

ที่ นม ๐๐๑๘.๑/ว ๕๐๗๗



ศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา
ถนนมหาดีไทย นม ๓๐๐๐๐

๑๕ มิถุนายน ๒๕๖๖

เรื่อง แบบสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงและการให้บริการของกระบวนการไกล่เกลี่ย
ระงับข้อพิพาททั้งทางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือกรมการปกครอง ที่ มท ๐๓๑๐.๒/ว ๑๕๗๓๕ จำนวน ๑ ชุด
ลงวันที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๖

ด้วยจังหวัดนครราชสีมา ได้รับแจ้งจากกรมการปกครองว่า สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) ได้ร่วมกับสำนักงานกิจการยุติธรรม (สจธ.) ดำเนินโครงการประเมินผลการขับเคลื่อนแผนแม่บท การบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๕) โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.เกษมศานต์ โชติชาครพันธุ์ เป็นหัวหน้าโครงการวิจัย

เพื่อให้การศึกษาได้รับข้อมูลอย่างครอบคลุมและรอบด้าน จึงขอให้อำเภอจัดทำแบบสำรวจ ทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงและการให้บริการของกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททั้งทางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง ของผู้เข้ารับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ย ส่งให้ ส่วนอำนวยการความเป็นธรรม สำนักงานการสอบสวนและนิติการ กรมการปกครอง (วังไชยา) ภายในวันที่ ๒๓ มิถุนายน ๒๕๖๖ รายละเอียดปรากฏ ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ทั้งนี้ สามารถดาวน์โหลดสิ่งที่ส่งมาด้วย ได้ที่ QR Code ที่ปรากฏท้ายหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายสามารถ สุวรรณฉวี)
ปลัดจังหวัดนครราชสีมา ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมา



สิ่งที่ส่งมาด้วย

ที่ทำการปกครองจังหวัด (กลุ่มงานปกครอง)

โทร./โทรสาร ๐-๔๔๒๔-๔๒๕๒ , ๐-๔๔๒๔-๒๐๒๔



1333

๓๒ มิ.ย. ๒๕๖๖

ที่ มท ๐๓๐๗.๒/ว ๑๕๓๓๕

ถึง ที่ทำการปกครองจังหวัด

ด้วยกรมการปกครองได้รับการประสานว่า สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) ได้ร่วมกับสำนักงานกิจการยุติธรรม (สจร.) ดำเนินโครงการประเมินผลการขับเคลื่อนแผนแม่บทการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๕) โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.เกษมศานต์ โชติชาครพันธุ์ เป็นหัวหน้าโครงการวิจัย

เพื่อให้การศึกษาได้รับข้อมูลอย่างครอบคลุมและรอบด้าน จึงขอความอนุเคราะห์ให้จังหวัดแจ้งอำเภอจัดทำแบบสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงและการให้บริการของกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาททั้งทางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง ของผู้เข้ารับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ย โดยมีกลุ่มเป้าหมายจังหวัดละ ๗ คน ส่งให้ ส่วนอำนวยความสะดวกเป็นธรรม สำนักงานการสอบสวนและนิติการ กรมการปกครอง (วังไชยา) ภายในวันที่ ๒๓ มิถุนายน ๒๕๖๖ เพื่อจักได้รวบรวมส่งให้สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการต่อไป



สำนักงานการสอบสวนและนิติการ
ส่วนอำนวยความสะดวกเป็นธรรม
โทร./โทรสาร ๐ ๒๓๕๖ ๙๕๕๖

Change
For Good
กระทรวงศึกษาธิการ

สำนักงาน ป่าราชสุข



แบบสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงและการให้บริการของกระบวนการ ไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาททั้งทางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง

คำชี้แจง

สำนักงานกิจการยุติธรรมได้จัดทำแบบสำรวจนี้ขึ้นเพื่อสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงและการให้บริการของกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครองจึงขอความกรุณาท่านผู้ตอบแบบสอบถามตอบข้อคำถามให้ครบทุกข้อ และตรงตามความเป็นจริง โดยข้อมูลที่ตอบจะถูกนำเสนอในรูปค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และไม่มีการเปิดเผยข้อมูลรายบุคคล และผู้ตอบแบบสอบถามจะไม่ได้รับผลกระทบใดๆ จากการตอบแบบสำรวจนี้ ทั้งนี้ สำนักงานกิจการยุติธรรมขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในครั้งนี้

แบบสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง
- ตอนที่ 3 ทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับท่าน

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง 3. อื่น ๆ

2. อายุ

1. 18-25 ปี 2. 26-35 ปี 3. 36-45 ปี
 4. 46-55 ปี 5. 56-65 ปี 6. 65 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา (สำเร็จการศึกษาสูงสุด)

1. ไม่ได้เรียนหนังสือ 2. ประถมศึกษา 3. มัธยมศึกษาตอนต้น
 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. 5. อนุปริญญา/ปวส. 6. ปริญญาตรี
 7. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

1. ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานของรัฐ 2. พนักงานเอกชน
 3. นักเรียน นักศึกษา 4. รับจ้างทั่วไป
 5. เกษตรกรรม 6. ประกอบธุรกิจ
 7. ไม่ได้ประกอบอาชีพ 8. อื่น ๆ ระบุ.....

5. หน่วยงานใดที่ท่านเคยมาติดต่อหรือรับบริการด้านการใกล้เคียงระดับข้อพิพาทในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา โปรดระบุหน่วยงานที่ท่านจะประเมินความพึงพอใจเพียง 1 หน่วยงาน

1. ศาลปกครอง 2. ศาลยุติธรรม
 3. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ 4. กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม
 5. สำนักงานอัยการสูงสุด 6. สำนักงานยุติธรรมจังหวัด กระทรวงยุติธรรม
 7. กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม
 8. กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย
 9. สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการคมนาคมแห่งชาติ
 10. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
 11. สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
 12. ศูนย์สันติวิธีสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข
 13. ศูนย์ไกล่เกลี่ยภาคประชาชน

6. ท่านเคยมาติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมในสถานะใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ผู้ร้องหรือโจทก์ (หรือเรียกในชื่ออื่น เช่น ผู้เสียหาย ผู้บริโภค ผู้ใช้บริการ ผู้ฟ้องคดี คู่กรณีฝ่ายผู้เสียหาย ผู้ประกอบธุรกิจ ฯลฯ)
- ผู้ถูกร้องหรือจำเลย (หรือเรียกในชื่ออื่น เช่น ผู้ต้องหา ผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจ ผู้รับอนุญาต คู่กรณีฝ่ายก่อให้เกิดความเสียหาย ฯลฯ)
- อื่นๆ

7. ท่านเคยมาติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางด้านใด

- ทางอาญา โปรตรระงับข้อพิพาท.....
- ทางแพ่งและพาณิชย์ โปรตรระงับข้อพิพาท.....
- ทางปกครอง โปรตรระงับข้อพิพาท.....

8. ก่อนหน้านี้ท่านเคยมีประสบการณ์การไกล่เกลี่ยที่อยู่ในลักษณะไม่เป็นทางการ ในกรณีข้อพิพาทเดียวกันหรือเคยมีการไกล่เกลี่ยในรูปแบบอื่นหรือไม่

- เคย
- ไม่เคย

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและ
พาณิชย์ และทางปกครอง

คำชี้แจง

1. โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อ และใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องคำถามที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด
2. ผู้ไกล่เกลี่ย หมายถึง บุคคลซึ่งได้รับการขึ้นทะเบียนและได้รับการแต่งตั้งให้ทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและรวมถึงเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค หรือหน่วยงานอื่นของรัฐที่รับผิดชอบในการดำเนินงานตามขั้นตอนของกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท รวมถึงเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเอกชน
3. หน่วยงานไกล่เกลี่ย หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ หรือทางปกครอง ทั้งหน่วยงานของศาล เช่น ศาลอาญา ศาลแพ่ง ศาลปกครอง เป็นต้น และหน่วยงานนอกศาล เช่น กระทรวงยุติธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานอัยการสูงสุด เป็นต้น

ข้อ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการในกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท	ระดับความพึงพอใจ				
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
1. ท่านมีความพึงพอใจต่อ “สมรรถนะการให้บริการของผู้ไกล่เกลี่ย” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด						
1.1	ผู้ไกล่เกลี่ยมีความพร้อมและความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ ให้บริการ และเห็นความสำคัญในความเดือดร้อนของท่าน					
1.2	ผู้ไกล่เกลี่ยมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ รวมทั้งแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม					
1.3	ผู้ไกล่เกลี่ยมีอัธยาศัยดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้เกียรติผู้มารับบริการ					
1.4	ผู้ไกล่เกลี่ยมีความซื่อสัตย์ ซื่อตรง ปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์ที่กำหนดด้วยความสุจริต					
1.5	ผู้ไกล่เกลี่ยช่วยเหลืออำนวยความสะดวก และเอื้อให้คู่กรณีหาแนวทางยุติข้อพิพาทกันเอง โดยวางตัวเป็นกลางอย่างเหมาะสม					
1.6	ผู้ไกล่เกลี่ยมีความเป็นกลาง ไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง					
1.7	ผู้ไกล่เกลี่ยซื่อสัตย์สุจริต และไม่เรียกรับหรือรับทรัพย์สินหรือประโยชน์ใดจากคู่กรณีหรือบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อพิพาท					
1.8	ผู้ไกล่เกลี่ยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล					

ข้อ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการในกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท	ระดับความพึงพอใจ				
		5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
2. ท่านมีความพึงพอใจต่อ “ความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการของหน่วยงานไกล่เกลี่ย” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด						
2.1	ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงานของหน่วยงานไกล่เกลี่ยชัดเจน					
2.2	การให้คำแนะนำ/อธิบายขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานไกล่เกลี่ย ชัดเจนและเป็นประโยชน์					
2.3	ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล/การติดตามการดำเนินงานของหน่วยงาน ไกล่เกลี่ย					
2.4	สิ่งอำนวยความสะดวกหรือเทคโนโลยีที่เอื้อต่อการให้บริการของหน่วยงาน ไกล่เกลี่ย					
2.5	กระบวนการไกล่เกลี่ยมีความรวดเร็วกว่าการดำเนินคดีตามปกติ หรือลดขั้นตอน/ระยะเวลาในการพิจารณาคดี					
2.6	ผลการไกล่เกลี่ยที่สำเร็จสามารถนำมาบังคับใช้หรือดำเนินการได้ในระหว่าง คู่กรณี โดยไม่เข้าสู่กระบวนการพิจารณาคดีในชั้นศาล					

3. ท่านคิดว่าคุณภาพการให้บริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทในเรื่องใดที่ต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

.....

3. ความเชื่อมั่นในกระบวนการใกล้เคียงระดับข้อพิพาท

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ คะแนนความเชื่อมั่นในกระบวนการใกล้เคียงระดับข้อพิพาท

จากคะแนน 1 ถึง 10 (1 = เชื่อมั่นน้อยที่สุด, 10 = เชื่อมั่นมากที่สุด)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

4. ท่านคิดว่าการเข้าถึงกระบวนการใกล้เคียงระดับข้อพิพาทในเรื่องใดต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

.....

5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณสำหรับข้อมูลของท่าน