เป็นการอำนวยความสะดวกต่อคุณ	๗.๘๐	๑.๖๙๕	๗๘.๐๒	มาก
ระยะเวลาในการดำเนินการตามแผนฟื้นฟูกิจการที่กฎหมายกำหนดไว้มีความเหมาะสม	๗.๗๖	๑.๖๗๓	๗๗.๖๓	มาก
การยื่นคำขอรับชำระหนี้ เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ จะมีการแจ้งกำหนดเวลาให้เจ้าหนี้ทราบ	๗.๙๗	๑.๗๕๙	๗๙.๗๕	มาก
การสอบสวนของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์เป็นไปตามขั้นตอน และให้ความเป็นธรรมทุกฝ่าย	๘.๒๑	๑.๔๔๓	๘๒.๑๔	มากที่สุด
การชำระหนี้ตามแผนฟื้นฟูกิจการเจ้าหนี้กลุ่มเดียวกัน จะได้รับการชำระหนี้อย่างเท่าเทียมกัน	๘.๐๐	๑.๗๕๔	๘๐.๐๐	มาก
การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ช่วยให้เจ้าหนี้ได้รับชำระหนี้มากกว่าการที่ให้ลูกหนี้ล้มละลาย	๘.๑๗	๑.๕๔๗	๘๑.๗๔	มากที่สุด

จากการพิจารณาตารางที่ ๓๓ เมื่อถามถึง ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงในการรับบริการ ผลการสำรวจพบว่า

- **กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย (เฉพาะฝ่ายลูกหนี้)** พบว่าส่วนใหญ่มีความคาดหวัง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๘.๐๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๗ ระบุ การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้เป็นช่องทางหนึ่งที่ทำให้ลูกหนี้ชำระหนี้ให้กับเจ้าหนี้ได้ รองลงมา มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๘.๐๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๖ การฟื้นฟูกิจการทำให้กิจการของลูกหนี้สามารถดำเนินต่อไปได้ และมีความคาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๘.๐๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๗ ระบุ การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ สามารถช่วยลดปัญหาการว่างงานได้ส่วนหนึ่ง

- กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย (เฉพาะฝ่ายเจ้าหนี้) พบว่าส่วนใหญ่มีความคาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๘.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๑๔ ระบุ การสอบสวนของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์เป็นไปตามขั้นตอน และให้ความเป็นธรรมทุกฝ่าย รองลงมา มีความคาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๘.๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๗๔ ระบุ การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ช่วยให้เจ้าหนี้ได้รับชำระหนี้มากกว่าการที่ให้ลูกหนี้ล้มละลาย และมีความคาดหวัง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๘.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ ระบุ การชำระหนี้ตามแผนฟื้นฟูกิจการเจ้าหนี้กลุ่มเดียวกันจะได้รับการชำระหนี้อย่างเท่าเทียมกัน

ตารางที่ ๓๔ แสดงค่าเฉลี่ย และค่า Top ๓ Boxes ต่อระดับความคาดหวังและความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริง

ความคาดหวัง		กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้	ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริง	
ค่าเฉลี่ย	Top ๓ Boxes		Top ๓ Boxes	ค่าเฉลี่ย
๘.๙๘	๘๒.๑๔	เฉพาะฝ่ายลูกหนี้	๖๙.๙๑	๘.๐๓
๙.๑๑	๘๕.๕๔	การฟื้นฟูกิจการทำให้กิจการของลูกหนี้สามารถดำเนินต่อไปได้	๘๓.๗๕	๘.๐๗
๘.๙๗	๘๐.๕๒	การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ช่วยให้ไม่ต้องเข้าสู่การล้มละลาย	๖๔.๓๗	๘.๐๑
๙.๐๕	๘๓.๗๕	การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้เป็นช่องทางหนึ่งที่ทำให้ลูกหนี้ชำระหนี้ให้กับเจ้าหนี้ได้	๗๒.๒๒	๘.๐๗
๘.๙๔	๘๓.๑๒	การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ สามารถช่วยลดปัญหาการว่างงานได้ส่วนหนึ่ง	๖๖.๒๘	๘.๐๕
๘.๘๓	๗๗.๗๘	แผนฟื้นฟูกิจการที่ได้รับความเห็นชอบของที่ประชุมเจ้าหนี้ มีความเป็นธรรม	๖๒.๙๒	๗.๙๖
๙.๐๖	๘๕.๖๐	เฉพาะฝ่ายเจ้าหนี้	๖๔.๒๒	๗.๙๘
๘.๙๖	๘๓.๐๒	การได้รับคำชี้แจงขั้นตอน ระยะเวลา วิธีการเกี่ยวกับการยื่นคำขอรับชำระหนี้ และการสอบสวนพยานหลักฐาน	๖๑.๑๖	๗.๙๖
๙.๐๔	๘๗.๑๖	การเปิดช่องทางให้มีการยื่นคำขอรับชำระหนี้ผ่านสำนักงานบังคับคดีทั่วประเทศ เป็นการอำนวยความสะดวก	๖๒.๙๓	๗.๘๐
๙.๐๒	๘๕.๓๒	ระยะเวลาในการดำเนินการตามแผนฟื้นฟูกิจการที่กฎหมายกำหนดไว้มีความเหมาะสม	๖๑.๘๖	๗.๗๖
๙.๐๖	๘๕.๕๙	การยื่นคำขอรับชำระหนี้ เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ จะมีการแจ้งกำหนดเวลาให้เจ้าหนี้ทราบ	๖๕.๕๕	๗.๙๗
๙.๑๔	๘๖.๓๖	การสอบสวนของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์เป็นไปตามขั้นตอน และให้ความเป็นธรรมทุกฝ่าย	๖๘.๓๘	๘.๒๑
๙.๐๓	๘๔.๖๘	การชำระหนี้ตามแผนฟื้นฟูกิจการเจ้าหนี้กลุ่มเดียวกัน จะได้รับการชำระหนี้อย่างเท่าเทียมกัน	๖๓.๕๖	๘.๐๐
๙.๑๕	๘๗.๐๔	การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ช่วยให้เจ้าหนี้ได้รับชำระหนี้มากกว่าการที่ให้ลูกหนี้ล้มละลาย	๖๖.๑๒	๘.๑๗

จากการพิจารณาตารางที่ ๓๔ เมื่อถามถึง ความคาดหวังและความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงในการรับบริการ ผลการวิเคราะห์พบว่า

- **กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกค้า (เฉพาะฝ่ายลูกค้า)** พบว่ามีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๘.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๘๒.๑๔ มากกว่าความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงซึ่งอยู่ในระดับมาก หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๘.๐๓ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๖๙.๙๑ มากที่สุดระดับ การฟื้นฟูกิจการทำให้กิจการของลูกค้าสามารถดำเนินต่อไปได้มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเท่ากับ ๙.๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๘๕.๕๔ มากกว่าความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงซึ่งอยู่ในระดับมาก หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๘.๐๗ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๘๓.๗๕ รองลงมา การฟื้นฟูกิจการของลูกค้าเป็นช่องทางหนึ่งที่ทำให้ลูกค้าชำระหนี้ให้กับเจ้าหนี้ได้ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๙.๐๕ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๘๓.๗๕ มากกว่าความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงซึ่งอยู่ในระดับมาก หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๘.๐๗ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๗๒.๒๒ และ การฟื้นฟูกิจการของลูกค้า ช่วยให้ไม่ต้องเข้าสู่การล้มละลาย มีความรวดเร็วมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๘.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๘๐.๕๒ มากกว่าความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงซึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างมาก หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๘.๐๑ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๖๔.๓๗

- **กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกค้า (เฉพาะฝ่ายเจ้าหนี้)** พบว่ามีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๙.๐๖ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๘๕.๖๐ มากกว่าความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงซึ่งอยู่ในระดับมาก หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๗.๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๖๔.๒๒ มากที่สุด ระดับ การฟื้นฟูกิจการของลูกค้าช่วยให้เจ้าหนี้ได้รับชำระหนี้มากกว่าการที่ให้ลูกค้าล้มละลาย มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าคะแนนเท่ากับ ๙.๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๘๗.๐๔ มากกว่าความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงซึ่งอยู่ในระดับมาก หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๘.๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๖๖.๑๒ รองลงมา การสอบสวนของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์เป็นไปตามขั้นตอน และให้ความเป็นธรรมทุกฝ่าย มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๙.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๘๖.๓๖ มากกว่าความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๘.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๖๘.๓๘ และ การยื่นคำขอรับชำระหนี้ เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์จะมีการแจ้งกำหนดเวลาให้เจ้าหนี้ทราบ มีความรวดเร็วมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๙.๐๖ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๘๕.๕๙ มากกว่าความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงซึ่งอยู่ในระดับมาก หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๗.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๖๕.๕๕

ตารางที่ ๓๕ แสดงจำนวน และร้อยละต่อเหตุผลหรือข้อเสนอแนะของความพึงพอใจในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	ร้อยละ
การมีบริการเครื่องบัตรคิวอัตโนมัติ	๑	๑๐๐.๐๐
บางครั้งเกิดการลัดคิว	๑	๑๐๐.๐๐
ความรวดเร็วในการรอคิว และการดำเนินการ	๒	๑๐๐.๐๐
ทำงานล่าช้า	๑	๕๐.๐๐
ระบบการจัดเตรียมสำนวน และกำลังเจ้าหน้าที่ น่าจะต้องปรับปรุง	๑	๕๐.๐๐

จากการพิจารณาตารางที่ ๓๕ เมื่อถามถึงเหตุผล หรือข้อเสนอแนะของความพึงพอใจต่อการประเมิน การเข้ารับบริการในหน่วยงานของกรมบังคับคดีในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา ผลการสำรวจพบว่า

- การมีบริการเครื่องบัตรคิวอัตโนมัติ พบว่า ทั้งหมดหรือร้อยละ ๑๐๐ ระบุ บางครั้งเกิดการลัดคิว
- ความรวดเร็วในการรอคิว และการดำเนินการ พบว่า ครึ่งหนึ่งหรือร้อยละ ๕๐.๐๐ ระบุ ทำงานล่าช้า เช่นเดียวกันกับที่ระบุ ระบบการจัดเตรียมสำนวน และกำลังเจ้าหน้าที่น่าจะต้องปรับปรุง

ตารางที่ ๓๖ แสดงจำนวน และร้อยละต่ออุปสรรคหรือปัญหาที่ได้จากการรับบริการ

อุปสรรคหรือปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
รอคิวนาน / หาเอกสารนาน	๒๑	๓๘.๑๘
ติดต่อทางโทรศัพท์ยากมาก / ต้องมาติดต่อด้วยตัวเอง	๖	๑๐.๙๑
เดินทางไกล และสถานที่คับแคบ	๕	๙.๐๙
ผู้มาติดต่อไม่ทราบว่าจะไปตึกไหน ชั้นอะไร	๒	๓.๖๔
ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ปรีกษา ในการติดต่อราชการ	๑๒	๒๑.๘๒
การแจ้งเตือนนัดหมายล่าช้า	๘	๑๔.๕๕
เพิ่มเจ้าหน้าที่ในการดำเนินให้เหมาะกับงานที่ต้องค้นหาสำนวน	๑	๑.๘๑
รวมทั้งสิ้น	๕๕	๑๐๐.๐๐

จากการพิจารณาตารางที่ ๓๖ เมื่อถามถึง อุปสรรคหรือปัญหาที่ได้จากการรับบริการหรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับ กรมบังคับคดี ผลการสำรวจพบว่าเกินกว่า ๑ ใน ๓ หรือร้อยละ ๓๘.๑๘ ระบุ รอคิวนาน / หาเอกสารนาน รองลงมา ร้อยละ ๒๑.๘๒ ระบุ ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ปรีกษา ในการติดต่อราชการ ร้อยละ ๑๔.๕๕ ระบุ การแจ้งเตือนนัดหมายล่าช้า ร้อยละ ๑๐.๙๑ ระบุ ติดต่อทางโทรศัพท์ยากมาก / ต้องมาติดต่อด้วยตัวเอง และร้อยละ ๙.๐๙ ระบุ เดินทางไกล และสถานที่คับแคบ ตามลำดับ

หมายเหตุ ผู้รับบริการตอบแบบสำรวจในกระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ รวม ๑๖๑ คน ให้ข้อเสนอแนะ ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๖๑

ตารางที่ ๓๗ แสดงจำนวน และร้อยละต่อระดับความคาดหวังหรือความคิดเห็นต่อการดำเนินงาน

ความคาดหวัง และข้อคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
การทำสำเนาให้ได้เงิน ควรมีกำหนดเวลาที่ชัดเจนในการได้รับชำระหนี้	๑	๓.๓๓
มีการพัฒนาที่ดีขึ้นกว่าเดิม	๖	๒๐.๐๐
มีการเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ในการดำเนินงานบ่อย	๑	๓.๓๓
มีการส่งข้อมูลที่เร็ว และชัดเจน	๔	๑๓.๓๓
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและให้คำแนะนำที่ดี	๖	๒๐.๐๐
ได้รับความเป็นธรรมมากที่สุด ทั้งฝ่ายเจ้าหนี้ และลูกหนี้	๖	๒๐.๐๐
ยื่นแบบฟอร์มผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต ใช้แอปพลิเคชัน ติดต่อประสานงาน ได้ทุกหน่วย	๒	๖.๖๘
ควรให้บริการที่เร็วกว่านี้	๔	๑๓.๓๓
รวมทั้งสิ้น	๓๐	๑๐๐.๐๐

จากการพิจารณาตารางที่ ๓๗ เมื่อถามถึง ความคาดหวัง และความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของกรมบังคับคดีเพิ่มเติม ผลการสำรวจพบว่า ๑ ใน ๕ หรือร้อยละ ๒๐.๐๐ ระบุ มีการพัฒนาที่ดีขึ้นกว่าเดิม เช่นเดียวกับที่ระบุ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและให้คำแนะนำที่ดี และที่ระบุ ได้รับความเป็นธรรมมากที่สุด ทั้งฝ่ายเจ้าหน้าที่ และลูกหนี้ ร้อยละ ๑๓.๓๓ ระบุ มีการส่งข้อมูลที่เร็ว และชัดเจน เช่นเดียวกับที่ระบุ ควรให้บริการที่เร็วกว่านี้ ร้อยละ ๖.๖๘ ระบุ ยื่นแบบฟอร์มผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต ใช้แอปพลิเคชัน ติดต่อประสานงานได้ทุกหน่วย และร้อยละ ๓.๓๓ ระบุ การทำสำเนาให้ได้เงิน ควรมีกำหนดเวลาที่ชัดเจนในการได้รับชำระหนี้ เช่นเดียวกับที่ระบุ มีการเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ในการดำเนินงานบ่อย ตามลำดับ

หมายเหตุ ผู้รับบริการตอบแบบสำรวจในกระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ รวม ๑๖๑ คน ให้ข้อเสนอแนะ ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๖๓

๑.๒.๔. กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี

ตารางที่ ๓๘ แสดงจำนวน ร้อยละ และสถานที่ของผู้มารับบริการที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
ส่วนกลาง		
ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	๑๓๘	๓๑.๐๘
ส่วนภูมิภาค (สำนักงานบังคับคดีจังหวัด...)		
กลุ่มจังหวัดที่ ๑ ปทุมธานี สาขาธัญบุรี และพระนครศรีอยุธยา	๕	๑.๑๓
กลุ่มจังหวัดที่ ๒ ชลบุรี สาขาพัทยา และระยอง	๑๗	๓.๘๓
กลุ่มจังหวัดที่ ๓ นครราชสีมา และอุบลราชธานี	๗๗	๑๗.๓๔
กลุ่มจังหวัดที่ ๔ หนองคาย และกาฬสินธุ์	๑๖	๓.๖๐
กลุ่มจังหวัดที่ ๕ เชียงใหม่ และเชียงราย	๑๒๓	๒๗.๗๑
กลุ่มจังหวัดที่ ๖ พิษณุโลก และนครสวรรค์	๑๐	๒.๒๕
กลุ่มจังหวัดที่ ๗ ราชบุรี และกาญจนบุรี	๑๘	๔.๐๕
กลุ่มจังหวัดที่ ๘ สุราษฎร์ธานี ภูเก็ต และนครศรีธรรมราช สาขาทุ่งสง	๓๑	๖.๙๘
กลุ่มจังหวัดที่ ๙ ตรัง และสงขลา	๙	๒.๐๓
รวมทั้งสิ้น	๔๔๔	๑๐๐.๐๐

จากการพิจารณาตารางที่ ๓๘ เมื่อถามถึงการมาใช้บริการของหน่วยงาน ผลการสำรวจพบว่า

- **ส่วนกลาง** ผลการสำรวจพบว่ามากที่สุด คือ ร้อยละ ๓๑.๐๘ ระบุ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
- **ส่วนภูมิภาค** ผลการสำรวจพบว่า เกินกว่า ๑ ใน ๔ หรือร้อยละ ๒๗.๗๑ ระบุ กลุ่มจังหวัดที่ ๕ รองลงมาร้อยละ ๑๗.๓๔ ระบุ กลุ่มจังหวัดที่ ๓ ร้อยละ ๖.๙๘ ระบุ กลุ่มจังหวัดที่ ๘ ร้อยละ ๔.๐๕ ระบุ กลุ่มจังหวัดที่ ๗ ร้อยละ ๓.๘๓ ระบุ กลุ่มจังหวัดที่ ๒ ร้อยละ ๓.๖๐ ระบุ กลุ่มจังหวัดที่ ๔ ร้อยละ ๒.๒๕ ระบุ กลุ่มจังหวัดที่ ๖ ร้อยละ ๒.๐๓ ระบุกลุ่มจังหวัดที่ ๙ และร้อยละ ๑.๑๓ ระบุกลุ่มจังหวัดที่ ๑

ตารางที่ ๓๙ แสดงค่าเฉลี่ยต่อระดับความคาดหวัง

กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความคาดหวัง
การยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ ยื่นคำร้องด้วยตนเองที่กรมบังคับคดีหรือสำนักงานบังคับคดีทั่วประเทศ ทางโทรสาร ทางไปรษณีย์ ทางเว็บไซต์กรมบังคับคดี เป็นการอำนวยความสะดวก	๙.๖๑	๐.๙๘๙	๙๖.๑๐	มากที่สุด
สถานที่ในการจัดไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี มีความเหมาะสมต่อการเจรจา	๙.๖๔	๐.๘๖๙	๙๖.๔๐	มากที่สุด
การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี เป็นทางเลือกหนึ่งที่ทำให้คุณสามารถเจรจาทายข้อยุติร่วมกันได้	๙.๖๒	๐.๘๖๔	๙๖.๒๒	มากที่สุด
การเลื่อนนัดไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีมีประโยชน์ต่อการเจรจา เพื่อให้ได้ข้อตกลงที่เหมาะสม	๙.๖๓	๐.๙๔๕	๙๖.๓๑	มากที่สุด
ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชี้แจงขั้นตอน วิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ให้คำแนะนำเบื้องต้น เพื่อหาทางออกให้กับคุณได้	๙.๖๔	๐.๙๐๖	๙๖.๔๑	มากที่สุด
ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีความเป็นกลาง โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใด	๙.๖๗	๐.๘๕๒	๙๖.๖๙	มากที่สุด
คุณสามารถยื่นข้อเสนอในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	๙.๖๘	๐.๗๗๘	๙๖.๗๗	มากที่สุด
คุณสามารถตัดสินใจในการเจรจาข้อตกลงกับคู่ความได้อย่างสมัครใจและเป็นอิสระ	๙.๖๓	๐.๙๙๔	๙๖.๓๒	มากที่สุด
การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ไม่ยุ่งยาก ไม่มีค่าใช้จ่าย และช่วยแก้ปัญหาหนี้ได้ โทรสาร ทางไปรษณีย์ ทางเว็บไซต์กรมบังคับคดี เป็นการอำนวยความสะดวก	๙.๖๗	๐.๘๐๒	๙๖.๗๕	มากที่สุด

จากการพิจารณาตารางที่ ๓๙ เมื่อถามถึง ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงในการรับบริการ ผลการวิเคราะห์พบว่า ส่วนใหญ่มีความคาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๙.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๗ ระบุ คุณสามารถยื่นข้อเสนอในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี รองลงมา มีความคาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๙.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๕ ระบุ การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ไม่ยุ่งยาก ไม่มีค่าใช้จ่าย และช่วยแก้ปัญหาหนี้ได้ การยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยฯ เช่น โทรสาร ทางไปรษณีย์ ทางเว็บไซต์กรมบังคับคดี เป็นการอำนวยความสะดวก และมีความคาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๙.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๙ ระบุ ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีความเป็นกลาง โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใด ตามลำดับ

ตารางที่ ๔๐ แสดงค่าเฉลี่ยต่อระดับความคิดเห็นต่อการได้รับปฏิบัติจริง

กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริง
การยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ ยื่นคำร้องด้วยตนเองที่กรมบังคับคดีหรือสำนักงานบังคับคดีทั่วประเทศทางโทรสาร ทางไปรษณีย์ ทางเว็บไซต์กรมบังคับคดี เป็นการอำนวยความสะดวก	๘.๙๒	๑.๓๑๑๙	๘๙.๑๙	มากที่สุด
สถานที่ในการจัดไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีมีความเหมาะสมต่อการเจรจา	๙.๐๙	๑.๑๙๙๙	๙๐.๙๑	มากที่สุด
การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี เป็นทางเลือกหนึ่งที่ทำให้คุณสามารถเจรจาหาข้อยุติร่วมกันได้	๙.๐๗	๑.๑๗๗๗	๙๐.๖๗	มากที่สุด
การเลื่อนนัดไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีมีประโยชน์ต่อการเจรจา เพื่อให้ได้ข้อตกลงที่เหมาะสม	๙.๐๓	๑.๒๐๑๔	๙๐.๓๓	มากที่สุด
ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชี้แจงขั้นตอน วิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ให้คำแนะนำเบื้องต้นเพื่อหาทางออกให้กับคุณได้	๙.๐๖	๑.๒๒๐๐	๙๐.๖๕	มากที่สุด
ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีความเป็นกลาง โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใด	๙.๑๒	๑.๑๘๘๙	๙๑.๒๔	มากที่สุด
คุณสามารถยื่นข้อเสนอในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	๘.๙๙	๑.๒๒๗๗	๘๙.๙๒	มากที่สุด
คุณสามารถตัดสินใจในการเจรจาข้อตกลงกับคู่ความได้อย่างสมัครใจและเป็นอิสระ	๙.๐๗	๑.๒๔๔๙	๙๐.๖๙	มากที่สุด
การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีไม่ยุ่งยาก ไม่มีค่าใช้จ่าย และช่วยแก้ปัญหาหนี้ได้โทรสารทางไปรษณีย์ ทางเว็บไซต์ กรมบังคับคดี เป็นการอำนวยความสะดวก	๙.๑๓	๑.๑๖๑๕	๙๑.๓๔	มากที่สุด

จากการพิจารณาตารางที่ ๔๐ เมื่อถามถึง ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงในการรับบริการ ผลการวิเคราะห์พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็น ต่อการปฏิบัติจริงอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๙.๑๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๔ ระบุ การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ไม่ยุ่งยาก ไม่มีค่าใช้จ่าย และช่วยแก้ปัญหาหนี้ได้โทรสารทางไปรษณีย์ ทางเว็บไซต์ กรมบังคับคดี เป็นการอำนวยความสะดวก รองลงมา มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๙.๑๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๔ ระบุ ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีความเป็นกลาง โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใด และมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๙.๐๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๑ ระบุ สถานที่ในการจัดไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี มีความเหมาะสมต่อการเจรจาตามลำดับ

ตารางที่ ๔๑ แสดงค่าเฉลี่ย และค่า Top ๓ Boxes ต่อระดับความคาดหวังและความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริง

ความคาดหวัง		กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริง	
ค่าเฉลี่ย	Top ๓ Boxes		Top ๓ Boxes	ค่าเฉลี่ย
๙.๖๑	๙๔.๙๒	การยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ ยื่นคำร้องด้วยตนเองที่กรมบังคับคดีหรือสำนักงานบังคับคดีทั่วประเทศทางโทรสาร ทางไปรษณีย์ ทางเว็บไซต์กรมบังคับคดีเป็นการอำนวยความสะดวก	๘๘.๐๕	๘.๙๒
๙.๖๔	๙๖.๐๘	สถานที่ในการจัดไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีมีความเหมาะสมต่อการเจรจา	๙๒.๑๕	๙.๐๙
๙.๖๒	๙๖.๓๓	การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี เป็นทางเลือกหนึ่งที่ทำให้คุณสามารถเจรจาหาข้อยุติร่วมกันได้	๙๐.๘๒	๙.๐๗
๙.๖๓	๙๕.๗๖	การเลื่อนนัดไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีมีประโยชน์ต่อการเจรจา เพื่อให้ได้ข้อตกลงที่เหมาะสม	๘๙.๔๖	๙.๐๓
๙.๖๔	๙๖.๒๒	ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชี้แจงขั้นตอน วิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ให้คำแนะนำเบื้องต้นเพื่อหาทางออกให้กับคุณได้	๙๑.๙๕	๙.๐๖
๙.๖๗	๙๖.๗๒	ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีความเป็นกลาง โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใด	๙๑.๒๑	๙.๑๒
๙.๖๘	๙๘.๓๓	คุณสามารถยื่นข้อเสนอในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	๙๐.๑๖	๘.๙๙
๙.๖๓	๙๖.๔๓	คุณสามารถตัดสินใจในการเจรจาข้อตกลงกับคู่ความได้อย่างสมัครใจและเป็นอิสระ	๙๑.๗๘	๙.๐๗
๙.๖๗	๙๗.๘๗	การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีไม่ยุ่งยาก ไม่มีค่าใช้จ่าย และช่วยแก้ปัญหาหนี้ได้ โทรสาร ทางไปรษณีย์ ทางเว็บไซต์กรมบังคับคดี เป็นการอำนวยความสะดวก มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๙.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๙๗.๘๗ มากกว่าความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๙.๑๓ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๙๒.๒๗ ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีความเป็นกลาง โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใด มีความรวดเร็วมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๙.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนน	๙๒.๒๗	๙.๑๓

จากการพิจารณตารางที่ ๔๑ เมื่อถามถึง ความคาดหวังและความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงในการรับบริการ ผลการวิเคราะห์พบว่า มากที่สุด สามารถยื่นข้อเสนอในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดหรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๙.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๙๘.๓๓ มากกว่าความคิดเห็น ต่อการปฏิบัติจริงซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๘.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๙๐.๑๖ การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ไม่ยุ่งยาก ไม่มีค่าใช้จ่าย และช่วยแก้ปัญหาหนี้ได้ โทรสาร ทางไปรษณีย์ ทางเว็บไซต์กรมบังคับคดี เป็นการอำนวยความสะดวก มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๙.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๙๗.๘๗ มากกว่าความคิดเห็น ต่อการปฏิบัติจริงซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๙.๑๓ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๙๒.๒๗ ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีความเป็นกลาง โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใด มีความรวดเร็วมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๙.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนน

สูงสุดเท่ากับ ๙๖.๗๒ มากกว่าความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงซึ่งอยู่ในระดับมาก หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๙.๑๒ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๙๑.๒๑ ผู้ใกล้เคียงข้อพิพาทชี้แจงขั้นตอน วิธีการใกล้เคียงข้อพิพาท ชั้นบังคับคดี ให้คำแนะนำเบื้องต้นเพื่อหาทางออกให้กับคุณได้ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๙.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๙๖.๒๒ มากกว่าความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๙.๐๖ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๙๑.๙๕ สถานที่ในการจัดไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีมีความเหมาะสมต่อการเจรจา มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๙.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๙๖.๐๘ มากกว่าความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงซึ่งอยู่ในระดับมาก หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๙.๐๙ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๙๒.๑๕ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔๒ แสดงจำนวน และร้อยละต่อเหตุผลหรือข้อเสนอแนะของความพึงพอใจในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	ร้อยละ
สถานที่นั่งรอ หรือนั่งรับบริการ		
ร้อนมากควรมีพัดลมเพิ่ม	๓	๒๕.๐๐
ควรเพิ่มที่นั่งรอ	๙	๗๕.๐๐
รวมทั้งสิ้น	๑๒	๑๐๐.๐๐
การมีบริการเครื่องบัตรคิวอัตโนมัติ		
ไม่มีการบริการบัตรคิว	๑๒	๑๐๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น	๑๒	๑๐๐.๐๐
สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ		
โต๊ะเขียนเอกสารน้อยไป	๒	๕๐.๐๐
ควรมีตู้น้ำดื่มฟรี	๒	๕๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น	๔	๑๐๐.๐๐
ความรวดเร็วในการรอคิว และการดำเนินการ		
รอคิวนานมาก	๑๘	๙๐.๐๐
พนักงานทำงานล่าช้ามาก	๒	๑๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น	๒๐	๑๐๐.๐๐

จากการพิจารณาตารางที่ ๔๒ เมื่อถามถึงเหตุผล หรือข้อเสนอแนะของความพึงพอใจต่อประเด็น การเข้ารับบริการในหน่วยงานของกรมบังคับคดีในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา ผลการสำรวจพบว่า

- สถานที่นั่งรอ หรือนั่งรับบริการ พบว่าส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๗๕.๐๐ ระบุ ควรเพิ่มที่นั่งรอ รองลงมา ร้อยละ ๒๕.๐๐ ระบุ ร้อนมากควรมีพัดลมเพิ่ม
- การมีบริการเครื่องบัตรคิวอัตโนมัติ พบว่า ทั้งหมดหรือร้อยละ ๑๐๐ ระบุ ไม่มีการบริการบัตรคิว
- สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ พบว่า ครึ่งหนึ่งหรือร้อยละ ๕๐.๐๐ ระบุ โต๊ะเขียนเอกสารน้อยไป เช่นเดียวกับที่ระบุ ควรมีตู้น้ำดื่มฟรี
- ความรวดเร็วในการรอคิว และการดำเนินการ พบว่าส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๙๐.๐๐ ระบุ รอคิวนานมาก รองลงมา ร้อยละ ๑๐.๐๐ ระบุ พนักงานทำงานล่าช้ามาก

ตารางที่ ๔๓ แสดงจำนวน และร้อยละต่ออุปสรรคหรือปัญหาที่ได้จากการรับบริการ

อุปสรรคหรือปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
รอคิวนาน / หาเอกสารนาน	๒๑	๓๘.๑๘
ติดต่อทางโทรศัพท์ยากมาก / ต้องมาติดต่อด้วยตัวเอง	๖	๑๐.๙๑
เดินทางไกล และสถานที่คับแคบ	๕	๙.๐๙
ผู้มาติดต่อไม่ทราบว่าจะไปตึกไหน ชั้นอะไร	๒	๓.๖๔
ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ปรีक्षा ในการติดต่อราชการ	๑๒	๒๑.๘๒
การแจ้งเตือนนัดหมายล่าช้า	๘	๑๔.๕๕
เพิ่มเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานให้เหมาะกับงานที่ต้องค้นหาสำนวน	๑	๑.๘๑
รวมทั้งสิ้น	๕๕	๑๐๐.๐๐

จากการพิจารณาตารางที่ ๔๓ เมื่อถามถึง อุปสรรคหรือปัญหาที่ได้จากการรับบริการหรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับกรมบังคับคดี ผลการสำรวจพบว่าเกินกว่า ๑ ใน ๓ หรือร้อยละ ๓๘.๑๘ ระบุ รอคิวนาน / หาเอกสารนาน รองลงมา ร้อยละ ๒๑.๘๒ ระบุ ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ปรีक्षा ในการติดต่อราชการ ร้อยละ ๑๔.๕๕ ระบุ การแจ้งเตือนนัดหมายล่าช้า ร้อยละ ๑๐.๙๑ ระบุ ติดต่อทางโทรศัพท์ยากมาก / ต้องมาติดต่อด้วยตัวเอง และร้อยละ ๙.๐๙ ระบุ เดินทางไกล และสถานที่คับแคบ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔๔ แสดงจำนวน และร้อยละต่อระดับความคาดหวังหรือความคิดเห็น

ความคาดหวัง และข้อคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ให้สามารถติดต่องานได้หลายช่องทาง เช่น ออนไลน์ โทรศัพท์จะได้ไม่ต้องมาถึงที่ให้เสียเวลา	๔	๖.๖๗
ให้ใกล้เคียงกันก่อนมีการยึดทรัพย์ / ช่วยเจรจาถอนยึดทรัพย์และควรยึดเวลาตามความเหมาะสม	๑๐	๑๖.๖๗
อยากให้มึบริการจำหน่ายอาคารแสดมป์ ณ ที่จุดตั้งใช้	๔	๖.๖๗
ให้มีน้ำใจในการบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส รวดเร็ว เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่	๑๒	๒๐.๐๐
รอคิวนาน / เพิ่มความรวดเร็วในการหาเอกสาร	๗	๑๑.๖๗
ให้มีการอัปเดตข่าวสารกิจกรรมต่าง ๆ บน โซเชียลมีเดีย	๒	๓.๓๓
การดำเนินงานของกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทชั้นบังคับคดีที่มีอยู่ดีอยู่แล้ว	๔	๖.๖๗
เป็นที่พึงของเจ้าหน้าที่และลูกหนี้ / มีความยุติธรรม	๑๐	๑๖.๖๗
ให้ใช้ระบบออนไลน์มาใช้ในการหาสำนวน วางเงิน แต่ติดต่อดงานแผนกต่าง ๆ	๒	๓.๓๒
ให้อธิบายขั้นตอนในการวางเอกสารให้อย่างชัดเจน / ให้เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์	๑	๑.๖๖
ควรเพิ่มที่นั่งรอให้มากกว่าเดิม และเพิ่มพัดลมเนื่องจากแอดและร้อน	๔	๖.๖๗
รวมทั้งสิ้น	๖๐	๑๐๐.๐๐

จากการพิจารณาตารางที่ ๔๔ เมื่อถามถึง ความคาดหวัง และความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของกรมบังคับคดีเพิ่มเติม ผลการสำรวจพบว่า ๒ ใน ๕ หรือร้อยละ ๒๐.๐๐ ระบุ ให้มีน้ำใจในการบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส รวดเร็ว เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ รองลงมาร้อยละ ๑๖.๖๗ ระบุ ให้ใกล้เกลี่ยกันก่อนมีการยึดทรัพย์ / ช่วยเจรจาถอนยึดทรัพย์และควรวัดเวลาตามความเหมาะสมเช่นเดียวกับที่ระบุ เป็นที่พึงของเจ้าหน้าที่และลูกหนี้ / มีความยุติธรรม ร้อยละ ๑๑.๖๗ ระบุ รอคิวนาน / เพิ่มความรวดเร็วในการหาเอกสาร ร้อยละ ๖.๖๗ ระบุ ให้สามารถติดต่องานได้หลายช่องทาง เช่น ออนไลน์ โทรศัพท์ จะได้ไม่ต้องมาถึงที่ให้เสียเวลา เช่นเดียวกับอยากให้มีบริการจำหน่ายอาคารแสดมป์ ณ ที่จุดต้องใจ เช่นเดียวกับที่อยู่แล้ว เช่นเดียวกับ ควรเพิ่มที่นั่งรอให้มากกว่าเดิม และเพิ่มพัดลมเนื่องจากแออัดและร้อน และร้อยละ ๓.๓๓ ระบุ ให้มีการอัปเดตข่าวสารกิจกรรมต่าง ๆ บนโซเชียลมีเดีย ตามลำดับ

๑.๒.๕ กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย

ตารางที่ ๔๕ แสดงจำนวน ร้อยละ และสถานที่ของผู้มารับบริการที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
ส่วนกลาง		
กองติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย	๑๓๑	๑๐๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น	๑๓๑	๑๐๐.๐๐

จากการพิจารณาตารางที่ ๔๕ เมื่อถามถึงหน่วยงาน ผลการสำรวจพบว่า ทั้งหมดหรือร้อยละ ๑๐๐ ระบุ กองติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย

ตารางที่ ๔๖ แสดงค่าเฉลี่ยต่อระดับความคาดหวัง

กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความคาดหวัง
การได้รับแจ้งขั้นตอน วิธีการ สิทธิในการตรวจสอบ และคัดค้านบัญชีรับจ่าย หรือบัญชีแบ่งทรัพย์สิน	๙.๕๔	๐.๙๑๐	๙๕.๓๖	มากที่สุด
ความถูกต้องในการคำนวณเงินและยอดหนี้ต่าง ๆ	๙.๗๓	๐.๖๕๕	๙๗.๓๕	มากที่สุด
ความถูกต้องในการจัดทำบัญชีรับจ่ายและบัญชีแบ่งทรัพย์สิน	๙.๗๑	๐.๗๐๖	๙๗.๑๒	มากที่สุด
ความโปร่งใส เป็นธรรมในการเฉลี่ยส่วนแบ่งทรัพย์สินของลูกหนี้เพื่อชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้	๙.๗๑	๐.๗๔๓	๙๗.๐๕	มากที่สุด
การจ่ายเงินจากการเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลายผ่านระบบ E-payment ทำให้ท่านได้รับความสะดวกและรวดเร็ว	๙.๗๖	๐.๖๓๙	๙๗.๕๙	มากที่สุด

จากการพิจารณาตารางที่ ๔๖ เมื่อถามถึง ความคาดหวังในการรับบริการ ผลการสำรวจพบว่า ส่วนใหญ่มีความคาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๙.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๙ ระบุ การจ่ายเงินจากการเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย ผ่านระบบ E-payment ทำให้ท่านได้รับความสะดวกและรวดเร็ว รองลงมา มีความคาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๙.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๕ ระบุ ความถูกต้อง

ในการคำนวณเงินและยอดหนี้ต่าง ๆ และมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๙.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๑๒ ระบุ ความถูกต้องในการจัดทำบัญชีรับจ่าย และบัญชีแบ่งทรัพย์สิน ตามลำดับ

ตารางที่ ๔๗ แสดงค่าเฉลี่ยต่อระดับความคิดเห็นต่อการได้รับปฏิบัติจริง

กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สิน ในคดีล้มละลาย	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับ ความคิดเห็นต่อ การปฏิบัติจริง
การได้รับแจ้งขั้นตอน วิธีการ สิทธิในการตรวจสอบ และคัดค้านบัญชีรับจ่าย หรือบัญชีแบ่งทรัพย์สิน	๘.๖๒	๑.๓๑๕	๘๖.๑๘	มากที่สุด
ความถูกต้องในการคำนวณเงินและยอดหนี้ต่าง ๆ	๘.๗๗	๑.๓๕๕	๘๗.๗๔	มากที่สุด
ความถูกต้องในการจัดทำบัญชีรับจ่ายและบัญชี แบ่งทรัพย์สิน	๘.๗๑	๑.๔๔๖	๘๗.๑๑	มากที่สุด
ความโปร่งใส เป็นธรรมในการเฉลี่ยส่วนแบ่ง ทรัพย์สินของลูกหนี้เพื่อชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้	๘.๘๘	๑.๔๐๐	๘๘.๗๘	มากที่สุด
การจ่ายเงินจากการเฉลี่ยทรัพย์สินในคดี ล้มละลาย ผ่านระบบ E-payment ทำให้ท่านได้รับความสะดวกและรวดเร็ว	๘.๖๘	๑.๔๐๑	๘๖.๘๕	มากที่สุด

จากการพิจารณาตารางที่ ๔๗ เมื่อถามถึง ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงในการรับ ผลการสำรวจ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคาดหวัง อยู่ในระดับค่อนข้างมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๘.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๗๘ ระบุ ความโปร่งใส เป็นธรรมในการเฉลี่ยส่วนแบ่งทรัพย์สินของลูกหนี้เพื่อชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ รองลงมา มีความคาดหวังอยู่ในระดับค่อนข้างมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๘.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๗๔ ความถูกต้องในการคำนวณเงิน และยอดหนี้ต่าง ๆ และมีความคาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๘.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๑๑ ระบุ ความถูกต้องในการจัดทำบัญชีรับจ่าย และบัญชีแบ่งทรัพย์สิน ตามลำดับ

ตารางที่ ๔๘ แสดงค่าเฉลี่ย และค่า Top ๓ Boxes ต่อระดับความคาดหวังและความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริง

ค่าเฉลี่ย	Top ๓ Boxes	กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย	Top ๓ Boxes	ค่าเฉลี่ย
๙.๕๔	๙๖.๔๓	การได้รับแจ้งขั้นตอน วิธีการ สิทธิในการตรวจสอบ และคัดค้านบัญชีรับจ่าย หรือบัญชีแบ่งทรัพย์สิน	๘๑.๓๐	๘.๖๒
๙.๗๓	๙๘.๒๓	ความถูกต้องในการคำนวณเงินและยอดหนี้ต่าง ๆ	๘๒.๒๖	๘.๗๗
๙.๗๑	๙๖.๔๐	ความถูกต้องในการจัดทำบัญชีรับจ่ายและบัญชีแบ่งทรัพย์สิน	๗๘.๕๑	๘.๗๑
๙.๗๑	๙๕.๕๔	ความโปร่งใส เป็นธรรมในการเฉลี่ยส่วนแบ่งทรัพย์สินของ ลูกหนี้เพื่อชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้	๘๒.๑๑	๘.๘๘
๙.๗๖	๙๘.๑๕	การจ่ายเงินจากการเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลายผ่านระบบ E-payment ทำให้ท่านได้รับความสะดวกและรวดเร็ว	๘๑.๐๘	๘.๖๘

จากการพิจารณาตารางที่ ๔๘ เมื่อถามถึง ความคาดหวัง และความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงในการ รับบริการ ผลการวิเคราะห์พบว่า มากที่สุด การจ่ายเงินจากการเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลายผ่านระบบ E-payment ทำให้ท่านได้รับความสะดวกและรวดเร็ว มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนน

เท่ากับ ๙.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๙๘.๑๕ มากกว่าความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๘.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๘๑.๐๘ ความถูกต้องในการคำนวณเงินและยอดหนี้ต่าง ๆ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๙.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๙๘.๒๓ มากกว่าความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๘.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๘๒.๒๖ ความถูกต้องในการจัดทำบัญชีรับจ่ายและบัญชีแบ่งทรัพย์สินมีความรวดเร็ว มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๙.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๙๖.๔๐ มากกว่าความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๘.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๗๘.๕๑ และความโปร่งใส เป็นธรรมในการเฉลี่ยส่วนแบ่งทรัพย์สินของลูกหนี้เพื่อชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๙.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๙๕.๕๔ มากกว่าความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๘.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๘๒.๑๑ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔๙ แสดงจำนวน และร้อยละต่ออุปสรรคหรือปัญหาที่ได้จากการรับบริการ

อุปสรรคหรือปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
สำนวนหาย ใช้เวลานานในการหาสำนวน / สำนวนไม่ครบ	๑๕	๔๖.๘๘
เจ้าหน้าที่ควรทำงานกระตือรือร้นมากกว่านี้ / เจ้าหน้าที่ควรมีเพียงพอกับปริมาณของงาน	๗	๒๑.๘๘
การติดต่อทางโทรศัพท์ล่าช้ามาก	๒	๖.๒๔
ที่จอดรถมีน้อย	๓	๙.๓๘
รอนาน บริการล่าช้า	๔	๑๒.๕๐
การสื่อสาร และได้รับข้อมูลที่ผิดพลาด	๑	๓.๑๒
รวมทั้งสิ้น	๓๒	๑๐๐.๐๐

จากการพิจารณาตารางที่ ๔๙ เมื่อถามถึง อุปสรรคหรือปัญหาที่ได้จากการรับบริการหรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับกรมบังคับคดี ผลการสำรวจพบว่า จำนวนมากหรือร้อยละ ๔๖.๘๘ ระบุ สำนวนหาย ใช้เวลานานในการหาสำนวน / สำนวนไม่ครบ รองลงมาร้อยละ ๒๑.๘๘ ระบุ เจ้าหน้าที่ควรทำงานกระตือรือร้นมากกว่านี้ / เจ้าหน้าที่ควรมีเพียงพอกับปริมาณของงาน ร้อยละ ๑๒.๕๐ ระบุ รอนาน บริการล่าช้า ร้อยละ ๙.๓๘ ระบุ ที่จอดรถมีน้อย และร้อยละ ๖.๒๔ ระบุ การติดต่อทางโทรศัพท์ล่าช้ามาก ตามลำดับ

หมายเหตุ ผู้รับบริการตอบแบบสำรวจในกระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลายรวม ๔๔๔ คน ให้ข้อเสนอแนะ ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๒๑

ตารางที่ ๕๐ แสดงจำนวน และร้อยละต่อระดับความคาดหวังหรือความคิดเห็นต่อการดำเนินงาน

ความคาดหวัง หรือข้อคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
คาดว่าจะได้รับบริการที่ทันสมัยขึ้น ดีกว่าเดิม	๑๒	๔๔.๔๔
สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	๒	๗.๔๑
จัดระบบสำนวนคดีให้หาง่าย	๕	๑๘.๕๒
ให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ให้คำแนะนำ ประชาสัมพันธ์ผู้ที่ไม่รู้	๑	๓.๗๐
ทำงานรวดเร็ว	๕	๑๘.๕๒

ความคาดหวัง หรือข้อคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ขอให้รักษาความยุติธรรม เพื่อประโยชน์ของประชาชน	๒	๗.๔๑
รวมทั้งสิ้น	๒๗	๑๐๐.๐๐

จากการพิจารณาตารางที่ ๕๐ เมื่อถามถึง ความคาดหวัง หรือข้อคิดเห็นต่อการดำเนินงานของกรมบังคับคดี ผลการสำรวจพบว่า จำนวนมาก หรือร้อยละ ๔๔.๔๔ ระบุ คาดว่าจะได้รับบริการที่ทันสมัยขึ้น ดีกว่าเดิม รองลงมา ร้อยละ ๑๘.๕๒ ระบุ จัดระบบสำนวนคดีให้หาง่าย เช่นเดียวกับที่ระบุทำงานรวดเร็ว ร้อยละ ๗.๔๑ ระบุ สถานที่จัดรถไม่เพียงพอเช่นเดียวกับ ขอให้รักษาความยุติธรรม เพื่อประโยชน์ของประชาชน และร้อยละ ๓.๗๐ ระบุ ให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ให้คำแนะนำ ประชาสัมพันธ์ผู้ที่ไม่รู้

หมายเหตุ ผู้รับบริการตอบแบบสำรวจในกระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย รวม ๔๔๔ คน ให้ข้อเสนอแนะ ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๘

๑.๒.๖ กระบวนการประมูลซื้อขายทรัพย์สิน / การขายทอดตลาด

ตารางที่ ๕๑ แสดงจำนวน ร้อยละ และสถานที่ของผู้มารับบริการที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประมูลซื้อขายทรัพย์สิน / การขายทอดตลาด

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
ส่วนกลาง		
สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๑-๖	๕๓	๙.๕๐
กองบังคับคดีล้มละลาย ๑-๖	๖	๑.๐๘
ส่วนภูมิภาค		
กลุ่มจังหวัดที่ ๑ ปทุมธานี สาขาธัญบุรี และพระนครศรีอยุธยา	๗๑	๑๒.๗๒
กลุ่มจังหวัดที่ ๒ ชลบุรี สาขาพัทยา และระยอง	๕๔	๙.๖๘
กลุ่มจังหวัดที่ ๓ นครราชสีมา และอุบลราชธานี	๗๗	๑๓.๘๐
กลุ่มจังหวัดที่ ๔ หนองคาย และกาฬสินธุ์	๔๑	๗.๓๕
กลุ่มจังหวัดที่ ๕ เชียงใหม่ และเชียงราย	๒๐	๓.๕๘
กลุ่มจังหวัดที่ ๖ พิษณุโลก และนครสวรรค์	๒๔	๔.๓๐
กลุ่มจังหวัดที่ ๗ ราชบุรี และกาญจนบุรี	๖๗	๑๒.๐๑
กลุ่มจังหวัดที่ ๘ สุราษฎร์ธานี ภูเก็ต และนครศรีธรรมราช สาขาทุ่งสง	๒๙	๕.๑๙
กลุ่มจังหวัดที่ ๙ ตรัง และสงขลา	๑๑๖	๒๐.๗๙
รวมทั้งสิ้น	๕๕๘	๑๐๐.๐๐

จากการพิจารณาตารางที่ ๕๑ เมื่อถามถึงผู้รับบริการที่ระบุ หน่วยงานที่เข้ารับบริการกระบวนการประมูลซื้อขายทรัพย์สิน / การขายทอดตลาด ผลการสำรวจพบว่า

- **ส่วนกลาง** พบว่า จำนวนมากหรือร้อยละ ๙.๕๐ ระบุ สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๑-๖ ร้อยละ ๑.๐๘ ระบุ กองบังคับคดีล้มละลาย ๑-๖

- **ส่วนภูมิภาค** พบว่า ร้อยละ ๒๐.๗๙ ระบุ กลุ่มจังหวัดที่ ๙ ตรัง และสงขลา รองลงมา ร้อยละ ๑๓.๘๐ ระบุ กลุ่มจังหวัดที่ ๓ นครราชสีมา และอุบลราชธานี ร้อยละ ๑๒.๗๒ ระบุกลุ่มจังหวัดที่ ๑ ปทุมธานี สาขาธัญบุรี และพระนครศรีอยุธยา ร้อยละ ๑๒.๐๑ ระบุ กลุ่มจังหวัดที่ ๗ ราชบุรี และกาญจนบุรี ร้อยละ ๙.๖๘ ระบุ กลุ่มจังหวัดที่ ๒ ชลบุรี สาขาพัทยา และระยอง และร้อยละ ๗.๓๕ ระบุ กลุ่มจังหวัดที่ ๔ หนองคาย

และกาฬสินธุ์ ร้อยละ ๕.๑๙ ระบุ กลุ่มจังหวัดที่ ๘ สุราษฎร์ธานี ภูเก็ต และนครศรีธรรมราช สาขาทุ่งสง ร้อยละ ๔.๓๐ ระบุ กลุ่มจังหวัดที่ ๖ พิษณุโลก และนครสวรรค์ ร้อยละ ๓.๕๘ ระบุ กลุ่มจังหวัดที่ ๕ เชียงใหม่ และเชียงราย ตามลำดับ

ตารางที่ ๕๒ แสดงค่าเฉลี่ยต่อระดับความคาดหวัง

กระบวนการประมวลซื้อขายทรัพย์สิน / การขายทอดตลาด	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับ ความคาดหวัง
สามารถทราบข้อมูลประกาศขายทอดตลาดได้อย่าง สะดวก และง่ายในการเข้าถึงผ่านหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน หนังสือกรรมบังคับคดีบอกขาย ติดประกาศหน้าสำนักงานบังคับคดีทั่วประเทศ และตามส่วนราชการอื่น ๆ	๙.๙๙	๕.๗๒๓	๙๙.๙๔	มากที่สุด
ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ประกาศขายทอดตลาด ก่อนวันขาย	๙.๖๒	๐.๙๐๓	๙๖.๑๖	มากที่สุด
ความชัดเจน ครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลในการประกาศ ขายทอดตลาด	๙.๖๑	๐.๙๐๗	๙๖.๑๓	มากที่สุด
ความชัดเจนของการประกาศแจ้งคดีที่มีการงดการขาย	๙.๕๕	๑.๑๐๕	๙๕.๔๘	มากที่สุด
ความสมเหตุสมผลและความน่าเชื่อถือในการประเมิน ราคาของทรัพย์สินที่ขายทอดตลาด	๙.๕๘	๐.๙๕๘	๙๕.๘๕	มากที่สุด
ความชัดเจนของการอธิบายหลักเกณฑ์ ขั้นตอน วิธีการ พร้อมคำแนะนำและข้อดีที่เตือน ในการขาย ทอดตลาดทรัพย์สิน	๙.๖๐	๐.๙๒๒	๙๖.๐๒	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ที่ทำการขายทอดตลาดทรัพย์สินมีความเป็นธรรม โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใด	๙.๖๔	๐.๘๖๔	๙๖.๔๐	มากที่สุด
ความสะดวกในกระบวนการซื้อทรัพย์สิน ตั้งแต่ การลงทะเบียน วางหลักประกัน การชำระราคา การขอขยายเวลาวางเงิน การโอนกรรมสิทธิ์ ฯลฯ	๙.๕๗	๐.๙๕๓	๙๕.๖๕	มากที่สุด

จากการพิจารณาตารางที่ ๕๒ เมื่อถามถึง ความคาดหวังในการรับบริการ ผลการวิเคราะห์พบว่า ส่วนใหญ่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๙.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๙๔ ระบุ สามารถทราบข้อมูล ประกาศขายทอดตลาดได้อย่างสะดวก และง่ายในการเข้าถึงผ่านหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน หนังสือกรรมบังคับคดีบอกขาย ติดประกาศหน้าสำนักงานบังคับคดีทั่วประเทศ และตามส่วนราชการอื่น ๆ รองลงมาส่วนใหญ่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๙.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐ ระบุ เจ้าหน้าที่ ที่ทำการขายทอดตลาดทรัพย์สินมีความเป็นธรรม โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใด และส่วนใหญ่มีความคาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๙.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๖ ระบุ ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ประกาศ ขายทอดตลาดก่อนวันขาย ตามลำดับ

ตารางที่ ๕๓ แสดงค่าเฉลี่ยต่อระดับความคิดเห็นต่อการได้รับปฏิบัติจริง

กระบวนการประมวลซื้อขายทรัพย์สิน/การขายทอดตลาด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริง
สามารถทราบข้อมูลประกาศขายทอดตลาดได้อย่างสะดวกและง่ายในการเข้าถึงผ่านหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน หนังสือกรมบังคับคดีบอกขาย ดิจิทัลประกาศหน้าสำนักงานบังคับคดีทั่วประเทศ และตามส่วนราชการอื่น ๆ	๘.๗๒	๒.๘๒๔	๘๗.๒๓	มากที่สุด
ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ประกาศขายทอดตลาดก่อนวันขาย	๘.๗๗	๒.๖๐๗	๘๗.๗๒	มากที่สุด
ความชัดเจน ครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลในการประกาศขายทอดตลาด	๘.๖๙	๓.๓๙๔	๘๖.๙๑	มากที่สุด
ความชัดเจนของการประกาศแจ้งคดีที่มีการงดการขาย	๘.๔๓	๑.๖๔๓	๘๔.๓๓	มากที่สุด
ความสมเหตุสมผลและความน่าเชื่อถือในการประเมินราคาของทรัพย์สินที่ขายทอดตลาด	๘.๖๒	๑.๕๐๗	๘๖.๑๖	มากที่สุด
ความชัดเจนของการอธิบายหลักเกณฑ์ ขั้นตอนวิธีการ พร้อมคำแนะนำและข้อตักเตือน ในการขายทอดตลาดทรัพย์สิน	๘.๗๓	๑.๓๓๗	๘๗.๒๗	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ที่ทำการขายทอดตลาดทรัพย์สินมีความเป็นธรรม โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใด	๘.๙๑	๑.๒๗๑	๘๙.๐๕	มากที่สุด
ความสะดวกในกระบวนการซื้อทรัพย์สิน ตั้งแต่การลงทะเบียน วางหลักประกัน การชำระราคา การขอขยายเวลาวางเงิน การโอนกรรมสิทธิ์ ฯลฯ	๘.๗๑	๑.๔๒๐	๘๗.๑๔	มากที่สุด

จากการพิจารณาตารางที่ ๑ เมื่อถามถึง ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงในการรับบริการ ผลการวิเคราะห์พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๘.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๕ ระบุ เจ้าหน้าที่ที่ทำการขายทอดตลาดทรัพย์สินมีความเป็นธรรม โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใด รองลงมา มีความคิดเห็น ต่อการปฏิบัติจริง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๘.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๗๒ ระบุ ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ประกาศขายทอดตลาดก่อนวันขาย และ มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๘.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๗ ระบุ ความชัดเจนของการอธิบายหลักเกณฑ์ ขั้นตอนวิธีการพร้อมคำแนะนำและข้อตักเตือนในการขายทอดตลาดทรัพย์สิน ตามลำดับ

ตารางที่ ๕๕ แสดงค่าเฉลี่ย และค่า Top ๓ Boxes ต่อระดับความคาดหวังและความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริง

ความคาดหวัง		กระบวนการประมวลข้อมูลซื้อขายทรัพย์สิน/ การขายทอดตลาด	ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริง	
ค่าเฉลี่ย	Top ๓ Boxes		Top ๓ Boxes	ค่าเฉลี่ย
๙.๙๙	๙๖.๑๙	สามารถทราบข้อมูลประกาศขายทอดตลาดได้อย่างสะดวก และง่ายในการเข้าถึงผ่านหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน หนังสือกรรมบังคับคดีบอกขาย ติดประกาศหน้าสำนักงานบังคับคดีทั่วประเทศ และตามส่วนราชการอื่น ๆ	๘๑.๙๖	๘.๗๒
๙.๖๒	๙๕.๘๒	ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ประกาศขายทอดตลาดก่อนวันขาย	๘๓.๘๘	๘.๗๗
๙.๖๑	๙๖.๐๑	ความชัดเจน ครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลในการประกาศขายทอดตลาด	๘๑.๐๗	๘.๖๙
๙.๕๕	๙๖.๑๗	ความชัดเจนของการประกาศแจ้งคดีที่มีการงดการขาย	๘๐.๐๐	๘.๕๓
๙.๕๘	๙๖.๑๗	ความสมเหตุสมผลและความน่าเชื่อถือในการประเมินราคาของทรัพย์สินที่ขายทอดตลาด	๘๓.๔๐	๘.๖๒
๙.๖๐	๙๖.๒๐	ความชัดเจนของการอธิบายหลักเกณฑ์ ขั้นตอนวิธีการ พร้อมคำแนะนำและข้อตัดเตือนในการขายทอดตลาดทรัพย์สิน	๘๓.๘๕	๘.๗๓
๙.๖๔	๙๗.๑๗	เจ้าหน้าที่ที่ทำการขายทอดตลาดทรัพย์สิน มีความเป็นธรรม โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใด	๘๘.๕๗	๘.๙๑
๙.๕๗	๙๕.๓๗	ความสะดวกในกระบวนการซื้อทรัพย์สินตั้งแต่การลงทะเบียน วางหลักประกัน การชำระราคา การขอขยายเวลาวางเงิน การโอนกรรมสิทธิ์ ฯลฯ	๘๒.๔๘	๘.๗๑

จากการพิจารณารางที่ ๕๕ เมื่อถามถึง ความคาดหวัง และความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงในการเข้ารับบริการ ผลการวิเคราะห์พบว่า สามารถทราบข้อมูลประกาศขายทอดตลาดได้อย่างสะดวก และง่ายในการเข้าถึงผ่านหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน หนังสือกรรมบังคับคดีบอกขาย ติดประกาศหน้าสำนักงานบังคับคดีทั่วประเทศ และตามส่วนราชการอื่น ๆ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๙.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๙๖.๑๙ มากกว่าความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๘.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๘๑.๙๖ รองลงมาเจ้าหน้าที่ที่ทำการขายทอดตลาดทรัพย์สินมีความเป็นธรรม โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใด มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๙.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๙๗.๑๗ มากกว่าความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๘.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๘๘.๕๗ และ ความเหมาะสม ของระยะเวลาที่ประกาศขายทอดตลาดก่อนวันขาย

มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๙.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๙๕.๘๒ มากกว่าความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๘.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๘๓.๘๘ ตามลำดับ

ตารางที่ ๕๕ แสดงจำนวน และร้อยละต่อเหตุผลหรือข้อเสนอแนะของความพึงพอใจในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	ร้อยละ
สถานที่นั่งรอ หรือนั่งรับบริการ		
สถานที่นั่งไม่เพียงพอ	๒๑	๙๕.๔๕
มีน้ำดื่ม และกาแฟให้บริการฟรี	๑	๔.๕๕
รวมทั้งสิ้น	๒๒	๑๐๐.๐๐
การมีบริการเครื่องบัตรคิวอัตโนมัติ		
การที่มีบัตรคิวไม่ได้มีประโยชน์ เนื่องจากไม่มีการดำเนินงานตามลำดับคิว	๑๑	๕๐.๐๐
มีบัตรคิวก็ไม่ได้ทำให้เร็วขึ้น	๔	๑๘.๑๘
ไม่มีเครื่องกดบัตรคิว	๖	๒๗.๒๗
ติดตั้งเครื่องไม่ชัดเจน	๑	๔.๕๕
รวมทั้งสิ้น	๒๒	๑๐๐.๐๐
สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ		
ที่จอดรถน้อย	๑๓	๙๒.๘๖
เจ้าหน้าที่ไม่ความสะดวกหรือความร่วมมือ	๑	๗.๑๔
รวมทั้งสิ้น	๑๔	๑๐๐.๐๐
ความรวดเร็วในการรอคิว และการดำเนินการ		
ล่าช้ามาก	๒๓	๘๘.๔๖
รอคิวการดำเนินการต้องรอผู้เข้าร่วมประชุมด้วย	๓	๑๑.๕๔
รวมทั้งสิ้น	๒๖	๑๐๐.๐๐

จากการพิจารณาตารางที่ ๕๕ เมื่อถามถึงเหตุผล หรือข้อเสนอแนะของความพึงพอใจต่อการเข้ารับการบริการในหน่วยงานของกรมบังคับคดีในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา ผลการสำรวจพบว่า

- **สถานที่นั่งรอ หรือนั่งรับบริการ** พบว่าส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๙๕.๔๕ ระบุ ที่นั่งน้อย รองลงมา ร้อยละ ๔.๕๕ ระบุ มีน้ำดื่ม และกาแฟให้บริการฟรี
- **การมีบริการเครื่องบัตรคิวอัตโนมัติ** พบว่าครึ่งหนึ่ง หรือร้อยละ ๕๐.๐๐ ระบุ การที่มีบัตรคิวไม่ได้มีประโยชน์ เนื่องจากไม่มีการดำเนินงานตามลำดับคิว รองลงมา ร้อยละ ๒๗.๒๗ ระบุ ไม่มีเครื่องกดบัตรคิว และร้อยละ ๑๘.๑๘ ระบุ มีบัตรคิวก็ไม่ได้ทำให้เร็วขึ้น ตามลำดับ
- **สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ** พบว่าส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๙๒.๘๖ ระบุ ที่จอดรถน้อย และร้อยละ ๗.๑๔ ระบุ เจ้าหน้าที่ไม่ความสะดวกหรือความร่วมมือ
- **ความรวดเร็วในการรอคิว และการดำเนินการ** พบว่าส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๘๘.๔๖ ระบุ ล่าช้ามาก รองลงมา ร้อยละ ๑๑.๕๔ ระบุ รอคิวการดำเนินการต้องรอผู้เข้าร่วมประชุมด้วย

ตารางที่ ๕๖ แสดงจำนวน และร้อยละต่ออุปสรรคหรือปัญหาที่ได้จากการรับบริการ

อุปสรรคหรือปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีคนดำเนินการแทนกันได้ หากเจ้าหน้าที่ที่รับชอบไม่มา และบริการไม่ดี	๑๖	๑๙.๐๕
การขอสำนวน คำสั่งของเจ้าหน้าที่ไม่ชัดเจน	๑๒	๑๔.๒๙
สถานที่จอดรถน้อย และที่อยู่ไม่ชัดเจน	๓	๓.๕๗
ล่าช้าในการให้บริการ / การวางมัดจำด้วยบัตรเครดิตใช้เวลานานมาก	๒๔	๒๘.๕๗
ในการประมวลทรัพย์สินใช้เวลาเร็วเกินไป	๕	๕.๙๕
ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก ทุกหมายเลขติดต่อไม่ได้	๖	๗.๑๔
ลงข้อมูลในเว็บไซต์ให้ทันต่อเหตุการณ์ เช่น ใบประกาศขาย	๗	๘.๓๓
ให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้มาติดต่ออย่างไม่ดีพอ และเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ	๑๑	๑๓.๑๐
รวมทั้งสิ้น	๘๔	๑๐๐.๐๐

จากการพิจารณาตารางที่ ๕๖ เมื่อถามถึง อุปสรรคหรือปัญหาที่ได้จากการรับบริการหรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับกรมบังคับคดี ผลการสำรวจพบว่าเกินกว่า ๑ ใน ๔ หรือร้อยละ ๒๘.๕๗ ระบุ ล่าช้าในการให้บริการ / การวางมัดจำด้วยบัตรเครดิตใช้เวลานานมาก รองลงมา ร้อยละ ๑๙.๐๕ ระบุ ไม่มีคนดำเนินการแทนกันได้ หากเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบไม่มา และบริการไม่ดี และร้อยละ ๑๔.๒๙ ระบุ การขอสำนวน คำสั่งของเจ้าหน้าที่ไม่ชัดเจน ร้อยละ ๑๓.๑๐ ระบุ ให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้มาติดต่ออย่างไม่ดีพอ และเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ร้อยละ ๘.๓๓ ระบุ ลงข้อมูลในเว็บไซต์ให้ทันต่อเหตุการณ์ เช่น ใบประกาศขาย และร้อยละ ๗.๑๔ ระบุติดต่อทางโทรศัพท์ยาก ทุกหมายเลขติดต่อไม่ได้ ตามลำดับ

ตารางที่ ๕๗ แสดงจำนวน และร้อยละต่อระดับความคาดหวังหรือความคิดเห็นต่อการดำเนินงาน

ความคาดหวัง หรือข้อคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีความยืดหยุ่นในการทำงาน / ระบบไม่รองรับ ทำงานล่าช้า	๑๒	๑๑.๓๒
จะรักษาคุณภาพและพัฒนาให้ดีขึ้น / มีผู้เชี่ยวชาญในการตอบคำถาม	๒๒	๒๐.๗๗
มีการประมวลได้จากที่ทำงานและที่บ้านโดยใช้ออนไลน์	๖	๕.๖๖
การดำเนินงานของกระบวนการประมวลซื้อขายทรัพย์สิน / การขายทอดตลาด ที่มีอยู่ดีอยู่แล้ว	๑๒	๑๑.๓๒
ให้มีความชัดเจนในการประกาศทางเว็บไซต์มากกว่านี้	๑๐	๙.๔๓
ติดต่อทางโทรศัพท์ยากมาก และที่จอดรถน้อย	๗	๖.๖๐
ใช้เวลานานมากในการติดต่อขอรับโฉนด และกระบวนการหลังการขายซ้ำมาก	๕	๔.๗๒
ให้การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ในการดำเนินงานให้มากกว่านี้ เพิ่มช่องทางออนไลน์	๗	๖.๖๐
ที่นั่งไม่เพียงพอ	๗	๖.๖๐
ปรับปรุงทั้งระบบทุกหน่วยงาน / ให้ดำเนินการให้รวดเร็ว และสะดวก	๑๘	๑๖.๘๘
รวมทั้งสิ้น	๑๐๖	๑๐๐.๐๐

จากการพิจารณาตารางที่ ๕๗ เมื่อถามถึง ความคาดหวังต่อการดำเนินงานของกรมบังคับคดี ผลการสำรวจพบว่า ๒ ใน ๕ หรือร้อยละ ๒๐.๗๗ ระบุ จะรักษาคุณภาพและพัฒนาให้ดีขึ้น / มีผู้เชี่ยวชาญในการตอบคำถาม รองลงมา ร้อยละ ๑๖.๘๘ ปรับปรุงทั้งระบบทุกหน่วยงาน / ให้ดำเนินการให้รวดเร็ว

และสะดวก ร้อยละ ๑๑.๓๒ ระบุ ไม่มีความยืดหยุ่นในการทำงาน / ระบบไม่รองรับ ทำงานล่าช้า เช่นเดียวกันกับ
ที่อยู่แล้ว และร้อยละ ๙.๔๓ ระบุ ให้มีความชัดเจนในการประกาศทางเว็บไซต์มากกว่านี้ ตามลำดับ

หมายเหตุ ผู้รับบริการตอบแบบสำรวจในกระบวนการบังคับคดีแพ่ง รวม ๕๕๘ คน ให้ข้อเสนอแนะ
๑๐๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๐

๑.๒.๗ ผลการสำรวจกระบวนการวางทรัพย์

ตารางที่ ๕๘ แสดงจำนวน ร้อยละ และสถานที่ของผู้มารับบริการที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการวางทรัพย์

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
ส่วนกลาง		
สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๑ - ๖	๗๖	๖๔.๓๕
ส่วนภูมิภาค		
กลุ่มจังหวัดที่ ๒ ชลบุรี สาขาพัทยา และระยอง	๔๑	๒๔.๙๘
กลุ่มจังหวัดที่ ๓ นครราชสีมา และอุบลราชธานี	๑๔	๘.๕๔
กลุ่มจังหวัดที่ ๕ เชียงใหม่ และเชียงราย	๑	๐.๖๑
กลุ่มจังหวัดที่ ๗ ราชบุรี และกาญจนบุรี	๑	๐.๖๑
กลุ่มจังหวัดที่ ๘ สุราษฎร์ธานี ภูเก็ต และนครศรีธรรมราช สาขาทุ่งสง	๑๓	๗.๙๓
กลุ่มจังหวัดที่ ๙ ตรัง และสงขลา	๑๘	๑๐.๙๘
รวมทั้งสิ้น	๑๖๔	๑๐๐.๐๐

จากการพิจารณาตารางที่ ๕๘ เมื่อถามถึงผู้รับบริการที่ระบุ หน่วยงาน ผลการสำรวจพบว่า

- **ส่วนกลาง** พบว่า จำนวนมากหรือร้อยละ ๖๔.๓๕ ระบุ สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๑-๖
- **ส่วนภูมิภาค** พบว่า มากที่สุดคือร้อยละ ๒๔.๙๘ ระบุ กลุ่มจังหวัดที่ ๒ ชลบุรี สาขาพัทยา และระยอง รองลงมาร้อยละ ๑๐.๙๘ ระบุ กลุ่มจังหวัดที่ ๙ ตรัง และสงขลา ร้อยละ ๘.๕๔ ระบุ กลุ่มจังหวัดที่ ๓ นครราชสีมา และอุบลราชธานี ร้อยละ ๗.๙๓ ระบุ กลุ่มจังหวัดที่ ๘ สุราษฎร์ธานี ภูเก็ต และนครศรีธรรมราช สาขาทุ่งสง และร้อยละ ๐.๖๑ ระบุ กลุ่มจังหวัดที่ ๕ เชียงใหม่ และเชียงราย เช่นเดียวกันกับที่ระบุ กลุ่มจังหวัดที่ ๗ ราชบุรี และกาญจนบุรี

หมายเหตุ : ในช่วงระยะเวลาเก็บข้อมูล พบว่า กลุ่มจังหวัดที่ ๑ กลุ่มจังหวัดที่ ๔ และกลุ่มจังหวัดที่ ๖ ไม่มีผู้มาใช้บริการในกระบวนการวางทรัพย์

ตารางที่ ๕๙ แสดงค่าเฉลี่ยต่อระดับความคาดหวัง

กระบวนการวางทรัพย์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับ ความคาดหวัง
ช่องทางการประชาสัมพันธ์ด้านการวางทรัพย์ที่มีอยู่ เช่น เว็บไซต์ แผ่นพับ วีดิทัศน์ เพียงพอต่อการสร้างการรับรู้ ข่าวสารของคุณ	๙.๕๖	๑.๒๒๓	๙๕.๕๖	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา ชี้แจงขั้นตอน วิธีการวางทรัพย์ และให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน	๙.๗๒	๐.๙๙๕	๙๗.๑๖	มากที่สุด
การวางทรัพย์ของกรมบังคับคดี ทำให้คุณมั่นใจว่าหลุดพ้นจากการเป็นหนี้ได้	๙.๗๔	๐.๙๕๒	๙๗.๔๕	มากที่สุด

กระบวนการวางทรัพย์สิน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความคาดหวัง
เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมืออาชีพ และให้บริการด้วยความเต็มใจ	๙.๗๔	๐.๙๐๐	๙๗.๔๑	มากที่สุด
กระบวนการวางทรัพย์สินของกรมบังคับคดีมีความสะดวกรวดเร็ว	๙.๖๗	๐.๙๕๕	๙๖.๗๑	มากที่สุด
การเปิดช่องทางให้มีการวางทรัพย์สินผ่านสำนักงานบังคับคดีทั่วประเทศ เป็นการอำนวยความสะดวกต่อคุณ	๙.๗๐	๐.๗๗๕	๙๗.๐๐	มากที่สุด

จากการพิจารณาตารางที่ ๕๙ เมื่อถามถึง ความคาดหวังในการรับบริการ ผลการวิเคราะห์พบว่า ส่วนใหญ่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๙.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๕ ระบุ การวางทรัพย์สินของกรมบังคับคดี ทำให้คุณมั่นใจว่าหลุดพ้นจากการเป็นหนี้ได้ รองลงมาส่วนใหญ่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๙.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๑ ระบุ เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมืออาชีพ และให้บริการด้วยความเต็มใจ และส่วนใหญ่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๙.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๑๖ ระบุ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา ชี้แจงขั้นตอนวิธีการวางทรัพย์สิน และให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนตามลำดับ

ตารางที่ ๖๐ แสดงค่าเฉลี่ยต่อระดับความคิดเห็นต่อการได้รับปฏิบัติจริง

กระบวนการวางทรัพย์สิน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริง
ช่องทางการประชาสัมพันธ์ด้านการวางทรัพย์สินที่มีอยู่ เช่น เว็บไซต์ แผ่นพับ วิดีทัศน์ เพียงพอต่อการสร้างการรับรู้ข่าวสารของคุณ	๘.๑๘	๑.๗๐๖	๘๑.๗๙	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา ชี้แจงขั้นตอน วิธีการวางทรัพย์สิน และให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน	๘.๔๒	๑.๓๕๙	๘๔.๒๕	มากที่สุด
การวางทรัพย์สินของกรมบังคับคดี ทำให้คุณมั่นใจว่าหลุดพ้นจากการเป็นหนี้ได้	๘.๔๐	๑.๕๒๙	๘๔.๐๐	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมืออาชีพ และให้บริการด้วยความเต็มใจ	๘.๔๖	๑.๓๙๘	๘๔.๖๐	มากที่สุด
กระบวนการวางทรัพย์สินของกรมบังคับคดีมีความสะดวกรวดเร็ว	๘.๒๓	๑.๔๖๒	๘๒.๓๓	มากที่สุด
การเปิดช่องทางให้มีการวางทรัพย์สินผ่านสำนักงานบังคับคดีทั่วประเทศเป็นการอำนวยความสะดวกต่อคุณ	๘.๔๑	๑.๓๗๙	๘๔.๐๘	มากที่สุด

จากการพิจารณาตารางที่ ๖๐ เมื่อถามถึง ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงในการรับบริการ ผลการวิเคราะห์พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๘.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐ ระบุ เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมืออาชีพ และให้บริการด้วยความเต็มใจ รองลงมา มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๘.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๕ ระบุ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา ชี้แจงขั้นตอน วิธีการวางทรัพย์สิน และให้คำแนะนำ ได้อย่างชัดเจน และมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๘.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๘ ระบุ การเปิดช่องทางให้มีการวางทรัพย์สิน

ผ่านสำนักงานบังคับคดีทั่วประเทศเป็นการอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ๘.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ ระบุ การวางทรัพย์ของกรมบังคับคดี ทำให้คุณมั่นใจว่าหลุดพ้นจากการเป็นหนี้ได้ ตามลำดับ

ตารางที่ ๖๑ แสดงค่าเฉลี่ย และค่า Top ๓ Boxes ต่อระดับความคาดหวังและความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริง

ค่าเฉลี่ย	Top ๓ Boxes	กระบวนการวางทรัพย์	Top ๓ Boxes	ค่าเฉลี่ย
๙.๕๖	๙๓.๖๖	ช่องทางการประชาสัมพันธ์ด้านการวางทรัพย์ที่มีอยู่ เช่น เว็บไซต์ แผ่นพับ วิดีทัศน์ เพียงพอต่อการสร้าง การรับรู้ข่าวสารของคุณ	๗๕.๑๗	๘.๑๘
๙.๗๒	๙๗.๑๖	เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา ชี้แจงขั้นตอน วิธีการวางทรัพย์ และให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน	๘๓.๕๖	๘.๔๒
๙.๗๔	๙๗.๘๗	การวางทรัพย์ของกรมบังคับคดี ทำให้คุณมั่นใจว่า หลุดพ้นจากการเป็นหนี้ได้	๘๒.๐๗	๘.๔๐
๙.๗๔	๙๗.๙๖	เจ้าหน้าที่มีความเป็นมืออาชีพ และให้บริการ ด้วยความเต็มใจ	๗๘.๐๐	๘.๔๖
๙.๖๗	๙๗.๒๐	กระบวนการวางทรัพย์ของกรมบังคับคดีมีความสะดวก รวดเร็ว	๗๓.๒๙	๘.๒๓
๙.๗๐	๙๖.๔๓	การเปิดช่องทางให้มีการวางทรัพย์ผ่านสำนักงาน บังคับคดีทั่วประเทศ เป็นการอำนวยความสะดวกต่อคุณ	๗๙.๕๘	๘.๔๑

จากการพิจารณาตารางที่ ๖๑ เมื่อถามถึง ความคาดหวัง และความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริง ในการเข้ารับบริการ ผลการวิเคราะห์พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมืออาชีพ และให้บริการด้วยความเต็มใจ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๙.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๙๗.๙๖ มากกว่าความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๘.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๗๘.๐๐ รองลงมา การวางทรัพย์ของกรมบังคับคดีทำให้คุณมั่นใจว่าหลุดพ้นจากการ เป็นหนี้ได้ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๙.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุด เท่ากับ ๙๗.๘๗ มากกว่าความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๘.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๘๒.๐๗ และเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา ชี้แจงขั้นตอน วิธีการวางทรัพย์ และให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน มีความคาดหวังอยู่ในระดับ มากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๙.๗๒ คิดเป็น ร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๙๗.๑๖ มากกว่าความคิดเห็นต่อการปฏิบัติจริงซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๘.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๓ คะแนนสูงสุดเท่ากับ ๘๓.๕๖ ตามลำดับ

ตารางที่ ๖๒ แสดงจำนวน และร้อยละต่ออุปสรรคหรือปัญหาที่ได้จากการรับบริการ

อุปสรรคหรือปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
การทำงานล่าช้า ควรมีบัตรคิว	๒๐	๗๖.๙๓
การหาสำนวนข้ามาก	๔	๑๕.๓๘
ความเป็นธรรม และมีความถูกต้อง	๒	๗.๖๙
รวมทั้งสิ้น	๒๖	๑๐๐.๐๐

จากการพิจารณาตารางที่ ๖๒ เมื่อถามถึง อุปสรรคหรือปัญหาที่ได้จากการรับบริการ หรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับกรมบังคับคดี ผลการสำรวจพบว่า ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๗๖.๖๓ ระบุ การทำงานล่าช้า ควรมีบัตรคิว รองลงมา ร้อยละ ๑๕.๓๘ ระบุ การหาสำนวนข้ามาก และร้อยละ ๗.๖๙ ระบุ ความเป็นธรรม และมีความถูกต้อง ตามลำดับ

ตารางที่ ๖๓ แสดงจำนวน และร้อยละต่อความคาดหวังหรือความคิดเห็นต่อการดำเนินงาน

ความคาดหวัง หรือข้อคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ให้พัฒนาระบบการทำงาน และปฏิบัติงานให้รวดเร็วมากกว่านี้	๗	๓๑.๘๒
ให้ข้อมูลอย่างชัดเจน และอธิบายอย่างถูกต้องแก่ผู้ให้บริการ	๔	๑๘.๑๘
การดำเนินงานของกระบวนการวางทรัพย์สินที่มีอยู่ดีอยู่แล้ว	๒	๙.๐๙
การประชุมออนไลน์	๒	๙.๐๙
ไม่คาดหวังหรือไม่มีการพัฒนาเลย	๒	๙.๐๙
ทำบัญชีเข้ามา	๒	๙.๐๙
ควรปรับปรุงห้อง ๕ ชั้น ๗ ให้มีที่นั่งมาตรฐานมากกว่านี้	๒	๙.๐๙
ที่จอดรถน้อยเกินไป	๑	๔.๕๕
รวมทั้งสิ้น	๒๒	๑๐๐.๐๐

จากการพิจารณาตารางที่ ๖๓ เมื่อถามถึง ความคาดหวังต่อการดำเนินงานของกรมบังคับคดี ผลการสำรวจพบว่า หรือร้อยละ ๓๑.๘๒ ระบุ ให้พัฒนาระบบการทำงาน และปฏิบัติงานให้รวดเร็วมากกว่านี้ รองลงมา ร้อยละ ๑๘.๑๘ ระบุให้ข้อมูลอย่างชัดเจน และอธิบายอย่างถูกต้องแก่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙.๐๙ ระบุ ดีแล้วเช่นเดียวกับการประชุมออนไลน์ ไม่คาดหวังหรือไม่มีการพัฒนาเลย ทำบัญชีเข้ามา ควรปรับปรุงห้อง ๕ ชั้น ๗ ให้มีที่นั่งมาตรฐานมากกว่านี้ที่ระดับคะแนนเท่ากัน และร้อยละ ๔.๕๕ ระบุ ที่จอดรถน้อยเกินไป ตามลำดับ

หมายเหตุ ผู้รับบริการตอบแบบสำรวจในกระบวนการวางทรัพย์สิน รวม ๑๖๔ คน ให้ข้อเสนอแนะ ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๔๑

๒. ผลการเปรียบเทียบผลการสำรวจระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ตารางที่ ๖๔ แสดงร้อยละความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดี เปรียบเทียบปี พ.ศ. ๒๕๖๒ กับปี พ.ศ. ๒๕๖๓

กระบวนการบังคับคดี	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓
กระบวนการบังคับคดีในภาพรวม	๘๘.๒๐	๙๐.๒๐
กระบวนการบังคับคดีแพ่ง	๘๘.๑๐	๘๙.๗๐
กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย	๘๒.๗๐	๘๕.๖๐
กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้	๘๒.๖๐	๘๔.๗๐
กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	๘๒.๗๐	๘๖.๒๐
กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย	๗๐.๙๐	๘๔.๖๐
กระบวนการประมูลซื้อทรัพย์สิน / การขายทอดตลาด	๘๓.๖๐	๘๗.๐๐
กระบวนการวางทรัพย์สิน	๘๓.๖๐	๘๕.๗๐

จากการพิจารณาตารางที่ ๖๔ เมื่อถามถึง ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดีในภาพรวม ผลสำรวจพบว่า

- กระบวนการบังคับคดีในภาพรวม ในปี ๒๕๖๓ มีค่าความเชื่อมั่น ร้อยละ ๙๐.๒๐ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า ปี ๒๕๖๒ ที่มีค่าความเชื่อมั่น ร้อยละ ๘๘.๒๐

- กระบวนการบังคับคดีแพ่ง ในปี ๒๕๖๓ มีค่าความเชื่อมั่น ร้อยละ ๘๙.๗๐ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า ปี ๒๕๖๒ ที่มีค่าความเชื่อมั่น ร้อยละ ๘๘.๑๐
- กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย ในปี ๒๕๖๓ มีค่าความเชื่อมั่น ร้อยละ ๘๕.๖๐ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า ปี ๒๕๖๒ ที่มีค่าความเชื่อมั่น ร้อยละ ๘๒.๗๐
- กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ในปี ๒๕๖๓ มีค่าความเชื่อมั่น ร้อยละ ๘๔.๗๐ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า ปี ๒๕๖๒ ที่มีค่าความเชื่อมั่น ร้อยละ ๘๒.๖๐
- กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ในปี ๒๕๖๓ มีค่าความเชื่อมั่น ร้อยละ ๘๖.๒๐ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า ปี ๒๕๖๒ ที่มีค่าความเชื่อมั่น ร้อยละ ๘๒.๗๐
- กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย ในปี ๒๕๖๓ มีค่าความเชื่อมั่น ร้อยละ ๘๔.๖๐ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า ปี ๒๕๖๒ ที่มีค่าความเชื่อมั่น ร้อยละ ๗๐.๙๐
- กระบวนการประมูลซื้อทรัพย์สิน / การขายทอดตลาด ในปี ๒๕๖๓ มีค่าความเชื่อมั่น ร้อยละ ๘๗.๐๐ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า ปี ๒๕๖๒ ที่มีค่าความเชื่อมั่น ร้อยละ ๘๓.๖๐
- กระบวนการวางทรัพย์สิน ในปี ๒๕๖๓ มีค่าความเชื่อมั่น ร้อยละ ๘๕.๗๐ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า ปี ๒๕๖๒ ที่มีค่าความเชื่อมั่น ร้อยละ ๘๓.๖๐

ตารางที่ ๖๕ แสดงร้อยละความพึงพอใจต่อกระบวนการบังคับคดี เปรียบเทียบปี พ.ศ. ๒๕๖๒ กับปี พ.ศ. ๒๕๖๓

การดำเนินงานของกรมบังคับคดี	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓
ความพึงพอใจต่อกระบวนการบังคับคดีภาพรวม	๘๖.๖๐	๘๖.๘๐
มีความโปร่งใสทุกขั้นตอนของการดำเนินงานและบริการ	๘๑.๖๐	๘๖.๖๐
ยึดหลักกฎหมายในการดำเนินการและบริการ	๘๕.๐๐	๘๗.๓๐
การบังคับคดีตามคำพิพากษา หรือคำสั่งศาลเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษาได้รับชำระหนี้	๗๙.๔๐	๘๗.๔๐
ดำเนินการขายด้วยความโปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใด	๘๕.๒๐	๘๙.๑๐

จากการพิจารณาตารางที่ ๖๕ เมื่อถามถึง ความพึงพอใจต่อกระบวนการบังคับคดีในภาพรวม ผลสำรวจพบว่า

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการบังคับคดีภาพรวม ในปี ๒๕๖๓ มีความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๖.๘๐ ซึ่งมีค่าความพึงพอใจมากกว่า ปี ๒๕๖๒ ที่มีค่าความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๖.๖๐
- มีความโปร่งใสทุกขั้นตอนของการดำเนินงานและบริการ ในปี ๒๕๖๓ มีความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๖.๖๐ ซึ่งมีค่าความพึงพอใจมากกว่า ปี ๒๕๖๒ ที่มีค่าความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๑.๖๐
- ยึดหลักกฎหมายในการดำเนินการและบริการ ในปี ๒๕๖๓ มีความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๗.๓๐ ซึ่งมีค่าความพึงพอใจมากกว่า ปี ๒๕๖๒ ที่มีค่าความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๕.๐๐
- การบังคับคดีตามคำพิพากษา หรือคำสั่งศาลเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษาได้รับชำระหนี้ ในปี ๒๕๖๓ มีความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๗.๔๐ ซึ่งมีค่าความพึงพอใจมากกว่า ปี ๒๕๖๒ ที่มีค่าความพึงพอใจ ร้อยละ ๗๙.๔๐
- ดำเนินการขายด้วยความโปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใด ในปี ๒๕๖๓ มีความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๙.๑๐ ซึ่งมีค่าความพึงพอใจมากกว่า ปี ๒๕๖๒ ที่มีค่าความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๕.๒๐

๓. สรุปผลการสัมภาษณ์เชิงลึก

๓.๑ สรุปสัมภาษณ์เชิงลึก (อธิบดีกรมบังคับคดี)

สัมภาษณ์ ๑) นางอรรัญญา ทองน้ำตะโก อธิบดีกรมบังคับคดี

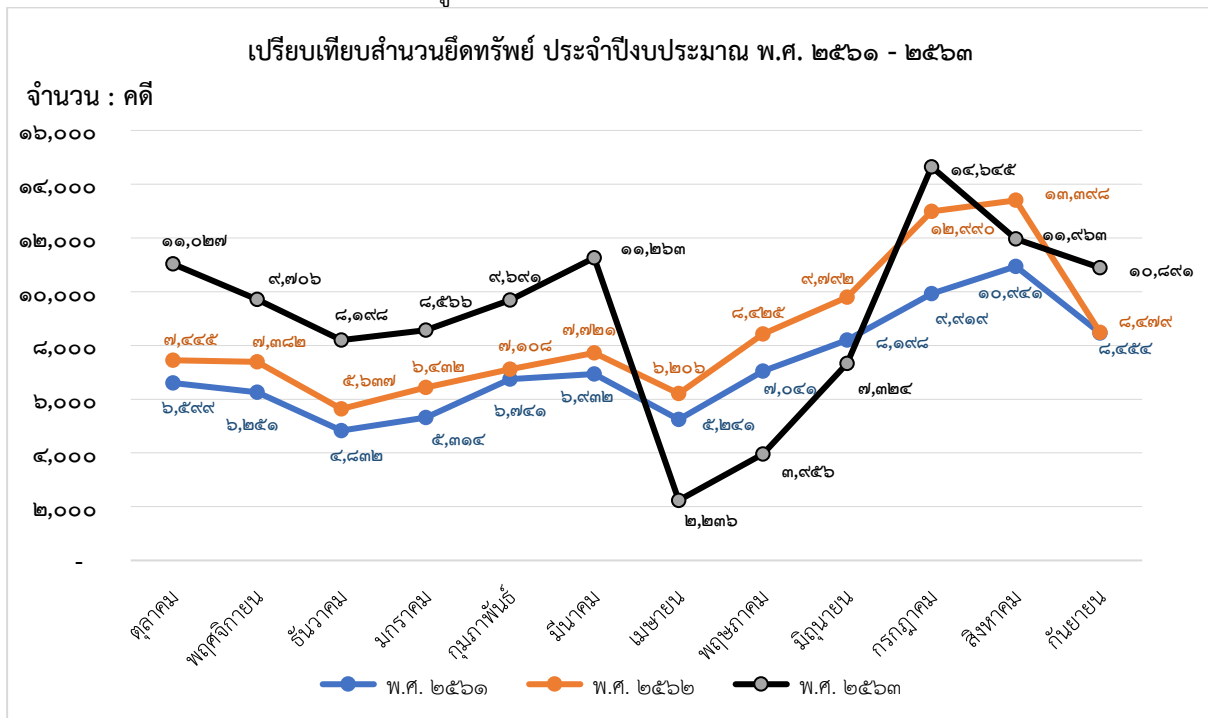
ภาพรวมในปัจจุบันของ “กรมบังคับคดี” ในมุมมองของภาคส่วนต่าง ๆ คือ กรมบังคับคดี มีภารกิจในการบังคับให้เป็นไปตามคำพิพากษาหรือคำสั่งศาลโดยมีสถานะอยู่ตรงกลางระหว่างความขัดแย้งระหว่างเจ้าหนี้และลูกหนี้ ซึ่งกรมบังคับคดีปฏิบัติหน้าที่ภายหลังคำพิพากษา เมื่อศาลสั่งให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งต้องถูกบังคับ กรมบังคับคดีจึงต้องดำเนินการตามกระบวนการบังคับคดี ซึ่งต้องบังคับให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งนำเงินมาชำระหนี้ให้อีกฝ่ายหนึ่ง รวมไปถึงบทบาทสำคัญต่อศักยภาพในการขับเคลื่อนประเทศและยกระดับภาพลักษณ์องค์กร ในขณะเดียวกัน กรมบังคับคดียังมีบทบาทสำคัญเรื่องการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจในด้านความสามารถในการแข่งขันของประเทศและด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ ในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้ดำเนินการแก้ปัญหาการล้มละลายให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล ได้รับการจัดอันดับที่ดีขึ้น โดยเฉพาะตัวชี้วัดที่ ๙ การบังคับคดีเป็นไปตามข้อตกลง และตัวชี้วัดที่ ๑๐ การแก้ไขปัญหาล้มละลายไปยังธนาคารโลก และได้รับการจัดอันดับที่ดีขึ้นเป็นลำดับที่ ๒๓ ของโลก เป็นอันดับ ๑ ของอาเซียน โดยประเทศไทยเลื่อนอันดับจากอันดับที่ ๔๖ เป็นอันดับที่ ๒๖ จาก ๑๙๐ ประเทศทั่วโลก

ปัญหาที่สำคัญของกรมบังคับคดีคือ การบังคับให้เป็นไปตามคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาล ซึ่งมีหลายประเด็นที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะจากหน่วยงานหรือบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกรมคือ ฝ่ายเจ้าหนี้ และฝ่ายลูกหนี้ ซึ่งฝ่ายเจ้าหนี้มีความประสงค์หลัก คือการได้รับการชำระหนี้ให้เร็วและเป็นไปตามคำสั่งศาล ในขณะที่ฝ่ายลูกหนี้ประสงค์ให้ประนีประนอมและมีการเจรจาหรือไกล่เกลี่ย และหากทั้ง ๒ ฝ่ายสามารถตกลงกันได้ก็จะไม่เกิดการบังคับคดี แต่สิ่งที่เกิดขึ้น คือ ลูกหนี้ไม่ปฏิบัติตามคำสั่งศาลทำให้ฝ่ายเจ้าหนี้ต้องให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมาทำหน้าที่ดำเนินการตามคำสั่งศาล โดยบางครั้งลูกหนี้ทราบคำสั่งศาลแล้วแต่ต้องการให้การชำระหนี้ทอดยาวออกไปอีก เนื่องจากลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ นอกจากนี้ ปัญหาและอุปสรรคสำคัญ คือ ทั้ง ๒ ฝ่ายมีความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้น เจ้าพนักงานของกรมบังคับคดีจึงต้องพูดคุยกับทุกฝ่ายเพื่อให้เข้าใจตรงกับสิ่งที่จะต้องดำเนินการตามคำสั่งศาล ซึ่งต้องชี้แจงข้อเท็จจริงของข้อกฎหมายให้เจ้าหนี้และลูกหนี้เข้าใจ แต่ความถูกต้องไม่ถูกต้องและถูกต้องยอมรับได้ แต่จะถูกต้องหรือไม่ก็ไม่สามารถตอบได้จึงเป็นเป็นส่วนหนึ่งที่ต้องดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ

ปัญหาที่สำคัญอีกประการหนึ่ง พบว่า ในช่วง ๒ – ๓ ปีที่ผ่านมา กรมบังคับคดีกำลังเผชิญกับปัญหาด้านบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรที่เกษียณอายุและลาออกจากงานมีค่อนข้างมาก ซึ่งกรมได้ดำเนินแนวทางการสร้างความผูกพันในองค์กร และพัฒนาความพร้อมโดยการจัดอบรมให้ความรู้ที่หลากหลายให้เป็นสหวิชาชีพ ซึ่งจะเป็นการใช้กำลังคนที่มีอย่างจำกัดให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด รวมไปถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดผลสัมฤทธิ์และการพัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญในหลากหลายมิติ นอกจากนี้ความเป็นนักกฎหมายอันเป็นบทบาทหน้าที่หลักของบุคลากรกรมบังคับคดีเท่านั้น

ในช่วงปลายปี ๒๕๖๒ ถึงปัจจุบัน จากสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๑๙ กรมได้รับมอบหมายให้หาแนวทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อแบ่งเบาภาระจากลูกหนี้ ทั้งนี้ ปัจจัยที่สำคัญคือ ประชาชนมีภาวะว่างงานและไม่มีรายได้ที่จะชำระหนี้ ในขณะเดียวกันกรมยังมีภารกิจในการดำเนินการบังคับคดี ขยายทอดตลาดทรัพย์สิน ซึ่งกรมได้วิเคราะห์หาแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยหากจะให้การบังคับคดีได้จะต้องมีคำสั่งศาล หรือเจ้าหน้าที่ของกรมบังคับคดีโดยต้องได้รับความยินยอมจากลูกหนี้จากปัญหาดังกล่าว กรมได้เชิญเจ้าหน้าที่กลุ่มสถาบันการเงินมาร่วมหารือ เพื่อสร้างความร่วมมือในการช่วยชะลอการยึดทรัพย์ไปอีกเป็นระยะเวลา ๓ เดือนซึ่งได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ เป็นอย่างดี แต่หากคดีใด

ที่จะพ้นระยะเวลาบังคับคดี เจ้าหนี้ก็ยังสามารถมาตั้งเรื่องได้ตามปกติ เมื่อเปรียบเทียบสถิติการดำเนินการบังคับคดี ในช่วง ๓ เดือน จะเห็นว่าช่วงชะลอการยึดทรัพย์ในเดือนเมษายน มีจำนวนยึด ๒,๒๓๖ คดี เดือนพฤษภาคม มีจำนวนยึด ๓,๙๕๖ คดี เดือนมิถุนายน มีจำนวนยึด ๗,๓๒๔ คดี และเมื่อพ้นระยะเวลา ๓ เดือนดังกล่าว พบได้ว่า ในเดือนกรกฎาคม มีจำนวนยึด ๑๔,๖๔๕ คดี เพิ่มขึ้นจากค่าเฉลี่ย ๓ เดือน ร้อยละ ๒๒๕.๐๑ และหากเปรียบเทียบระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๓ พบว่าปี พ.ศ. ๒๕๖๐ มีจำนวนยึด ๗๒,๘๑๑ คดี ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ มีจำนวนยึด ๘๖,๔๖๓ คดี ปี พ.ศ. ๒๕๖๒ มีจำนวนยึด ๑๐๑,๐๑๕ คดี และในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ มีจำนวนยึด ๑๐๙,๔๖๖ คดี จากช่วงระยะเวลา ๓ เดือนดังกล่าว ทำให้ปริมาณงานที่เข้ามา กรมบังคับคดีลดลง ประกอบกับมาตรการ Work from Home ซึ่งทำให้เจ้าหน้าที่มีเวลาในการบริหารจัดการงานมากขึ้น เช่น เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ เจ้าพนักงานบังคับคดี มีเวลาในการพิจารณาสำนวนคดี และเตรียมพร้อมคดี ที่จะทำการขายทอดตลาดทรัพย์ที่ค้างอยู่ในปริมาณมาก



หลังจากพ้นระยะเวลาชะลอการยึดทรัพย์ ๓ เดือน พบว่า กรมมีปริมาณคดีและทรัพย์สินที่จะต้องทำการขายทอดตลาดเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ กรมมีนโยบายเร่ง (๕ ร.) เพื่อทำการผลักดันทรัพย์สินดังกล่าว ประกอบด้วย ๑) เร่งรัดอนุญาตขาย ๒) เร่งรัด ประชุมคณะกรรมการกำหนดราคาทรัพย์ ๓) เร่งรัดประกาศขาย ๔) เร่งรัดทำบัญชีรับ - จ่าย ๕) เร่งรัดสำนวนคดี และได้ออกประกาศคณะกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์ในการกำหนดราคาเริ่มต้นและราคาที่สมควรขายในการขายทอดตลาด รวมทั้ง มอบหมายให้หน่วยงานภายในสังกัดทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค จัดการขายทอดตลาดทรัพย์สินทั่วประเทศ เพื่อเป็นการเร่งรัดการขายทอดตลาดและเร่งรัด การจ่ายเงินให้แก่เจ้าหนี้เร็วขึ้น ทั้งนี้ กรมตระหนักถึงการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ เพื่อให้สามารถหลุดพ้นจากการเป็นหนี้ ไม่ต้องถูกบังคับคดี หรือถูกฟ้องล้มละลาย โดยได้ร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการเงิน จัดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทขึ้นบังคับคดี ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ โดยในปี ๒๕๖๓ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสำเร็จมากกว่า ๒๑,๐๐๐ คดี ทุนทรัพย์มากกว่า ๙,๔๐๐ ล้านบาท ความสำเร็จคิดเป็นร้อยละ ๙๒

กรมได้มุ่งเน้นการทำงานเชิงรุกทั้งในด้าน Agenda Base และ Area Base เพื่อให้ประชาชนได้รับความรู้และบริการด้านการบังคับคดีอย่างมีคุณภาพ และได้นำสื่ออิเล็กทรอนิกส์ Application มาใช้ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ เช่น LED Property (การค้นหาทรัพย์สินขายทอดตลาดโดยเชื่อมโยงกับ Land Map กรมที่ดิน) LED Queue (ระบบจองคิวล่วงหน้า) LED Streaming (ชมการถ่ายทอดสดการขายทอดตลาดของสำนักงานบังคับคดี) LED ABC (ข้อมูลบุคคลหรือนิติบุคคลที่ล้มละลาย) LED Debt Info (ตรวจสอบข้อมูลการอายัดเงินในคดีแพ่ง ตรวจสอบยอดหนี้คงเหลือ) e Filing (การโอนเงินค่าเลี้ยงชีพของลูกหนี้ในคดีล้มละลาย การโอนเงินส่วนแบ่งให้แก่เจ้าหนี้ การยื่นคำร้องผ่านอิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่ต้องเดินทางมายังกรมบังคับคดี และ e - Petition (ระบบรับเรื่องร้องเรียน) รวมทั้ง ได้พัฒนาเทคโนโลยีที่มีอยู่ให้มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานพร้อมทั้งให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่โดยการฝึกอบรม การเผยแพร่ข่าวสารต่าง ๆ ผ่าน Intranet และได้จัดอบรมให้ความรู้กฎหมายด้านการบังคับคดีแพ่ง การบังคับคดีล้มละลาย การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้กฎหมายในชีวิตประจำวัน การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี และความรู้ทางด้านเสริมสร้างสุขภาพทางการเงินให้กับประชาชน ผู้ประกอบการ SMEs ลูกหนี้กลุ่มเปราะบาง เช่น เกษตรกร รวม ๒๕๕ ครั้ง มีผู้เข้าร่วมโครงการทั้งสิ้น ๓๒,๘๑๗ คน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดกระบวนการบังคับคดีอีก



๓.๒ สรุปสัมภาษณ์เชิงลึก (อัยการ)

สัมภาษณ์ ๑) นายวิรัช สันติภาพ อัยการจังหวัดประจำสำนักงานอัยการสูงสุด

สรุปบทสัมภาษณ์ เมื่อสอบถามถึงกระบวนการการบังคับคดีในภาพรวมของกรมบังคับคดี ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความคิดเห็นว่าการบังคับคดีมีหน้าที่ในส่วนบังคับคดีเรื่องทรัพย์สินให้เป็นไปตามคำพิพากษาของศาล ซึ่งเจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษาของศาลจะต้องไปดำเนินการตั้งเรื่องต่อศาลเพื่อขอให้ศาลออกคำสั่งบังคับคดี โดยเจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษาต้องมีหน้าที่ในการชี้ทรัพย์หรือนำสืบทรัพย์ของลูกหนี้เพื่อดำเนินการอายัดทรัพย์ต่อไป ทั้งนี้หากมีการขับไล่หรือรื้อถอน หากเจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษาได้ดำเนินการขับไล่แต่ลูกหนี้ปฏิเสธและมีการร้องขอความร่วมมือมายังกรมบังคับคดีทางกรมบังคับคดีก็ยินดีไปร่วมในการดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษาต้องเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องขอให้ศาลออกหมายจับกุมเพื่อไปบังคับคดีให้เป็นไปตามพิพากษา

สำหรับในส่วนการบังคับคดีแทนหากอยู่นอกเขตอำนาจศาลก็จะมีกระบวนการสร้างเรื่องร้องเรียนและมีการประสานกับศาลเพื่อบังคับคดีที่ สบก ๒. ที่อยู่ตรงสารเพื่อส่งเรื่องทั้งหมดไปยังศาลในเขตพื้นที่นั้น ๆ เพื่อยึดทรัพย์แทน

เมื่อเรามองถึงผลทางบวกและผลทางลบของกระบวนการบังคับคดีผู้ให้สัมภาษณ์แจ้งว่า ปัจจัยทางลบคือ

ปริมาณงานมีมาก และปัญหาการรอคิวเป็นเวลานาน ซึ่งบางครั้งพบว่ามีกรณีการแข่งคิวจนทำให้เกิดปัญหาถกเถียงกัน ทั้งนี้ แม้ปัญหาแล้วโดยการโทรนัดล่วงหน้าในเว็บไซต์ ซึ่งเป็นผลดี อีกทั้งมีการทำบันทึกความร่วมมือระหว่างกรมบังคับคดีกับสำนักงานอัยการสูงสุด เรื่องการบังคับคดีโทษปรับกับบังคับคดีปรับนายประกัน

ปัญหาล่าช้าในเรื่องการตั้งเรื่องขายทอดทรัพย์ซึ่งมีขั้นตอนและเงื่อนไขของกฎหมายเงื่อนไขไม่ได้มีแค่คนซื้ออย่างเดียว ซึ่งหากขายไม่ได้ก็ต้องรอไม่สามารถไปบังคับขายได้ ซึ่งบางครั้งก็ต้องมีการยกเลิกประกาศขาย ยิ่งในช่วงโควิด ทำให้ต้องยกเลิกการขายไป ๓ - ๔ เดือน แต่หากเมื่อขายเสร็จก็ต้องจัดทำบัญชีรับ-จ่าย เมื่อได้รับเงินมาก็ต้องทำนำส่งเจ้าหน้าที่ต่อไปซึ่งมีกระบวนการกำกับการปฏิบัติอยู่ อันนี้ก็เป็นปัญหาและข้อจำกัดที่ควบคุมไม่ได้

ปัญหาปริมาณงานมีมาก และมีการหลงลืม โดยเฉพาะเรื่องการอายัดเงินบางครั้งรอจนครบ ๑ เดือน ตามข้อกำหนดถึงรู้ว่าไม่ได้ตั้งเรื่อง หรือการบังคับคดีจะแจ้งมาว่าธนาคารไม่ส่งเรื่องมาเพราะอะไร

ปัจจัยทางบวกคือ

สำหรับการทำงานร่วมอย่างมีประสิทธิภาพตอนนี้ก็มีการทำบันทึกข้อตกลงความเข้าใจ และมีเว็บไซต์ให้นัดวันล่วงหน้าและสามารถสืบค้นได้ว่านัดให้มาวันไหน

บทสรุปที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกรมบังคับคดีคือการกำหนดกติกาในการตั้งเรื่อง การกำหนดคิวในการให้บริการที่ต้องเขียนข้อกำหนดที่ชัดเจนและทุกคนก็ต้องปฏิบัติตามกติการวมถึงประเด็นการทำบัญชีเพื่อจ่ายเงินให้กับเจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษาให้เสร็จสิ้นโดยเร็วภายในระยะเวลา ๑ เดือนหลังจากได้รับเงินแล้วซึ่งเป็นไปตามกระบวนการดำเนินงานของกรมบังคับคดี

**สัมภาษณ์ ๒) นายวิเชียร สุวรรณบรรจง อัยการอาวุโส สำนักงานคดีปกครองนครศรีธรรมราช
สำนักงานอัยการสูงสุด**

สรุปบทสัมภาษณ์ เมื่อสอบถามถึงกระบวนการบังคับคดีในภาพรวมของกรมบังคับคดี ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความคิดเห็นว่ากฎและระเบียบบางเรื่องก็ดี บางเรื่องก็เอาจากต่างประเทศมา โดยไม่ได้เข้าใจวัฒนธรรมประเพณีอันเป็นที่มาของกฎและระเบียบที่สร้างปัญหาให้กับเราอย่าง เช่น พ.ร.บ. จัดตั้งศาลปกครอง ได้มีการดำเนินงานตามแบบฝรั่งเศสแต่ใช้ระบบกฎหมายของอังกฤษ ซึ่งประสบปัญหาคือการแปลภาษาเนื้อหาสาระจากภาษาหนึ่งไปเป็นอีกภาษาหนึ่ง อย่างเช่นเยอรมนีมีสำนักงานกลางกรมบังคับคดี เราเอามาแค่หน้าทีและวัฒนธรรมประเพณีของประเทศนั้น

**เมื่อเรามองถึงผลทางบวกและผลทางลบของกระบวนการบังคับคดีผู้ให้สัมภาษณ์แจ้งว่า
ปัจจัยทางลบคือ**

ปัญหาหนี้ฟ้องร้องกับทรัพย์สินที่ยึดมามีมูลค่าที่แตกต่างกันมาก

ปัญหาคนออกระเบียบปฏิบัติไม่เข้าใจถึงบริบทของปัญหาและไม่รู้วิธีการแก้ปัญหาที่แท้จริง

ปัญหาการไม่ได้ให้อิสระในการแสดงความคิดเห็น ในการบังคับคดีเป็นการใช้อำนาจเพื่อการบังคับ

ปัญหาประชาชนยังมีความเคลือบแคลงใจในผลการบังคับคดี ทำให้มีการต่อสู้ในชั้นอุทธรณ์

ปัญหาการเจรจาประนีประนอมควรแยกออกจากชั้นพิพากษา เพราะชั้นพิพากษาเป็นการบังคับใช้ตามกฎหมาย ซึ่งไม่เกี่ยวกับการเจรจาประนีประนอม ทำให้การบังคับคดีล่าช้าเกินความจำเป็น โดยควรใช้ชั้นอนุญาโตตุลาการมาช่วยแบ่งเบาภาระในส่วนนี้ไป

เมื่อถามถึงการทำงานระหว่างศาล / อัยการกับกรมบังคับคดีมีอะไรที่เอื้อต่อการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพ ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่า ควรให้อัยการประสานกับกรมบังคับคดีก่อนที่เรื่องจะมาถึงชั้นพิพากษาเพื่อบังคับคดี ทั้งนี้เนื่องจากการบังคับคดีเป็นกระบวนการสุดท้ายในกระบวนการยุติธรรม เมื่อถามถึงกรมบังคับคดีควรพัฒนาในเรื่องใดเพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวกกับประชาชนได้มากยิ่งขึ้น ผู้ตอบสัมภาษณ์กล่าวว่าต้องดูกฎและระเบียบที่ออกมาว่าอันไหนที่ไม่เป็นธรรม มีการต่อสู้ฟ้องร้องบ่อยนั่นคือปัญหาที่ควรไปปรับปรุงแต่พร้อมที่จะทำหรือไม่นั้นก็ไม่สามารถจะระบุได้

๓.๓ สรุปสัมภาษณ์เชิงลึก (ศาล)

สัมภาษณ์ ๑) นายนรา เมธารธาธิป ผู้พิพากษาหัวหน้าศาลจังหวัดภูเก็ต

๑. ความคิดเห็นต่อบทบาทหน้าที่ของกรมบังคับคดีในปัจจุบัน

บทบาทหน้าที่ของกรมบังคับคดีถือว่ามีความสำคัญต่อกระบวนการยุติธรรมเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากคดีแพ่งที่มีปริมาณมากขึ้น รวมไปถึงการล้มละลายของธุรกิจและการฟื้นฟูกิจการในประเทศไทย เกิดขึ้นค่อนข้างถี่ ทำให้บทบาทหน้าที่ที่มีความชัดเจน และประชาชน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความคาดหวังต่อการดำเนินงานของกรมบังคับคดี

หน้าที่อันสำคัญประการหนึ่งของกรมบังคับคดีก็คือ การวางทรัพย์และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ชั้นบังคับคดี รวมถึงการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ถือเป็นภารกิจที่องค์กรธุรกิจในปัจจุบันต้องเผชิญอยู่บ่อยครั้ง บทบาทหน้าที่นี้จึงต้องมีความรวดเร็วและยุติธรรม เนื่องจากมูลค่าของทรัพย์มีจำนวนมาก และภาคธุรกิจต้องให้การดำเนินงานถูกต้อง ประเมินราคาทรัพย์สินได้อย่างครบถ้วน ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการชำระบัญชีของนิติบุคคลให้กระจ่างเป็นไปตามหลักฐานตามที่ศาลได้ตัดสินไว้

๒. ผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบที่เกิดจากการบังคับคดี

ผลกระทบในเชิงบวก คือ สามารถนำทรัพย์สินไปสู่การขายทอดตลาดได้ รวมไปถึงการแสดงความกระจ่างถึงผลการตัดสินทางกฎหมาย ขณะเดียวกันองค์กรธุรกิจที่ถูกบังคับคดีตามคำสั่งศาลก็สามารถวางแผนการแก้ไขปัญหาของธุรกิจและสร้างความเชื่อมั่นให้กับเจ้าหนี้หรือธุรกิจที่เกี่ยวข้องอันได้รับผลกระทบจากการตัดสินตามคำพิพากษา

ผลกระทบในเชิงลบ คือ การที่ธุรกิจอาจสูญเสียประโยชน์จากการบังคับคดี ไม่ว่าจะเป็นการประเมินราคาสินทรัพย์ที่ไม่เหมาะสม ความเชื่อมั่นของภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับองค์การที่ถูกบังคับคดี หรือแม้แต่การตำหนิของเจ้าหนี้ต่อการแบ่งชำระหนี้ที่ไม่เป็นธรรม

๓. การทำงานระหว่างศาล อัยการและกรมบังคับคดี ปัจจัยที่เอื้อและเป็นอุปสรรคกับการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่เอื้อและเกื้อหนุนต่อการทำงานระหว่างศาลกับกรมบังคับคดี คือ ความรวดเร็วในการประสานงานระหว่างสองหน่วยงาน รวมไปถึงรายละเอียดที่ศาลตัดสินที่มีความชัดเจนสามารถนำไปสู่การบังคับคดีในทางปฏิบัติได้ ทั้งนี้ ปัจจัยที่เกื้อหนุนยังประกอบไปด้วยบุคลากรของกรมบังคับคดีที่มีความรู้ความเข้าใจในข้อกฎหมายและคำตัดสินของศาลด้วย

ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการทำงานระหว่างศาลกับกรมบังคับคดี คือ ระบบสารสนเทศที่ยังไม่เชื่อมโยงกันอย่างมีประสิทธิภาพ การเรียนรู้ของบทบาทหน้าที่ระหว่างกันอย่างชัดเจน และช่วงเวลาการทำงานที่ยังไม่สอดคล้องกัน เพราะปริมาณงานที่มักเป็นไปตามช่วงเวลาแตกต่างกัน

๔. แนวทางหรือนโยบายประการใดที่ทำให้ประชาชนเชื่อมั่นในกรมบังคับคดี

นโยบายสำคัญที่ทำให้ประชาชนเชื่อมั่นในกรมบังคับคดีคือมูลค่าทรัพย์สินที่สามารถผลักดันออกจากระบบของการบังคับคดีได้มีจำนวนสูง การไกล่เกลี่ยกับคู่เจรจาที่มีความเป็นธรรม การวางทรัพย์เป็นไปด้วยความเหมาะสมถูกต้อง การบังคับใช้กฎหมายและระเบียบอย่างมีหลักการ รวมไปถึงการให้บริการของบุคลากรด้วยความเป็นมืออาชีพและมีจิตบริการ

**๕. กรมบังคับคดีควรจะประสานงานกับศาลหรืออัยการในเรื่องใดที่จะอำนวยความสะดวก
เป็นไปอย่างรวดเร็ว**

เรื่องที่กรมบังคับคดีจะเกี่ยวข้องกับศาล คือ เรื่องขั้นตอนการดำเนินงานบังคับคดีแพ่ง
แนวทางและวิธีการดำเนินคดีล้มละลาย ข้อวินิจฉัยตามคำพิพากษาของศาลอันจะเป็นแนวทางในการไกล่เกลี่ย
กับผู้ที่เกี่ยวข้องกับคดี

๖. กรมบังคับคดีควรพัฒนาด้านใดเพื่อให้อำนวยความสะดวกกับประชาชน

ด้านที่ควรพัฒนาคือ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้กระบวนการบังคับคดีมีความรวดเร็ว
ประการถัดมาคือ ความรู้และทักษะของผู้ไกล่เกลี่ย รวมไปถึงความรู้ในการประเมินราคาทรัพย์สิน
ในขณะที่การพัฒนาบุคลากรในด้านทักษะการวางทรัพย์สินจากลูกหนี้หรือผู้มีสิทธิ์วางทรัพย์สินก็มีความสำคัญ
เช่นเดียวกัน

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาจากโครงสร้างกรมบังคับคดีและจำนวนบุคลากรในหน่วยงานย่อย พบว่า
กรมบังคับคดีควรมีการจัดบุคลากรด้านการไกล่เกลี่ยและชำระบัญชีให้มีจำนวนมากขึ้น จะได้ดำเนินการ
ตามพันธกิจได้อย่างรวดเร็ว

สัมภาษณ์ ๒) นายอาทร คุระวรรณ ตุลาการศาลปกครองนครศรีธรรมราช

สรุปบทสัมภาษณ์ เมื่อสอบถามถึงกระบวนการบังคับคดีในภาพรวมของกรมบังคับคดี ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความคิดเห็นว่าศาลปกครองจะมีส่วนบังคับคดีของศาลปกครอง ซึ่งจะทำหน้าที่เหมือนกับกรมบังคับคดีของศาลยุติธรรม กล่าวคือ เมื่อเจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษาของศาลซึ่งเป็นผู้ชนะคดีได้ยื่นคำร้องต่อศาลเพื่อให้ศาลออกคำสั่งบังคับคดี เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษาดังกล่าวต้องทำหน้าที่ในการชี้ทรัพย์สินหรือนำสืบทรัพย์สินของลูกหนี้ เพื่อทำการอายัดทรัพย์สินของลูกหนี้ และนำมาขายเพื่อบรรเทาความเสียหายของเจ้าหน้าที่ แต่ผลที่ได้มักพบว่าหน่วยงานของรัฐมักจะปล่อยปละละเลยไม่ชี้หรือนำสืบทรัพย์สินของลูกหนี้ ทำให้ภาครัฐได้รับความเสียหาย ทั้งนี้ เกิดจากการขาดจิตสำนึกในความรับผิดชอบในหน้าที่ โดยเห็นว่าไม่ได้เกิดประโยชน์กับตนเอง ทำให้ได้แต่คำพิพากษาแต่ไม่ได้ทรัพย์สิน ซึ่งแตกต่างจากภาคเอกชนที่มีความกระตือรือร้นมากกว่าภาครัฐ เนื่องจากต้องชี้หรือนำสืบทรัพย์สินเพื่อนำทรัพย์สินดังกล่าวมาขายทอดตลาดเพื่อเป็นการช่วยลดความเสียหายที่เกิดขึ้น

สิ่งที่น่าสังเกต คือ เจ้าหน้าที่ขาดจิตสำนึกในการทำหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ หรือปัญหาจากจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ไม่เพียงพอ

สิ่งที่ควรปฏิบัติ คือ กรมบังคับคดีควรทบทวนอัตรากำลังว่ามีเพียงพอที่จะรองรับปริมาณงานที่มีหรืออาจที่จะเข้ามาในอนาคตและปลูกฝังจิตสำนึกหน้าที่ความรับผิดชอบให้เกิดขึ้นกับเจ้าหน้าที่

๓.๔ สรุปสัมภาษณ์เชิงลึก (หน่วยงานภาครัฐ)

สัมภาษณ์ ๑) นายมนัส วงษ์จันทร์ ผู้อำนวยการสำนักจัดการหนี้ของเกษตรกร สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร

๑. ความคิดเห็นต่อบทบาทหน้าที่ “กรมบังคับคดี” ในมุมมองของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา ในมุมมองของผู้ตอบแบบสอบถามถ้าไม่ได้มาร่วมงานกับกรมบังคับคดี ทุกคนมองว่ากรมบังคับคดีเป็นกรมที่มีประเด็นทำให้ประชาชนหรือเกษตรกรต้องสูญเสียที่ดินทำกิน ซึ่งเป็นมุมมองในเชิงลบแต่ถ้าได้มาทำงานร่วมกันกับกรมบังคับคดีแล้วมองในเชิงบวก เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของกรมบังคับคดี

สิ่งที่สังเกตคือ หากได้ร่วมงานกับกรมบังคับคดีอย่างจริงจังก็จะทำให้รู้ว่ากรมบังคับคดีทำงานในกรอบบทบาทหน้าที่และเจ้าหน้าที่ทุกท่านของกรมบังคับคดีก็เข้าใจในบริบทของการช่วยเหลือประชาชนหรือเกษตรกรที่กำลังจะถูกบังคับคดีขายทอดตลาดมีช่องทางไหนที่กรมบังคับคดีพอจะช่วยเหลือได้กรมบังคับคดีให้ความร่วมมือกับกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรเป็นอย่างดีหลายเรื่องกรมบังคับคดีทำให้เกษตรกรหลุดพ้นจากการขายทอดตลาด

ในปัจจุบันเกษตรกรมีที่ทำกินและบ้านอาศัยเพราะว่าบางเรื่องต้องดำเนินการให้เป็นวิถีปฏิบัติที่ได้รับคำแนะนำเป็นอย่างดีและถูกต้องจากกรมบังคับคดี ซึ่งทำให้พี่น้องประชาชนหรือเกษตรกรหลุดพ้นจากการขายทอดตลาดได้ ในมุมมองของผู้ตอบแบบสอบถามคือ กรมบังคับคดียังทำหน้าที่ในมุมมองของหน่วยงานภายใต้ความร่วมมือและบูรณาการกับหน่วยงานต่าง ๆ ไม่ใช่มีหน้าที่ขายทรัพย์อย่างเดียว

๒. ความคิดเห็นต่อกระบวนการบังคับคดีและผลสัมฤทธิ์ของการบังคับคดีที่ดำเนินการตามคำพิพากษาหรือคำสั่งศาล

ผลการศึกษาพบว่า การบังคับคดีตามคำพิพากษาของศาลเป็นไปตามข้อกำหนดที่กำหนดไว้ว่าเมื่อลูกหนี้ไม่ดำเนินการตามคำพิพากษาเจ้าหนี้มีสิทธิ์จะไปยื่นขอต่อศาล เพื่อขออำนาจศาลในการยึดทรัพย์และนำมาสู่การขายทอดตลาดและก็นำเงินมาใช้หนี้

ซึ่งเป็นข้อสังเกตได้ว่าเป็นเรื่องปกติของกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ฉะนั้นสิ่งนี้กรมบังคับคดีก็ทำตามข้อปฏิบัติของกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ที่ได้บัญญัติไว้จะเรียกร้องอะไรไม่ได้

ดังนั้นหากประชาชนหรือเกษตรกรที่ถูกยึดทรัพย์เพื่อขายทอดตลาดต้องรีบปรึกษาหารือกับกรมบังคับคดีเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาไม่ให้ทรัพย์ถูกขายทอดตลาดและกรมบังคับคดีมีคำแนะนำดี ๆ ให้กับประชาชนที่เข้ารับการปรึกษา

๓. ข้อจำกัดและอุปสรรคสำคัญที่ส่งผลให้การประสานงานระหว่างกรมบังคับคดีและกรมที่ดิน สถาบันการเงิน องค์กรเอกชน มีเหตุขัดข้อง

ผลการศึกษาพบว่าวิถีคิดและมุมมองของผู้ที่ทำงานร่วมกันคือไม่ว่าจะจะเป็นเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดีหรือหน่วยงานภายนอกที่ติดต่อประสานงานกับสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ถือว่ามีการติดต่อประสานงานช่วยเหลือเป็นอย่างดี ไม่เคยพบปัญหาใด ๆ ในการประสานงานกันจากข้อมูล

สิ่งที่น่าสังเกตคือ ถ้าได้มีการแลกเปลี่ยนมุมมองและแนวคิดทางความร่วมมือระหว่างกัน จะทำงานร่วมกันได้ง่าย แต่ถ้าไม่มีการพูดคุยกันและต่างคนต่างทำจะกลายเป็นการหันหน้าเอาความผิดใส่กัน

ดังนั้นอยู่ที่การปรับวิถีคิดและมุมมองมากกว่าว่าจะทำอย่างไรที่ประสานงานกันแล้วได้ประโยชน์ทั้งสองฝ่าย เช่น การพูดคุยหรือแสดงพฤติกรรมในการประสานงานให้เป็นกัลยาณมิตรมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีต่อการประสานงานอย่างมาก

๔. ข้อที่ควรพัฒนาของกรมบังคับคดีเพื่อให้การบังคับคดีสามารถอำนวยความสะดวกความยุติธรรมให้แก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น

ผลการศึกษาพบว่ากรมบังคับคดีควรจะมีการอบรมให้ความรู้กับเกษตรกรก่อนบังคับคดีขายทอดตลาด

สิ่งที่น่าสังเกต คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการที่จะให้กรมบังคับคดีทำความเข้าใจร่วมกันกับลูกหนี้ก่อน อีกทั้งไม่อยากให้ปิดหมายศาลและนำไปสู่การบังคับคดีเพียงอย่างเดียว

ทั้งนี้ แนวทางในการดำเนินการ คือ ควรใช้วิธีการเชิญลูกหนี้หรือเกษตรกรหรือเจ้าของทรัพย์สินมาคุยกันก่อนว่าจะมีขั้นตอนหรือวิธีการใด มีช่องทางใด หรือหน่วยงานใดที่จะช่วยเหลือได้ เพราะว่ามีบางรายที่หน่วยงานของรัฐสามารถเข้าไปช่วยเหลือได้ ดังนั้นจึงอยากให้จัดเวทีและเชิญลูกหนี้ที่จะถูกยึดทรัพย์สินขายทอดตลาดมาพูดคุยหาทางออกร่วมกัน

๕. การเสริมการประสานงานร่วมมือกันกับกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ ที่อยากให้เพิ่มเติม

ผลการศึกษาพบว่า ๑) ผู้ตอบแบบสอบถามยังยืนยันเจตนาเดิมว่าอยากให้มีการนำลูกหนี้ที่ถูกขายทรัพย์สินทอดตลาดมาอบรมกับกรมบังคับคดี ๒) การดำเนินงานของกรมบังคับคดีที่ปฏิบัติตามกฎหมายอันนี้ดีอยู่แล้วควรให้คงไว้ ๓) ถ้าเป็นไปได้ควรออกกฎหมายคุ้มครองทรัพย์สินหรือที่ดินของเกษตรกรหากทรัพย์สินหรือที่ดินทำกินภาคการเกษตรจะถูกขายทอดตลาด ควรจัดหาตัวช่วยหรือมีวิธีการอื่น ๆ จากหน่วยงานรัฐที่ดูแลอยู่เข้าไปดูแลทรัพย์สินภาคการเกษตรไม่ให้ถูกขายไปยังบุคคลที่สาม

สิ่งที่น่าสังเกตคือ ผู้ตอบแบบสอบถามยังมีทัศนคติที่ดีต่อกรมบังคับคดีและยังหวังให้กรมบังคับคดีเป็นที่พึ่งในหลาย ๆ ด้าน ประเด็นสำคัญที่ไม่อยากให้ทรัพย์สินของเกษตรกรถูกขายทอดตลาดโดยง่ายหรือไร้ซึ่งองค์กรใด ๆ มาช่วยเหลือ

สิ่งที่กรมบังคับคดีควรทำคือประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือจัดเวทีให้ความรู้กับเกษตรกรเกี่ยวกับการยึดทรัพย์สิน การขายทรัพย์สินทอดตลาด ฯลฯ เพื่อป้องกันหรือช่วยเหลือไม่ให้เกษตรกรสูญเสียที่ดินทำกินหรือที่อยู่อาศัยของตน

สัมภาษณ์ ๒) นางสาวธนวัน บัวหลวงงาม ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการ สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร

๑. ความคิดเห็นต่อบทบาทหน้าที่ “กรมบังคับคดี” ในมุมมองของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา บทบาทและหน้าที่ของกรมบังคับคดีทำหน้าที่ตามกฎหมาย ซึ่งถูกกำหนดบทบาทให้ร่วมกับหน่วยงานของภาครัฐอื่น ๆ เพื่อให้ดำเนินไปตามระบบราชการ

สิ่งที่น่าสังเกตคือ กรมบังคับคดีทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามตัวบทกฎหมาย และคำสั่งศาล ยากที่จะมีหน่วยงานใดมาแทรกแซงอำนาจหน้าที่ตรงนี้ได้

หากเกษตรกรที่ศาลมีคำพิพากษาและไม่ปฏิบัติตามคำสั่งศาลจะต้องเข้าสู่กระบวนการบังคับคดี ซึ่งอาจทำให้ถูกยึดทรัพย์นำออกขายทอดตลาด ทั้งนี้เกษตรกรที่มาปรึกษาขอคำแนะนำและขอเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยถือเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่จะปลดเปลื้องหนี้สินได้ หรือได้รับคำแนะนำที่ถูกต้องเกี่ยวกับกระบวนการบังคับคดี

๒. ความคิดเห็นต่อกระบวนการบังคับคดีและผลสัมฤทธิ์ของการบังคับคดีที่ดำเนินการตามคำพิพากษาหรือคำสั่งศาล

ผลการศึกษาพบว่า ประเด็นนี้เคยมีช่องโหว่ในอดีตเกี่ยวกับการเอื้อประโยชน์กับประชาชนกลุ่มหนึ่งและทำให้สูญเสียประโยชน์กับประชาชนอีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งในปัจจุบันได้แก้ไขปรับปรุงปัญหาดังกล่าวแล้ว แต่ยังไม่เห็นผลสัมฤทธิ์ตั้งแต่กระบวนการยึดทรัพย์ การซื้อขายทรัพย์ ซึ่งยังมีช่องโหว่ในการแสวงหาผลประโยชน์อยู่

ซึ่งเป็นข้อสังเกตได้ว่าตามทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามนั้นไม่ได้มีความคิดในเชิงลบกับกรมบังคับคดีในประเด็นดังกล่าว เพียงแต่อยากส่งสัญญาณให้ปรับปรุงช่องโหว่ตรงนี้ไม่ให้เกิดขึ้น รวมถึงการพัฒนาการบริการให้ดีกว่าเดิม

จากข้อสังเกตสิ่งที่ควรปฏิบัติ คือ กรมบังคับคดีตรวจสอบ / ค้นหาปัญหาของช่องโหว่ตั้งแต่กระบวนการยึดทรัพย์ การซื้อขายทรัพย์ว่ายังมีการแสวงหาผลประโยชน์จากกระบวนการดังกล่าวหรือไม่ และหาวิธีป้องกันปัญหาที่ค้นพบ

๓. ข้อจำกัดและอุปสรรคสำคัญที่ส่งผลให้การประสานงานระหว่างกรมบังคับคดีและกรมที่ดิน สถาบันการเงิน องค์กรเอกชน มีเหตุขัดข้อง

ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาการประสานงานระหว่างกรมบังคับคดีกับสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ปัจจุบันสามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี เนื่องจากได้ทำ MOU ร่วมกันระหว่างสองหน่วยงาน อีกทั้งมีศูนย์ดำรงธรรมคอยช่วยประสานงานเพื่อแก้ปัญหา จึงไม่ค่อยมีอุปสรรคในการดำเนินงานร่วมกัน

สิ่งที่น่าสังเกตคือ การประสานงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันจะไม่ค่อยมีปัญหา เพราะแต่ละองค์กรเป็นข้าราชการเหมือนกัน

การประสานความร่วมมือกันระหว่างกรมบังคับคดีกับสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร เป็นไปในทิศทางที่ดีอยู่แล้วและควรมีการประสานงานกันอย่างต่อเนื่องต่อไป

๔. ข้อที่ควรพัฒนาของกรมบังคับคดีเพื่อให้การบังคับคดีสามารถอำนวยความสะดวกความยุติธรรมให้แก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น

ผลการศึกษาพบว่า เน้นการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนโดยเฉพาะกลุ่มชาวไร่ ชาวนา ได้เข้าถึงและรับรู้เกี่ยวกับกฎหมายและขั้นตอนการบังคับคดี

สิ่งที่น่าสังเกต คือ ประชาชนที่อยู่ในกลุ่มเกษตรกรจะมีความรู้ทางด้านกฎหมายแพ่ง และพาณิชย์ค่อนข้างน้อยเพราะขาดการศึกษาอย่างจริงจังรวมถึงขาดวิทยากรในการแนะนำซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ถูกยึดทรัพย์สินขายทอดตลาดได้ง่าย

สิ่งที่ควรปฏิบัติคือ กรมบังคับคดีสามารถช่วยเหลือประชาชนกลุ่มเกษตรกรนี้ด้วยวิธีที่ดีที่สุดคือการให้ความรู้ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่เข้าถึงประชาชนกลุ่มนี้โดยตรง เพื่อเกษตรกรจะได้ศึกษาข้อมูล และเตรียมรับมือกับเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการยึดทรัพย์สินขายทอดตลาดหากมีอันจะต้องเกิดขึ้นกับตนในอนาคต

๕. การเสริมการประสานงานร่วมมือกันกับกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ ที่อยากให้มีเพิ่มเติม

ผลการศึกษาพบว่า เนื่องจากเกษตรกรส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ในเรื่องกฎหมายและส่วนของการดูแลปกป้องทรัพย์สินของตน หากกรมบังคับคดีจัดอบรมให้ความรู้ทางกฎหมายแก่เกษตรกร กฟก. ยินดีที่จะจัดส่งเกษตรกรเข้าร่วมโครงการอบรมดังกล่าว

สิ่งที่น่าสังเกต คือ นอกเหนือจากความคาดหวังในการช่วยเหลือประชาชนกลุ่มเกษตรกรในเรื่องของการไม่ให้ทรัพย์สินที่ดินทำกินถูกขายทอดตลาดแล้ว สิ่งที่ยากให้ช่วยเพิ่มเติมนั่นคือการให้ความรู้กับประชาชนกลุ่มเกษตรกรในเรื่องของกฎหมาย เพื่อจะได้นำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้

สิ่งที่กรมบังคับคดีควรทำคือ จัดโครงการอบรมหรือช่องทางนำเสนอความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแพ่ง และพาณิชย์สู่ประชาชนกลุ่มเกษตรกรให้มีความรู้ในด้านกฎหมายให้ได้มากที่สุด

๓.๕ สรุปสัมภาษณ์เชิงลึก (ภาคเอกชน)

สัมภาษณ์ ๑) คุณณรงค์สิทธิ์ ชูสดแสง ฝ่ายติดตามเร่งรัดหนี้สิน บริษัท เอส อาร์ เอ็น เซอร์วิสเชส ๒๐๑๕ จำกัด

๑. ความคิดเห็นต่อบทบาทหน้าที่ “กรมบังคับคดี” ในมุมมองของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกล่าวถึงการให้ความช่วยเหลือมี ๒ ประเด็น คือ ๑) ด้านการไกล่เกลี่ยที่กรมบังคับคดีกำลังทำอยู่ ๒) เรื่องของจัดการหนี้สินระหว่างตัวลูกหนี้กับเจ้าหนี้

ซึ่งบทบาทตรงนี้ของกรมบังคับคดีถือว่าสร้างความพึงพอใจได้ในระดับหนึ่ง แต่ยังมีอุปสรรคอยู่ คือปริมาณงานที่มีมากเกินไป จนกรมบังคับคดีต้องจำกัดการรับตั้งเรื่อง ตัวอย่างเช่น โจทก์ประสงค์ขอตั้งเรื่องหลายคดี เจ้าหนี้ที่ของกรมบังคับคดีจะจำกัดจำนวนการตั้งเรื่อง เช่น โจทก์ราย A รับได้แค่ ๓ เรื่อง หรือ ๕ เรื่อง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อคดีได้ เพราะข้อจำกัดในการรับตั้งเรื่องอาจส่งผลให้การไกล่เกลี่ยคดีล่าช้าได้

สิ่งที่ควรปฏิบัติ คือ กรมบังคับคดีควรทำการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีผ่านสื่อช่องทางต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น เช่น วิทยุชุมชน และควรเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่เพื่อรองรับปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้นในอนาคต

๒. ความคิดเห็นต่อกระบวนการบังคับคดีและผลสัมฤทธิ์ของการบังคับคดีที่ดำเนินการตามคำพิพากษาหรือคำสั่งศาล

ผลการศึกษาพบว่า ๑) เนื่องจากกรมบังคับคดีมีสำนักงานประจำทุกจังหวัด แต่การปฏิบัติงานบางอย่างดำเนินการไม่เหมือนกัน เช่น บางสาขาใช้เอกสารที่เป็นสำเนาได้ แต่บางสาขาต้องใช้เอกสารต้นฉบับเท่านั้น ๒) ในการจัดกิจกรรมไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของกรมบังคับคดีระหว่างเจ้าหนี้กับลูกหนี้ส่วนใหญ่ค่อนข้างจะสำเร็จทุกครั้งเพราะลูกหนี้ปฏิบัติตามเนื่องจากให้ความน่าเชื่อถือ

สิ่งที่น่าสังเกต คือ ปัจจุบันมีการรับรู้ข่าวสารที่เข้าถึงกว่าสื่อโทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ หรือวิทยุ นั่นคือสื่อออนไลน์ อีกประการหนึ่ง ด้วยวิธีการดำเนินชีวิตที่ต้องเร่งรีบ รวดเร็ว การจัดมหกรรมไกล่เกลี่ยเพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนของกรมบังคับคดีนั้นถือว่าเป็นกิจกรรมที่ตอบโจทย์ระหว่างเจ้าหนี้กับลูกหนี้ได้อย่างเหมาะสม

กรมบังคับคดีจึงต้องตระหนักในเรื่องของการพัฒนาการสื่อสารที่เข้าถึงประชาชนที่ชัดเจน รวดเร็ว ในยุคการสื่อสารผ่านออนไลน์หรือยุคดิจิทัล เพื่อให้ลูกหนี้และเจ้าหนี้จะได้รับรู้ข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว สามารถเตรียมเอกสารและเตรียมตัวเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้อย่างถูกต้อง

๓. ข้อจำกัดและอุปสรรคสำคัญที่ส่งผลให้การประสานงานระหว่างกรมบังคับคดีและกรมที่ดิน สถาบันการเงิน องค์กรเอกชน มีเหตุขัดข้อง

ผลการศึกษา พบว่า มีข้อจำกัดในเรื่องของระยะเวลาที่บริษัทฯ พบเจอ เช่น กรณีการยึดทรัพย์ในบางคดีใช้เวลานานเกือบทั้งวันกว่าจะดำเนินการเสร็จ

สิ่งที่น่าสังเกต คือ คดีที่จะเข้าสู่กระบวนการบังคับคดีมีปริมาณมาก อาจส่งผลให้เกิดปัญหา เช่น บางคดีได้รับการบริหารจัดการล่าช้าหรือตกหล่นไป

กรมบังคับคดีควรเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญในการพิจารณาคดี ให้มากขึ้น ทั้งนี้เพื่อจะได้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทั่วถึงและมากขึ้นกว่าเดิม

๔. ข้อที่ควรพัฒนาของกรมบังคับคดีเพื่อให้การบังคับคดีสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น

ผลการศึกษาพบว่า ๑) ต้องการให้กรมบังคับคดีเปลี่ยนระบบการจ่ายเงินจากเดิมจ่ายเป็นเช็ค ควรจ่ายเป็นระบบ Mobile Banking ๒) ต้องการให้กรมบังคับคดีนำระบบ User และ Password มาใช้อำนวยความสะดวกแก่เจ้าหนี้และลูกหนี้ในการเข้าสู่ข้อมูลได้โดยอัตโนมัติ

สิ่งที่น่าสังเกต คือ ประชาชนยังยึดมั่นต่อความสะดวกสบายและความทันสมัยในเทคโนโลยี ดังนั้น สิ่งที่จะมาช่วยอำนวยความสะดวกสบายตรงนี้ได้ก็คือเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมทางการสื่อสาร อิเล็กทรอนิกส์

กรมบังคับคดีสามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้มากยิ่งขึ้น โดยการนำระบบ Mobile Banking มาใช้ในการทำธุรกรรมการจ่ายเงินกับธนาคาร รวมทั้งประชาสัมพันธ์การใช้ระบบดังกล่าว หากมองในมุมของลูกค้าการอำนวยความสะดวกตรงนี้ก็ก่อให้เกิดความเต็มใจในการชำระหนี้ได้ ประการหนึ่ง อีกทั้งเสริมสร้างความยุติธรรมให้กับเจ้าหนี้ในกรณีที่ได้รับการชำระเงินจากลูกหนี้อย่างต่อเนื่อง

๕. การเสริมการประสานงานร่วมมือกันกับกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ ที่อยากให้เพิ่มเติม

ผลการศึกษาพบว่า ในปี ๒๕๖๒ และปี ๒๕๖๓ ผู้ตอบแบบสอบถามได้ดำเนินการเกี่ยวกับคดีที่มีการอายัดหรือยึดทรัพย์ค่อนข้างมากกว่าที่ผ่านมา เนื่องจาก ๑ - ๒ ปีที่ผ่านมา สภาวะทางเศรษฐกิจที่ตกต่ำ ทำให้ลูกหนี้ไม่มีกำลังในการชำระหนี้และต้องชะลอคดีไว้ก่อน

สิ่งที่น่าสังเกต คือ ลูกหนี้ส่วนใหญ่ต้องเก็บกระแสเงินสดไว้ก่อนและยังไม่กล้านำออกมาใช้ เลยเกิดปัญหาเรื่องการผัดนัดชำระหนี้ ซึ่งโจทก์ไม่สามารถทำให้ลูกหนี้ชำระหนี้ได้ จึงต้องพึ่งกรมบังคับคดี ทำให้กรมบังคับคดีมีปริมาณงานที่มากขึ้นตามไปด้วย

กรมบังคับคดี ควรมีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ประชาชน ให้เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี พร้อมทั้งทำการประชาสัมพันธ์การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ชั้นบังคับคดีที่ทั่วถึงและต่อเนื่อง โดยชี้ให้เห็นว่าการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีสามารถทำให้ลูกหนี้ตามคำพิพากษา เจ้าหนี้ตามคำพิพากษา ผู้มีส่วนได้เสีย สามารถเจรจาตกลงร่วมกันโดยสมัครใจได้

สัมภาษณ์ ๒) คุณสิทธิชัย ทองเชื้อ ฝ่ายติดตามเร่งรัดหนี้สิน บริษัท เอส อาร์ เอ็น เซอร์วิสเชส ๒๐๑๕ จำกัด

๑. ความคิดเห็นต่อบทบาทหน้าที่ “กรมบังคับคดี” ในมุมมองของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ให้ความยุติธรรมกับเจ้าหนี้ในการติดตามลูกหนี้ให้มาชำระหนี้ตามคำพิพากษา เพื่อให้เจ้าหนี้ได้รับการชำระหนี้บ้าง และลูกหนี้ก็จะได้มีโอกาสผ่อนชำระให้ภาระหนี้ลดลงไป

สิ่งที่น่าสังเกต คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นว่า กรมบังคับคดีมีกระบวนการยุติธรรมทางเลือกให้แก่ลูกหนี้ตามคำพิพากษา และเจ้าหนี้ตามคำพิพากษา ในการมาตกลงเจรจาชำระหนี้ ได้ด้วยความสมัครใจ ทั้งนี้ กรมบังคับคดีสามารถติดต่อกับลูกหนี้เพื่อให้เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยกับเจ้าหนี้

สิ่งที่ควรปฏิบัติ คือ ควรมีฐานข้อมูลลูกหนี้และเจ้าหนี้ตามคำพิพากษา และเชิญชวนลูกหนี้ และเจ้าหนี้เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี เพื่อให้เกิดการเจรจาตกลงชำระหนี้โดยทั้งสองฝ่าย สามารถตกลงกันได้ด้วยความสมัครใจ ซึ่งลูกหนี้สามารถชำระหนี้ได้ตามศักยภาพของตนเอง และเจ้าหนี้ได้รับชำระหนี้

๒. ความคิดเห็นต่อกระบวนการบังคับคดีและผลสัมฤทธิ์ของการบังคับคดีที่ดำเนินการตามคำพิพากษาหรือคำสั่งศาล

ผลการศึกษาพบว่า ๑) เนื่องจากกรมบังคับคดีมีสำนักงานบังคับคดีและสำนักงานบังคับคดีสาขาทั่วประเทศ แต่การปฏิบัติงานบางอย่างดำเนินการไม่เหมือนกัน เช่น บางสำนักงานใช้เอกสารที่เป็นสำเนาได้แต่บางสำนักงานต้องใช้เอกสารต้นฉบับเท่านั้น ๒) ต้องการให้กรมบังคับคดีจัดมหกรรมไกล่เกลี่ยอย่างต่อเนื่อง เพื่อเอื้อประโยชน์ให้กับลูกหนี้ในการไม่ต้องถูกยึดทรัพย์ในทันที ไม่เสียค่าธรรมเนียม รวมถึงสามารถให้ลูกหนี้ผ่อนชำระเป็นรายงวดตามกำลังของตัวเองได้

สิ่งที่น่าสังเกตคือ ณ ปัจจุบันการที่กรมบังคับคดีมีสำนักงานทั่วประเทศเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่อยู่ต่างจังหวัดแต่ข้อที่ควรปรับปรุงก็คือในเรื่องของระบบเอกสารที่ต้องดำเนินการให้เป็นระบบเดียวกัน

กรมบังคับคดีจึงต้องตระหนักในเรื่องของการพัฒนาการสื่อสารที่เข้าถึงประชาชนที่ชัดเจน รวดเร็ว ในยุคการสื่อสารผ่านออนไลน์หรือยุคดิจิทัล ทั้งลูกหนี้และเจ้าหนี้จะรับรู้ข่าวสารได้รวดเร็ว เพื่อเตรียมเอกสารและเตรียมตัวเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้อย่างถูกต้อง และกรมบังคับคดีควรสร้างมาตรฐานในการเตรียมเอกสารให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เช่น ใช้สำเนาก็ควรจะใช้ให้เหมือนกันหรือจะใช้ต้นฉบับก็ควรจะใช้ต้นฉบับเหมือนกัน เป็นต้น

๓. ข้อจำกัดและอุปสรรคสำคัญที่ส่งผลให้การประสานงานระหว่างกรมบังคับคดีและกรมที่ดิน สถาบันการเงิน องค์กรเอกชน มีเหตุขัดข้อง

ผลการศึกษา บางทีการสื่อสารบางอย่างระหว่างหน่วยงานเอกชน หรือระหว่างกรมบังคับคดีกับหน่วยงานของรัฐอาจมีการสื่อสารคลาดเคลื่อนไม่ตรงกัน

สิ่งที่น่าสังเกต คือเรื่องการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญ ฉะนั้นกรมบังคับคดีต้องหาสาเหตุให้ได้ว่าเพราะเหตุใดการสื่อสารจึงคลาดเคลื่อนและต้องรีบหาทางแก้ไขสิ่งนั้นให้เร็วที่สุด

กรมบังคับคดีควรนำนวัตกรรมเกี่ยวกับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือการสื่อสารออนไลน์ มาอำนวยความสะดวกให้ทั้งโจทก์ จำเลย และผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้การสื่อสารนั้นชัดเจนและถูกต้อง เพื่อที่ข้อมูลที่ได้จะได้เป็นประโยชน์และนำไปใช้งานได้จริง

๔. ข้อที่ควรพัฒนาของกรมบังคับคดีเพื่อให้การบังคับคดีสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้กรมบังคับคดีดำเนินการช่วยให้เจ้าหน้าที่ตั้งเรื่องได้มากขึ้น ทั้งนี้เพื่อเพิ่มความยุติธรรมให้กับเจ้าหน้าที่หรือถ้าเพิ่มเจ้าหน้าที่ตรงนี้ได้ก็จะเป็นการดี

สิ่งที่น่าสังเกตคือ ประชาชนยังต้องการความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ผู้ที่เป็นเจ้าหน้าที่ย่อมอยากให้การดำเนินการในส่วนคดีของตนเป็นไปอย่างรวดเร็วเพราะนั่นหมายถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับ

ดังนั้น เพื่อให้การทำงานของกรมบังคับคดีสามารถอำนวยความสะดวกและยุติธรรมให้กับประชาชนได้ตรงจุด สิ่งที่สมควรดำเนินการคือการเพิ่มกำลังเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญการมาช่วยในการรับเรื่องและใช้นวัตกรรมใหม่ ๆ ทางด้านเทคโนโลยีมาจัดระบบงานเอกสาร เช่น ระบบการจัดลำดับคิวก่อน-หลัง เป็นต้น

๕. การเสริมการประสานงานร่วมมือกันกับกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ ที่อยากให้เพิ่มเติม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามท่านหนึ่ง ซึ่งปฏิบัติหน้าที่นำร่องในส่วนของ กยศ. เกี่ยวกับการฟ้องร้องผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นการแจ้งข่าวสารในเรื่องของการฟ้องเท่านั้น แต่ในเรื่องของการไกล่เกลี่ยอาจนัดหมายให้ลูกหนี้กับเจ้าหนี้มาไกล่เกลี่ยร่วมกันแบบเผชิญหน้า จากประสบการณ์ตรงนี้ผู้ตอบแบบสอบถามจึงอยากนำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานของกรมบังคับคดีในกรณีไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

สิ่งที่น่าสังเกตคือ การประสานความร่วมมือระหว่างเจ้าหนี้กับลูกหนี้นั้นเป็นสิ่งที่ดีเพราะโดยหลักการแล้วส่วนใหญ่เจ้าหนี้กับลูกหนี้อาจจะมีความสัมพันธ์ที่ไม่ค่อยดีนักเวลาที่ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทความยากนั้นเกิดขึ้นแน่นอน ซึ่งหากกรมบังคับคดีสามารถประสานความร่วมมือระหว่างเจ้าหนี้กับลูกหนี้ให้อือเพื่อต่อกันในด้านต่าง ๆ ได้ การไกล่เกลี่ยก็จะทำได้ง่ายขึ้น รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการอำนวยความสะดวกในเรื่องไกล่เกลี่ยก็จะดียิ่งขึ้น

การประสานงานด้านข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ระหว่างเจ้าหนี้กับลูกหนี้เป็นเรื่องที่สำคัญ ดังนั้นการประสานงานที่ดีเป็นสิ่งที่ควรทำอย่างยิ่ง มหกรรมการไกล่เกลี่ยถือเป็นกิจกรรมหนึ่งที่ส่งเสริมและสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อเจ้าหนี้และลูกหนี้ให้เกิดความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน อีกประการหนึ่งการนำเทคโนโลยีมาใช้ในเรื่องของการฟ้องผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์อาจจะทำให้ลูกหนี้ได้รับรายละเอียดจากการอ่านผ่านเว็บไซต์ ทำให้เกิดการเตรียมตัวเพื่อที่จะได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปได้อย่างถูกต้อง เช่น ในกรณีเป็นหนี้ กยศ. ก็จะทำให้การประสานงานกับหน่วยงาน กยศ. นั้นง่ายขึ้นอีกด้วย

๓.๖ สรุปสัมภาษณ์เชิงลึก (สถาบันการเงิน)

สัมภาษณ์ ๑) คุณวีระชัย วิถีพานิชย์ ผู้จัดการโครงการใกล้เคียง บริษัท โตโยต้า ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด

๑. ความคิดเห็นต่อบทบาทหน้าที่ “กรมบังคับคดี” ในมุมมองของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ๑) กรมบังคับคดีเป็นหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่เสมือนคนกลางระหว่างเจ้าหนี้กับลูกหนี้ ๒) การดำเนินการด้านคดีต่าง ๆ ทำได้ดีและรวดเร็วกว่าแต่ก่อน

สิ่งที่ทำให้กรมบังคับคดีสร้างความเชื่อมั่นสู่ประชาชนที่มาใช้บริการได้นั้นกรมบังคับคดีถือว่าเป็นหน่วยงานของรัฐในการเป็นคนกลางที่ใกล้เคียงคดีแพ่งต่าง ๆ ระหว่างเจ้าหนี้กับลูกหนี้โดยดำเนินการได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และรวดเร็ว

การที่ประชาชนเข้าใจบทบาทหน้าที่ของกรมบังคับคดีว่าสามารถช่วยเหลือประชาชนในส่วนของคดีแพ่งในบริบทใด ๆ บางซึ่งการรับรู้ตรงนี้มีประโยชน์กับประชาชนคือ หากต้องการให้กรมบังคับคดีช่วยเหลือ เช่น ใกล้เกลี่ยข้อพิพาทก็สามารถขอความช่วยเหลือได้ตรงหน่วยงาน

๒. ความคิดเห็นต่อกระบวนการบังคับคดีและผลสัมฤทธิ์ของการบังคับคดีที่ดำเนินการตามคำพิพากษาหรือคำสั่งศาล

ผลการศึกษาพบว่า อยากให้พัฒนาในเรื่องของเทคโนโลยีให้ทันสมัย ๔.๐ เพื่อเป็นประโยชน์ในการ Sharing ข่าวสารได้มากขึ้น

จากผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้นเป็นที่น่าพิจารณาได้ว่าประชาชนต้องการข้อมูลที่ชัดเจนและรวดเร็ว

กรมบังคับคดีจึงต้องตระหนักในเรื่องของการพัฒนาการสื่อสารที่เข้าถึงประชาชนที่ชัดเจนรวดเร็ว เพื่อให้ข่าวสารที่ส่งออกไปจากกรมบังคับคดีเป็นประโยชน์ต่อประชาชน เวลาที่ประชาชนมาติดต่อจะได้ติดต่อได้ถูกประเภทของคดี

๓. ข้อจำกัดและอุปสรรคสำคัญที่ส่งผลให้การประสานงานระหว่างกรมบังคับคดีและกรมที่ดิน สถาบันการเงิน องค์กรเอกชน มีเหตุขัดข้อง

ผลการศึกษาพบว่า ในเมื่อมีหมายศาลบังคับแล้วเจ้าหนี้สามารถไปคัดโฉนดที่ดินกับกรมที่ดินได้เลย แต่พอไปถึงกรมที่ดินกลับไม่อนุญาตให้คัดโฉนดเพราะอ้างว่าเป็นข้อมูลส่วนบุคคลของลูกหนี้ทั้ง ๆ ที่ศาลตัดสินมาแล้วว่าเจ้าหนี้สามารถทำได้ ซึ่งในส่วนนี้ต้องการให้กรมบังคับคดีและกรมที่ดินมีการเชื่อมโยงข้อมูลให้เป็นทิศทางเดียวกัน

จากผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้นเป็นที่น่าพิจารณาได้ว่าความล่าช้าในกระบวนการทำงานของกรมบังคับคดีอันเนื่องมาจากการที่ละเลยต่อการที่จะนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการทำงานในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะงานที่เกี่ยวข้องทางเอกสารที่มีห้วงระยะเวลาที่เร่งรีบและบีบคั้นอาจจะเป็นข้อจำกัดและอุปสรรคสำคัญที่ส่งผลให้การประสานงานระหว่างกรมบังคับคดีและสถาบันการเงิน มีเหตุขัดข้อง

กรมบังคับคดีควรนำนวัตกรรมเกี่ยวกับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือการสื่อสารออนไลน์มาอำนวยความสะดวกและยุติธรรมให้ทั้งโจทก์ จำเลย และผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งจะได้ไม่เกิดความล่าช้าในการดำเนินการในกระบวนการทำงานของกรมบังคับคดี โดยเฉพาะด้านเอกสารสำคัญที่เกี่ยวข้องในคดีที่ผู้มีส่วนได้เสียนั้น ๆ จำเป็นต้องใช้ประกอบในการใกล้เคียงข้อพิพาทหรือเข้าสู่ชั้นศาล

๔. ข้อที่ควรพัฒนาของกรมบังคับคดีเพื่อให้การบังคับคดีสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น

ผลการศึกษาพบว่า อยากรให้กรมบังคับคดีพัฒนาในส่วนของเอกสารโดยนำระบบ Bar Code มาใช้ซึ่งสามารถนำ Bar Code นี้ไปยื่นทำธุรกรรมการจ่ายเงินกับธนาคารใกล้บ้านได้เลย ประชาชนที่อยู่ต่างจังหวัดไม่จำเป็นต้องเดินทางมาจ่ายที่สำนักงานใหญ่กรุงเทพ สามารถใช้วิธี Scan Bar Code จ่ายได้เลย

จากผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้นเป็นที่น่าพิจารณาได้ว่าประชาชนยังยึดมั่นต่อความสะดวกสบายและความทันสมัยในเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวัน โดยดูได้จากแนวโน้มคำตอบส่วนใหญ่ล้วนแต่แนะนำว่าสิ่งที่ควรพัฒนาของกรมบังคับคดีนั้นคือการนำระบบออนไลน์มาประยุกต์ใช้ในงานด้านเอกสารต่าง ๆ ที่สำคัญ เช่น เอกสารการเงิน เป็นต้น

ดังนั้นเพื่อการทำงานของกรมบังคับคดีสามารถอำนวยความสะดวกและยุติธรรมให้กับประชาชนได้มากยิ่งขึ้นก็คงปฏิเสธไม่ได้ว่าการนำเทคโนโลยีมาใช้ถือว่าเป็นเครื่องมือชั้นเลิศอย่างหนึ่งในเรื่องของการนำ Bar Code มาประยุกต์ใช้ส่งผลให้ประชาชนเกิดความรับผิดชอบในการทำธุรกรรมต่าง ๆ กับกรมบังคับคดีเพราะการเอื้ออำนวยความสะดวกด้วย Bar Code สามารถ Scan ได้ทุกที่โดยที่ประชาชนที่อยู่ต่างจังหวัดไม่จำเป็นต้องเดินทางมาที่สำนักงานกรุงเทพเมื่อความสะดวกสบายเกิดขึ้นประชาชนก็จะเกิดความรับผิดชอบตามมาด้วย

๕. การเสริมการประสานงานร่วมมือกันกับกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ ที่อยากให้เพิ่มเติม

ผลการศึกษาพบว่า อยากรให้ประสานความร่วมมือกันระหว่างเจ้าหน้าที่กับลูกหนี้ เพื่อเชื่อมโยงข่าวสาร ข้อมูล ซึ่งกันและกัน เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับการวางเงินหรือจ่ายเงิน ข้อมูลเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวของสำนวนคดีทุกขั้นตอนของกรมบังคับคดี เป็นต้น

จากผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้นเป็นที่น่าพิจารณาได้ว่าการประสานความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่กับลูกหนี้ นั้นเป็นสิ่งที่ควรทำ เพราะโดยหลักการแล้วส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่กับลูกหนี้ อาจจะมีความสัมพันธ์ที่ไม่ค่อยดีนัก เวลาที่ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทความยากนั้นเกิดขึ้นแน่นอน

การประสานงานด้านข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ระหว่างเจ้าหน้าที่กับลูกหนี้ เป็นเรื่องที่สำคัญ เพราะส่งผลต่อการไกล่เกลี่ยหรือตกลงในเรื่องของการชำระหนี้สิน ดังนั้นการประสานงานที่ดีต่อกันเป็นสิ่งที่ควรทำอย่างยิ่ง มหกรรมไกล่เกลี่ยถือเป็นกิจกรรมหนึ่งที่ส่งเสริมและสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อเจ้าหน้าที่และลูกหนี้ให้เกิดความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน รวมถึงทำให้คดีความนั้นไม่ส่งผลกระทบต่อประชาชน ศาล เจ้าหน้าที่ได้ประโยชน์ด้านการได้รับชำระเงินคืน ส่วนลูกหนี้อาจจะได้ประโยชน์ในส่วนของผ่อนชำระตามศักยภาพของตนที่ชำระได้ถือว่าได้ประโยชน์ทั้งสองฝ่าย

สัมภาษณ์ ๒) คุณฉัตรฉลอง จินกุล ผู้จัดการฝ่ายบังคับคดี บริษัท โตโยต้า ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด

๑. ความคิดเห็นต่อบทบาทหน้าที่ “กรมบังคับคดี” ในมุมมองของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า กรมบังคับคดีปฏิบัติหน้าที่แทนเจ้าหน้าที่ในการยึดอายัดเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมระหว่างโจทก์และจำเลย

สิ่งที่ทำให้กรมบังคับคดีสร้างความเชื่อมั่นสู่ประชาชนที่มาใช้บริการได้นั้นถือได้ว่า กรมบังคับคดีเป็นหน่วยงานที่เป็นตัวแทนของโจทก์ได้อย่างเป็นธรรม เช่น กรณีการยึดทรัพย์ก็ทำเป็นกระบวนการไม่ใช่อยู่อึดเลยเหมือนกับลูกหนี้ไปทำเรื่องค้าประกันนอกระบบ อันนั้นหากผิดสัญญาจะยึดทันที แต่กรมบังคับคดีจะให้เวลาและโอกาสคือแจ้งเตือนก่อนให้ลูกหนี้ตั้งตัวเพื่อผ่อนชำระหนี้ได้ จะได้ไม่ต้องถูกยึดทรัพย์ในทันที

การที่ประชาชนเข้าใจบทบาทหน้าที่ของกรมบังคับคดีว่าสามารถช่วยเหลือประชาชนในส่วนขอคดีแพ่งในบริบทใด ๆ ยกตัวอย่างเช่น การยึดอายัดทรัพย์ซึ่งตรงนี้นั้นถือว่าเป็นประโยชน์กับทั้งสองฝ่ายไม่ว่าจะเป็นเจ้าหนี้หรือลูกหนี้ เช่นในส่วนขอเจ้าหนี้บางทีไม่ได้อยากได้อสังหาริมทรัพย์ แต่อยากได้เป็นเงินสดมากกว่า ซึ่งตรงนี้กรมบังคับคดีจะทำการไกล่เกลี่ยให้ลูกหนี้ผ่อนชำระได้ ซึ่งเป็นประโยชน์กับลูกหนี้ในส่วนที่ไม่ต้องหาเงินก่อนมาชำระแต่สามารถผ่อนได้ตามกำลังทรัพย์ของตน

๒. ความคิดเห็นต่อกระบวนการบังคับคดีและผลสัมฤทธิ์ของการบังคับคดีที่ดำเนินการตามคำพิพากษาหรือคำสั่งศาล

ผลการศึกษา เนื่องจากกรมบังคับคดีมีสำนักงานบังคับคดีจังหวัดทั่วประเทศ แต่การปฏิบัติงานบางอย่างดำเนินการไม่เหมือนกัน เช่น บางสำนักงานใช้เอกสารที่เป็นสำเนาได้ แต่บางสำนักงานต้องใช้เอกสารต้นฉบับเท่านั้น

จากผลการศึกษาดังกล่าว พิจารณาได้ว่าประชาชนต้องการข้อมูลที่ชัดเจน และรวดเร็ว รวมถึงการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนทั้งบทบาทที่เป็นเจ้าหนี้หรือลูกหนี้ก็ตาม เนื่องจากในปัจจุบันประชาชนไม่ได้รับรู้ข่าวสารเพียงแค่วิทยุ ทีวี หรือสื่อสิ่งพิมพ์เพียงอย่างเดียว

กรมบังคับคดีจึงต้องตระหนักในเรื่องของการพัฒนาการสื่อสารที่เข้าถึงประชาชนที่ชัดเจนรวดเร็ว เพื่อเจ้าหนี้และลูกหนี้จะได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นจริงจากกรมบังคับคดี รวมถึงจะได้ปฏิบัติตนได้อย่างถูกต้อง

๓. ข้อจำกัดและอุปสรรคสำคัญที่ส่งผลให้การประสานงานระหว่างกรมบังคับคดีและกรมที่ดิน สถาบันการเงิน องค์กรเอกชน มีเหตุขัดข้อง

ผลการศึกษาพบว่า หากกรมบังคับคดีและกรมที่ดินใช้วิธีการหรือเทคโนโลยีที่เรียกว่าไทยแลนด์ ๔.๐ มาใช้ในการสื่อสารระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน เป็นต้น เพราะปัจจุบันยังไม่ค่อยใช้นวัตกรรมการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในการบริการประชาชนเท่าใดนัก

สิ่งที่น่าสังเกตคือ รัฐบาลมีนโยบายหลักก็คือใช้เทคโนโลยีไทยแลนด์ ๔.๐ แต่ในทางปฏิบัติหน่วยงานระหว่างรัฐด้วยกันไม่ได้สื่อสารหรือไม่ได้นำเทคโนโลยีที่เป็นประโยชน์มาใช้ในการอำนวยความสะดวก เช่น กรมบังคับคดีได้รับการแจ้งยึดจากโจทก์ แต่ว่าวิธีปฏิบัติกรมบังคับคดียังใช้วิธีการที่เรียกว่าส่งหมายโดยทางไปรษณีย์ซึ่งทำให้ระยะเวลาในการเดินทางของหมายแจ้งยึดเพื่อแจ้งอายัดสำนักงานที่ดินล่าช้า

สิ่งที่กรมบังคับคดีควรปฏิบัติคือพัฒนาในเรื่องของนวัตกรรมทางเทคโนโลยีให้เข้ากับนโยบายรัฐบาลที่หวังผลักดันให้ทุกภาคส่วนโดยเฉพาะหน่วยงานราชการเข้าสู่ระบบไทยแลนด์ ๔.๐ โดยกรมบังคับคดีควรนำนโยบายเหล่านี้ไปพิจารณาและปรับปรุงการให้บริการโดยนำโมเดลของรัฐบาลในเรื่องไทยแลนด์ ๔.๐ ไปใช้เพื่อที่จะได้เป็นองค์กรภาครัฐที่ทันสมัยนั่นเอง

๔. ข้อที่ควรพัฒนาของกรมบังคับคดีเพื่อให้การบังคับคดีสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น

ผลการศึกษาพบว่า นอกเหนือจากการใช้เทคโนโลยีแล้วผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการบังคับคดี ควรที่จะปรับปรุงแบบเช่น การจ่ายเงินให้กับโจทก์หรือผู้มีส่วนได้เสียทุกวันนี้ในเรื่องของการออกเช็คของกรมบังคับคดี ซึ่งการออกเช็คต้องมีลายเซ็นของผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อสองคนบางครั้งลายมือไม่ตรงกัน จะเห็นว่าผู้มีส่วนได้เสียจะต้องนำเช็คกลับไปให้กรมบังคับคดีแก้ไขหรือรับเช็คแล้วจะต้องไปยื่นธนาคาร ซึ่งสร้างความยุ่งยากและลำบากให้กับผู้มาใช้บริการ

สิ่งที่น่าสังเกตคือ ประชาชนยังยึดมั่นต่อความสะดวกสบายและความทันสมัยในเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวัน โดยดูได้จากแนวโน้มคำตอบส่วนใหญ่ล้วนแล้วแต่แนะนำว่าสิ่งที่ควรพัฒนาของกรมบังคับคดีนั้นคือการนำระบบออนไลน์มาประยุกต์ใช้ในงานด้านเอกสารต่าง ๆ ที่สำคัญ เช่น เอกสารการเงิน เป็นต้น

แนวทางปฏิบัติงานของกรมบังคับคดีต้องสามารถอำนวยความสะดวกและยุติธรรมให้กับประชาชนได้มากยิ่งขึ้นและคงปฏิเสธไม่ได้ว่าการนำเทคโนโลยีมาใช้ถือว่าเป็นเครื่องมือชั้นเลิศอย่างหนึ่งในเรื่องของการนำระบบ Mobile Banking มาประยุกต์ใช้ส่งผลให้ประชาชนเกิดความรับผิดชอบในการทำธุรกรรมต่าง ๆ กับกรมบังคับคดี เพราะการเอื้ออำนวยความสะดวกด้วยระบบ Mobile Banking สามารถทำได้ทุกที่ โดยที่ประชาชนที่อยู่ต่างจังหวัดไม่จำเป็นต้องเดินทางมาที่สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร เมื่อความสะดวก สบายเกิดขึ้นประชาชนก็จะเกิดความรับผิดชอบตามมาด้วย

๕. การเสริมการประสานงานร่วมมือกันกับกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ ที่อยากให้เพิ่มเติม

ผลการศึกษาพบว่า ในส่วนของบริษัท โตโยต้า ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จะเปิดกว้างเรื่องการสื่อสารทั้ง E-mail หรือในส่วนของโทรศัพท์ทางที่ดี ณ ปัจจุบันมีการสื่อสารระหว่างผู้ไกล่เกลี่ยหรือเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยที่จะโทรศัพท์เข้ามาสำนักงานเพื่อให้ชัดเจนและรวดเร็วขึ้น

สิ่งที่น่าพิจารณาคือ บริษัท โตโยต้า ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด เตรียมข้อมูลก่อนเบื้องต้น เพราะว่าทุกวันนี้การสื่อสารค่อนข้างหลากหลายเนื่องจากกรมบังคับคดีมีสำนักงานทั่วประเทศประมาณ ๑๐๐ กว่าสาขา ดังนั้นการโทรเข้ามาติดต่อที่โจทก์โดยตรงและโจทก์มีเวลาเตรียมการแค่ ๔-๕ นาที อาจจะไม่สามารถอำนวยความสะดวกให้ตัวเจ้าพนักงานหรือจำเลยได้

สิ่งที่ควรปฏิบัติคือ ก่อนที่จะติดต่อกับบริษัท จำเลยอาจยื่นเรื่องทาง E-mail เพื่อให้โจทก์เตรียมข้อมูลในการเจรจา และควรมีการวางแผนร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ โจทก์ และจำเลย เพื่อให้เกิดความสะดวกมากยิ่งขึ้น

๓.๗ สรุปสัมภาษณ์เชิงลึก (ธนาคาร)

สัมภาษณ์ ๑) เจ้าหน้าที่ฝ่ายกฎหมาย ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๑. ความคิดเห็นต่อบทบาทหน้าที่ “กรมบังคับคดี” ในมุมมองของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า กรมบังคับคดีควรมีการประชาสัมพันธ์ภารกิจให้มากขึ้น เนื่องจากประชาชนยังไม่ทราบว่า กรมมีภารกิจใด หรือมีหน่วยงานใดบ้าง

สิ่งที่น่าสังเกตคือ เนื่องจากบทบาทหน้าที่ของกรมบังคับคดีมีหลายหน้าที่และมีหลายกระบวนการที่ต้องดูแล ซึ่งแต่ละกระบวนการเป็นประโยชน์กับประชาชนแทบทั้งสิ้น การประชาสัมพันธ์จึงเป็นสิ่งสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะข้อมูลข่าวสารที่ออกไปจากกรมบังคับคดีมีความเกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่และลูกหนี้เวลาที่ต้องเข้าสู่กระบวนการที่ทั้งสองฝ่ายต้องเกี่ยวข้อง

สิ่งที่กรมบังคับคดีควรปฏิบัติคือ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับกรมบังคับคดีให้ประชาชนได้รับทราบ โดยต้องทำอย่างเร่งด่วนและดำเนินการในหลากหลายช่องทาง หากเป็นช่องทางที่เป็นออนไลน์ยังเป็นช่องทางที่ดีเพราะเข้าถึงประชาชนได้ดีที่สุด

๒. ความคิดเห็นต่อกระบวนการบังคับคดีและผลสัมฤทธิ์ของการบังคับคดีที่ดำเนินการตามคำพิพากษาหรือคำสั่งศาล

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในตัวกระบวนการกฎหมาย รวมถึงขั้นตอนในการดำเนินการต่าง ๆ ของกรมบังคับคดีที่ให้บริการประชาชน

สิ่งที่น่าสังเกต คือ กรมบังคับคดีเป็นหน่วยงานที่ทำงานภายใต้กระทรวงยุติธรรม ซึ่งโดยภาพลักษณ์ขององค์กรนั้นมีความน่าเชื่อถือโดยตัวตนอยู่แล้วการดำเนินงานภายใต้ระเบียบและข้อบัญญัติของกฎหมาย รวมถึงคำสั่งศาลในการพิจารณาคดีต่าง ๆ จึงทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่น

สิ่งที่กรมบังคับคดีควรปฏิบัติคือ การบริการประชาชนด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว รวมถึงเป็นที่พึ่งของประชาชน ในส่วนของการไกล่เกลี่ยให้เจ้าหนี้และลูกหนี้ได้รับประโยชน์ด้วยกันทั้งสองฝ่ายในหลาย ๆ คดี ถือเป็นเหตุผลหนึ่งซึ่งส่งเสริมให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นต่อกระบวนการให้บริการของกรมบังคับคดีมากขึ้น

๓. ข้อจำกัดและอุปสรรคสำคัญที่ส่งผลให้การประสานงานระหว่างกรมบังคับคดีและกรมที่ดิน สถาบันการเงิน องค์กรเอกชน มีเหตุขัดข้อง

ผลการศึกษาพบว่า การติดต่อกรมบังคับคดีมีสิ่งที่เป็นข้อจำกัดและอุปสรรคคือไม่มีเจ้าหน้าที่ประจำจุดประชาสัมพันธ์ ทำให้ประชาชนที่เข้าไปเหมือนไปนั่งกดบัตรคิวแล้วก็รอ รอแล้วก็ไม่มีคำตอบให้ว่าคุณมาทำอะไรยังไงเพราะว่าในรหัสบัตรคิวไม่ได้บอกว่าต้องทำอะไร

สิ่งที่น่าสังเกตคือ การให้บริการในเรื่องต่าง ๆ เป็นสิ่งที่สำคัญ โดยเฉพาะความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง คือสิ่งที่ประชาชนคาดหวังเป็นอย่างยิ่งที่จะได้รับจากกรมบังคับคดี เพราะในทัศนคติของประชาชนเห็นว่ากรมบังคับคดีเป็นที่พึ่งของประชาชน

สิ่งที่กรมบังคับคดีควรปฏิบัติคือ เพิ่มเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านคดีที่เกี่ยวข้องมาอำนวยความสะดวกและยุติธรรมให้ทั้งโจทก์ จำเลย และผู้มีส่วนได้เสียอย่างทั่วถึง ซึ่งจะได้ไม่เกิดความล่าช้าในการดำเนินการในกระบวนการทำงานของกรมบังคับคดี โดยเฉพาะด้านเอกสารสำคัญที่เกี่ยวข้องในคดีที่ผู้มีส่วนได้เสียนั้น ๆ จำเป็นต้องใช้ประกอบในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

๔. ข้อที่ควรพัฒนาของกรมบังคับคดีเพื่อให้การบังคับคดีสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น

ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการบังคับคดีและผลสัมฤทธิ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามยกตัวอย่างให้เห็นคือ กระบวนการวางทรัพย์ ส่วนมากประชาชนจะเข้าไปดำเนินการในวันที่หมดอายุความไปแล้ว และเมื่อลูกหนี้เจรจากับเจ้าหนี้แล้วตกลงกันไม่ได้จนเวลาผ่านไปพอจะไปวางทรัพย์ปรากฏว่าไม่สามารถวางทรัพย์ได้จนเรื่องไปถึงชั้นศาลไม่สามารถดำเนินการไกล่เกลี่ยใด ๆ ได้แล้ว สิ่งนี้คือความไม่รู้ของประชาชนทำให้ประชาชนที่อยู่ในฐานะลูกหนี้อาจจะเสียเปรียบเจ้าหนี้ได้

สิ่งที่น่าสังเกตคือ การไม่รู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนถือว่าเป็นสิ่งที่สร้างผลเสียให้กับลูกหนี้เป็นอย่างมาก เพราะว่าเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ลูกหนี้ถูกยึดทรัพย์ขายทอดตลาดได้

สิ่งที่ควรปฏิบัติคือ กรมบังคับคดีควรจัดอบรมเกี่ยวกับเรื่องการวางทรัพย์ให้กับประชาชนหรือผู้มีส่วนได้เสียรับทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นประโยชน์ต่อลูกหนี้ในการเตรียมตัวเมื่อถึงเวลาที่ต้องเข้าสู่กระบวนการวางทรัพย์ว่าตนต้องปฏิบัติอย่างไรให้ตนเสียเปรียบน้อยที่สุด

๕. การเสริมการประสานงานร่วมมือกันกับกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ ที่อยากให้มีเพิ่มเติม

ผลการศึกษาพบว่า กรมบังคับคดีเป็นที่พึ่งที่ประชาชนคาดหวังว่าเมื่อเข้าไปติดต่อกรมบังคับคดีแล้วจะได้รับการดูแลหรือเยียวยาในระหว่างที่เกิดกรณีเจ้าหนี้กับลูกหนี้ แต่เมื่อเข้าไปติดต่อกลับได้รับคำตอบว่าหมดอายุความแล้วดำเนินการใด ๆ ไม่ได้แล้ว ทำให้รู้สึกผิดหวัง

สิ่งที่น่าสังเกตคือ ประชาชนส่วนใหญ่มีความหวังว่ากรมบังคับคดีจะช่วยไกล่เกลี่ยในเรื่องของคดีความได้โดยไม่ต้องให้เรื่องไปถึงยึดทรัพย์ขายทอดตลาด แต่บางครั้งความคาดหวังของประชาชนนั้นหมดไป เนื่องจากติดขัดในบางขั้นตอนทำให้ล่าช้าและส่งผลให้เกิดการไกล่เกลี่ยไม่ได้หรือคดีหมดอายุความ

สิ่งที่ควรปฏิบัติคือ กรมบังคับคดีควรนำระบบนวัตกรรมทางสารสนเทศมาใช้ เช่น การยื่นเรื่องไกล่เกลี่ยผ่านแอปพลิเคชัน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

๓.๘ สรุปสัมภาษณ์เชิงลึก (กรมที่ดิน)

สัมภาษณ์ ๑) นายนิสิต จันทรสมวงศ์ อธิบดีกรมที่ดิน

๑. ความคิดเห็นต่อบทบาทหน้าที่ “กรมบังคับคดี” ในมุมมองของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ในการที่จะขายทอดตลาดต้องมาจดทะเบียนและเสียค่าธรรมเนียมเกี่ยวกับกรมบังคับคดีรวมถึงการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

สิ่งที่น่าสังเกตคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมองว่าการทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการขายทอดตลาดที่ต้องดำเนินการจดทะเบียนและเสียค่าธรรมเนียมเกี่ยวกับกรมบังคับคดี ซึ่งข้อมูลต่าง ๆ จัดเก็บด้วยระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลาและเป็นประโยชน์ต่อผู้มาขอรับบริการ แสดงให้เห็นว่ากรมบังคับคดีมีการเปลี่ยนแปลงให้ทันกระแสโลกเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนโดยแท้

สิ่งที่ควรปฏิบัติให้สอดคล้องกันระหว่างหน้าที่ของกรมบังคับคดีและกรมที่ดิน คือ การให้บริการตามบทบัญญัติของกฎหมายหรือคำพิพากษาศาลตามที่กฎหมายได้ให้อำนาจไว้

๒. ความคิดเห็นต่อกระบวนการบังคับคดีและผลสัมฤทธิ์ของการบังคับคดีที่ดำเนินการตามคำพิพากษาหรือคำสั่งศาล

ผลการศึกษาพบว่า ขั้นตอนต่าง ๆ ควรทำเป็นเอกสาร เช่น เวลายึดทรัพย์ เพราะกรมที่ดินกับกรมบังคับคดีจะมีการทำงานร่วมกันผู้ที่มีส่วนได้เสียก็จะมาขอข้อมูลของที่ดินจะดำเนินคดี

สิ่งที่น่าสังเกต บางครั้งคดียึดทรัพย์ที่เรียกว่าขายทอดตลาดอันตราย เช่น การขายทอดตลาดที่มีเจ้าหนี้หลายคนแต่เจ้าหนี้รายใดรายหนึ่งในจำนวนนั้นมายึดทรัพย์ไปทั้งหมดแต่เพียงผู้เดียว ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สมควรทำโดยประเด็นนี้อยากให้กรมบังคับคดีแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ชัดเจนก่อนมีการยึดทรัพย์

สิ่งที่ควรปฏิบัติคือ กรมบังคับคดีกับกรมที่ดินควรมีการประสานงานกันในกรณีที่ต้องทำงานร่วมกัน เช่น การยึดที่ดินขายทอดตลาด เป็นต้น เพื่อป้องกันการผิดพลาดและส่งเสริมให้การทำงานราบรื่น

๓. ข้อจำกัดและอุปสรรคสำคัญที่ส่งผลให้การประสานงานระหว่างกรมบังคับคดีและกรมที่ดิน สถาบันการเงิน องค์กรเอกชน มีเหตุขัดข้อง

ผลการศึกษาพบว่า ในเรื่องของอนาคตอยากให้กรมบังคับคดีใช้แลนด์แมปหรือโปรแกรมแอปพลิเคชันมาช่วยในการดำเนินงานเพื่อเป็นประโยชน์ต่อประชาชนให้มากที่สุด

สิ่งที่น่าสังเกตคือ กรมบังคับคดีต้องมีการลงทะเบียนอย่างรวดเร็ว เพราะจะต้องรู้ว่ายึดทรัพย์ขายทอดตลาดแล้วผู้ใดเป็นเจ้าหนี้บ้างโดยต้องรู้ชัดเจนและรวดเร็ว หลังจากนั้นต้องบอกกรมที่ดิน เพราะหากถ้าไม่บอกหรือบอกช้าอาจเกิดความผิดพลาดได้ ส่วนการนำระบบดิจิทัลมาบูรณาการการทำงานร่วมกันทางกรมบังคับคดีก็ควรจะใช้ให้เป็นประโยชน์คือ เมื่อเกิดสิ่งใดแล้วก็ต้องแจ้งให้ลงอย่างรวดเร็วจะได้ไม่มีช่องว่างให้กับความผิดพลาดในเรื่องการบังคับคดีอีก

กรมบังคับคดีควรที่ทำ MOU กับกรมที่ดินคือ ทำงานร่วมกันกรมบังคับคดีจะได้รู้ราคากลาง ไม่ใช่รู้แต่ราคาที่ดินข้างเคียงเพียงอย่างเดียว เพราะว่าเวลาที่มาทำนิติกรรมก็มาทำกับกรมที่ดินจะรู้เลยว่าราคาเท่าไร ราคาอย่างไร แล้วควรตั้งราคาการขายต่อแปลงว่าตั้งราคาที่ดินเพื่อขายทอดตลาดอย่างไร ซึ่งสิ่งนี้ถือว่าเป็นประโยชน์กับเจ้าหนี้และลูกหนี้เป็นอย่างมาก

๔. ข้อที่ควรพัฒนาของกรมบังคับคดีเพื่อให้การบังคับคดีสามารถอำนวยความสะดวกความยุติธรรมให้แก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น

ผลการศึกษาพบว่า ๑) กรมบังคับคดีควรมีแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับกรมที่ดินคือ แอปพลิเคชัน สมาร์ทแลนด์ พอเปิดเข้าไปก็จะเป็นแอปพลิเคชันต่าง ๆ เช่น นัดทำธุรกรรมล่วงหน้า คำนวณภาษีที่ดิน คั้นหารูปแปลง ราคาประเมิน ประกาศกรมที่ดิน เรื่องรวมร้องทุกข์ ก็จะมีเรื่องต่าง ๆ ให้กดเลือก

โดยสามารถเข้าไปในระบบมือถือเพราะประชาชนใช้สมาร์ทโฟน หรือทำเป็นแอปพลิเคชันของกรมบังคับคดี คือที่เกี่ยวกับข้อมูลของทนายความส่วนมากทั้งฝ่ายเจ้าหน้าที่และลูกหนี้ ๒) กรมบังคับคดีควรมีแอปพลิเคชัน สำหรับนักอสังหาริมทรัพย์ เพื่อหาที่ดินราคาถูก ๆ ซึ่งเกิดจากการยึดทรัพย์ในลักษณะอย่างนี้มาขายหรือ เกิดอยากจะรวมแปลงที่ดินที่ไหนที่สนใจก็ให้ดูข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันหรือข้อมูลอื่น ๆ ที่ประชาชนทั่วไป ก็สามารถดูผ่านแอปพลิเคชันนี้ได้

สิ่งที่น่าสังเกตคือ ในการประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข่าวสารนั้น ประชาชนอยากให้ กรมบังคับคดีมีการพัฒนาระบบแอปพลิเคชันขึ้นมาเพื่อเป็นการแจ้งข่าวสารที่สั้น กระชับ ฉับไว ชัดเจน ซึ่งเหมาะกับผู้ที่ไม่มีเวลาอ่านรายละเอียดหรือเนื้อหาข่าวแค่อ่านแต่ประเด็นก็จับใจความนำไปใช้ประโยชน์ได้แล้ว

สิ่งที่กรมบังคับคดีควรปฏิบัติคือ การพัฒนาแอปพลิเคชันโดยศึกษาจากวิธีการดำเนินชีวิต ของประชาชนและออกแบบให้เหมาะสมกับการนำไปใช้ประโยชน์

๕. การเสริมการประสานงานร่วมมือกันกับกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ ที่อยากให้เพิ่มเติม
ผลการศึกษาพบว่า การทำ MOU ร่วมกันระหว่างกรมบังคับคดีและกรมที่ดินสมควรที่จะทำ อย่างยิ่งเพราะมีงานที่สอดคล้องต่อเนื่องกัน เช่น การยึดทรัพย์ขายทอดตลาด เป็นต้น

สิ่งที่น่าสังเกตคือทุกคดีของกรมที่ดินที่มีการฟ้องร้องขายทอดตลาดต้องมีในส่วนของ กรมบังคับคดีเข้าไปเกี่ยวข้องในการช่วยดำเนินเรื่องให้ประสบความสำเร็จ

ดังนั้นระหว่างกรมบังคับคดีและกรมที่ดินต้องมีการสื่อสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว และชัดเจน ในกรณีที่เกี่ยวข้องกับการขายทอดตลาดหรือคดีที่เกี่ยวข้องซึ่งกันและกันระหว่างกรมบังคับคดีและกรมที่ดิน

สัมภาษณ์ ๒) ว่าที่ร้อยตรี จิราวุฒิ มหาขานิกะ นิติกรชำนาญการ สำนักกฎหมาย กรมที่ดิน

๑. ความคิดเห็นต่อบทบาทหน้าที่ “กรมบังคับคดี” ในมุมมองของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า กรมบังคับคดีเป็นองค์กรที่ทันสมัยมีการปรับเปลี่ยนวิธีการในการดำเนินการบังคับคดีให้มีความเป็นสากล ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกตลอดเวลา

สิ่งที่น่าสังเกตคือ กรมบังคับคดีสร้างความเชื่อมั่นสู่ประชาชนที่มารับบริการ โดยส่วนใหญ่มองว่าการจะทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการขายทอดตลาดที่ต้องดำเนินการจดทะเบียนและเสียค่าธรรมเนียมกับกรมบังคับคดี ซึ่งข้อมูลต่าง ๆ จัดเก็บด้วยระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลาและเป็นประโยชน์ต่อผู้มาขอรับบริการ แสดงให้เห็นว่ากรมบังคับคดีมีการเปลี่ยนแปลงให้ทันกระแสโลกเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนโดยแท้

สิ่งที่ควรปฏิบัติให้สอดคล้องกันระหว่างหน้าที่ของกรมบังคับคดีและกรมที่ดินก็คือการให้บริการตามบทบัญญัติของกฎหมายหรือคำพิพากษาศาลตามที่กฎหมายได้ให้อำนาจไว้

๒. ความคิดเห็นต่อกระบวนการบังคับคดีและผลสัมฤทธิ์ของการบังคับคดีที่ดำเนินการตามคำพิพากษาหรือคำสั่งศาล

ผลการศึกษา ปริมาณจำนวนคดีที่มีมากและการเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างกรมบังคับคดีกับกรมที่ดิน ยังมีได้ดำเนินการให้แล้วเสร็จครบถ้วนจนเห็นผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

สิ่งที่สังเกตได้คือ ประชาชนต้องการข้อมูลที่ชัดเจนและรวดเร็ว รวมถึงอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนทั้งบทบาทที่เป็นเจ้าหนี้หรือลูกหนี้ก็ตาม แต่ปัจจุบันจากการวิเคราะห์ด้วยคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มุ่งหวังที่ประเด็นคือ ต้องการให้กรมบังคับคดีจัดทำเอกสารให้ถูกต้องและรวดเร็วถึงแม้ว่าปริมาณจำนวนคดีนั้นจะมีเข้ามามาก แต่ก็อยากให้บริการจัดการในส่วนนี้ให้สัมฤทธิ์ผล

สิ่งที่กรมบังคับคดีควรปฏิบัติคือ การพัฒนาการจัดทำเอกสารให้ถูกต้องและมีความรวดเร็วในการให้บริการประชาชนทั้งนี้อาจจะนำระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีที่เป็นนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

๓. ข้อจำกัดและอุปสรรคสำคัญที่ส่งผลให้การประสานงานระหว่างกรมบังคับคดีและกรมที่ดิน สถาบันการเงิน องค์กรเอกชน มีเหตุขัดข้อง

ผลการศึกษาพบว่า การเปิดเผยข้อมูลและการเชื่อมโยงข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างกันให้มีความชัดเจน เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

สิ่งที่น่าสังเกตคือ อุปสรรคที่สำคัญในการที่จะบริการประชาชน คือ บางครั้งเกิดคดีที่มีผู้ถูกบังคับคดีต่าง ๆ ไม่ให้ความร่วมมือทำให้การดำเนินงานของกรมบังคับคดีและกรมที่ดินเป็นไปอย่างยากลำบาก รวมถึงการสืบค้นข้อมูลด้านทรัพย์สินของลูกหนี้ที่ยังไม่มีความชัดเจน ทำให้เป็นอุปสรรคอย่างมาก

สิ่งที่กรมบังคับคดีควรปฏิบัติคือ การติดตามผู้ถูกบังคับคดีอย่างจริงจัง เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้า รวมถึงการพัฒนาระบบในการสืบค้นและหาข้อมูลทางด้านทรัพย์สินของลูกหนี้ให้ชัดเจน และควรที่จะนำระบบนวัตกรรมทางเทคโนโลยีมาช่วย

๔. ข้อที่ควรพัฒนาของกรมบังคับคดีเพื่อให้การบังคับคดีสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น

ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาเรื่องการเชื่อมต่อข้อมูลและการเปิดเผยข้อมูลที่สามารถเปิดเผยได้ให้มากขึ้น

สิ่งที่น่าสังเกตคือ ประชาชนต้องการความสะดวกสบาย ซึ่งวิเคราะห์ได้จากวิถีการดำรงชีวิตที่เร่งรีบ จึงมีการเสพข่าวสารจากสื่อออนไลน์มากกว่าสื่ออื่น ซึ่งกรมบังคับคดีต้องทำการพัฒนาเรื่องการเชื่อมต่อข้อมูลและการเปิดเผยข้อมูลที่สามารถเปิดเผยได้ให้มากขึ้น

สิ่งที่กรมบังคับคดีควรปฏิบัติเพื่ออำนวยความสะดวกทางด้านข่าวสารให้กับประชาชน คือ การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อเข้าถึงประชาชนให้ได้มากที่สุด

๕. การเสริมการประสานงานร่วมมือกันกับกรมบังคับคดีในด้านต่าง ๆ ที่อยากให้เพิ่มเติม
ผลการศึกษาพบว่า การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานต้องดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ

สิ่งที่น่าสังเกตคือ การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งไม่ว่าจะภายในองค์กรหรือภายนอกองค์กรที่ต้องดำเนินการอย่างรวดเร็ว ชัดเจน และถูกต้อง

ดังนั้นสิ่งที่กรมบังคับคดีควรทำคือ การพัฒนาระบบสื่อสารออนไลน์หรือสร้างแอปพลิเคชันที่ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บทที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงยุทธศาสตร์และนโยบายของกรมบังคับคดีในการให้บริการด้านกระบวนการบังคับคดี

โดยข้อเสนอแนะเชิงนโยบายจากผลสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ในแต่ละกระบวนการ

คณะวิจัยขอเสนอแนวทางในการปรับปรุงพัฒนางานด้านต่าง ๆ ตามแต่ละกระบวนการบังคับคดี และการเสริมสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อมั่น และการสนับสนุนของสาธารณชนต่อภารกิจสำคัญในแต่ละกระบวนการบังคับคดี เพื่อให้การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของกรมบังคับคดีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อกระบวนการบังคับคดีแพ่ง

- พิจารณารับขั้นตอนการดำเนินงานการบังคับคดีแพ่งให้มีประสิทธิภาพ ให้เป็นไปตามกรอบระยะเวลาในการดำเนินการบังคับคดี เช่น ยึด อาศัย ขายทอดตลาด ขับไล่ รั้วถอน เป็นไปอย่างเหมาะสม
- พิจารณารับขั้นตอนการตรวจจรรยาบรรณวิชาชีพในการจัดทำบัญชีแสดงรายการรับจ่ายเงินให้มีความรวดเร็ว
- ควรพัฒนาศูนย์ให้บริการ One Stop Service ให้มีความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ

๒. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อกระบวนการบังคับคดีล้มละลาย

(เฉพาะฝ่ายเจ้าหนี้)

- ควรปรับปรุงช่องทางการในการเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการได้รับข่าวสารที่ครบถ้วน เช่น การทราบการประกาศโฆษณาคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาดทางการประกาศลงราชกิจจานุเบกษา จากเว็บไซต์ หรือจากช่องทางอื่น ๆ
- การรับทราบประกาศอื่น ๆ ของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ เช่น ประกาศนัดประชุมเจ้าหนี้ นัดไต่สวนลูกหนี้โดยเปิดเผย
- ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ของกรมบังคับคดีให้คำแนะนำเกี่ยวกับคำชี้แจงขั้นตอน ระยะเวลา วิธีการเกี่ยวกับการยื่นคำขอรับชำระหนี้ และการสอบสวนพยานหลักฐาน เป็นต้น

(เฉพาะฝ่ายลูกหนี้)

- การทราบการประกาศโฆษณาคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาดทางการประกาศลงราชกิจจานุเบกษา จากเว็บไซต์ หรือจากช่องทางอื่น ๆ
- พิจารณาลดขั้นตอนกระบวนการดำเนินงานการบังคับคดีล้มละลายเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในการพิจารณาอนุญาตให้ลูกหนี้เดินทางออกนอกประเทศและการกำหนดให้รายงานตัวต่อเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์เป็นไปตามขั้นตอนและภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๓. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อกระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้

(เฉพาะฝ่ายเจ้าหนี้)

- ควรปรับปรุงช่องทางการติดต่อและเปิดช่องทางให้มีการยื่นคำขอรับชำระหนี้ผ่านสำนักงานบังคับคดีทั่วประเทศ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มีส่วนได้เสีย
- การยื่นคำขอรับชำระหนี้ เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์จะมีการแจ้งกำหนดเวลาให้เจ้าหนีทราบ

- ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ของกรมบังคับคดีให้คำแนะนำเกี่ยวกับคำชี้แจงชั้นตอนต่าง ๆ ระยะเวลา วิธีการเกี่ยวกับการยื่นคำขอรับชำระหนี้ และการสอบสวนพยานหลักฐาน เป็นต้น

(เฉพาะฝ่ายลูกหนี้)

- ควรกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการตามแผนฟื้นฟูกิจการที่กฎหมายกำหนดไว้มีความเหมาะสม
- และเรื่องที่อยู่ในพื้นที่ลดความสำคัญ ส่วน Quadrants C (Low Priority) มี ๑ เรื่อง (เฉพาะฝ่ายลูกหนี้) ได้แก่ ควรพัฒนาแผนฟื้นฟูกิจการที่ได้รับความเห็นชอบของที่ประชุมเจ้าหนี้ให้มีความเป็นธรรม

๔. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี

- ควรเปิดโอกาสให้ลูกหนี้หรือผู้มีส่วนได้เสียสามารถยื่นข้อเสนอในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีได้

- ควรพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ ยื่นคำร้องด้วยตนเองที่กรมบังคับคดีหรือสำนักงานบังคับคดีทั่วประเทศ ทางโทรสาร ทางไปรษณีย์ ทางเว็บไซต์กรมบังคับคดี เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย

- ควรพัฒนาศักยภาพบุคคลากรที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและไม่เอื้อประโยชน์ต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง เช่น ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสามารถชี้แจงชั้นตอน วิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ให้คำแนะนำเบื้องต้นเพื่อช่วยหาทางออกให้กับผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างเหมาะสม

๕. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อกระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย

- ควรปรับปรุงกระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินฯ ให้มีความถูกต้องในการจัดทำบัญชีรับจ่ายและบัญชีแบ่งทรัพย์สิน

- ควรปรับปรุงกระบวนการจ่ายเงินจากการเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลายผ่านระบบ E-payment ให้มีความสะดวกและรวดเร็ว

- ควรจัดบุคคลให้คำแนะนำเกี่ยวกับชั้นตอนหรือวิธีการที่เหมาะสมกับคดี รวมถึงการแจ้งให้ทราบสิทธิ หน้าที่ในการดำเนินกระบวนการแก่ผู้มีส่วนได้เสีย เช่น การได้รับแจ้งชั้นตอน วิธีการ สิทธิในการตรวจสอบและคัดค้านบัญชีรับจ่าย หรือบัญชีแบ่งทรัพย์สิน

๖. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อกระบวนการประมูลซื้อทรัพย์สิน / การขายทอดตลาด

- พัฒนาช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้มีความชัดเจน ครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลในการประกาศขายทอดตลาด

- ควรมีการปรับปรุง แก้ไขข้อมูลการประกาศแจ้งคดีที่มีการงดการขายให้มีความชัดเจนเป็นปัจจุบัน หรือมีการแจ้งล่วงหน้า ผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย

- ความสมเหตุสมผลและความน่าเชื่อถือในการประเมินราคาของทรัพย์สินที่ขายทอดตลาด

๗. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อกระบวนการวางทรัพย์สิน

- พัฒนาช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้มีความชัดเจน ครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลในการประกาศเกี่ยวกับการวางทรัพย์สิน

- ควรพัฒนากระบวนการวางทรัพย์สินของกรมบังคับคดีให้มีความสะดวก รวดเร็ว

๘. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการขับเคลื่อนความเชื่อมั่นต่อกรมบังคับคดี (ภาพรวม)

จากการศึกษาโครงการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พบว่า มีความเป็นไปได้ที่กรมบังคับคดีจะสามารถออกแบบกลยุทธ์เพิ่มความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียต่อกรมบังคับคดีโดยภาพรวมด้วยการใช้โมเดลของภารกิจในกระบวนการบังคับคดีที่ผ่านการทดสอบอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติของกระบวนการบังคับคดีในระดับมากที่สุดถึงน้อยที่สุด ได้แก่ กระบวนการบังคับคดีแพ่ง กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย การวางทรัพย์ และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ตามลำดับ

เมื่อความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียต่อกรมบังคับคดีขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติการภารกิจตามบทบาทของกรมบังคับคดีในการทำให้คำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลเกิดความศักดิ์สิทธิ์เพราะคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลจำเป็นต้องมีการปฏิบัติการในภารกิจตามบทบาทสำคัญที่ถูกออกแบบไว้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และนโยบายของกรมบังคับคดีเพื่อให้เกิดเป็นรูปธรรมและเกิดความเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย ดังนั้น ข้อเสนอเชิงยุทธศาสตร์และนโยบายจากผลการศึกษารั้งนี้จึงเน้นไปที่การออกแบบแนวทางปฏิบัติสู่เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ของกรมบังคับคดี

ข้อเสนอประการที่ ๑ ได้แก่ เพื่อให้กรมบังคับคดีเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาระบบการบังคับคดีและกลไกของระบบเศรษฐกิจของประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น กรมบังคับคดีควรเปิดโอกาสให้เข้าถึงความยุติธรรมอย่างเท่าเทียมทั่วถึงทุกระดับ ลดความเหลื่อมล้ำในกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย มีความถูกต้องของข้อมูลและกระชับ ขั้นตอนและกรอบเวลาในกระบวนการบังคับคดีแพ่งเป็นไปตามมาตรฐานสากลสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของกรมบังคับคดีด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการในชั้นบังคับคดีเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว ง่าย สามารถเข้าถึงได้สะดวกและลดความเหลื่อมล้ำ โดยผ่านช่องทางต่าง ๆ ของกรมบังคับคดีในเวลานี้ทั้งในระบบออนไลน์และออฟไลน์

นอกจากนี้ กรมบังคับคดีควรจะมีระบบแห่งการให้บริการที่มีการประเมินแบบ Real-time หน่วยงานในระดับพื้นที่ผ่านเครื่องมือวัดที่ใช้ QR code เข้าอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เช่น Smart Phone Tablet Notebook และอื่น ๆ เพื่อลดความหลากหลายในมาตรฐานของการให้บริการที่ขึ้นกับความแตกต่างของตัวบุคคลทั้งในชั้นบังคับคดีแพ่ง คดีล้มละลาย และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีที่ต้องการความโปร่งใสเป็นธรรม เป็นมาตรฐานเดียวกันที่ตอบโจทย์ตรงเป้าความต้องการและเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ของกรมบังคับคดี

ข้อเสนอประการที่ ๒ ได้แก่ เพื่อให้กรมบังคับคดีดำเนินภารกิจสำคัญของกรมบังคับคดีตามยุทธศาสตร์ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ช่วยเสริมสร้างสภาพคล่องและการเติบโตทางเศรษฐกิจได้มากยิ่งขึ้น กรมบังคับคดีควรมุ่งเน้นผลักดันทรัพย์สินออกสู่ระบบให้มากยิ่งขึ้นด้วยความถูกต้องของข้อมูลและความรวดเร็วในการปฏิบัติการ

ข้อเสนอประการที่ ๓ ได้แก่ เพื่อให้กรมบังคับคดีบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ด้านการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านกฎหมายและขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการแต่ละกระบวนการของการบังคับคดี กรมบังคับคดีควรมีคณะทำงานที่เข้าถึงกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียในระดับพื้นที่หน่วยงานที่กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียต้องเผชิญในขั้นตอนต่าง ๆ ของกระบวนการบังคับคดี เช่น มีการลงทะเบียนผ่านแอปพลิเคชันของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียเข้าถึงผู้แทนของกรมบังคับคดีในฐานะแหล่งข้อมูลที่ถูกต้องทั้งในรูปของเอกสารและตัวบุคคลของกรมบังคับคดีเข้าถึงพื้นที่ทั้งที่ศาลและพื้นที่ที่เป็นจุดเผชิญของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบังคับคดี

นอกจากนี้ เหตุปัจจัยสำคัญที่กรมบังคับคดีควรพิจารณาเป็นข้อเสนอแนะสำคัญ คือ การให้ข้อมูลความรู้ความเข้าใจในทุกขั้นตอนของทุกกระบวนการบังคับคดีเพราะผู้มีส่วนได้เสียจำเป็นต้องรู้และเข้าใจและนำไปปฏิบัติได้ เพื่อให้บทบาทของกรมบังคับคดีที่ได้รับช่วงต่อมาจากคำพิพากษาของศาลบรรลุผลสำเร็จโดยคณะวิจัยเสนอให้มีคณะที่ปรึกษาประจำ หรือหมุนเวียนไปยังศาลหรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกระบวนการบังคับคดี เพื่อตอบโจทย์ตรงเป้าความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียในระดับพื้นที่ได้อย่างรวดเร็วฉับไว ตรงกับความต้องการของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียเสริมสร้างความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียต่อกรมบังคับคดีมากยิ่งขึ้น

ผลพลอยได้พบว่า ในกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียสามารถลดความเดือดร้อนเรื่องค่าใช้จ่ายในการพึ่งพาจ้างทนาย เพราะทนายได้รับความไว้วางใจว่าเป็นที่ปรึกษาขั้นตอนต่าง ๆ ในกระบวนการบังคับคดี ดังนั้น การเพิ่มความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียต่อกระบวนการบังคับคดีจะเพิ่มขึ้นถ้ากรมบังคับคดีสามารถจัดหาคณะที่ปรึกษาตลอดค่าใช้จ่ายลงไปช่วยเหลือชาวบ้าน ผู้มีส่วนได้เสีย สามารถลดค่าใช้จ่ายที่จำเป็นต่อการดำรงชีพของปัจเจกบุคคลในระดับจุลภาคและภาพใหญ่ของระบบเศรษฐกิจระดับมหภาคที่กรมบังคับคดีเข้าไปเกี่ยวข้องต่อไป

บรรณานุกรม

กระทรวงยุติธรรม.(๒๕๖๑).กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมบังคับคดี .กระทรวงยุติธรรม. พ.ศ. ๒๕๖๑. สืบค้นจาก [www. http://sub.led.go.th/hrled/wp- content/ uploads/ ๒๐๑๘/๐๖/แบ่งส่วนกรมบังคับคดี- ๒๕๖๑.pdf](http://sub.led.go.th/hrled/wp-content/uploads/๒๐๑๘/๐๖/แบ่งส่วนกรมบังคับคดี-๒๕๖๑.pdf)

กระทรวงยุติธรรม.พระราชบัญญัติล้มละลาย (ฉบับที่ ๘) พุทธศักราช ๒๕๕๘. สืบค้นจาก https://library๒.parliament.go.th/giventake/content_nla๒๕๕๗/law๘๐-๒๖๐๘๕๘-๑.pdf

ประกาศกรมบังคับคดี.(๒๕๖๓).กรมบังคับคดี.การเลื่อนการชำระราคาส่วนที่เหลือ.คำสั่งกรมบังคับคดี ที่ ๓๐๘/๒๕๖๓.สืบค้นจาก <http://intra.led.go.th/order/picture/๒๕๖๓/๐๖/๓๐๘.pdf>

ประกาศกรมบังคับคดี.(๒๕๖๓).การขายอสังหาริมทรัพย์ประเภทต่าง ๆ .กรมบังคับคดี.กระทรวงยุติธรรม.สืบค้นจาก www.led.go.th.

ประกาศกรมบังคับคดี.(๒๕๖๓).กรมบังคับคดี.กำหนดสถานที่ราชการเพื่อปิดประกาศขายทอดตลาด.ประกาศราชกิจจานุเบกษา.เล่ม ๑๓๗.ตอนพิเศษ ๑๔๗ ง.สืบค้นจาก http://www.ratchakitcha.soc.go.th/ DATA/PDF/๒๕๖๓/E/๑๔๗/T_๐๐๑๗.PDF

ประกาศกรมบังคับคดี.(๒๕๖๓).กรมบังคับคดี.มาตรา ๑๔๘/๑ แห่งพระราชบัญญัติล้มละลาย พุทธศักราช ๒๕๕๓ กรณีที่กฎหมายกำหนดให้เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ประกาศโฆษณาคำสั่งหรือคำพิพากษาของศาล ประกาศหรือคำสั่งของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ในหนังสือพิมพ์รายวัน เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์อาจโฆษณาทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่นใดตามที่อธิบดีกรมบังคับคดีประกาศกำหนดก็ได้ ซึ่งต่อมามีอธิบดีกรมบังคับคดีได้ประกาศกำหนดให้ ประกาศโฆษณาในเว็บไซต์ กรมบังคับคดี.สืบค้นจาก http://www.led.go.th /datacenter/pdf/๑_๘.pdf

ประกาศกรมบังคับคดี (๒๕๖๐).กรมบังคับคดี. วิธีการประมูลซื้ออสังหาริมทรัพย์.คู่มือผู้ซื้อทรัพย์ขายทอดตลาด.พิมพ์ครั้งที่ ๑.สืบค้นจาก <http://www.led.go.th/dbases/pdf/manual-for-buyers.pdf>

ประกาศกรมบังคับคดี.(๒๕๖๓).กรมบังคับคดี.หลักเกณฑ์ในการกำหนดราคาเริ่มต้นและราคาที่เหมาะสมขายในการขายทอดตลาด.ประกาศราชกิจจานุเบกษา.เล่ม ๑๓๗.ตอนพิเศษ ๑๔๗ ง.สืบค้นจาก http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/๒๕๖๓/E/๑๔๗/T_๐๐๐๙.PDF

ประกาศกรมบังคับคดี.(๒๕๖๓).กรมบังคับคดี.หลักเกณฑ์การวางประกันการเข้าเสนอราคา.ประกาศราชกิจจานุเบกษา.เล่ม ๑๓๗.ตอนพิเศษ ๑๔๗ ง.สืบค้นจาก http://www.ratchakitcha.soc.go.th /DATA/PDF/๒๕๖๓/E/ ๑๔๗/T_๐๐๑๒.PDF

ประกาศกรมบังคับคดี.(๒๕๖๓).กรมบังคับคดี.หลักเกณฑ์การวางหลักประกันการเข้าเสนอราคาโครงการบ้านมือสองสำหรับผู้มีรายได้น้อยในพื้นที่จังหวัด นครราชสีมา ปัตตานี และยะลา.ประกาศราชกิจจานุเบกษา.เล่ม ๑๓๗.ตอนพิเศษ ๑๔๗ ง. สืบค้นจาก http://www.ratchakitcha.soc.go.th /DATA/PDF/ ๒๕๖๓/E/๑๔๗ /T_๐๐๑๔.PDF

ประกาศกรมบังคับคดี.(๒๕๖๓).กรมบังคับคดี.หลักเกณฑ์การวางหลักประกันการเข้าเสนอราคาโครงการประชารัฐสวัสดิการ.ประกาศราชกิจจานุเบกษา.เล่ม ๑๓๗.ตอนพิเศษ ๑๔๗ ง.สืบค้นจาก http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/๒๕๖๓/E/๑๔๗/T_๐๐๑๖.PDF

ประกาศกรมบังคับคดี.(๒๕๖๓).กรมบังคับคดี.หลักเกณฑ์การวางหลักประกันพิเศษ.ประกาศราชกิจจานุเบกษา.เล่ม ๑๓๗.ตอนพิเศษ ๑๔๗ ง. สืบค้นจาก http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/๒๕๖๓/E/๑๔๗/T_๐๐๑๘.PDF

ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา ๒๘๑.(๒๕๖๓).สืบค้นจาก https://www.lawphin.com/detail/law/civil_procedure_code-๒๘๑

สำนักงานการบังคับคดี อัยการ.(๒๕๖๓).การบังคับคดี .สืบค้นจาก <http://www.ledago.go.th/index.php/๒๐๑๓-๐๙-๑๘-๐๘-๕๒-๒๙>

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.พระราชบัญญัติล้มละลาย พุทธศักราช ๒๕๘๓.สืบค้นจาก [www. http://krisdika.go.th/data/law/law๒/%C๕๐๑/%C๕๐๑-๒๐-๙๙๙๙-update.pdf](http://krisdika.go.th/data/law/law๒/%C๕๐๑/%C๕๐๑-๒๐-๙๙๙๙-update.pdf)

Fowler, Jr. and Floyd, J. (๒๐๑๔). Survey Research Methods. CA: SAGE.

Hand J.D. (๒๐๑๔). Statistics: A Very Short Introduction. Oxford University Press.

Moorman,C.,Deshpande,R.,&Zaltman,G.(๑๙๙๒).ความเชื่อมั่นและความซื่อสัตย์.Journal of Marketing,๒๙(๓),๓๑๒-๓๑๓.

ภาคผนวก ก

ภาพการสัมภาษณ์เชิงลึก



นางอรัญญา ทองน้ำตะโก
อธิบดีกรมบังคับคดี
เมื่อวันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๓



นายนิสิต จันทร์สมวงศ์
อธิบดีกรมที่ดิน
เมื่อวันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๓



นายวีระชัย วิถีพานิชย์ ผู้จัดการโครงการใกล้เคียง
และ นายฉัตรฉลอง จินกุล ผู้จัดการฝ่ายบังคับคดี
บริษัท โตโยต้า ลิซซิง (ประเทศไทย) จำกัด
เมื่อวันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๓



นายวิรัช สันติภาพ
อัยการประจำจังหวัดสำนักงานอัยการสูงสุด
เมื่อวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๓



นายณรงค์สิทธิ์ ชูสดแสง ฝ่ายติดตามเร่งรัดหนี้สิน
และ นายสิทธิชัย ทองเชื้อ ฝ่ายติดตามเร่งรัดหนี้สิน
บริษัท เอส อาร์ เอ็น เซอร์วิสเชส ๒๐๑๕
เมื่อวันที่ ๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๓

ภาพการทดสอบแบบสำรวจ

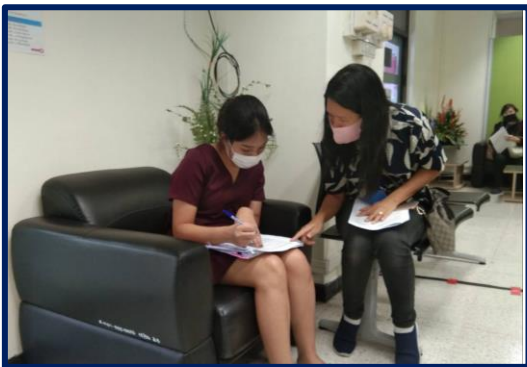
ระหว่างวันที่ ๒๔ - ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๖๓



กระบวนการบังคับคดีแพ่ง



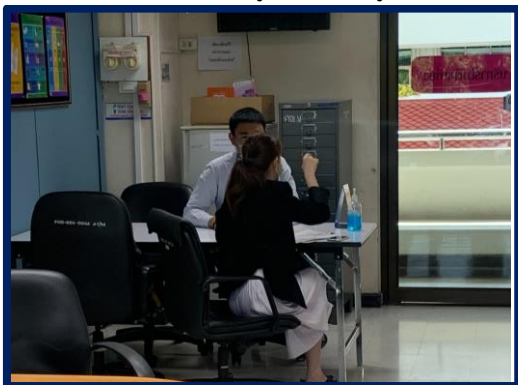
กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย



กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้



กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี



กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย



กระบวนการประมูลซื้อทรัพย์สิน / การขายทอดตลาด



กระบวนการวางทรัพย์สิน

ภาพการเก็บข้อมูลประชาชนผู้รับบริการ (ส่วนกลาง)
วันที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๖๓ ถึง ๑๒ กันยายน ๒๕๖๓



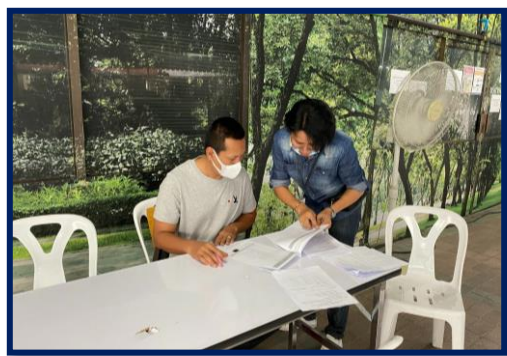
กระบวนการบังคับคดีแพ่ง



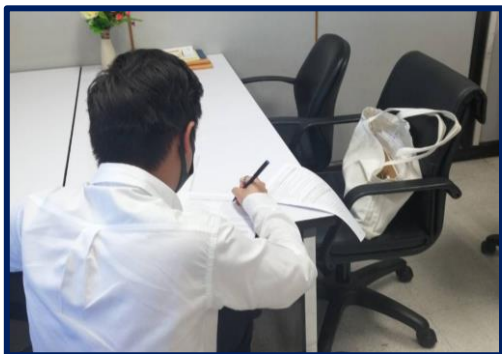
กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย



กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกค้าหนี้



กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี



กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สิน
ในคดีล้มละลาย



กระบวนการประมูลซื้อทรัพย์สิน /
การขายทอดตลาด



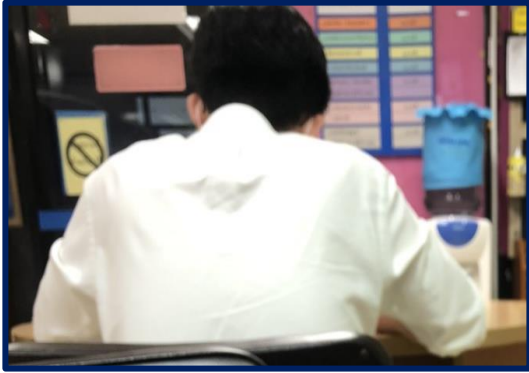
กระบวนการวางทรัพย์สิน

ภาพการเก็บข้อมูลประชาชนผู้รับบริการ (ส่วนภูมิภาค)

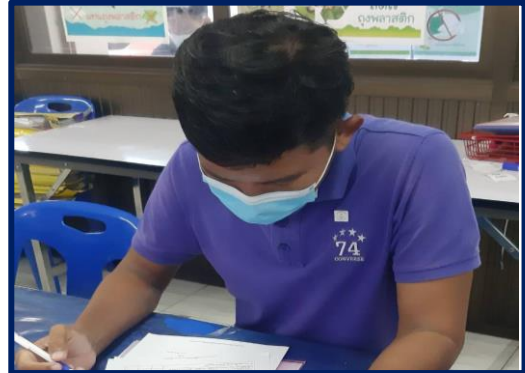
วันที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๖๓ ถึง ๓ กันยายน ๒๕๖๓

กระบวนการบังคับคดีแพ่ง กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

กระบวนการประมูลซื้อทรัพย์สิน / การขายทอดตลาด และกระบวนการวางทรัพย์



สำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี



สำนักงานบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา



สำนักงานบังคับคดีจังหวัดชลบุรี สาขาพัทยา



สำนักงานบังคับคดีจังหวัดระยอง



สำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครราชสีมา



สำนักงานบังคับคดีจังหวัดอุบลราชธานี



สำนักงานบังคับคดีจังหวัดหนองคาย



สำนักงานบังคับคดีจังหวัดกาฬสินธุ์



สำนักงานบังคับคดีจังหวัดเชียงใหม่



สำนักงานบังคับคดีจังหวัดเชียงราย



สำนักงานบังคับคดีจังหวัดพิษณุโลก



สำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครสวรรค์



สำนักงานบังคับคดีจังหวัดราชบุรี



สำนักงานบังคับคดีจังหวัดกาญจนบุรี



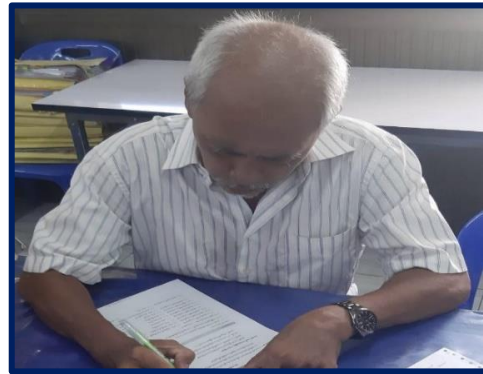
สำนักงานบังคับคดีจังหวัดสุราษฎร์ธานี



สำนักงานบังคับคดีจังหวัดภูเก็ต



สำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครศรีธรรมราช
สาขาทุ่งสง



สำนักงานบังคับคดีจังหวัดตรัง



สำนักงานบังคับคดีจังหวัดสงขลา

ภาคผนวก ข

ภาพการแถลงข่าวผลการสำรวจ
ความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
ในวันจันทร์ที่ ๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๒.๐๐ น.
ณ ห้อง Cosmos โรงแรมเบสท์เวสเทิร์นพลัสแวนด้าแกรนด์



บงคัมคตี โหวตตัวเลขปี 63 ตามเชื่อนั้นบมข.ต่อระบบ บงคัมคตี สูงถึงร้อยละ 90.2

วันที่ 5 ตุลาคม 2563 - 14:38 น.

Facebook Twitter LINE Copy Link



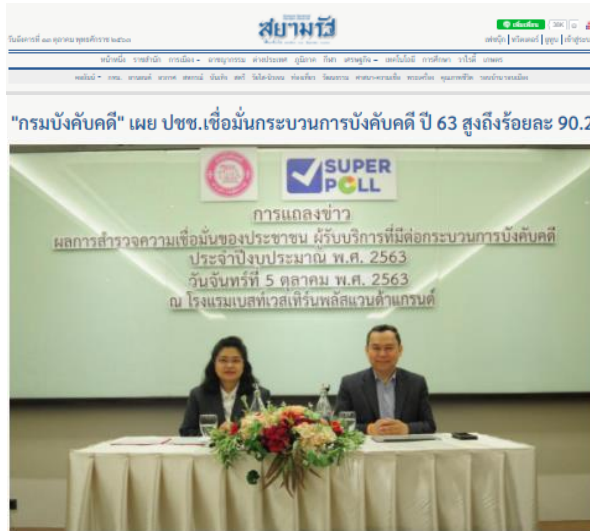
โดยนางฉวีัญญา ศสวราว่า ผลจากการสำรวจพบว่าร้อยละ 90.2 เชื่อมั่นต่อกระบวนการบงคัมคตีในภาพรวม ซึ่งสูงกว่า ปีงบประมาณ 2562 ที่มีผลความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบงคัมคตีในภาพรวม ร้อยละ 88.2 การศึกษาลงลึกของกระบวนการบงคัมคตีเป็นการบงคัมคตีตามสาขาวิชาหรือศาสตร์ของศาสตร์ เป็นกระบวนการที่มีธรรมชาติทางแพ่งดำเนินการตามระดับของกิจกรรมที่กำหนด เพื่อสร้างความเชื่อถือและผ่านความสละสลวยแก่ผู้ความทุกฝ่ายในคดี รวมถึงประชาชนผู้รับบริการ ตามแผนปฏิบัติการ 3 ปี (พ.ศ. 2563 – 2565) กระบวนการบงคัมคตีสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ในการสร้างสภาพแวดล้อมองค์กร และยกระดับธรรมาภิบาล เพื่อให้มีภาพลักษณ์องค์กรที่น่าเชื่อถือ โปร่งใส เป็นธรรม เสนอภาค และทันสมัย เป็นองค์กรที่มีระบบการบงคัมคตีที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนการปฏิรูปที่มีงานที่เห็นความจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ

นางฉวีัญญา ศสวราว่า รวมทั้งมีการประเมินผลการทำงานของสำนักงานศาลยุติธรรม โดยมุ่งเน้นถึงความโปร่งใสและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นสำคัญ และเพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องไปสู่ LED – Thailand 4.0 ยกเว้นประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนตามนโยบายการผ่านความสละสลวยแก่ประชาชน เสริมสร้างความเชื่อมั่นของกระบวนการบงคัมคตี สนับสนุนให้ประเทศไทยเป็นประเทศที่น่าลงทุน เพื่อยืดความสามารถในการแข่งขัน สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจของประเทศไทยได้อย่างยั่งยืน จึงทำให้กระบวนการบงคัมคตีเป็นหน่วยงานภาครัฐต้นแบบการสร้าง และพัฒนาความสัมพันธ์ภาครัฐเชิงกลยุทธ์ให้ก้าวไปสู่ดิจิทัลไทยแลนด์



นางฉวีัญญา ศสวราว่า รองอธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น การนำความเห็นจากคู่กรณีหรือผู้มีส่วนได้เสียมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับสภาพของงานราชการ และบริการประชาชน เพื่อเป็นการสนับสนุนการปรับปรุงการให้บริการโดยเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง จึงได้มีการสำรวจวิจัย "โครงการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบงคัมคตี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563" โดยขอผลมาอยู่ที่บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด เป็นอยู่ดำเนินการตามโครงการนี้ เพื่อให้มีการสำรวจติดตามเป็นมาตรฐาน น่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ มีความเป็นกลาง และปราศจากอคติ ในการสำรวจจึงต้องมีผู้ประเมินอิสระจากหน่วยงานภายนอกเป็นผู้ดำเนินการ



เมื่อวันที่ ๕ ต.ค. ๒๕๖๓ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม แถลงผลการวิจัยโครงการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ นำโดยนางอรรัญญา ทองน้ำตะโก อธิบดีกรมบังคับคดี ร่วมกับ ผศ.ดร.พนตล กรรณิกา ผอ.สำนักวิจัยซูเปอร์โพล (SUPER POLL) ในฐานะหัวหน้าโครงการสำรวจฯ โดยนางอรรัญญา กล่าวว่า ผลจากการสำรวจพบว่าร้อยละ ๙๐.๒ เชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดีในภาพรวม ซึ่งสูงกว่า ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ที่มีผลความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดีในภาพรวม ร้อยละ ๘๘.๒ ภารกิจหลักของกรมบังคับคดีเป็นการบังคับคดีตามคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาล เป็นกระบวนการยุติธรรมทางแพ่ง ดำเนินการตามขั้นตอนที่กฎหมายกำหนด เพื่อสร้างความเป็นธรรม และอำนวยความสะดวกแก่ทุกฝ่ายในคดี รวมถึงประชาชนผู้รับบริการ ตามแผนปฏิบัติการ ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕) กรมบังคับคดีกำหนดยุทธศาสตร์การเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร และยกระดับธรรมาภิบาล เพื่อให้มีภาพลักษณ์องค์กรที่น่าเชื่อถือ โปร่งใส เป็นธรรม เสมอภาค และทันสมัย เป็นองค์กรที่มีระบบการบังคับคดีที่มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ

นางอรรัญญา กล่าวว่า รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ โดยมุ่งเน้นถึงความต้องการ และความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลักสำคัญ และเพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องไปสู่ LED - Thailand ๔.๐ ยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนตามนโยบายการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เสริมสร้างความเชื่อมั่นของการบังคับคดี สนับสนุนให้ประเทศไทยเป็นประเทศที่น่าลงทุน เพื่อขีดความสามารถในการแข่งขัน สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจของประเทศได้อย่างมั่นคง ยั่งยืน จึงทำให้กรมบังคับคดีเป็นหน่วยงานภาครัฐต้นแบบการสร้าง และพัฒนากำลังคนภาครัฐเชิงกลยุทธ์เพื่อนำไปสู่ดิจิทัลไทยแลนด์ ดังนั้น การนำความเห็นจากผู้รับบริการผู้มีส่วนได้เสียมาปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพของงาน ราชการ และบริการประชาชน เพื่อเป็นการสนับสนุนการปรับปรุงการให้บริการโดยเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง จึงให้มีการสำรวจวิจัย "โครงการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓" โดยมีมอบหมายให้บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด เป็นผู้ดำเนินการตามโครงการนี้ เพื่อให้การสำรวจมีความเป็นมาตรฐาน น่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ มีความเป็นกลาง และปราศจากอคติ ในการสำรวจจึงต้องมีผู้ประเมินอิสระจากหน่วยงานภายนอกเป็นผู้ดำเนินการ

ด้านนายพนตล กล่าวว่า การวิจัยสำรวจครั้งนี้เป็นการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบังคับคดี ใน ๗ กระบวนการ ได้แก่ ๑. กระบวนการบังคับคดีแพ่ง ๒. กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย ๓. กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ๔. กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ๕. กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย ๖. กระบวนการประมูลซื้อทรัพย์สิน ขายทอดตลาด และ ๗. กระบวนการวางทรัพย์ โดยผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี จากกลุ่มประชากรเป้าหมาย จำนวนทั้งสิ้น ๓,๔๕๘ รายทั่วประเทศ โดยการสำรวจครั้งนี้ใช้วิธีการดำเนินการเก็บข้อมูล ๓ ส่วน คือการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า การสัมภาษณ์เชิงลึก และการจัดสนทนากลุ่ม ซึ่งสรุปผลการสำรวจได้ ดังนี้ ๑. ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดีในภาพรวม ร้อยละ ๙๐.๒ มีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดีโดยภาพรวม ร้อยละ ๘๙.๗ มีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดีแพ่ง ร้อยละ ๘๕.๖ มีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดีล้มละลาย ร้อยละ ๘๔.๗ มีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ร้อยละ ๘๖.๒ มีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ร้อยละ ๘๔.๖ มีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย ร้อยละ ๘๗.๐ มีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการประมูลซื้อทรัพย์สิน การขายทอดตลาด ร้อยละ ๘๕.๗ มีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการวางทรัพย์ ๒. ความพึงพอใจต่อกระบวนการบังคับคดี ในแต่ละกระบวนการ ร้อยละ ๙๐.๔ กระบวนการบังคับคดีแพ่ง ร้อยละ ๘๘.๘ กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย ร้อยละ ๘๙.๗ กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ร้อยละ ๘๗.๕ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ร้อยละ ๙๐.๓ กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย ร้อยละ ๘๙.๗ กระบวนการประมูลซื้อทรัพย์สิน การขายทอดตลาด ร้อยละ ๙๐.๑ กระบวนการวางทรัพย์

และ ๓. ความพึงพอใจต่อกระบวนการบังคับคดีในภาพรวม ร้อยละ ๘๖.๘ ความพึงพอใจต่อกระบวนการบังคับคดีในภาพรวม ร้อยละ ๘๖.๖ มีความโปร่งใสในทุกขั้นตอนของการดำเนินการและบริการ ร้อยละ ๘๗.๓ ยึดหลักกฎหมายในการดำเนินการและบริการ ร้อยละ ๘๗.๔ การบังคับคดีตามคำพิพากษาหรือคำสั่งศาล เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษาได้รับชำระหนี้ ร้อยละ ๘๙.๑ ดำเนินการขยายด้วยความโปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใด ทั้งนี้ กรมบังคับคดีจะได้อำนาจความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี อย่างต่อเนื่องต่อไปในทุกๆปี เพื่อพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่น และความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการ รวมถึงเพื่อเป็นการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์กรมบังคับคดีที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในการเสริมสร้างการรับรู้ความเข้าใจ ความเชื่อมั่นและการสนับสนุนของสาธารณชนต่อภารกิจสำคัญในกระบวนการบังคับคดี

ซูเปอร์โพลชี้กรมบังคับคดี ปชช.วางใจ หุ่นไทยนำลงทุน



อธิบดีกรมบังคับคดี-หัวหน้าโครงการสำรวจ ซูเปอร์โพล แถลงผลสำรวจความเชื่อมั่นประชาชนผู้ใช้บริการต่อกระบวนการบังคับคดี ประจำปี 2563 พบร้อยละ 90.2 เชื่อมั่นกระบวนการบังคับคดี พร้อมกำหนดยุทธศาสตร์เสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร นำเชือถือ โปร่งใส เป็นองค์กรบังคับคดีที่มีประสิทธิภาพ

วันที่ ๕ ต.ค.๒๕๖๓ เมื่อช่วงเช้าที่ผ่านมา นางอรุณญา ทองน้ำตะโก อธิบดีกรมบังคับคดี ร่วมกับ ผศ.ดร. นพดล กรรณิกา หัวหน้าโครงการสำรวจฯ บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด แถลงผลการวิจัยโครงการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โดยผลจากการสำรวจพบว่าร้อยละ ๙๐.๒ เชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดีในภาพรวม ซึ่งสูงกว่าปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ที่มีผลความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดีในภาพรวม ร้อยละ ๘๘.๒ ภารกิจหลักของกรมบังคับคดีเป็นการบังคับคดีตามคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาล เป็นกระบวนการยุติธรรมทางแพ่ง ดำเนินการตามขั้นตอนที่กฎหมายกำหนด เพื่อสร้างความเป็นธรรม และอำนวยความสะดวกแก่คู่ความทุกฝ่ายในคดี รวมถึงประชาชนผู้รับบริการ ตามแผนปฏิบัติการ ๓ ปี (๒๕๖๓-๒๕๖๕) กรมบังคับคดีกำหนดยุทธศาสตร์การเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรและยกระดับธรรมาภิบาล เพื่อให้มีภาพลักษณ์องค์กรที่น่าเชื่อถือ โปร่งใส เป็นธรรม เสมอภาค และทันสมัย เป็นองค์กรที่มีระบบการบังคับคดีที่มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการรวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ โดยมุ่งเน้นความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการเป็นหลักสำคัญ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องไปสู่ LED - Thailand ๔.๐ ยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนตามนโยบายการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เสริมสร้างความเชื่อมั่นของการบังคับคดี สนับสนุนให้ประเทศไทยเป็นประเทศที่น่าลงทุน เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจของประเทศ ได้อย่างมั่นคง ยั่งยืน จึงทำให้กรมบังคับคดีเป็นหน่วยงานภาครัฐต้นแบบการสร้างและพัฒนากำลังคนภาครัฐเชิงกลยุทธ์เพื่อนำไปสู่ดิจิทัลไทยแลนด์

ภาคผนวก ค

อินโฟกราฟฟิก



เชื่อมั่น บังคับคดี



เจ้าหน้าที่ได้รับชำระหนี้
ลูกหนี้หลุดพ้นหนี้
8.74 / 10



ยุติธรรม เท่าเทียม
ลดความเหลื่อมล้ำ
8.55 / 10



ช่วยเสริมสภาพคล่อง
และการเติบโตทางเศรษฐกิจ
8.22 / 10



ความเชื่อมั่น
ต่อ กระบวนการบังคับคดี
โดยภาพรวม

90.2%



ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดี ด้านต่าง ๆ

บังคับคดี แพ่ง	89.7%	วางทรัพย์	85.7%
ประมุขชาย ทอดตลาด	87%	บังคับคดี ล้มละลาย	85.6%
ไกล่เกลี่ย	86.2%	ฟื้นฟูกิจการ	84.7%
		ติดตาม เฉลี่ยทรัพย์	84.6%



ความคิดเห็นจากการใช้บริการ
ในกระบวนการบังคับคดี

ไม่เลือกปฏิบัติ	86.2
โปร่งใส	86.6
ทำตามวิสัยทัศน์	85.5
ยึดหลักกฎหมาย	87.3



เปรียบเทียบความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดี ปี 2562 กับ ปี 2563



สำนักวิจัย ซูเปอร์โพล โทร 02.064.5928 โทร. 064.224.2646 www.superpollthailand.net



โครงการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี ประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2563



จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ปี 2563 3,458



	ความเชื่อมั่นต่อ กระบวนการบังคับคดี	ความพึงพอใจต่อ กระบวนการบังคับคดี
กระบวนการบังคับคดีในภาพรวม	9.02	8.68
กระบวนการบังคับคดีใน่ง	8.97	9.04
กระบวนการบังคับคดีอสังหาริมทรัพย์	8.56	8.89
กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้	8.47	8.97
กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	8.62	8.75
กระบวนการติดตามและดูแลทรัพย์สินในคดีอสังหาริมทรัพย์	8.46	9.03
กระบวนการประมูลซื้อทรัพย์สิน/การขายทอดตลาด	8.70	8.97
กระบวนการวางขายทรัพย์สิน	8.57	9.01

การรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของ กรมบังคับคดี

97.0	บังคับคดีอสังหาริมทรัพย์คำสั่งศาล
93.6	บังคับคดีใน่งคดีพิพาทหรือคำสั่งศาล
86.3	การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี
83.0	ประมูลซื้อทรัพย์สิน/การขายทอดตลาด
81.0	ทำบัญชีแสดงรายการรับรู้อย่างละเอียดเพื่อจ่ายเงินให้เจ้าหนี้
80.3	การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ตามคำสั่งศาล
73.6	รับวางขายจากลูกหนี้ตามคำสั่งศาล
64.7	ประเมินราคาทรัพย์สิน
53.1	ชำระบัญชีห้างหุ้นส่วนบริษัทในฐานะผู้จัดการบัญชีตามคำสั่งศาล

การเข้าใช้บริการ ต่อกระบวนการบังคับคดีในด้านต่างๆ

กระบวนการบังคับคดีใน่ง	40.3
กระบวนการบังคับคดีอสังหาริมทรัพย์	13.9
กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้	5.0
กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	13.5
กระบวนการติดตามและดูแลทรัพย์สินในคดีอสังหาริมทรัพย์	5.2
กระบวนการประมูลซื้อทรัพย์สิน/การขายทอดตลาด	17.9
กระบวนการวางขายทรัพย์สิน	5.1

ความพึงพอใจต่อสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

สถานที่ข้อหรือชั้นบริการ	8.10
การมีพนักงานต้อนรับที่อ่อนน้อมถ่อมตน	8.32
สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ	8.05
ความรวดเร็วในการยื่นและกรดำเนินการ	7.72

ความคิดเห็นต่อผลดี/ประโยชน์ของบทบาทหน้าที่ และ การทำงานของกรมบังคับคดี

8.74	เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้รับคำปรึกษาและลูกหนี้หลุดพ้นจากหนี้
8.55	การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกรมบังคับคดี เปิดโอกาสให้เข้าถึงกระบวนการยุติธรรมอย่างเท่าเทียม อันเป็นการลดความเหลื่อมล้ำในสังคม
8.22	ช่วยเหลือสร้างสภาพคล่องและการเติบโตทางเศรษฐกิจ โดยการผลักดันทรัพย์สินออกสู่ระบบ
8.38	กฎหมายและกระบวนการบังคับคดีมีความเหมาะสมสอดคล้องต่อการจัดอันดับความยากง่ายในการประกอบธุรกิจของนักลงทุนจากต่างประเทศ (Ease of Doing Business)



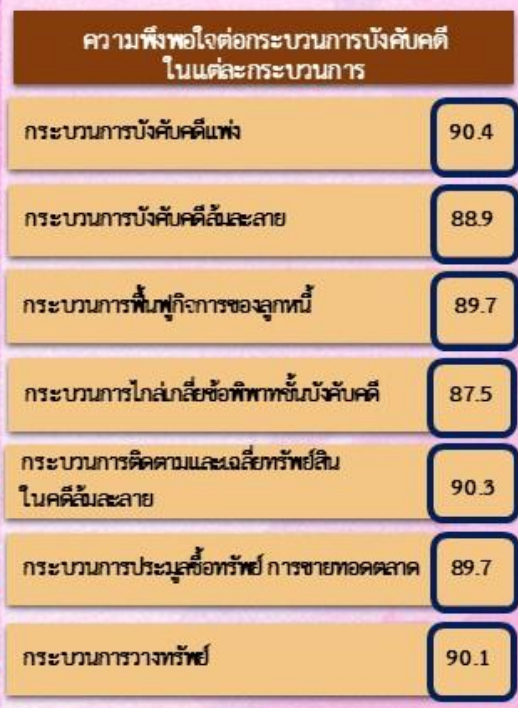
กรมบังคับคดี
www.led.go.th



บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด
www.superpoll.co.th



โครงการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชน
ผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563



กรมบังคับคดี
www.led.go.th



บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด
www.superpoll.co.th



โครงการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชน
ผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี
ประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2563



จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละปี

ปี 2563 3,458



ความพึงพอใจต่อกระบวนการบังคับคดี
ในภาพรวม

ความพึงพอใจต่อกระบวนการบังคับคดี ในภาพรวม	86.8
การดำเนินการตามวิสัยทัศน์กรมบังคับคดี	85.5
มีความโปร่งใสในทุกขั้นตอน ของการดำเนินการและบริการ	86.6
บทบาทหน้าที่ส่งเสริมต่อการค้าการลงทุน	83.8
ลดความเสียหาย	85.5
ยึดหลักกฎหมายในการดำเนินการและบริการ	87.3
การบังคับคดีตามคำพิพากษา หรือคำสั่งศาล เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษาได้รับชำระหนี้	87.4

ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดี
ในภาพรวม

ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการ บังคับคดีในภาพรวม	90.2
กระบวนการบังคับคดีแพ่ง	89.7
กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย	85.6
กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้	84.7
กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ชั้นบังคับคดี	86.2
กระบวนการติดตามและเฝ้าระวังทรัพย์สิน ในคดีล้มละลาย	84.6
กระบวนการประมุขสื่อทรัพย์สิน / การขายทอดตลาด	87.0
กระบวนการวางทรัพย์สิน	85.7



ความพึงพอใจต่อกระบวนการบังคับคดี
ในแต่ละกระบวนการ

กระบวนการบังคับคดีแพ่ง	90.4
กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย	88.9
กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้	89.7
กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	87.5
กระบวนการติดตามและเฝ้าระวังทรัพย์สิน ในคดีล้มละลาย	90.3
กระบวนการประมุขสื่อทรัพย์สิน การขายทอดตลาด	89.7
กระบวนการวางทรัพย์สิน	90.1



โครงการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชน
ผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี
ประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2563



ความคาดหวังและการปฏิบัติจริง
(ภาพรวม)

	ระดับความคาดหวัง	ระดับปฏิบัติจริง
การดำเนินงานเป็นไปตามวิสัยทัศน์ของกรมบังคับคดีที่ว่า “บังคับคดีด้วยความเป็นธรรม มุ่งสู่องค์กรชั้นนำในระดับสากล บริการประชาชนอย่างมีคุณภาพ”	9.39	8.55
การจัดสรรกำลังเจ้าหน้าที่ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี พร้อมอำนวยความสะดวกด้านบังคับคดีอย่างมีประสิทธิภาพ	9.31	8.19
อัยยาศัยไมตรี ความยินดีให้บริการของเจ้าหน้าที่	9.45	8.53
ความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่	9.45	8.49
มีช่องทางการติดต่อ หรือประชาสัมพันธ์ของกรมบังคับคดี ที่ง่าย สะดวก และหลากหลาย เช่น การติดต่อด้วยตนเอง (สำนักงาน บังคับคดีทั่วประเทศ) โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ ไลน์ เป็นต้น	9.37	8.15
ความโปร่งใสในทุกขั้นตอนของการดำเนินการและการบริการ	9.53	8.66
ยึดหลักกฎหมายในการดำเนินการและการบริการ	9.56	8.73
ดำเนินการด้วยความเป็นธรรม การไม่เลือกปฏิบัติให้ความเสมอภาค และให้บริการ ตามลำดับ	9.52	8.62
การเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น อีเมล โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ จัดประชุม เป็นต้น	9.39	8.21
การจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ แนะนำ ให้คำปรึกษา และรับฟังความคิดเห็น	9.41	8.30
การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนหรือวิธีการ ที่เหมาะสม	9.39	8.27



กรมบังคับคดี
www.led.go.th



บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด
www.superpoll.co.th



โครงการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชน
ผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี
ประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2563



ความคาดหวังและการปฏิบัติจริง
กระบวนการบังคับคดีแพ่ง

	ระดับความคาดหวัง	ระดับปฏิบัติจริง
การแจ้งการยึดทรัพย์ มีความถูกต้อง และเป็นไปตามขั้นตอนของกฎหมาย	9.54	8.71
การแจ้งการยึดทรัพย์ให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย มีความรวดเร็ว	9.47	8.43
การแจ้งอายัดสิทธิเรียกร้อง มีความถูกต้อง และเป็นไปตามขั้นตอนของกฎหมาย	9.48	8.58
การแจ้งอายัดสิทธิเรียกร้องแก่ผู้รับคำสั่งอายัด และผู้มีส่วนได้เสียมีความรวดเร็ว	9.47	8.43
พนักงานเดินหมายสามารถชี้แจงและทำความเข้าใจให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียและผู้รับหมายได้	9.41	8.31
กรอบระยะเวลาในการดำเนินการบังคับคดี เช่น ยึด อายัด ขายทอดตลาด ขับไล่อี้อถอน เป็นไปอย่างเหมาะสม	9.46	8.32
การดำเนินการบังคับคดี เช่น ยึด อายัด ขายทอดตลาด ขับไล่อี้อถอน มีความเป็นธรรม และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใด	9.53	8.61
ความถูกต้องในการจัดทำบัญชีแสดงรายการรับจ่ายเงิน	9.54	8.65
ความรวดเร็วในการจัดทำบัญชีแสดงรายการรับจ่ายเงิน	9.42	8.09
ศูนย์ One Stop Service มีความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ (เฉพาะสำนักงานฯ 1-6 ในส่วนกลางเท่านั้น)	9.37	8.16



กรมบังคับคดี
www.led.go.th



บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด
www.superpoll.co.th



โครงการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชน
ผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี
ประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2563



ความคาดหวังและการปฏิบัติจริง
กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย (ฝ่ายลูกหนี้)



	ระดับความคาดหวัง	ระดับปฏิบัติจริง
การทราบการประกาศโฆษณาคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์ได้ขาดทางการประกาศ ลงราชกิจจานุเบกษาจากเว็บไซต์ หรือจากช่องทางอื่น ๆ	9.14	8.18
การรับทราบหมายเรียกลูกหนี้ให้ชำระรายงานตัว และการไม่ได้ส่งหนังสือศาล	9.16	8.32
การรวบรวมทรัพย์สินและการจัดการทรัพย์สินลูกหนี้ที่มีความเป็นธรรม โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใด	9.25	8.37
เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ได้ชี้แจง สิทธิหน้าที่ของลูกหนี้ ขั้นตอน และให้คำแนะนำเกี่ยวกับกระบวนการบังคับคดีล้มละลาย	9.22	8.36
การพิจารณาอนุญาตให้ลูกหนี้เดินทางออกนอกประเทศ และการกำหนดให้ รายงานตัวต่อเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์เป็นไปตามขั้นตอนและภายในระยะเวลา	9.16	8.18
เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ได้ชี้แจงขั้นตอน และให้คำแนะนำในการขอรับเงิน ค่าเลี้ยงชีพ	9.27	8.34
เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ได้ชี้แจงถึงหลักเกณฑ์ และขั้นตอน ในการได้รับ การปลดจากล้มละลายตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด	9.27	8.31

ความคาดหวังและการปฏิบัติจริง
กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย (ฝ่ายเจ้าหนี้)

	ระดับความคาดหวัง	ระดับปฏิบัติจริง
การทราบการประกาศโฆษณาคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์ได้ขาดทางการประกาศ ลงราชกิจจานุเบกษาจากเว็บไซต์ หรือจากช่องทางอื่น ๆ	9.29	8.18
การรับทราบประกาศอื่น ๆ ของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ เช่น ประกาศนัด ประชุมเจ้าหนี้ นัดได้ส่งลูกหนี้ โดยเปิดเผย	9.27	8.24
การได้รับคำชี้แจงขั้นตอน ระยะเวลา วิธีการเกี่ยวกับการยื่นคำขอรับชำระหนี้ และการสอบสวนพยานหลักฐาน	9.25	8.19
การรวบรวมทรัพย์สิน การจัดการทรัพย์สินของลูกหนี้ และการแบ่งทรัพย์สิน ให้กับเจ้าหนี้ มีความเป็นธรรม โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใด	9.34	8.33



กรมบังคับคดี
www.led.go.th



บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด
www.superpoll.co.th



โครงการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชน
ผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี
ประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2563



ความคาดหวังและการปฏิบัติจริง
กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ (ฝ่ายเจ้าหนี้)

	ระดับความคาดหวัง	ระดับปฏิบัติจริง
การได้รับคำชี้แจงขั้นตอน ระยะเวลา วิธีการเกี่ยวกับการยื่นคำขอรับชำระหนี้ และการสอบสวนพยานหลักฐาน	8.96	7.96
การเปิดช่องทางให้มีการยื่นคำขอรับชำระหนี้ผ่านสำนักงานบังคับคดีทั่วประเทศ เป็นการอำนวยความสะดวกต่อคุณ	9.04	7.80
ระยะเวลาในการดำเนินการตามแผนฟื้นฟูกิจการที่กฎหมายกำหนดไว้มีความเหมาะสม	9.02	7.76
การยื่นคำขอรับชำระหนี้ เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์จะมีการแจ้งกำหนดเวลาให้เจ้าหนี้ทราบ	9.06	7.97
การสอบสวนของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์เป็นไปตามขั้นตอนและให้ความเป็นธรรมทุกฝ่าย	9.14	8.21
การชำระหนี้ตามแผนฟื้นฟูกิจการเจ้าหนี้กลุ่มเดียวกันจะได้รับการชำระหนี้อย่างเท่าเทียมกัน	9.03	8.00
การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ช่วยให้เจ้าหนี้ได้รับชำระหนี้มากกว่าการที่ให้ลูกหนี้ล้มละลาย	9.15	8.17

ความคาดหวังและการปฏิบัติจริง
กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ (ฝ่ายลูกหนี้)

	ระดับความคาดหวัง	ระดับปฏิบัติจริง
การฟื้นฟูกิจการทำให้กิจการของลูกหนี้สามารถดำเนินต่อไปได้	9.11	8.07
การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ช่วยให้ไม่ต้องเข้าสู่การล้มละลาย	8.97	8.01
การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้เป็นช่องทางหนึ่งที่ทำให้ลูกหนี้ชำระหนี้ให้กับเจ้าหนี้ได้	9.05	8.07
การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ สามารถช่วยลดปัญหาการว่างงานได้ส่วนหนึ่ง	8.94	8.05
แผนฟื้นฟูกิจการที่ได้รับความเห็นชอบของที่ประชุมเจ้าหนี้มีความเป็นธรรม	8.83	7.96



โครงการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชน
ผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี
ประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2563



ความคาดหวังและการปฏิบัติจริง
กระบวนการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ระดับ
ความคาดหวัง

ระดับ
ปฏิบัติจริง

การยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ ยื่นคำร้องด้วยตนเองทางไปรษณีย์	9.61	8.92
สถานที่ในการจัดไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี มีความเหมาะสมต่อการเจรจา	9.64	9.09
การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี เป็นทางเลือกหนึ่งที่ทำให้คุณสามารถเจรจาหาข้อยุติร่วมกันได้	9.62	9.07
การเลื่อนนัดไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีมีประโยชน์ต่อการเจรจา เพื่อให้ได้ข้อตกลงที่เหมาะสม	9.63	9.03
ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชี้แจงขั้นตอน วิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ให้คำแนะนำเบื้องต้นเพื่อหาทางออกให้กับคุณได้	9.64	9.06
ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีความเป็นกลาง โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใด	9.67	9.12
คุณสามารถยื่นข้อเสนอในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	9.68	8.99
คุณสามารถตัดสินใจในการเจรจาข้อตกลงกับคู่ความได้อย่างสมัครใจและเป็นอิสระ	9.63	9.07
การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ไม่ยุ่งยาก ไม่มีค่าใช้จ่าย และช่วยแก้ปัญหาหนี้ได้	9.67	9.13



กรมบังคับคดี
www.led.go.th



บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด
www.superpoll.co.th



โครงการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชน
ผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี
ประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2563



ความคาดหวังและการปฏิบัติจริง
กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย

	ระดับความคาดหวัง	ระดับปฏิบัติจริง
การได้รับแจ้งขั้นตอน วิธีการ สิทธิในการตรวจสอบ และคัดค้านบัญชีรับจ่าย หรือบัญชีแบ่งทรัพย์สิน	9.54	8.62
ความถูกต้องในการคำนวณเงินและยอดหนี้ต่าง ๆ	9.73	8.77
ความถูกต้องในการจัดทำบัญชีรับจ่ายและบัญชีแบ่งทรัพย์สิน	9.71	8.71
ความโปร่งใส เป็นธรรมในการเฉลี่ยส่วนแบ่งทรัพย์สินของลูกหนี้ เพื่อชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้	9.71	8.88
การจ่ายเงินจากการเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลายผ่านระบบ E-payment ทำให้ท่านได้รับความสะดวกและรวดเร็ว	9.76	8.68

ความคาดหวังและการปฏิบัติจริง
กระบวนการวางทรัพย์สิน

	ระดับความคาดหวัง	ระดับปฏิบัติจริง
ช่องทางการประชาสัมพันธ์ด้านการวางทรัพย์สินที่มีอยู่ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน เพียงพอต่อการสร้างการรับรู้ข่าวสารของคุณ	9.56	8.18
เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา ชี้แจงขั้นตอน วิธีการวางทรัพย์สิน และให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน	9.72	8.42
การวางทรัพย์สินของกรมบังคับคดี ทำให้คุณมั่นใจว่าหลุดพ้นจากการเป็นหนี้ได้	9.74	8.40
เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมืออาชีพ และให้บริการด้วยความเต็มใจ	9.74	8.46
กระบวนการวางทรัพย์สินของกรมบังคับคดีมีความสะดวก รวดเร็ว	9.67	8.23
การเปิดช่องทางให้มีการวางทรัพย์สินผ่านสำนักงานบังคับคดีทั่วประเทศเป็นการอำนวยความสะดวกต่อคุณ	9.70	8.41



โครงการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชน
ผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี
ประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2563



ความคาดหวังและการปฏิบัติจริง
กระบวนการประมูลซื้อทรัพย์สิน/การขายทอดตลาด

ระดับ
ความคาดหวัง

ระดับ
ปฏิบัติจริง

สามารถทราบข้อมูลประกาศขายทอดตลาดได้อย่างสะดวก
และง่ายในการเข้าถึงผ่านหลายช่องทาง

9.99

8.72

ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ประกาศขายทอดตลาด
ก่อนวันขาย

9.62

8.77

ความชัดเจน ครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลในการประกาศ
ขายทอดตลาด

9.61

8.69

ความชัดเจนของการประกาศแจ้งคดีที่มีการงดการขาย

9.55

8.43

ความสมเหตุสมผลและความน่าเชื่อถือในการประเมินราคา
ของทรัพย์สินที่ขายทอดตลาด

9.58

8.62

ความชัดเจนของการอธิบายหลักเกณฑ์ ขั้นตอนวิธีการ
พร้อมคำแนะนำและ ข้อดีที่เดือนในการขายทอดตลาดทรัพย์สิน

9.60

8.73

เจ้าหน้าที่ที่ทำการขายทอดตลาดทรัพย์สินมีความเป็นธรรม
โปร่งใส และไม่ เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใด

9.64

8.91

ความสะดวกในกระบวนการซื้อทรัพย์สิน ตั้งแต่การลงทะเบียน
วางหลักประกัน การชำระราคา การขอขยายเวลาวางเงินงา

9.57

8.71



กรมบังคับคดี
www.led.go.th



บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด
www.superpoll.co.th