



ที่ ศย ๐๒๕/ว ๕๗๑

ถึง หน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม

ตามที่สำนักงานศาลยุติธรรม ได้มีหนังสือที่ ศย ๐๑๔/ว ๒๗ ลงวันที่ ๙ มกราคม ๒๕๕๘ แจ้งให้ศาลยุติธรรมทั่วประเทศบันทึกข้อมูลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับจากระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทผ่านทางเว็บไซต์ <http://edu.coj.go.th/adro/> พร้อมทั้งรายงานผลเป็นหนังสือ และจัดส่งข้อมูลไปยังสำนักส่งเสริมงานตุลาการภายในวันที่ ๕ ของเดือนถัดไป นั้น

เนื่องจากเว็บไซต์ดังกล่าวมีปัญหาขัดข้องไม่สามารถเรียกข้อมูลเพื่อใช้งานได้ ประกอบกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการของศาลยุติธรรมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๐๓๒-๗ : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการดำเนินงานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กำหนดแนวทางการประเมินค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยพิจารณาจากการประมวลผลจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่ได้รับจากระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เปรียบเทียบตามเกณฑ์การให้คะแนนที่กำหนดโดยใช้ข้อมูลที่ศาลส่งให้สำนักส่งเสริมงานตุลาการ ซึ่งเมื่อเว็บไซต์ดังกล่าวมีปัญหาขัดข้องในการใช้งาน จึงขอยกเลิกการรายงานผ่านทางเว็บไซต์ดังกล่าว และขอให้ศาลยุติธรรมทั่วประเทศส่งแบบสำรวจความพึงพอใจในระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๕๘ ถึง มิถุนายน ๒๕๕๙ ตามแบบฟอร์มที่แนบมาด้วยลำดับที่ ๑ ไปยังสำนักส่งเสริมงานตุลาการภายในวันที่ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๕๙ อนึ่งการรายงานผลแบบสำรวจความพึงพอใจในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และผลการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทในศาลคดีแพ่ง/คดีอาญา ตามสิ่งที่ส่งมาด้วยลำดับที่ ๑ - ๓ ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ๒๕๕๙ ขอให้ศาลส่งรายงานผลดังกล่าวเป็นหนังสือไปยังสำนักส่งเสริมงานตุลาการภายในวันที่ ๕ ของเดือนถัดไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป



ส่วนไกล่เกลี่ยข้อพิพาท  
สำนักส่งเสริมงานตุลาการ  
โทร. ๐ ๒๕๑๒ ๘๔๘๘  
โทรสาร ๐ ๒๕๑๒ ๘๔๓๕

แบบสำรวจความพึงพอใจในการใกล้เกลี่ยข้อพิพาท

ประจำเดือน ..... ปี .....

ศาล ..... ภาค .....

คำถาม	ความคิดเห็น					
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	ไม่พอใจ (คน)	รวม (คน)
การบริการของเจ้าหน้าที่						
การให้ข้อมูลและการให้คำปรึกษา						
ความรวดเร็วในการประสานงาน						
การแจ้งความคืบหน้าของการดำเนินการ						
อัตราค่าของเจ้าหน้าที่						
การทำงานของผู้ใกล้เกลี่ย						
การอธิบายขั้นตอนการใกล้เกลี่ยข้อพิพาท						
การสร้างบรรยากาศระหว่างใกล้เกลี่ยข้อพิพาท						
การใช้คำพูดในขณะใกล้เกลี่ยข้อพิพาท						
ระยะเวลาที่ใช้ในการใกล้เกลี่ยข้อพิพาท						
การรับฟังและเสนอแนะทางเลือกแก่คู่ความ						
ความพึงพอใจในการใกล้เกลี่ยข้อพิพาท						
ความพึงพอใจในกระบวนการใกล้เกลี่ยข้อพิพาท						
ความพึงพอใจในผลการใกล้เกลี่ยข้อพิพาท						
ความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับเมื่อใกล้เกลี่ยสำเร็จ						
- คดีแพ่ง						
- คดีอาญา						



แบบรายงานผลการไปกล่เกลี่ยและประเมินข้อพิพาทในศาล (คดีแพ่ง)

ศาล..... ประจำเดือน .....

คดีแพ่ง ที่เข้าสู่ศาล <sup>1</sup>	คดีที่เข้าสู่ระบบไปกล่เกลี่ย <sup>2</sup>		จำนวนคดี <sup>4</sup>	ผลการไปกล่เกลี่ย <sup>5</sup>		จำนวนทรัพย์สินจริง <sup>7</sup>	ค้างไป <sup>8</sup>	คดีแพ่งทั้งหมดที่เสร็จไป <sup>9</sup>			รวมทรัพย์สินที่เสร็จไป <sup>10</sup>
	ยกมา <sup>3</sup>	รับใหม่		รวม	สำเร็จ			ไม่สำเร็จ <sup>6</sup>	ถอนฟ้อง	ยอมความ	

หมายเหตุ

- คดีแพ่งที่เข้าสู่ศาล หมายถึง จำนวนคดีแพ่งทั้งหมดที่มีการยื่นฟ้องต่อศาลในเดือนนั้นๆ ทั้งนี้ ไม่รวมคดีแพ่งที่สามารถไปกล่เกลี่ยได้ เช่น คดีไม่มีข้อพิพาท คดีขอใช้อำนาจปกครองบุตร เป็นต้น
- คดีที่เข้าสู่ระบบไปกล่เกลี่ย คดีแพ่งที่เข้าสู่กระบวนการไปกล่เกลี่ยโดยการทำเนิมนการของศูนย์ไกล่เกลี่ยประจำศาล
- ยกมา คดีที่ค้างอยู่ในระหว่างการไปกล่เกลี่ย (เป็นคดีที่ค้างไปของเดือนที่ผ่านมา)
- จำหน่ายคดี คดีที่ไม่ได้ดำเนินการไปกล่เกลี่ยจึงจำหน่ายคดีออกจากการไปกล่เกลี่ย เช่น กรณีคู่ความไม่มาตามนัด คู่ความขอยกเลิกนัด หรือไม่สามารถติดต่อคู่ความเพื่อนัดไปกล่เกลี่ยได้ เป็นต้น
- ผลการไปกล่เกลี่ยที่ดำเนินการโดยศูนย์ไกล่เกลี่ยประจำศาล ผลการไปกล่เกลี่ยที่สามารถตกลงกันได้ และส่งคดีคืนสู่กระบวนการพิจารณาของศาล
- ไม่สำเร็จ ผลของการไปกล่เกลี่ยที่ไม่สามารถตกลงกันได้
- ทุนทรัพย์ที่ไปกล่เกลี่ยสำเร็จ ทุนทรัพย์รวมของคดีที่สามารถไปกล่เกลี่ยได้สำเร็จโดยการดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยประจำศาล ทั้งคือน คดีไปกล่เกลี่ย (โดยการดำเนินการของศูนย์ไปกล่เกลี่ย) ที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ต้องยกไปกล่เกลี่ยต่อไป
- ค้างไป คดีแพ่งทั้งหมดที่เสร็จจากการพิจารณาโดยการยอมความ หรือยอมความ ทั้งเดือน โดยรวมทั้งคดีที่ผ่านและไม่ผ่านการดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
- รวมทรัพย์สินที่เสร็จไป หมายถึง ทรัพย์สินรวมที่เสร็จจากการพิจารณาโดยการถอนฟ้อง ยอมความของศาลทั้งเดือน โดยรวมทั้งคดีที่ผ่านและไม่ผ่านการดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

แบบรายงานผลการใกล้เคียงและประเมินข้อพิพาทในศาล (คดีอาญา)

ศาล..... ประจําเดือน .....

คดีที่เข้าสู่ระบบใกล้เคียง <sup>1</sup>	รับใหม่	รวม	จำหนายคดี <sup>3</sup>	ผลการใกล้เคียง <sup>4</sup>		ค้างไป <sup>5</sup>	คดีอาญาทั้งหมดที่เสร็จไป <sup>7</sup>		
				สำเร็จ	ไม่สำเร็จ		ถอนฟ้อง	ยอมความ	รวม
ยกมา <sup>2</sup>									

หมายเหตุ

- คดีที่เข้าสู่ระบบใกล้เคียง หมายถึง คดีอาญาที่เข้าสู่กระบวนการใกล้เคียงโดยการทำเนิกรของศูนย์ใกล้เคียงประจำศาล
- ยกมา คดีอาญาที่ค้างอยู่ในระหว่างการใกล้เคียง (เป็นคดีที่ค้างไปของเดือนที่ผ่านมา)
- จำหนายคดี หมายถึง กรณีที่ไม่ได้ดำเนินการใกล้เคียงจึงจำหนายคดีออกจากการใกล้เคียง เช่น กรณีคู่ความไม่มาในวันนัด คู่ความขอยกเลิกนัด หรือไม่สามารถติดต่อคู่ความเพื่อนัดใกล้เคียงได้ เป็นต้น
- ผลการใกล้เคียงที่ดำเนินการโดยศูนย์ใกล้เคียงประจำศาล ผลการใกล้เคียงที่ดำเนินการโดยศาล
- ไม่สำเร็จ ผลของการใกล้เคียงที่ไม่สามารถตกลงกันได้ และส่งคดีขึ้นสู่กระบวนการพิจจรณาของศาล
- ค้างไป คดีใกล้เคียง (โดยการดำเนินการของศูนย์ใกล้เคียง) ที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จต้องยกไปใกล้เคียงต่อไป
- คดีอาญาทั้งหมดที่เสร็จไป คดีอาญาทั้งหมดที่เสร็จจากการพิจารณาโดยการยอมความ ทั้งเดือน โดยรวมทั้งคดีที่ผ่านและไม่ผ่านการดำเนินการของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาท