



ที่ ศย ๐๐๙ /ว ๕๓๙

สำนักงานศาลยุติธรรม  
ถนนรัชดาภิเษก เขตจตุจักร  
กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐

๑๑ ธันวาคม ๒๕๕๘

เรื่อง การชักซ้อมความเข้าใจการรายงานผลการดำเนินงานตามแบบ ปชส. ๓

เรียน หัวหน้าหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม

อ้างถึง หนังสือสำนักงานศาลยุติธรรม ด่วนที่สุด ที่ ศย ๐๐๙/ว ๒๗๑ ลงวันที่ ๒ เมษายน ๒๕๕๘

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบรายงานผลฯ พร้อมคำอธิบาย จำนวน ๑ ชุด

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักงานศาลยุติธรรมได้ขอความร่วมมือศาลยุติธรรมทั่วประเทศ รายงานผลการดำเนินงาน ตามแบบ ปชส. ๓ เป็นรายไตรมาส และจัดส่งไปยังกองสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ สำนักงานศาลยุติธรรม ภายในวันที่ ๕ ของเดือนแรกในไตรมาสถัดไป ความละเอียด แจ่มแล้ว นั้น

เนื่องจากหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมหลายแห่งยังคงรายงานผลการดำเนินงานตามแบบ ปชส. ๓ คลาดเคลื่อนไม่ชัดเจน และขาดความต่อเนื่อง ส่งผลให้การจัดทำสรุปผลการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ศาลยุติธรรมเสนอผู้บริหารมีความล่าช้า เพื่อที่จะลดข้อขัดข้องดังกล่าว สำนักงานศาลยุติธรรมจึงได้ปรับปรุงแบบ ปชส.๓ พร้อมกับจัดทำคำอธิบายตามสิ่งที่ส่งมาด้วย เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมสามารถจัดทำรายงานผลได้ง่ายและมีความเข้าใจชัดเจนมากขึ้น และขอความร่วมมือจัดส่งรายงานดังกล่าวไปยังกองสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ ภายในวันที่ ๕ ของเดือนแรกในไตรมาสถัดไป โดยสามารถดาวน์โหลดแบบรายงานผลตามแบบ ปชส.๓ ได้จากกองสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ [www.iprd.coj.go.th](http://www.iprd.coj.go.th)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายอฉิม อินทุฤดี)

เลขาธิการสำนักงานศาลยุติธรรม

กองสารนิเทศและประชาสัมพันธ์

กลุ่มงานข้อมูลการประชาสัมพันธ์

โทร. ๐ ๒๕๑๒ ๓๖๒๕

โทรสาร ๐๒๕๑๓ ๗๖๘๑



2. การอำนวยความสะดวกและการให้บริการต้อนรับประชาชน

2.1 พนักงานต้อนรับของหน่วยงาน

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	การอบรม		การปฏิบัติหน้าที่ (ระบุจำนวนวัน)	ผลการให้บริการ		ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการ ที่มีต่อพนักงานต้อนรับประจำศาล	
			ผ่าน การอบรม (✓)	ไม่ได้รับ การอบรม(✓)		การให้คำปรึกษา (จำนวนคน)	การแนะนำแนวทาง การให้บริการ (จำนวนคน)	ระดับ (1 - 5)	การอ้างอิงเอกสาร
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
รวม			..... คน	..... คน		..... คน	..... คน		

ผลการดำเนินงานในภาพรวมของหน่วยงาน

2.2 ประชาชนผู้มาติดต่อราชการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการของหน่วยงานในระดับ

11

- ระดับ 1 ไม่พึงพอใจมาก
- ระดับ 2 ไม่พึงพอใจ
- ระดับ 3 พึงพอใจน้อยจนเกือบจะไม่พึงพอใจ
- ระดับ 4 พึงพอใจมาก
- ระดับ 5 พึงพอใจมากที่สุด

โดยอ้างอิงข้อมูลการดำเนินงานจาก (ให้ระบุเอกสารอ้างอิง).....

12

**หมายเหตุ** การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อราชการหน่วยงานต้องมีเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล และจัดทำรายงานสรุปผลการให้บริการประชาชนเป็นรายเดือน ซึ่งจะทำได้สามารถอ้างอิงข้อมูลในการวัดความพึงพอใจ

เกณฑ์การวัดความพึงพอใจ

ร้อยละ 51 - 60	= ระดับ 1	ไม่พึงพอใจมาก
ร้อยละ 61 - 70	= ระดับ 2	ไม่พึงพอใจ
ร้อยละ 71 - 80	= ระดับ 3	พึงพอใจน้อยจนเกือบจะไม่พึงพอใจ
ร้อยละ 81 - 90	= ระดับ 4	พึงพอใจมาก
ร้อยละ 91 - 100	= ระดับ 5	พึงพอใจมากที่สุด

3. หน่วยงานมีระบบการอำนวยความสะดวกและการให้บริการต้อนรับประชาชนผู้มาติดต่อราชการที่มีมาตรฐาน

(ระบบการอำนวยความสะดวกและการให้บริการต้อนรับประชาชนผู้มาติดต่อราชการที่มีมาตรฐาน ตามหนังสือแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2557 - 2560 หน้า 75)

- 1. ....
- 2. ....
- 3. ....
- 4. ....
- 5. ....
- 6. ....
- 7. ....
- 8. ....
- 9. ....
- 10. ....

ลงชื่อ .....ผู้จัดทำ  
(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....

ลงชื่อ .....ผู้รายงาน  
(.....)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการ.....

วันที่.....

## คำอธิบาย

การกรอกแบบรายงานสรุปผลการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ (แบบ ปชส.๓)  
ตามหนังสือสำนักงานศาลยุติธรรม ที่ ศย ๐๐๙/ว ๒๗๑ ลงวันที่ ๒ เมษายน ๒๕๕๘  
เรื่อง การรายงานผลการดำเนินงานประชาสัมพันธ์เพิ่มเติม

### ๑. การเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายประเภทต่าง ๆ และการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลแก่ประชาชน

- |            |         |  |
|------------|---------|--|
| หมายเลข ๑  | หมายถึง | ชื่อหน่วยงานที่รายงานผล  |
| หมายเลข ๒  | หมายถึง | ช่วงเวลาของการรายงานผลตามไตรมาส  |
| หมายเลข ๓  | หมายถึง | ลำดับที่ โดยเรียงตามลำดับ  |
| หมายเลข ๔  | หมายถึง | ชื่อโครงการ / กิจกรรม ที่เกี่ยวกับการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน  |
| หมายเลข ๕  | หมายถึง | ประเภทของกฎหมายที่ใช้ในการเผยแพร่  |
| หมายเลข ๖  | หมายถึง | จำนวนกลุ่มเป้าหมาย   |
| หมายเลข ๗  | หมายถึง | สถานที่จัดโครงการ / กิจกรรม  |
| หมายเลข ๘  | หมายถึง | ระยะเวลาเริ่มต้น และระยะเวลาสิ้นสุด ที่จะดำเนินโครงการ / กิจกรรม   |
| หมายเลข ๙  | หมายถึง | ประเภทกฎหมายที่ได้ใช้ในการเผยแพร่  |
| หมายเลข ๑๐ | หมายถึง | จำนวนกลุ่มเป้าหมายที่ได้จากการเข้าร่วมโครงการ / กิจกรรม  |
| หมายเลข ๑๑ | หมายถึง | สถานที่ ที่ได้จัดให้มีการเผยแพร่ความรู้กฎหมายตามโครงการ / กิจกรรม  |
| หมายเลข ๑๒ | หมายถึง | ระยะเวลาเริ่มต้นและระยะเวลาสิ้นสุด ที่ได้ดำเนินโครงการ / กิจกรรม   |
| หมายเลข ๑๓ | หมายถึง | ความสำเร็จของการดำเนินงานตามโครงการ / กิจกรรม เมื่อประเมินผลแล้วมีความสอดคล้องกับตัวชี้วัดผลผลิตใด<br>ในผลผลิต ๑.๕.๑ ของยุทธศาสตร์ที่ ๑ (แผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. ๒๕๕๗ – ๒๕๖๐)<br>ตัวอย่าง เช่น ศาล...เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายประเภทต่างๆ และการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลแก่ประชาชน<br>กลุ่มเป้าหมายแล้วเสร็จ ตามแผนที่กำหนด<br>หรือ ศาล...มีเครือข่ายชุมชน องค์กรส่วนท้องถิ่น สถานศึกษาที่มีส่วนร่วมในการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย<br>ประเภทต่างๆ และการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลเพิ่มขึ้นร้อยละ... ในแต่ละปี<br>หรือ สื่อประชาสัมพันธ์ความรู้ด้านกฎหมายประเภทต่าง ๆ จัดทำแล้วเสร็จ และได้รับการเผยแพร่ตามแผนที่กำหนด |

## ๒. การอำนวยความสะดวกและการให้บริการต้อนรับประชาชน

หมายเลข ๑	หมายถึง	ลำดับที่ โดยเรียงตามลำดับ
หมายเลข ๒	หมายถึง	ชื่อ-สกุล ของข้าราชการศาลยุติธรรมที่หน่วยงานได้จัดให้เป็นพนักงานต้อนรับประจำหน่วยงาน
หมายเลข ๓	หมายถึง	ตำแหน่งของข้าราชการศาลยุติธรรมที่หน่วยงานได้จัดให้เป็นพนักงานต้อนรับประจำหน่วยงาน
หมายเลข ๔	หมายถึง	ข้าราชการศาลยุติธรรมที่ผ่านการอบรมโครงการ “เสริมสร้างทักษะการต้อนรับประชาชนและการประชาสัมพันธ์” จากสำนักงานศาลยุติธรรม ซึ่งได้รับวุฒิบัตรให้เป็นพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรม ให้ใส่เครื่องหมาย ✓
หมายเลข ๕	หมายถึง	ข้าราชการศาลยุติธรรมที่ไม่ผ่านการอบรมโครงการ “เสริมสร้างทักษะการต้อนรับประชาชนและการประชาสัมพันธ์” จากสำนักงานศาลยุติธรรม ให้ใส่เครื่องหมาย ✓
หมายเลข ๖	หมายถึง	จำนวนวันที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับของหน่วยงานในช่วงไตรมาสที่รายงานผล โดยให้ระบุจำนวนวันทุกคน
หมายเลข ๗	หมายถึง	จำนวนคนที่พนักงานต้อนรับของหน่วยงานได้ให้คำปรึกษาในช่วงไตรมาสที่รายงานผล โดยให้ระบุจำนวนทั้งหมดเพียงช่องเดียว (ผลรวมของทุกคน)
หมายเลข ๘	หมายถึง	จำนวนคนที่พนักงานต้อนรับของหน่วยงานได้แนะนำแนวทางการให้บริการในช่วงไตรมาสที่รายงานผล โดยให้ระบุจำนวนทั้งหมดเพียงช่องเดียว (ผลรวมของทุกคน)
หมายเลข ๙	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจที่ได้จากการประเมินผลในภาพรวม ซึ่งเป็นความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการ ที่มีต่อพนักงานต้อนรับของหน่วยงาน (หน่วยงานต้องมีเครื่องมือในการประเมินผลการให้บริการ)
หมายเลข ๑๐	หมายถึง	การอ้างอิงเอกสารที่เป็นบันทึกข้อความในการรายงานผลการปฏิบัติงานต่อหัวหน้าส่วนราชการ
หมายเลข ๑๑	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ที่หน่วยงานได้ประเมินผลการให้บริการ ในช่วงไตรมาสที่รายงานผล
หมายเลข ๑๒	หมายถึง	อ้างอิงบันทึกข้อความที่ได้รายงานผลการให้บริการประชาชน

-----