



www.led.go.th

รายงานผลการวิจัย โครงการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

นำเสนอ
กรมบังคับคดี

โดย
บริษัท อินโฟเสิร์ช จำกัด
26 ธันวาคม 2562



	หน้า
♦ วัตถุประสงค์การวิจัย	8
♦ กรอบแนวคิด และขอบเขตการวิจัย	9
♦ การออกแบบระเบียบวิธีวิจัย	10
♦ การพัฒนาเครื่องมือวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล	11
♦ การพัฒนาเครื่องมือวัดแบบสอบถาม (Measurement)	19
♦ บทสรุปผู้บริหาร	
▶ การรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของกรมบังคับคดี	21
▶ ความคิดเห็นต่อผลดี/ประโยชน์ของบทบาทหน้าที่และการทำงานของกรมบังคับคดี	22
▶ ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดี	23
▶ ความพึงพอใจโดยรวมต่อการรับบริการในกระบวนการบังคับคดี	24
▶ ความคิดเห็นต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดีเปรียบเทียบกับในอดีตที่ผ่านมา	25
▶ การรับรู้เกี่ยวกับบริการ e-Service ของกรมบังคับคดี	26
▶ เปรียบเทียบผลการดำเนินงานของกรมบังคับคดีในปี 2562 กับปี 2561	27
▶ ทักษะการใช้และความเข้าใจต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลแต่ละด้าน	28
▶ ระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร ที่ก่อให้เกิดผลดี/ประโยชน์ในเรื่องต่างๆ	29
▶ แนวทางการดำเนินการพัฒนาทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) สู่ยุค 4.0 ของกรมบังคับคดี	30
▶ ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) สู่ยุค 4.0 ของกรมบังคับคดี	31
▶ อุปสรรคปัญหาในการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) สู่ยุค 4.0 ของกรมบังคับคดี	32

ผลการสำรวจกลุ่มประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียกับกระบวนการบังคับคดี

◆ ภูมิหลังกลุ่มตัวอย่าง	
▶ ภูมิหลังกลุ่มตัวอย่าง	33
◆ การรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของกรมบังคับคดี	
▶ การรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของกรมบังคับคดี	38
◆ ความคิดเห็นต่อผลดี/ประโยชน์ของบทบาทหน้าที่และการทำงานของกรมบังคับคดี	
▶ ความคิดเห็นต่อผลดี/ประโยชน์ของบทบาทหน้าที่และการทำงานของกรมบังคับคดี	44
◆ ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดี	
▶ ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดี	48
◆ ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง	
▶ ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการบังคับคดีในภาพรวม	51
▶ ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการบังคับคดีแพ่ง	56
▶ ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย	59
▶ ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้	61
▶ ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	63
▶ ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย	69
▶ ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการบังคับคดีด้านการขายทอดตลาดทรัพย์สิน	70

	หน้า
◆ เปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับการเห็นปฏิบัติจริง	
▶ ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการบังคับคดีในภาพรวม	74
▶ ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการบังคับคดีแพ่ง	75
▶ ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย	76
▶ ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้	77
▶ ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	78
▶ ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย	79
▶ ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการบังคับคดีด้านการขายทอดตลาดทรัพย์สิน	80
◆ การวิเคราะห์ Quadrant Analysis ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง	
▶ ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการบังคับคดีในภาพรวม	82
▶ ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการบังคับคดีแพ่ง	84
▶ ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย	86
▶ ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้	88
▶ ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	90
▶ ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย	92
▶ ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการบังคับคดีด้านการขายทอดตลาดทรัพย์สิน	94
◆ ความพึงพอใจต่อการรับบริการในกระบวนการบังคับคดี	
▶ ความพึงพอใจโดยรวมต่อการรับบริการในกระบวนการบังคับคดี	97
▶ ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	98
◆ ความคิดเห็นต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดีเปรียบเทียบกับในอดีตที่ผ่านมา	
▶ ความคิดเห็นต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดีเปรียบเทียบกับในอดีตที่ผ่านมา	106
▶ เปรียบเทียบผลการดำเนินงานของกรมบังคับคดีในปี 2562 กับปี 2561	107

	หน้า
◆ การรับรู้ และประสบการณ์การใช้บริการ e-Service ของกรมบังคับคดี	
▶ การรับรู้เกี่ยวกับบริการ e-Service ของกรมบังคับคดี	109
▶ ประสบการณ์การใช้บริการ e-Service ของกรมบังคับคดี (จากที่รับรู้)	110
▶ ประสบการณ์การใช้บริการ e-Service ของกรมบังคับคดี (จากที่ไม่รับรู้)	111
▶ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ e-Service แต่ละบริการ (จากที่เคยใช้)	112
◆ อุปสรรค หรือปัญหาจากการรับบริการหรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับกรมบังคับคดี	
▶ อุปสรรค หรือปัญหาจากการรับบริการหรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับกรมบังคับคดี	116
◆ ความคาดหวัง หรือข้อคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานของกรมบังคับคดี	
▶ ความคาดหวัง หรือข้อคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานของกรมบังคับคดี	118
◆ ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบังคับคดี	
▶ ผู้ให้ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก	120
▶ ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก	121
◆ สรุปผลการอภิปรายกลุ่ม และการสัมภาษณ์เชิงลึกประชาชนผู้รับบริการในกระบวนการบังคับคดี	
▶ สรุปผลการอภิปรายกลุ่ม และการสัมภาษณ์เชิงลึกประชาชนผู้รับบริการในกระบวนการบังคับคดี	128
ผลการสำรวจกลุ่มบุคลากรกรมบังคับคดี	
◆ ภูมิหลังกลุ่มตัวอย่าง	
▶ ภูมิหลังกลุ่มตัวอย่าง	134
▶ การรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของกรมบังคับคดี	136
◆ ระดับความคิดเห็นที่มีต่อบทบาทหน้าที่และการทำงานของกรมบังคับคดี ส่งผลดี หรือเป็นประโยชน์ต่อด้านต่างๆ	
▶ ระดับความคิดเห็นที่มีต่อบทบาทหน้าที่และการทำงานของกรมบังคับคดี ส่งผลดี หรือเป็นประโยชน์ต่อด้านต่างๆ	141

	หน้า
◆ ทักษะการใช้และความเข้าใจต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลแต่ละด้าน	
▶ ทักษะการใช้และความเข้าใจต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลแต่ละด้าน	145
◆ ระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรที่ก่อให้เกิดผลดี/ประโยชน์ในเรื่องต่างๆ	
▶ ระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรที่ก่อให้เกิดผลดี/ประโยชน์ในเรื่องต่างๆ	151
◆ การรับรู้ทราบถึงแนวทางการดำเนินการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ยุค 4.0 ของกรมบังคับคดี	
▶ การรับรู้ทราบถึงแนวทางการดำเนินการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ยุค 4.0 ของกรมบังคับคดี	157
◆ การดำเนินการด้วยตนเองในการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)	
▶ การดำเนินการด้วยตนเองในการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)	160
◆ ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ยุค 4.0	
◆ ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ยุค 4.0 ของกรมบังคับคดี	163
◆ อุปสรรคปัญหาในการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ยุค 4.0	
▶ อุปสรรคปัญหาในการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ยุค 4.0 ของกรมบังคับคดี	168
◆ ความคาดหวัง หรือข้อคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการพัฒนาทักษะดิจิทัลของกรมบังคับคดี	
▶ ความคาดหวัง หรือข้อคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการพัฒนาทักษะดิจิทัลของกรมบังคับคดี	173
◆ สรุปผลการอภิปรายกลุ่ม (Focus Group) บุคลากรกรมบังคับคดี	
▶ ความคิดเห็นต่อการบริการ e-Service สำหรับประชาชนและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของกรมบังคับคดี	175
▶ ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	176
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอเชิงยุทธศาสตร์และนโยบายของกรมบังคับคดี	178

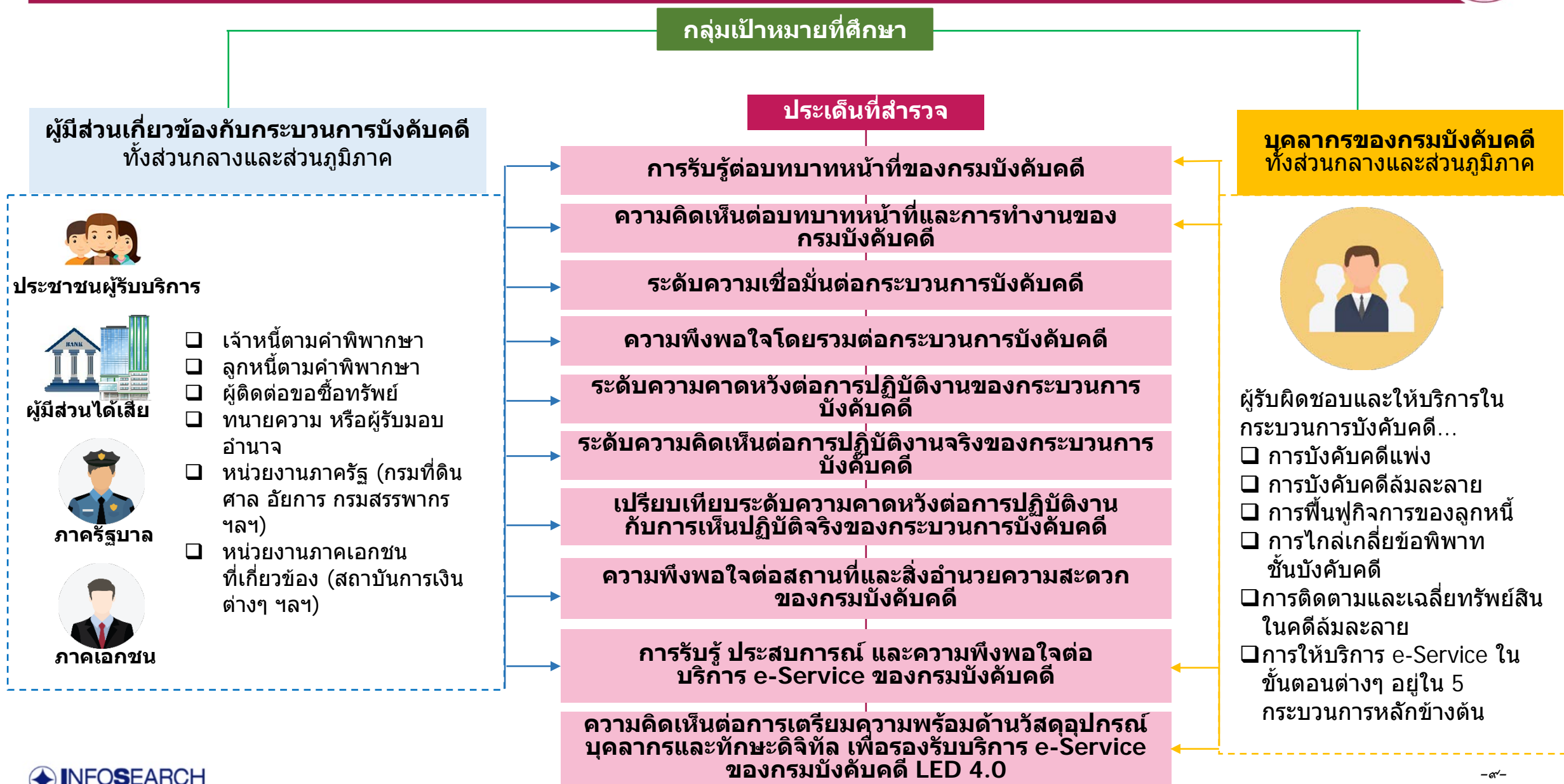
ภาคผนวก

- การแถลงข่าวผลการสำรวจฯ
- Infographic เพื่อการเผยแพร่ผลสำรวจ
- เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ (แบบสอบถาม)
 - แบบสอบถามกระบวนการบังคับคดีแพ่ง
 - แบบสอบถามกระบวนการบังคับคดีล้มละลาย
 - แบบสอบถามกระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้
 - แบบสอบถามกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี
 - แบบสอบถามกระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย
 - แบบสัมภาษณ์เชิงลึก
 - แบบสอบถามกลุ่มบุคลากรกรมบังคับคดี
 - อุปกรณ์ประกอบแบบสอบถาม (Show Card)



1. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการตามกระบวนการบังคับคดี เพื่อให้มีมาตรฐานการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน และการให้บริการ e-Service รวมถึงการขับเคลื่อนองค์การเพื่อเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล โดยสำรวจการรับรู้และความเข้าใจของประชาชนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของกรมบังคับคดีรวมทั้งบุคลากรของกรมบังคับคดี และเปรียบเทียบผลการศึกษารวิจัยของปีที่ผ่านมา กับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
2. เพื่อให้ทราบถึงความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
3. เพื่อให้ได้ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ แนวทางในการปรับปรุง พัฒนางานด้านกระบวนการบังคับคดี และการให้บริการ e-Service รวมถึงการขับเคลื่อนองค์การเพื่อเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล
4. เพื่อเป็นการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์กรมบังคับคดีที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ในการเสริมสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อมั่น และการสนับสนุนของสาธารณชนต่อภารกิจสำคัญในกระบวนการบังคับคดี

กรอบแนวคิด และขอบเขตการวิจัย





ขั้นตอนที่ 1

การวิจัยเชิงเอกสาร
(Documentary Research)



ขั้นตอนที่ 2

การพัฒนาเครื่องมือการวิจัย
และการทดสอบเครื่องมือ



ขั้นตอนที่ 3

การดำเนินการเก็บข้อมูล
การสำรวจ



ขั้นตอนที่ 4

การประมวลผล
และการวิเคราะห์ผลการสำรวจ

3.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ(Qualitative Research)
การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

3.2 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

3.2.1 การสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า (Face to face Interview)

3.2.2 การตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self – Administered Questionnaire)

3.3 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)
การอภิปรายกลุ่ม (Focus Group)

เผยแพร่ผลสำรวจ

- จัดแถลงข่าว
- จัดทำ Infographic
- เผยแพร่ผ่านสื่อ 2 ช่องทาง

ขั้นตอนที่ 1

การวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research)

เพื่อการศึกษา ทบทวน วิเคราะห์สภาพการณ์ ลักษณะปฏิบัติงาน และสภาพปัญหาข้อขัดข้องในการดำเนินงาน และการให้บริการประชาชนและผู้เกี่ยวข้องในแต่ละกระบวนการบังคับ และการให้บริการ e-Service ของกรมบังคับคดี

การวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research)
โดยการศึกษาทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง อาทิ



เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการพัฒนาเครื่องมือสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบังคับคดี (เครื่องมือสำรวจเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ) โดยครอบคลุมกระบวนการทั้ง 5 กระบวนการ และอีก 1 ด้าน ได้แก่

- ▶ ยุทธศาสตร์ วิสัยทัศน์ และพันธกิจของกรมบังคับคดี
- ▶ การให้บริการตามกระบวนการบังคับคดี 5 กระบวนการ
- ▶ การให้บริการ e-Service ของกรมบังคับคดี
- ▶ มาตรฐานคุณภาพการบริการและตัวชี้วัดในการดำเนินงานของกรมบังคับคดี
- ▶ ผลการสำรวจความเชื่อมั่นการให้บริการของกรมบังคับคดีที่ผ่านมา เป็นต้น

- (1) กระบวนการบังคับคดีแพ่ง
- (2) กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย
- (3) กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้
- (4) กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี
- (5) กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย
- (6) การให้บริการ e-Service

รวมถึงการสัมภาษณ์ผู้บริหาร และ/หรือจัดประชุมหาความคิดเห็นจากเจ้าหน้าที่ของกรมบังคับคดีที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการดำเนินงานด้านต่างๆ

ขั้นตอนที่ 2

การพัฒนาเครื่องมือการวิจัย และการทดสอบเครื่องมือ



01

กำหนดประเด็นสำรวจ และพัฒนาข้อคำถามให้ได้แบบสอบถามตามวัตถุประสงค์การวิจัย

02

นำเสนอแบบสอบถาม (เครื่องมือสำรวจเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ) ให้กรมบังคับคดีพิจารณา

03

นำแบบสอบถามซึ่งผ่านความเห็นชอบจากกรมบังคับคดีในเบื้องต้นแล้วไปดำเนินการทดสอบความตรง (Validity Test) ความเที่ยง (Reliability Test) และทดสอบเชิงพุทธิปัญญา (Cognitive Test)

โดยการทำ Pilot test ด้วยการสัมภาษณ์ประชาชนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รวมจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้นไม่น้อยกว่า 600 ตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 3

การดำเนินการเก็บข้อมูลการสำรวจ

3.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) **การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)** เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประกอบการวิเคราะห์แนวทาง การเสริมสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อมั่น ของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี

ดำเนินการโดย การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviews) ผู้บริหารหน่วยงาน หรือบุคคลที่มีความน่าเชื่อถือที่เกี่ยวข้อง จำนวนไม่น้อยกว่า 5 หน่วยงาน และหน่วยงานละไม่น้อยกว่า 2 ราย ได้แก่

หน่วยงาน	จำนวนผู้ให้สัมภาษณ์
ศาลและอัยการ	
ศาลจังหวัดพิษณุโลก	2 ราย
ศาลจังหวัดกาฬสินธุ์	1 ราย
สำนักงานอัยการจังหวัดสงขลา	2 ราย
สำนักงานอัยการจังหวัดราชบุรี	2 ราย
สำนักงานอัยการจังหวัดพิษณุโลก	2 ราย
หน่วยงานภาครัฐ	
กรมบังคับคดี	2 ราย
สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร จ.นครศรีธรรมราช	1 ราย
สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร จ.กระบี่	1 ราย
สำนักงานสรรพากรจังหวัดสงขลา	1 ราย
สถาบันการเงิน และองค์กรเอกชน	
ธนาคารกรุงไทย สาขาพิษณุโลก	2 ราย
ธนาคารกรุงเทพ อุดรธานี	1 ราย
สำนักงานทนายความ จ.นครศรีธรรมราช	1 ราย
รวม 12 หน่วยงาน	รวม 18 ราย

ขั้นตอนที่ 3

การดำเนินการเก็บข้อมูลการสำรวจ

3.2 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีกลุ่มเป้าหมายจำนวนจำแนกเป็น 2 ส่วน ดังนี้



3.2.1 การสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า (Face to face Interview)

ประชาชนผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/
หน่วยงานภาครัฐ/ ภาคเอกชน
(ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)



3.2.2 การตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self – Administered Questionnaire)

บุคลากรของกรมบังคับคดี
(ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

ประเด็นหลักที่ศึกษา		รวมกลุ่มเป้าหมายจำนวนทั้งสิ้น	
กระบวนการบังคับคดี	การรับรู้และความเข้าใจระบบบริการ e-Service ตามนโยบาย LED 4.0		
	2,322 ราย	2,322 ราย	3,477 ราย
-	1,155 ราย	1,155 ราย	

*หมายเหตุ กลุ่มเป้าหมายประชาชนผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ หน่วยงานภาครัฐ/ ภาคเอกชน ใน 1 ราย สามารถให้ข้อมูลได้ทั้งประเด็น “กระบวนการบังคับคดี” และ “การรับรู้และความเข้าใจระบบบริการ e-Service ตามนโยบาย LED 4.0”

การดำเนินการเก็บข้อมูล วันที่ 24 ตุลาคม – 29 พฤศจิกายน 2562



การดำเนินการเก็บข้อมูลการสำรวจด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า (Face to face Interview) ประชาชนผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้เสีย/ หน่วยงานภาครัฐ/ ภาคเอกชน (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

พื้นที่	จำนวนตัวอย่าง (ราย)
• สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร 1-6	942
• กองบังคับคดีล้มละลาย 1-6	348
• กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้	35
• ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	27
• กองติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย	37
• ภาคกลาง (ปทุมธานี สาขาฉะเชิงเทรา นครปฐม ลพบุรี นนทบุรี พระนครศรีอยุธยา)	221
• ภาคเหนือ (เชียงใหม่ พิษณุโลก)	113
• ภาคตะวันออก (ฉะเชิงเทรา ชลบุรี สาขาพัทยา นครนายก)	128
• ภาคตะวันตก (ราชบุรี สมุทรสาคร กาญจนบุรี)	147
• ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ขอนแก่น กาฬสินธุ์ อุดรธานี)	172
• ภาคใต้ (สงขลา กระบี่ นครศรีธรรมราช)	152
รวมจำนวนทั้งสิ้น	2,322 ราย

การออกแบบระเบียบวิธีวิจัย



การดำเนินการเก็บข้อมูลการสำรวจด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self – Administered Questionnaire) บุคลากรของกรมบังคับคดี (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

พื้นที่/หน่วยงาน	จำนวน ตัวอย่าง
• สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร 1-6	234
• กองบังคับคดีล้มละลาย 1-6	281
• กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้	30
• ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	9
• กองติดตามและเจ็ลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย	50
• กองบริหารการคลัง	43
• กองบริหารทรัพยากรบุคคล	18
• กองพัฒนาระบบการบังคับคดีและประเมินราคาทรัพย์สิน	19
• สำนักงานเลขานุการกรม	36
• สำนักผู้ตรวจราชการกรม	7
• สถาบันพัฒนาการบังคับคดี	5

พื้นที่/หน่วยงาน	จำนวน ตัวอย่าง
• งานตรวจสอบภายใน	3
• ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	1
• ผู้เชี่ยวชาญ	1
• ภาคกลาง (ปทุมธานี สาขาฉะเชิงเทรา นครปฐม ลพบุรี นนทบุรี พระนครศรีอยุธยา)	132
• ภาคเหนือ (เชียงใหม่ พิษณุโลก)	60
• ภาคตะวันออก (ฉะเชิงเทรา ชลบุรี สาขาพัทยา นครนายก)	56
• ภาคตะวันตก (ราชบุรี สมุทรสาคร กาญจนบุรี)	46
• ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ขอนแก่น กาฬสินธุ์ อุดรธานี)	68
• ภาคใต้ (สงขลา กระบี่ นครศรีธรรมราช)	56

รวมจำนวนทั้งสิ้น 1,155 ราย

ขั้นตอนที่ 3

การดำเนินการเก็บข้อมูลการสำรวจ

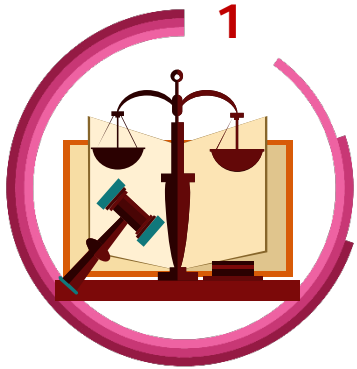
3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดำเนินการโดยการอภิปรายกลุ่ม (Focus Group) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviews) กลุ่มเป้าหมาย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

กระบวนการบังคับคดีที่เกี่ยวข้อง	จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย		
	ประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการ (ในนามบุคคลธรรมดา)	หน่วยงานภาครัฐ/ ภาคเอกชน (ในนามนิติบุคคล)	บุคลากรของกรมบังคับคดี (ส่วนกลาง)
กระบวนการบังคับคดีแพ่ง	จำนวน 10 ราย	จำนวน 9 ราย	2 กลุ่ม กลุ่มระดับปฏิบัติการ 6 ราย กลุ่มระดับหัวหน้า/ผอ. 5 ราย
กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	จำนวน 5 ราย	จำนวน 5 ราย	
กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย/กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย	จำนวน 9 ราย	จำนวน 5 ราย	
กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้	จำนวน 3 ราย	จำนวน 3 ราย	
รวมจำนวนตัวอย่าง	27 ราย	22 ราย	11 ราย
		60 ราย	

การพัฒนาเครื่องมือวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล



การออกแบบแบบสอบถามเชิงปริมาณ จะแยกในรายการกระบวนการบังคับคดี 5 กระบวนการหลัก ได้แก่



กระบวนการบังคับคดีแพ่ง



กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย



กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้



กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี



กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย

ในทุกชุดแบบสอบถามจะมีประเด็นในการสำรวจเรื่องการบริการ e-Service

มาตรวัดเพื่อวัดระดับความคิดเห็น/ความเชื่อมั่น/ความพึงพอใจ



การพัฒนาเครื่องมือวัดแบบสอบถาม (Measurement)



ในการศึกษาครั้งนี้ ได้พัฒนาเครื่องมือวัดการรับรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียต่อการให้บริการของกระบวนการบังคับคดี และการให้บริการ e-Service รวมถึงการขับเคลื่อนองค์กรเพื่อเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล โดยผ่านการออกแบบข้อคำถามในรูปแบบสอบถาม เพื่อเก็บข้อมูลครอบคลุมทุกด้านของการให้บริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียตามภารกิจหลักของกระบวนการบังคับคดี และกลุ่มบุคลากรของกรมบังคับคดี รวมทั้งสิ้น 6 ชุดแบบสอบถาม โดยในแต่ละชุดแบ่งออกเป็นสองส่วนใหญ่ ๆ คือ ส่วนของข้อคำถามที่มีการวัดเหมือนกันทุกกระบวนการบังคับคดี และส่วนเฉพาะของแต่ละกระบวนการบังคับคดี 5 กระบวนการ และการให้บริการ e-Service และชุดแบบสอบถามสำหรับกลุ่มบุคลากรของกรมบังคับคดี 1 ชุด ได้แก่



1. ชุดกระบวนการบังคับคดีแพ่ง
2. ชุดกระบวนการบังคับคดีล้มละลาย
3. ชุดกระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้
4. ชุดกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี
5. ชุดกระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย
6. ชุดแบบสอบถามสำหรับกลุ่มบุคลากรของกรมบังคับคดี

ภายหลังการออกแบบตัวแบบสอบถามทั้ง 6 ชุด โดยแบบสัมภาษณ์เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Questionnaire) ได้นำไปทำการสัมภาษณ์คณะบุคคล ผู้เชี่ยวชาญ และผู้บริหารหรือผู้แทนในแต่ละสายงานภารกิจหลักของกรมบังคับคดี และนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงและเห็นชอบแล้ว ไปทำการทดสอบแบบสอบถามใน 3 ด้านด้วยกัน คือ การทดสอบเชิงพุทธิปัญญาของผู้ตอบ (Cognitive Test) การทดสอบความตรง (Validity Test) และความเชื่อมั่น (Reliability: Cronbach's Alpha method)

โดยแบบสอบถามทั้งหมดนี้ ผ่านการออกแบบและการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Validity) จากนักวิจัยประจำโครงการ และจากผู้บริหารของกรมบังคับคดีที่ได้ร่วมพิจารณาในแต่ละข้อคำถามให้มีความสอดคล้องความตรงเชิงเนื้อหาของแต่ละกระบวนการบังคับคดี และเมื่อนำไปทดสอบค่าความเที่ยง (Reliability) และผลการทดสอบเชิงพุทธิปัญญาของผู้ตอบ (Cognitive Test) พบว่าแบบสอบถามแต่ละชุด ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง (Cronbach's Alpha Coefficient) ผ่านเกณฑ์การทดสอบทุกชุด



www.led.go.th

บทสรุปผู้บริหาร

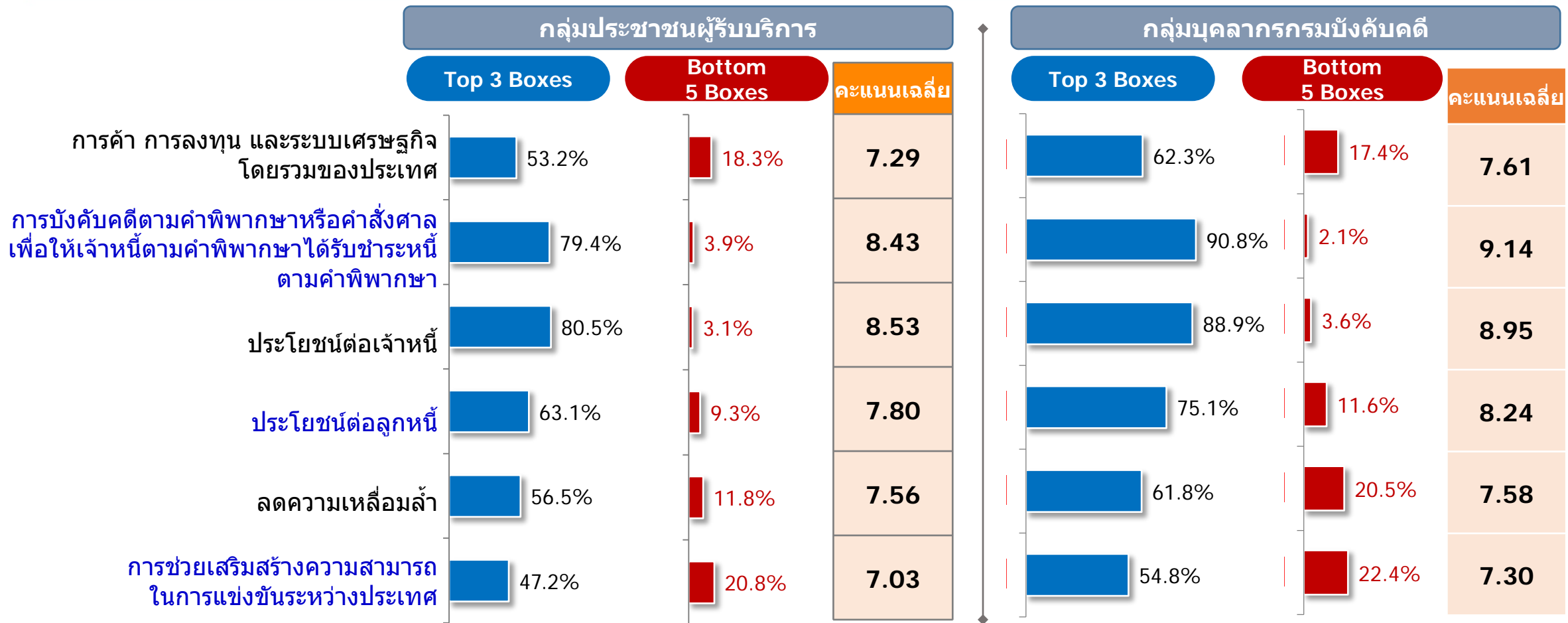
การรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของกรมบังคับคดี



บทบาทหน้าที่ของกรมบังคับคดีที่รับรู้	ประชาชนผู้รับบริการ	บุคลากรกรมบังคับคดี
• บังคับคดีแพ่งตามคำพิพากษา หรือคำสั่งศาล	98.7%	97.8%
• บังคับคดีล้มละลายตามคำพิพากษา หรือคำสั่งศาล	93.2%	96.7%
• การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ตามคำสั่งศาล	78.0%	93.4%
• การยึดอายัด การจำหน่ายทรัพย์สิน และการรวบรวมทรัพย์สินของลูกหนี้ในคดีล้มละลาย	92.5%	96.8%
• ทำบัญชีแสดงรายการรับจ่าย เพื่อจ่ายเงินให้เจ้าหนี้	81.9%	95.6%
• ชำระบัญชีห้างหุ้นส่วนบริษัทหรือนิติบุคคลในฐานะผู้ชำระบัญชีตามคำสั่งศาล	68.0%	84.8%
• รับวางทรัพย์สินจากลูกหนี้หรือผู้มีสิทธิวางทรัพย์สิน	81.3%	94.8%
• ประเมินราคาทรัพย์สิน	78.2%	93.0%
• การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	89.8%	95.4%
• เติมนหาย ส่งคำคู่ความ หนังสือประกาศของศาลหรือหน่วยงานในสังกัดกรมบังคับคดี	86.1%	96.0%
• พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการบังคับคดี และด้านอื่นๆ ในความรับผิดชอบของกรมบังคับคดี	75.5%	91.5%
• ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดี	80.4%	93.8%

- ประชาชนผู้รับบริการเกือบทุกรายมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการบังคับคดีแพ่งตามคำพิพากษา หรือคำสั่งศาล (98.7%) สูงสุดมากกว่าด้านอื่นๆ รองลงมา คือ บทบาทหน้าที่ด้านบังคับคดีล้มละลายตามคำพิพากษา หรือคำสั่งศาล (93.2%) และด้านการยึด อายัด การจำหน่ายทรัพย์สิน และการรวบรวมทรัพย์สินของลูกหนี้ในคดีล้มละลาย (92.5%) ตามลำดับ
- บุคลากรกรมบังคับคดี 91.5% ขึ้นไป รับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของกรมบังคับคดีในทุกด้าน ยกเว้น ด้านชำระบัญชีห้างหุ้นส่วนบริษัทหรือนิติบุคคลในฐานะผู้ชำระบัญชีตามคำสั่งศาลที่มีการรับรู้เพียง 84.8% เท่านั้น
- กลุ่มบุคลากรมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของกรมบังคับคดีในสัดส่วนที่สูงกว่ากลุ่มประชาชนผู้รับบริการในทุกด้าน ยกเว้น บังคับคดีแพ่งตามคำพิพากษา หรือคำสั่งศาลที่มีสัดส่วนการรับรู้ที่ใกล้เคียงกัน

ความคิดเห็นต่อผลดี/ประโยชน์ของบทบาทหน้าที่และการทำงานของกรมบังคับคดี



- ประชาชนผู้รับบริการ 80.5% เห็นว่าบทบาทหน้าที่ของกรมบังคับคดีส่งผลดี/เป็นประโยชน์ต่อผู้เป็นเจ้าหนี้ และมี 79.4% ที่เห็นว่าส่งผลดีให้การบังคับคดีตามคำพิพากษาหรือคำสั่งศาล เพื่อให้เจ้าหนี้ตามคำพิพากษาได้รับชำระหนี้ตามคำพิพากษา ในขณะที่มีเพียง 47.2% ที่เห็นว่าช่วยเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันระหว่างประเทศได้
- บุคลากรกรมบังคับคดี 90.8% เห็นว่าบทบาทหน้าที่ของกรมบังคับคดีส่งผลดีให้การบังคับคดีตามคำพิพากษาหรือคำสั่งศาล เพื่อให้เจ้าหนี้ตามคำพิพากษาได้รับชำระหนี้ตามคำพิพากษา และมี 88.9% ที่เห็นว่าส่งผลดี/เป็นประโยชน์ต่อผู้เป็นเจ้าหนี้ ในขณะที่มีเพียง 54.8% ที่เห็นว่าช่วยเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันระหว่างประเทศได้
- กลุ่มบุคลากรกรมบังคับคดีมีสัดส่วนผู้ที่เห็นว่าบทบาทหน้าที่ของกรมบังคับคดีส่งผลดี/เป็นประโยชน์ต่อแต่ละด้านสูงกว่ากลุ่มประชาชนผู้รับบริการ (ทุกด้าน)

ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดี



กลุ่มประชาชนผู้รับบริการ

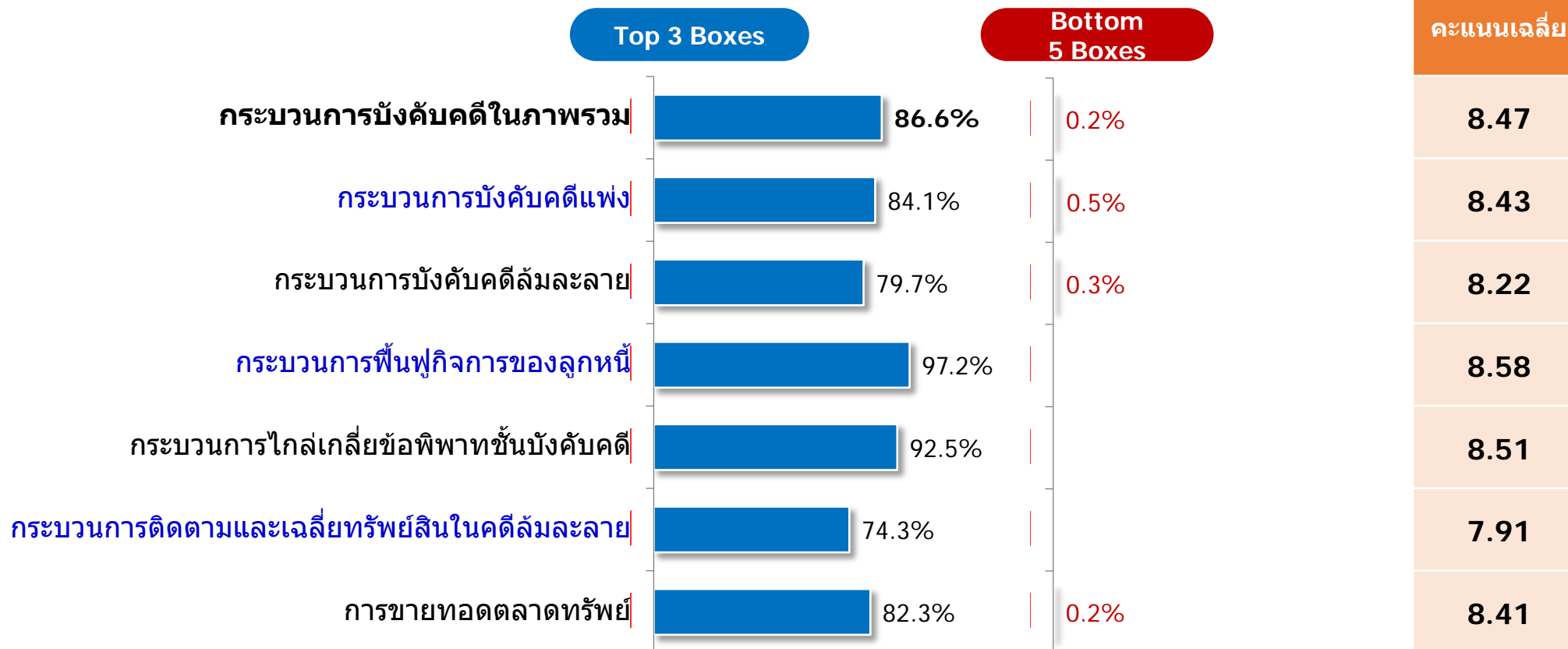


ประชาชนผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดีทั้งภาพรวม และรายการกระบวนการ มากกว่า 82.0% ขึ้นไป โดยเฉพาะความเชื่อมั่นต่อกรมบังคับคดีโดยภาพรวม (Top 3 boxes = 88.2%) และความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดีแพ่ง (Top 3 boxes = 88.1%) ซึ่งมีสัดส่วนผู้มีความเชื่อมั่นสูงที่สุดในขณะที่กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย มีสัดส่วนผู้มีความเชื่อมั่นน้อยกว่ากระบวนการอื่น (Top 3 boxes = 70.9%)

ความพึงพอใจโดยรวมต่อการรับบริการในกระบวนการบังคับคดี



กลุ่มประชาชนผู้รับบริการ

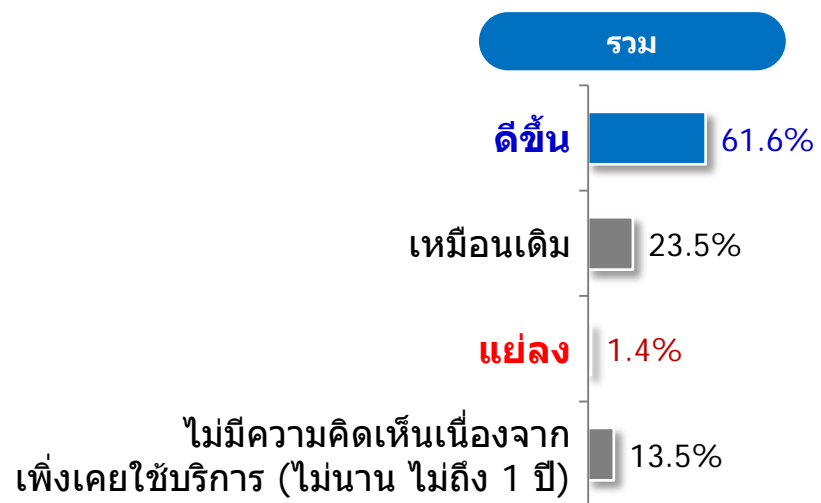


ประชาชนผู้รับบริการ 86.6% มีความพึงพอใจต่อการดำเนินการในกระบวนการบังคับคดีในภาพรวม และเมื่อพิจารณารายกระบวนการจะเห็นว่า กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ มีผู้รับบริการมากถึง 97.2% ที่พึงพอใจการดำเนินงาน รองลงมา คือ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี (Top 3 boxes = 92.5%) ในขณะที่กระบวนการติดตาม และเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย มีสัดส่วนผู้มีความพึงพอใจน้อยกว่ากระบวนการอื่น (Top 3 boxes = 74.3%)

ความคิดเห็นต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดีเปรียบเทียบกับในอดีตที่ผ่านมา



กลุ่มประชาชนผู้รับบริการ



กระบวนการ					หน่วยงาน ส่วนกลาง	หน่วยงาน ส่วนภูมิภาค
กระบวนการ บังคับคดีแพ่ง	กระบวนการ บังคับคดี ล้มละลาย	กระบวนการ ไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทฯ	กระบวนการ ติดตามและ เฉลี่ยทรัพย์ฯ	กระบวนการ ฟื้นฟูกิจการ ของลูกหนี้		
1,787	352	109	38	36	1,389	933
62.6%	62.2%	51.4%	42.1%	58.3%	58.2%	66.8%
22.3%	27.6%	20.2%	42.1%	30.6%	27.8%	17.0%
1.2%	2.3%	2.8%	-	-	1.7%	1.1%
13.8%	8.0%	25.7%	15.8%	11.1%	12.4%	15.1%

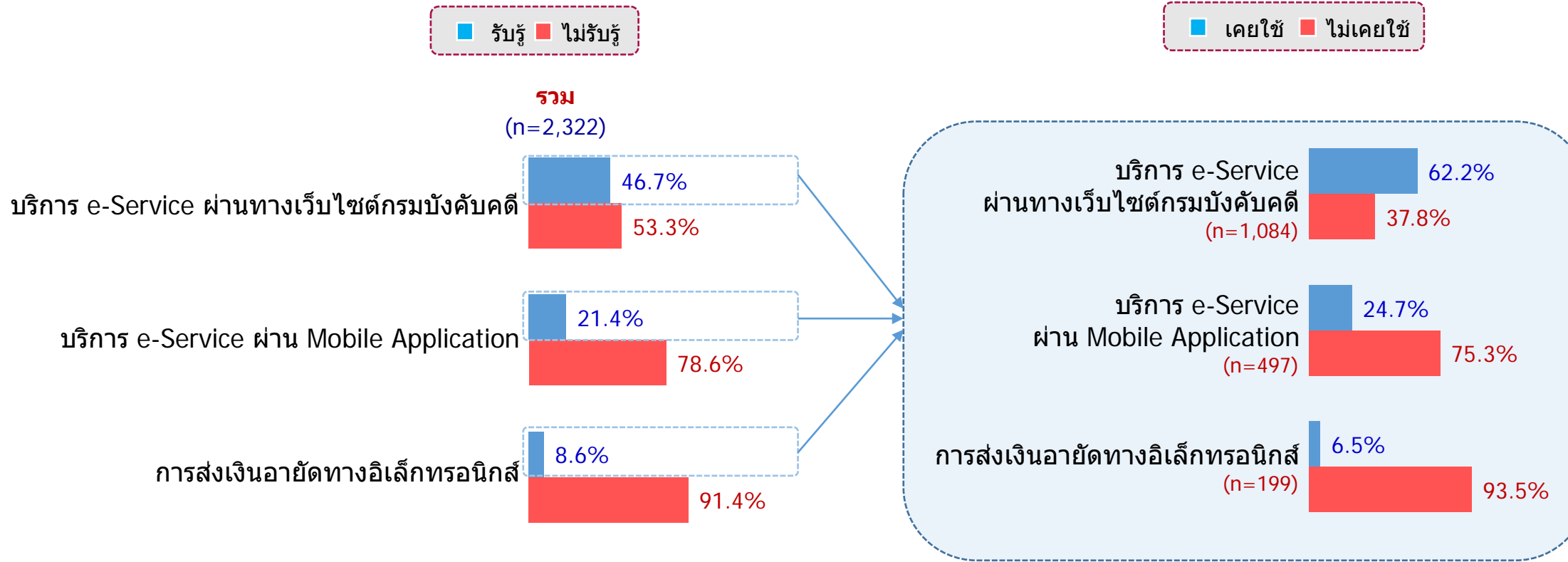
ประชาชนผู้รับบริการ 61.6% มีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดีมีการทำงานที่ดีขึ้น (โดยเฉพาะผู้รับบริการในกระบวนการบังคับคดีแพ่ง และกระบวนการบังคับคดีล้มละลาย) ในขณะที่ผู้รับบริการในกระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลายมีสัดส่วนผู้ที่เห็นว่าดีขึ้นกับเหมือนเดิม มีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน

จำนวนตัวอย่าง 2,322 ราย

การรับรู้เกี่ยวกับบริการ e-Service ของกรมบังคับคดี



กลุ่มประชาชนผู้รับบริการ

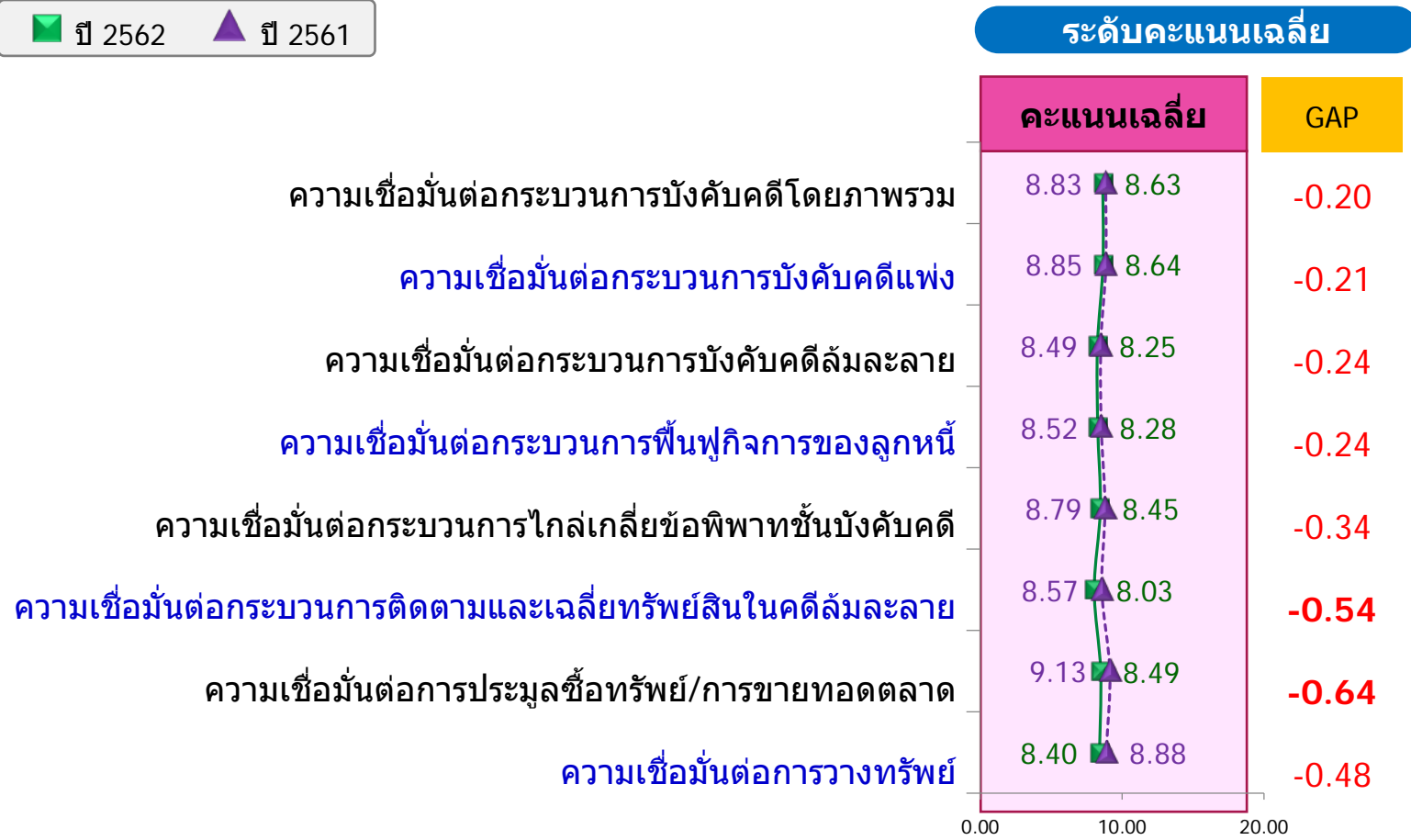


ประชาชนผู้รับบริการเพียงไม่ถึงครึ่งหนึ่งที่มีการรับรู้ต่อบริการ e-Service ต่างๆ ของกรมบังคับคดี โดยบริการ e-Service ผ่านทางเว็บไซต์กรมบังคับคดี มีผู้รับรู้นอกจากบริการ e-Service ผ่านช่องทางอื่น และจากจำนวนผู้ที่มีการรับรู้ต่อบริการ e-Service ของกรมบังคับคดีนี้ จะเห็นว่ามีผู้ที่เคยใช้บริการ e-Service ผ่านทางเว็บไซต์กรมบังคับคดี 62.2% ซึ่งเป็นสัดส่วนที่ไม่มากนัก แต่เมื่อพิจารณาถึงบริการ e-Service ผ่าน Mobile Application ที่มีผู้รับรู้เพียง 21.4% แล้วยังมีผู้ที่เคยใช้งานเพียง 24.7% จากผู้ที่รับรู้ ซึ่งถือเป็นสัดส่วนที่ค่อนข้างน้อย

เปรียบเทียบผลการดำเนินงานของกรมบังคับคดีในปี 2562 กับปี 2561



■ ปี 2562 ▲ ปี 2561



Top 3 boxes

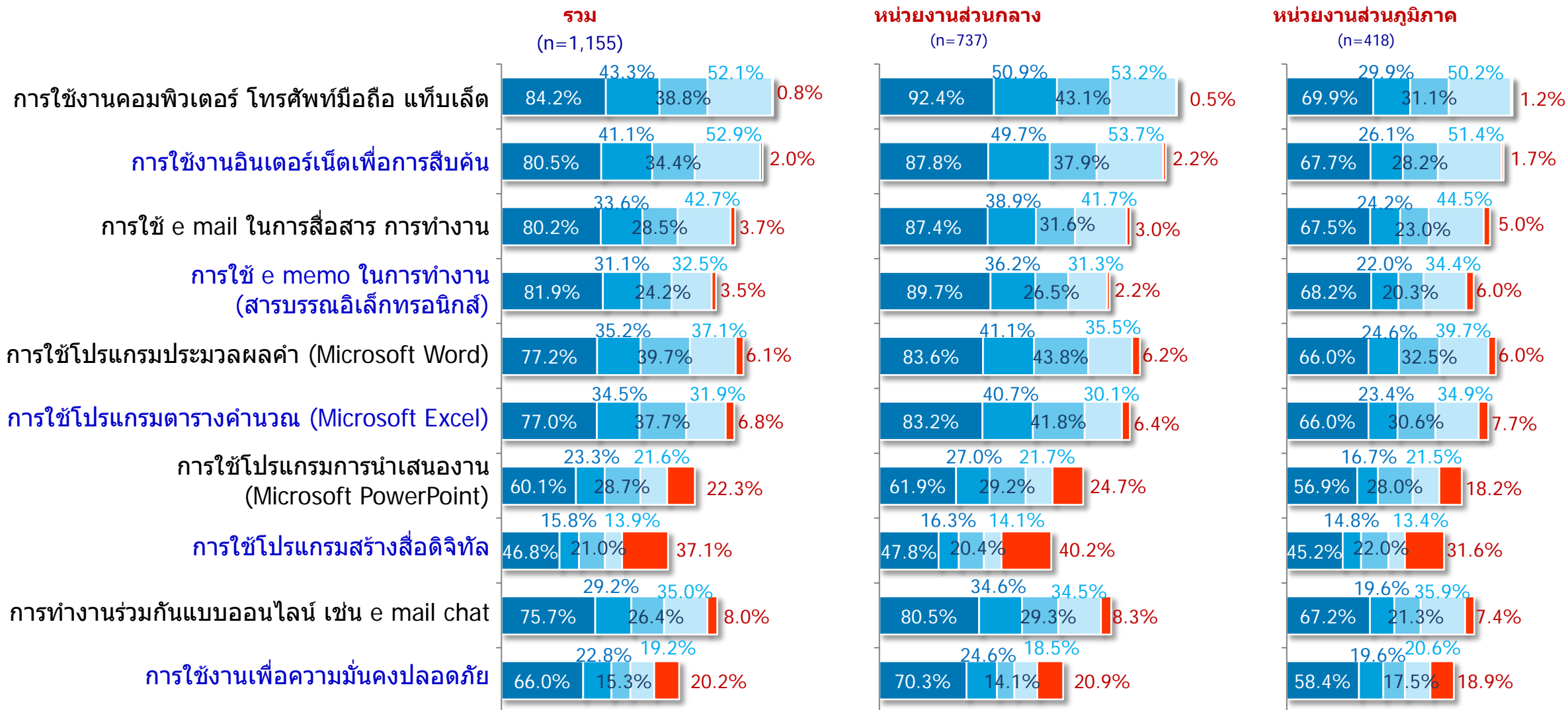
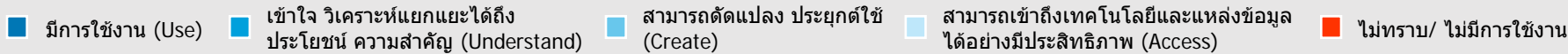
ปี 2562	ปี 2561	GAP
88.2%	97.8%	-9.6%
88.1%	96.7%	-8.6%
82.7%	96.1%	-13.4%
82.6%	97.2%	-14.6%
82.7%	96.2%	-13.5%
70.9%	95.9%	-25.0%
83.6%	99.2%	-15.6%
83.6%	100.0%	-16.4%
61.6%	70.8%	-9.2%

ความคิดเห็นต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดีในอดีตเปรียบเทียบกับปัจจุบันว่าดีขึ้น

ทักษะการใช้และความเข้าใจต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลแต่ละด้าน



กลุ่มบุคลากรระดับคิด



ระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ของบุคลากรที่ก่อให้เกิดผลดี/ประโยชน์ในเรื่องต่างๆ

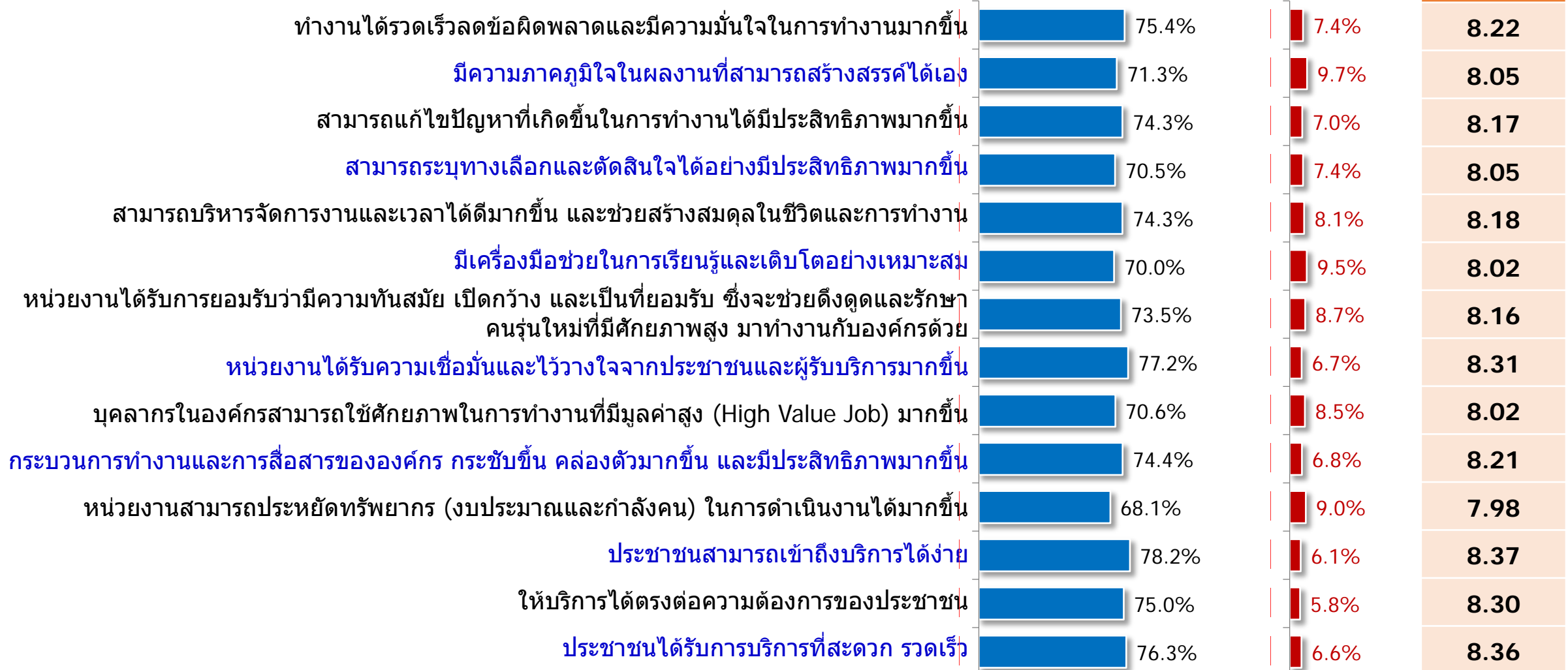


กลุ่มบุคลากรมั่งคั่งคดี

Top 3 Boxes

Bottom 5 Boxes

คะแนนเฉลี่ย



แนวทางการดำเนินการพัฒนาทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) สู่ยุค 4.0 ของกรมบังคับคดี



กลุ่มบุคลากรกรมบังคับคดี

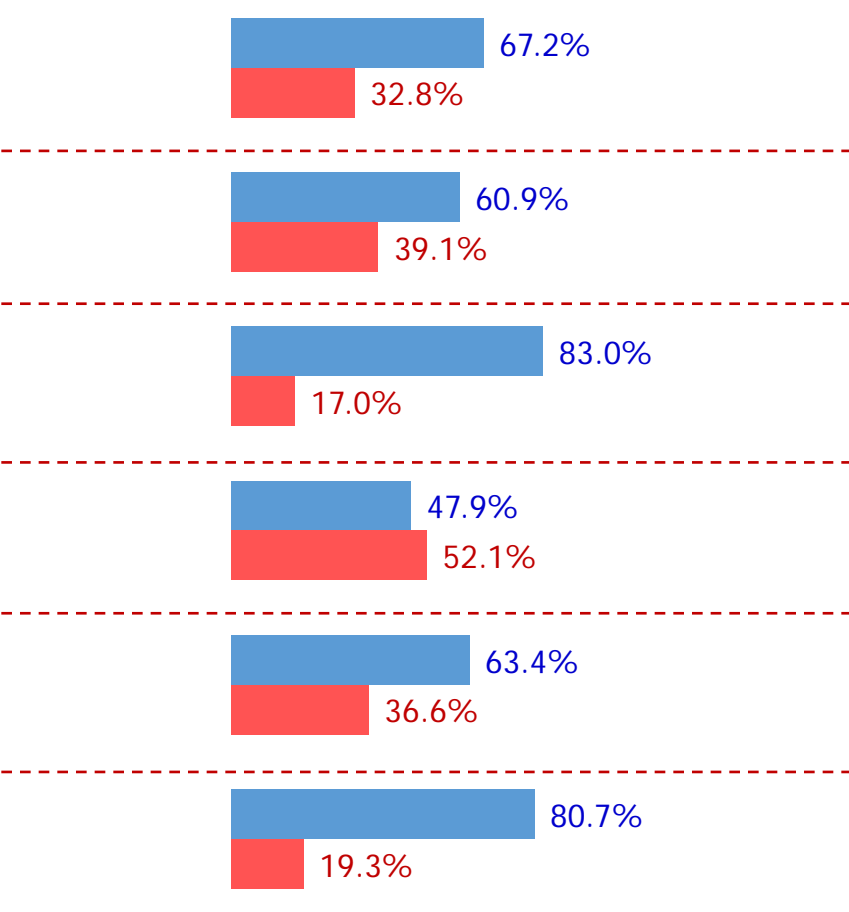
การรับรู้ทราบถึงแนวทางการดำเนินการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) สู่ยุค 4.0 ของกรมบังคับคดี

■ ใช่/กรมฯ มีการดำเนินการ
 ■ ไม่ใช่/กรมฯ ไม่มีการดำเนินการ
 ■ ไม่ทราบ



การดำเนินการด้วยตนเองในการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

■ มีการดำเนินการด้วยตนเอง
 ■ ไม่มีการดำเนินการด้วยตนเอง



ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ยุค 4.0 ของกรมบังคับคดี



กลุ่มบุคลากรกรมบังคับคดี

	ความสำคัญตามน้ำหนักอันดับ		
	รวมทั้งหมด	สายงานหลัก	สายงานสนับสนุน
การได้รับโอกาสหรือการสนับสนุนการพัฒนาทักษะดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง (การอบรมความรู้ การจัดหลักสูตรการเรียนรู้)	17.5%	17.6%	17.4%
การได้รับการพัฒนาทักษะดิจิทัลที่ตรงต่อเนื้องานที่ปฏิบัติ และตรงต่อศักยภาพเดิมของแต่ละบุคคล	16.7%	18.1%	14.9%
การได้เรียนรู้ พัฒนาทักษะดิจิทัลผ่านการปฏิบัติงานจริงอย่างสม่ำเสมอ	15.7%	16.0%	15.3%
หน่วยงาน/องค์กรสร้างบรรยากาศการทำงานแบบ Digital ให้เกิดขึ้นในองค์กร ทั้งเครื่องมือ อุปกรณ์ และวิธีการทำงาน	12.2%	12.3%	12.1%
การรับรู้และตระหนักในความสำคัญและประโยชน์ของเทคโนโลยีดิจิทัล	11.8%	11.0%	12.8%
สร้างการมีส่วนร่วม โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การปรับเปลี่ยนองค์กร การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน	8.5%	8.7%	8.3%
การกำหนดเรื่องการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) เป็นนโยบายของหน่วยงาน	7.0%	6.1%	8.1%
สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรอยากพัฒนาทักษะความเข้าใจ และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของตนเอง ในรูปแบบต่างๆ	5.3%	5.2%	5.3%
การกำหนดเป็นข้อบังคับ ให้บุคลากรทุกคนต้องพัฒนาทักษะความเข้าใจ และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างจริงจัง โดยผ่านการประเมินผลการพัฒนาฯ ที่เป็นสากล	5.1%	4.6%	5.6%

อุปสรรคปัญหาในการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ยุค 4.0 ของกรมบังคับคดี



กลุ่มบุคลากรกรมบังคับคดี

	ความสำคัญตามน้ำหนักอันดับ		
	รวมทั้งหมด	สายงานหลัก	สายงานสนับสนุน
ไม่ได้รับการพัฒนาทักษะดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง	22.6%	23.8%	21.1%
การอบรมความรู้ หรือการจัดหลักสูตรการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาทักษะดิจิทัล ไม่ตรงต่อความต้องการหรือไม่ตรงต่อลักษณะผู้เรียน	20.7%	19.5%	22.1%
ในหน่วยงานไม่มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ที่เอื้อต่อการทำงานแบบ Digital อย่างเพียงพอ เหมาะสม	19.7%	20.1%	19.2%
ศักยภาพพื้นฐานเดิมในด้านทักษะดิจิทัลของตนเอง	17.6%	17.6%	17.5%
ไม่สามารถจัดสรรเวลาให้กับการพัฒนาทักษะดิจิทัลได้อย่างเพียงพอ	15.9%	15.3%	16.7%
ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นไม่ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทักษะดิจิทัล หรือการทำงานแบบ Digital เท่าที่ควร	3.2%	3.0%	3.3%



www.led.go.th

ผลการสำรวจกลุ่มประชาชน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย กับกระบวนการบังคับคดี



www.led.go.th

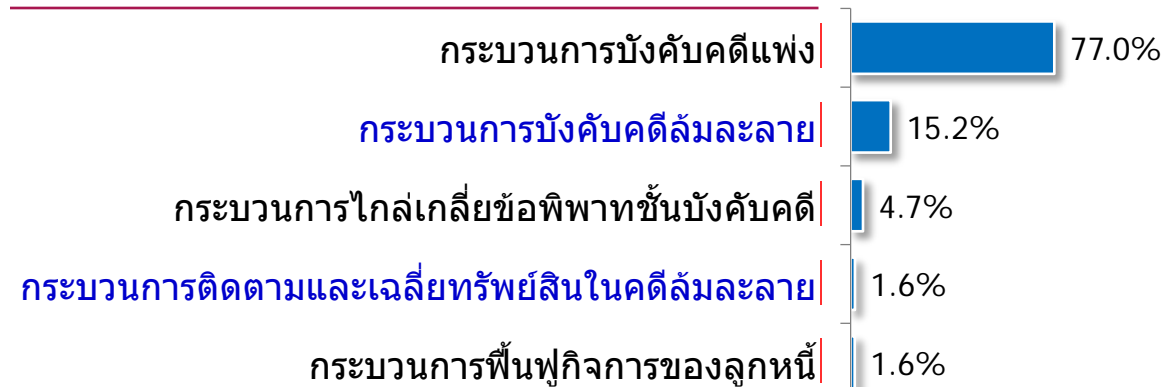
ภูมิหลังกลุ่มตัวอย่าง

ภูมิหลังกลุ่มตัวอย่าง



รวม

กระบวนการ



หน่วยงาน



หน่วยงานส่วนกลาง

• สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร 1-6	40.6%
• กองบังคับคดีล้มละลาย 1-6	15.0%
• กองฟื้นฟูกิจการของลูกค้าหนี้	1.5%
• ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	1.2%
• กองติดตามและเจ็ลียทรัพย์สินในคดีล้มละลาย	1.6%

หน่วยงานส่วนภูมิภาค

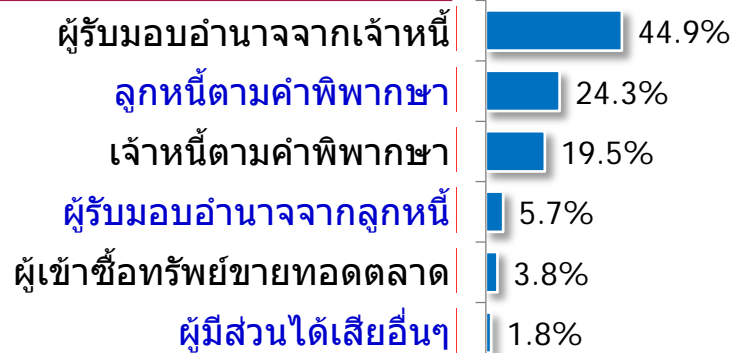
• ภาคกลาง (ปทุมธานี สาขาธัญบุรี นครปฐม ลพบุรี นนทบุรี พระนครศรีอยุธยา)	9.5%
• ภาคเหนือ (เชียงใหม่ พิษณุโลก)	4.9%
• ภาคตะวันออก (ฉะเชิงเทรา ชลบุรี สาขาพัทยา นครนายก)	5.5%
• ภาคตะวันตก (ราชบุรี สมุทรสาคร กาญจนบุรี)	6.3%
• ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ขอนแก่น กาฬสินธุ์ อุดรธานี)	7.4%
• ภาคใต้ (สงขลา กระบี่ นครศรีธรรมราช)	6.5%

ภูมิหลังกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

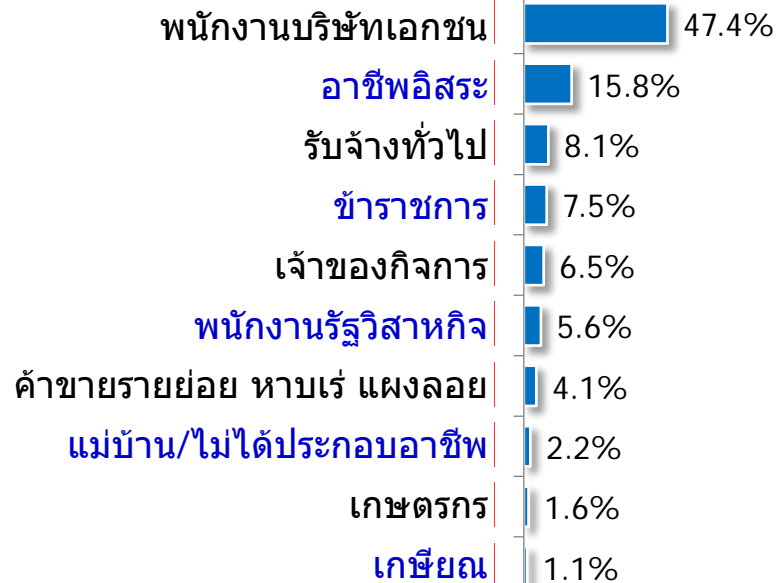


รวม

สถานภาพ



อาชีพ

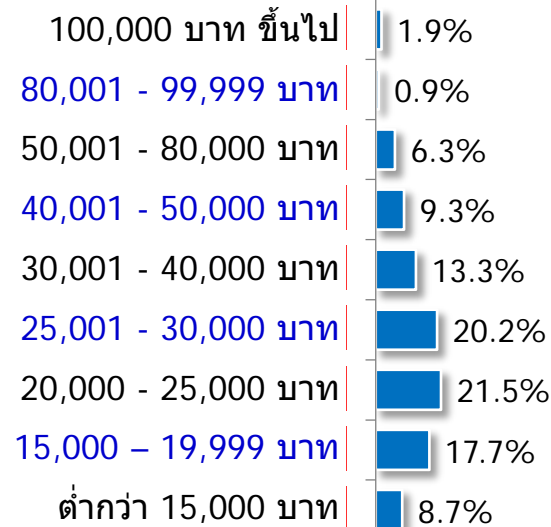


รวม

การศึกษาขั้นสูงสุด

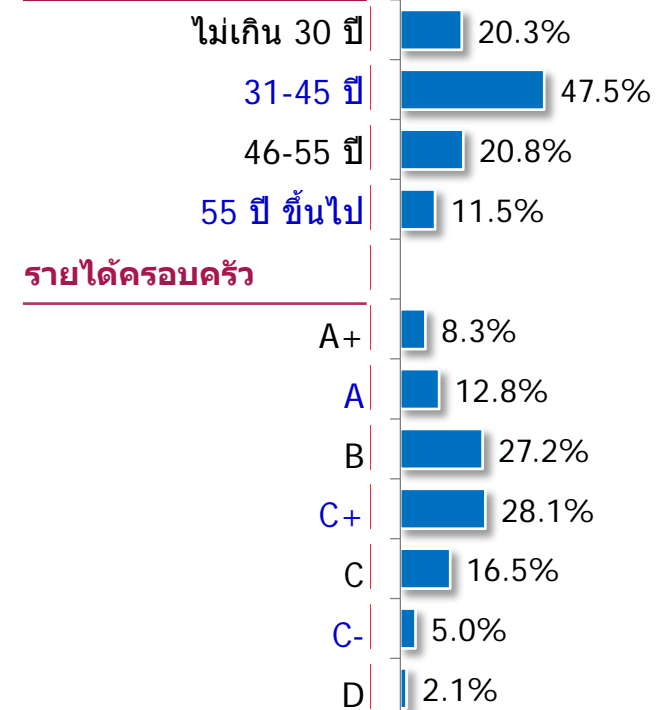


รายได้ส่วนตัว



รวม

อายุ

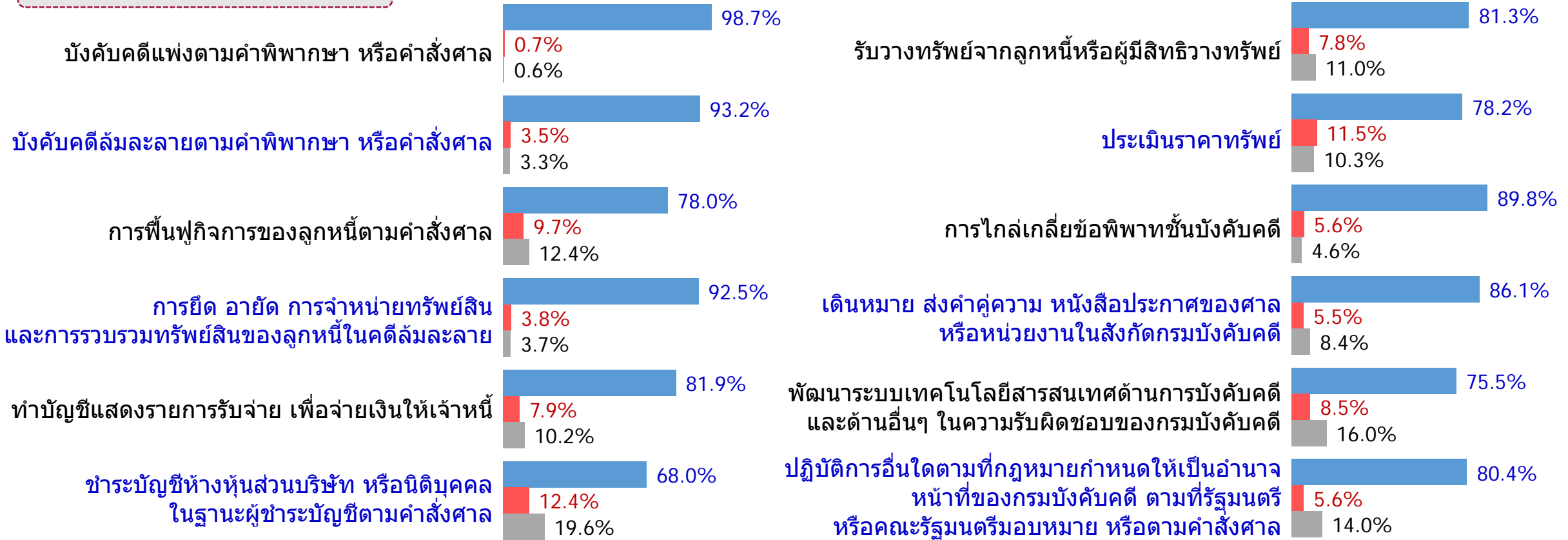




www.led.go.th

การรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ ของกรมบังคับคดี

การรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของกรมบังคับคดี



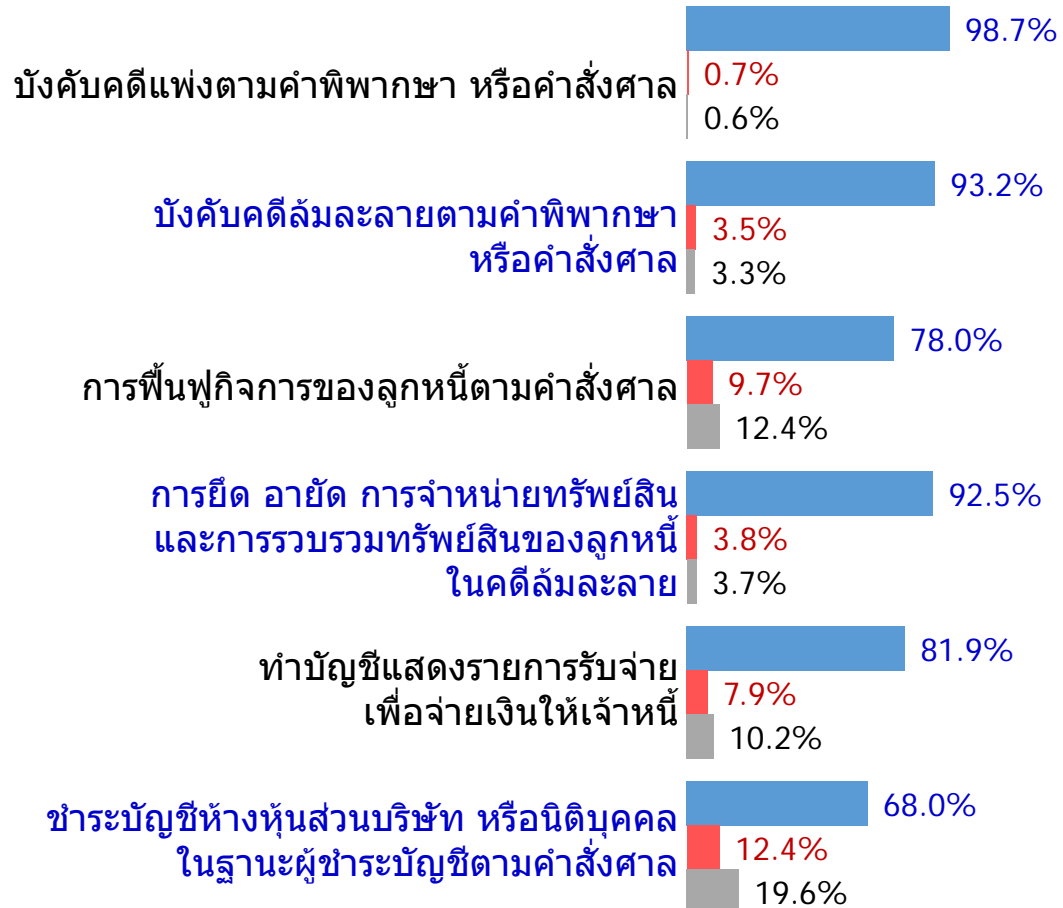
- ประชาชนผู้รับบริการมากกว่า 75.0% ขึ้นไปรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของกรมบังคับคดีทุกด้าน ยกเว้นด้านการชำระบัญชีห้างหุ้นส่วนบริษัทหรือนิติบุคคลในฐานะผู้ชำระบัญชีตามคำสั่งศาล ที่มีผู้รับรู้เพียง 68.0%
- บทบาทหน้าที่ของกรมบังคับคดีในด้านการบังคับคดีแพ่งตามคำพิพากษา หรือคำสั่งศาล (98.7%) มีผู้รับรู้สูงที่สุดมากกว่าด้านอื่นๆ รองลงมา คือ บทบาทหน้าที่ด้านบังคับคดีล้มละลายตามคำพิพากษา หรือคำสั่งศาล (93.2%) และด้านการยึด อายัด การจำหน่ายทรัพย์สิน และการรวบรวมทรัพย์สินของลูกหนี้ในคดีล้มละลาย (92.5%) ตามลำดับ

การรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของกรมบังคับคดี (ต่อ)



■ ใช่
 ■ ไม่ใช่
 ■ ไม่ทราบ

รวม
(n=2,322)



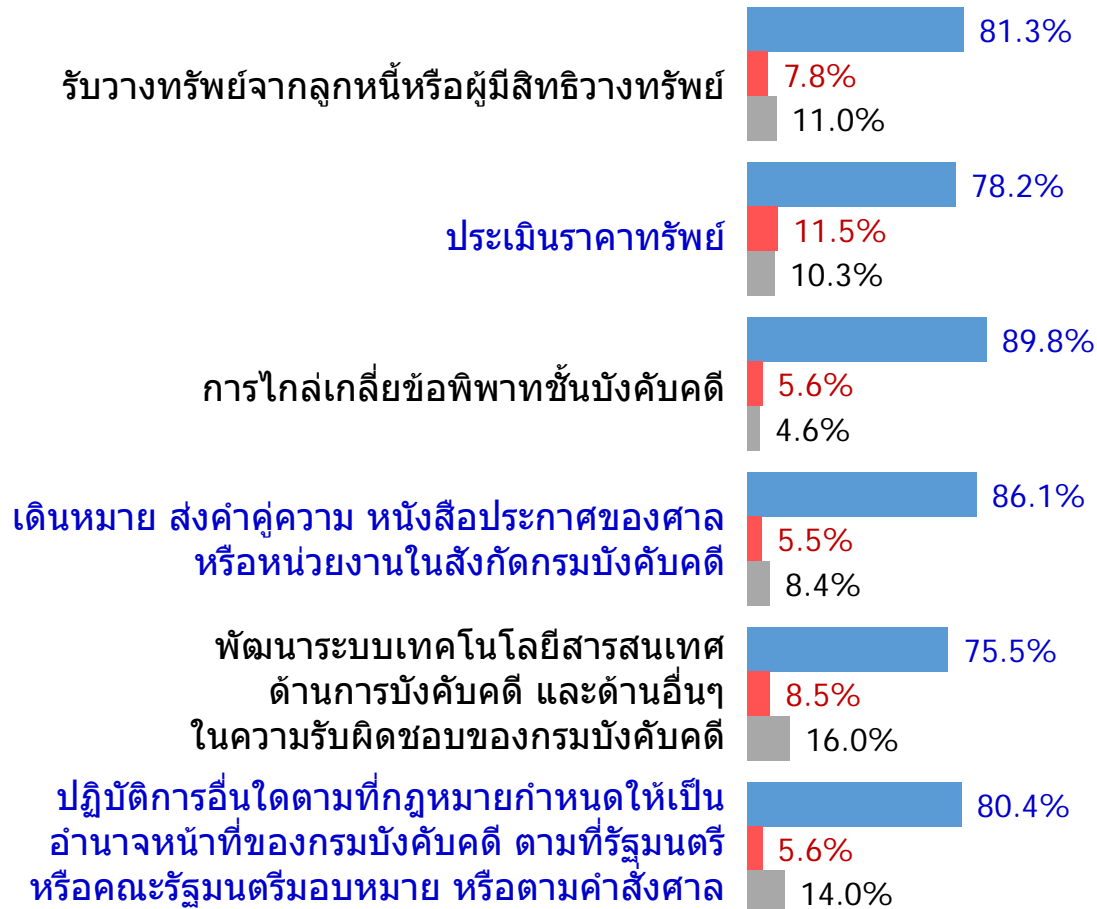
กระบวนการบังคับคดี				
กระบวนการ บังคับคดีแพ่ง	กระบวนการ บังคับคดีล้มละลาย	กระบวนการ ไกลเกลี้ยข้อพิพาทฯ	กระบวนการติดตาม และเจ็ลี่ยทรัพย์สิน	กระบวนการฟื้นฟู กิจการของลูกหนี้
1,787	352	109	38	36
99.0%	98.3%	94.5%	100.0%	100.0%
0.6%	0.9%	1.8%	-	-
0.4%	0.9%	3.7%	-	-
92.3%	99.1%	83.5%	100.0%	100.0%
4.1%	0.6%	6.4%	-	-
3.6%	0.3%	10.1%	-	-
76.1%	88.9%	60.6%	92.1%	100.0%
10.7%	4.8%	13.8%	5.3%	-
13.2%	6.3%	25.7%	2.6%	-
92.4%	96.3%	82.6%	89.5%	97.2%
4.0%	1.7%	6.4%	7.9%	-
3.6%	2.0%	11.0%	2.6%	2.8%
82.1%	85.2%	65.1%	92.1%	80.6%
7.7%	8.0%	11.9%	5.3%	8.3%
10.2%	6.8%	22.9%	2.6%	11.1%
68.1%	70.5%	51.4%	81.6%	75.0%
12.0%	14.2%	14.7%	13.2%	5.6%
19.9%	15.3%	33.9%	5.3%	19.4%

การรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของกรมบังคับคดี (ต่อ)



■ ใช่
 ■ ไม่ใช่
 ■ ไม่ทราบ

รวม
(n=2,322)



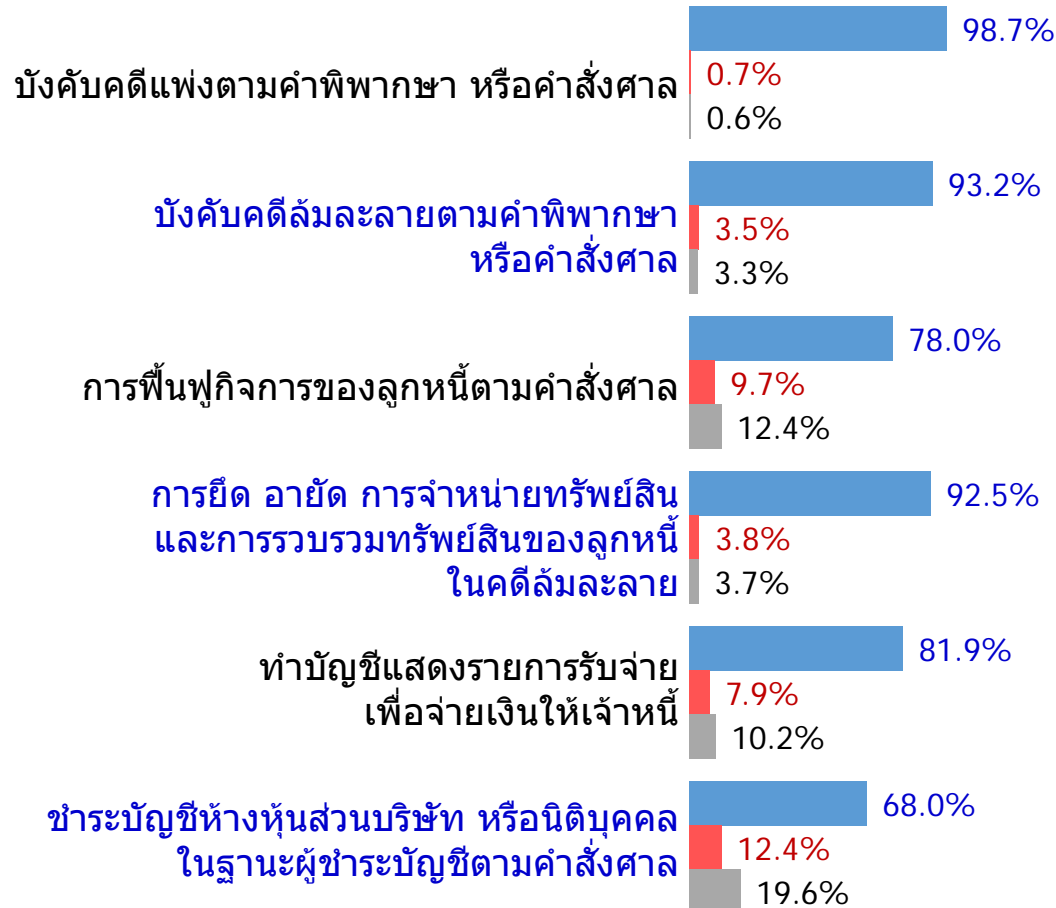
กระบวนการบังคับคดี				
กระบวนการบังคับคดีแพ่ง	กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย	กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ	กระบวนการติดตามและเจ็ลี่ยทรัพย์สิน	กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้
1,787	352	109	38	36
82.0%	80.1%	73.4%	81.6%	80.6%
7.1%	9.7%	10.1%	18.4%	2.8%
10.9%	10.2%	16.5%	-	16.7%
78.6%	78.7%	67.9%	78.9%	83.3%
11.6%	9.7%	15.6%	18.4%	2.8%
9.7%	11.6%	16.5%	2.6%	13.9%
89.5%	89.8%	92.7%	89.5%	91.7%
5.6%	5.4%	6.4%	10.5%	2.8%
4.9%	4.8%	0.9%	-	5.6%
86.2%	86.6%	79.8%	92.1%	88.9%
5.3%	6.5%	6.4%	7.9%	-
8.5%	6.8%	13.8%	-	11.1%
74.6%	80.1%	73.4%	84.2%	72.2%
8.6%	8.2%	6.4%	15.8%	5.6%
16.8%	11.6%	20.2%	-	22.2%
79.7%	83.2%	78.0%	89.5%	83.3%
5.5%	5.1%	7.3%	10.5%	2.8%
14.7%	11.6%	14.7%	-	13.9%

การรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของกรมบังคับคดี (ต่อ)



■ ใช่
 ■ ไม่ใช่
 ■ ไม่ทราบ

รวม
(n=2,322)

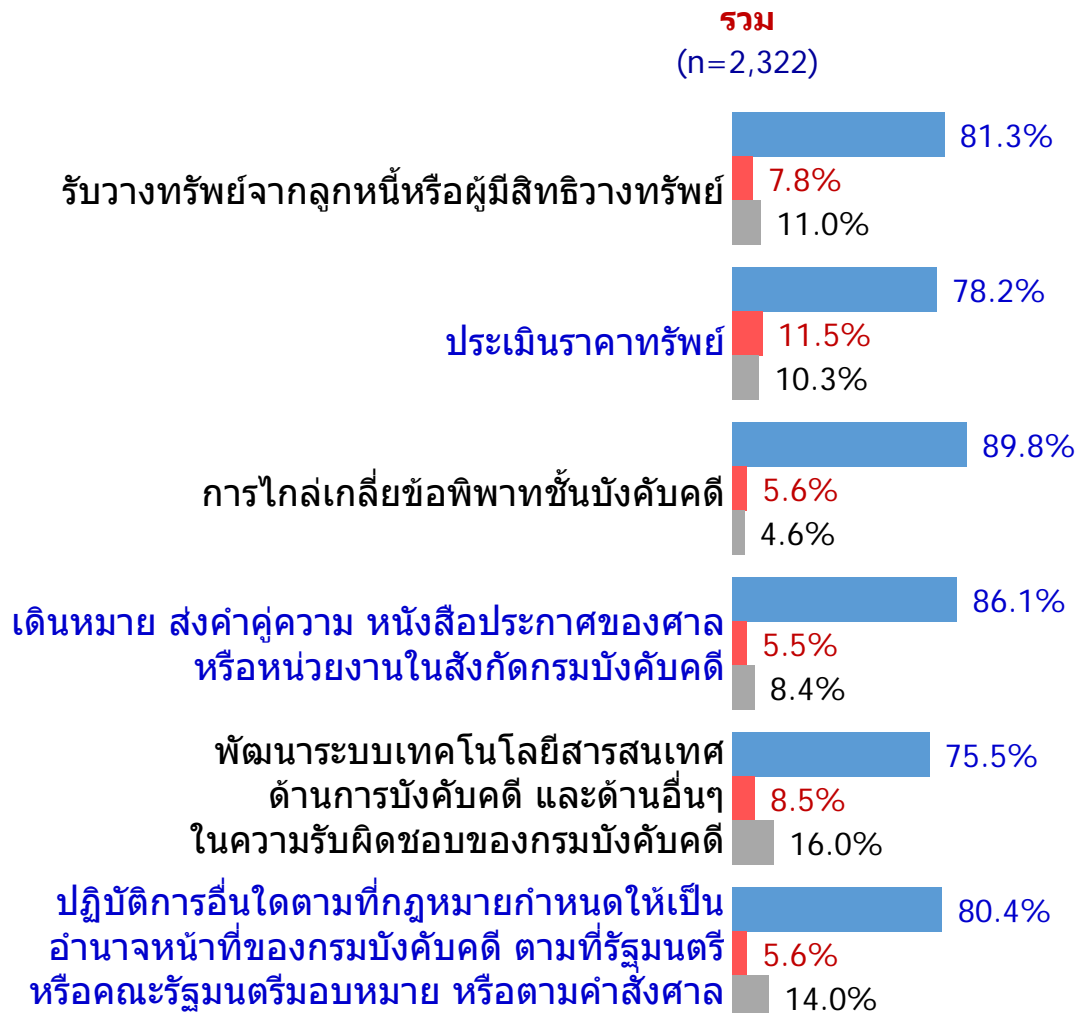


สถานการณ์					
เจ้าหนี้ตามคำพิพากษา	ลูกหนี้ตามคำพิพากษา	ผู้เข้าซื้อทรัพย์สินขายทอดตลาด	ผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ	ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้	ผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้
452	565	89	41	1042	133
98.9%	97.0%	98.9%	100.0%	99.4%	99.2%
0.9%	1.4%	1.1%	-	0.3%	-
0.2%	1.6%	-	-	0.3%	0.8%
94.5%	88.3%	92.1%	92.7%	95.4%	93.2%
3.5%	5.8%	4.5%	2.4%	2.4%	2.3%
2.0%	5.8%	3.4%	4.9%	2.2%	4.5%
84.1%	66.0%	67.4%	75.6%	83.3%	73.7%
7.3%	14.0%	16.9%	14.6%	7.8%	8.3%
8.6%	20.0%	15.7%	9.8%	8.9%	18.0%
94.0%	84.8%	95.5%	92.7%	95.7%	94.0%
3.5%	7.3%	1.1%	4.9%	2.4%	2.3%
2.4%	8.0%	3.4%	2.4%	1.9%	3.8%
84.1%	66.5%	75.3%	78.0%	90.6%	77.4%
8.4%	13.1%	10.1%	7.3%	4.8%	7.5%
7.5%	20.4%	14.6%	14.6%	4.6%	15.0%
69.9%	57.5%	66.3%	65.9%	72.6%	71.4%
14.4%	15.9%	7.9%	14.6%	10.6%	6.8%
15.7%	26.5%	25.8%	19.5%	16.8%	21.8%

การรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของกรมบังคับคดี (ต่อ)



■ ใช่
 ■ ไม่ใช่
 ■ ไม่ทราบ



สถานการณ์					
เจ้าหน้าที่ตาม คำพิพากษา	ลูกหนี้ตาม คำพิพากษา	ผู้เข้าซื้อทรัพย์ ขายทอดตลาด	ผู้มีส่วนได้เสีย อื่นๆ	ผู้รับมอบอำนาจ จากเจ้าหน้าที่	ผู้รับมอบอำนาจ จากลูกหนี้
452	565	89	41	1042	133
83.0%	64.1%	86.5%	85.4%	88.8%	85.0%
8.4%	14.2%	6.7%	4.9%	4.8%	3.0%
8.6%	21.8%	6.7%	9.8%	6.4%	12.0%
81.2%	62.7%	85.4%	70.7%	84.4%	83.5%
9.1%	17.9%	9.0%	17.1%	9.7%	6.8%
9.7%	19.5%	5.6%	12.2%	6.0%	9.8%
89.8%	84.1%	83.1%	82.9%	94.3%	84.2%
6.2%	9.0%	7.9%	9.8%	2.9%	8.3%
4.0%	6.9%	9.0%	7.3%	2.8%	7.5%
86.5%	75.6%	92.1%	87.8%	91.1%	85.7%
5.1%	8.3%	2.2%	2.4%	4.9%	3.0%
8.4%	16.1%	5.6%	9.8%	4.0%	11.3%
77.4%	65.8%	78.7%	75.6%	79.7%	75.2%
7.1%	10.6%	5.6%	9.8%	8.4%	6.0%
15.5%	23.5%	15.7%	14.6%	11.9%	18.8%
79.0%	72.4%	79.8%	78.0%	85.6%	79.7%
6.4%	7.6%	6.7%	7.3%	4.6%	0.8%
14.6%	20.0%	13.5%	14.6%	9.8%	19.5%



www.led.go.th

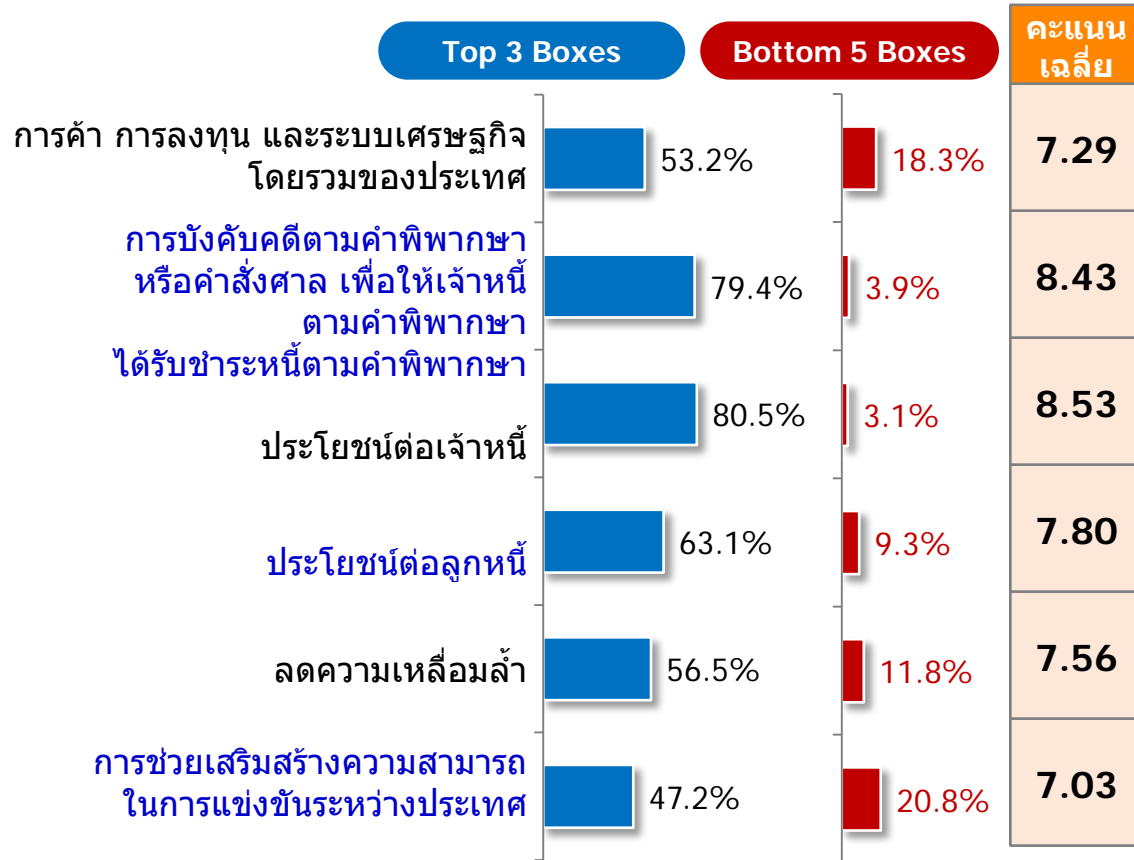
ความคิดเห็นต่อผลดี/ประโยชน์ ของบทบาทหน้าที่และการทำงาน ของกรมบังคับคดี

ความคิดเห็นต่อผลดี/ประโยชน์ของบทบาทหน้าที่และการทำงานของกรมบังคับคดี



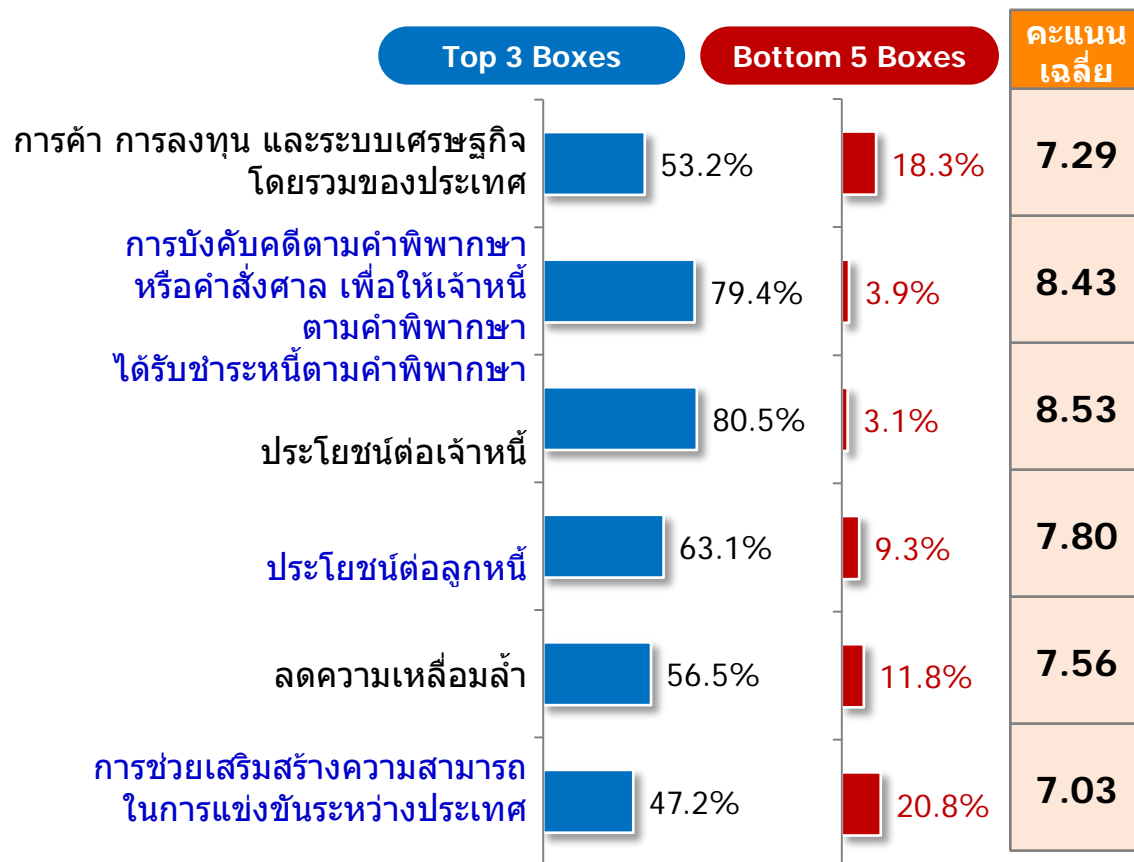
- ประชาชนผู้รับบริการ 80.5% เห็นว่าบทบาทหน้าที่ของกรมบังคับคดีส่งผลดี/เป็นประโยชน์ต่อผู้เป็นเจ้าของหนี้ และมี 79.4% ที่เห็นว่าส่งผลดีให้การบังคับคดีตามคำพิพากษาหรือคำสั่งศาล เพื่อให้เจ้าหนี้ตามคำพิพากษาได้รับชำระหนี้ตามคำพิพากษา
- ในขณะที่มีเพียง 47.2% ที่เห็นว่าช่วยเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันระหว่างประเทศได้ และ 53.2% ที่เห็นว่าส่งผลดีต่อการค้า การลงทุน และระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ ซึ่งจะเห็นได้ว่าประชาชนยังไม่สามารถคิดเชื่อมโยงระหว่างการมีกระบวนการบังคับคดีกับระบบเศรษฐกิจ การค้า ทั้งภายในประเทศ และระหว่างประเทศได้เท่าที่ควร

ความคิดเห็นต่อผลิตภัณฑ์/ประโยชน์ของบทบาทหน้าที่และการทำงานของกรมบังคับคดี



กระบวนการบังคับคดี				
กระบวนการบังคับคดีแพ่ง	กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย	กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ	กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์ฯ	กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้
1787	352	109	38	36
7.28	7.36	7.39	6.58	7.69
8.45	8.40	8.30	7.66	8.53
8.58	8.45	8.49	7.58	8.33
7.81	7.80	7.83	7.50	7.72
7.57	7.53	7.70	7.45	7.28
7.05	6.96	7.02	6.53	7.11

ความคิดเห็นต่อผลดี/ประโยชน์ของบทบาทหน้าที่และการทำงานของกรมบังคับคดี (ต่อ)



สถานภาพ					
เจ้าหนี้ตามคำพิพากษา	ลูกหนี้ตามคำพิพากษา	ผู้เข้าซื้อทรัพย์สินขายทอดตลาด	ผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ	ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้	ผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้
452	565	89	41	1042	133
7.09	7.27	7.37	7.20	7.37	7.39
8.23	8.14	8.55	8.68	8.67	8.22
8.38	8.41	8.44	8.80	8.71	8.23
7.75	7.83	7.54	7.90	7.86	7.59
7.44	7.54	7.33	7.56	7.67	7.43
6.87	7.15	6.87	6.51	7.05	7.13



www.led.go.th

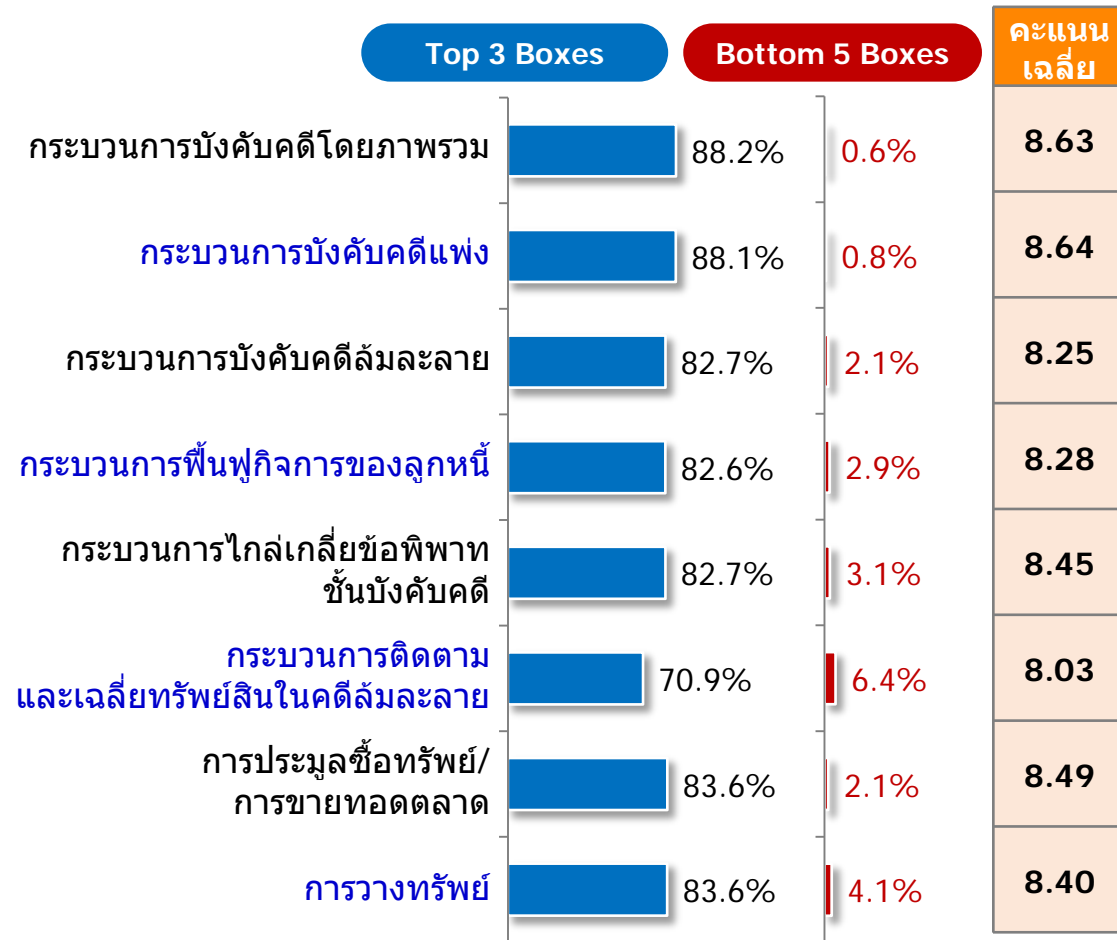
ความเชื่อมั่น ต่อกระบวนการบังคับคดี

ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดี



- ประชาชนผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดีทั้งภาพรวม และรายกระบวนการ มากกว่า 82.0% ขึ้นไป โดยความเชื่อมั่นต่อกรรมบังคับคดีโดยภาพรวม มี Top 3 boxes = 88.2%
- เมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นในแต่ละกระบวนการบังคับคดี พบว่าความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดีแพ่งมีสัดส่วนผู้มีความเชื่อมั่นสูงที่สุด (Top 3 boxes = 88.1%) ในขณะที่กระบวนการการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย มีสัดส่วนผู้มีความเชื่อมั่นน้อยกว่ากระบวนการอื่น (Top 3 boxes = 70.9%)

ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดี (ต่อ)



สถานการณ์					
เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา	ลูกหนี้ตามคำพิพากษา	ผู้เข้าซื้อทรัพย์สินขายทอดตลาด	ผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ	ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหน้าที่	ผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้
452	565	89	41	1042	133
8.49	8.58	8.85	8.49	8.71	8.64
8.51	8.51	8.67	8.54	8.77	8.68
8.05	8.39	9.00	7.33	8.33	7.82
8.24	8.25	-	-	8.33	8.17
8.61	8.61	-	7.67	8.30	8.07
7.88	7.60	-	8.00	8.17	7.60
8.23	7.83	8.90	8.30	8.55	8.29
7.71	8.60	9.50	-	8.61	7.00



www.led.go.th

ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง

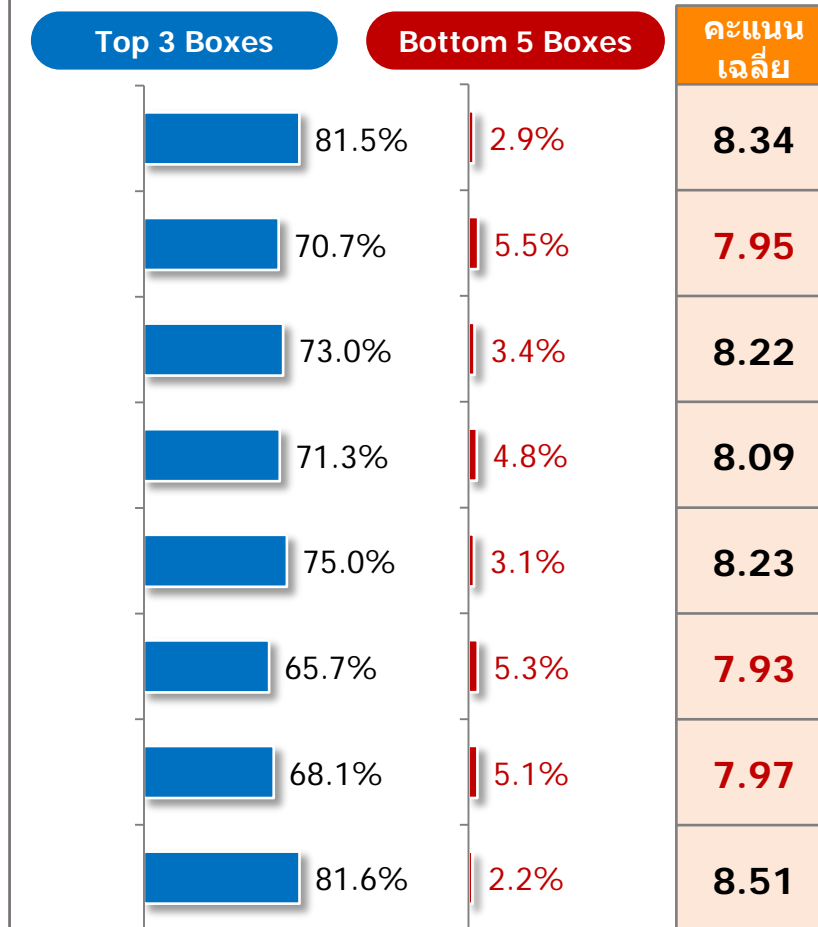
ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการบังคับคดีในภาพรวม



ระดับความคาดหวัง



ระดับการเห็นปฏิบัติจริง



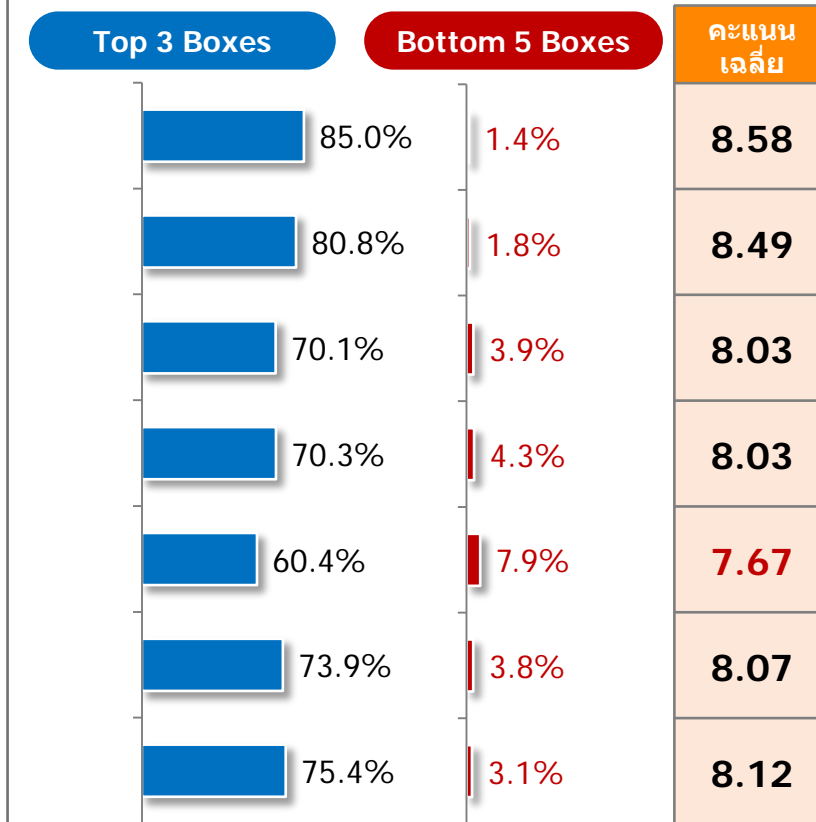
ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการบังคับคดีในภาพรวม(ต่อ)



ระดับความคาดหวัง



ระดับการเห็นปฏิบัติจริง



ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการบังคับคดีในภาพรวม(ต่อ)



	ระดับความคาดหวัง			ระดับการเห็นปฏิบัติจริง			
	รวม	หน่วยงานส่วนกลาง	หน่วยงานส่วนภูมิภาค	รวม	หน่วยงานส่วนกลาง	หน่วยงานส่วนภูมิภาค	
	2,322	1,389	933	2,322	1,389	933	
การดำเนินงานเป็นไปตามวิสัยทัศน์ ของกรมบังคับคดี	Top3	96.3%	97.0%	95.2%	81.5%	79.5%	84.5%
	Bottom5	0.7%	0.4%	1.2%	2.9%	2.7%	3.1%
	คะแนนเฉลี่ย	9.54	9.57	9.50	8.34	8.21	8.54
การจัดสรรกำลังเจ้าหน้าที่ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี พร้อมอำนวยความสะดวกด้าน บังคับคดีอย่างมีประสิทธิภาพ	Top3	94.5%	96.3%	91.8%	70.7%	70.3%	71.3%
	Bottom5	1.3%	0.5%	2.6%	5.5%	4.7%	6.8%
	คะแนนเฉลี่ย	9.40	9.47	9.29	7.95	7.88	8.05
อัตรากำลังไม่ตรี ความยินดีให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	Top3	96.1%	96.6%	95.3%	73.0%	71.7%	75.0%
	Bottom5	0.9%	0.6%	1.2%	3.4%	3.3%	3.6%
	คะแนนเฉลี่ย	9.41	9.43	9.38	8.22	8.15	8.33
ความกระตือรือร้นทำงาน การเอาใจใส่ติดตาม ของเจ้าหน้าที่	Top3	95.6%	96.3%	94.5%	71.3%	69.3%	74.2%
	Bottom5	0.9%	0.6%	1.3%	4.8%	4.6%	5.0%
	คะแนนเฉลี่ย	9.42	9.44	9.40	8.09	7.97	8.27
ความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่	Top3	97.0%	97.8%	95.8%	75.0%	71.8%	79.8%
	Bottom5	0.8%	0.5%	1.3%	3.1%	3.3%	2.8%
	คะแนนเฉลี่ย	9.51	9.51	9.50	8.23	8.07	8.48

ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการบังคับคดีในภาพรวม(ต่อ)



			ระดับความคาดหวัง			ระดับการเห็นปฏิบัติจริง		
			รวม	หน่วยงานส่วนกลาง	หน่วยงานส่วนภูมิภาค	รวม	หน่วยงานส่วนกลาง	หน่วยงานส่วนภูมิภาค
			2,322	1,389	933	2,322	1,389	933
มีช่องทางการติดต่อ หรือประชาสัมพันธ์ ของกรมบังคับคดีที่หลากหลาย	Top3		93.5%	95.2%	91.0%	65.7%	64.5%	67.5%
	Bottom5		1.3%	1.0%	1.8%	5.3%	4.9%	5.9%
	คะแนนเฉลี่ย		9.31	9.36	9.24	7.93	7.88	8.02
ความสะดวกง่ายในการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ	Top3		94.6%	96.0%	92.5%	68.1%	67.8%	68.5%
	Bottom5		1.3%	0.9%	1.7%	5.1%	4.8%	5.5%
	คะแนนเฉลี่ย		9.39	9.44	9.31	7.97	7.93	8.03
ความโปร่งใสในทุกขั้นตอนของ การดำเนินการและการบริการ	Top3		96.6%	97.4%	95.4%	81.6%	79.9%	84.2%
	Bottom5		0.4%	0.4%	0.4%	2.2%	2.4%	1.8%
	คะแนนเฉลี่ย		9.56	9.60	9.51	8.51	8.44	8.62
ยึดหลักกฎหมายในการดำเนินการ และการบริการ	Top3		97.7%	98.6%	96.3%	85.0%	82.9%	88.0%
	Bottom5		0.3%	0.1%	0.5%	1.4%	1.3%	1.5%
	คะแนนเฉลี่ย		9.65	9.67	9.61	8.58	8.44	8.78
การดำเนินการด้วยความเป็นธรรม การไม่เลือกปฏิบัติ ให้ความเสมอภาค และให้บริการตามคิว	Top3		97.1%	97.9%	96.0%	80.8%	78.6%	84.2%
	Bottom5		0.3%	0.2%	0.5%	1.8%	1.8%	1.9%
	คะแนนเฉลี่ย		9.52	9.54	9.50	8.49	8.39	8.65

ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการบังคับคดีในภาพรวม(ต่อ)



		ระดับความคาดหวัง			ระดับการเห็นปฏิบัติจริง		
		รวม	หน่วยงานส่วนกลาง	หน่วยงานส่วนภูมิภาค	รวม	หน่วยงานส่วนกลาง	หน่วยงานส่วนภูมิภาค
		2,322	1,389	933	2,322	1,389	933
การเปิดโอกาสให้ประชาชน หรือผู้รับบริการ ได้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	Top3	94.0%	95.5%	91.7%	70.1%	68.0%	73.3%
	Bottom5	1.4%	1.1%	1.8%	3.9%	3.4%	4.6%
	คะแนนเฉลี่ย	9.30	9.35	9.23	8.03	7.95	8.15
การจัดเตรียมนักกฎหมาย หรือนิติกรคอย ให้ความช่วยเหลือ แนะนำ ให้คำปรึกษา	Top3	95.8%	97.0%	93.9%	70.3%	67.2%	75.0%
	Bottom5	0.9%	0.5%	1.4%	4.3%	4.2%	4.6%
	คะแนนเฉลี่ย	9.41	9.44	9.36	8.03	7.92	8.19
การจัดอบรม หรือการให้ความรู้เกี่ยวกับ กระบวนการบังคับคดีให้แก่ประชาชน	Top3	92.1%	94.3%	88.8%	60.4%	59.9%	61.2%
	Bottom5	2.1%	1.6%	2.8%	7.9%	5.8%	11.0%
	คะแนนเฉลี่ย	9.22	9.28	9.12	7.67	7.67	7.67
ผลของการติดต่อเป็นไปตามเป้าหมาย ที่คุณตั้งไว้จากการให้บริการ	Top3	95.9%	96.9%	94.5%	73.9%	71.6%	77.4%
	Bottom5	0.7%	0.4%	1.0%	3.8%	4.2%	3.4%
	คะแนนเฉลี่ย	9.47	9.49	9.45	8.07	7.96	8.25
การแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอน หรือวิธีการที่เหมาะสมกับคดี	Top3	95.8%	97.0%	93.9%	75.4%	74.1%	77.4%
	Bottom5	0.6%	0.4%	0.9%	3.1%	3.1%	3.1%
	คะแนนเฉลี่ย	9.44	9.48	9.39	8.12	8.02	8.28

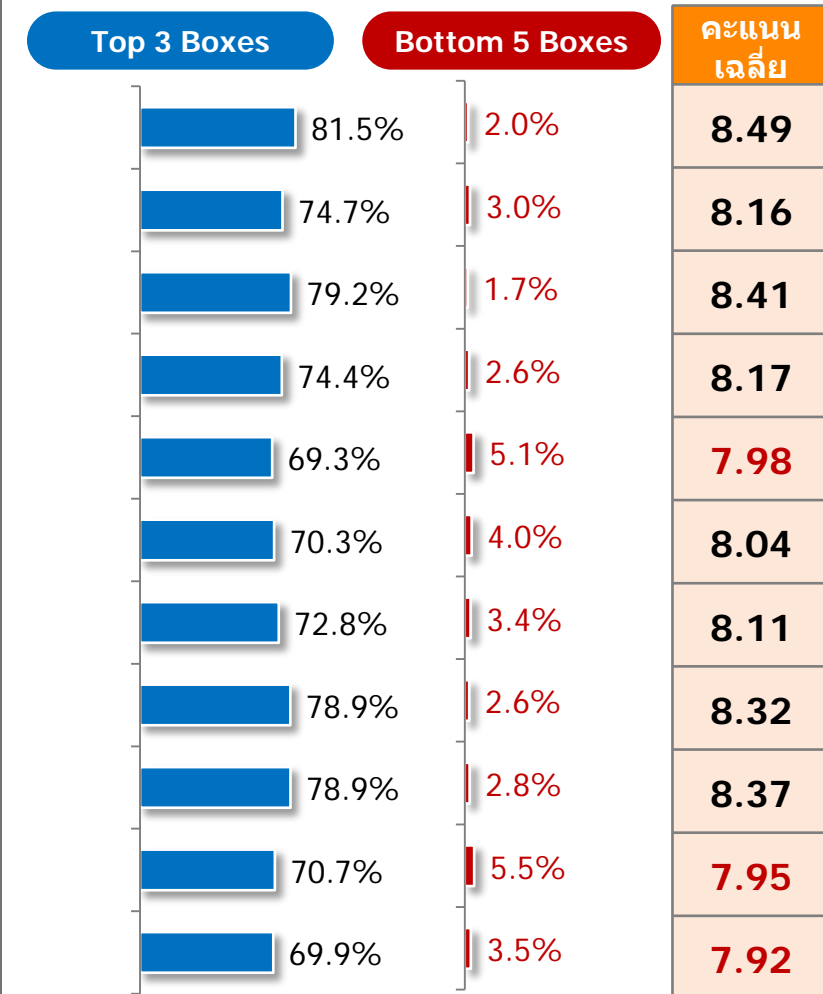
ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการบังคับคดีแพ่ง



ระดับความคาดหวัง



ระดับการเห็นปฏิบัติจริง



ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการบังคับคดีแพ่ง (ต่อ)



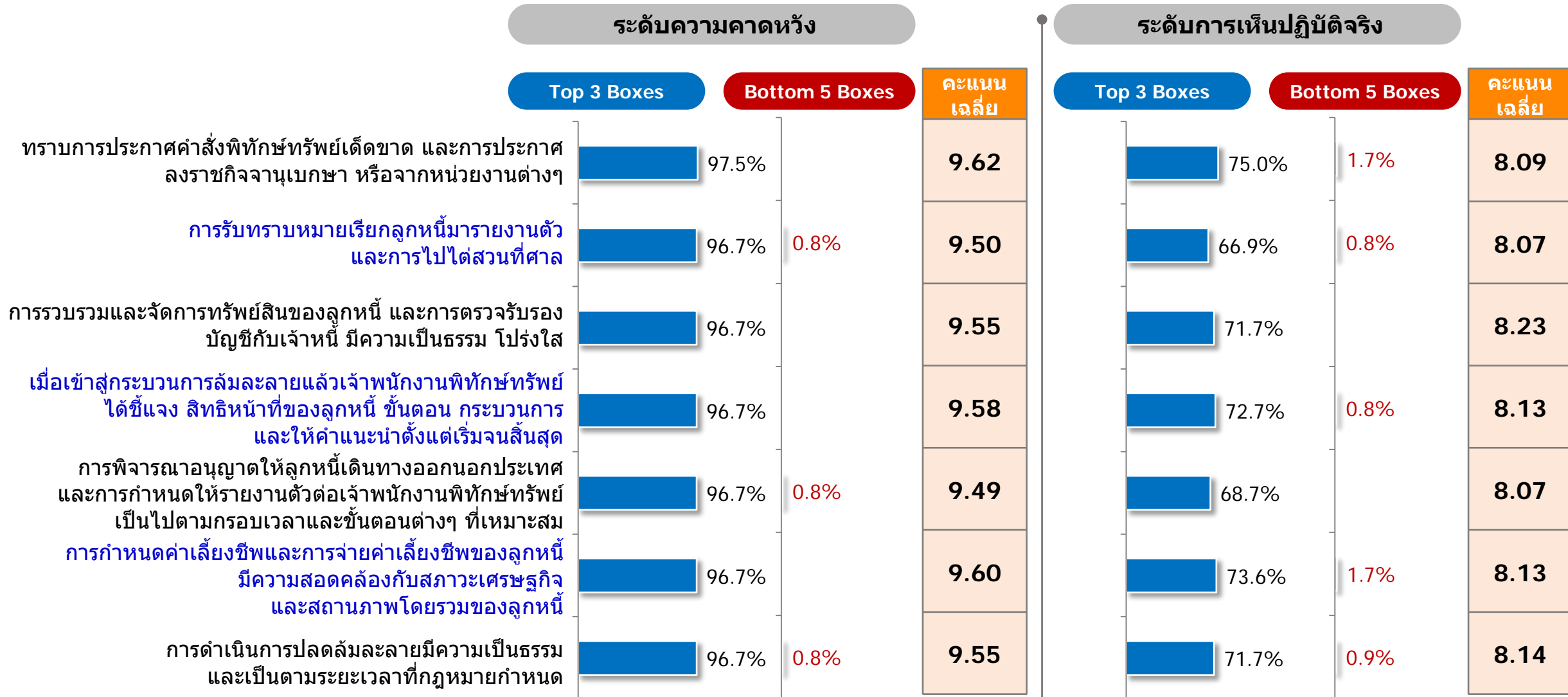
	ระดับความคาดหวัง			ระดับการเห็นปฏิบัติจริง			
	รวม	หน่วยงานส่วนกลาง	หน่วยงานส่วนภูมิภาค	รวม	หน่วยงานส่วนกลาง	หน่วยงานส่วนภูมิภาค	
	1,787	1,389	933	1,787	1,389	933	
ความถูกต้องของการแจ้งหมายในการยึดทรัพย์สิน (ถูกคน ถูกที่ ถูกต้องในรายละเอียด)	Top3	97.1%	97.8%	96.3%	81.5%	78.8%	84.5%
	Bottom5	0.7%	0.5%	0.9%	2.0%	2.4%	1.5%
	คะแนนเฉลี่ย	9.61	9.64	9.58	8.49	8.41	8.59
ความรวดเร็วในการแจ้งหมาย การยึดทรัพย์สิน ถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย	Top3	96.0%	97.3%	94.5%	74.7%	73.1%	76.5%
	Bottom5	0.9%	0.8%	1.1%	3.0%	3.3%	2.8%
	คะแนนเฉลี่ย	9.50	9.55	9.44	8.16	8.07	8.26
ความถูกต้องของการแจ้งหมาย ในการอายัดทรัพย์สิน (ถูกคน ถูกที่ ถูกต้องในรายละเอียด)	Top3	96.1%	97.5%	94.6%	79.2%	77.7%	80.9%
	Bottom5	0.6%	0.5%	0.6%	1.7%	1.8%	1.6%
	คะแนนเฉลี่ย	9.53	9.60	9.46	8.41	8.38	8.45
ความรวดเร็วของการแจ้งหมาย ในการอายัดทรัพย์สิน	Top3	95.8%	97.1%	94.3%	74.4%	72.6%	76.3%
	Bottom5	0.9%	0.8%	1.1%	2.6%	2.5%	2.6%
	คะแนนเฉลี่ย	9.49	9.55	9.43	8.17	8.06	8.29
พนักงานเดินหมายมีการชี้แจง หรือทำความเข้าใจแก่ลูกหนี้	Top3	94.7%	96.3%	92.9%	69.3%	67.2%	71.9%
	Bottom5	1.3%	1.0%	1.5%	5.1%	4.9%	5.4%
	คะแนนเฉลี่ย	9.41	9.45	9.36	7.98	7.88	8.09
กรอบระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการรวบรวม และจัดการทรัพย์สิน ของลูกหนี้เป็นไปอย่างเหมาะสม	Top3	95.6%	96.5%	94.5%	70.3%	67.0%	73.9%
	Bottom5	1.2%	1.0%	1.3%	4.0%	3.6%	4.4%
	คะแนนเฉลี่ย	9.47	9.51	9.42	8.04	7.92	8.16

ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการบังคับคดีแพ่ง (ต่อ)



	ระดับความคาดหวัง			ระดับการเห็นปฏิบัติจริง			
	รวม	หน่วยงานส่วนกลาง	หน่วยงานส่วนภูมิภาค	รวม	หน่วยงานส่วนกลาง	หน่วยงานส่วนภูมิภาค	
	1,787	1,389	933	1,787	1,389	933	
ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการบังคับคดี เช่น ยึดอายัด ชับไล่ เป็นไปตามกรอบเวลาที่ตั้งไว้	Top3	95.7%	97.0%	94.2%	72.8%	69.5%	76.3%
	Bottom5	1.0%	0.9%	1.2%	3.4%	3.1%	3.6%
	คะแนนเฉลี่ย	9.48	9.54	9.42	8.11	8.02	8.22
ความเป็นธรรมในการดำเนินการบังคับคดี เช่น ยึด อายัด ชับไล่	Top3	96.3%	97.7%	94.7%	78.9%	77.6%	80.2%
	Bottom5	0.9%	0.9%	0.8%	2.6%	2.6%	2.5%
	คะแนนเฉลี่ย	9.51	9.57	9.45	8.32	8.24	8.42
ความถูกต้องในการจัดทำบัญชีแสดงรายการรับจ่ายเงิน	Top3	96.3%	97.8%	94.7%	78.9%	77.9%	80.1%
	Bottom5	1.0%	0.9%	1.1%	2.8%	2.9%	2.8%
	คะแนนเฉลี่ย	9.52	9.58	9.45	8.37	8.30	8.45
ความรวดเร็วในการจัดทำบัญชีแสดงรายการรับจ่ายเงิน	Top3	94.7%	95.6%	93.6%	70.7%	70.1%	71.4%
	Bottom5	1.3%	1.3%	1.2%	5.5%	5.6%	5.3%
	คะแนนเฉลี่ย	9.51	9.56	9.45	7.95	7.86	8.06
ศูนย์ One Stop Service มีความสะดวกในการติดต่อ ขอรับบริการ	Top3	96.7%	97.1%	93.8%	69.9%	70.8%	62.2%
	Bottom5	0.5%	0.5%		3.5%	3.6%	2.7%
	คะแนนเฉลี่ย	9.52	9.59	8.96	7.92	7.96	7.61

ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการบังคับล้มละลาย (เฉพาะฝ่ายลูกหนี้)



ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการบังคับคดล้มละลาย (เฉพาะฝ่ายเจ้าหน้าที่)

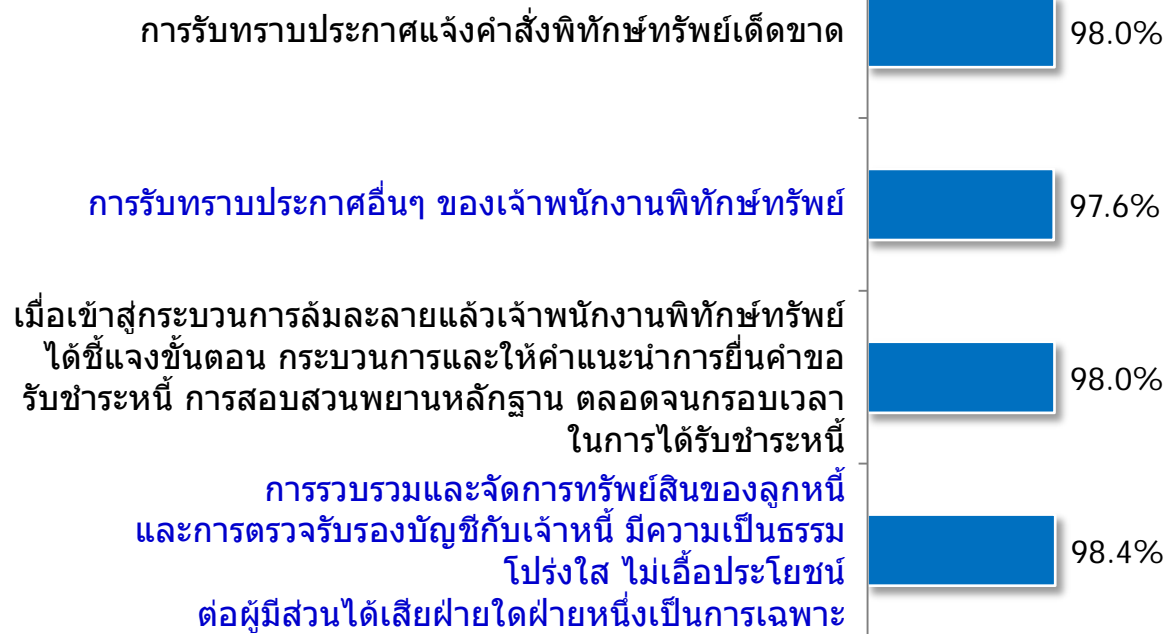


ระดับความคาดหวัง

Top 3 Boxes

Bottom 5 Boxes

คะแนนเฉลี่ย

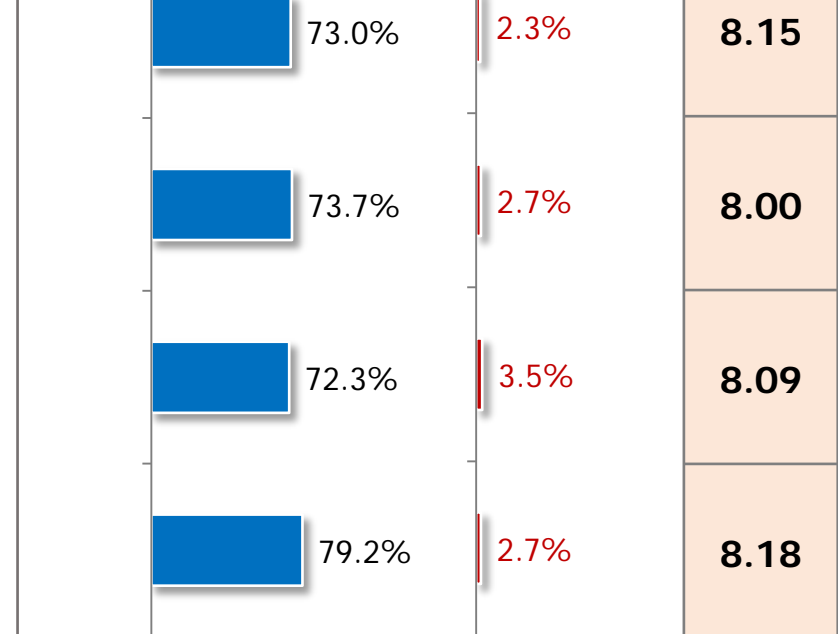


ระดับการเห็นปฏิบัติจริง

Top 3 Boxes

Bottom 5 Boxes

คะแนนเฉลี่ย



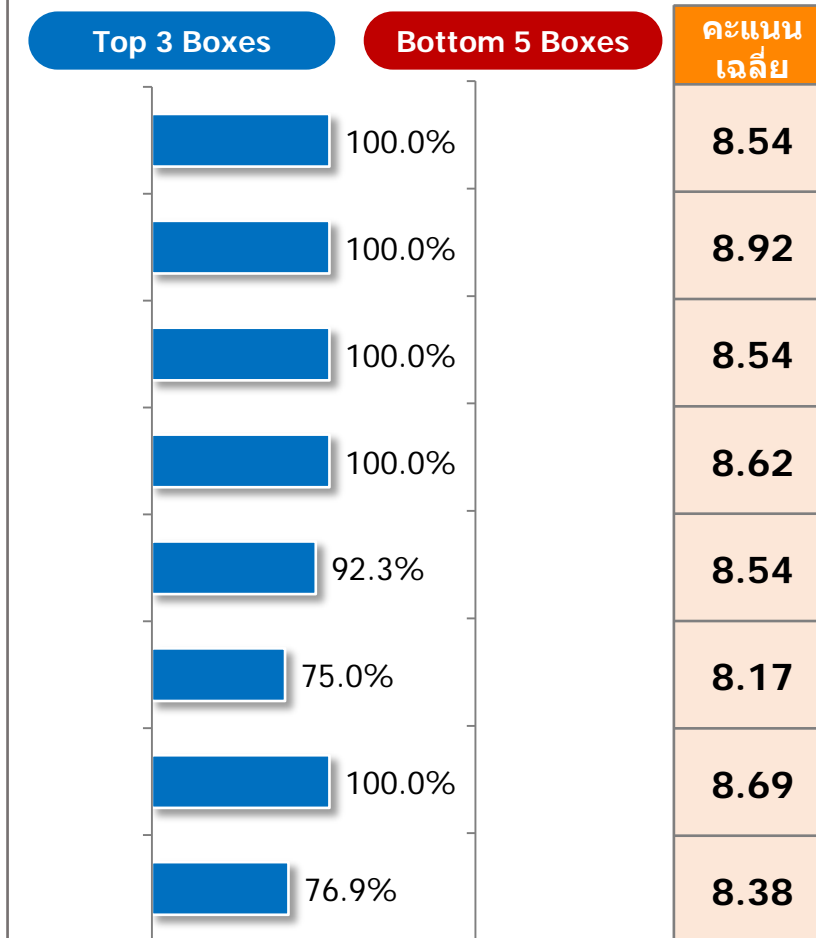
ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ (เฉพาะฝ่ายลูกหนี้)



ระดับความคาดหวัง



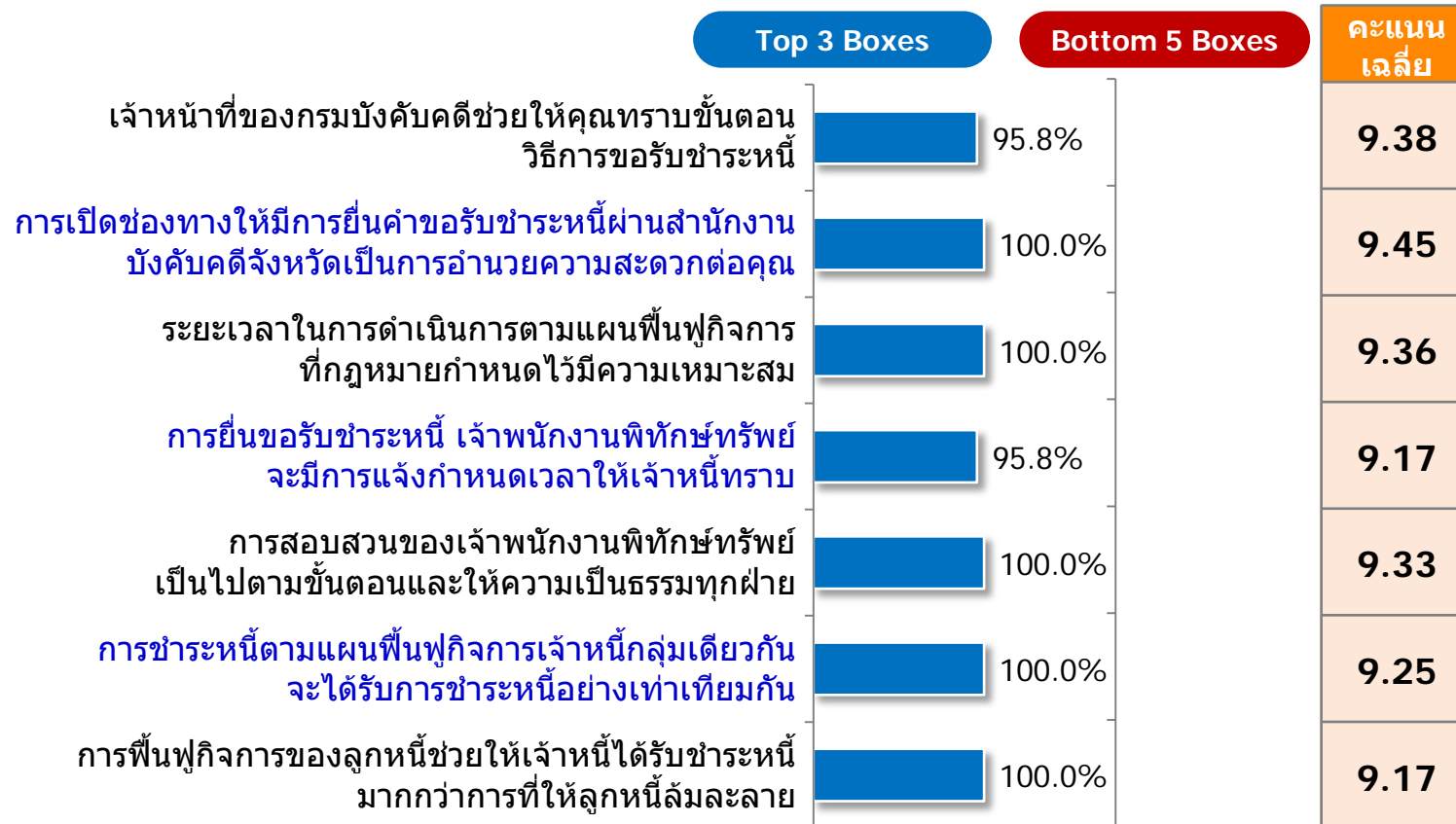
ระดับการเห็นปฏิบัติจริง



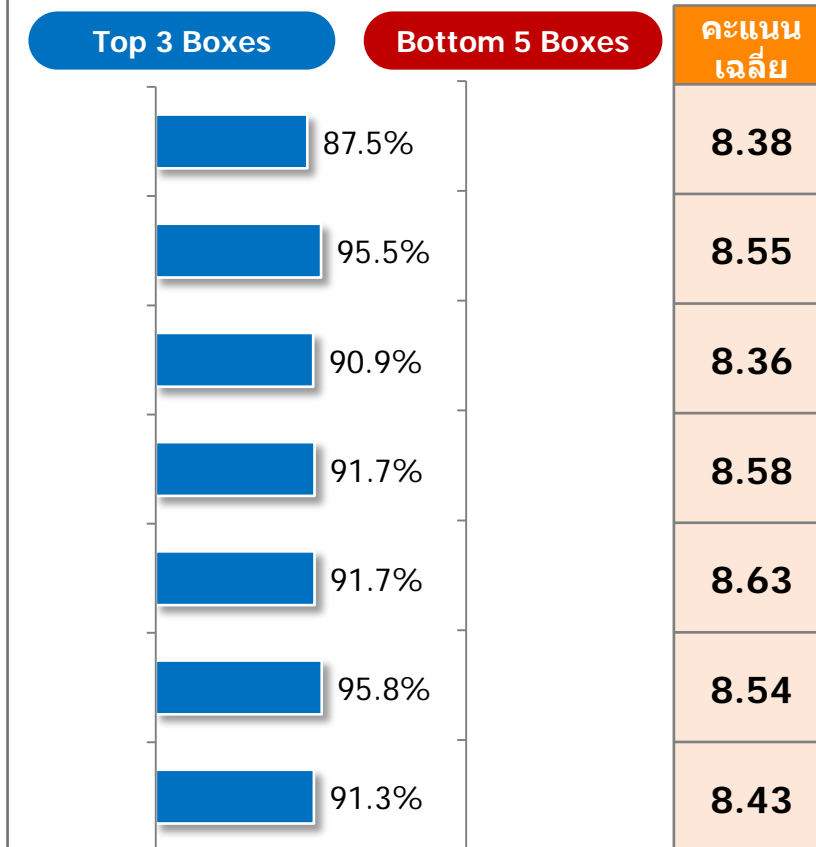
ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ (เฉพาะฝ่ายเจ้าหนี้)



ระดับความคาดหวัง



ระดับการเห็นปฏิบัติจริง



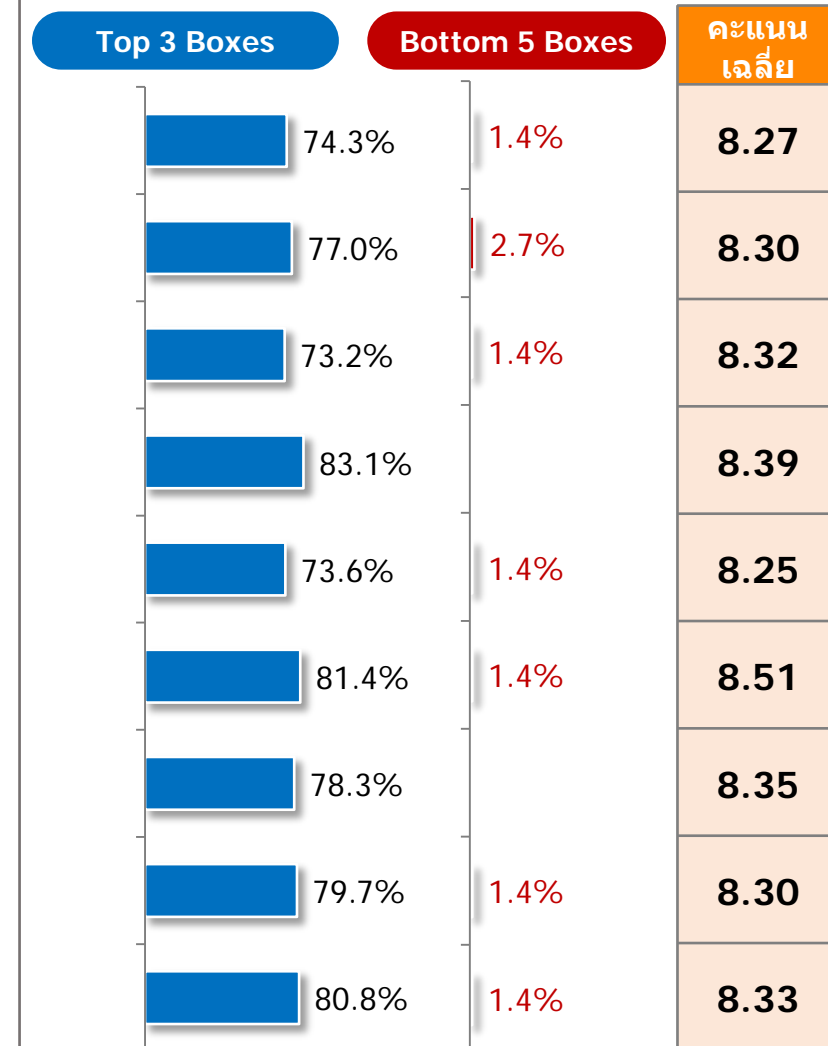
ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ชั้นบังคับคดี (เฉพาะฝ่ายลูกหนี้)



ระดับความคาดหวัง



ระดับการเห็นปฏิบัติจริง



ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ชั้นบังคับคดี (เฉพาะฝ่ายลูกหนี้) (ต่อ)



	ระดับความคาดหวัง			ระดับการเห็นปฏิบัติจริง			
	รวม	หน่วยงานส่วนกลาง	หน่วยงานส่วนภูมิภาค	รวม	หน่วยงานส่วนกลาง	หน่วยงานส่วนภูมิภาค	
	74	19	55	19	55	56	
ช่องทางในการยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ชั้นบังคับคดีผ่านช่องทางต่างๆ	Top3	97.3%	89.5%	100.0%	74.3%	78.9%	72.7%
	Bottom5	-	-	-	1.4%	-	1.8%
	คะแนนเฉลี่ย	9.64	9.53	9.67	8.27	8.58	8.16
สถานที่ในการจัดไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี มีความเหมาะสมต่อการเจรจา	Top3	97.3%	89.5%	100.0%	77.0%	73.7%	78.2%
	Bottom5	-	-	-	2.7%	-	3.6%
	คะแนนเฉลี่ย	9.61	9.63	9.60	8.30	8.63	8.18
การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี เป็นทางเลือกหนึ่งที่ทำให้คุณสามารถ เจรจาทายข้อยุติร่วมกับเจ้าหนี้ได้	Top3	97.2%	89.5%	100.0%	73.2%	68.4%	75.0%
	Bottom5	-	-	-	1.4%	-	1.9%
	คะแนนเฉลี่ย	9.62	9.47	9.67	8.32	8.47	8.27
การอนุญาตให้มีการเลื่อนนัดไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ชั้นบังคับคดี เพื่อรอข้อตกลงที่เหมาะสม มีประโยชน์ ต่อการดำเนินการต่อไป	Top3	95.9%	84.2%	100.0%	83.1%	88.2%	81.5%
	Bottom5	-	-	-	-	-	-
	คะแนนเฉลี่ย	9.47	9.21	9.56	8.39	8.65	8.31
ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชี้แจงขั้นตอน วิธีการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ให้คำแนะนำเบื้องต้น และช่วยหาทางออกให้กับคุณได้	Top3	98.6%	94.4%	100.0%	73.6%	66.7%	75.9%
	Bottom5	-	-	-	1.4%	-	1.9%
	คะแนนเฉลี่ย	9.58	9.72	9.54	8.25	8.56	8.15
ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีความเป็นธรรม โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง เป็นการเฉพาะ	Top3	97.1%	88.9%	100.0%	81.4%	77.8%	82.7%
	Bottom5	-	-	-	1.4%	-	1.9%
	คะแนนเฉลี่ย	9.54	9.44	9.58	8.51	8.83	8.40

ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ชั้นบังคับคดี (เฉพาะฝ่ายลูกหนี้) (ต่อ)



		ระดับความคาดหวัง			ระดับการเห็นปฏิบัติจริง		
		รวม	หน่วยงานส่วนกลาง	หน่วยงานส่วนภูมิภาค	รวม	หน่วยงานส่วนกลาง	หน่วยงานส่วนภูมิภาค
		74	19	55	19	55	56
คุณสามารถเสนอทางเลือกในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี	Top3	95.7%	88.9%	98.1%	78.3%	70.6%	80.8%
	Bottom5	-	-	-	-	-	-
	คะแนนเฉลี่ย	9.49	9.33	9.54	8.35	8.29	8.37
คุณสามารถตัดสินใจในการตกลงยินยอมผ่อนผันได้อย่างสมัครใจและเป็นอิสระ	Top3	95.7%	88.9%	98.1%	79.7%	82.4%	78.8%
	Bottom5	-	-	-	1.4%	-	1.9%
	คะแนนเฉลี่ย	9.46	9.44	9.46	8.30	8.59	8.21
การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี เป็นกระบวนการที่ไม่ยุ่งยาก ไม่มีค่าใช้จ่าย และช่วยแก้ปัญหาหนี้อีกทางหนึ่ง	Top3	97.3%	88.9%	100.0%	80.8%	88.9%	78.2%
	Bottom5	-	-	-	1.4%	-	1.8%
	คะแนนเฉลี่ย	9.53	9.50	9.55	8.33	8.67	8.22

ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ชั้นบังคับคดี (เฉพาะฝ่ายเจ้าหนี้)



ระดับความคาดหวัง

Top 3 Boxes

Bottom 5 Boxes

คะแนนเฉลี่ย

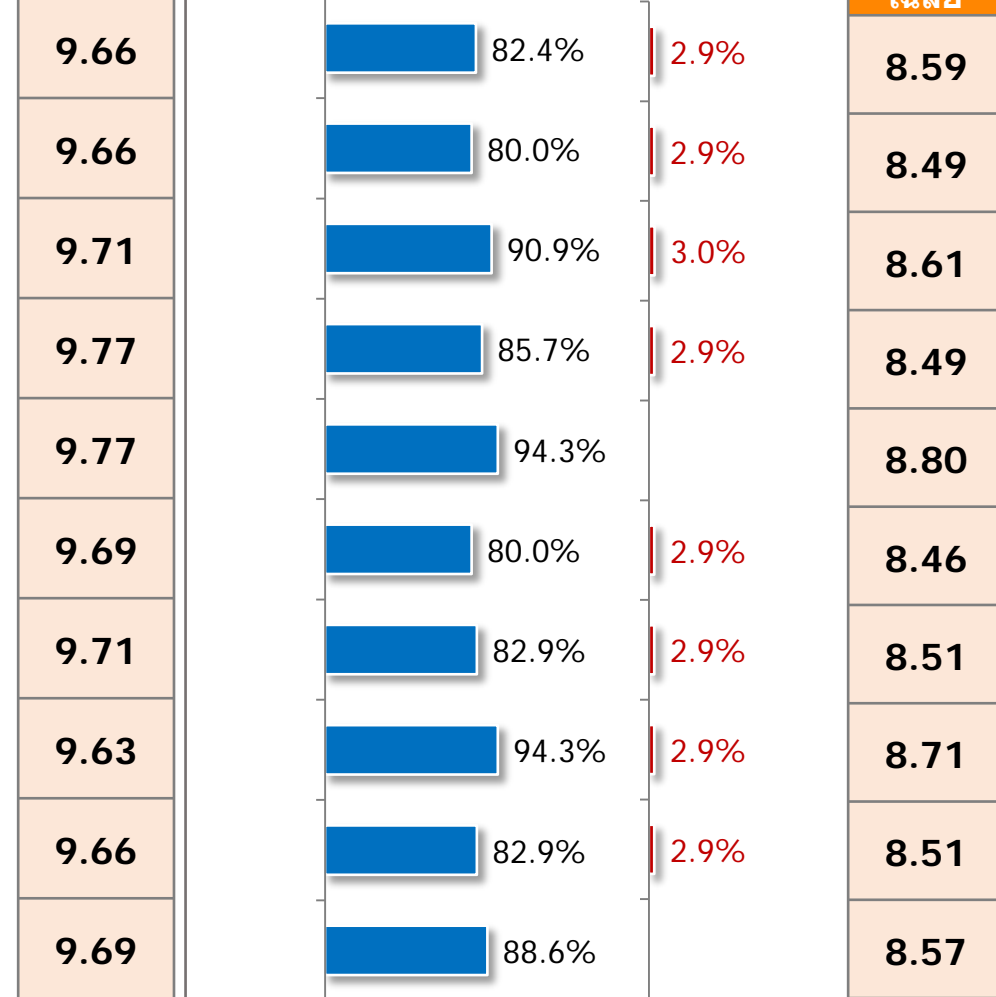


ระดับการเห็นปฏิบัติจริง

Top 3 Boxes

Bottom 5 Boxes

คะแนนเฉลี่ย



ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ชั้นบังคับคดี (เฉพาะฝ่ายเจ้าหนี้) (ต่อ)



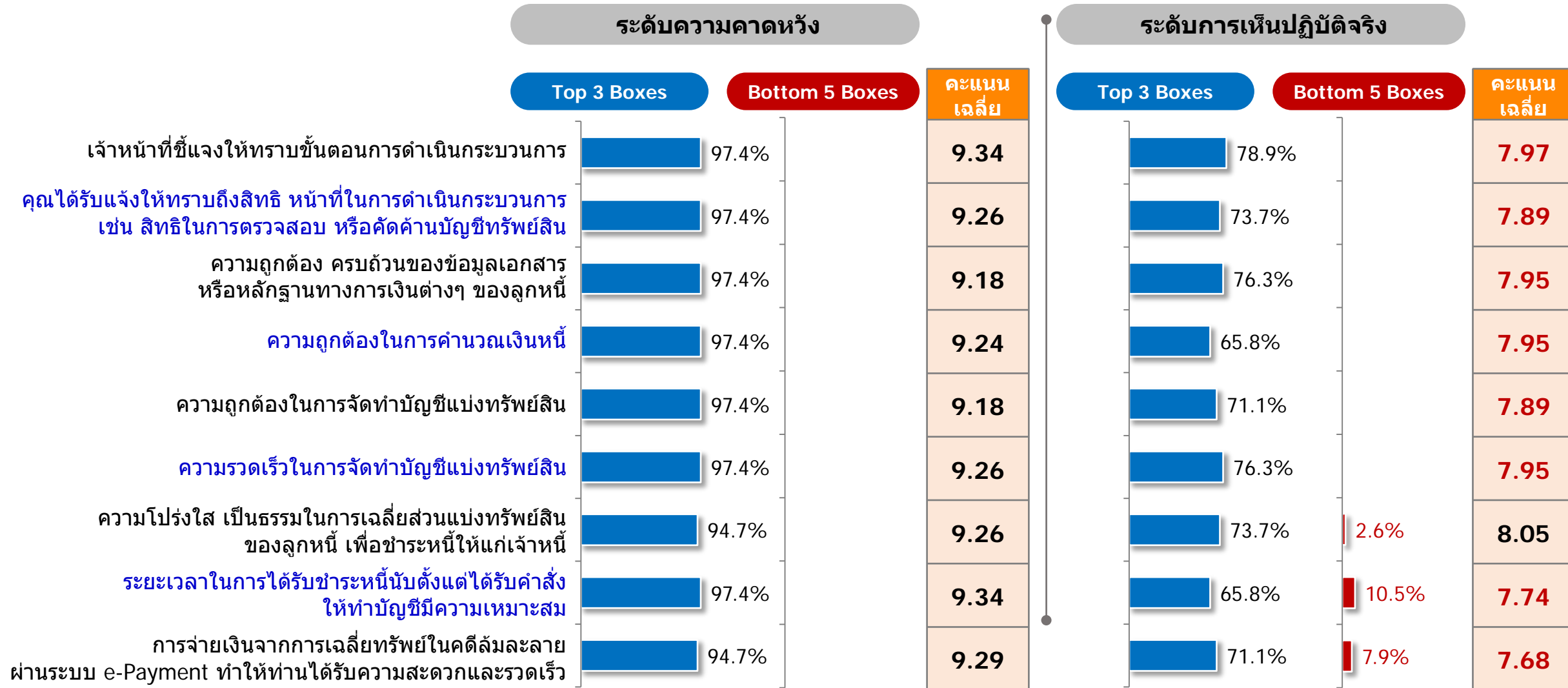
		ระดับความคาดหวัง			ระดับการเห็นปฏิบัติจริง		
		รวม	หน่วยงานส่วนกลาง	หน่วยงานส่วนภูมิภาค	รวม	หน่วยงานส่วนกลาง	หน่วยงานส่วนภูมิภาค
		35	10	25	35	10	25
ช่องทางในการยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ชั้นบังคับคดีผ่านช่องทางต่างๆ	Top3	91.4%	90.0%	92.0%	82.4%	77.8%	84.0%
	Bottom5	-	-	-	2.9%	-	4.0%
	คะแนนเฉลี่ย	9.66	9.40	9.76	8.59	8.44	8.64
สถานที่ในการจัดไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี มีความเหมาะสมต่อการเจรจา	Top3	97.1%	90.0%	100.0%	80.0%	80.0%	80.0%
	Bottom5	-	-	-	2.9%	-	4.0%
	คะแนนเฉลี่ย	9.66	9.50	9.72	8.49	8.40	8.52
การอนุญาตให้มีการเลื่อนนัดไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ชั้นบังคับคดี เพื่อรอข้อตกลงที่เหมาะสม มีประโยชน์ต่อการดำเนินการต่อไป	Top3	100.0%	100.0%	100.0%	90.9%	88.9%	91.7%
	Bottom5	-	-	-	3.0%	-	4.2%
	คะแนนเฉลี่ย	9.71	9.70	9.72	8.61	8.56	8.63
ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชี้แจงขั้นตอน วิธีการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ให้คำแนะนำเบื้องต้น และช่วยหาทางออกให้กับคุณได้	Top3	100.0%	100.0%	100.0%	85.7%	80.0%	88.0%
	Bottom5	-	-	-	2.9%	-	4.0%
	คะแนนเฉลี่ย	9.77	9.70	9.80	8.49	8.40	8.52
ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีความเป็นธรรม โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง เป็นการเฉพาะ	Top3	100.0%	100.0%	100.0%	94.3%	100.0%	92.0%
	Bottom5	-	-	-	-	-	-
	คะแนนเฉลี่ย	9.77	9.80	9.76	8.80	9.00	8.72

ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท ชั้นบังคับคดี (เฉพาะฝ่ายเจ้าหนี้) (ต่อ)



		ระดับความคาดหวัง			ระดับการเห็นปฏิบัติจริง		
		รวม	หน่วยงานส่วนกลาง	หน่วยงานส่วนภูมิภาค	รวม	หน่วยงานส่วนกลาง	หน่วยงานส่วนภูมิภาค
		35	10	25	35	10	25
การเข้าสู่กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท ชั้นบังคับคดีช่วยประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายให้แก่คุณได้	Top3	97.1%	100.0%	96.0%	80.0%	90.0%	76.0%
	Bottom5	-	-	-	2.9%	-	4.0%
	คะแนนเฉลี่ย	9.69	9.70	9.68	8.46	8.80	8.32
การเข้าสู่กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท ชั้นบังคับคดีเป็นกระบวนการที่ไม่ยุ่งยาก ไม่มีค่าใช้จ่าย เป็นทางเลือกในการแก้ปัญหาหนี้ อีกทางหนึ่ง	Top3	97.1%	100.0%	96.0%	82.9%	90.0%	80.0%
	Bottom5	-	-	-	2.9%	-	4.0%
	คะแนนเฉลี่ย	9.71	9.60	9.76	8.51	8.70	8.44
การใกล้เคียงข้อพิพาทชั้นบังคับคดี เป็นทางเลือกหนึ่งที่ทำให้คุณสามารถเจรจา หาข้อยุติร่วมกับลูกหนี้ได้	Top3	100.0%	100.0%	100.0%	94.3%	100.0%	92.0%
	Bottom5	-	-	-	2.9%	-	4.0%
	คะแนนเฉลี่ย	9.63	9.40	9.72	8.71	8.90	8.64
การเข้าสู่กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท ชั้นบังคับคดี ช่วยให้ท่านได้รับชำระหนี้เร็วขึ้น	Top3	100.0%	100.0%	100.0%	82.9%	80.0%	84.0%
	Bottom5	-	-	-	2.9%	-	4.0%
	คะแนนเฉลี่ย	9.66	9.50	9.72	8.51	8.70	8.44
สามารถตัดสินใจในการตกลงยินยอมผ่อนผัน ได้อย่างสมัครใจและเป็นอิสระ	Top3	100.0%	100.0%	100.0%	88.6%	90.0%	88.0%
	Bottom5	-	-	-	-	-	-
	คะแนนเฉลี่ย	9.69	9.50	9.76	8.57	8.50	8.60

ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการติดตาม และเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย



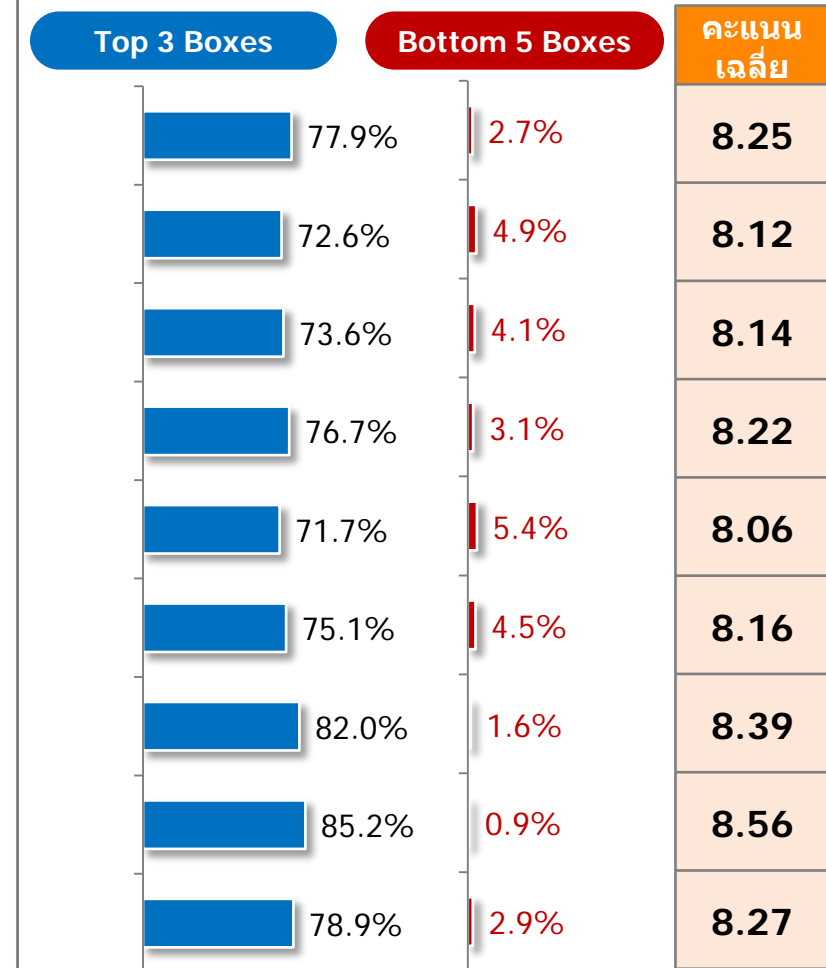
ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการบังคับคดี ด้านการขายทอดตลาดทรัพย์สิน



ระดับความคาดหวัง



ระดับการเห็นปฏิบัติจริง



ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการบังคับคดี ด้านการขายทอดตลาดทรัพย์สิน (ต่อ)



		ระดับความคาดหวัง			ระดับการเห็นปฏิบัติจริง		
		รวม	หน่วยงานส่วนกลาง	หน่วยงานส่วนภูมิภาค	รวม	หน่วยงานส่วนกลาง	หน่วยงานส่วนภูมิภาค
		448	241	207	448	241	207
ความสะดวกและง่ายในการเข้าถึงข้อมูล การประกาศขายทอดตลาดทรัพย์สิน	Top3	95.3%	95.9%	94.7%	77.9%	71.4%	85.5%
	Bottom5	0.4%	0.8%	-	2.7%	3.7%	1.4%
	คะแนนเฉลี่ย	9.59	9.58	9.60	8.25	7.95	8.59
การประกาศข้อมูลการประกาศ ขายทอดตลาดทรัพย์สินกระจายทั่วถึง	Top3	95.3%	95.9%	94.7%	72.6%	66.7%	79.6%
	Bottom5	0.7%	0.8%	0.5%	4.9%	6.7%	2.9%
	คะแนนเฉลี่ย	9.51	9.48	9.56	8.12	7.84	8.45
ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ติดประกาศ ขายทอดตลาดก่อนวันขาย (ไม่น้อยกว่า 7 วัน)	Top3	95.7%	96.6%	94.7%	73.6%	66.8%	81.6%
	Bottom5	0.4%	0.4%	0.5%	4.1%	5.5%	2.4%
	คะแนนเฉลี่ย	9.49	9.45	9.55	8.14	7.84	8.49
ความชัดเจน ครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูล การขายทอดตลาดที่ปิดประกาศ	Top3	96.0%	97.1%	94.7%	76.7%	72.9%	81.1%
	Bottom5	0.7%	0.4%	1.0%	3.1%	3.8%	2.4%
	คะแนนเฉลี่ย	9.53	9.54	9.51	8.22	8.03	8.44
ความชัดเจนของการประกาศแจ้งคดี ที่มีการงดการขาย	Top3	96.2%	97.1%	95.2%	71.7%	67.2%	76.8%
	Bottom5	0.7%	0.4%	1.0%	5.4%	6.6%	3.9%
	คะแนนเฉลี่ย	9.54	9.54	9.53	8.06	7.84	8.31
ความสมเหตุสมผล และความน่าเชื่อถือ ในการประเมินราคาของทรัพย์สินที่ขายทอดตลาด	Top3	96.0%	96.6%	95.2%	75.1%	71.4%	79.2%
	Bottom5	0.4%	0.4%	0.5%	4.5%	5.5%	3.4%
	คะแนนเฉลี่ย	9.54	9.50	9.58	8.16	7.90	8.46

ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการบังคับคดี ด้านการขายทอดตลาดทรัพย์ (ต่อ)



		ระดับความคาดหวัง			ระดับการเห็นปฏิบัติจริง		
		รวม	หน่วยงานส่วนกลาง	หน่วยงานส่วนภูมิภาค	รวม	หน่วยงานส่วนกลาง	หน่วยงานส่วนภูมิภาค
		448	241	207	448	241	207
ความชัดเจนของการอธิบาย หลักเกณฑ์ ขั้นตอนวิธีการ พร้อมคำแนะนำ และข้อดีที่เด่น	Top3	96.6%	97.5%	95.6%	82.0%	76.6%	88.3%
	Bottom5	-	-	-	1.6%	2.1%	1.0%
	คะแนนเฉลี่ย	9.59	9.59	9.59	8.39	8.10	8.72
เจ้าหน้าที่ที่ทำการขายทอดตลาดทรัพย์ มีความโปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ แก่ผู้รับบริการ	Top3	97.1%	97.9%	96.1%	85.2%	79.2%	92.2%
	Bottom5	0.4%	0.4%	0.5%	0.9%	1.7%	-
	คะแนนเฉลี่ย	9.63	9.63	9.62	8.56	8.27	8.91
ความสะดวกในกระบวนการซื้อทรัพย์	Top3	96.2%	97.5%	94.7%	78.9%	73.8%	84.9%
	Bottom5	0.7%	0.8%	0.5%	2.9%	3.8%	2.0%
	คะแนนเฉลี่ย	9.57	9.60	9.53	8.27	8.01	8.57



www.led.go.th

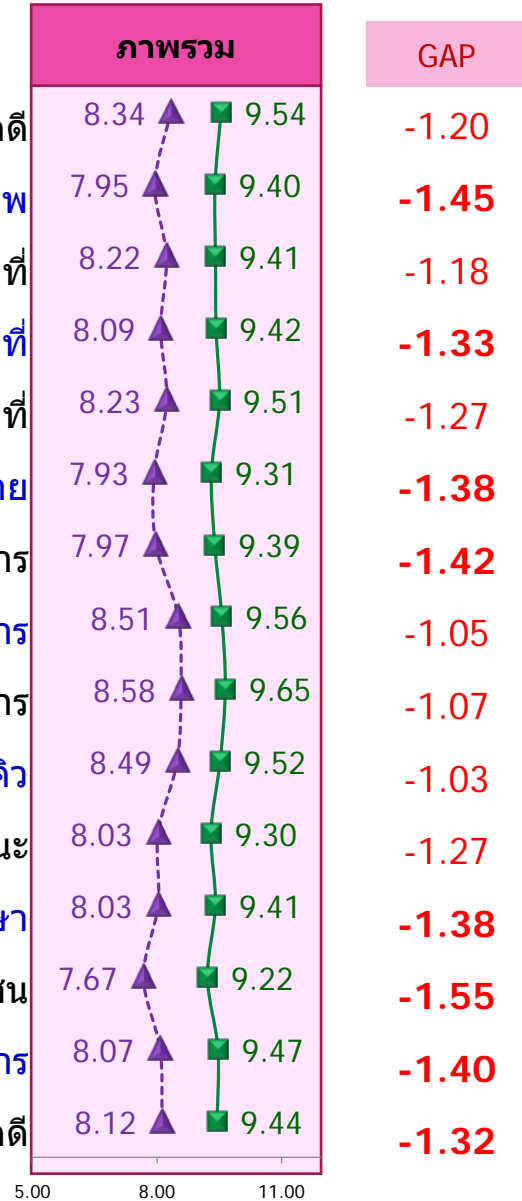
เปรียบเทียบระดับความคาดหวัง กับการเห็นปฏิบัติจริง

ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการบังคับคดีในภาพรวม



■ ความคาดหวัง ▲ การเห็นปฏิบัติจริง

การดำเนินงานเป็นไปตามวิสัยทัศน์ของกรมบังคับคดี
 การจัดสรรกำลังเจ้าหน้าที่ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี พร้อมอำนวยความสะดวกด้านบังคับคดีอย่างมีประสิทธิภาพ
 ทัศนคติที่ดี ทัศนคติที่ดีให้บริการของเจ้าหน้าที่
 ความกระตือรือร้นทำงาน การเอาใจใส่ติดตามของเจ้าหน้าที่
 ความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่
 มีช่องทางการติดต่อหรือ ประชาสัมพันธ์ของกรมบังคับคดีที่หลากหลาย
 ความสะดวกง่ายในการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ
 ความโปร่งใสในทุกขั้นตอนของการดำเนินการและการบริการ
 ยึดหลักกฎหมายในการดำเนินการและการบริการ
 การดำเนินการด้วยความเป็นธรรม การไม่เลือกปฏิบัติ ให้ความเสมอภาคและให้บริการตามคิ
 การเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ
 การจัดเตรียมนักกฎหมายหรือนิติกรคอยให้ความช่วยเหลือ แนะนำ ให้คำปรึกษา
 การจัดอบรม หรือการให้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการบังคับคดีให้แก่ประชาชน
 ผลของการติดต่อเป็นไปตามเป้าหมายที่คุณตั้งไว้จากการให้บริการ
 การแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอน หรือวิธีการที่เหมาะสมกับคดี



ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการบังคับคดีแพ่ง

■ ความคาดหวัง ▲ การเห็นปฏิบัติจริง

ความถูกต้องของการแจ้งหมายในการยึดทรัพย์สิน (ถูกคน ถูกที่ ถูกต้องในรายละเอียด)

ความรวดเร็วในการแจ้งหมาย การยึดทรัพย์ถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

ความถูกต้องของการแจ้งหมายในการอายัดทรัพย์สิน (ถูกคน ถูกที่ ถูกต้องในรายละเอียด)

ความรวดเร็วของการแจ้งหมายในการอายัดทรัพย์สิน

พนักงานเดินหมายมีการชี้แจงหรือทำความเข้าใจแก่ลูกหนี้ กรณีพบลูกหนี้และลูกหนี้มีข้อซักถาม

กรอบระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการรวบรวมและจัดการทรัพย์สินของลูกหนี้เป็นไปอย่างเหมาะสม

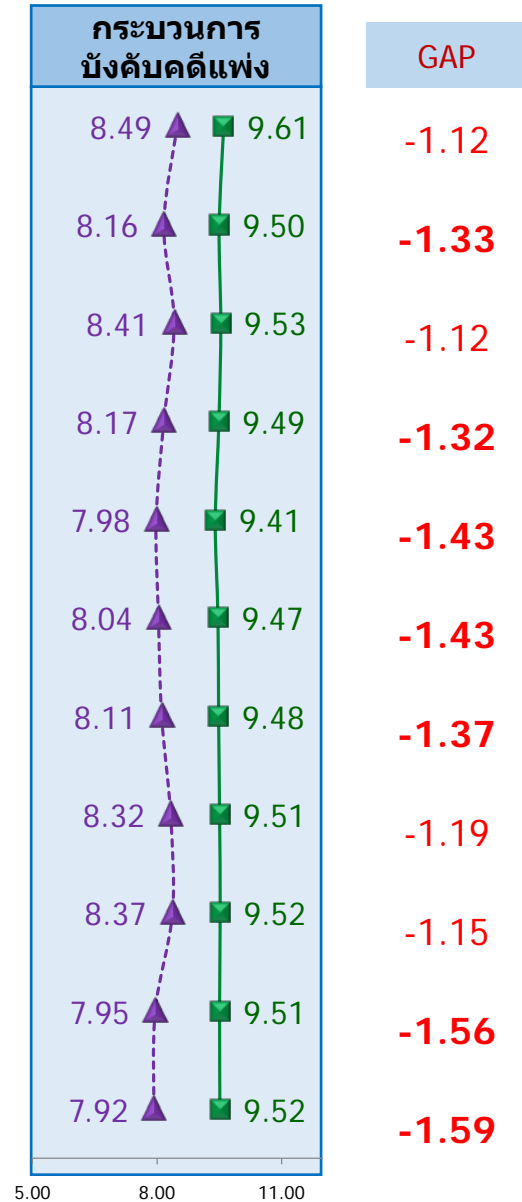
ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการบังคับคดี เช่น ยึด อายัด ชับไล่ เป็นไปตามกรอบเวลาที่ตั้งไว้

ความเป็นธรรมในการดำเนินการบังคับคดี เช่น ยึด อายัด ชับไล่

ความถูกต้องในการจัดทำบัญชีแสดงรายการรับจ่ายเงิน

ความรวดเร็วในการจัดทำบัญชีแสดงรายการรับจ่ายเงิน

ศูนย์ One Stop Service มีความสะดวกในการติดต่อ ขอรับบริการ (เฉพาะ สบก.1-6 ในส่วนกลางเท่านั้น)



ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการบังคับคดล้มละลาย

■ ความคาดหวัง
 ▲ การเห็นปฏิบัติจริง

ทราบการประกาศคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาด และการประกาศลงราชกิจจานุเบกษา หรือจากหน่วยงานต่างๆ

การรับทราบหมายเรียกลูกหนี้มารายงานตัวและการไปไต่สวนที่ศาล

การรวบรวมและจัดการทรัพย์สินของลูกหนี้ และการตรวจรับรองบัญชีกับเจ้าหนี้ มีความเป็นธรรม โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสียฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นการเฉพาะ

เมื่อเข้าสู่กระบวนการล้มละลายแล้วเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ได้ชี้แจง สิทธิหน้าที่ของลูกหนี้ ขั้นตอน กระบวนการและให้คำแนะนำตั้งแต่เริ่มจนสิ้นสุด

การพิจารณาอนุญาตให้ลูกหนี้เดินทางออกนอกประเทศและการกำหนดให้รายงานตัวต่อเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์เป็นไปตามกรอบเวลาและขั้นตอนต่างๆ ที่เหมาะสม

การกำหนดค่าเลี้ยงชีพและการจ่ายค่าเลี้ยงชีพของลูกหนี้มีความสอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจ และสถานภาพโดยรวมของลูกหนี้

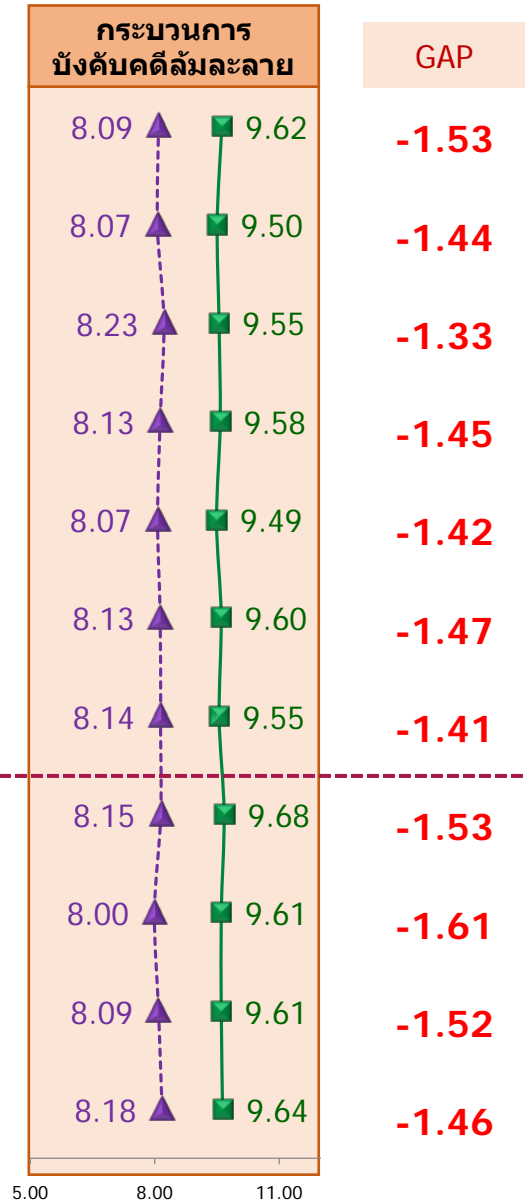
การดำเนินการปลดล้มละลายมีความเป็นธรรม และเป็นตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

การรับทราบประกาศแจ้งคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาด

การรับทราบประกาศอื่น ๆ ของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์

เมื่อเข้าสู่กระบวนการล้มละลายแล้วเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ได้ชี้แจงขั้นตอน กระบวนการและให้คำแนะนำ ยื่นคำขอรับชำระหนี้ การสอบสวนพยานหลักฐาน ตลอดจนกรอบเวลาในการได้รับชำระหนี้

การรวบรวมและจัดการทรัพย์สินของลูกหนี้ และการตรวจรับรองบัญชีกับเจ้าหนี้ มีความเป็นธรรม โปร่งใส ไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสียฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นการเฉพาะ



ลูกหนี้

เจ้าหนี้

ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้

■ ความคาดหวัง ▲ การเห็นปฏิบัติจริง

การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ทำให้กิจการของคุณสามารถดำเนินต่อไปได้

การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ช่วยให้ไม่ต้องเข้าสู่การล้มละลาย

การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้เป็นช่องทางหนึ่งที่ทำให้ลูกหนี้ชำระหนี้ให้กับเจ้าหนี้ได้

การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ สามารถช่วยลดปัญหาการว่างงานได้ส่วนหนึ่ง

การปฏิบัติต่อลูกหนี้มีลักษณะเดียวกัน ไม่เลือกปฏิบัติต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นการเฉพาะ

ได้รับความช่วยเหลือจากศูนย์ช่วยเหลือธุรกิจ SMEs (SME Support & Rescue Center)

เช่น การให้คำปรึกษาและคำแนะนำ (กรณีที่ลูกหนี้เป็น SME)

แผนฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ที่ได้รับความเห็นชอบของที่ประชุมเจ้าหนี้มีความเป็นธรรม

กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้มีความรวดเร็ว

เจ้าหน้าที่ของกรมบังคับคดีช่วยให้คุณทราบขั้นตอนวิธีการขอรับชำระหนี้

การเปิดช่องทางให้มีการยื่นคำขอรับชำระหนี้ผ่านสำนักงานบังคับคดีจังหวัด เป็นการอำนวยความสะดวกให้คุณ

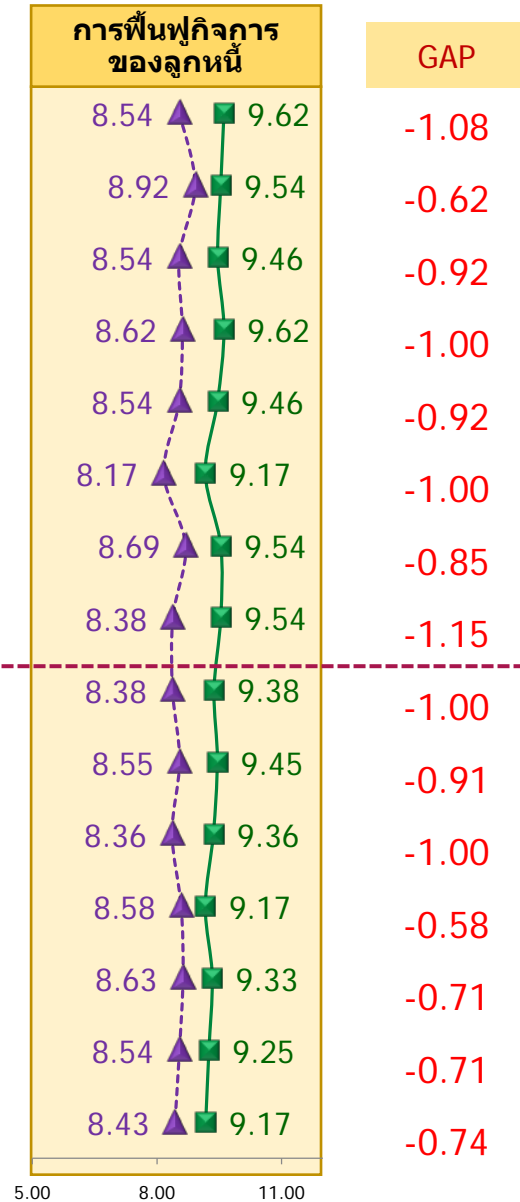
ระยะเวลาในการดำเนินการตามแผนฟื้นฟูกิจการที่กฎหมายกำหนดไว้มีความเหมาะสม

การยื่นขอรับชำระหนี้ เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์จะมีการแจ้งกำหนดเวลาให้เจ้าหนี้ทราบ

การสอบสวนของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์เป็นไปตามขั้นตอน และให้ความเป็นธรรมทุกฝ่าย

การชำระหนี้ตามแผนฟื้นฟูกิจการเจ้าหนี้กลุ่มเดียวกันจะได้รับการชำระหนี้อย่างเท่าเทียมกัน

การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ช่วยให้เจ้าหนี้ได้รับชำระหนี้มากกว่าการที่ให้ลูกหนี้ล้มละลาย



ลูกหนี้

เจ้าหนี้

ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท ชั้นบังคับคดี



■ ความคาดหวัง
 ▲ การเห็นปฏิบัติจริง

ช่องทางในการยื่นคำร้องขอใกล้เคียงข้อพิพาทชั้นบังคับคดีผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ การยื่นคำร้องที่กรมบังคับคดี สำนักงานบังคับคดีจังหวัด ทางโทรสาร ทางไปรษณีย์ เป็นการอำนวยความสะดวกอย่างยิ่ง

สถานที่ในการจัดใกล้เคียงข้อพิพาทชั้นบังคับคดีมีความเหมาะสมต่อการเจรจา

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี เป็นทางเลือกหนึ่งที่ทำให้คุณสามารถเจรจาหาข้อยุติร่วมกับเจ้าหนี้ได้

การอนุญาตให้มีการเลื่อนนัดใกล้เคียงข้อพิพาทชั้นบังคับคดี เพื่อรอข้อตกลงที่เหมาะสมมีประโยชน์ต่อการดำเนินการต่อไป

ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชี้แจงขั้นตอน วิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ให้คำแนะนำเบื้องต้น และช่วยหาทางออกให้กับคุณได้

ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีความเป็นธรรม โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นการเฉพาะ

คุณสามารถเสนอทางเลือกในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี

คุณสามารถตัดสินใจในการตกลงยินยอมผ่อนผันได้อย่างสมัครใจและเป็นอิสระ

การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี เป็นกระบวนการที่ไม่ยุ่งยาก ไม่มีค่าใช้จ่าย และช่วยแก้ปัญหาหนี้อีกทางหนึ่ง

ช่องทางในการยื่นคำร้องขอใกล้เคียงข้อพิพาทชั้นบังคับคดีผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ การยื่นคำร้องที่กรมบังคับคดี สำนักงานบังคับคดีจังหวัด ทางโทรสาร ทางไปรษณีย์เป็นการอำนวยความสะดวกอย่างยิ่ง

สถานที่ในการจัดใกล้เคียงข้อพิพาทชั้นบังคับคดีมีความเหมาะสมต่อการเจรจา

การอนุญาตให้มีการเลื่อนนัดใกล้เคียงข้อพิพาทชั้นบังคับคดี เพื่อรอข้อตกลงที่เหมาะสมมีประโยชน์ต่อการดำเนินการต่อไป

ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชี้แจงขั้นตอน วิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ให้คำแนะนำเบื้องต้น และช่วยหาทางออกให้กับคุณได้

ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีความเป็นธรรม โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นการเฉพาะ

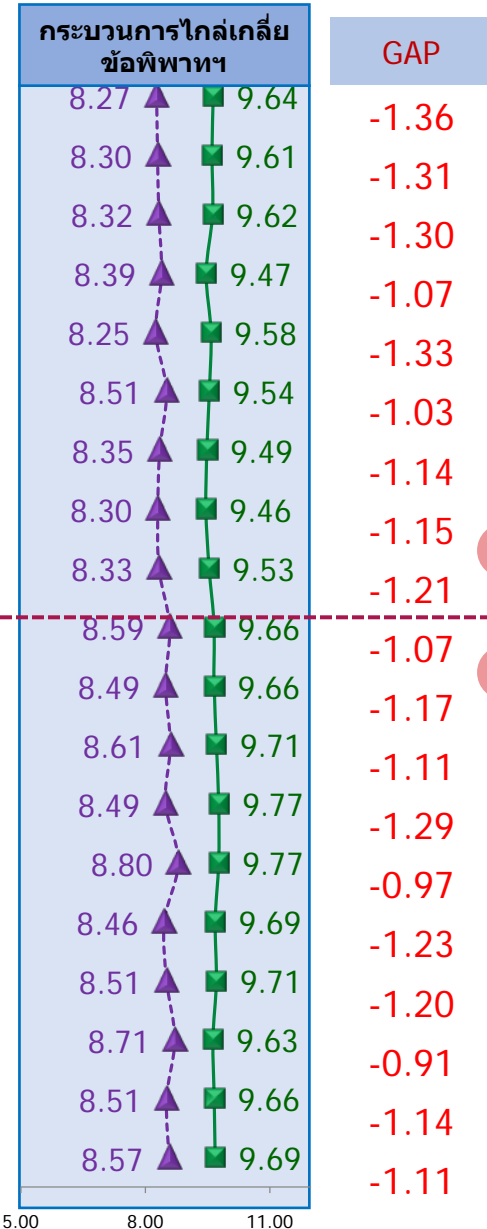
การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีช่วยประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายให้แก่คุณได้

การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีเป็นกระบวนการที่ไม่ยุ่งยาก ไม่มีค่าใช้จ่าย เป็นทางเลือกในการแก้ปัญหาหนี้อีกทางหนึ่ง

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี เป็นทางเลือกหนึ่งที่ทำให้คุณสามารถเจรจาหาข้อยุติร่วมกับลูกหนี้ได้

การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ช่วยให้คุณได้รับชำระหนี้เร็วขึ้น

สามารถตัดสินใจในการตกลงยินยอมผ่อนผัน ได้อย่างสมัครใจและเป็นอิสระ



ลูกหนี้

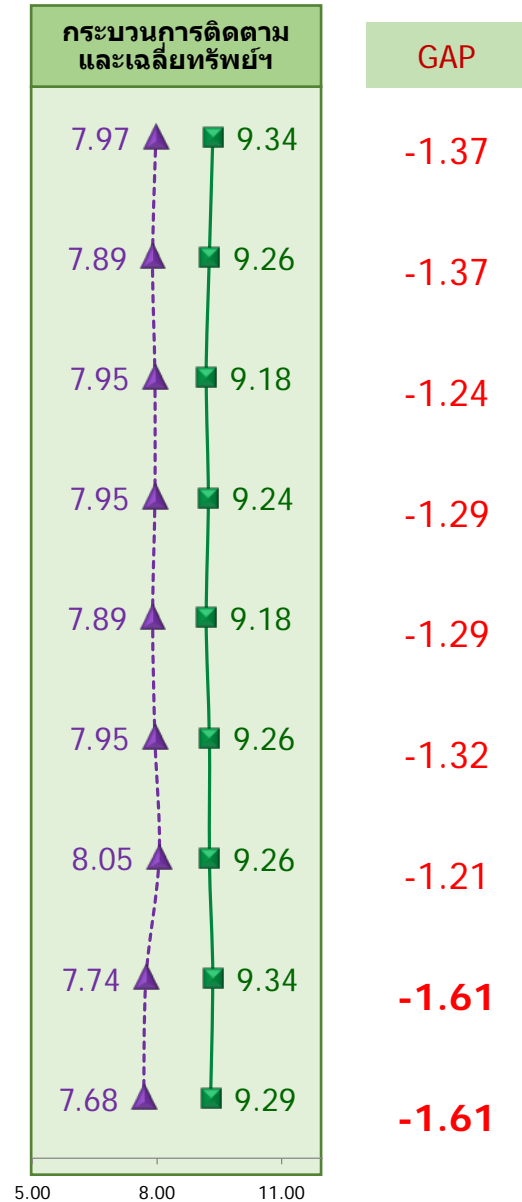
เจ้าหนี้

ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สิน ในคดีล้มละลาย



■ ความคาดหวัง ▲ การเห็นปฏิบัติจริง

- เจ้าหน้าที่ชี้แจงให้ทราบขั้นตอนการดำเนินกระบวนการ
- คุณได้รับแจ้งให้ทราบถึงสิทธิ หน้าที่ในการดำเนินกระบวนการ เช่น สิทธิในการตรวจสอบ หรือคัดค้านบัญชีทรัพย์สิน
- ความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูลเอกสาร หรือหลักฐานทางการเงินต่างๆ ของลูกหนี้
- ความถูกต้องในการคำนวณเงินหนี้
- ความถูกต้องในการจัดทำบัญชีแบ่งทรัพย์สิน
- ความรวดเร็วในการจัดทำบัญชี แบ่งทรัพย์สิน
- ความโปร่งใส เป็นธรรม ในการเฉลี่ยส่วนแบ่งทรัพย์สินของลูกหนี้เพื่อชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้
- ระยะเวลาในการได้รับชำระหนี้นับตั้งแต่ได้รับคำสั่งให้ทำบัญชี มีความเหมาะสม
- การจ่ายเงินจากการเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย ผ่านระบบ e-Payment ทำให้ท่านได้รับความสะดวกและรวดเร็ว



ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการบังคับคดี ด้านการขายทอดตลาดทรัพย์สิน



■ ความคาดหวัง ▲ การเห็นปฏิบัติจริง

ความสะดวกและง่ายในการเข้าถึงข้อมูลการประกาศขายทอดตลาดทรัพย์สิน

การประกาศข้อมูลการประกาศขายทอดตลาดทรัพย์สินกระจายทั่วถึง
และผ่านหลากหลายช่องทาง/แหล่งที่เหมาะสม

ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ติดประกาศขายทอดตลาดก่อนวันขาย (ไม่น้อยกว่า 7 วัน)

ความชัดเจน ครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลการขายทอดตลาดที่ปิดประกาศ

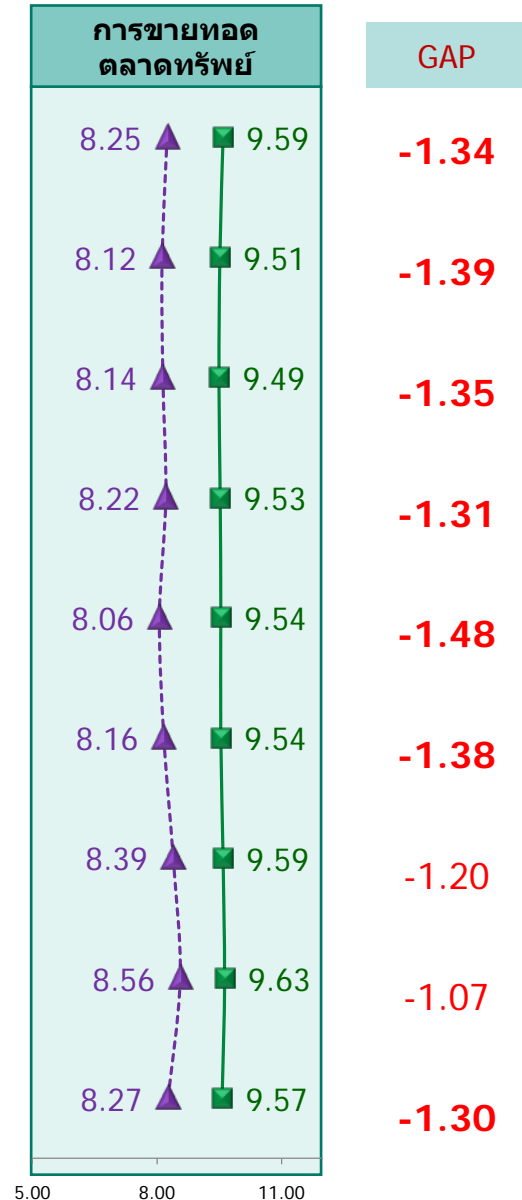
ความชัดเจนของการประกาศแจ้งคดีที่มีการงดการขาย

ความสมเหตุสมผล และความน่าเชื่อถือในการประเมินราคาของทรัพย์สินที่ขายทอดตลาด

ความชัดเจนของการอธิบาย หลักเกณฑ์ ขั้นตอนวิธีการ พร้อมคำแนะนำและข้อดีที่เดือน
ในการขายทอดตลาดทรัพย์สิน

เจ้าหน้าที่ที่ทำการขายทอดตลาดทรัพย์สินมีความโปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์แก่ผู้รับบริการ
ผู้มีส่วนได้เสียฝ่ายใด ฝ่ายหนึ่งเป็นการเฉพาะ

ความสะดวกในกระบวนการซื้อทรัพย์สิน ตั้งแต่การลงทะเบียน วางหลักประกัน
การขอขยายเวลาวางเงิน การชำระราคา การโอนกรรมสิทธิ์ ฯลฯ

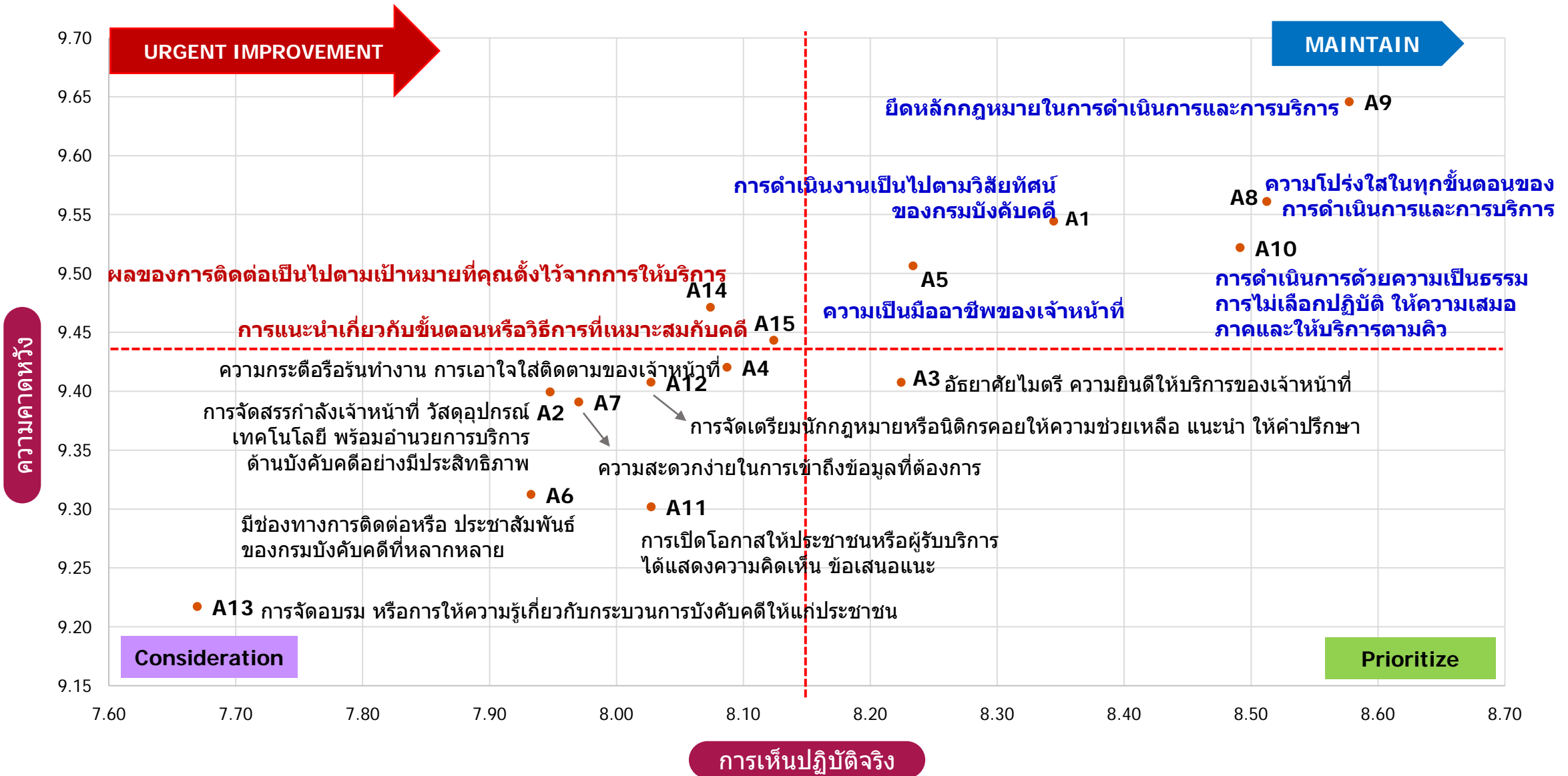




www.led.go.th

การวิเคราะห์ Quadrant Analysis ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง

ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการบังคับคดีในภาพรวม

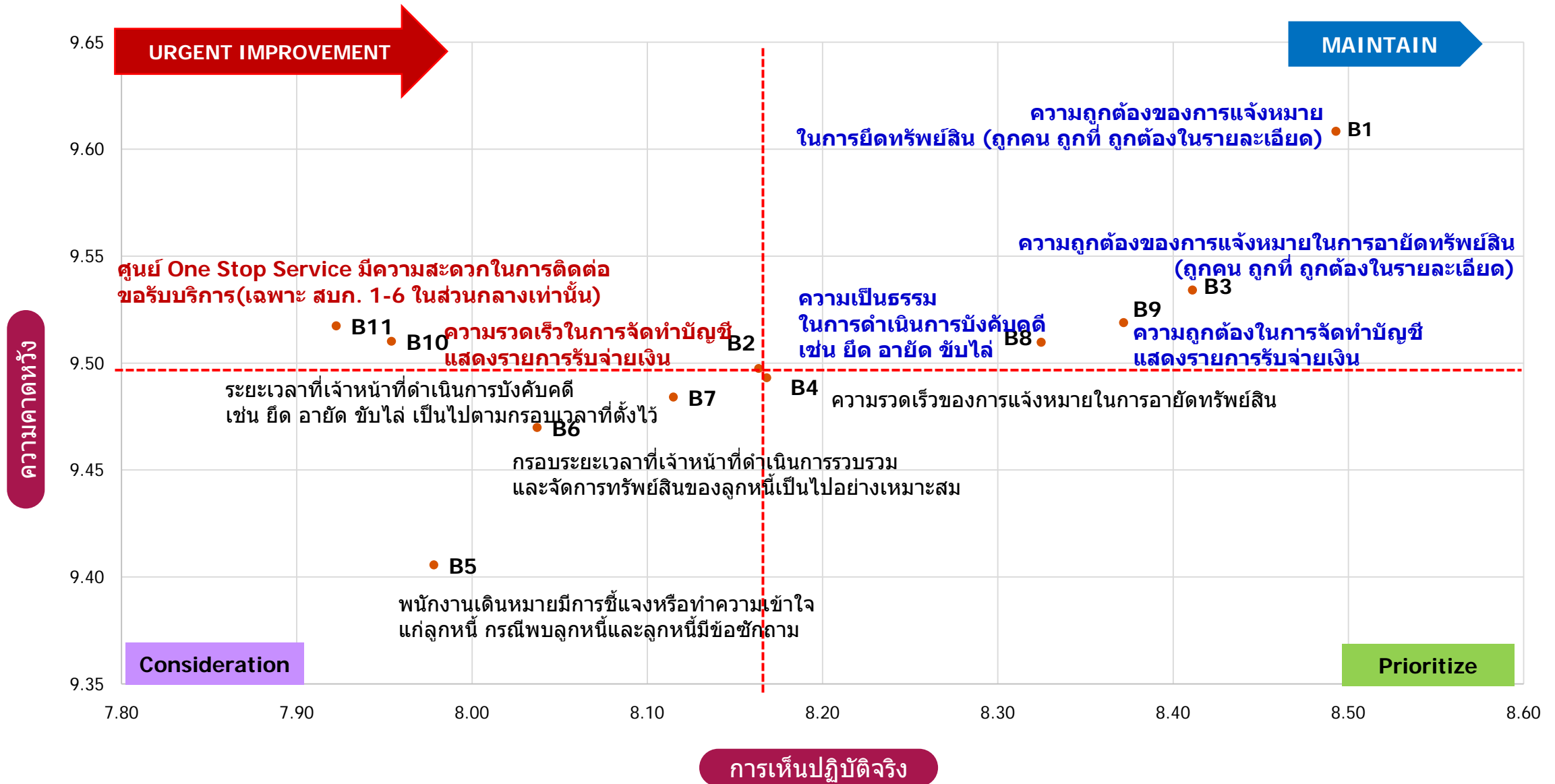


ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการบังคับคดีในภาพรวม



กระบวนการบังคับคดีในภาพรวม	
A1	การดำเนินงานเป็นไปตามวิสัยทัศน์ของกรมบังคับคดี
A2	การจัดสรรกำลังเจ้าหน้าที่ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี พร้อมอำนวยความสะดวกด้านบังคับคดีอย่างมีประสิทธิภาพ
A3	อัตรากำลังไม่ตรี ความยินดีให้บริการของเจ้าหน้าที่
A4	ความกระตือรือร้นทำงาน การเอาใจใส่ติดตามของเจ้าหน้าที่
A5	ความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่
A6	มีช่องทางการติดต่อหรือ ประชาสัมพันธ์ของกรมบังคับคดีที่หลากหลาย
A7	ความสะดวกง่ายในการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ
A8	ความโปร่งใสในทุกขั้นตอนของการดำเนินการและการบริการ
A9	ยึดหลักกฎหมายในการดำเนินการและการบริการ
A10	การดำเนินการด้วยความเป็นธรรม การไม่เลือกปฏิบัติ ให้ความเสมอภาคและให้บริการตามคิว
A11	การเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ
A12	การจัดเตรียมนักกฎหมายหรือนิติกรคอยให้ความช่วยเหลือ แนะนำ ให้คำปรึกษา
A13	การจัดอบรม หรือการให้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการบังคับคดีให้แก่ประชาชน
A14	ผลของการติดต่อเป็นไปตามเป้าหมายที่คุณตั้งไว้จากการให้บริการ
A15	การแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนหรือวิธีการที่เหมาะสมกับคดี

ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการบังคับคดียแพ่ง

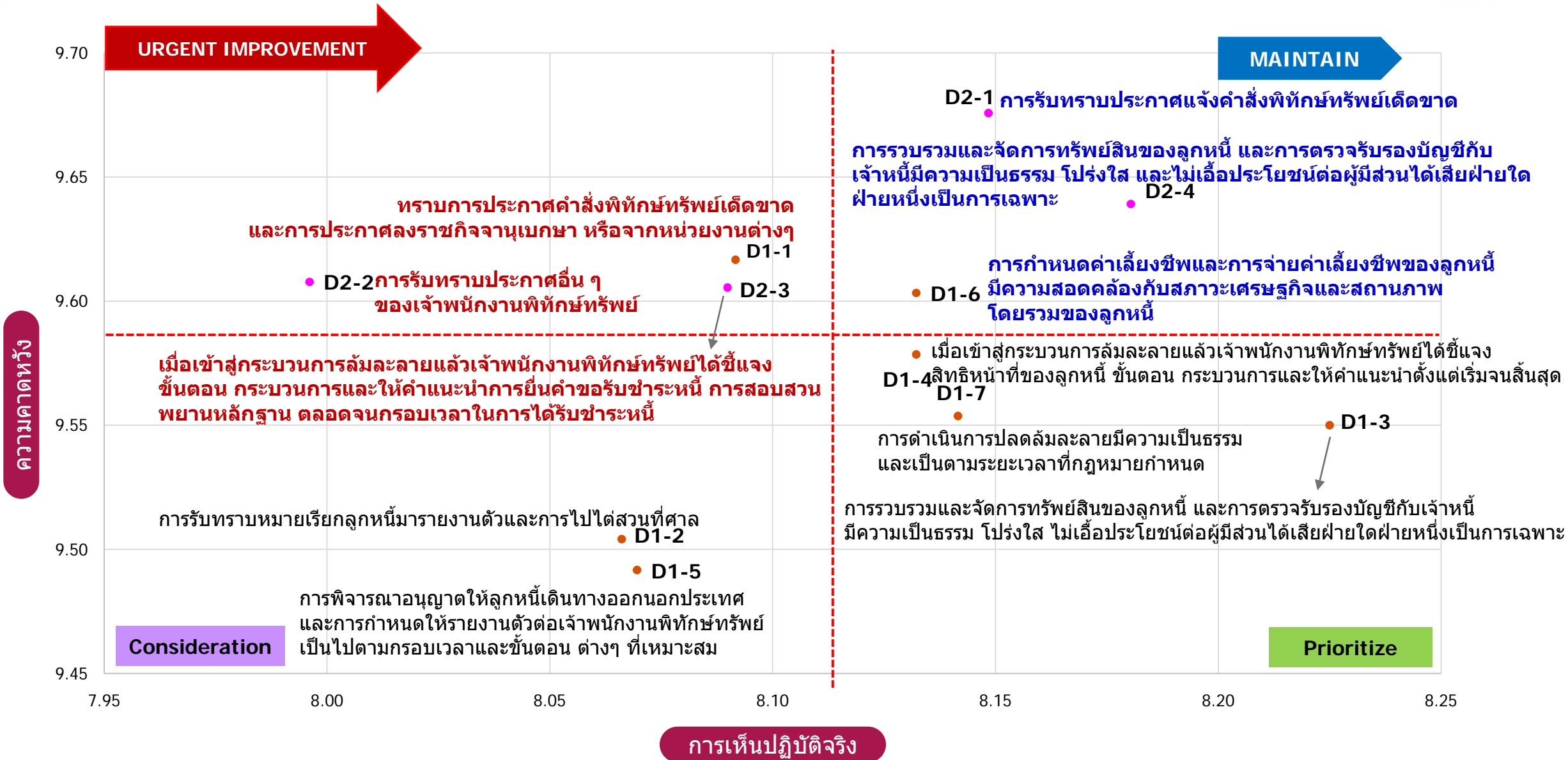


ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการบังคับคดีแพ่ง



กระบวนการบังคับคดีแพ่ง	
B1	ความถูกต้องของการแจ้งหมายในการยึดทรัพย์สิน (ถูกคน ถูกที่ ถูกต้องในรายละเอียด)
B2	ความรวดเร็วในการแจ้งหมาย การยึดทรัพย์สินถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย
B3	ความถูกต้องของการแจ้งหมายในการอายัดทรัพย์สิน (ถูกคน ถูกที่ ถูกต้องในรายละเอียด)
B4	ความรวดเร็วของการแจ้งหมายในการอายัดทรัพย์สิน
B5	พนักงานเดินหมายมีการชี้แจงหรือทำความเข้าใจแก่ลูกหนี้ กรณีพบลูกหนี้และลูกหนี้มีข้อซักถาม
B6	กรอบระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการรวบรวมและจัดการทรัพย์สินของลูกหนี้เป็นไปอย่างเหมาะสม
B7	ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการบังคับคดี เช่น ยึด อายัด ชับไล่ เป็นไปตามกรอบเวลาที่ตั้งไว้
B8	ความเป็นธรรมในการดำเนินการบังคับคดี เช่น ยึด อายัด ชับไล่
B9	ความถูกต้องในการจัดทำบัญชีแสดงรายการรับจ่ายเงิน
B10	ความรวดเร็วในการจัดทำบัญชีแสดงรายการรับจ่ายเงิน
B11	ศูนย์ One Stop Service มีความสะดวกในการติดต่อ ขอรับบริการ (เฉพาะ สบก.1-6 ในส่วนกลางเท่านั้น)

ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย

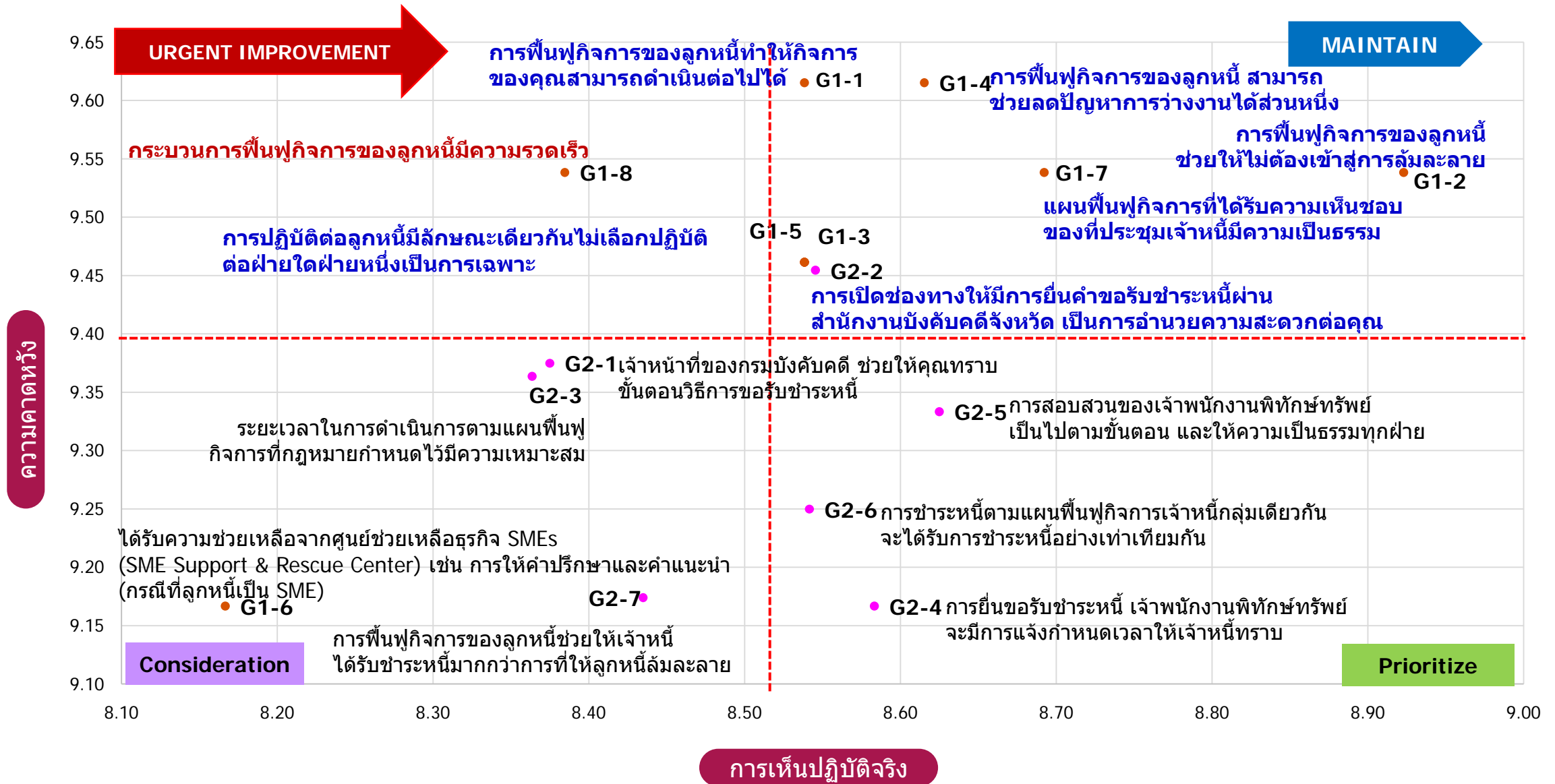


ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการบังคับคบดีล้มละลาย



กระบวนการบังคับคบดีล้มละลาย (เฉพาะฝ่ายลูกหนี้)	
D1-1	ทราบการประกาศคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาด และการประกาศลงราชกิจจานุเบกษา หรือจากหน่วยงานต่างๆ
D1-2	การรับทราบหมายเรียกลูกหนี้มารายงานตัวและการไปไต่สวนที่ศาล
D1-3	การรวบรวมและจัดการทรัพย์สินของลูกหนี้ และการตรวจรับรองบัญชีกับเจ้าหนี้ ความเป็นธรรม โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสียฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นการเฉพาะ
D1-4	เมื่อเข้าสู่กระบวนการล้มละลายแล้วเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ได้ชี้แจง สิทธิหน้าที่ของลูกหนี้ ขั้นตอน กระบวนการและให้คำแนะนำ ตั้งแต่เริ่มจนถึงสิ้นสุด
D1-5	การพิจารณาอนุญาตให้ลูกหนี้เดินทางออกนอกประเทศและการกำหนดให้รายงานตัวต่อเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ เป็นไปตามกรอบเวลาและขั้นตอนต่างๆ ที่เหมาะสม
D1-6	การกำหนดค่าเลี้ยงชีพและการจ่ายค่าเลี้ยงชีพของลูกหนี้มีความสอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจและสถานภาพโดยรวมของลูกหนี้
D1-7	การดำเนินการปลดล้มละลายมีความเป็นธรรม และเป็นตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด
กระบวนการบังคับคบดีล้มละลาย (เฉพาะฝ่ายเจ้าหนี้)	
D2-1	การรับทราบประกาศแจ้งคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาด
D2-2	การรับทราบประกาศอื่น ๆ ของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์
D2-3	เมื่อเข้าสู่กระบวนการล้มละลายแล้วเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ได้ชี้แจงขั้นตอน กระบวนการและให้คำแนะนำการยื่นคำขอรับชำระหนี้ การสอบสวนพยานหลักฐาน ตลอดจนกรอบเวลาในการได้รับชำระหนี้
D2-4	การรวบรวมและจัดการทรัพย์สินของลูกหนี้ และการตรวจรับรองบัญชีกับเจ้าหนี้ ความเป็นธรรม โปร่งใส ไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสียฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นการเฉพาะ

ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้



ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้

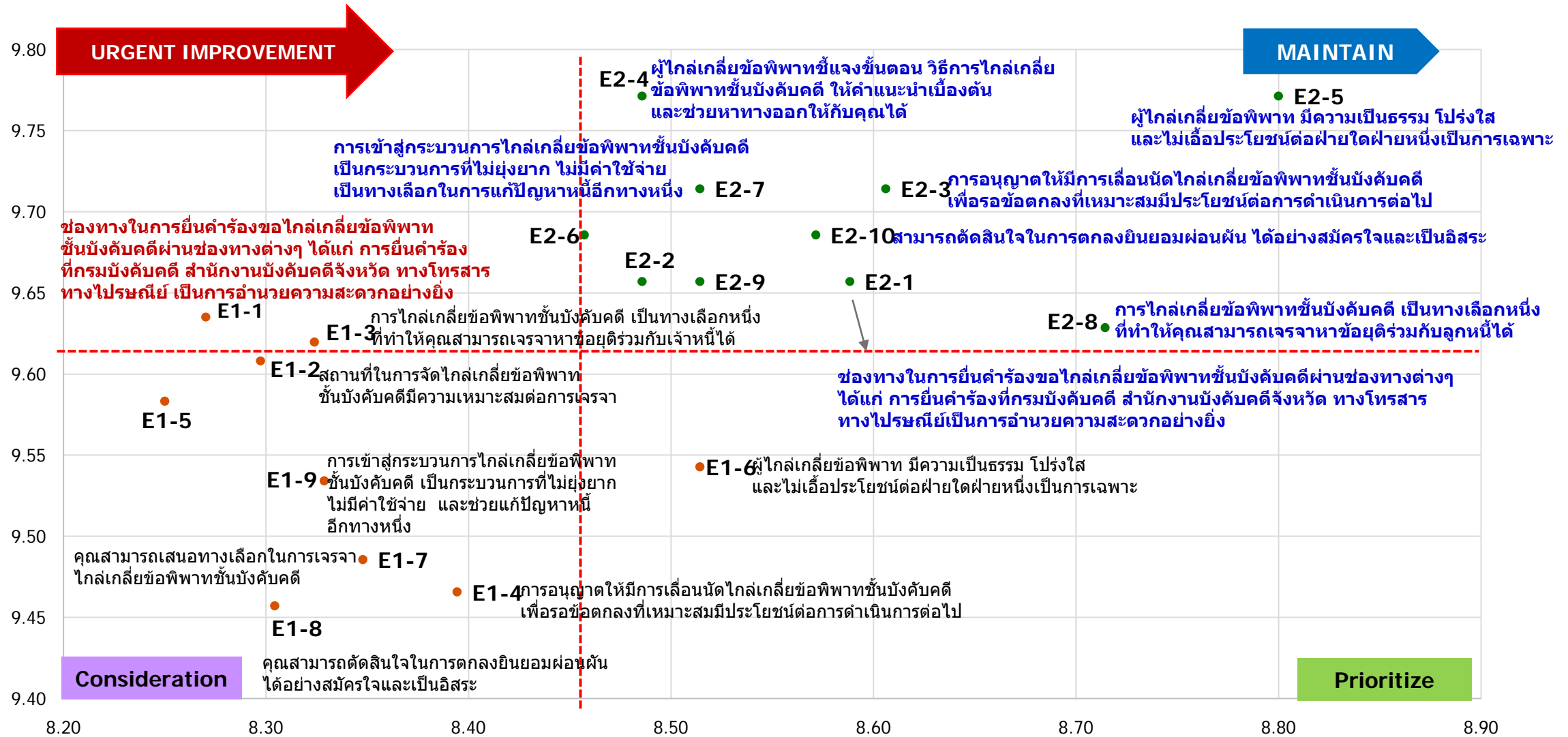


กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ (เฉพาะฝ่ายลูกหนี้)	
G1-1	การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ทำให้กิจการของคุณสามารถดำเนินต่อไปได้
G1-2	การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ช่วยให้ไม่ต้องเข้าสู่การล้มละลาย
G1-3	การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้เป็นช่องทางหนึ่งที่ทำให้ลูกหนี้ชำระหนี้ให้กับเจ้าหนี้ได้
G1-4	การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ สามารถช่วยลดปัญหาการว่างงานได้ส่วนหนึ่ง
G1-5	การปฏิบัติต่อลูกหนี้มีลักษณะเดียวกัน ไม่เลือกปฏิบัติต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นการเฉพาะ
G1-6	ได้รับความช่วยเหลือจากศูนย์ช่วยเหลือธุรกิจ SMEs (SME Support & Rescue Center) เช่น การให้คำปรึกษาและคำแนะนำ (กรณีที่ลูกหนี้เป็น SME)
G1-7	แผนฟื้นฟูกิจการที่ได้รับความเห็นชอบของที่ประชุมเจ้าหนี้มีความเป็นธรรม
G1-8	กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้มีความรวดเร็ว
กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ (เฉพาะฝ่ายเจ้าหนี้)	
G2-1	เจ้าหน้าที่ของกรมบังคับคดีช่วยให้คุณทราบขั้นตอนวิธีการขอรับชำระหนี้
G2-2	การเปิดช่องทางให้มีการยื่นคำขอรับชำระหนี้ผ่านสำนักงานบังคับคดีจังหวัด เป็นการอำนวยความสะดวกต่อคุณ
G2-3	ระยะเวลาในการดำเนินการตามแผนฟื้นฟูกิจการที่กฎหมายกำหนดไว้มีความเหมาะสม
G2-4	การยื่นขอรับชำระหนี้ เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์จะมีการแจ้งกำหนดเวลาให้เจ้าหนี้ทราบ
G2-5	การสอบสวนของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์เป็นไปตามขั้นตอน และให้ความเป็นธรรมทุกฝ่าย
G2-6	การชำระหนี้ตามแผนฟื้นฟูกิจการเจ้าหนี้กลุ่มเดียวกันจะได้รับการชำระหนี้อย่างเท่าเทียมกัน
G2-7	การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ช่วยให้เจ้าหนี้ได้รับชำระหนี้มากกว่าการที่ให้ลูกหนี้ล้มละลาย

ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการไกลเกลี่ยข้อพิพาท ชั้นบังคับคดี



ความคาดหวัง



ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ชั้นบังคับคดี



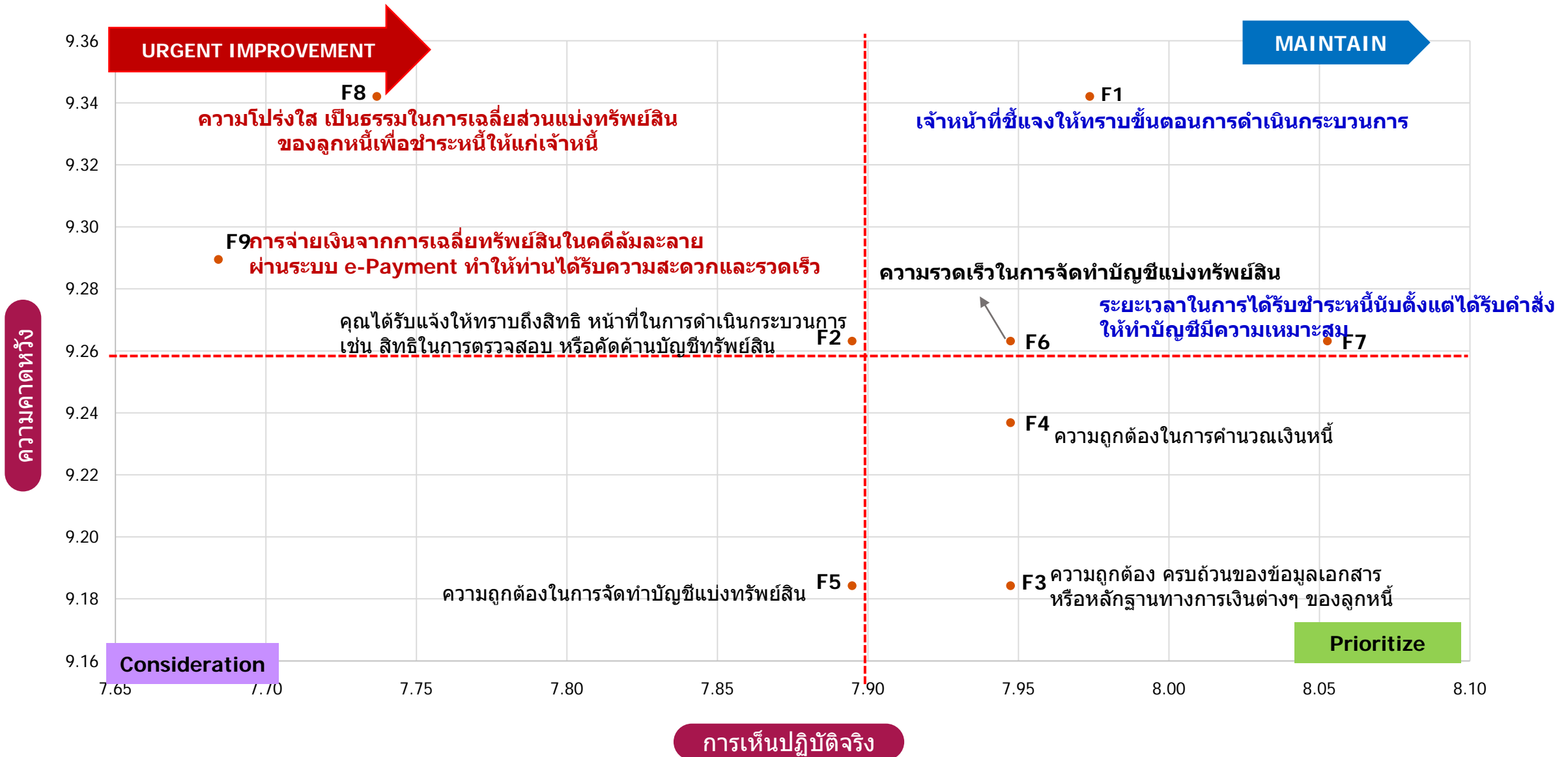
กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (เฉพาะฝ่ายลูกหนี้)

E1-1	ช่องทางในการยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ การยื่นคำร้องที่กรมบังคับคดี สำนักงานบังคับคดีจังหวัด ทางโทรสาร ทางไปรษณีย์ เป็นการอำนวยความสะดวกอย่างยิ่ง
E1-2	สถานที่ในการจัดไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีมีความเหมาะสมต่อการเจรจา
E1-3	การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี เป็นทางเลือกหนึ่งที่ทำให้คุณสามารถเจรจาหาข้อยุติร่วมกับเจ้าหนี้ได้
E1-4	การอนุญาตให้มีการเลื่อนนัดไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี เพื่อรอข้อตกลงที่เหมาะสมมีประโยชน์ต่อการดำเนินการต่อไป
E1-5	ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชี้แจงขั้นตอน วิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ให้คำแนะนำเบื้องต้น และช่วยหาทางออกให้กับคุณได้
E1-6	ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีความเป็นธรรม โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นการเฉพาะ
E1-7	คุณสามารถเสนอทางเลือกในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี
E1-8	คุณสามารถตัดสินใจในการตกลงยินยอมผ่อนผันได้อย่างสมัครใจและเป็นอิสระ
E1-9	การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี เป็นกระบวนการที่ไม่ยุ่งยาก ไม่มีค่าใช้จ่าย และช่วยแก้ปัญหาหนี้ อีกทางหนึ่ง

กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (เฉพาะฝ่ายเจ้าหนี้)

E2-1	ช่องทางในการยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ การยื่นคำร้องที่กรมบังคับคดี สำนักงานบังคับคดีจังหวัด ทางโทรสาร ทางไปรษณีย์เป็นการอำนวยความสะดวกอย่างยิ่ง
E2-2	สถานที่ในการจัดไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีมีความเหมาะสมต่อการเจรจา
E2-3	การอนุญาตให้มีการเลื่อนนัดไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี เพื่อรอข้อตกลงที่เหมาะสมมีประโยชน์ต่อการดำเนินการต่อไป
E2-4	ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชี้แจงขั้นตอน วิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ให้คำแนะนำเบื้องต้น และช่วยหาทางออกให้กับคุณได้
E2-5	ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีความเป็นธรรม โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นการเฉพาะ
E2-6	การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีช่วยประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายให้แก่คุณได้
E2-7	การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีเป็นกระบวนการที่ไม่ยุ่งยาก ไม่มีค่าใช้จ่าย เป็นทางเลือกในการแก้ปัญหาหนี้ อีกทางหนึ่ง
E2-8	การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี เป็นทางเลือกหนึ่งที่ทำให้คุณสามารถเจรจาหาข้อยุติร่วมกับลูกหนี้ได้
E2-9	การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ช่วยให้คุณสามารถรับชำระหนี้เร็วขึ้น
E2-10	สามารถตัดสินใจในการตกลงยินยอมผ่อนผัน ได้อย่างสมัครใจและเป็นอิสระ

ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการติดตาม และเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย



ความคาดหวัง

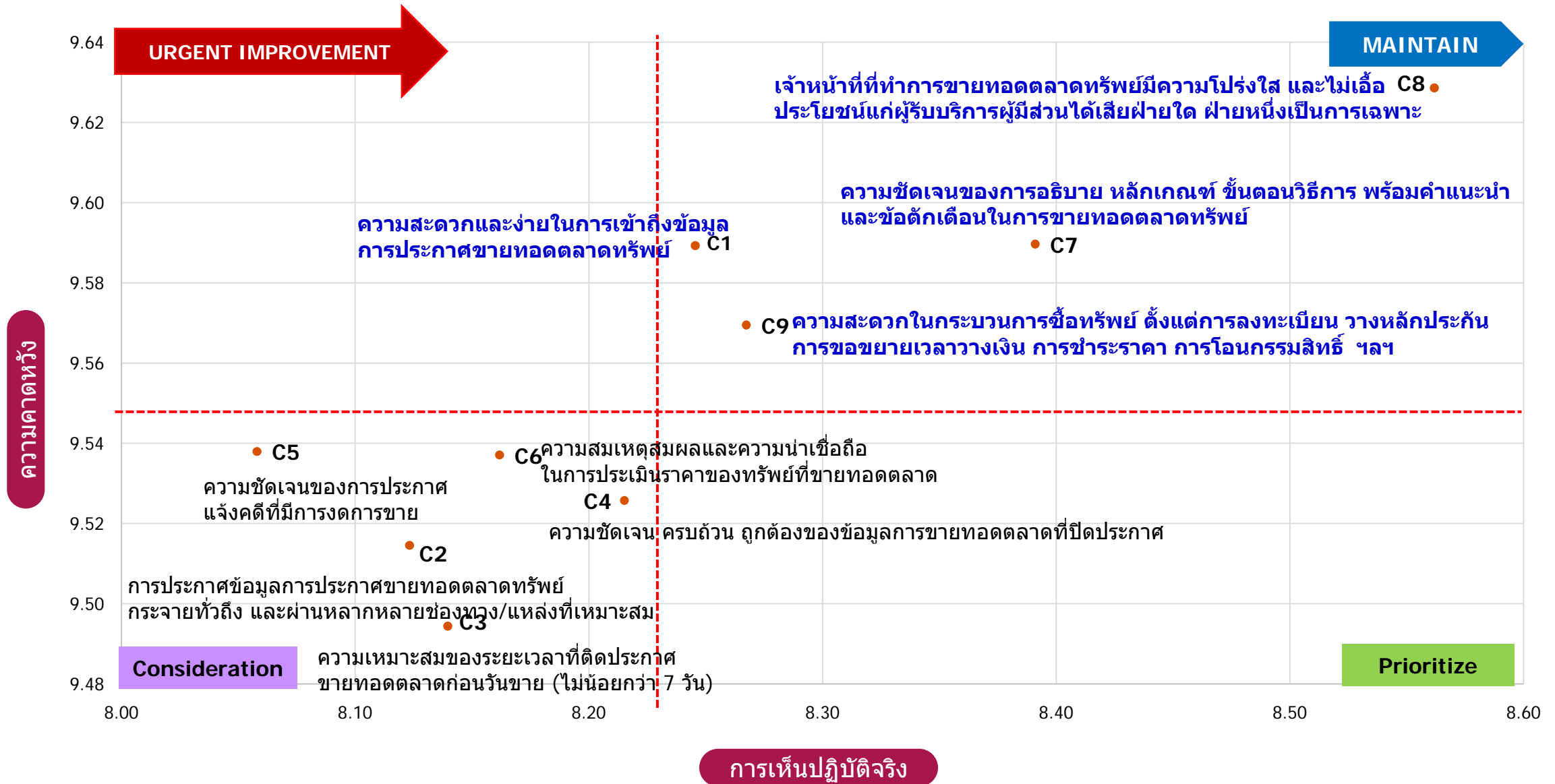
การเห็นปฏิบัติจริง

ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : กระบวนการติดตาม และเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย



กระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย	
F1	เจ้าหน้าที่ชี้แจงให้ทราบขั้นตอนการดำเนินกระบวนการ
F2	คุณได้รับแจ้งให้ทราบถึงสิทธิ หน้าที่ในการดำเนินกระบวนการ เช่น สิทธิในการตรวจสอบ หรือคัดค้านบัญชีทรัพย์สิน
F3	ความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูลเอกสาร หรือหลักฐานทางการเงินต่างๆ ของลูกหนี้
F4	ความถูกต้องในการคำนวณเงินหนี้
F5	ความถูกต้องในการจัดทำบัญชีแบ่งทรัพย์สิน
F6	ความรวดเร็วในการจัดทำบัญชีแบ่งทรัพย์สิน
F7	ความโปร่งใส เป็นธรรมในการเฉลี่ยส่วนแบ่งทรัพย์สินของลูกหนี้เพื่อชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้
F8	ระยะเวลาในการได้รับชำระหนี้นับตั้งแต่ได้รับคำสั่งให้ทำบัญชี มีความเหมาะสม
F9	การจ่ายเงินจากการเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย ผ่านระบบ e-Payment ทำให้ท่านได้รับความสะดวกและรวดเร็ว

ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : การขายทอดตลาดทรัพย์สิน



ความคาดหวัง และการเห็นปฏิบัติจริง : การขายทอดตลาดทรัพย์สิน



การขายทอดตลาดทรัพย์สิน	
C1	ความสะดวกและง่ายในการเข้าถึงข้อมูลการประกาศขายทอดตลาดทรัพย์สิน
C2	การประกาศข้อมูลการประกาศขายทอดตลาดทรัพย์สินกระจายทั่วถึง และผ่านหลากหลายช่องทาง/แหล่งที่เหมาะสม
C3	ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ติดประกาศขายทอดตลาดก่อนวันขาย (ไม่น้อยกว่า 7 วัน)
C4	ความชัดเจน ครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลการขายทอดตลาดที่ปิดประกาศ
C5	ความชัดเจนของการประกาศแจ้งคดีที่มีการงดการขาย
C6	ความสมเหตุสมผลและความน่าเชื่อถือในการประเมินราคาของทรัพย์สินที่ขายทอดตลาด
C7	ความชัดเจนของการอธิบาย หลักเกณฑ์ ขั้นตอนวิธีการ พร้อมคำแนะนำและข้อดีเตือนในการขายทอดตลาดทรัพย์สิน
C8	เจ้าหน้าที่ที่ทำการขายทอดตลาดทรัพย์สินมีความโปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์แก่ผู้รับบริการผู้มีส่วนได้เสียฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นการเฉพาะ
C9	ความสะดวกในกระบวนการซื้อทรัพย์สิน ตั้งแต่การลงทะเบียน วางหลักประกัน การขอขยายเวลาวางเงิน การชำระราคา การโอนกรรมสิทธิ์ ฯลฯ



www.led.go.th

ความพึงพอใจต่อการรับบริการ ในกระบวนการบังคับคดี

ความพึงพอใจโดยรวมต่อการรับบริการในกระบวนการบังคับคดี



กลุ่มประชาชนผู้รับบริการ

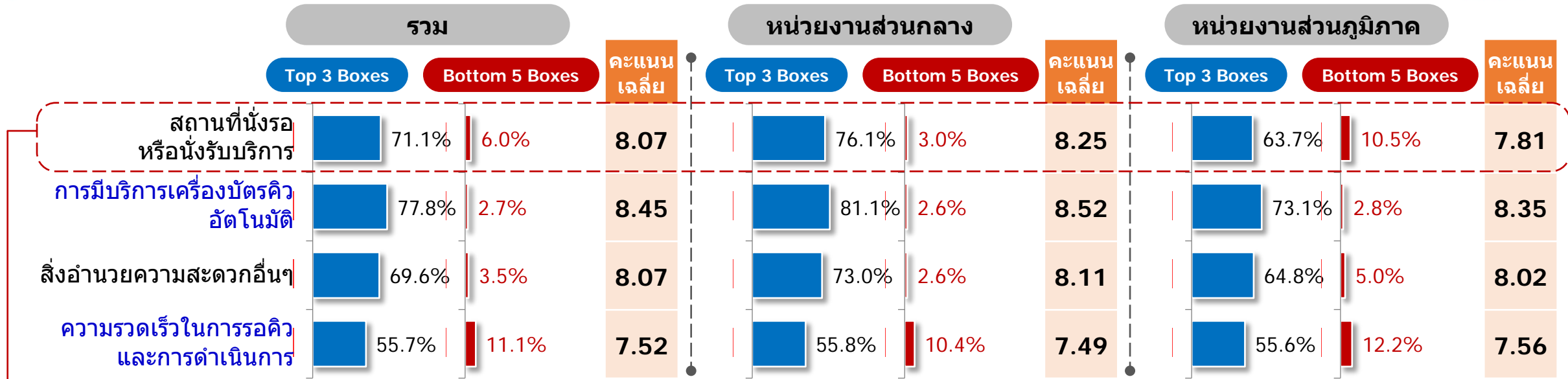
Top 3 Boxes

Bottom 5 Boxes

คะแนนเฉลี่ย

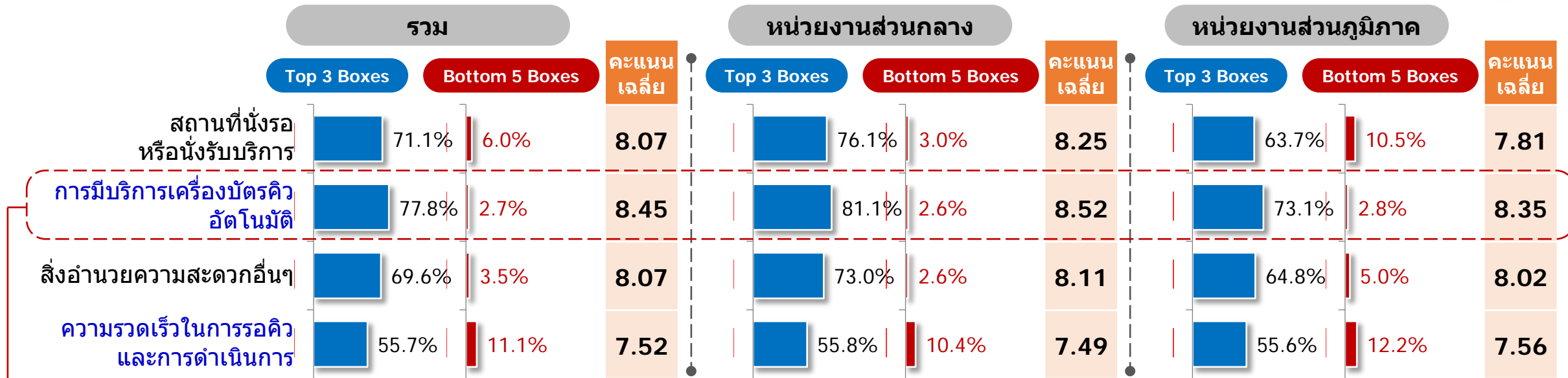


ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก



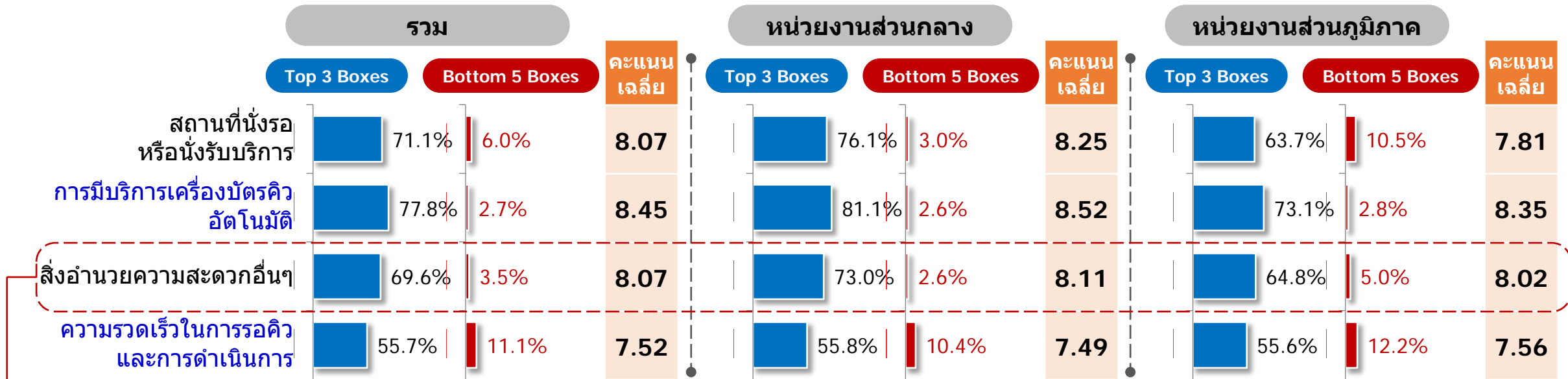
ข้อเสนอแนะ สถานที่นั่งรอ หรือนั่งรับบริการ	รวม	หน่วยงานส่วนกลาง	หน่วยงานส่วนภูมิภาค
		140	42
▶ ที่นั่งน้อยไม่เพียงพอ/อยากให้มียุทธภัณฑ์เพิ่มมากขึ้น	69.3%	66.7%	70.4%
▶ พื้นที่คับแคบ	24.3%	19.0%	26.5%
▶ สถานที่ควรแบ่งเป็นสัดส่วน และสะดวกมากกว่านี้	4.3%	-	6.1%
▶ ประตู ที่นั่ง ขำรด	2.1%	2.4%	2.0%

ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)



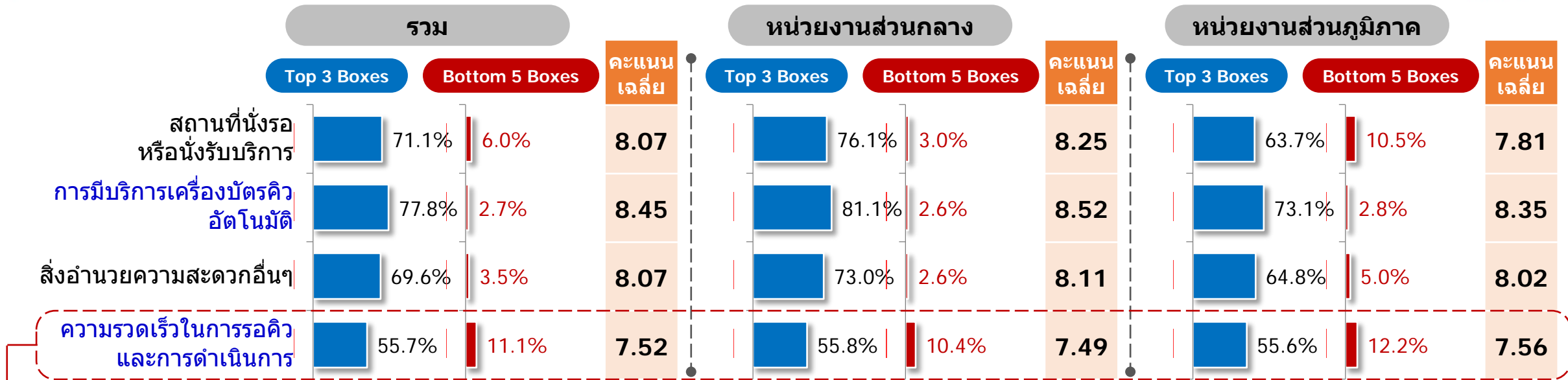
ข้อเสนอแนะ การมีบริการเครื่องบัตรคิวอัตโนมัติ	รวม	หน่วยงานส่วนกลาง	หน่วยงานส่วนภูมิภาค
	61	35	26
▶ ไม่เคยเห็นหรือใช้เครื่องบัตรคิว / เครื่องกดบัตรคิวเสียบ่อย	37.7%	34.3%	42.3%
▶ ไม่เรียกตามคิว/ ยั่งรอนานเช่นเดิม	31.1%	31.4%	30.8%
▶ ควรมีเจ้าหน้าที่ประจำเครื่องบัตรคิวอัตโนมัติคอยให้คำแนะนำ	13.1%	20.0%	3.8%
▶ เมนูเครื่องกดบัตรคิวใช้งานยาก	4.9%	2.9%	7.7%
▶ ไม่เรียกเลขคิว เรียกเป็นชื่อคนทำให้ไม่รู้ว่าคิวถึงไหนแล้ว	3.3%	2.9%	3.8%

ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)



ข้อเสนอแนะ สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ	รวม	หน่วยงานส่วนกลาง	หน่วยงานส่วนภูมิภาค
	79	34	45
▶ ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอะไรเลย/ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้มากกว่านี้	21.5%	17.6%	24.4%
▶ ที่จอดรถน้อย	19.0%	11.8%	24.4%
▶ อยากให้มีเครื่องดื่ม กาแฟบริการระหว่างรอ	15.2%	29.4%	4.4%
▶ ไม่มีโต๊ะเขียนเอกสาร ปากกา	6.3%	-	11.1%
▶ อยากให้มีพนักงาน/นิติกร แนะนำให้ข้อมูล	6.3%	8.8%	4.4%
▶ โต๊ะเขียนเอกสารมีน้อย อยากให้เพิ่มโต๊ะเขียนเอกสาร	5.1%	5.9%	4.4%
▶ พื้นที่คับแคบ	5.1%	2.9%	6.7%

ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)



ข้อเสนอแนะ ความเร็วในการรอคิว และการดำเนินการ	รวม	หน่วยงานส่วนกลาง	หน่วยงานส่วนภูมิภาค
	258	144	114
▶ รอคิวนาน ช้ามาก	52.3%	45.1%	61.4%
▶ พนักงานบริการล่าช้า อยากให้บริการเร็วกว่านี้	18.2%	21.5%	14.0%
▶ หาสำนวนนานเกินไป/หาสำนวนไม่เจอ	14.7%	14.6%	14.9%
▶ กระบวนการล่าช้า/การเดินเอกสารช้า	14.3%	10.4%	19.3%
▶ พนักงานน้อย/อยากให้เพิ่มพนักงาน	7.0%	9.0%	4.4%

ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)



		กระบวนการบังคับคดี				
		กระบวนการ บังคับคดีแพ่ง	กระบวนการ บังคับคดีล้มละลาย	กระบวนการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ	กระบวนการ ติดตามและเจียรไรรักษ์ฯ	กระบวนการ ฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้
สถานที่นั่งรอ หรือนั่งรับบริการ	Top3	1,787	352	109	38	36
	Bottom5	70.0%	72.4%	82.6%	71.1%	77.8%
	คะแนนเฉลี่ย	6.7%	3.4%	2.8%	7.9%	5.6%
การมีบริการเครื่องบัตรคิวอัตโนมัติ	Top3	8.06	8.05	8.43	7.79	7.97
	Bottom5	78.3%	74.3%	77.3%	77.8%	88.6%
	คะแนนเฉลี่ย	2.9%	2.6%	1.1%	-	-
สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ	Top3	8.50	8.18	8.47	8.00	8.60
	Bottom5	69.8%	68.0%	74.8%	65.8%	69.4%
	คะแนนเฉลี่ย	3.9%	2.3%	1.9%	5.3%	-
ความรวดเร็วในการรอคิว และการดำเนินการ	Top3	8.09	7.90	8.45	7.79	7.94
	Bottom5	53.4%	58.7%	75.9%	55.3%	80.6%
	คะแนนเฉลี่ย	12.6%	6.8%	4.6%	7.9%	2.8%
	คะแนนเฉลี่ย	7.43	7.67	8.29	7.55	8.25

ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)



		หน่วยงานส่วนกลาง				
		สำนักงานบังคับคดีแพ่ง กรุงเทพมหานคร 1-6	กองบังคับคดีล้มละลาย 1-6	กองฟื้นฟูกิจการ ของลูกหนี้	ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	กองติดตามและเฉลี่ย ทรัพย์สินในคดีล้มละลาย
สถานที่นั่งรอ หรือนั่งรับบริการ	Top3	942	348	35	27	37
	Bottom5	77.6%	72.1%	77.1%	77.8%	73.0%
	คะแนนเฉลี่ย	2.8%	3.2%	5.7%	-	8.1%
การมีบริการเครื่องบัตรคิวอัตโนมัติ	Top3	8.34	8.05	7.97	8.56	7.78
	Bottom5	83.8%	73.5%	88.2%	50.0%	80.6%
	คะแนนเฉลี่ย	2.9%	2.6%	-	-	-
สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ	Top3	8.67	8.15	8.62	7.64	8.03
	Bottom5	75.5%	67.3%	71.4%	69.2%	67.6%
	คะแนนเฉลี่ย	2.7%	2.3%	-	-	5.4%
ความรวดเร็วในการรอคิว และการดำเนินการ	Top3	8.21	7.88	7.97	8.23	7.81
	Bottom5	53.8%	58.2%	82.9%	61.5%	54.1%
	คะแนนเฉลี่ย	12.6%	6.1%	2.9%	3.8%	8.1%
	คะแนนเฉลี่ย	7.37	7.68	8.31	8.19	7.51

ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)



		หน่วยงานส่วนภูมิภาค					
		ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออก	ภาคตะวันตก	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคใต้
		221	113	128	147	172	152
สถานที่นั่งรอ หรือนั่งรับบริการ	Top3	55.7%	77.9%	42.2%	54.4%	70.9%	83.6%
	Bottom5	16.7%	1.8%	18.8%	15.0%	5.2%	2.6%
	คะแนนเฉลี่ย	7.49	8.53	7.04	7.24	7.97	8.79
การมีบริการเครื่องบัตรคิวอัตโนมัติ	Top3	71.3%	97.3%	67.2%	49.3%	67.4%	91.4%
	Bottom5	7.4%	-	3.1%	0.7%	2.9%	-
	คะแนนเฉลี่ย	8.13	9.24	8.22	7.56	8.10	9.14
สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ	Top3	64.5%	94.7%	42.2%	41.3%	61.0%	85.5%
	Bottom5	7.4%	-	9.4%	5.6%	5.2%	0.7%
	คะแนนเฉลี่ย	7.87	8.98	7.26	7.34	7.78	9.01
ความรวดเร็วในการรอคิว และการดำเนินการ	Top3	47.1%	83.2%	33.6%	39.5%	53.5%	84.2%
	Bottom5	20.8%	-	20.3%	12.2%	12.8%	1.3%
	คะแนนเฉลี่ย	7.11	8.43	6.82	7.07	7.47	8.76



www.led.go.th

**ความคิดเห็นต่อการทำงานของ
เจ้าหน้าที่กรมบังคับคดี
เปรียบเทียบกับในอดีตที่ผ่านมา**

ความคิดเห็นต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดีเปรียบเทียบกับในอดีตที่ผ่านมา

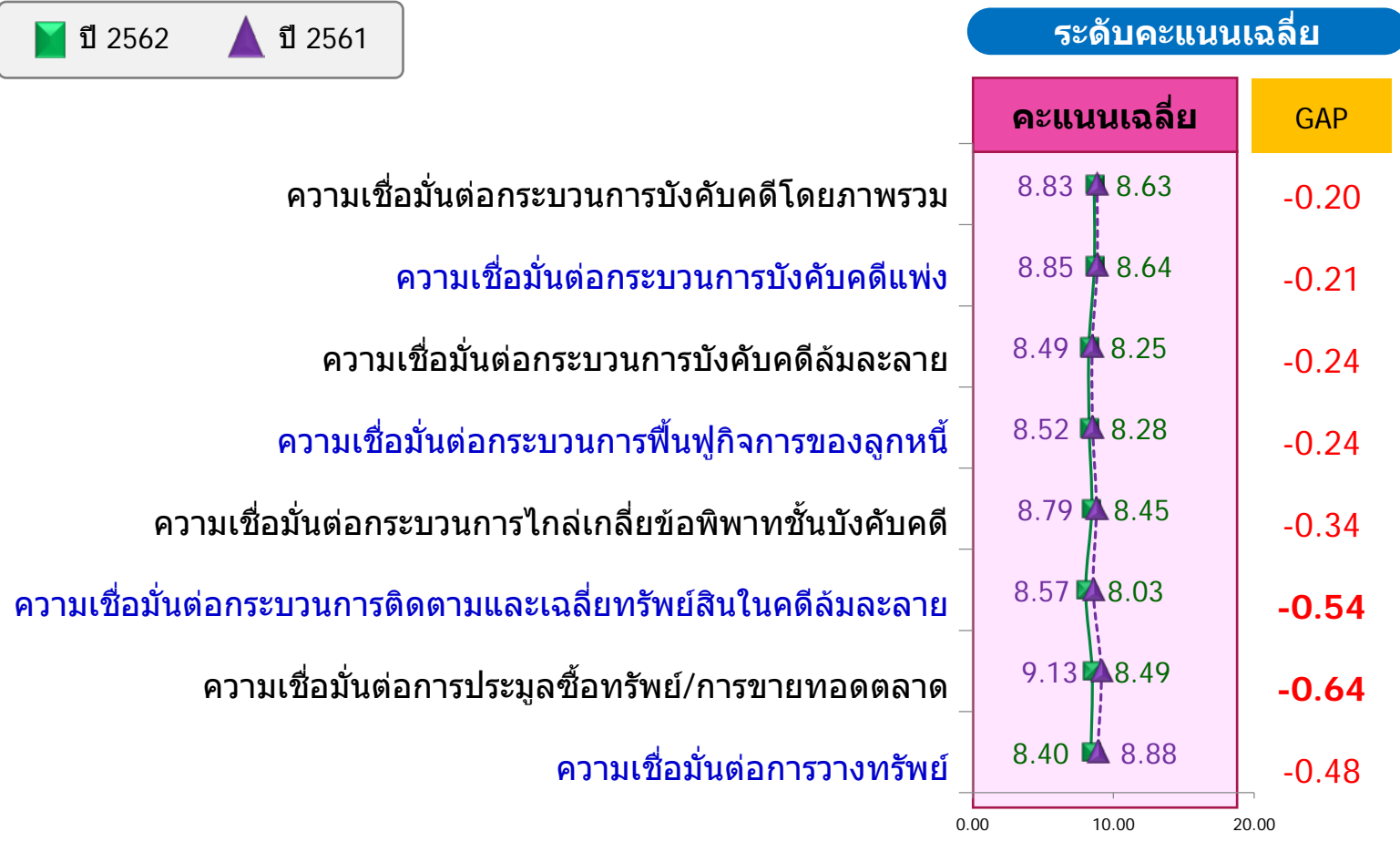


กระบวนการ					หน่วยงาน ส่วนกลาง	หน่วยงาน ส่วนภูมิภาค
กระบวนการ บังคับคดีแพ่ง	กระบวนการ บังคับคดี ล้มละลาย	กระบวนการ ไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทฯ	กระบวนการ ติดตามและ เจ็ลี่ยทรัพย์สินฯ	กระบวนการ ฟื้นฟูกิจการ ของลูกหนี้		
1,787	352	109	38	36	1,389	933
62.6%	62.2%	51.4%	42.1%	58.3%	58.2%	66.8%
22.3%	27.6%	20.2%	42.1%	30.6%	27.8%	17.0%
1.2%	2.3%	2.8%	-	-	1.7%	1.1%
13.8%	8.0%	25.7%	15.8%	11.1%	12.4%	15.1%

เปรียบเทียบผลการดำเนินงานของกรมบังคับคดีในปี 2562 กับปี 2561



■ ปี 2562 ▲ ปี 2561



Top 3 boxes

ปี 2562	ปี 2561	GAP
88.2%	97.8%	-9.6%
88.1%	96.7%	-8.6%
82.7%	96.1%	-13.4%
82.6%	97.2%	-14.6%
82.7%	96.2%	-13.5%
70.9%	95.9%	-25.0%
83.6%	99.2%	-15.6%
83.6%	100.0%	-16.4%
61.6%	70.8%	-9.2%

■ **ความคิดเห็นต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดีในอดีตเปรียบเทียบกับปัจจุบันว่าดีขึ้น**



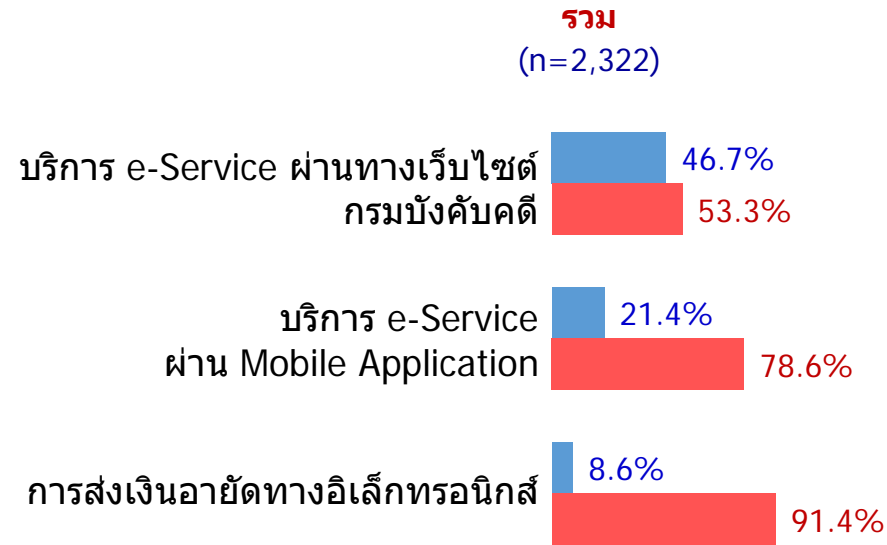
www.led.go.th

การรับรู้ และประสบการณ์ เกี่ยวกับการใช้บริการ e-Service ของกรมบังคับคดี

การรับรู้เกี่ยวกับบริการ e-Service ของกรมบังคับคดี



■ รับรู้ ■ ไม่รับรู้

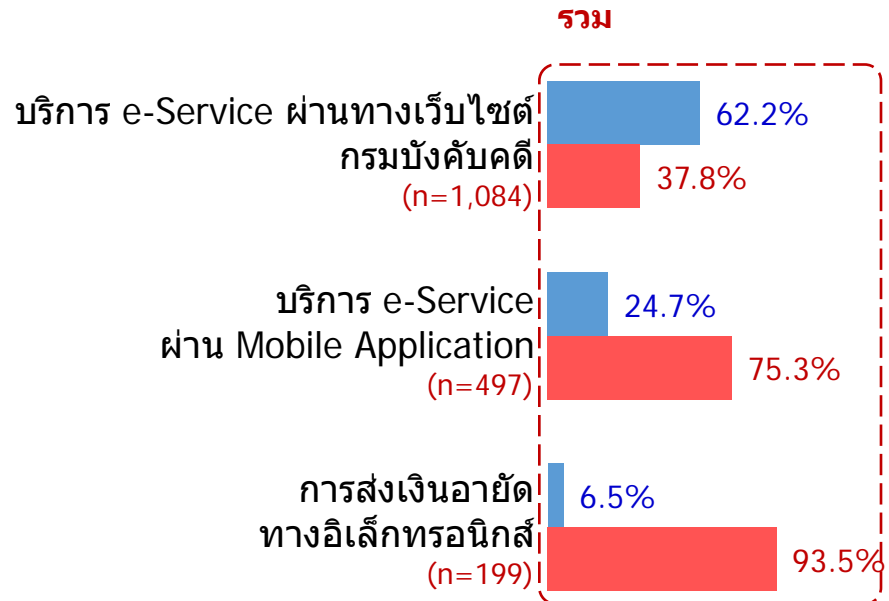


หน่วยงาน ส่วนกลาง	หน่วยงาน ส่วนภูมิภาค	สถานการณ์ภาพ					
		เจ้าหน้าที่ตาม คำพิพากษา	ลูกหนี้ตาม คำพิพากษา	ผู้เข้าซื้อ ทรัพย์สินขาย ทอดตลาด	ผู้มีส่วนได้ เสียอื่นๆ	ผู้รับมอบ อำนาจ จากเจ้าหน้าที่	ผู้รับมอบ อำนาจ จากลูกหนี้
1,389	933	452	565	89	41	1042	133
45.8%	48.0%	47.6%	21.8%	59.6%	41.5%	59.4%	42.9%
54.2%	52.0%	52.4%	78.2%	40.4%	58.5%	40.6%	57.1%
21.5%	21.2%	19.9%	6.9%	22.5%	22.0%	30.3%	17.3%
78.5%	78.8%	80.1%	93.1%	77.5%	78.0%	69.7%	82.7%
6.6%	11.6%	7.3%	2.3%	3.4%	9.8%	12.7%	10.5%
93.4%	88.4%	92.7%	97.7%	96.6%	90.2%	87.3%	89.5%

ประสบการณ์การใช้บริการ e-Service ของกรมบังคับคดี (จากที่รับรู้)



■ เคยใช้ ■ ไม่เคยใช้



หน่วยงาน ส่วนกลาง	หน่วยงาน ส่วนภูมิภาค	สถานภาพ					
		เจ้าหน้าที่ตาม คำพิพากษา	ลูกหนี้ตาม คำพิพากษา	ผู้เข้าชื่อ ททรัพย์ขายทอดตลาด	ผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ	ผู้รับมอบ อำนาจ จากเจ้าหน้าที่	ผู้รับมอบ อำนาจ จากลูกหนี้
636	448	215	123	53	17	619	57
61.2%	63.6%	62.3%	53.7%	79.2%	58.8%	63.5%	50.9%
38.8%	36.4%	37.7%	46.3%	20.8%	41.2%	36.5%	49.1%
299	198	90	39	20	9	316	23
24.1%	25.8%	24.4%	23.1%	35.0%	33.3%	25.0%	13.0%
75.9%	74.2%	75.6%	76.9%	65.0%	66.7%	75.0%	87.0%
91	108	33	13	3	4	132	14
7.7%	5.6%	12.1%	7.7%	-	25.0%	5.3%	-
92.3%	94.4%	87.9%	92.3%	100.0%	75.0%	94.7%	100.0%

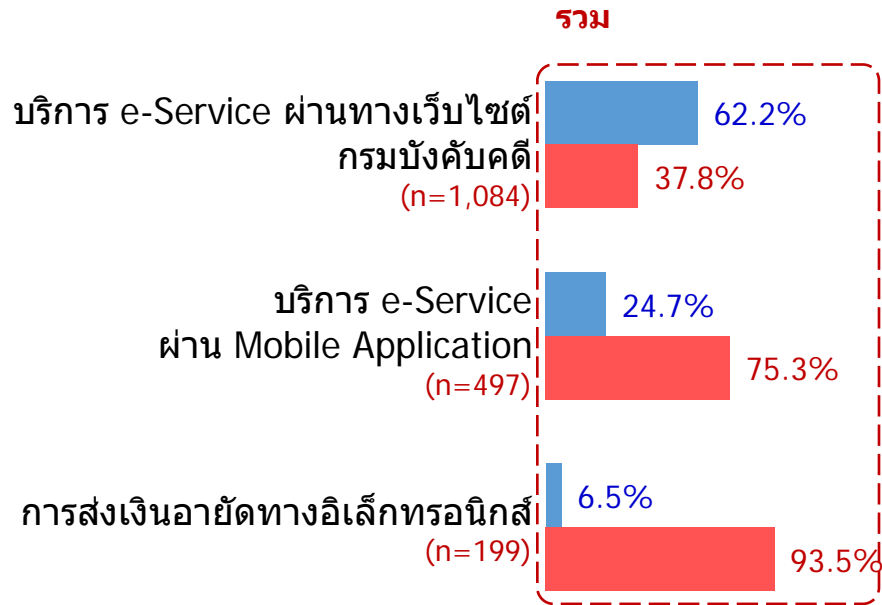


เหตุผลที่ใช้บริการ e-Service (จากที่เคยใช้)	บริการ e-Service ผ่านทางเว็บไซต์กรมบังคับคดี	บริการ e-Service ผ่าน Mobile Application	การส่งเงินอาัยัดทางอิเล็กทรอนิกส์ (เคยใช้)
	674	123	13
▶ สามารถตรวจสอบข้อมูล หรือดำเนินการเบื้องต้นได้ตามเมนูต่างๆ ที่มีในเว็บไซต์	88.3%	51.2%	-
▶ สะดวกในการใช้บริการ ใช้ได้ทุกที่ทุกเวลา	31.2%	37.4%	53.8%
▶ รวดเร็วดี	16.2%	14.6%	30.8%
▶ ใช้งานง่าย	4.6%	14.6%	15.4%
▶ ประหยัดเวลา/ไม่เสียเวลาในการเดินทางมาที่กรมบังคับคดี	4.2%	-	-
▶ ความสะดวกสบายของบัญชี/ดูจำนวนเงินที่อาัยัดได้	-	-	15.4%

ประสบการณ์การใช้บริการ e-Service ของกรมบังคับคดี (จากที่ไม่รับรู้)



■ เคยใช้ ■ ไม่เคยใช้



หน่วยงาน ส่วนกลาง	หน่วยงาน ส่วนภูมิภาค	สถานภาพ					
		เจ้าหน้าที่ตาม คำพิพากษา	ลูกหนี้ตาม คำพิพากษา	ผู้เข้าซื้อ ทรัพย์สินขาย ทอดตลาด	ผู้มีส่วนได้ เสียอื่น ๆ	ผู้รับมอบ อำนาจ จากเจ้าหน้าที่	ผู้รับมอบ อำนาจ จากลูกหนี้
636	448	215	123	53	17	619	57
61.2%	63.6%	62.3%	53.7%	79.2%	58.8%	63.5%	50.9%
38.8%	36.4%	37.7%	46.3%	20.8%	41.2%	36.5%	49.1%
299	198	90	39	20	9	316	23
24.1%	25.8%	24.4%	23.1%	35.0%	33.3%	25.0%	13.0%
75.9%	74.2%	75.6%	76.9%	65.0%	66.7%	75.0%	87.0%
91	108	33	13	3	4	132	14
7.7%	5.6%	12.1%	7.7%	-	25.0%	5.3%	-
92.3%	94.4%	87.9%	92.3%	100.0%	75.0%	94.7%	100.0%

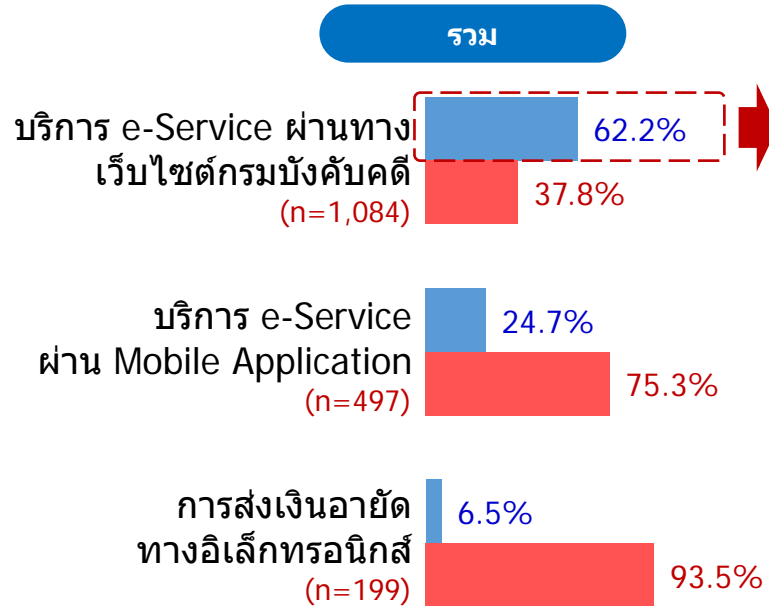


เหตุผลที่ใช้บริการ e-Service (จากที่ไม่เคยใช้)	บริการ e-Service ผ่านทางเว็บไซต์กรมบังคับคดี	บริการ e-Service ผ่าน Mobile Application	การส่งเงินอาัยด ทางอิเล็กทรอนิกส์
	410	374	186
▶ คิดว่ามาติดต่อด้วยตนเองสะดวกกว่า เร็วกว่า ง่ายกว่า และมีความมั่นใจต่อความ ถูกต้อง ครบถ้วนมากกว่า	70.7%	33.7%	30.6%
▶ ใช้งานยาก/ใช้งานไม่เป็น	19.8%	26.7%	10.2%
▶ ไม่มีควมจำเป็นต้งใช้บริการ/ไม่มีข้อมูลหรือการบริการที่ต้งการใช้งาน	17.3%	28.9%	48.9%
▶ การประชาสัมพันธ์ต้งการใช้งานยังไม่ทั่วถึง/ไม่ทราบขั้นตอนการใช้งาน	3.9%	3.5%	5.4%
▶ โทรศัพท์ควมจำเต็ม	-	5.1%	-

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ e-Service แต่ละบริการ (จากที่เคยใช้)



■ เคยใช้ ■ ไม่เคยใช้



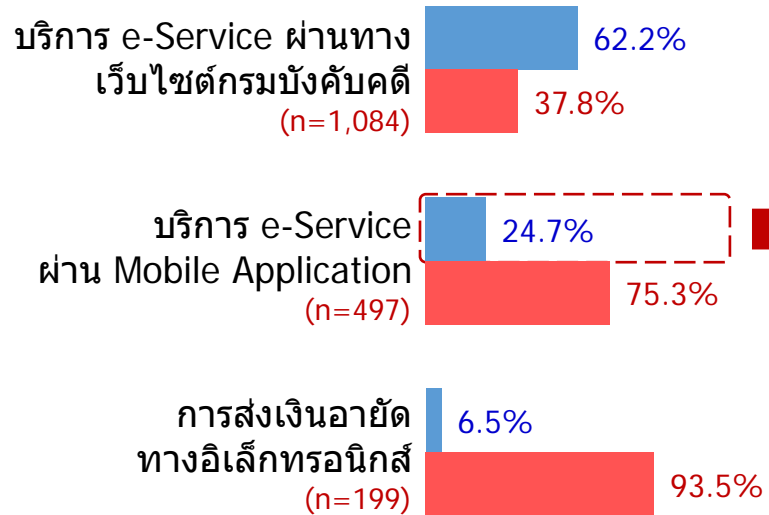
บริการ e-Service ผ่านทางเว็บไซต์กรมบังคับคดี	ไม่เคยใช้	เคยใช้	คะแนนพึงพอใจเฉลี่ย (จากที่เคยใช้)
	674		
▶ การนัดคิวล่วงหน้า (คดีแพ่ง-คดีล้มละลาย)	78.2%	21.8%	7.69
▶ ประกาศเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์/ระบบตรวจสอบบุคคลล้มละลาย / ตรวจสอบการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้	65.9%	34.1%	8.03
▶ ระบบสอบถามสถานะคดี/ตรวจสอบสถานะคดีแพ่ง	36.6%	63.4%	8.03
▶ ตรวจสอบเจ้าของสำนวนคดีล้มละลาย	65.9%	34.1%	7.99
▶ ค้นหาทรัพย์ประกาศขายทอดตลาด เช่น ขายทอดตลาดสิ่งของและอสังหาริมทรัพย์ โครงการบ้านล้านหลัง/บ้านประชารัฐ ฯลฯ	48.8%	51.2%	8.16
▶ การประมูลขายทอดตลาดผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ / การตรวจสอบจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในการเข้าประมูลทรัพย์	86.2%	13.8%	7.99
▶ คู่มือ/ข้อมูลความรู้ต่างๆ เกี่ยวกับกฎหมาย การบังคับคดี การซื้อทรัพย์ขายทอดตลาด	57.7%	42.3%	8.15
▶ รายงานผลการขายทอดตลาด	60.1%	39.9%	8.19
▶ ยื่นคำร้องทางอิเล็กทรอนิกส์ (ยื่นคำร้องขอรับเงินส่วนแบ่งในคดีล้มละลาย ยื่นคำร้องคดีแพ่ง	95.3%	4.7%	7.31
▶ ดาวนโหลดแบบฟอร์มติดต่อราชการ	69.1%	30.9%	8.29
▶ e-Offering Auction System ระบบการส่งคำเสนอซื้อทางอิเล็กทรอนิกส์ (ส่วนกลางและ 9 จังหวัด)	99.0%	1.0%	7.00
▶ ชมถ่ายทอดสดการประมูลทรัพย์ของกรมบังคับคดี/สำนักงานบังคับคดี 51 จังหวัด และส่วนกลาง	91.7%	8.3%	8.23

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ e-Service แต่ละบริการ (จากที่เคยใช้)



■ เคยใช้ ■ ไม่เคยใช้

รวม



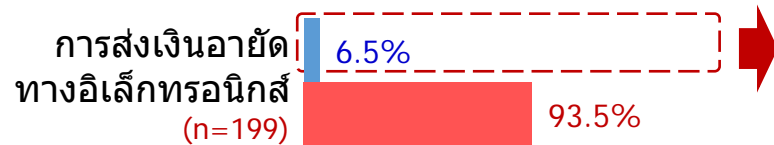
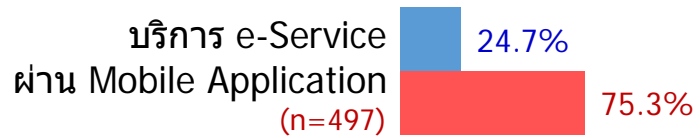
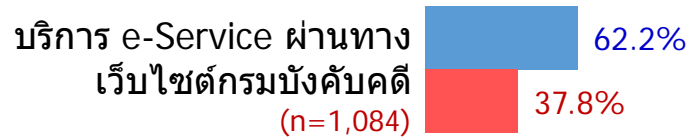
บริการ e-Service ผ่าน Mobile Application	ไม่เคยใช้	เคยใช้	คะแนนพึงพอใจเฉลี่ย (จากที่เคยใช้)
	123		
▶ Dept Info	62.6%	37.4%	7.67
▶ LED Property/ LED Property Plus	52.0%	48.0%	7.64
▶ LED ABC	83.7%	16.3%	7.70
▶ LED Queue	88.6%	11.4%	8.07
▶ LED Streaming	91.9%	8.1%	7.50

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ e-Service แต่ละบริการ (จากที่เคยใช้)



■ เคยใช้ ■ ไม่เคยใช้

รวม



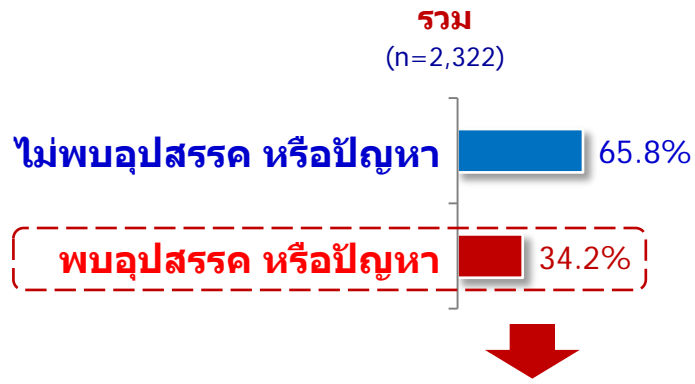
การส่งเงินಾಯัดทางอิเล็กทรอนิกส์		
ไม่เคยใช้	เคยใช้	คะแนนพึงพอใจเฉลี่ย (จากที่เคยใช้)
		13
23.1%	76.9%	8.20



www.led.go.th

อุปสรรค หรือปัญหา จากการรับบริการหรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับ กรมบังคับคดี

อุปสรรค หรือปัญหาจากการรับบริการหรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับกรมบังคับคดี



กระบวนการ					หน่วยงาน ส่วนกลาง	หน่วยงาน ส่วนภูมิภาค
กระบวนการ บังคับคดีแพ่ง	กระบวนการ บังคับคดี ล้มละลาย	กระบวนการไกล่ เกลี่ย ข้อพิพาทฯ	กระบวนการ ติดตามและ เจ็ลียทรัพย์สินฯ	กระบวนการ ฟื้นฟูกิจการ ของลูกหนี้		
1,787	352	109	38	36	1,389	933
64.2%	66.2%	81.7%	78.9%	77.8%	65.7%	66.0%
35.8%	33.8%	18.3%	21.1%	22.2%	34.3%	34.0%





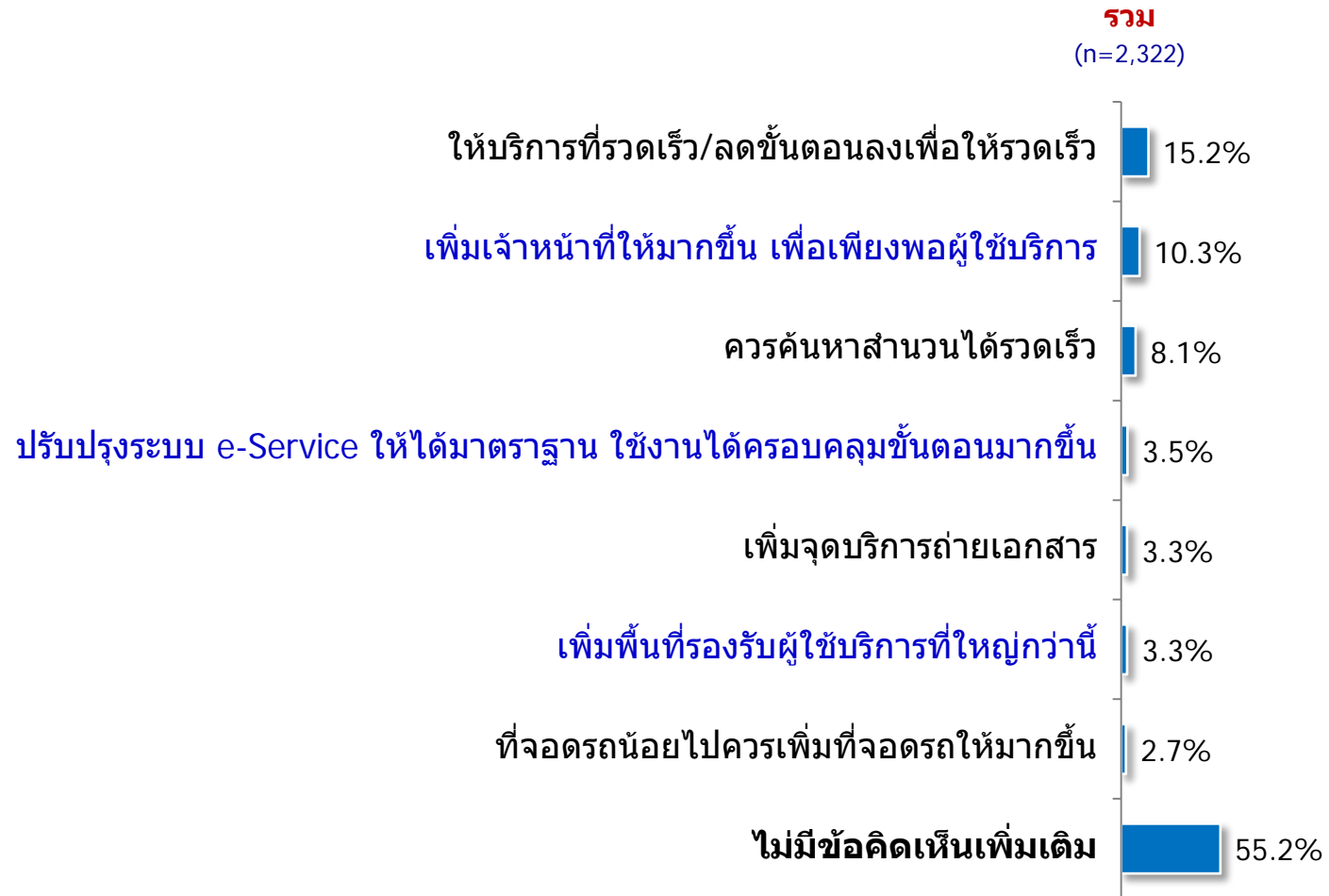
www.led.go.th

ความคาดหวัง หรือข้อคิดเห็น เพิ่มเติมต่อการดำเนินงานของ กรมบังคับคดี

ความคาดหวัง หรือข้อคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานของกรมบังคับคดี



ความคาดหวัง/ ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม





www.led.go.th

ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการบังคับคดี

ผู้ให้ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก



ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน
ศาลและอัยการ		
1 ส.ต.ท. สมศักดิ์ ศุภพงษ์สิบลู	นิติกรชำนาญการพิเศษ	ศาลจังหวัดพิษณุโลก
2 คุณบัณฑิต ชรังสรรค์	นิติกร	ศาลจังหวัดพิษณุโลก
3 คุณอรรถพร	นิติกร	ศาลจังหวัดกาฬสินธุ์
4 ว่าที่เรืออากาศตรีอุกฤษฏ์ สุทธิศักดิ์	รองอัยการจังหวัด	สำนักงานอัยการจังหวัดสงขลา
5 คุณอรวิ เพชรมณี	นิติกรปฏิบัติการ	สำนักงานอัยการจังหวัดสงขลา
6 คุณสำราญ ศรีโชติ	อัยการจังหวัด	สำนักงานอัยการจังหวัดราชบุรี
7 คุณสรวิชัย เอกพินิจสถิตย์	นิติกรชำนาญการ	สำนักงานอัยการจังหวัดราชบุรี
8 คุณคณินนิตย์ แก้วตาล	นิติกร	สำนักงานอัยการจังหวัดพิษณุโลก
9 คุณนิธิพงศ์ ชัชวาลาพงศ์	นิติกรปฏิบัติการ	สำนักงานอัยการจังหวัดพิษณุโลก
หน่วยงานภาครัฐ		
1 คุณอรัญญา ทองน้ำตะโก	อธิบดีกรมบังคับคดี	กรมบังคับคดี
2 คุณธนสิทธิ์ กมลอุทัยพันธ์	หัวหน้าสำนักงาน	สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร จ.กระบี่
3 คุณวัลภา อ่อนคำ	นักวิชาการสรรพากรชำนาญการ	สำนักงานสรรพากรจังหวัดสงขลา
4 คุณสุกิจ ลุ่งใหญ่	รักษาการ ผอ. ภาค4	สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร จ.นครศรีธรรมราช
สถาบันการเงิน และองค์กรเอกชน		
1 คุณนพพร คำพิระปัญญา	ผู้จัดการ	ธนาคารกรุงไทย สาขาพิษณุโลก
2 คุณประภาพรณ วรณยศ	ผู้ช่วยผู้จัดการที่ปรึกษาธุรกิจ	ธนาคารกรุงไทย สาขาพิษณุโลก
3 คุณศิริรักษ์	ผู้ช่วยผู้จัดการ	ธนาคารกรุงเทพ อยุธยา
4 คุณเพียงเพ็ญ รัตนบุรี	เจ้าของสำนักงานทนายความ	สำนักงานทนายความ จ.นครศรีธรรมราช

ศาลและอัยการ

ความคิดเห็นต่อบทบาทหน้าที่ของ “กรมบังคับคดี” ในปัจจุบัน

- ทำการยึดทรัพย์ อายัดทรัพย์ ตามคำพิพากษาของศาล รวมถึงการขายทอดตลาดทรัพย์ ทำให้เจ้าหนี้ได้รับการชำระหนี้ และลูกหนี้ได้ชำระหนี้ตามกฎหมาย
- บทบาทหน้าที่ของกรมบังคับคดีช่วยให้คำพิพากษาหรือคำสั่งศาลมีความศักดิ์สิทธิ์ มีการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมตามกฎหมาย ทำให้ประชาชนเคารพต่อหลักกฎหมายมากขึ้น

ผลกระทบเชิงบวก เชิงลบจากการบังคับคดี

- เป็นผลเชิงบวก คือ ทำให้เจ้าหนี้ได้รับการชำระหนี้ และลูกหนี้ชำระหนี้ได้ตามกฎหมาย
- ทำให้มีการไกล่เกลี่ยระหว่างเจ้าหนี้ ลูกหนี้ และช่วยให้กระบวนการยุติธรรมเสร็จสิ้นได้อย่างเป็นธรรมในทุกฝ่ายได้ตามกฎหมาย
- บางกรณีมีการตั้งค่าใช้จ่ายค่าตั้งเรื่อง/ค่าธรรมเนียมค่อนข้างสูง มีผลต่อคู่ความที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก และอาจเป็นอุปสรรคในการเข้าสู่การบังคับคดี
- มีผลกระทบเชิงลบในกรณีที่ราคาประเมินจากกรมบังคับคดีหรือจากหน่วยงานรัฐมีราคาต่ำกว่าราคาตลาดถึง 50% ส่งผลให้ลูกหนี้ไม่สามารถแปลงทรัพย์สินมาชำระหนี้ได้เพียงพอกับมูลหนี้

การดำเนินงานระหว่างศาลกับกรมบังคับคดี

- ศาลและกรมบังคับคดีจะมีการประสานความร่วมมือกันตามปกติ หากมีข้อขัดข้องในการบังคับคดี เจ้าพนักงานบังคับคดีจะทำหนังสือแจ้งให้ศาลทราบเพื่อให้ศาลพิจารณาข้อขัดข้องดังกล่าวต่อไป
- โดยภาพรวมถือว่าเจ้าหน้าที่ของทั้งสองฝ่ายมีการประสานงาน ให้ความช่วยเหลือ เชื่อมโยงงานกันเป็นอย่างดี
- พบอุปสรรคในการดำเนินงานในเรื่องความพร้อมของบุคลากรที่ไม่เพียงพอกับงานที่มีปริมาณมาก และมีแนวโน้มมากขึ้นเรื่อยๆ ในขณะที่บุคลากรมีเท่าเดิม จึงทำให้มีความล่าช้าอยู่บ้าง

ศาลและอัยการ

ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานหรือให้บริการด้วยบริการ e-Service ของกรมบังคับคดี

- การดูหรือตรวจสอบเอกสาร การแจ้งเรื่อง/ตั้งเรื่อง หรือแม้แต่การขายทอดตลาด ที่สามารถดำเนินการผ่านระบบ Online ช่วยให้สะดวก รวดเร็วมาก
- สามารถตรวจสอบสถานะของสำนวนหรือหมายบังคับคดีผ่านระบบ Online ได้ทันที ทำให้ไม่ต้องติดต่อผ่านสำนักงานโดยตรง
- การให้บริการด้วยระบบ e-Service อาจยังไม่สามารถตอบสนองต่อประชาชนหรือผู้ใช้บริการบางกลุ่มที่ไม่มีความถนัดหรือไม่เข้าถึงเทคโนโลยี
- **ยังพบว่าข้อมูลในระบบ e-Service ยังไม่ครอบคลุม ไม่เป็นปัจจุบันเท่าที่ควร บางเรื่องยังไม่สามารถหาข้อมูลผ่านระบบได้ ทำให้ยังต้องมาที่สำนักงาน**

ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการด้านการบังคับคดีที่พึงประสงค์

- **ควรเปลี่ยนระบบเอกสารทุกอย่างที่สามารถเปิดเผยได้ ให้เป็นระบบ e-Service** เพื่อให้ผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถดำเนินการหรือเข้าตรวจสอบ ติดตาม ได้อย่างสะดวก และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
- **ควรมีเจ้าหน้าที่ประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่กับลูกหนี้ อย่างต่อเนื่องในแต่ละขั้นตอนกระบวนการ** เพราะหลายกรณีที่ลูกหนี้ไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ ทำให้เกิดการเสียประโยชน์ของลูกหนี้ (พร้อมชำระหนี้หรือพร้อมดำเนินการขั้นตอนต่อไปแต่ไม่มีเจ้าหน้าที่มารับเรื่องต่อ ลูกหนี้จึงยังคงสถานะเป็นลูกหนี้ต่อไป)
- เมื่อกฎหมายใหม่กำหนดให้เจ้าพนักงานบังคับคดีทำหน้าที่แทนเจ้าพนักงานศาลแล้ว ควรให้มีการรายงานความคืบหน้าของสำนวนคดีทุกกระยะเพื่อทราบความเคลื่อนไหวหรือเหตุขัดข้องในคดีนั้นๆ และสามารถร่วมติดตามแก้ไขได้
- **ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในกรณีการจัดตั้งตำรวจศาล (Court Marshal) ควรปฏิบัติงานการยึดทรัพย์ร่วมกับเจ้าพนักงานยึด** เพื่อความปลอดภัยต่อชีวิตในการดำเนินการ
- **ควรจัดตั้งศูนย์หรือหน่วยงานให้คำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมาย เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินการตามขั้นตอนได้อย่างความถูกต้องและรวดเร็ว**

หน่วยงานภาครัฐ

ความคิดเห็นต่อบทบาทหน้าที่ของ “กรมบังคับคดี” ในปัจจุบัน

- ก่อนหน้านี้มีความเห็นว่าการบังคับคดีจะมีหน้าที่หลักคือยึดทรัพย์ และขายทอดตลาดทรัพย์ แต่ในความเป็นจริงแล้วพบว่ากรมบังคับคดีถือเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างฝ่ายเจ้าหนี้กับฝ่ายลูกหนี้ให้มีการไกล่เกลี่ย หรือมีข้อสรุปตกลงการชำระหนี้ได้อย่างเหมาะสม และเป็นไปตามกฎหมาย
- กรมบังคับคดีมีหน้าที่ช่วยเหลือทั้งเจ้าหนี้และลูกหนี้ โดยการให้ความสะดวก รวดเร็วในกระบวนการตัดสินใจแก่เจ้าหนี้ และให้ความเป็นธรรม และความโปร่งใสแก่ลูกหนี้ ซึ่งนอกเหนือจากกระบวนการตัดสินใจที่เป็นธรรมแล้ว การดูแลและการเยียวยาสภาพจิตใจของทั้งสองฝ่ายก็เป็นเรื่อง ที่ทางกรมบังคับคดีให้ความสำคัญเช่นกัน

ความคิดเห็นต่อกระบวนการบังคับคดี และผลสัมฤทธิ์ของการบังคับคดีที่ดำเนินการตามคำพิพากษา หรือคำสั่งศาล

- การดำเนินงานมีความน่าเชื่อถือ และช่วยให้ลูกหนี้ได้รับการผ่อนปรน ในขณะเดียวกันก็ช่วยให้เจ้าหนี้ได้รับหนี้คืน
- ทำให้คำพิพากษาของศาลมีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยให้เจ้าหนี้ได้รับหนี้คืน

หน่วยงานภาครัฐ

ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานหรือให้บริการด้วยบริการ e-Service ของกรมบังคับคดี

- **บริการ e-Service ของกรมบังคับคดียังไม่มีการใช้อย่างแพร่หลาย** มีประชาชนผู้ใช้บริการจำนวนมากที่ไม่รับรู้ และเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดีเองไม่มีการแนะนำการใช้บริการ e-Service ให้ทราบหรือให้เข้าใจ
- มีบางส่วนที่ยังขาดความเชื่อมั่นต่อบริการ e-Service เนื่องจากยังเชื่อในการใช้เอกสารหลักฐาน และการได้ดำเนินการกับเจ้าหน้าที่โดยตรง
- ระบบ e-Service บางประเภทจะเกี่ยวข้องกับการทับซ้อนผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการที่เป็นตัวแทน ซึ่งเป็นอีกหนึ่งเหตุผลที่ทำให้ระบบไม่ได้รับความนิยมในการใช้บริการมากนัก

ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการด้านการบังคับคดีที่พึงประสงค์

- เพิ่มการประชาสัมพันธ์การใช้บริการ e-Service ของกรมบังคับคดีให้เป็นที่รับรู้ และแนะนำการใช้งานให้เข้าใจมากขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็วกว่าเดิม
- ควรทำการพัฒนาบุคลากร ในส่วนของการให้บริการแก่ประชาชนทั่วไปที่ไม่มีความรู้ในเรื่องกฎหมายและไม่เข้าใจในภาษากฎหมาย ให้สามารถถ่ายทอดและสื่อสารให้เกิดความเข้าใจในกระบวนการบังคับคดีได้โดยง่าย

สถาบันการเงิน และองค์กรเอกชน

ความคิดเห็นต่อบทบาทหน้าที่ของ “กรมบังคับคดี” ในปัจจุบัน

- กรมบังคับคดีมีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการตามคำพิพากษาของศาล เพื่อช่วยให้เจ้าหนี้ได้รับการชำระหนี้ และลูกหนี้ชำระหนี้ รวมถึงผู้เกี่ยวข้องในคดีแพ่งได้รับความเป็นธรรมตามกฎหมาย
- การบังคับคดีช่วยให้คู่ความได้ดำเนินการเรื่องการชำระหนี้ได้เร็วขึ้น
- เป็นหน่วยงานรับวางทรัพย์ ซึ่งช่วยลดปัญหาการชำระหนี้ของลูกหนี้ให้เป็นไปอย่างเป็นธรรม

ความคิดเห็นต่อกระบวนการบังคับคดี และผลสัมฤทธิ์ของการบังคับคดีที่ดำเนินการตามคำพิพากษา หรือคำสั่งศาล

- การดำเนินงานของกรมบังคับคดีมีความน่าเชื่อถือ และเป็นธรรม เนื่องจากทุกกระบวนการมีการตรวจสอบ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถตรวจสอบแหล่งที่มาของข้อมูลหรือทรัพย์สินต่างๆ ได้
- ทำให้คำพิพากษาของศาลมีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยให้เจ้าหนี้ได้รับหนี้คืน ในขณะที่เดียวกันลูกหนี้ก็ได้รับความเป็นธรรมในการชำระหนี้
- การดำเนินงานของกระบวนการบังคับคดีหลายขั้นตอนยังมีความล่าช้า ใช้เวลานานในแต่ละขั้นตอน และยังคงต้องใช้เอกสารประกอบจำนวนมาก

สถาบันการเงิน และองค์กรเอกชน

ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานหรือให้บริการด้วยบริการ e-Service ของกรมบังคับคดี

- การให้บริการ e-Service ของกรมบังคับคดีช่วยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ใช้งานได้เป็นอย่างดี
- ช่วยลดเวลาการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในงาน
- ช่วยลดเวลาในขั้นตอนต่างๆ ช่วยให้การดำเนินการรวดเร็วขึ้น
- **ยังมีประชาชนผู้ใช้บริการจำนวนมากที่ไม่รับรู้ และไม่เข้าใจในบริการ e-Service ของกรมบังคับคดี และมีบางส่วนที่ยังไม่มั่นใจที่จะใช้บริการผ่านบริการ e-Service เนื่องจากเห็นว่าไม่มีหลักฐาน หรือไม่ได้ดำเนินการโดยตรงผ่านตัวเจ้าหน้าที่เหมือนการมาที่สำนักงาน**

ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการด้านการบังคับคดีที่พึงประสงค์

- **จัดการให้บริการงานเอกสารทุกอย่างเป็นระบบ e-Service และสามารถเชื่อมโยงระบบกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน**
- **ควรให้มีการประมวลทรัพย์สินขายทอดตลาดผ่านระบบ Online อย่างทั่วถึงทุกพื้นที่**
- **ควรลดขั้นตอนการดำเนินการ และเพิ่มการอำนวยความสะดวกในการติดตามงานให้กับผู้ใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น**
- **ควรมีการให้ความรู้กับประชาชนผู้ใช้บริการเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการในการบังคับคดีในแต่ละขั้นตอน (ที่มีในปัจจุบันอาจยังไม่ทั่วถึงหรือไม่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้เท่าที่ควร) และควรมีเจ้าหน้าที่เฉพาะสำหรับการให้คำแนะนำการกรอกแบบฟอร์มในขั้นตอนต่างๆ ประจำสำนักงาน**
- **ควรเพิ่มจำนวนบุคลากร อุปกรณ์ และรวมถึงการพัฒนาระบบงานต่างๆ เพื่อสามารถรองรับจำนวนงานที่มากขึ้นอย่างต่อเนื่อง**



www.led.go.th

สรุปผลการอภิปรายกลุ่ม และการสัมภาษณ์เชิงลึกประชาชน ผู้รับบริการในกระบวนการบังคับคดี

สรุปผลการอภิปรายกลุ่ม และการสัมภาษณ์เชิงลึกประชาชนผู้รับบริการ ในกระบวนการบังคับคดี



ความคิดเห็นต่อบทบาทหน้าที่หลักของกรมบังคับคดี

- ◆ กรมบังคับคดีเป็นหน่วยงานในกระทรวงยุติธรรม เป็นฟันเฟืองสำคัญที่ทำให้เกิดการชำระหนี้ บังคับใช้หนี้ตามกฎหมาย โดยยึดทรัพย์/อายัดทรัพย์ ขายทอดตลาดทรัพย์สิน
- ◆ เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางให้ความช่วยเหลือทั้งเจ้าหนี้และลูกหนี้อย่างเป็นธรรม
- ◆ ช่วยไกล่เกลี่ย ประสานงาน ระหว่างเจ้าหนี้และลูกหนี้ และลดการปะทะกันระหว่างเจ้าหนี้และลูกหนี้

ผลดีหรือประโยชน์ที่เกิดจากบทบาทหน้าที่และการทำงานของกรมบังคับคดี

- ◆ **ด้านการค้า การลงทุน และระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ**
 - ▶ กระบวนการบังคับคดีช่วยให้เกิดความเชื่อมั่น กรณีเกิดข้อพิพาทในการทำธุรกิจหรือการลงทุน ถ้ามีหน่วยงานของรัฐเข้ามาดูแลช่วยเหลือและรับผิดชอบ จะทำให้เกิดความเชื่อมั่น ผู้ประกอบการกล้ามาลงทุน ส่งผลให้เศรษฐกิจในภาพรวมของประเทศดีขึ้น
 - ▶ ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดหนี้เสียที่จะส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจได้
 - ▶ การนำทรัพย์ที่ถูกยึดมาเข้าระบบการขายทอดตลาด ทำให้เกิดการหมุนเวียนของทรัพย์สิน เกิดการลงทุนของผู้ที่มีกำลังทรัพย์ โดยการประมูลทรัพย์สินจากกระบวนการขายทอดตลาด ทำให้เกิดการเดินสะพัดหรือการหมุนเวียนของเม็ดเงิน
 - ▶ ทำให้รัฐมีรายรับจากภาษี จากค่าธรรมเนียมที่ได้จากการดำเนินการมากขึ้น ถือเป็นรายได้เข้าสู่รัฐ ทำให้เกิดการหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจ
 - ▶ มีผลเชิงลบต่อระบบเศรษฐกิจ หากทางกรมบังคับคดีไม่สามารถทำการขายทอดตลาดกับทรัพย์สินที่ได้ทำการยึดมาได้ จะส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ เช่น เจ้าหนี้ไม่ได้รับการชำระหนี้ กรมบังคับคดีไม่ได้รับค่าดำเนินการ และส่งผลให้เกิดหนี้เสียเยอะขึ้น
- ◆ **ด้านการดำเนินการบังคับคดีตามคำสั่งศาล ทำให้คำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลมีผลในทางปฏิบัติ**
 - ▶ ทุกคนเห็นว่าช่วยทำให้คำตัดสินหรือคำพิพากษามีผลในทางปฏิบัติจริง ลูกหนี้ต้องถูกบังคับให้ชำระหนี้ตามกฎหมาย ซึ่งแตกต่างจากแต่ก่อนที่หากไม่มีกระบวนการบังคับคดีแล้วก็จะทำให้คำพิพากษาเป็นเพียงกระดาษเท่านั้น ไม่สามารถดำเนินการใดๆ เพื่อให้ได้รับหนี้คืน
- ◆ **ด้านประโยชน์ต่อเจ้าหนี้**
 - ▶ เป็นที่พึงของเจ้าหนี้ในการให้เกิดการชำระหนี้ ไม่ทำให้หนี้สูญ โดยสามารถได้รับหนี้คืนในรูปแบบต่างๆ เช่น การยึดทรัพย์ลูกหนี้

สรุปผลการอภิปรายกลุ่ม และการสัมภาษณ์เชิงลึกประชาชนผู้รับบริการ ในกระบวนการบังคับคดี



ผลดีหรือประโยชน์ที่เกิดจากบทบาทหน้าที่และการทำงานของกรมบังคับคดี

- ♦ **ด้านประโยชน์ต่อลูกหนี้**
 - ▶ ช่วยให้ลูกหนี้ประเมินความสามารถในการชำระหนี้ ให้สามารถชำระหนี้ได้ครบถ้วนโดยยังสามารถดำรงชีพอยู่ได้
 - ▶ ช่วยให้ลูกหนี้ชำระหนี้ตามมูลหนี้ที่เป็นธรรมตามกฎหมาย
- ♦ **ด้านช่วยลดความเหลื่อมล้ำ**
 - ▶ มีส่วนช่วยลดความเหลื่อมล้ำระหว่างเจ้าหนี้และลูกหนี้ ไม่ให้เกิดการเอาเปรียบ (อาจไม่เห็นชัดเจนนัก)
- ♦ **ด้านการช่วยเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันระหว่างประเทศ**
 - ▶ ส่วนใหญ่มองไม่เห็นความเชื่อมโยงต่อประเด็นนี้ว่ากระบวนการบังคับคดีช่วยเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันระหว่างประเทศได้อย่างไร
 - ▶ บางท่านเห็นว่าอาจมีส่วนในการสร้างความเชื่อมั่นในสายตาของนักลงทุนต่างชาติให้เห็นว่าประเทศไทยมีระบบและโครงสร้างในการบริหารประเทศ การจัดการด้านกฎหมายแพ่งที่ดีเพราะมีการบังคับคดี

ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดี

- ♦ ทุกคนมีความเชื่อมั่น เชื่อถือในความยุติธรรมและความเท่าเทียมในกระบวนการบังคับคดี
- ♦ แต่ด้วยการประสานงานต่างๆ ต้องผ่านตัวบุคลากรเป็นหลัก ซึ่งส่วนใหญ่พบความไม่สะดวก ไม่รวดเร็ว ไม่ได้รับการให้ข้อมูลรายละเอียดหรือความช่วยเหลือด้านข้อมูลการดำเนินการ จึงทำให้รู้สึกว่าการดำเนินงานของบุคลากรกรมบังคับคดียังไม่สร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการว่าการดำเนินการจะสำเร็จลุล่วงได้ตามกรอบเวลา หรือตามเป้าหมายในการได้รับชำระหนี้หรือการชำระหนี้ของแต่ละฝ่าย

สรุปผลการอภิปรายกลุ่ม และการสัมภาษณ์เชิงลึกประชาชนผู้รับบริการ ในกระบวนการบังคับคดี



ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน ดำเนินงานของกรมบังคับคดีในด้านต่างๆ

- ♦ **การบริการของเจ้าหน้าที่**
 - ▶ ผู้รับบริการที่เป็นผู้แทนโจทก์หรือผู้แทนจำเลย มักมีความคุ้นเคย ชำนาญในการดำเนินการขั้นตอนต่างๆ อยู่แล้วจึงไม่ติดปัญหาเรื่อง การให้คำแนะนำเบื้องต้น แต่จะพบปัญหาในกรณีเกิดข้อขัดข้องแล้วเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล/คำแนะนำไม่ได้บ้าง
 - ▶ ผู้รับบริการที่เป็นประชาชนทั่วไปมักพบปัญหาเจ้าหน้าที่ไม่มีการแนะนำหรือการอธิบายให้เข้าใจในกระบวนการหรือขั้นตอนต่างๆ สำหรับ ผู้ใช้บริการที่ไม่เข้าใจภาษากฎหมายและขั้นตอนการดำเนินเรื่อง ทำให้การดำเนินการต้องสะดุด เสียเวลาไป-มา
 - ▶ ปัญหาหลักที่พบ คือ การทำงานที่ใช้เวลามาก เพราะเจ้าหน้าที่ไม่ใส่ใจให้บริการเท่าที่ควร ทำให้ผู้รับบริการต้องรอนานโดยไม่ทราบสาเหตุ หรือความคืบหน้า
 - ▶ เจ้าหน้าที่ในบางตำแหน่งหน้าที่ควรเป็นผู้มีทักษะ ความรู้ที่เหมาะสม เช่น ผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งผู้รับบริการคาดหวังให้เป็นตัวกลางในการช่วยเหลือ ให้คู่ความตกลงกันได้โดยยินยอมด้วยดี ไม่ใช่เพียงอ่านสำนวนหรือให้ข้อมูลตามเอกสารโดยไม่ใช้หลักจิตวิทยาในการแนะนำหรือสอบถาม ข้อมูลเพื่อประกอบการเสนอแนะ/ตัดสินข้อตกลงกับคู่ความ
- ♦ **การจัดระบบ ขั้นตอน กระบวนการดำเนินการ**
 - ▶ ขั้นตอนในการค้นหาสำนวนเป็นประเด็นที่ผู้รับบริการเกือบทุกกรณีพบปัญหา คือ ใช้เวลานานมากกว่าชั่วโมงในการค้นหา การหาสำนวนไม่พบ ทำให้การดำเนินการต้องหยุดชะงัก
 - ▶ ผู้รับบริการที่เป็นผู้แทนโจทก์หรือผู้แทนจำเลยที่มีการดำเนินการกับสำนักงานบังคับคดีหลายสาขาพบว่า มีขั้นตอน รูปแบบการดำเนินการ ที่แตกต่างกัน เช่น การใช้เอกสารประกอบการตั้งเรื่อง/สำนวน ลักษณะการกรอกข้อมูล ทำให้เกิดความสงสัย/กังวล เมื่อไปติดต่อต่างสาขา
- ♦ **สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก**
 - ▶ โดยภาพรวมเห็นว่าสำนักงานบังคับคดีและหน่วยงานภายใต้กรมบังคับคดีแต่ละส่วนมีการพัฒนาพื้นที่ให้บริการมากขึ้น ทั้งที่นั่งรอ การมีระบบคิว การบริการเครื่องคอมพิวเตอร์และบริการ e-Service ที่มากขึ้น
 - ▶ แต่ยังพบความบกพร่องของสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่บ้าง เช่น แอร์เสีย เครื่องกวดบัตรคิวเสีย ไม่ทราบว่าทำไมบัตรคิวที่ออกมามี 2 ใบ หรือบริการ e-Service ที่มีข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน

สรุปผลการอภิปรายกลุ่ม และการสัมภาษณ์เชิงลึกประชาชนผู้รับบริการ ในกระบวนการบังคับคดี



ความคิดเห็นต่อบริการ e-Service ของกรมบังคับคดี

- ♦ ผู้รับบริการเห็นว่ากรณีที่กรมบังคับคดีมีการพัฒนาบริการ e-Service เป็นการแสดงถึงศักยภาพในการให้บริการ สื่อถึงองค์กรที่มีการปรับตัวทางเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย
- ♦ ผู้รับบริการส่วนใหญ่ทราบถึงบริการ e-Service ผ่านเว็บไซต์กรมบังคับคดีเป็นช่องทางหลัก แต่ยังมีเพียงไม่กี่ท่านที่มีการใช้งานบริการ e-Service เหล่านี้ และบริการที่ใช้ คือ บริการค้นหาทรัพย์สินประกาศขายทอดตลาด บริการประกาศเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์/ระบบตรวจสอบบุคคลล้มละลาย บริการรายงานผลการขายทอดตลาด โดยส่วนใหญ่เป็นบริการในเชิงการดู ตรวจสอบ สืบค้นข้อมูลเป็นหลัก โดยผู้รับบริการมักไม่ใช้บริการ e-Service ในเชิงการดำเนินการ เพราะยังไม่มั่นใจว่าจะถูกต้อง ครบถ้วน หรือมีการส่งต่อเชื่อมโยงข้อมูลไปที่เจ้าหน้าที่ได้จริง จึงเลือกที่จะไปดำเนินการที่สำนักงานบังคับคดีเองมากกว่า
- ♦ ผู้รับบริการบางท่านเห็นว่าข้อมูลในบริการ e-Service ช่วยให้สะดวก รวดเร็วในการได้ทราบข้อมูลโดยไม่ต้องโทรหรือเดินทางไปที่สำนักงานฯ แต่บางท่านยัง**พบความไม่ปัจจุบันของข้อมูล**จึงทำให้**ไม่มั่นใจต่อการใช้บริการ e-Service** เหล่านี้
- ♦ มีผู้รับบริการบางท่านที่ทราบถึงบริการ e-Service ผ่าน Mobile Application และมีเพียงไม่กี่ท่านที่โหลดใช้งาน เพราะเห็นว่าสะดวกในการใช้งาน (แต่พบปัญหาในการใช้งานบ้าง เช่น เข้าแอปไม่ได้ ขั้นตอนการลงทะเบียนยุ่งยาก) แต่ส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นเรื่องที่ไม่ได้ใช้ประจำจึงไม่จำเป็นต้องโหลดมาไว้เพราะเปลืองพื้นที่จัดเก็บ (มีหลายแอปมากเกินไปด้วย)
- ♦ ผู้รับบริการคาดหวังให้บริการ e-Service สามารถใช้ดำเนินการได้จริง (เป็นปัจจุบัน ครบถ้วน ถูกต้อง) มีความครอบคลุมขั้นตอนอื่นๆมากขึ้น เพื่อลดการเดินทางไปที่สำนักงานฯ ลดเวลาในการติดต่อประสานงาน
- ♦ ผู้รับบริการเห็นว่าเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดีควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงบริการ e-Service ที่มี เพื่อให้เกิดการรับรู้ เข้าใจ และใช้งานได้มากขึ้น แต่ปัจจุบันการรับรู้ต่อบริการ e-Service นี้เป็นการรับรู้มาด้วยตนเอง ซึ่งอาจทำให้รู้แต่ยังไม่เข้าใจ หรือรู้ไม่ครบทั้งหมด



www.led.go.th

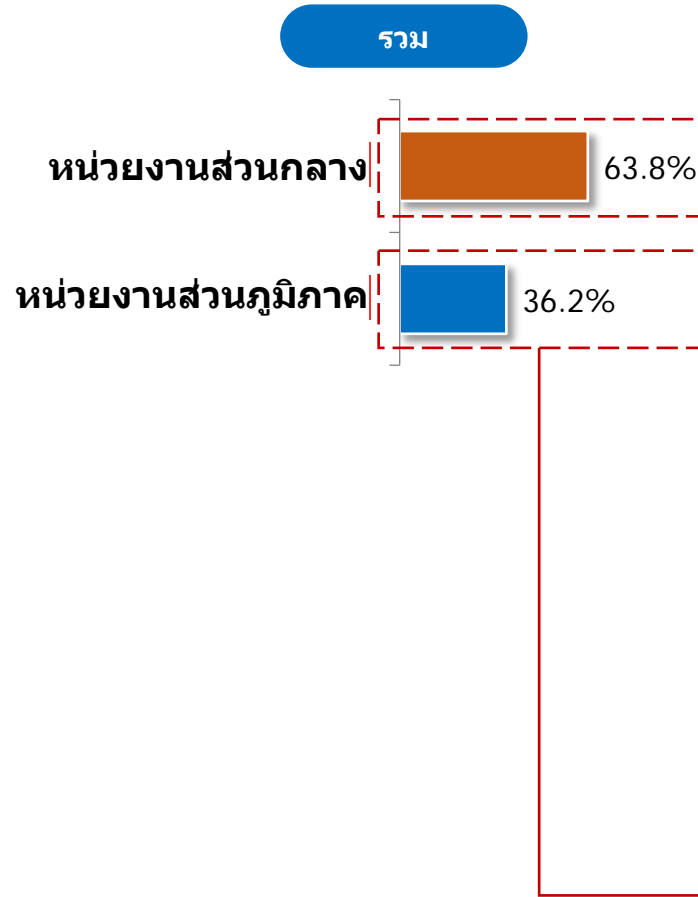
ผลการสำรวจกลุ่มบุคลากร กรมบังคับคดี



www.led.go.th

ภูมิหลังกลุ่มตัวอย่าง

ภูมิหลังกลุ่มตัวอย่าง



หน่วยงานส่วนกลาง	
• สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร 1-6	20.3%
• กองบังคับคดีล้มละลาย 1-6	24.3%
• กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้	2.6%
• ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	0.8%
• กองติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย	4.3%
• กองบริหารการคลัง	3.7%
• กองบริหารทรัพยากรบุคคล	1.6%
• กองพัฒนาระบบการบังคับคดีและประเมินราคาทรัพย์สิน	1.6%
• สำนักงานเลขานุการกรม	3.1%
• สำนักผู้ตรวจราชการกรม	0.6%
• สถาบันพัฒนาการบังคับคดี	0.4%
• งานตรวจสอบภายใน	0.3%
• ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	0.1%
• ผู้เชี่ยวชาญ	0.1%

หน่วยงานส่วนภูมิภาค	
• ภาคกลาง (ปทุมธานี สาขาธัญบุรี นครปฐม ลพบุรี นนทบุรี พระนครศรีอยุธยา)	11.4%
• ภาคเหนือ (เชียงใหม่ พิษณุโลก)	5.2%
• ภาคตะวันออก (ฉะเชิงเทรา ชลบุรี สาขาพัทยา นครนายก)	4.8%
• ภาคตะวันตก (ราชบุรี สมุทรสาคร กาญจนบุรี)	4.0%
• ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ขอนแก่น กาฬสินธุ์ อุดรธานี)	5.9%
• ภาคใต้ (สงขลา กระบี่ นครศรีธรรมราช)	4.8%

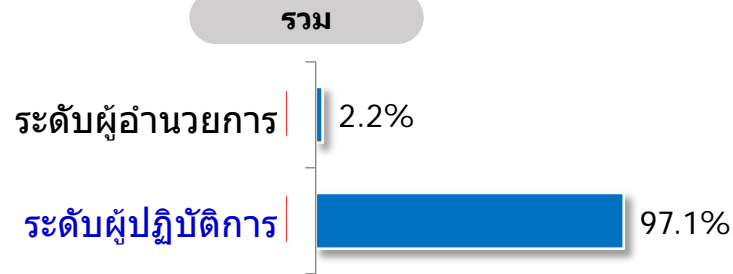
ภูมิหลังกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)



กลุ่ม/ ประเภท



ระดับตำแหน่ง



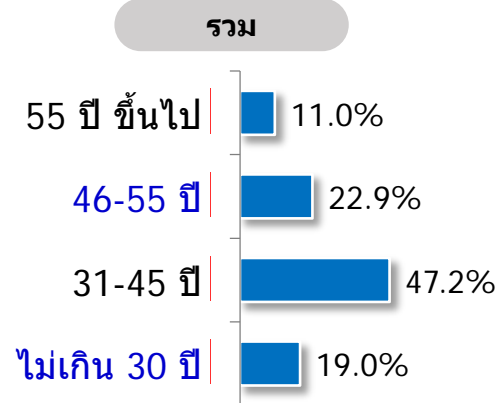
สายงานปฏิบัติ



อายุการทำงานที่กรมฯ



ช่วงอายุ



ระดับการศึกษา



การรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของกรมบังคับคดี



รวม
(n=1,155)

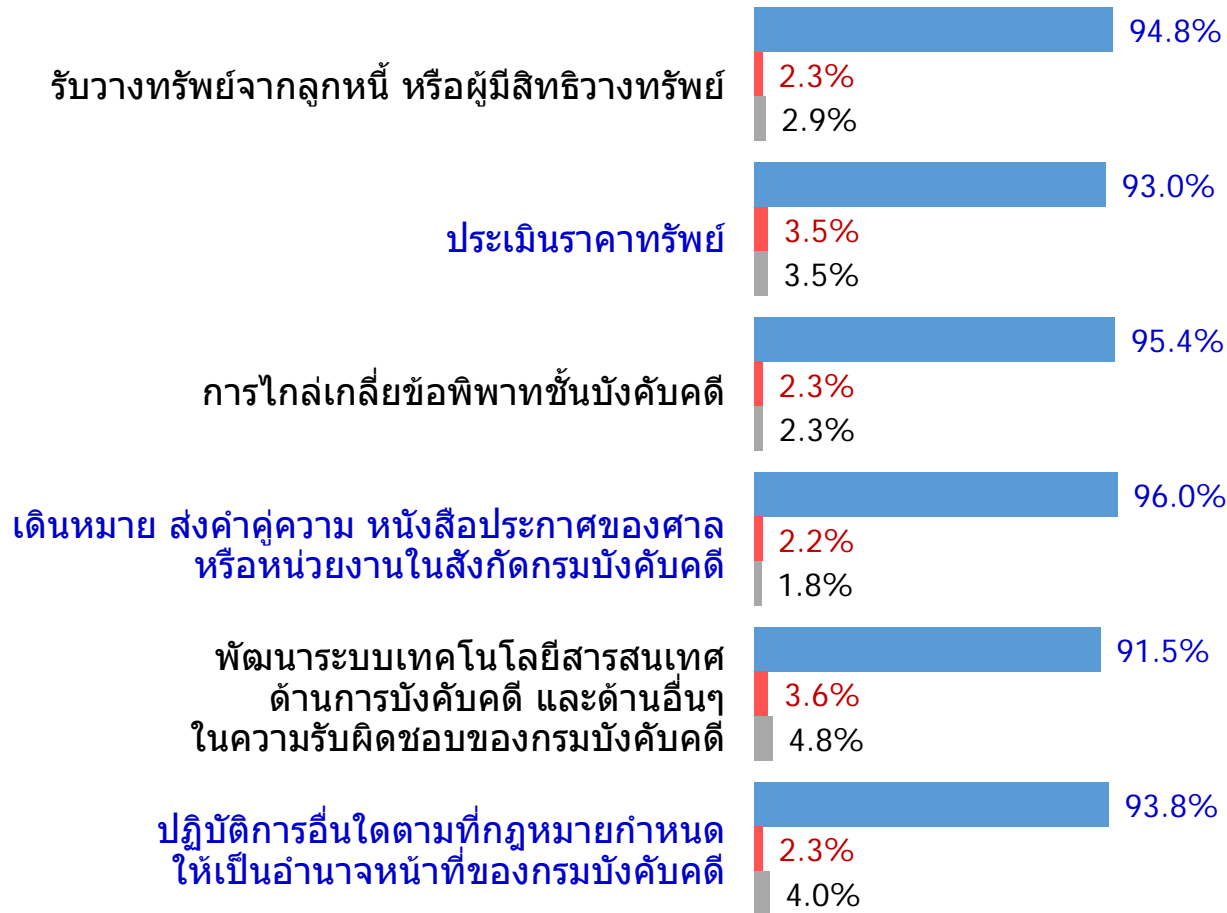


หน่วยงาน ส่วนกลาง	หน่วยงาน ส่วนภูมิภาค	สายงานปฏิบัติ	
		สายงานหลัก	สายงานสนับสนุน
737	418	633	522
97.8%	97.8%	98.3%	97.3%
1.4%	1.2%	1.3%	1.3%
0.8%	1.0%	0.5%	1.3%
97.2%	95.9%	96.8%	96.6%
1.1%	2.2%	1.6%	1.3%
1.8%	1.9%	1.6%	2.1%
93.6%	93.1%	94.3%	92.3%
2.7%	4.3%	2.8%	3.8%
3.7%	2.6%	2.8%	3.8%
97.3%	95.9%	97.3%	96.2%
1.4%	3.1%	1.4%	2.7%
1.4%	1.0%	1.3%	1.1%
95.3%	96.2%	97.3%	93.5%
1.9%	2.9%	1.1%	3.6%
2.8%	1.0%	1.6%	2.9%
85.1%	84.4%	87.0%	82.2%
5.3%	7.2%	5.5%	6.5%
9.6%	8.4%	7.4%	11.3%

การรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของกรมบังคับคดี (ต่อ)



รวม
(n=1,155)



หน่วยงาน ส่วนกลาง	หน่วยงาน ส่วนภูมิภาค	สายงานปฏิบัติ	
		สายงานหลัก	สายงานสนับสนุน
737	418	633	522
94.4%	95.5%	95.4%	94.1%
2.2%	2.4%	2.2%	2.3%
3.4%	2.2%	2.4%	3.6%
93.5%	92.1%	92.6%	93.5%
3.3%	4.1%	3.8%	3.3%
3.3%	3.8%	3.6%	3.3%
94.8%	96.4%	95.9%	94.8%
2.3%	2.2%	2.4%	2.1%
2.8%	1.4%	1.7%	3.1%
95.8%	96.4%	94.9%	97.3%
2.2%	2.2%	2.7%	1.5%
2.0%	1.4%	2.4%	1.1%
92.5%	89.7%	91.0%	92.1%
3.5%	3.8%	4.3%	2.9%
3.9%	6.5%	4.7%	5.0%
93.1%	95.0%	95.3%	92.0%
2.6%	1.7%	2.2%	2.3%
4.3%	3.3%	2.5%	5.7%

การรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของกรมบังคับคดี (ต่อ)



รวม
(n=1,155)



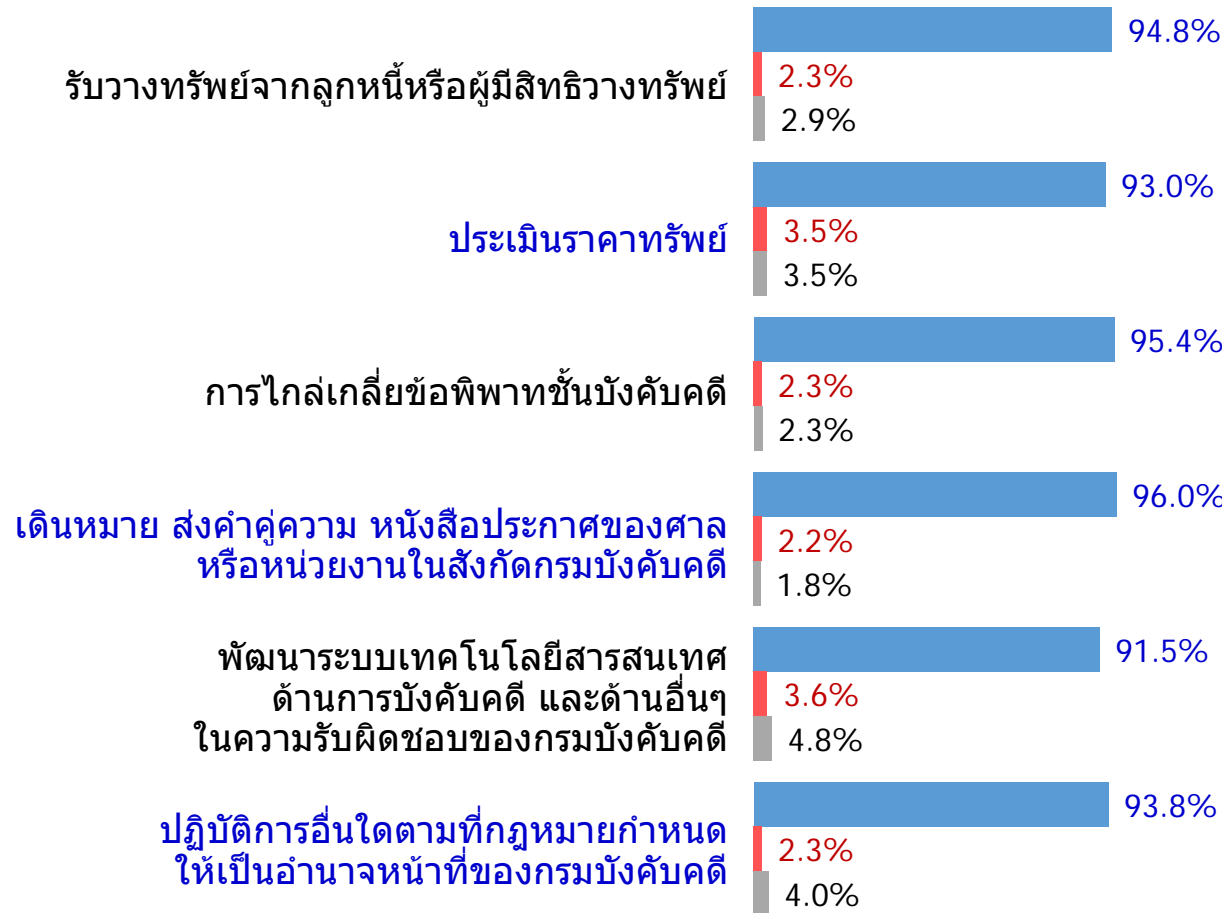
ระดับตำแหน่ง			กลุ่ม/ ประเภท				
ระดับผู้บริหาร	ระดับผู้อำนวยการ	ระดับปฏิบัติการ	ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	พนักงานราชการ	ลูกจ้างชั่วคราว	
8	25	1,122	378	58	563	156	
100.0%	100.0%	97.8%	97.9%	94.8%	98.0%	98.1%	
-	-	1.3%	1.6%	1.7%	1.2%	0.6%	
-	-	0.9%	0.5%	3.4%	0.7%	1.3%	
87.5%	100.0%	96.7%	98.4%	94.8%	96.4%	94.2%	
12.5%	-	1.4%	1.1%	1.7%	1.8%	1.3%	
-	-	1.9%	0.5%	3.4%	1.8%	4.5%	
87.5%	100.0%	93.3%	97.6%	89.7%	92.4%	88.5%	
12.5%	-	3.3%	1.6%	6.9%	3.7%	4.5%	
-	-	3.4%	0.8%	3.4%	3.9%	7.1%	
100.0%	100.0%	96.7%	97.9%	94.8%	97.0%	94.2%	
-	-	2.0%	1.3%	1.7%	1.6%	5.1%	
-	-	1.2%	0.8%	3.4%	1.4%	0.6%	
100.0%	100.0%	95.5%	98.1%	89.7%	95.7%	91.0%	
-	-	2.3%	1.1%	1.7%	2.3%	5.1%	
-	-	2.2%	0.8%	8.6%	2.0%	3.8%	
100.0%	96.0%	84.5%	93.9%	74.1%	82.8%	74.4%	
-	4.0%	6.1%	2.9%	19.0%	5.7%	9.6%	
-	-	9.4%	3.2%	6.9%	11.5%	16.0%	

การรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของกรมบังคับคดี (ต่อ)



■ ใช่
 ■ ไม่ใช่
 ■ ไม่ทราบ

รวม
(n=1,155)



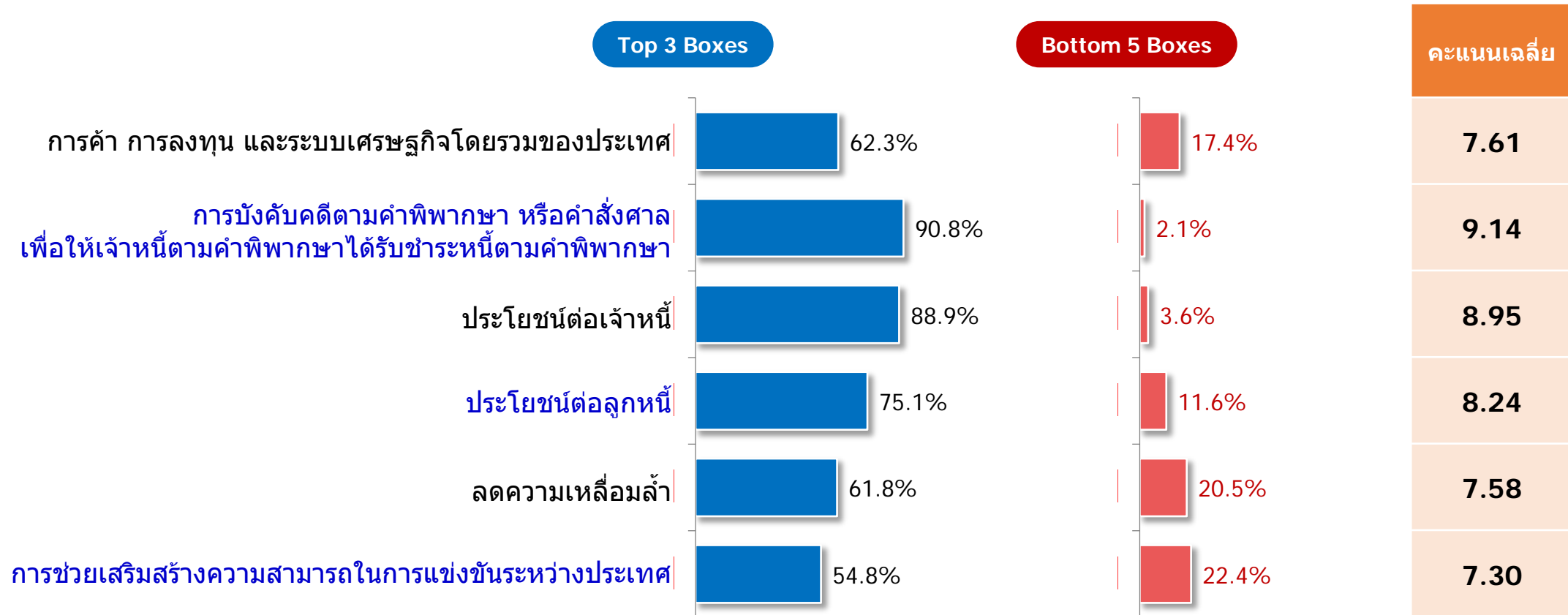
ระดับตำแหน่ง			กลุ่ม/ ประเภท			
ระดับผู้บริหาร	ระดับผู้อำนวยการ	ระดับปฏิบัติการ	ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	พนักงานราชการ	ลูกจ้างชั่วคราว
8	25	1,122	378	58	563	156
100.0%	100.0%	94.7%	97.9%	87.9%	94.3%	91.7%
-	-	2.3%	1.9%	3.4%	2.1%	3.2%
-	-	3.0%	0.3%	8.6%	3.6%	5.1%
100.0%	100.0%	92.8%	94.7%	89.7%	92.4%	92.3%
-	-	3.7%	4.2%	5.2%	3.4%	1.9%
-	-	3.6%	1.1%	5.2%	4.3%	5.8%
100.0%	100.0%	95.3%	97.4%	87.9%	95.4%	93.6%
-	-	2.3%	2.1%	5.2%	2.1%	1.9%
-	-	2.4%	0.5%	6.9%	2.5%	4.5%
100.0%	100.0%	95.9%	97.9%	94.8%	95.6%	93.6%
-	-	2.2%	1.6%	3.4%	2.5%	1.9%
-	-	1.9%	0.5%	1.7%	2.0%	4.5%
87.5%	96.0%	91.4%	93.1%	89.7%	91.8%	87.2%
-	4.0%	3.7%	4.2%	3.4%	2.3%	7.1%
12.5%	-	4.9%	2.6%	6.9%	5.9%	5.8%
100.0%	100.0%	93.6%	96.3%	89.7%	93.4%	90.4%
-	-	2.3%	1.3%	3.4%	2.1%	4.5%
-	-	4.1%	2.4%	6.9%	4.4%	5.1%



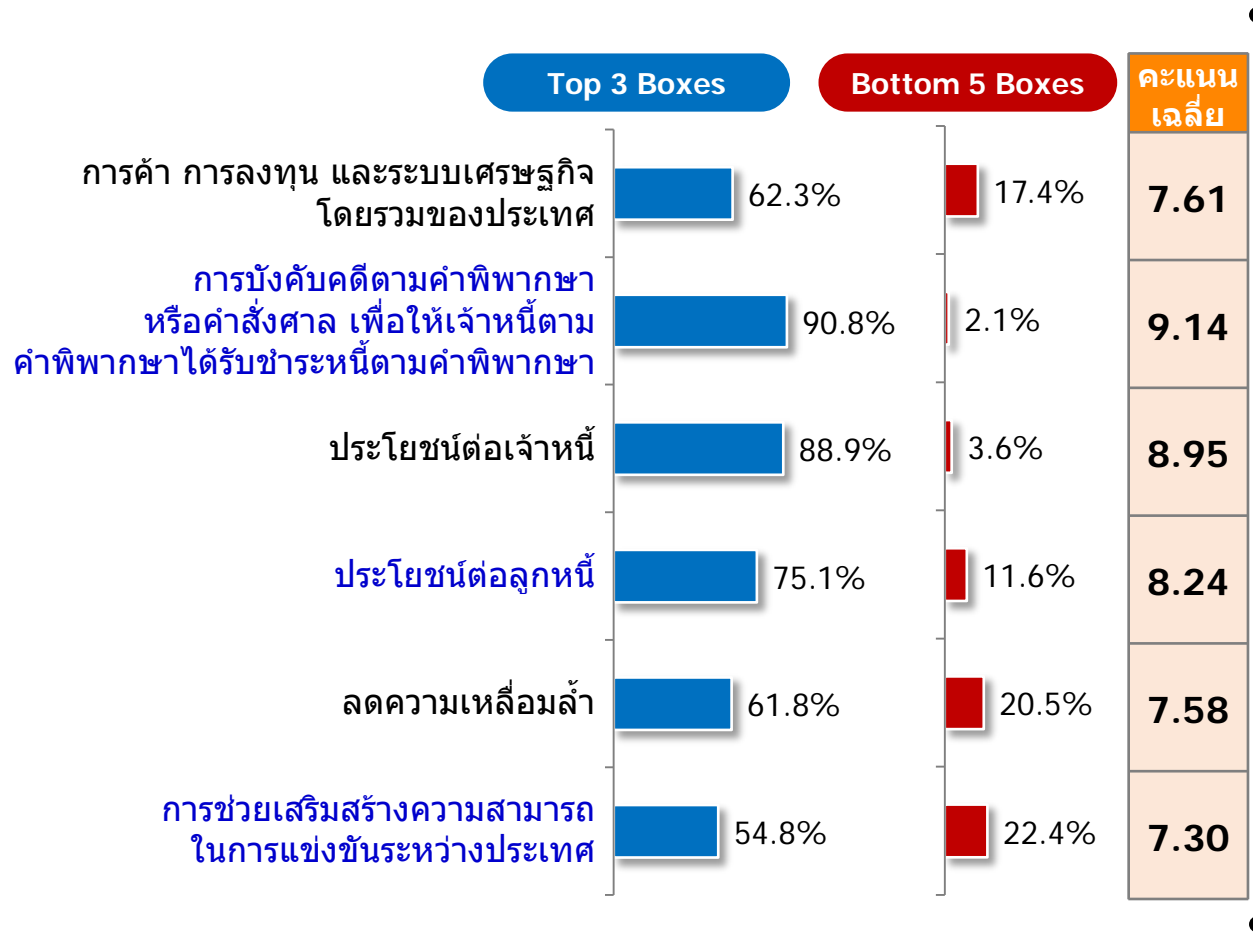
www.led.go.th

**ระดับความคิดเห็น
ที่มีต่อบทบาทหน้าที่และ
การทำงานของกรมบังคับคดี
ที่ส่งผลดี หรือเป็นประโยชน์ต่อด้านต่างๆ**

ระดับความคิดเห็นที่มีต่อบทบาทหน้าที่และการทำงานของกรมบังคับคดี ส่งผลดี หรือเป็นประโยชน์ต่อด้านต่างๆ

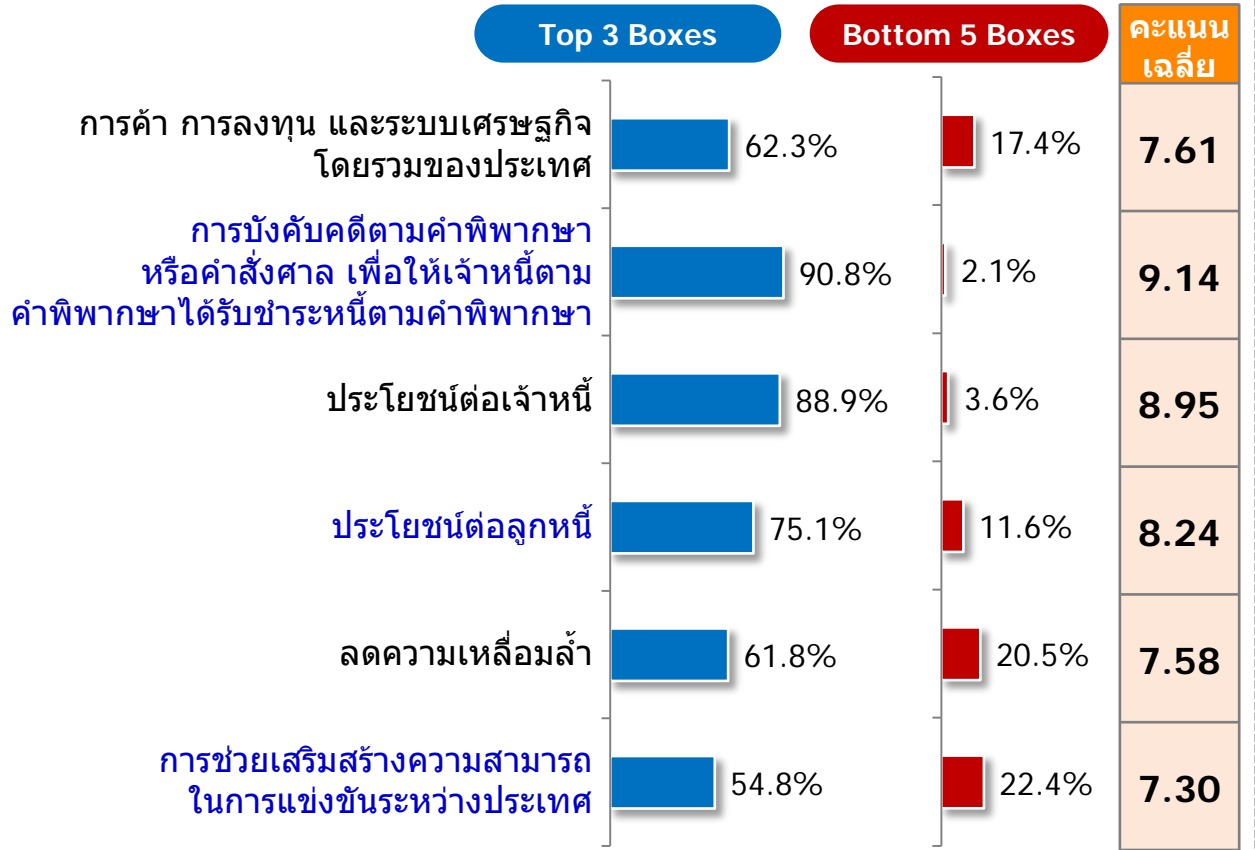


ระดับความคิดเห็นที่มีต่อบทบาทหน้าที่และการทำงานของกรมบังคับคดี ส่งผลดี หรือเป็นประโยชน์ต่อด้านต่างๆ (ต่อ)



	หน่วยงาน ส่วนกลาง	หน่วยงาน ส่วนภูมิภาค	สายงานปฏิบัติ	
			สายงานหลัก	สายงานสนับสนุน
	737	418	633	522
Top3	60.4%	65.8%	64.0%	60.3%
Bottom5	18.5%	15.6%	16.7%	18.2%
คะแนนเฉลี่ย	7.53	7.74	7.70	7.50
Top3	90.8%	90.9%	93.4%	87.7%
Bottom5	2.4%	1.4%	0.8%	3.6%
คะแนนเฉลี่ย	9.13	9.16	9.26	8.99
Top3	88.1%	90.4%	91.6%	85.6%
Bottom5	3.7%	3.6%	2.8%	4.6%
คะแนนเฉลี่ย	8.86	9.11	9.02	8.86
Top3	77.5%	70.8%	72.2%	78.5%
Bottom5	8.8%	16.5%	13.6%	9.2%
คะแนนเฉลี่ย	8.38	7.99	8.14	8.36
Top3	59.8%	65.3%	59.1%	65.1%
Bottom5	20.5%	20.6%	21.6%	19.2%
คะแนนเฉลี่ย	7.48	7.75	7.45	7.74
Top3	52.9%	58.1%	54.7%	55.0%
Bottom5	21.8%	23.4%	24.6%	19.7%
คะแนนเฉลี่ย	7.28	7.35	7.25	7.37

ระดับความคิดเห็นที่มีต่อบทบาทหน้าที่และการทำงานของกรมบังคับคดี ส่งผลดี หรือเป็นประโยชน์ต่อด้านต่างๆ (ต่อ)



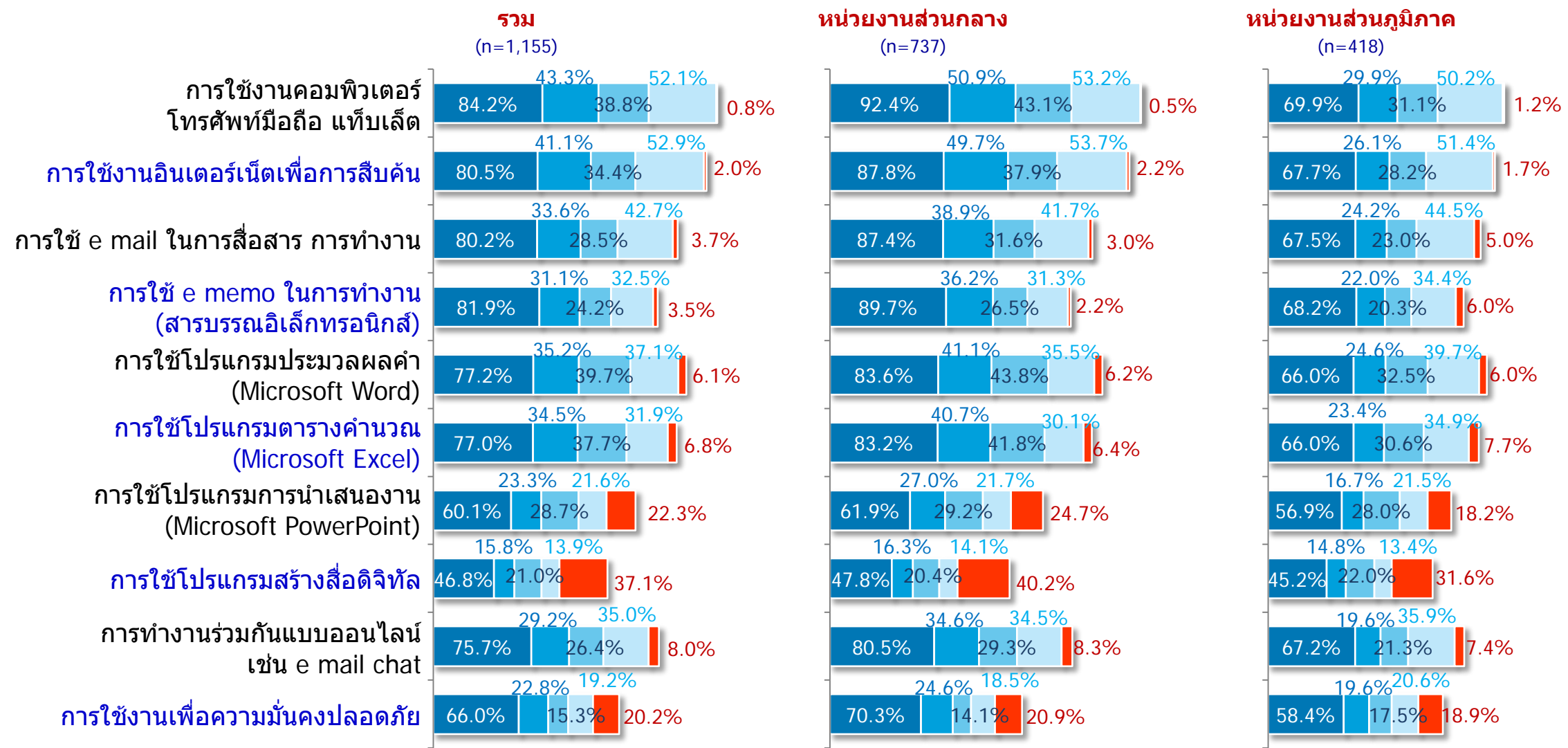
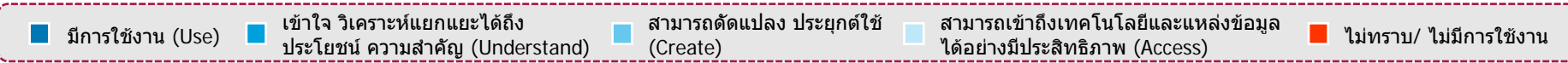
	ระดับตำแหน่ง			กลุ่ม/ ประเภท			
	ระดับผู้บริหาร	ระดับผู้อำนวยการ	ระดับผู้ปฏิบัติการ	ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	พนักงานราชการ	ลูกจ้างชั่วคราว
	8	25	1,122	378	58	563	156
Top3	75.0%	84.0%	61.8%	71.2%	60.3%	57.9%	57.7%
Bottom5	25.0%	8.0%	17.6%	14.3%	19.0%	19.7%	16.0%
คะแนนเฉลี่ย	7.75	8.52	7.59	7.92	7.66	7.42	7.53
Top3	100.0%	96.0%	90.6%	95.5%	84.5%	90.1%	84.6%
Bottom5	-	-	2.1%	0.3%	5.2%	2.0%	5.8%
คะแนนเฉลี่ย	9.88	9.48	9.13	9.44	8.84	9.05	8.83
Top3	100.0%	96.0%	88.7%	92.6%	87.9%	88.1%	83.3%
Bottom5			3.7%	1.6%	5.2%	4.1%	6.4%
คะแนนเฉลี่ย	9.75	9.56	8.93	9.20	9.09	8.84	8.69
Top3	100.0%	88.0%	74.6%	76.2%	77.6%	74.1%	75.0%
Bottom5		8.0%	11.8%	10.8%	10.3%	12.6%	10.3%
คะแนนเฉลี่ย	9.25	8.76	8.22	8.43	8.40	8.08	8.28
Top3	100.0%	76.0%	61.2%	63.8%	65.5%	58.4%	67.9%
Bottom5		16.0%	20.8%	18.0%	25.9%	22.9%	16.0%
คะแนนเฉลี่ย	9.25	8.12	7.56	7.68	7.50	7.42	7.97
Top3	75.0%	80.0%	54.1%	59.8%	53.4%	52.0%	53.2%
Bottom5	25.0%	8.0%	22.7%	18.5%	29.3%	24.3%	22.4%
คะแนนเฉลี่ย	8.38	8.56	7.27	7.53	7.26	7.13	7.37



www.led.go.th

ทักษะการใช้และความเข้าใจ ต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลแต่ละด้าน

ทักษะการใช้และความเข้าใจต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลแต่ละด้าน



ทักษะการใช้และความเข้าใจต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลแต่ละด้าน (ต่อ)



	สายงานปฏิบัติ		ระดับตำแหน่ง			กลุ่ม/ ประเภท			
	สายงานหลัก	สายงานสนับสนุน	ระดับผู้บริหาร	ระดับผู้อำนวยการ	ระดับผู้ปฏิบัติการ	ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	พนักงานราชการ	ลูกจ้างชั่วคราว
	633	522	8	25	1,122	378	58	563	156
การใช้งานคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต									
มีการใช้งาน (Use)	84.5%	83.9%	100.0%	96.0%	83.9%	83.9%	81.0%	84.0%	87.2%
เข้าใจ วิเคราะห์แยกแยะได้ถึงประโยชน์ ความสำคัญ (Understand)	43.4%	43.1%	75.0%	76.0%	42.3%	48.1%	32.8%	42.5%	38.5%
สามารถดัดแปลง ประยุกต์ใช้ (Create)	40.0%	37.4%	37.5%	52.0%	38.5%	41.3%	19.0%	37.7%	44.2%
สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีและแหล่งข้อมูล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Access)	53.2%	50.8%	50.0%	64.0%	51.9%	54.0%	39.7%	53.8%	46.2%
ไม่ทราบ/ ไม่มีการใช้งาน	0.8%	0.8%	0.0%	0.0%	0.8%	0.5%	3.4%	0.5%	1.3%
การใช้งานอินเทอร์เน็ต เพื่อการสืบค้น									
มีการใช้งาน (Use)	81.8%	78.9%	100.0%	96.0%	80.0%	83.6%	67.2%	80.8%	76.9%
เข้าใจ วิเคราะห์แยกแยะได้ถึงประโยชน์ ความสำคัญ (Understand)	43.4%	38.3%	62.5%	80.0%	40.1%	46.8%	31.0%	38.5%	40.4%
สามารถดัดแปลง ประยุกต์ใช้ (Create)	35.5%	33.0%	37.5%	40.0%	34.2%	35.7%	22.4%	36.2%	28.8%
สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีและแหล่งข้อมูล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Access)	53.2%	52.5%	50.0%	60.0%	52.8%	52.1%	37.9%	55.2%	51.9%
ไม่ทราบ/ ไม่มีการใช้งาน	0.8%	3.4%	0.0%	0.0%	2.0%	0.8%	12.1%	1.1%	4.5%
การใช้ e mail ในการสื่อสาร การทำงาน									
มีการใช้งาน (Use)	81.2%	78.9%	87.5%	96.0%	79.8%	84.4%	58.6%	78.9%	82.7%
เข้าใจ วิเคราะห์แยกแยะได้ถึงประโยชน์ ความสำคัญ (Understand)	35.4%	31.4%	50.0%	76.0%	32.5%	39.9%	20.7%	32.5%	26.9%
สามารถดัดแปลง ประยุกต์ใช้ (Create)	29.1%	27.8%	37.5%	36.0%	28.3%	31.7%	19.0%	27.2%	28.8%
สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีและแหล่งข้อมูล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Access)	42.2%	43.3%	62.5%	60.0%	42.2%	45.0%	27.6%	42.3%	44.2%
ไม่ทราบ/ ไม่มีการใช้งาน	3.2%	4.4%	0.0%	0.0%	3.8%	0.3%	17.2%	4.4%	4.5%

ทักษะการใช้และความเข้าใจต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลแต่ละด้าน (ต่อ)



	สายงานปฏิบัติ		ระดับตำแหน่ง			กลุ่ม/ ประเภท				
	สายงานหลัก	สายงานสนับสนุน	ระดับผู้บริหาร	ระดับผู้อำนวยการ	ระดับผู้ปฏิบัติการ	ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	พนักงานราชการ	ลูกจ้างชั่วคราว	
	633	522	8	25	1,122	378	58	563	156	
<ul style="list-style-type: none"> การใช้ e memo ในการทำงาน (สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์) 	มีการใช้งาน (Use)	84.0%	79.3%	100.0%	96.0%	81.5%	84.9%	63.8%	81.7%	82.1%
	เข้าใจ วิเคราะห์แยกแยะได้ถึงประโยชน์ ความสำคัญ (Understand)	30.5%	31.8%	62.5%	68.0%	30.0%	38.6%	15.5%	29.1%	25.6%
	สามารถดัดแปลง ประยุกต์ใช้ (Create)	24.2%	24.3%	25.0%	28.0%	24.2%	28.6%	20.7%	21.5%	25.0%
	สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีและแหล่งข้อมูล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Access)	29.7%	35.8%	50.0%	52.0%	31.9%	34.1%	19.0%	33.9%	28.2%
	ไม่ทราบ/ ไม่มีการใช้งาน	2.7%	4.6%	0.0%	0.0%	3.7%	0.3%	15.5%	4.1%	5.1%
<ul style="list-style-type: none"> การใช้โปรแกรมประมวลผลคำ (Microsoft Word) 	มีการใช้งาน (Use)	80.1%	73.8%	87.5%	96.0%	76.7%	78.8%	51.7%	78.7%	77.6%
	เข้าใจ วิเคราะห์แยกแยะได้ถึงประโยชน์ ความสำคัญ (Understand)	35.4%	34.9%	50.0%	76.0%	34.1%	40.2%	20.7%	34.1%	32.1%
	สามารถดัดแปลง ประยุกต์ใช้ (Create)	41.1%	38.1%	50.0%	40.0%	39.7%	38.6%	24.1%	41.0%	43.6%
	สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีและแหล่งข้อมูล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Access)	39.7%	33.9%	37.5%	44.0%	36.9%	37.8%	22.4%	39.3%	32.7%
	ไม่ทราบ/ ไม่มีการใช้งาน	3.2%	9.8%	12.5%	0.0%	6.2%	5.8%	19.0%	5.2%	5.8%
<ul style="list-style-type: none"> การใช้โปรแกรมตารางคำนวณ (Microsoft Excel) 	มีการใช้งาน (Use)	79.9%	73.4%	75.0%	88.0%	76.7%	79.1%	48.3%	78.0%	78.8%
	เข้าใจ วิเคราะห์แยกแยะได้ถึงประโยชน์ ความสำคัญ (Understand)	35.7%	33.0%	62.5%	60.0%	33.7%	38.6%	19.0%	32.7%	36.5%
	สามารถดัดแปลง ประยุกต์ใช้ (Create)	37.4%	38.1%	37.5%	32.0%	37.9%	34.1%	22.4%	40.3%	42.9%
	สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีและแหล่งข้อมูล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Access)	31.3%	32.6%	25.0%	36.0%	31.8%	31.5%	17.2%	33.7%	31.4%
	ไม่ทราบ/ ไม่มีการใช้งาน	4.6%	9.6%	25.0%	8.0%	6.7%	6.6%	22.4%	5.9%	5.1%

ทักษะการใช้และความเข้าใจต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลแต่ละด้าน (ต่อ)



	สายงานปฏิบัติ		ระดับตำแหน่ง			กลุ่ม/ ประเภท			
	สายงานหลัก	สายงานสนับสนุน	ระดับผู้บริหาร	ระดับผู้อำนวยการ	ระดับผู้ปฏิบัติการ	ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	พนักงานราชการ	ลูกจ้างชั่วคราว
	633	522	8	25	1,122	378	58	563	156
การใช้โปรแกรมการนำเสนองาน (Microsoft PowerPoint)									
มีการใช้งาน (Use)	60.0%	60.2%	75.0%	80.0%	59.5%	63.5%	53.4%	59.0%	58.3%
เข้าใจ วิเคราะห์แยกแยะได้ถึงประโยชน์ ความสำคัญ (Understand)	21.3%	25.7%	50.0%	60.0%	22.3%	29.1%	13.8%	20.4%	23.1%
สามารถดัดแปลง ประยุกต์ใช้ (Create)	27.6%	30.1%	50.0%	44.0%	28.3%	27.2%	17.2%	29.7%	33.3%
สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีและแหล่งข้อมูล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Access)	19.7%	23.9%	12.5%	24.0%	21.7%	22.5%	22.4%	21.1%	21.2%
ไม่ทราบ/ ไม่มีการใช้งาน	23.1%	21.5%	25.0%	8.0%	22.6%	18.8%	25.9%	24.5%	21.8%
การใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล									
มีการใช้งาน (Use)	45.7%	48.3%	75.0%	72.0%	46.1%	48.1%	41.4%	46.0%	48.7%
เข้าใจ วิเคราะห์แยกแยะได้ถึงประโยชน์ ความสำคัญ (Understand)	13.6%	18.4%	37.5%	28.0%	15.3%	15.6%	13.8%	15.1%	19.2%
สามารถดัดแปลง ประยุกต์ใช้ (Create)	18.8%	23.6%	12.5%	16.0%	21.1%	19.3%	22.4%	21.5%	22.4%
สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีและแหล่งข้อมูล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Access)	12.2%	15.9%	25.0%	12.0%	13.8%	9.5%	12.1%	16.7%	14.7%
ไม่ทราบ/ ไม่มีการใช้งาน	39.8%	33.7%	25.0%	20.0%	37.5%	38.1%	29.3%	38.5%	32.1%
การทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ เช่น e mail chat									
มีการใช้งาน (Use)	77.4%	73.6%	100.0%	96.0%	75.0%	80.2%	50.0%	75.3%	75.6%
เข้าใจ วิเคราะห์แยกแยะได้ถึงประโยชน์ ความสำคัญ (Understand)	28.9%	29.5%	62.5%	64.0%	28.2%	35.2%	19.0%	26.3%	28.8%
สามารถดัดแปลง ประยุกต์ใช้ (Create)	28.3%	24.1%	25.0%	56.0%	25.8%	27.8%	15.5%	26.6%	26.3%
สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีและแหล่งข้อมูล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Access)	33.0%	37.4%	37.5%	52.0%	34.6%	36.2%	19.0%	34.6%	39.1%
ไม่ทราบ/ ไม่มีการใช้งาน	7.9%	8.0%	0.0%	0.0%	8.2%	4.2%	20.7%	9.2%	7.7%

ทักษะการใช้และความเข้าใจต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลแต่ละด้าน (ต่อ)



- **การใช้งานเพื่อความมั่นคงปลอดภัย**

มีการใช้งาน (Use)
 เข้าใจ วิเคราะห์แยกแยะได้ถึงประโยชน์
 ความสำคัญ (Understand)
 สามารถดัดแปลง ประยุกต์ใช้ (Create)
 สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีและแหล่งข้อมูล
 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Access)
 ไม่ทราบ/ ไม่มีการใช้งาน

สายงานปฏิบัติ		ระดับตำแหน่ง			กลุ่ม/ ประเภท			
สายงานหลัก	สายงานสนับสนุน	ระดับผู้บริหาร	ระดับผู้อำนวยการ	ระดับผู้ปฏิบัติการ	ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	พนักงานราชการ	ลูกจ้างชั่วคราว
633	522	8	25	1,122	378	58	563	156
67.3%	64.4%	62.5%	72.0%	65.9%	66.4%	46.6%	66.4%	70.5%
21.2%	24.7%	50.0%	36.0%	22.3%	22.8%	22.4%	21.8%	26.3%
16.0%	14.6%	12.5%	8.0%	15.5%	13.2%	12.1%	16.9%	16.0%
18.0%	20.7%	12.5%	16.0%	19.3%	18.5%	15.5%	20.8%	16.7%
19.7%	20.7%	25.0%	20.0%	20.1%	22.0%	27.6%	19.2%	16.7%



www.led.go.th

**ระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนา
ทักษะความเข้าใจ
และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร
ที่ก่อให้เกิดผลดี/ประโยชน์
ในเรื่องต่างๆ**

ระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ของบุคลากรที่ก่อให้เกิดผลดี/ประโยชน์ในเรื่องต่างๆ



รวม

Top 3 Boxes

Bottom 5 Boxes

คะแนนเฉลี่ย



ระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ของบุคลากรที่ก่อให้เกิดผลดี/ประโยชน์ในเรื่องต่างๆ (ต่อ)



หน่วยงานส่วนกลาง

Top 3 Boxes

Bottom 5 Boxes

คะแนนเฉลี่ย



ระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ของบุคลากรที่ก่อให้เกิดผลดี/ประโยชน์ในเรื่องต่างๆ (ต่อ)



หน่วยงานส่วนภูมิภาค

Top 3 Boxes

Bottom 5 Boxes

คะแนนเฉลี่ย



ระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ของบุคลากรที่ก่อให้เกิดผลดี/ประโยชน์ในเรื่องต่างๆ (ต่อ)



		สายงานปฏิบัติ		ระดับตำแหน่ง			กลุ่ม/ ประเภท			
		สายงานหลัก	สายงานสนับสนุน	ระดับผู้บริหาร	ระดับผู้อำนวยการ	ระดับผู้ปฏิบัติการ	ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	พนักงานราชการ	ลูกจ้างชั่วคราว
		633	522	8	25	1,122	378	58	563	156
ทำงานได้รวดเร็ว ลดข้อผิดพลาด และมีความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น	Top3	75.04%	75.86%	100.00%	92.00%	74.87%	79.89%	82.76%	72.29%	73.08%
	Bottom5	7.42%	7.47%	-	-	7.66%	5.03%	10.34%	7.99%	10.26%
	คะแนนเฉลี่ย	8.19	8.26	9.38	9.08	8.19	8.45	8.29	8.09	8.10
มีความภาคภูมิใจในผลงานที่สามารถ สร้างสรรค์ได้เอง	Top3	69.35%	73.75%	100.00%	88.00%	70.77%	75.40%	72.41%	68.56%	71.15%
	Bottom5	10.58%	8.62%	-	4.00%	9.89%	8.99%	10.34%	9.24%	12.82%
	คะแนนเฉลี่ย	7.97	8.13	9.50	8.64	8.02	8.19	8.05	7.97	7.99
สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน ได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	Top3	72.67%	76.25%	100.00%	92.00%	73.71%	76.46%	75.86%	72.47%	75.00%
	Bottom5	6.16%	8.05%	-	-	7.22%	5.56%	10.34%	7.82%	6.41%
	คะแนนเฉลี่ย	8.16	8.17	9.75	8.92	8.14	8.33	8.14	8.04	8.21
สามารถระบุทางเลือกและตัดสินใจ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น	Top3	68.25%	73.18%	100.00%	88.00%	69.88%	73.02%	75.86%	67.85%	71.79%
	Bottom5	7.58%	7.28%	-	-	7.66%	5.82%	12.07%	8.35%	6.41%
	คะแนนเฉลี่ย	8.00	8.11	9.75	8.88	8.02	8.20	8.03	7.94	8.09
สามารถบริหารจัดการงานและเวลาได้ดีมากขึ้น และช่วยสร้างสมดุลในชีวิตและการทำงาน	Top3	73.46%	75.29%	87.50%	88.00%	73.89%	80.42%	68.97%	70.52%	75.00%
	Bottom5	8.69%	7.28%	-	4.00%	8.20%	5.82%	13.79%	9.77%	5.13%
	คะแนนเฉลี่ย	8.17	8.19	9.38	9.04	8.15	8.44	7.84	8.03	8.21
มีเครื่องมือช่วยในการเรียนรู้ และเติบโตอย่างเหมาะสม	Top3	69.04%	71.07%	87.50%	92.00%	69.34%	79.10%	68.97%	63.77%	70.51%
	Bottom5	9.64%	9.39%	-	-	9.80%	5.29%	13.79%	11.72%	10.26%
	คะแนนเฉลี่ย	8.00	8.04	9.50	8.88	7.99	8.38	7.71	7.82	7.98
หน่วยงานได้รับการยอมรับว่ามีความทันสมัย เปิดกว้าง และเป็นที่ยอมรับ ซึ่งจะช่วยดึงดูด และรักษาคนรุ่นใหม่ ที่มีศักยภาพสูง มาทำงานกับองค์กรด้วย	Top3	69.67%	78.16%	100.00%	84.00%	73.08%	73.54%	82.76%	71.94%	75.64%
	Bottom5	10.27%	6.70%	-	4.00%	8.82%	7.94%	8.62%	9.95%	5.77%
	คะแนนเฉลี่ย	8.03	8.30	9.63	8.64	8.13	8.21	8.17	8.06	8.37

ระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ของบุคลากรที่ก่อให้เกิดผลดี/ประโยชน์ในเรื่องต่างๆ (ต่อ)



		สายงานปฏิบัติ		ระดับตำแหน่ง			กลุ่ม/ ประเภท			
		สายงานหลัก	สายงานสนับสนุน	ระดับผู้บริหาร	ระดับผู้อำนวยการ	ระดับผู้ปฏิบัติกร	ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	พนักงานราชการ	ลูกจ้างชั่วคราว
		633	522	8	25	1,122	378	58	563	156
หน่วยงานได้รับความเชื่อมั่น และไว้วางใจ จากประชาชนและผู้รับบริการมากขึ้น	Top3	75.04%	79.89%	100.00%	88.00%	76.83%	79.89%	84.48%	74.25%	78.85%
	Bottom5	7.42%	5.75%	-	-	6.86%	4.23%	12.07%	7.64%	7.05%
	คะแนนเฉลี่ย	8.23	8.40	9.88	9.04	8.28	8.46	8.28	8.19	8.37
คนในองค์กรสามารถใช้ศักยภาพในการทำงาน ที่มีมูลค่าสูง (High Value Job) มากขึ้น	Top3	70.46%	70.88%	87.50%	96.00%	69.96%	75.93%	75.86%	66.25%	71.79%
	Bottom5	9.95%	6.70%	-	-	8.73%	5.03%	12.07%	10.66%	7.69%
	คะแนนเฉลี่ย	7.98	8.08	9.25	9.00	7.99	8.26	8.09	7.84	8.08
กระบวนการทำงานและการสื่อสารขององค์กร กระชับขึ้น คล่องตัวมากขึ้น และมีประสิทธิภาพมากขึ้น	Top3	72.35%	76.82%	87.50%	88.00%	73.98%	77.78%	75.86%	71.58%	75.64%
	Bottom5	7.27%	6.32%	-	-	7.04%	4.76%	10.34%	7.64%	7.69%
	คะแนนเฉลี่ย	8.15	8.29	9.63	9.00	8.19	8.42	8.09	8.09	8.22
หน่วยงานสามารถประหยัดทรัพยากร (งบประมาณและกำลังคน) ในการดำเนินงานได้มากขึ้น	Top3	67.93%	68.20%	100.00%	84.00%	67.47%	74.60%	63.79%	63.06%	71.79%
	Bottom5	10.11%	7.66%	-	4.00%	9.18%	6.35%	15.52%	10.48%	7.69%
	คะแนนเฉลี่ย	7.93	8.04	9.38	8.72	7.95	8.28	7.60	7.80	8.03
ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย	Top3	76.15%	80.65%	100.00%	84.00%	77.90%	81.22%	84.48%	74.60%	81.41%
	Bottom5	7.42%	4.60%	-	4.00%	6.24%	5.56%	6.90%	6.75%	5.13%
	คะแนนเฉลี่ย	8.31	8.45	9.38	8.72	8.36	8.52	8.43	8.24	8.48
ให้บริการได้ตรงต่อความต้องการของประชาชน	Top3	72.67%	77.78%	100.00%	84.00%	74.60%	77.51%	77.59%	71.76%	79.49%
	Bottom5	7.11%	4.21%	-	4.00%	5.88%	5.56%	8.62%	6.57%	2.56%
	คะแนนเฉลี่ย	8.19	8.42	9.38	8.72	8.28	8.37	8.36	8.18	8.52
ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว	Top3	74.09%	78.93%	100.00%	84.00%	75.94%	79.63%	82.76%	72.47%	79.49%
	Bottom5	7.74%	5.17%	-	-	6.77%	5.56%	8.62%	7.46%	5.13%
	คะแนนเฉลี่ย	8.27	8.47	9.38	9.00	8.34	8.52	8.47	8.21	8.47



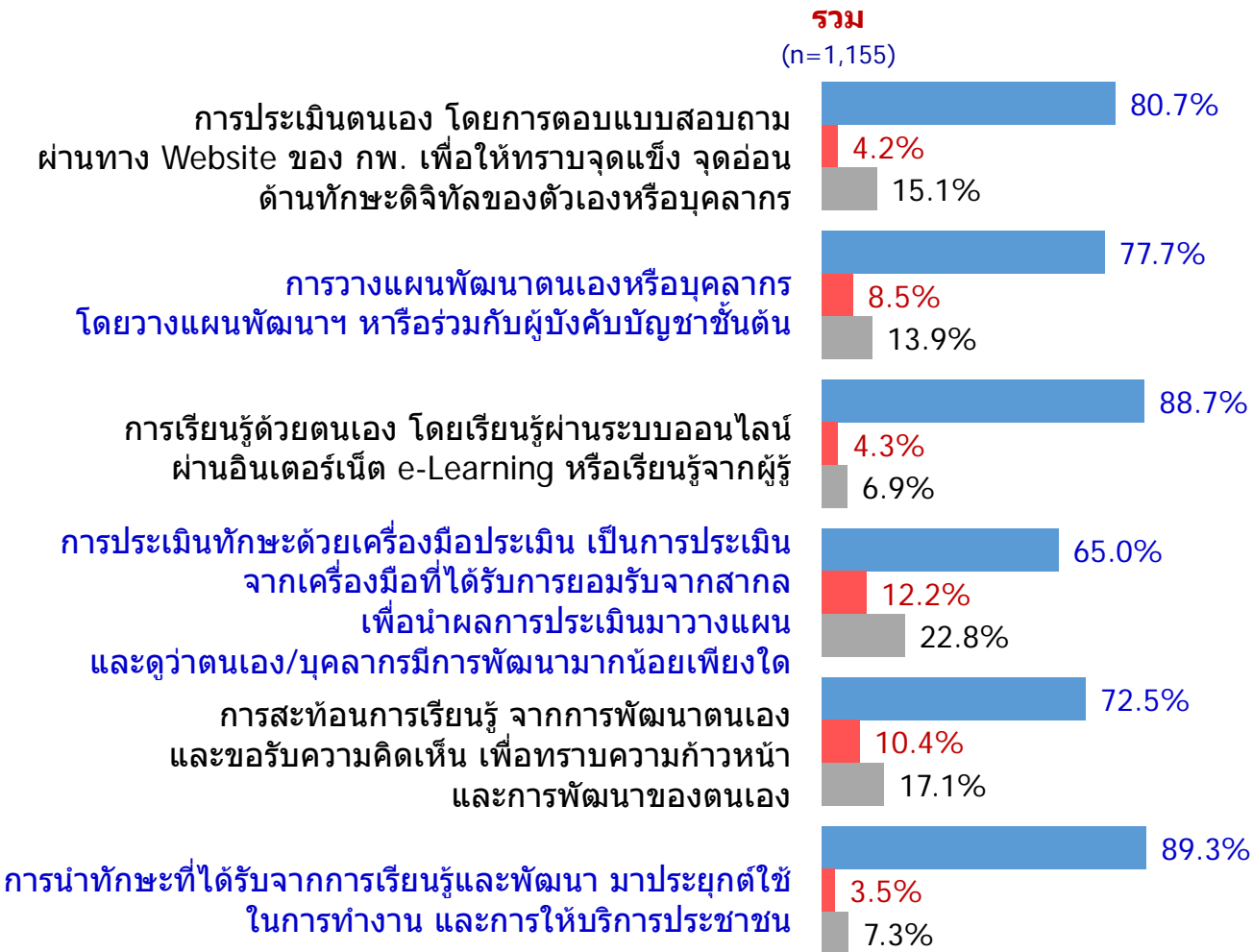
www.led.go.th

การรับรู้ถึงแนวทางการดำเนินการ พัฒนาทักษะความเข้าใจ และใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) สู่ยุค 4.0 ของกรมบังคับคดี

การรับรู้ถึงแนวทางการดำเนินการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ยุค 4.0 ของกรมบังคับคดี



■ ใช้/กรมฯ มีการดำเนินการ
 ■ ไม่ใช่/กรมฯ ไม่มีการดำเนินการ
 ■ ไม่ทราบ



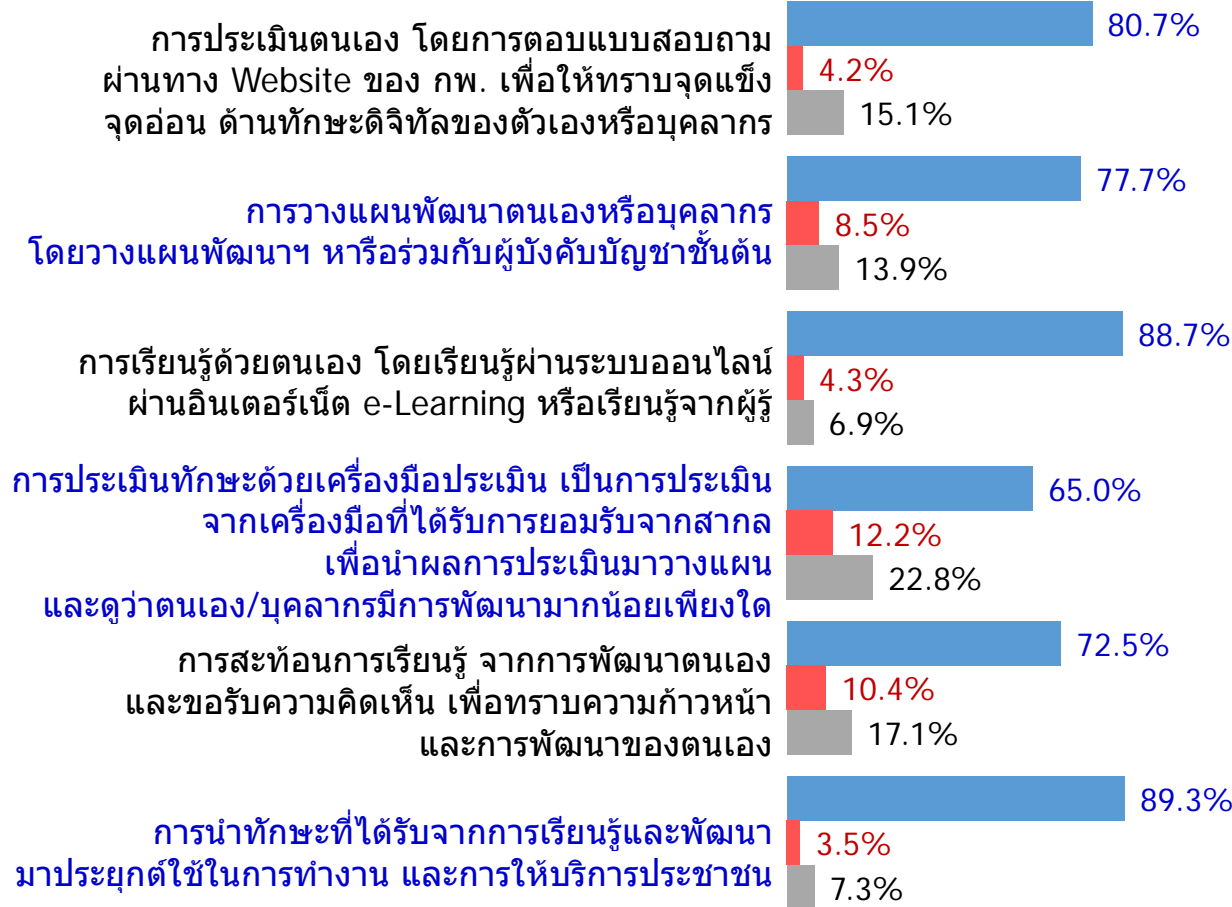
หน่วยงาน ส่วนกลาง	หน่วยงาน ส่วนภูมิภาค	สายงานปฏิบัติ	
		สายงานหลัก	สายงานสนับสนุน
737	418	633	522
80.2%	81.6%	80.7%	80.7%
4.5%	3.8%	3.5%	5.2%
15.3%	14.6%	15.8%	14.2%
75.2%	82.1%	78.0%	77.2%
9.4%	6.9%	7.4%	9.8%
15.5%	11.0%	14.5%	13.0%
88.7%	88.8%	89.1%	88.3%
5.0%	3.1%	4.6%	4.0%
6.2%	8.1%	6.3%	7.7%
62.4%	69.6%	62.7%	67.8%
14.0%	9.1%	12.0%	12.5%
23.6%	21.3%	25.3%	19.7%
69.9%	77.0%	71.6%	73.6%
11.4%	8.6%	9.6%	11.3%
18.7%	14.4%	18.8%	15.1%
90.0%	88.0%	89.6%	88.9%
3.7%	3.1%	2.8%	4.2%
6.4%	8.9%	7.6%	6.9%

การรับรู้ถึงแนวทางการดำเนินการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) สู่ยุค 4.0 ของกรมบังคับคดี (ต่อ)



■ ใช้/กรมฯ มีการดำเนินการ
 ■ ไม่ใช้/กรมฯ ไม่มีการดำเนินการ
 ■ ไม่ทราบ

รวม
(n=1,155)



ระดับตำแหน่ง			กลุ่ม/ ประเภท			
ระดับผู้บริหาร	ระดับผู้อำนวยการ	ระดับปฏิบัติการ	ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	พนักงานราชการ	ลูกจ้างชั่วคราว
8	25	1,122	378	58	563	156
87.5%	96.0%	80.3%	80.7%	81.0%	81.7%	76.9%
12.5%	4.0%	4.2%	3.2%	3.4%	4.6%	5.8%
-	-	15.5%	16.1%	15.5%	13.7%	17.3%
87.5%	84.0%	77.5%	75.4%	65.5%	79.9%	79.5%
-	12.0%	8.5%	10.3%	19.0%	6.6%	7.1%
12.5%	4.0%	14.1%	14.3%	15.5%	13.5%	13.5%
87.5%	96.0%	88.6%	92.3%	79.3%	87.0%	89.7%
-	4.0%	4.4%	3.2%	10.3%	4.8%	3.2%
12.5%	-	7.0%	4.5%	10.3%	8.2%	7.1%
75.0%	72.0%	64.8%	60.8%	75.9%	65.9%	67.9%
12.5%	12.0%	12.2%	12.7%	12.1%	12.6%	9.6%
12.5%	16.0%	23.0%	26.5%	12.1%	21.5%	22.4%
100.0%	88.0%	71.9%	65.3%	82.8%	73.9%	80.8%
-	4.0%	10.6%	13.0%	3.4%	9.9%	8.3%
-	8.0%	17.5%	21.7%	13.8%	16.2%	10.9%
87.5%	96.0%	89.1%	90.2%	84.5%	88.1%	92.9%
-	4.0%	3.5%	2.1%	10.3%	3.9%	2.6%
12.5%	-	7.4%	7.7%	5.2%	8.0%	4.5%



www.led.go.th

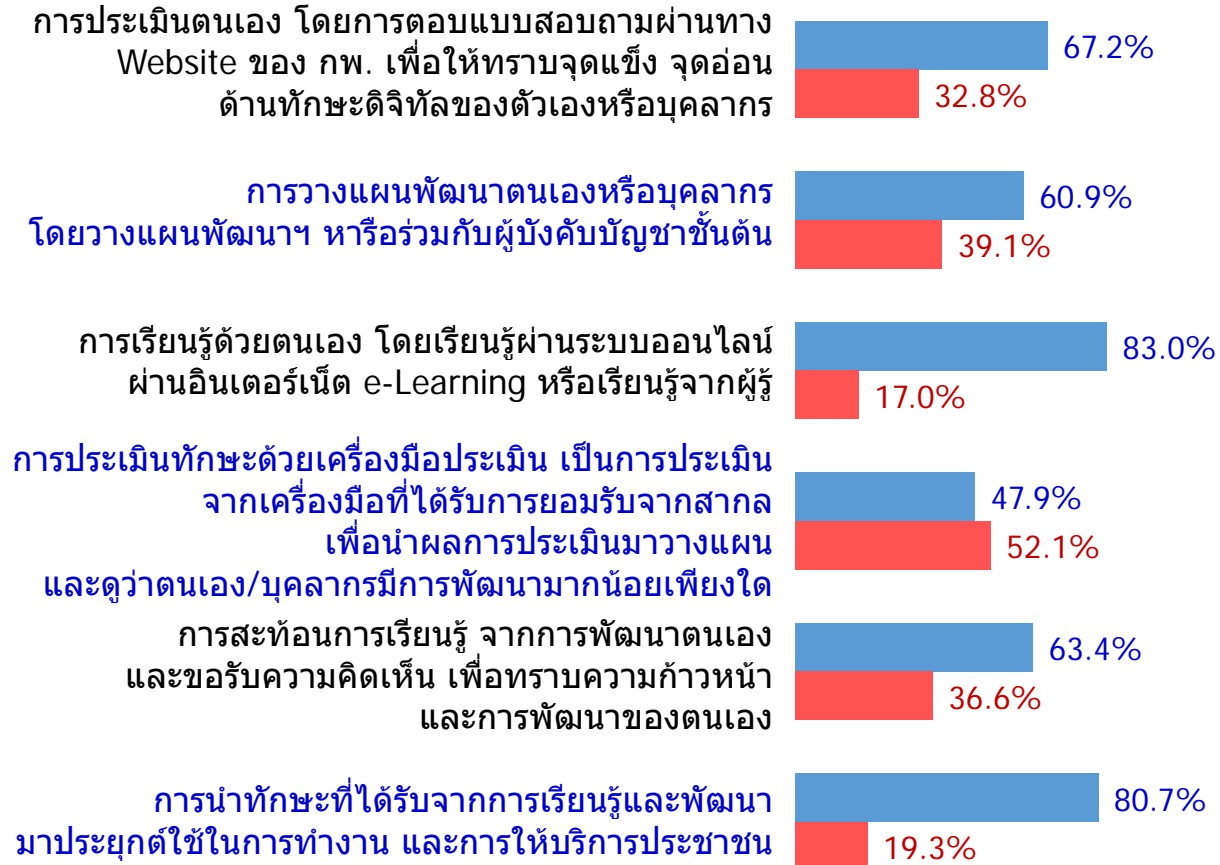
การดำเนินการด้วยตนเอง ในการพัฒนาทักษะความเข้าใจ และใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)

การดำเนินการด้วยตนเองในการพัฒนาทักษะความเข้าใจ และใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)



■ มีการดำเนินการด้วยตนเอง ■ ไม่มีการดำเนินการด้วยตนเอง

รวม
(n=1,155)



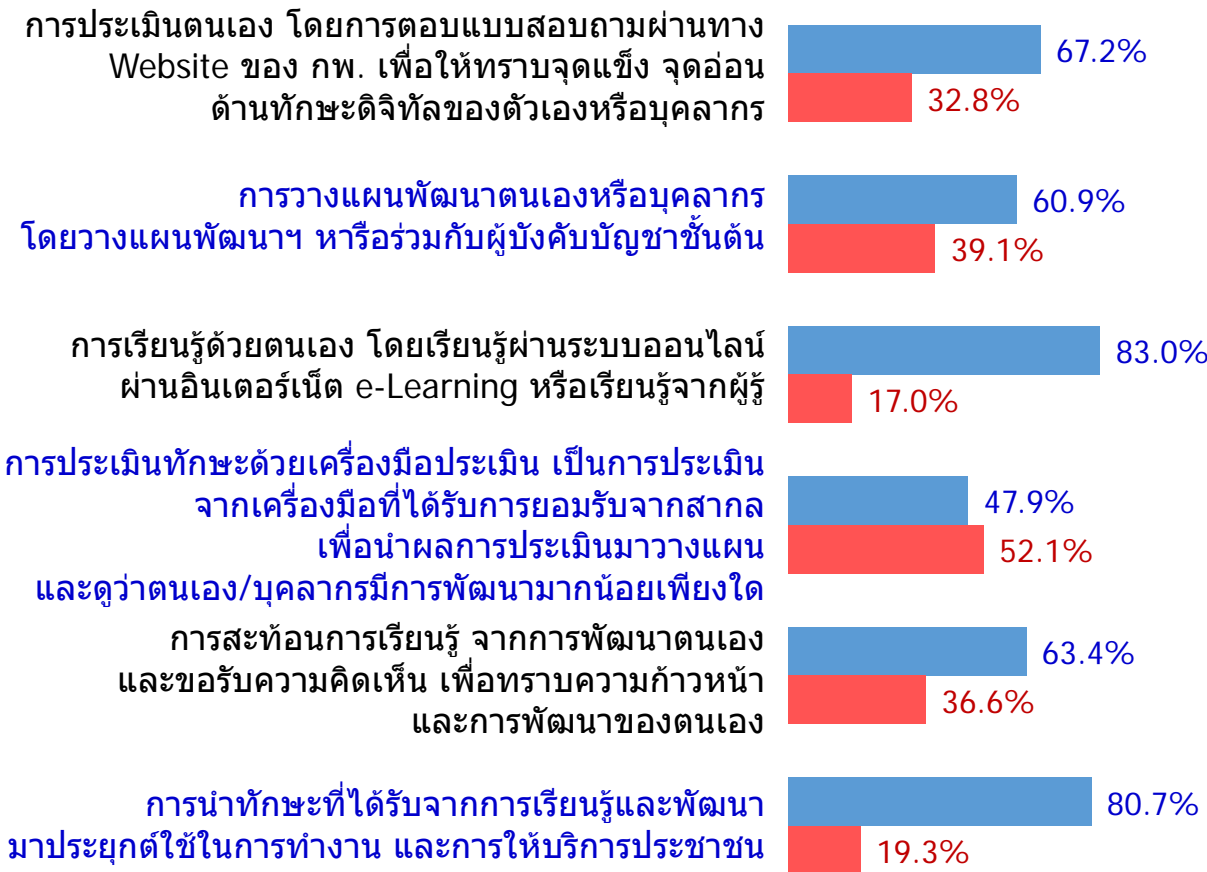
หน่วยงาน ส่วนกลาง	หน่วยงาน ส่วนภูมิภาค	สายงานปฏิบัติ	
		สายงานหลัก	สายงานสนับสนุน
737	418	633	522
68.8%	64.4%	68.6%	65.5%
31.2%	35.6%	31.4%	34.5%
61.1%	60.5%	61.9%	59.6%
38.9%	39.5%	38.1%	40.4%
86.2%	77.5%	84.2%	81.6%
13.8%	22.5%	15.8%	18.4%
45.2%	52.6%	47.6%	48.3%
54.8%	47.4%	52.4%	51.7%
62.6%	64.8%	62.6%	64.4%
37.4%	35.2%	37.4%	35.6%
82.1%	78.2%	81.7%	79.5%
17.9%	21.8%	18.3%	20.5%

การดำเนินการด้วยตนเองในการพัฒนาทักษะความเข้าใจ และใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) (ต่อ)



■ มีการดำเนินการด้วยตนเอง
 ■ ไม่มีการดำเนินการด้วยตนเอง

รวม
(n=1,155)



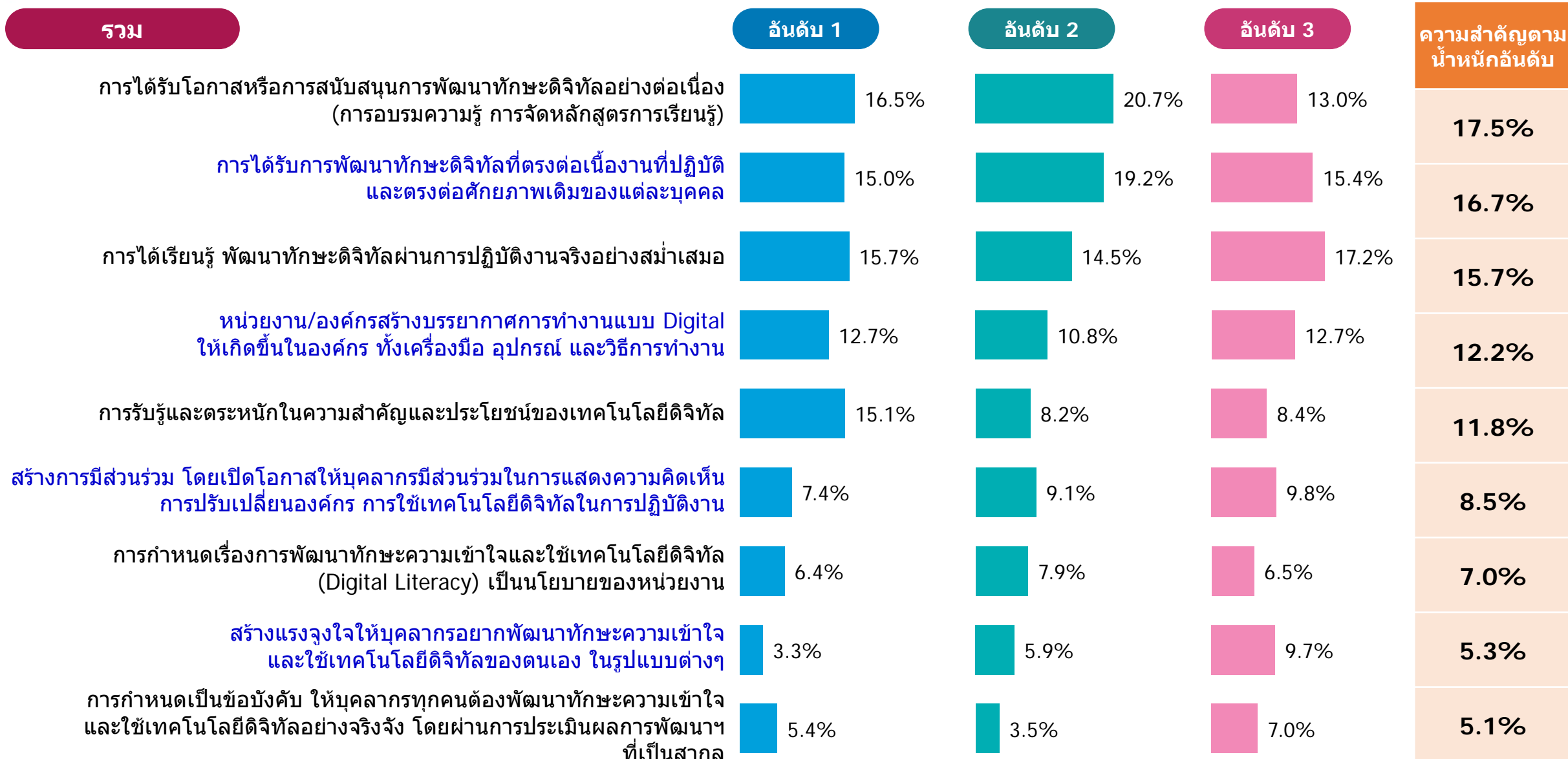
ระดับตำแหน่ง			กลุ่ม/ ประเภท			
ระดับผู้บริหาร	ระดับผู้อำนวยการ	ระดับปฏิบัติการ	ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	พนักงานราชการ	ลูกจ้างชั่วคราว
8	25	1,122	378	58	563	156
75.0%	84.0%	66.8%	70.9%	50.0%	66.6%	66.7%
25.0%	16.0%	33.2%	29.1%	50.0%	33.4%	33.3%
100.0%	64.0%	60.5%	60.6%	50.0%	61.5%	63.5%
-	36.0%	39.5%	39.4%	50.0%	38.5%	36.5%
87.5%	84.0%	83.0%	89.9%	58.6%	80.5%	84.6%
12.5%	16.0%	17.0%	10.1%	41.4%	19.5%	15.4%
62.5%	60.0%	47.5%	47.6%	39.7%	47.6%	52.6%
37.5%	40.0%	52.5%	52.4%	60.3%	52.4%	47.4%
75.0%	80.0%	62.9%	59.5%	62.1%	64.3%	69.9%
25.0%	20.0%	37.1%	40.5%	37.9%	35.7%	30.1%
100.0%	92.0%	80.3%	85.7%	58.6%	78.9%	83.3%
-	8.0%	19.7%	14.3%	41.4%	21.1%	16.7%



www.led.go.th

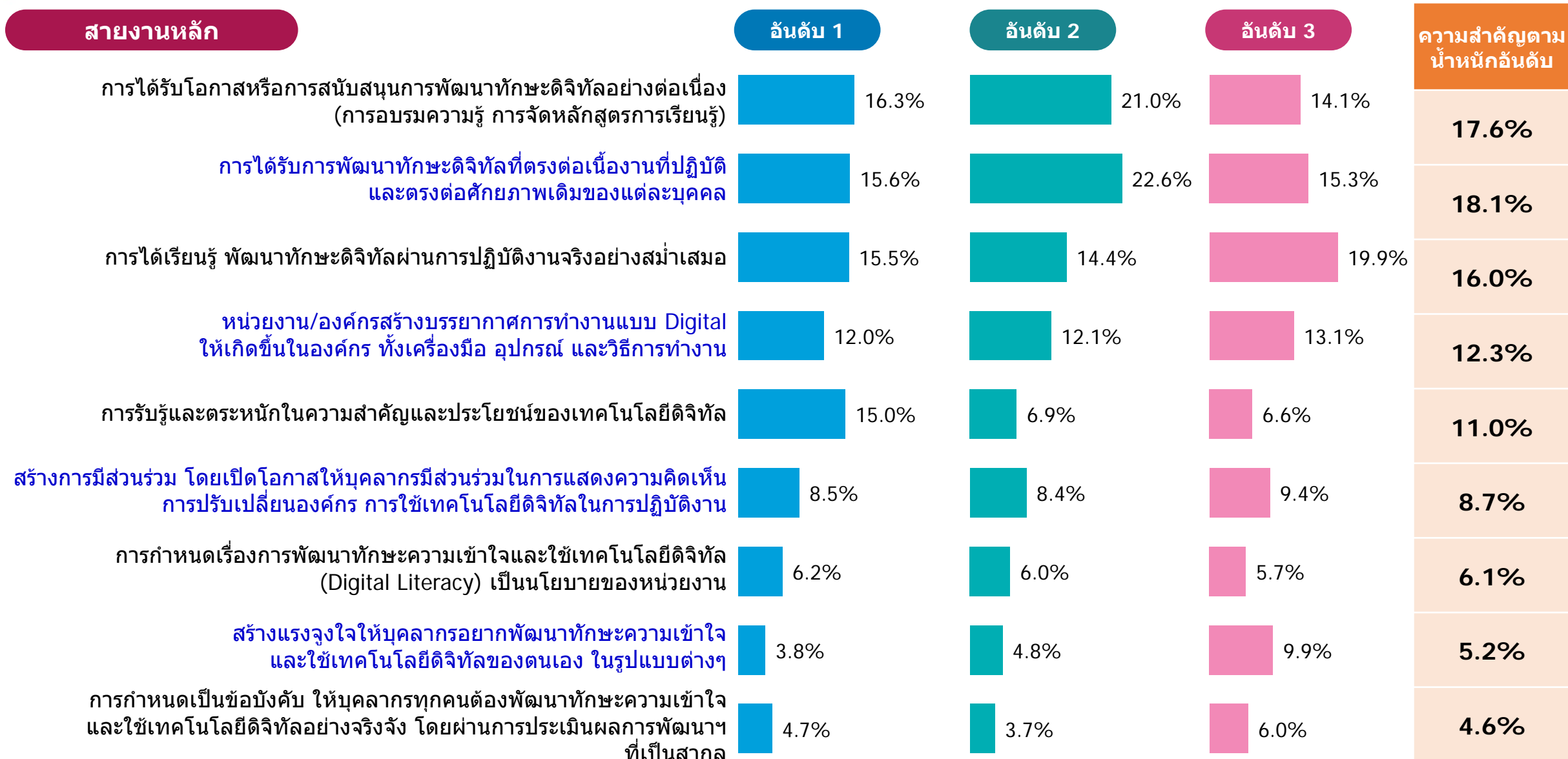
**ปัจจัยแห่งความสำเร็จ
ในการพัฒนาทักษะความเข้าใจ
และใช้เทคโนโลยีดิจิทัล
(Digital Literacy)
สู่ยุค 4.0 ของกรมบังคับคดี**

ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) สู่ยุค 4.0 ของกรมบังคับคดี



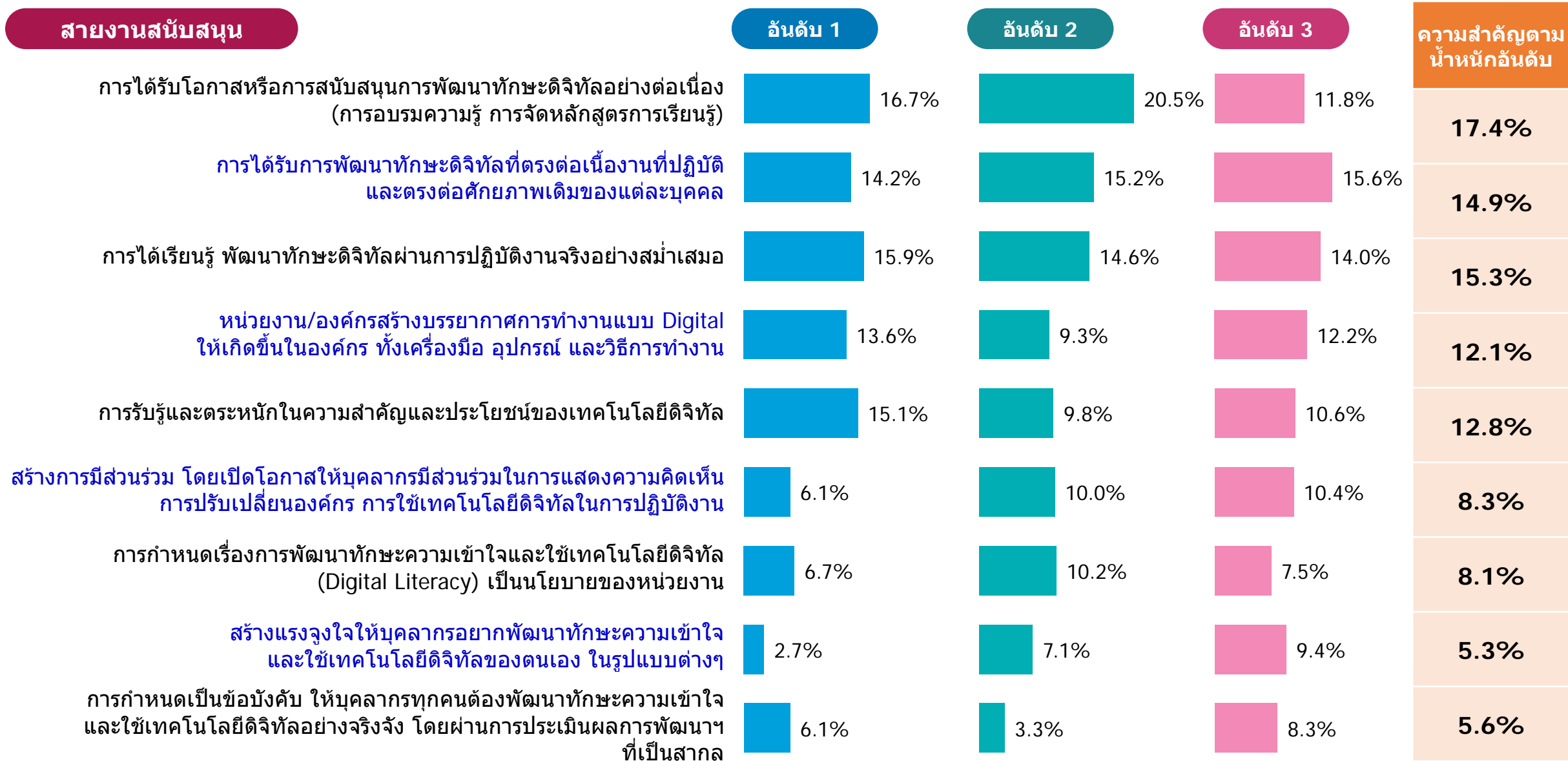
จำนวนตัวอย่าง 1,155 ราย

ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) สู่ยุค 4.0 ของกรมบังคับคดี (ต่อ)



จำนวนตัวอย่าง 633 ราย

ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) สู่ยุค 4.0 ของกรมบังคับคดี (ต่อ)



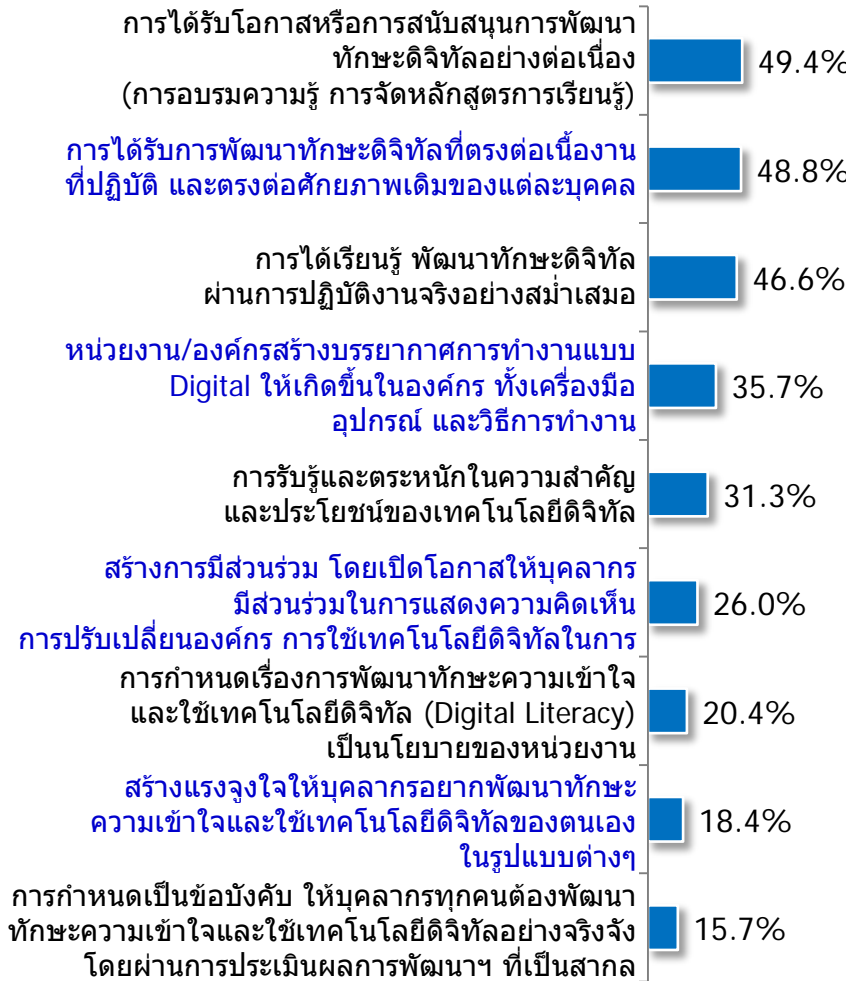
จำนวนตัวอย่าง 522 ราย

ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) สู่ยุค 4.0 ของกรมบังคับคดี (อันดับรวม)



ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (อันดับรวม)

รวม



	กลุ่ม/ ประเภท				ระดับตำแหน่ง			ระดับการศึกษา			ช่วงอายุ			
	ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	พนักงานราชการ	ลูกจ้างชั่วคราว	ระดับผู้บริหาร	ระดับผู้อำนวยการ	ระดับผู้ปฏิบัติการ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ระดับปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	ไม่เกิน 30 ปี	31-45 ปี	46-55 ปี	55 ปีขึ้นไป
	378	58	563	156	8	25	1,122	203	821	131	219	545	264	127
การได้รับโอกาสหรือการสนับสนุนการพัฒนาทักษะดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง (การอบรมความรู้ การจัดทำหลักสูตรการเรียนรู้)	48.9%	48.3%	50.1%	48.7%	25.0%	32.0%	50.0%	49.8%	48.1%	57.3%	49.3%	51.6%	47.0%	45.7%
การได้รับการพัฒนาทักษะดิจิทัลที่ตรงต่อเนื้อหางานที่ปฏิบัติ และตรงต่อศักยภาพเดิมของแต่ละบุคคล	50.8%	27.6%	50.6%	45.5%	37.5%	48.0%	48.9%	37.9%	51.0%	51.9%	48.4%	49.5%	48.1%	48.0%
การได้เรียนรู้ พัฒนาทักษะดิจิทัลผ่านการปฏิบัติงานจริงอย่างสม่ำเสมอ	49.2%	27.6%	46.0%	49.4%	37.5%	52.0%	46.5%	36.0%	48.6%	50.4%	53.9%	47.2%	42.4%	40.2%
หน่วยงาน/องค์กรสร้างบรรยากาศการทำงานแบบ Digital ให้เกิดขึ้นในองค์กร ทั้งเครื่องมือ อุปกรณ์ และวิธีการทำงาน	37.8%	19.0%	34.6%	40.4%	50.0%	28.0%	35.7%	36.5%	35.6%	35.1%	41.1%	36.7%	29.9%	33.9%
การรับรู้และตระหนักในความสำคัญและประโยชน์ของเทคโนโลยีดิจิทัล	31.5%	53.4%	29.8%	28.2%	25.0%	44.0%	31.1%	36.9%	30.7%	26.7%	27.9%	27.2%	40.2%	37.0%
สร้างการมีส่วนร่วม โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การปรับเปลี่ยนองค์กร การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการกำหนดเรื่องการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) เป็นนโยบายของหน่วยงาน	23.0%	37.9%	26.1%	28.2%	37.5%	28.0%	25.8%	26.6%	27.2%	17.6%	25.6%	26.8%	26.5%	22.0%
สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรอยากพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของตนเองในรูปแบบต่างๆ	17.5%	19.0%	18.5%	20.5%	25.0%	16.0%	18.4%	18.7%	19.0%	14.5%	21.5%	18.5%	16.7%	16.5%
การกำหนดเป็นข้อบังคับ ให้บุคลากรทุกคนต้องพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างจริงจัง โดยผ่านการประเมินผลการพัฒนา ที่เป็นสากล	14.3%	20.7%	15.3%	18.6%	12.5%	20.0%	15.6%	17.2%	15.5%	14.5%	13.7%	16.1%	16.3%	15.7%



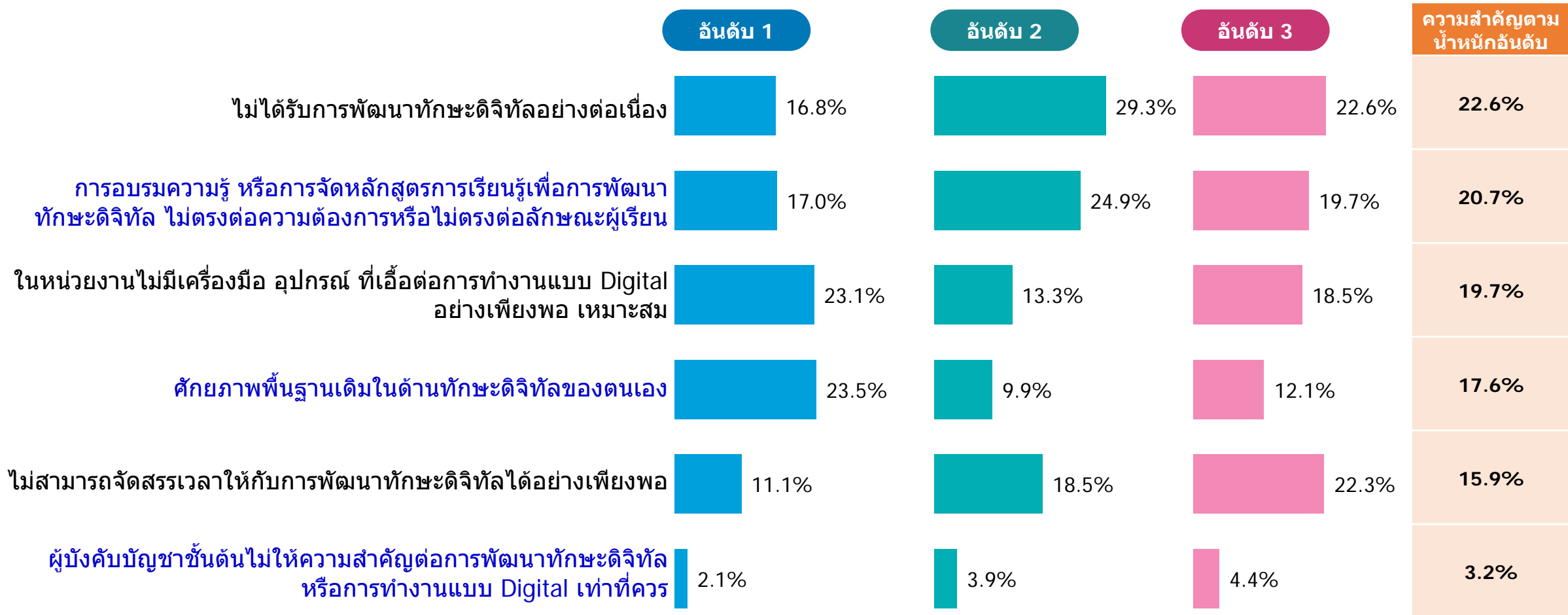
www.led.go.th

อุปสรรคปัญหาในการพัฒนา ทักษะความเข้าใจ และใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ในยุค 4.0 ของกรมบังคับคดี

อุปสรรคปัญหาในการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ยุค 4.0 ของกรมบังคับคดี



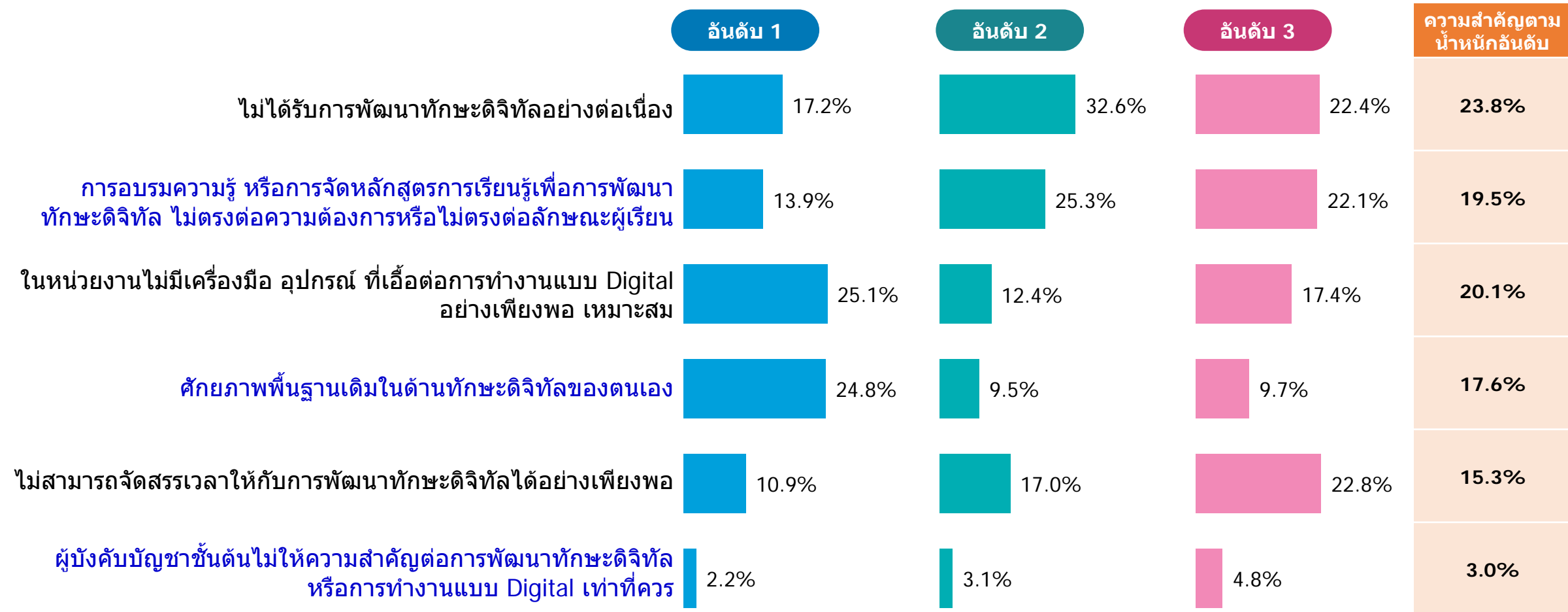
รวม



อุปสรรคปัญหาในการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ยุค 4.0 ของกรมบังคับคดี (ต่อ)



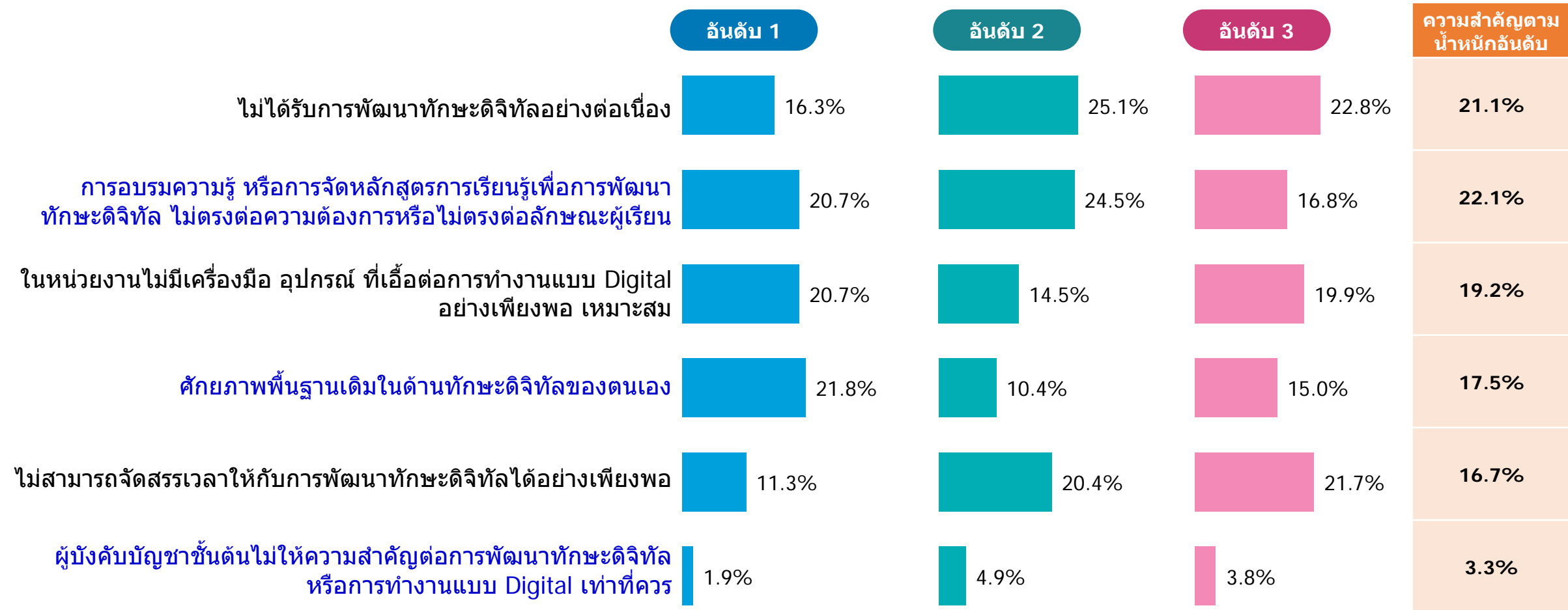
สายงานหลัก



อุปสรรคปัญหาในการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) สู่ยุค 4.0 ของกรมบังคับคดี (ต่อ)



สายงานสนับสนุน



อุปสรรคปัญหาในการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) สู่ยุค 4.0 ของกรมบังคับคดี (อันดับรวม)



อุปสรรคปัญหา (อันดับรวม)

รวม



	กลุ่ม/ ประเภท				ระดับตำแหน่ง			ระดับการศึกษา			ช่วงอายุ			
	ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	พนักงานราชการ	ลูกจ้างชั่วคราว	ระดับผู้บริหาร	ระดับผู้อำนวยการ	ระดับผู้ปฏิบัติการ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ระดับปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	ไม่เกิน 30 ปี	31-45 ปี	46-55 ปี	55 ปีขึ้นไป
รวม	378	58	563	156	8	25	1,122	203	821	131	219	545	264	127
ไม่ได้ได้รับการพัฒนาทักษะดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง	66.4%	56.9%	62.0%	62.2%	75.0%	76.0%	62.8%	55.7%	65.5%	60.3%	60.7%	64.0%	59.1%	72.4%
การอบรมความรู้ หรือการจัดหลักสูตรการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาทักษะดิจิทัลไม่ตรงต่อความต้องการ หรือไม่ตรงต่อลักษณะผู้เรียน	58.2%	48.3%	57.4%	55.8%	25.0%	44.0%	57.5%	52.2%	57.7%	59.5%	56.2%	58.2%	53.0%	61.4%
ในหน่วยงานไม่มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่เอื้อต่อการทำงานแบบ Digital อย่างเพียงพอ เหมาะสม	49.7%	43.1%	52.0%	56.4%	37.5%	28.0%	52.0%	50.7%	50.4%	58.8%	52.1%	56.0%	45.1%	44.1%
ไม่สามารถจัดสรรเวลาให้กับการพัฒนาทักษะดิจิทัลได้อย่างเพียงพอ	47.6%	46.6%	47.4%	47.4%	62.5%	52.0%	47.2%	44.3%	49.0%	42.7%	44.7%	49.0%	49.6%	40.9%
ศักยภาพพื้นฐานเดิมในด้านทักษะดิจิทัลของตนเอง	45.5%	41.4%	43.2%	37.2%	37.5%	64.0%	42.6%	42.9%	44.2%	35.9%	38.4%	39.8%	50.0%	50.4%
ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นไม่ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทักษะดิจิทัล หรือการทำงานแบบ Digital เท่าที่ควร	6.3%	10.3%	10.8%	11.5%	-	-	9.7%	13.3%	8.6%	8.4%	11.0%	9.2%	10.2%	6.3%



www.led.go.th

ความคาดหวัง หรือข้อคิดเห็น เพิ่มเติมต่อการพัฒนา ทักษะดิจิทัลของกรมบังคับคดี

ความคาดหวัง หรือข้อคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการพัฒนาทักษะดิจิทัลของกรมบังคับคดี



ความคาดหวัง หรือข้อคิดเห็น



หน่วยงาน		สายงานปฏิบัติ		ระดับตำแหน่ง		
ส่วนกลาง	ส่วนภูมิภาค	สายงานหลัก	สายงานสนับสนุน	ระดับผู้บริหาร	ระดับผู้ช่วยการ	ระดับผู้ปฏิบัติการ
737	418	633	522	8	25	1,122
16.1%	6.7%	13.4%	11.9%	37.5%	16.0%	12.5%
15.9%	3.3%	13.7%	8.4%	25.0%	36.0%	10.7%
8.4%	3.8%	7.7%	5.6%	12.5%	16.0%	6.5%
6.2%	0.0%	4.9%	2.9%	0.0%	0.0%	4.1%
63.8%	90.2%	69.8%	77.6%	50.0%	40.0%	74.2%



www.led.go.th

สรุปผลการอภิปรายกลุ่ม (Focus Group) บุคลากรกรมบังคับคดี

ความคิดเห็นต่อการบริการ e-Service สำหรับประชาชน และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของกรมบังคับคดี



- ▶ โดยภาพรวมของบุคลากรแล้วเห็นว่าระบบ e-Service ช่วยให้การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่สะดวกขึ้น
 - ▶ ระบบ e-Service เหมาะกับการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการช่วยให้การบริการประชาชนได้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น หลายขั้นตอนไม่ต้องเข้ามาติดต่อที่กรมบังคับคดี
 - ▶ ระบบ e-Service ช่วยให้งานบัญชีของคุณความได้รับความสะดวกขึ้น สามารถตรวจสอบและติดตามสถานะบัญชีได้ และในส่วนของฝ่ายการเงิน ทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ในการบริการแก่ผู้ใช้บริการ ช่วยลดการทุจริตและลดภาระกระดาษ และในส่วนของกรณีคดีล่องหน มีประโยชน์เรื่องลดเวลาในการรอรับบริการของผู้รับบริการ และบุคลากรภายในกรมฯ ก็สามารถบริหารงาน วางแผนในการทำงานได้ อีกทั้งยังสามารถช่วยในเรื่องลดข้อร้องเรียนในการบริการอีกด้วย
 - ▶ ฝ่าย HR มีการจัดอบรมทั้งทางทฤษฎีและทางปฏิบัติแก่เจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ยังมีเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนที่คอยตอบข้อสงสัย มีวิดีโอที่สามารถดูย้อนหลังได้ และมีคู่มือการใช้งานที่สามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้ตลอดเวลา แต่ด้วยจำนวนงานที่มาก ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่มีเวลาเข้าไปหาความรู้
- ▶ กรมบังคับคดีมีปัญหาด้านการสื่อสาร ทั้งภายในและภายนอก (ขาดการประชาสัมพันธ์) ประกอบกับเจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ ความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในเรื่องเทคโนโลยีดิจิทัล และไม่ศึกษาคู่มือการใช้ (บางท่านเห็นว่าคู่มือที่ให้มาไม่สามารถนำมาใช้งานได้จริง อ่านแล้วไม่เข้าใจ ซึ่งหากมีการจัดทำคู่มือที่เข้าใจง่าย และอ่านง่ายกว่านี้ จะช่วยให้เกิดการใช้ระบบ e-Service ได้มากกว่านี้) ทำให้ไม่สามารถถ่ายทอดหรือแนะนำให้แก่ประชาชนผู้รับบริการได้ อีกทั้งเจ้าหน้าที่บางรายมองว่าการอธิบายให้แก่ประชาชนเป็นภาระอย่างหนึ่ง ดังนั้น จำเป็นต้องเปลี่ยนแนวคิดของคนภายในองค์กร
 - ▶ เจ้าหน้าที่สูงวัยบางรายไม่สามารถตามเทคโนโลยีได้ทัน ยังคุ้นเคยกับระบบเดิมๆ อาจทำให้เจ้าหน้าที่สูงวัยบางคนไม่ยอมรับเทคโนโลยี ไม่เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ และบางครั้งยังมีการร้องขอให้ทำเอกสารเป็นรูปแบบกระดาษ ทำให้เกิดการดำเนินงานที่ซ้ำซ้อน เพราะต้องทำลงในระบบและในรูปแบบกระดาษไปด้วยกัน
 - ▶ กรณีที่มี Work Load มาก หรือมีการผลัดเปลี่ยนเจ้าหน้าที่บ่อยครั้ง (Turn over) ทำให้ส่งผลกระทบต่อการทำงาน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ใหม่ จะไม่สามารถเข้าใจระบบการทำงานได้เช่นคนเก่า
 - ▶ ระบบยังไม่เสถียร และบางครั้งใช้เวลาทั้งวันในการซ่อมระบบ ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกในการทำงาน/การทำงานหยุดชะงัก
 - ▶ การใช้ e memo (สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์) ที่เป็นเอกสารลับ จะถูกจำกัดการเข้าถึงข้อมูล ส่วนใหญ่ยังทำงานแบบระบบ Paper อยู่ ทำให้เกิดปัญหาการเพิ่มภาระงาน เพราะยังต้องทำเอกสารทั้งในรูปแบบกระดาษและการนำเข้าสู่ระบบ แต่เนื่องจากมีข้อมูลจำนวนมาก จึงไม่สามารถนำเข้าสู่ระบบได้ทั้งหมด
 - ▶ เจ้าหน้าที่ไม่ได้รับการอบรมทุกคน และใช้ e-Service เพียงบางประเภทที่เกี่ยวข้องกับเรื่องงานที่ตนเองรับผิดชอบเป็นส่วนมาก
 - ▶ อุปสรรคของการพัฒนาทักษะเทคโนโลยีดิจิทัล คือ ด้านอุปกรณ์ IT ไม่เพียงพอต่อการเปลี่ยนแปลงมาใช้ระบบดิจิทัลทั้งหมด / ไม่มีฐานข้อมูลสำรองกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน เช่น ระบบล่ม / รูปแบบของ email กรมบังคับคดีใช้งานยากและมีพื้นที่จัดเก็บน้อย

ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล



- ▶ ควรคิดถึงเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลเป็นหลัก เนื่องจากทางกรมบังคับคดีไม่มีระบบการเปลี่ยน Password อีกทั้งผู้ใหญ่บางคนไม่มีทักษะด้านดิจิทัล จึงให้ผู้ปฏิบัติกรณำ Password ไปใช้ ถือเป็นช่องว่างที่ทำให้เกิดความเสี่ยงต่อข้อมูลที่เป็นความลับได้
- ▶ ตำแหน่งสูงขึ้น จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาทักษะต่างๆ มากขึ้นโดยเฉพาะทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล
- ▶ จำนวนพนักงาน IT ไม่เพียงพอและควรเพิ่มหน่วยงาน IT ในพื้นที่ต่างจังหวัด เพื่อรองรับปัญหาและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เช่น กรณีระบบล่ม
- ▶ ควรมีการกระตุ้นคนในองค์กรให้มีการทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล โดยการจัดทำ road map ยุทธศาสตร์ เพื่อไปในทิศทางเดียวกัน
- ▶ ควรจัดให้มีการทดสอบเพื่อประเมินทักษะที่ได้รับจากการอบรมในแต่ละครั้ง
- ▶ ในการพัฒนาระบบ ควรให้ผู้ที่มีการใช้งานจริง เข้าร่วมการพัฒนาและทดสอบรูปแบบระบบ เพื่อให้สามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง
- ▶ รูปแบบ Platform ของบริการ e-Service ต่างๆ ควรทำให้สามารถเข้าใจและใช้งานได้ง่าย
- ▶ การรับสมัครบุคลากร ควรเพิ่มการทดสอบทักษะพื้นฐานในการคัดเลือก เช่น ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์
- ▶ ควรจัดอบรมการพัฒนาหรือทักษะด้านอื่นๆ นอกเหนือจากทักษะด้านวิชาการบ้าง เช่น กิจกรรมสันทนาการให้เกิดความผ่อนคลาย สร้างความสัมพันธ์ ถือเป็นการพัฒนาสุขภาพจิตให้กับบุคลากรและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
- ▶ ควรเพิ่มอัตรากำลัง และอัตรากำลังทดแทน เนื่องจากจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เต็มอัตรา ทำให้เกิด Work Load



www.led.go.th

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอเชิงยุทธศาสตร์และ นโยบายของกรมบังคับคดี

ยุทธศาสตร์และนโยบายของกรมบังคับคดีในการให้บริการด้านกระบวนการบังคับคดี

จากการศึกษาทบทวนแผนปฏิบัติการ 5 ปี ของกรมบังคับคดีในประเด็นที่เกี่ยวกับงานวิจัยครั้งนี้ คือ แผนปฏิบัติการ 5 ปี (2560-2564)

1. เสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรและยกระดับธรรมาภิบาล

- เพิ่มระดับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- พัฒนาการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการรับรู้ของประชาชน

2. ขับเคลื่อนกระบวนการทำงานและบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ

- พัฒนาปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบให้ทันสมัย
- การปรับปรุงระบบและกระบวนการทำงาน

3. พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมตามแนวทาง Thailand 4.0

- พัฒนาและนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยไปใช้ให้เกิดผล (LED 4.0)

4. ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรให้มีความเป็นมืออาชีพ

- ยกระดับขีดความสามารถบุคลากร
- ยกระดับองค์กรสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

ข้อเสนอแนะเชิงยุทธศาสตร์และนโยบายของกรมบังคับคดีในการให้บริการด้านกระบวนการบังคับคดี

ดังนั้น จากการศึกษาข้อมูลแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติราชการ 5 ปี ประกอบกับผลการสำรวจในงานวิจัยครั้งนี้ บริษัทฯ จึงมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในภาพรวม ดังนี้

1. พิจารณาลดขั้นตอนกระบวนการดำเนินงานให้มีความรวดเร็ว (ตามแผนปฏิบัติการข้อ 2)
2. เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ที่มีความหลากหลาย (ตามแผนปฏิบัติการข้อ 1)
3. การพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่ทำหน้าที่ (ตามแผนปฏิบัติการข้อ 4)
 - สร้างความรู้ความเข้าใจในแนวทางการดำเนินงานของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับทุกกระบวนการบังคับคดี
 - การปลูกฝังแนวคิดในการให้บริการแก่เจ้าพนักงานทุกคนให้มีความกระตือรือร้นในการทำงาน
4. การจัดเตรียมบุคลากรเพื่อรองรับการบริการอย่างเพียงพอต่อการให้บริการ (ตามแผนปฏิบัติการข้อ 4)
 - ความเพียงพอของนักกฎหมายหรือนิติกรและผู้ให้บริการด้านต่างๆ ในการให้บริการ
5. การเพิ่มช่องทางในการสืบค้นข้อมูลแก่ผู้รับบริการให้มีความสะดวกง่ายในการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการรวมถึงการปรับปรุงฐานข้อมูลให้มีความถูกต้องแม่นยำ โดยเฉพาะการค้นหาสำนวนคดีต่างๆ (ตามแผนปฏิบัติการข้อ 1 และข้อ 2)
6. การให้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการบังคับคดีแก่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะการให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนหรือวิธีการที่เหมาะสมกับคดี (ตามแผนปฏิบัติการข้อ 1)
7. การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีความเหมาะสม (ตามแผนปฏิบัติการข้อ 1)
8. การประชาสัมพันธ์การให้บริการ e-Service แก่ผู้รับบริการ (ตามแผนปฏิบัติการข้อ 3)

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย (ต่อ)



ข้อเสนอแนะเชิงยุทธศาสตร์และนโยบายของกรมบังคับคดีในการให้บริการด้านกระบวนการบังคับคดี

โดยข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในภาพรวมข้างต้น ประกอบกับผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี ประจำปี 2562 ในแต่ละกระบวนการบังคับคดี

คณะวิจัยขอเสนอแนวทางในการปรับปรุงพัฒนางานด้านต่างๆ ตามแต่ละกระบวนการบังคับคดี และการให้บริการ e-Service รวมถึงการเสริมสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อมั่น และการสนับสนุนของสาธารณชนต่อภารกิจสำคัญในแต่ละกระบวนการบังคับคดี เพื่อให้การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของกรมบังคับคดีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อกระบวนการบังคับคดีแพ่ง

- การพัฒนาศูนย์ให้บริการ One Stop Service เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการให้มีความสะดวกในการติดต่อ ขอรับบริการและสามารถได้รับบริการครบวงจรและจบในที่เดียวตามที่กำหนดไว้จริง รวมถึงควรกระจายศูนย์บริการหรือระบบการให้บริการแบบ One Stop Service เพิ่มเติมไปยังสำนักงานอื่นๆ รวมถึงภูมิภาคด้วย
- พิจารณาลดขั้นตอนกระบวนการดำเนินงานการบังคับคดีแพ่งให้มีประสิทธิภาพ เป็นไปตามกรอบเวลาและมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การจัดทำบัญชีแสดงรายการรับจ่ายเงิน การแจ้งหมายการยึดทรัพย์ถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย การแจ้งหมายในการอายัดทรัพย์สิน กรอบระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการรวบรวมและจัดการทรัพย์สินของลูกหนี้ เป็นต้น ซึ่งกระบวนการดังกล่าวมีระดับคะแนนการปฏิบัติงานต่ำกว่าระดับความคาดหวังของผู้รับบริการค่อนข้างมาก
- สร้างความรู้ความเข้าใจในแนวทางการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดีที่เกี่ยวข้อง เพื่อสามารถชี้แจงข้อมูลและทำความเข้าใจเมื่อผู้มีส่วนได้เสียมีข้อซักถาม อาทิ พนักงานเดินหมายควรสามารถชี้แจงหรือทำความเข้าใจแก่ลูกหนี้ กรณีพบลูกหนี้ที่มีข้อซักถาม เป็นต้น
- จัดเตรียมบุคลากรในการให้บริการให้มีความเพียงพอ เช่น นักกฎหมายหรือนิติกรให้ความช่วยเหลือให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ เนื่องจากผู้รับบริการมีความหลากหลาย และมีผู้รับบริการที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจทางกฎหมายเป็นจำนวนมาก ดังนั้น การมีนักกฎหมายหรือนิติกรคอยให้ความช่วยเหลือให้คำปรึกษาจะทำให้ผู้รับบริการมีความเข้าใจ และเชื่อมั่นต่อกระบวนการดำเนินงานของกรมบังคับคดีมากขึ้น
- ควรจัดสรรเจ้าหน้าที่ให้บริการด้านการแนะนำขั้นตอนการดำเนินการในเบื้องต้นในการเข้าสู่กระบวนการบังคับคดี และหากสามารถให้บริการได้หลากหลายช่องทาง เช่น จุดประชาสัมพันธ์ในแต่ละกองฯ ทางโทรศัพท์ส่วนกลาง (ควรติดต่อง่าย ไม่รอสายนานเกินไป และสามารถให้ข้อมูลเบื้องต้น ตามที่ผู้รับบริการต้องการได้ หรือส่งต่อไปยังผู้ให้ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว) และผ่านทาง Online ต่างๆ
- ควรปรับปรุงกระบวนการบังคับคดีด้านการขายทอดตลาด ในด้านต่างๆ ได้แก่ การประกาศข้อมูลการประกาศขายทอดตลาดทรัพย์สินกระจายทั่วถึงผ่านช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น รวมถึงความชัดเจนของข้อมูลควรมีความถูกต้อง ครบถ้วน เช่น ข้อมูลการขายทอดตลาดที่ปิดประกาศ การงดการขาย และราคาประเมินของทรัพย์สินที่ขายทอดตลาดควรมีความเหมาะสมและมีแหล่งที่มาที่น่าเชื่อถือ
- ปรับปรุงกระบวนการบังคับคดีด้านการขายทอดตลาดให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น ความล่าช้าในการส่งเงินที่ได้จากการขายทอดตลาด กรณีขายทอดตลาดได้เงินมากกว่ามูลหนี้ แต่ลูกหนี้กลับได้รับเงินส่วนนี้ล่าช้า

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อกระบวนการบังคับคดีล้มละลาย

- ปรับปรุงช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ให้ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วน เช่น ประกาศคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาด และการประกาศลงราชกิจจานุเบกษา ประกาศอื่น ๆ ของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์หรือจากหน่วยงานต่างๆ รวมถึงสามารถติดตามสถานการณ์ ดำเนินการตามกระบวนการบังคับคดีล้มละลาย ให้ติดตามสถานะได้ทันทีและเป็นปัจจุบัน รวมถึงเพิ่มช่องทางในการตรวจสอบเอกสารต่างๆ หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องผ่านระบบออนไลน์ให้ครอบคลุมขั้นตอนในกระบวนการต่างๆ มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ควรมีระบบแจ้งเตือนผู้รับบริการ เมื่อถึงขั้นตอนในกระบวนการต่างๆ เช่น การรับทราบหมายเรียกลูกหนี้มารายงานตัว และการไปไต่สวนที่ศาล
- จัดให้มีหน่วยงานให้คำปรึกษาที่มีผู้เชี่ยวชาญในการบริหารจัดการทรัพย์สินและจัดเตรียมนักกฎหมายหรือนิติกรให้ความช่วยเหลือและตอบปัญหา แก่ผู้รับบริการ เนื่องจากผู้รับบริการอาจไม่เข้าใจในกระบวนการบังคับคดีล้มละลาย และควรสร้างความรู้ความเข้าใจในแนวทางการดำเนินงาน ของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับทุกกระบวนการบังคับคดีล้มละลายเพื่อสามารถชี้แจงข้อมูลและทำความเข้าใจเมื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีข้อซักถาม เช่น เมื่อเข้าสู่กระบวนการล้มละลายแล้วเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ควรชี้แจง สิทธิหน้าที่ของลูกหนี้ ขั้นตอน กระบวนการและให้คำแนะนำตั้งแต่เริ่ม จนถึงสิ้นสุดอย่างละเอียด เป็นต้น รวมถึงควรมีช่องทางติดต่อเจ้าพนักงานที่สามารถตอบคำถามได้เมื่อผู้รับบริการมีข้อสงสัยเพิ่มเติม

3. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อกระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้

- พิจารณาลดขั้นตอนกระบวนการดำเนินการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ให้มีความรวดเร็วและควรกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการตามแผนฟื้นฟู กิจการที่กฎหมายกำหนดไว้อย่างเหมาะสม
- จัดให้มีเจ้าหน้าที่ของกรมบังคับคดีในการให้คำแนะนำขั้นตอนต่างๆ ในกระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ เช่น แนวทางในการจัดทำแผนฯ ขั้นตอนวิธีการขอรับชำระหนี้ เป็นต้น

4. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี

- ควรเพิ่มประสิทธิภาพของช่องทางในการยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น
- จัดให้มีบุคลากรในการให้ข้อมูลและคำแนะนำขั้นตอนไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การชี้แจงขั้นตอน วิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี การให้คำแนะนำเบื้องต้น รวมถึงสามารถช่วยให้คำปรึกษาให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเหมาะสม และมีความเป็นธรรม โปร่งใสและไม่เอื้อประโยชน์ต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นการเฉพาะ และผู้ไกล่เกลี่ยควรมีทักษะและหลักจิตวิทยาประกอบการ ดำเนินการร่วมด้วย เพื่อให้เกิดข้อคิดเห็น ข้อยุติระหว่างเจ้าหนี้ลูกหนี้อันเป็นที่ยอมรับโดยดี ด้วยความเข้าใจอันดีต่อข้อตกลงร่วมกัน
- ควรจัดสถานที่ในการจัดไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีมีความเหมาะสมต่อการเจรจา

5. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อกระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย

- ควรปรับปรุงกระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สิน ให้มีความโปร่งใส ชัดเจน และสร้างความเป็นธรรมในการเฉลี่ยส่วนแบ่งทรัพย์สินของลูกหนี้ เพื่อชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ เช่น การคำนวณเงินหนี้ การจัดทำบัญชีแบ่งทรัพย์สิน
- ควรปรับปรุงกระบวนการจ่ายเงินจากการเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย ผ่านระบบ e-Payment ให้มีความสะดวกและรวดเร็ว
- ควรปรับปรุงช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ให้ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วน เช่น สิทธิ หน้าที่ในการดำเนินกระบวนการ สิทธิในการตรวจสอบ หรือคัดค้านบัญชีทรัพย์สิน รวมถึงสามารถติดตามสถานะการดำเนินการตามกระบวนการติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สิน ในคดีล้มละลายให้ติดตามสถานะได้ทันที และเป็นปัจจุบัน
- พิจารณาทบทวนกระบวนการดำเนินงานติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลายและหลักเกณฑ์ในการพิจารณาเฉลี่ยทรัพย์สินให้มีความเหมาะสม เช่น ระยะเวลาในการได้รับชำระหนี้ นับตั้งแต่ได้รับคำสั่งให้ทำบัญชี
- ควรจัดบุคลากรในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนหรือวิธีการที่เหมาะสมกับคดี รวมถึงการแจ้งให้ทราบถึงสิทธิ หน้าที่ในการดำเนินการ แก่ผู้มีส่วนได้เสีย เช่น สิทธิในการตรวจสอบ หรือคัดค้านบัญชีทรัพย์สิน

6. ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ e-Service

- ควรสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการในการใช้ช่องทาง e-service โดยการสร้างระบบให้บริการที่มีความเสถียรต่อการใช้งาน ง่ายต่อการเข้าถึง และการใช้งานและประชาสัมพันธ์ช่องทางต่างๆ แก่ผู้รับบริการ เนื่องจากปัจจุบันผู้รับบริการบางส่วนยังมีความคิดว่าการมาติดต่อด้วยตนเองสะดวก กว่า รวดเร็วกว่า ง่ายกว่า และมีความมั่นใจต่อความถูกต้อง ครบถ้วนมากกว่าการใช้บริการ e-Service
- ควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทาง e-Service ตั้งแต่การติดต่อกับกรมบังคับคดีครั้งแรกเนื่องจากยังมีผู้ใช้บริการจำนวนมากที่ไม่รับรู้ และไม่เข้าใจในบริการ e-Service ของกรมบังคับคดี
- ควรผลักดันให้เจ้าหน้าที่ของกรมบังคับคดีร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการประชาสัมพันธ์ และส่งเสริมให้ผู้รับบริการใช้บริการผ่าน e-Service ให้มากขึ้น
- ควรปรับปรุงข้อมูลในระบบ e-Service ให้มีความครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน เนื่องจากในปัจจุบันมีข้อมูลบางเรื่องที่ยังไม่สามารถหาข้อมูลผ่านระบบ ได้ (ไม่มีข้อมูล หรือมีข้อมูลที่ไม่เป็นปัจจุบัน) จึงทำให้ยังต้องมาติดต่อหรือดำเนินการที่สำนักงาน
- ควรพัฒนาระบบ e-Service ให้มีความเสถียร เนื่องจากในปัจจุบันยังมีปัญหาระบบช้า รุดอยู่ และบางครั้งใช้เวลาทั้งวันในการซ่อมระบบ ทำให้ การทำงานหยุดชะงักไม่สามารถปฏิบัติงานผ่านระบบได้ ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวก รวมถึงควรจัดให้มี Server สำรองเพื่อทดแทนในกรณีที่ Server หลักช้า รุด
- ควรจัดสรรพนักงานด้าน IT ให้มีความเพียงพอและควรเพิ่มหน่วยงาน IT ในพื้นที่ต่างจังหวัด เพื่อรองรับปัญหาและแก้ไขสถานการณ์ได้อย่างรวดเร็ว