

(คำแปล)



## กรอบการดำเนินงานในระดับสากลเพื่อความเป็นเลิศของศาล

ฉบับที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2556

# แหล่งที่มา

## การอ้างอิงและเครื่องมือ

มีการวัดและเครื่องมือที่ปรับปรุงขึ้นจำนวนมากหรือเครื่องมือที่ศาลสามารถใช้ได้ในการสร้างเส้นทางสู่ความเป็นเลิศของศาล ประเภทของเครื่องมือที่ศาลจะเลือกใช้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และความต้องการของศาล การอ้างอิงและลิงก์ไปยังเครื่องมือเหล่านี้สามารถดูได้จากเว็บไซต์ [courtexcellence.com](http://courtexcellence.com) เว็บไซต์ยังมีการอ้างอิงที่สำคัญ กรณีศึกษา และลิงก์ไปยังศาลที่เกี่ยวข้อง และเว็บไซต์ขององค์กร

ทรัพยากรระหว่างประเทศ ไอเอฟซีอี

<http://ow.ly/gG7bm>

มาตรการระดับโลกในการปฏิบัติหน้าที่ของศาล

<http://ow.ly/hG779>

เครื่องมือศาล

[www.courtools.org](http://www.courtools.org)

คู่มือการสำรวจผู้ใช้ ซีอีพีอีเจ

<http://ow.ly/hG6ZG>

ดัชนีเอ็นซีเอสซีของทรัพยากรที่มีอยู่

<http://ow.ly/hG7fC>

## ติดต่อ

คำถามหรือข้อคิดเห็นเกี่ยวกับหรือการประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินงานนี้ สามารถส่งไปได้ที่

ออสเตรเลีย – ลอเรนซ์ เกลนฟิลด์ แผนกอัยการสูงสุดและความยุติธรรม

[laurie\\_glanfield@agd.nsw.gov.au](mailto:laurie_glanfield@agd.nsw.gov.au), 61 2 8688 7313

อเมริกา – แดลเนี่ยล เจ ฮอลล์ ศาลรัฐแห่งชาติ

[djhall@ncsc.org](mailto:djhall@ncsc.org), 1.303.293.3063

สิงคโปร์ – เจนนิเฟอร์ แมร์รี่ ศาลชั้นต้นคอมเพลกซ์

[subct\\_registrar@subct.gov.sg](mailto:subct_registrar@subct.gov.sg) (65) 64325 5155

## เว็บไซต์

สมาคมระหว่างประเทศเพื่อความเป็นเลิศของศาล

[courtexcellence.com](http://courtexcellence.com)

สถาบันบริหารงานตุลาการแห่งออสเตรเลีย

[aija.org.au](http://aija.org.au)

ศูนย์ตุลาการแห่งสหพันธรัฐ

[www.fjc.gov](http://www.fjc.gov)

ศาลรัฐแห่งชาติ

[www.ncsc.org](http://www.ncsc.org)

ศาลชั้นต้นแห่งประเทศสิงคโปร์

[www.subcourts.gov.sg](http://www.subcourts.gov.sg)

คณะกรรมการยุโรปเพื่อประสิทธิภาพของความยุติธรรม (ซีอีพีอีเจ)

<http://ow.ly/hG8ut>

# ผู้ลงนามในสมคมนานาชาติ

ผู้ลงนามที่เป็นตัวแทนของสมคมนานาชาติเพื่อความเป็นเลิศของศาล ได้แก่

## สถาบันการบริหารตุลาการแห่งออสเตรเลีย (เอไอजेเอ)

เอไอजेเอ เป็นสถาบันอิสระที่นำสมาชิกจากทุกระดับของระบบตุลาการ ออสเตรเลียและนิวซีแลนด์ วิชาชีพกฎหมาย ผู้บริหารศาลบรรณารักษ์ศาล และ นักวิชาการด้านกฎหมาย วัตถุประสงค์หลักของสถาบันคือการวิจัยและการศึกษามุ่งเน้นไปที่ระบบการบริหารศาลและระบบตุลาการ

## ศูนย์ตุลาการแห่งสหพันธรัฐ

ศูนย์ตุลาการแห่งสหพันธรัฐก่อตั้งขึ้นจากข้อเสนอแนะของการประชุมตุลาการของสหรัฐอเมริกา ศูนย์ตุลาการแห่งสหพันธรัฐ เป็นองค์กรวิจัยและการศึกษาสำหรับระบบการพิจารณาคดีของรัฐบาลกลางของสหรัฐอเมริกา ศูนย์ดำเนินการและส่งเสริมการวิจัยเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมและการดำเนินการของศาล และให้การปฐมนิเทศและการศึกษาต่อเนื่อง และการฝึกอบรมสำหรับผู้พิพากษาของรัฐบาลกลางและพนักงานศาล

## ศาลรัฐแห่งชาติ (เอ็นซีเอสซี)

เอ็นซีเอสซี ให้คำปรึกษา การฝึกอบรม การวิจัย และการประเมินผลแก่ศาลทั่วประเทศสหรัฐอเมริกา และทั่วโลก ทำหน้าที่เป็นสำนักหักบัญชีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทุกด้านของการบริหารงานด้านตุลาการ คณะกรรมการของเอ็นซีเอสซี ประกอบด้วย ผู้พิพากษา อุทธรณ์ และศาลพิจารณาคดี ผู้บริหารศาลจากทุกระดับและเขตอำนาจศาลของศาลรัฐ ทนายความ และผู้ใช้บริการของศาลจากทั่วทั้งสหรัฐอเมริกา

## ศาลชั้นต้นแห่งประเทศสิงคโปร์

ศาลชั้นต้นมีอำนาจหน้าที่ครอบคลุมคดีแพ่ง และคดีอาญา กฎหมายครอบครัว และความยุติธรรมแก่เด็กและเยาวชน ศาลปกครองมี ความมุ่งมั่นที่ยาวนานต่อการปฏิรูปการบริหารงานด้านตุลาการด้วยการเน้นเฉพาะ ชุมชนระหว่างประเทศและการใช้เทคโนโลยี



นอกจากนี้ยังมีการให้ความช่วยเหลือในการพัฒนากรอบการดำเนินงานนี้โดย

### คณะกรรมการยุโรปเพื่อประสิทธิภาพของความยุติธรรม (ซีอีพีอีเจ)

ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญจากทุกประเทศสมาชิกของสภายุโรป งานของซีอีพีอีเจ รวมถึงการระบุปัญหาที่เผชิญหน้ากับระบบตุลาการ โดยทั่วไป การกำหนดวิธีที่เป็นรูปธรรมในการปรับปรุงการทำงานของระบบตุลาการ และการประเมินผลของพวกเขาสำหรับการบริ โภคทั่วไป

### สปริงสิงคโปร์

สปริงสิงคโปร์ เป็นหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงกิจการทุกประเภท โดยองค์กรมุ่งเน้นไปที่คุณภาพและการเพิ่มประสิทธิภาพของผลผลิตทั้งในภาคเอกชนและภาครัฐ

### ธนาคารโลก

ธนาคาร โลก มีประเทศสมาชิก 185 ประเทศ ภายใต้ภารกิจในการบรรเทาความยากจนทั่วโลก ด้านสำคัญหนึ่งที่น่าสนใจคือการปฏิรูปการปกครอง ผู้มีส่วนร่วมในการทำงานในด้านนี้ คือพนักงานที่มีวินัยหลายด้านซึ่งรวมถึงนักเศรษฐศาสตร์ ผู้เชี่ยวชาญด้านนโยบายสาธารณะ และนักสังคมสงเคราะห์



# สารบัญ

บทที่ 1	วัตถุประสงค์และการพัฒนากรอบการดำเนินงาน	1
1.1	การประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินงานกับศาล	2
1.2	ประโยชน์ของการนำกรอบการดำเนินงานมาใช้	3
บทที่ 2	คุณค่าของศาล	3
บทที่ 3	คุณค่าหลักและกิจกรรมของศาล	5
3.1	7 ด้านสู่ความเป็นเลิศของศาล	6
3.1.1	ความเป็นผู้นำและบริหารจัดการของศาล	7
3.1.2	การวางแผนและนโยบายของศาล	8
3.1.3	ทรัพยากรของศาล (บุคลากร วัสดุ และการเงิน)	8
3.1.4	กระบวนการและขั้นตอนในชั้นศาล	9
3.1.5	ความต้องการของลูกค้าและความพึงพอใจ	10
3.1.6	บริการของศาลที่ราคาไม่แพงและเข้าถึงได้	10
3.1.7	ความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของประชาชน	11
บทที่ 4	เส้นทางของกรอบการดำเนินงานสู่ความเป็นเลิศของศาล	13
4.1	การประเมินผลความเป็นเลิศของศาล	14
4.2	การใช้แบบสอบถามประเมินผลด้วยตนเอง	16
4.2.1	ส่วนที่ 1 ของแบบสอบถาม วิธีการและการใช้งาน	17
4.2.2	ส่วนที่ 2 ของแบบสอบถาม ผลลัพธ์	18
4.2.3	ระบบให้คะแนนแบบสอบถาม – จะใช้อย่างไร	19
	แนวทางให้คะแนนการประเมินผลด้วยตนเอง	19
4.2.4	ขั้นตอนการประเมินผลด้วยตนเอง	20
4.2.5	ตารางคะแนน	22
4.2.6	ตารางแถบ	23
4.3	การวิเคราะห์และการระบุด้านที่ต้องปรับปรุง	24
4.4	แผนปรับปรุง	24
4.5	ทบทวนและปรับแต่ง	26
บทที่ 5	การวัดผลของการดำเนินงานและความคืบหน้า	28
5.1	การวัดผลของการดำเนินงาน	29
5.2	การวัดความคืบหน้า	30
5.3	ตัวชี้วัดและเครื่องมือวัดประสิทธิภาพของศาล	31
บทที่ 6	การสื่อสารและการรายงาน	33
บทที่ 7	บทสรุป	34
ภาคผนวก ก	แบบสอบถามประเมินผลด้วยตนเอง	35
ภาคผนวก ข	ตัวอย่างรูปแบบสำหรับแผนปรับปรุง	42
ภาคผนวก ค	มาตรการประสิทธิภาพสอดคล้องกับเจตจำนงสำหรับความเป็นเลิศของศาล	43
ภาคผนวก ง	นโยบายและเครื่องมือในการบริหารงานของศาล (ตัวอย่าง)	47
ภาคผนวก จ	รายการตรวจสอบการประเมินผลด้วยตนเอง	48

## บทที่ 1 วัตถุประสงค์และการพัฒนากรอบการดำเนินงาน

สมาคมนานาชาติ ประกอบด้วยกลุ่มและองค์กรต่างๆจากยุโรป เอเชีย ออสเตรเลีย และสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นผู้เริ่มต้นการพัฒนากรอบการดำเนินงานในระดับสากล เพื่อความเป็นเลิศของศาลในปีพ.ศ. 2551 กรอบการดำเนินงานเดิมได้ถูกนำมาใช้ โดยศาลหลายแห่งทั่วโลกตั้งแต่ปีพ.ศ. 2551 และ สมาคมได้ปรับปรุงและแก้ไข กรอบการดำเนินงานเพื่อสะท้อนความเห็นและประสบการณ์ของศาลเหล่านั้น กรอบการดำเนินงานสำหรับปีพ.ศ. 2556 นี้ได้รวมการพัฒนาล่าสุดในกลยุทธ์การ ปรับปรุงศาลระหว่างประเทศ

ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2549 เป้าหมายในการพยายามของสมาคมคือ การพัฒนาและรักษา คุณค่าของกรอบการดำเนินงาน แนวคิด และเครื่องมือที่ศาลทั่วโลกจะสามารถ ประเมินและปรับปรุงคุณภาพของความยุติธรรมและการบริหารศาลที่พวกเขาให้มา

รากฐานของกรอบการดำเนินงานคือข้อมูลที่ชัดเจนของคุณค่าพื้นฐานที่ศาลต้อง ปฏิบัติตามเพื่อบรรลุความเป็นเลิศ

กรอบการดำเนินงานนี้ยังหมายถึงแหล่งข้อมูลสำหรับการประเมินประสิทธิภาพของศาล ทั้งเจ็ดด้านที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับความเป็นเลิศ และให้แนวทางที่ชัดเจนสำหรับศาลที่มี เจตนาที่จะปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของพวกเขา เป็นวิธีการแบบจำลองสำหรับการ ประเมินและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องซึ่งได้รับการออกแบบมาสำหรับให้ศาลใช้โดยเฉพาะ และถูกสร้างขึ้นในช่วงของวิธีการปรับปรุงองค์กรที่เป็นที่ยอมรับ ในขณะที่สะท้อนถึง ความต้องการพิเศษและประเด็นที่ศาลต้องเผชิญ

กรอบการดำเนินงานนี้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของศาล ศาล จำนวนมากทั่วโลกวัดประสิทธิภาพสำหรับกิจกรรมเฉพาะ แต่กรอบการดำเนินงานนี้ใช้ **วิธีการแบบองค์รวม**เพื่อประสิทธิภาพของศาล เป็นกระบวนการสำหรับวิธีการทั้งศาล เพื่อ บรรลุความเป็นเลิศของศาล ไม่ใช่แค่การนำเสนอมาตรการดำเนินงานในช่วงที่จำกัด และ การจำกัดกิจกรรมของศาลเท่านั้น



## กลับไปที่สารบัญ

การขาดกรอบการดำเนินงานที่เฉพาะเจาะจงของศาล และความไม่เพียงพอของระบบการเปรียบเทียบมาตรฐาน และระบบวัดผลการปฏิบัติงานที่มีอยู่ในระดับสากล และระดับชาติได้สร้างแรงบันดาลใจให้สมาคม พัฒนารอบเคม แม้ว่าความเข้าใจอย่างกว้างขวางเกี่ยวกับด้านและมาตรฐานที่สำคัญสำหรับประสิทธิภาพของศาล ศาลจำเป็นต้องมีมากกว่าการรวบรวมมาตรการด้านคุณภาพและเชิงปริมาณ

กรอบการดำเนินงานใหม่นี้สร้างขึ้นจากข้อเสนอแนะและประสิทธิภาพของศาลทั่วโลก และแสดงถึงวิธีการแบบร่วมสมัยในการบรรลุความเป็นเลิศของศาล ได้ใช้โอกาสนี้ในการเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับมาตรการด้านประสิทธิภาพที่เป็นที่ยอมรับจากทั่วโลก ด้วยวิธีการของกรอบการดำเนินงานและเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติที่ดีที่สุดในการบริหารศาลและตุลาการ

### 1.1 การประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินงานกับศาล

กรอบการดำเนินงานนี้ออกแบบมาเพื่อนำไปใช้ได้กับศาลทุกแห่งและมีประสิทธิภาพที่เท่าเทียมกัน เพื่อศาลในเขตเมืองขนาดใหญ่ที่ซับซ้อน ศาลในชนบทหรือห่างไกล แม้ว่ากรอบการดำเนินงานจะหมายถึงศาลที่แท้จริง แต่มันสามารถนำไปใช้ได้กับศาลทั้งหมดที่มีหน้าที่ในการพิจารณาเรื่องอย่างยุติธรรมและเป็นธรรม บนพื้นฐานของกฎระเบียบและในลักษณะที่มีผลผูกพันต่อคู่ความ

ฝ่ายพิจารณาวินิจฉัยทั้งหมดมีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของพลเมือง รัฐวิสาหกิจและรัฐบาล แม้ว่าการวินิจฉัยจะเป็นงานหลักของศาล ศาลหลายแห่งทั่วโลกยังมีส่วนประกอบของการกำกับดูแล พวกเขามักจะรับผิดชอบในการบังคับใช้ การเยียวยาที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดกฎหมายแพ่ง คัมละลาย และการชำระบัญชีของบริษัท และทรัพย์สินของพวกเขา ในบางประเทศศาลดูแลรักษาความสมบูรณ์ของข้อมูลทางกฎหมายที่สำคัญ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท และกรรมสิทธิ์ในที่ดิน

กรอบการดำเนินงานนี้ได้รวบรวมหน้าที่ที่ไม่ใช่การวินิจฉัยคดี รวมถึงการแก้ปัญหาข้อพิพาททางเลือก (เอดีอาร์) ซึ่งมีการเชื่อมโยงที่เพียงพอ โดยผ่านการจัดการหรือการกำกับดูแลของศาล

## กลับไปที่สารบัญ

### 1.2 ประโยชน์ของการนำกรอบการดำเนินงานนี้มาใช้

การยอมรับกรอบการดำเนินงานจะช่วยให้มั่นใจได้ว่าศาลจะสามารถให้บริการที่มีคุณภาพซึ่งจำเป็นต่อการปฏิบัติตามบทบาทและหน้าที่ที่สำคัญของพวกเขาในสังคม

ศาลที่ยุติธรรม สามารถเข้าถึงได้ และมีประสิทธิภาพ จะช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างประชาชนและระหว่างพลเมืองของแต่ละรัฐ ความเชื่อมั่นและความเชื่อถือของสาธารณชนที่ศาลจะจัดให้เข้าถึงได้ ยุติธรรม และการดำเนินการที่เชื่อถือได้ในทางการปรับปรุงอย่างธรรมชาติ ด้วยระบบศาลที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพ ความเชื่อมั่นภายในชุมชนธุรกิจ และในการลงทุนทางธุรกิจมีความสำคัญเช่นกัน ระบบที่ดีจะช่วยให้มีการเติบโตทางเศรษฐกิจในเชิงบวกและการพัฒนาสังคมเป็นไปได้ด้วยดี

### บทที่ 2 คุณค่าของศาล

สมาคมตระหนักดีว่ามีข้อตกลงระหว่างประเทศที่กว้างขวางเกี่ยวกับคุณค่าหลักที่ศาลใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของตน คุณค่าสำคัญในการทำงานที่ประสบความสำเร็จของศาลก็คือ:

- การบังคับใช้กฎหมายความที่เท่าเทียมกัน
- ความเป็นธรรม
- ความเป็นกลาง
- ความเป็นอิสระในการวินิจฉัย
- ความสามารถ
- ความซื่อสัตย์
- ความโปร่งใส
- การเข้าถึง
- ทันกาล
- ความเชื่อมั่น

คุณค่าหลักเหล่านี้รับประกันกระบวนการที่ครบถ้วนและการคุ้มครองตามกฎหมายอย่างเท่าเทียมกันแก่ผู้ที่มาทำธุรกรรมต่อหน้าศาล พวกเขาจัดตั้งวัฒนธรรมทางศาลและให้คำแนะนำสำหรับผู้พิพากษาและเจ้าหน้าที่ทั้งหมดเพื่อการดำเนินงานในศาลอย่างเหมาะสม



## กลับไปที่สารบัญ

คุณค่า เช่นความเป็นธรรมและความเป็นกลาง กำหนดมาตรฐานการดำเนินงานของศาล คุณค่าของความเป็นอิสระและความสามารถที่เกี่ยวเนื่องกับความสามารถของผู้พิพากษาในการวินิจฉัยโดยอิงตามความเข้าใจในกฎหมายและข้อเท็จจริงของคดี ความซื่อสัตย์สุจริตรวมถึงความโปร่งใสและความเหมาะสมของกระบวนการการวินิจฉัย และผู้ทำการวินิจฉัย ความยุติธรรมต้องไม่เพียงแต่แค่ลงมือทำ แต่ต้องกระทำอย่างโปร่งใสด้วย

การเข้าถึง ประกอบด้วยความสะดวกในการเข้าสู่กระบวนการทางกฎหมาย (รวมถึงค่าธรรมเนียม การจัดเก็บที่เหมาะสม และค่าใช้จ่ายอื่นๆ การได้รับคำปรึกษา และล่ามหากจำเป็น) และใช้สถานที่ของศาลอย่างมีประสิทธิภาพ ความสามารถในการได้รับข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมและผลของคดีแต่ละคดี มีความสำคัญต่อการเข้าถึง การทันกาลสะท้อนถึงความสมดุลระหว่างเวลาที่ต้องการได้อย่างเหมาะสม การนำเสนอ และการชั่งน้ำหนักหลักฐาน กฎหมายและข้อโต้แย้ง และความล่าช้าที่ไม่สมควรอันเนื่องมาจากกระบวนการที่ไม่มีประสิทธิภาพและทรัพยากรที่ไม่เพียงพอ ข้อสำคัญคือการรับประกันของความเชื่อมั่น; ว่าในบางช่วงเวลาการวินิจฉัยจะถือเป็น 'ที่สุดท้าย' ไม่ว่าจะครั้งแรกหรือผ่านกระบวนการอุทธรณ์

เป็นความรับผิดชอบของประธานศาล หัวหน้าฝ่าย และผู้บริหารอื่นๆ ของศาล ในการส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจและยึดมั่นในคุณค่าหลัก เช่นความเป็นอิสระ ความซื่อสัตย์ และทันกาล

การเดินทางสู่ความเป็นเลิศของศาลเป็นการเดินทางที่สร้างขึ้นจากความเคารพและยึดมั่นในคุณค่าที่ใช้ร่วมกันของศาล

## บทที่ 3 คุณค่าหลักและกิจกรรมของศาล

กรอบการดำเนินงานนี้มีวิธีการในการสร้างประสิทธิภาพของศาลขึ้นอยู่กับคุณค่าหลักของศาลที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากลและการประยุกต์ใช้กับทุกด้านในกิจกรรมของศาล มีความเชื่อมโยงที่ชัดเจนและแจ่มแจ้งระหว่างคุณค่าของศาลกับประสิทธิภาพของศาล กรอบการดำเนินงานนี้แสดงถึงวิธีการที่ชัดเจนสำหรับศาลในการประเมินว่าคุณค่าเหล่านี้ได้รับการระบุว่ามีผลสำคัญหรือไม่ ในความเป็นจริงแล้วมันจะเป็นตัวกำหนดบทบาทและหน้าที่ของศาล

การเดินทางสู่ความเป็นเลิศของศาลถือเป็นหนึ่งในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องที่เกิดขึ้นโดยองค์กรภายในที่เหมาะสมที่สุดของศาล ความเป็นผู้นำที่เข้มแข็ง นโยบายของศาลที่ชัดเจน การจัดการทรัพยากรที่มีคุณภาพ การดำเนินการของศาลที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลข้อมูลที่มีคุณภาพสูงและน่าเชื่อถือของศาล (ประสิทธิภาพ) และเป็นที่เคารพในที่สาธารณะในระดับสูง

บทบาทและกิจกรรมทั้งหมดนี้ต้องดำเนินการในระดับคุณภาพที่สูงสุดเพื่อให้ศาลได้รับการยกย่องว่าเป็นศาลที่เป็นเลิศ เพื่อลดความซับซ้อนของขั้นตอนการประเมินผล การปฏิบัติงานและการระบุด้านที่ต้องปรับปรุงของกรอบการดำเนินงานนี้ โดยแบ่งด้านและกิจกรรมเหล่านี้ออกเป็น 7 ด้าน สำหรับความเป็นเลิศของศาล แต่ละด้านอำนวยความสะดวกในการให้ความสำคัญกับศาลในการแสวงหาความเป็นเลิศ แต่ละด้านมีผลกระทบที่สำคัญต่อความสามารถของศาลที่จะปฏิบัติตามคุณค่าหลักของตน และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพที่ยอดเยี่ยมของศาล

คุณค่านี้อาจจะสะท้อนให้เห็นถึงแนวทางของศาลในแต่ละด้านเพื่อความเป็นเลิศของศาล และผ่านขั้นตอนการประเมินผลและการปรับปรุงกรอบการดำเนินงาน ศาลสามารถทราบถึงวิธีการที่ดีที่จะส่งเสริมและยึดมั่นในคุณค่าเป็นสิ่งสำคัญ ศาลที่ไม่เพียงแต่เผยแพร่คุณค่าซึ่งเป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ของศาล แต่ยังเพื่อให้มั่นใจว่าคุณค่าเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการและการปฏิบัติของศาล

## กลับไปที่สารบัญ

### 3.1 เจ็ดด้านสู่ความเป็นเลิศของศาล

#### 3.1.1 ความเป็นผู้นำและการบริหารจัดการของศาล

ความเป็นผู้นำและการบริหารเชิงรุกในองค์กร ถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับความสำเร็จและความเป็นเลิศของศาล นี่เป็นความจริงสำหรับองค์กรในทุกระดับ คุณสมบัติเหล่านี้เป็นรากฐานที่สำคัญสำหรับการก้าวไปไกลกว่าสภาพที่เป็นอยู่ โดยประเมินและส่งเสริมประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพ ความมีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพของการบริการ ความเป็นผู้นำที่แข็งแกร่งทำให้ศาลมั่นใจว่าไม่ได้ทำงานอย่างโดดเดี่ยวแยกตัวออกมาจากชุมชนและพันธมิตรภายนอกองค์กร ศาลที่มีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่นจะร่วมมือกับองค์กรอื่นๆ และพันธมิตรที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของศาล เช่นหน่วยงานฟ้องร้อง หน่วยงานของรัฐวิชาชีพกฎหมาย ตำรวจ ท้องถิ่น และกลุ่มสนับสนุนผู้ใช้

ความเป็นผู้นำที่เข้มแข็งจำเป็นต้องมีการสร้างความสามารถในการบริหารระดับมืออาชีพขึ้นสูงภายในศาล เช่นเดียวกับการมุ่งเน้นไปที่นวัตกรรมภายในศาล และการคาดการณ์ถึงการเปลี่ยนแปลงในสังคม (ซึ่งอาจนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงความต้องการในการให้บริการด้านตุลาการ) ประเทศส่วนใหญ่ หัวหน้าศาลเป็นผู้พิพากษาที่มีความเชี่ยวชาญระดับสูงของตุลาการ แต่ก็ไม่ได้หมายความว่า จะเป็นการรับประกันว่าพวกเขาจะเป็นผู้บริหารที่ดีที่สุดสำหรับศาล ศาลที่เป็นเลิศกระตุ้นให้ผู้นำของศาลมีส่วนร่วมในหลักสูตรการจัดการระดับบัณฑิตศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะ การจัดการของพวกเขา นวัตกรรมและความยืดหยุ่นเป็นคุณสมบัติที่สำคัญสำหรับองค์กรของศาลเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางสังคมเป็นเรื่องของชีวิต: ตัวอย่างเช่นความคล่องตัวที่เพิ่มขึ้นของพลเมือง การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ภาวะแปรปรวนระดับอัตราอาชญากรรมและการปรับเปลี่ยนกฎหมาย ผู้บริหารศาลที่ดีคือ

งคาดหวังและตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลง มันเกี่ยวข้องกับภาระคดีหรือรันทนของเจ้าหน้าที่และผู้พิพากษาในการระบุนความท้าทายและแนวทางแก้ไข พวกเขาพยายามที่จะปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานและโครงสร้างองค์กร รวมถึงการใช้โซลูชันที่เป็นนวัตกรรมซึ่งนำไปสู่ผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นและมีคุณภาพระดับสูง

## กลับไปที่สารบัญ

มาตรการอื่นๆ ในการเป็นผู้นำที่แข็งแกร่ง ได้แก่ การ "เปิดกว้าง" ขององค์กรและความรับผิดชอบที่ชัดเจน ซึ่งหมายความว่าศาลมีการเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานเป็นประจำและให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการกระบวนการและการปรับปรุงของพวกเขา

ความเป็นผู้นำของศาลที่แข็งแกร่งหมายถึงการส่งเสริมการดำเนินงานภายนอกของศาล การบริหารจัดการวัฒนธรรมในเชิงรุกและเป็นมืออาชีพ ความรับผิดชอบและการเปิดกว้าง การใช้นวัตกรรมและการตอบสนองเชิงรุกต่อการเปลี่ยนแปลงในสังคม

### 3.1.2 นโยบายและการวางแผนของศาล

การฝังตัวของการจัดเกลา, การใช้, และการประเมินนโยบายของศาลเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและความเป็นผู้นำที่แข็งแกร่ง แสดงให้เห็นว่าศาลมีระบบรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน การเปลี่ยนแปลงในสังคมและความต้องการและความประสงค์ของผู้ใช้บริการของศาลและพันธมิตรภายนอกของศาล สิ่งเหล่านี้จำเป็นต้องมีระบบข้อมูลการจัดการที่เหมาะสมเพื่อลงทะเบียนและประมวลผลข้อมูลซึ่งพร้อมที่จะใช้งานการวิเคราะห์ศาลที่เป็นเลิศใช้ระบบนโยบายและวางแผนที่จะตระหนักถึงวัตถุประสงค์ที่ได้รับการกำหนดไว้ในแง่ของประสิทธิภาพและคุณภาพของศาล

การวางแผนล่วงหน้าถือเป็นพื้นฐานในการกำหนดเป้าหมายและแผนการพัฒนาอย่างชัดเจน ศาลที่เป็นเลิศมีส่วนร่วมกับผู้พิพากษาและเจ้าหน้าที่และร่วมปรึกษากับผู้ใช้บริการของศาลและผู้มีส่วนได้เสียในการพัฒนานโยบายและแนวทางใหม่ในการปรับปรุงศาล การวางแผนจะต้องขึ้นอยู่กับการใช้ข้อมูลและข้อมูลที่เชื่อถือได้อย่างถูกต้องและเพื่อให้มั่นใจได้ว่าแผนกลยุทธ์และนโยบายได้รับการสนับสนุนจากหลักฐานที่มีน้ำหนัก กระบวนการวางแผนต้องให้ความสำคัญต่อคุณค่าของศาลที่มีอยู่ในแผนและนโยบาย

ศาลที่เป็นเลิศใช้นโยบายศาลเป็นเครื่องมือในการปรับปรุงประสิทธิภาพและให้บริการที่มีคุณภาพสูง นโยบายด้านตุลาการอาจมุ่งเน้นไปที่การเสริมสร้างคุณค่าที่เฉพาะเจาะจงหรือการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ตัวอย่างเช่น นโยบายอาจมุ่งเป้าไปที่การสร้างสามัคคีของกฎหมายโดยการแนะนำหลักเกณฑ์สำหรับคดีบางประเภท ในทางแพ่ง การดำเนินการตามนโยบายอาจสนับสนุนให้ผู้พิพากษามีบทบาทอย่างแข็งขันในการบังคับใช้และมาตรฐานในการส่งเอกสารหรือหลักฐานใหม่ ในกระบวนการทางอาญารายการหรือนโยบายแจ้งเตือนสามารถนำมาใช้เพื่อลดจำนวนครั้งในการเลื่อนพิจารณาคดีของศาล นโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการยกเว้นค่าธรรมเนียมจะสามารถช่วยปรับปรุงการเข้าถึงศาลได้

## กลับไปที่สารบัญ

การกำหนดศาลที่เป็นเลิศ จะใช้และประเมินนโยบายและกลยุทธ์ที่ชัดเจนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้านประสิทธิภาพอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนก่อนหน้า

### 3.1.3 ทรัพยากรของศาล (บุคลากร วัสดุ และการเงิน)

ศาลที่เป็นเลิศจะสามารถจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งหมดได้อย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพและเป็นเชิงรุก โดยกำหนดลำดับความสำคัญและคำนึงถึงการพัฒนาในสังคมและความปรารถนาที่จะเปลี่ยนแปลงและความต้องการของผู้ใช้บริการของศาลและพันธมิตรภายนอก

ทรัพยากรที่สำคัญที่สุดของศาลคือบุคลากร ผู้พิพากษา และเจ้าหน้าที่ของศาล ศาลที่เป็นเลิศจะใช้และดำเนินการปรับปรุงแบบจำลองภาระงานตามวัตถุประสงค์ซึ่งจะอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของคดีและระยะเวลาเฉลี่ยที่ผู้พิพากษาและเจ้าหน้าที่ของศาลจะต้องเตรียมและจัดทำเป็นกรณีศึกษา เมื่อรวมกับจำนวนคดีที่คาดว่าจะได้รับและคดีที่ค้างอยู่ ข้อมูลเหล่านี้จะใช้ในการคาดเดาทรัพยากรด้านตุลาการและบุคลากรที่จำเป็น

เนื่องจากศาลเป็นองค์กรวิชาชีพ ศาลที่เป็นเลิศเคารพในคุณค่าทางวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของผู้พิพากษาและกระตุ้นการแลกเปลี่ยนและการปรับปรุงความรู้ที่เกี่ยวข้อง ในองค์กรศาลชั้นเยี่ยมมีบรรยากาศการทำงานที่ดี ผู้พิพากษาและเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจในระดับสูงและมีระบบการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

ศาลที่เป็นเลิศมีแหล่งเครื่องมือที่เพียงพอที่จะบรรลุวัตถุประสงค์และจัดการและบำรุงรักษาทรัพยากรเหล่านี้อย่างรอบคอบ ห้องพิจารณาคดีที่ไม่มีคุณภาพและความไม่เพียงพอของอาคาร การขาดพื้นที่สำนักงานสำหรับผู้พิพากษา และเจ้าหน้าที่ของศาล รวมถึงบันทึกเอกสารของศาล วัสดุและอุปกรณ์ของสำนักงานที่ไม่เพียงพอ รวมถึงคอมพิวเตอร์ จะมีผลเสียต่อประสิทธิภาพการทำงานของศาลและคุณภาพของงานบริการ

การจัดการด้านการเงินและการจัดการเชิงรุกจำเป็นต้องมีงบประมาณที่มีประสิทธิภาพ การจัดการทางการเงินและการตรวจสอบบัญชีที่เป็นอิสระ ศาลจำเป็นต้องทำให้แน่ใจว่าพวกเขามีความเชี่ยวชาญด้านการเงินและการจัดการที่เหมาะสม สถานที่และพื้นที่สำนักงานที่เหมาะสม และมีเทคโนโลยีที่เหมาะสมในการทำงานของศาล



## กลับไปที่สารบัญ

### 3.1.4 กระบวนการและขั้นตอนในชั้นศาล

กระบวนการยุติธรรมที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นตัวชี้วัดความเป็นเลิศของศาล การดำเนินกระบวนการพิจารณาของศาลขึ้นอยู่กับคุณภาพกฎของศาล (และกระบวนการ) การกำกับดูแลของศาล การใช้กฎ และการสนับสนุนจากศาล (รวมถึงเทคโนโลยี) ศาลที่เป็นเลิศต้องทบทวนการดำเนินการตามกฎหมาย และขึ้นอยู่กับ การวิเคราะห์และคำอธิบายกระบวนการทำงาน ระบุลักษณะของกระบวนการยุติธรรมในศาลเพื่อการปรับปรุง ทันท่วงทีและสุขุมเป็นสิ่งสำคัญ

ระยะเวลาของกระบวนการดำเนินคดีจะต้องได้รับการตรวจสอบอย่างต่อเนื่องรวมถึงคดีที่อยู่ในระหว่างดำเนินการที่นานเกินไป ต้องใช้มาตรการที่เหมาะสมสำหรับกรณี ที่ระยะเวลาเกินเกณฑ์มาตรฐาน ขั้นตอนการดำเนินงานมาตรฐานของศาลที่ดีมี องค์ประกอบที่สำคัญเช่นมาตรฐานเวลาที่ตกลงกัน ตั้งกำหนดเวลาคดีในแต่ละคดี บทบาทที่สำคัญของผู้พิพากษาเกี่ยวกับการจัดการเวลา ข้อจำกัดในการเลื่อนการประชุมของศาล วิธีกำหนดเวลาที่มีประสิทธิภาพสำหรับการประชุมของศาล และการ ใช้ การจัดการคดีที่แตกต่างกันไป และเทคนิคการแก้ปัญหาข้อพิพาทอื่นๆ หากมี

ต้องมีกระบวนการยุติธรรมที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การแบ่งงานที่มีประสิทธิภาพระหว่างผู้พิพากษา กับเจ้าหน้าที่ของศาล ผู้พิพากษาควรเน้น การวินิจฉัย เจ้าหน้าที่ของศาลควรจัดการกับงานด้านตุลาการและด้านการบริหารที่ไม่ รุนแรง ในศาลชั้นสูงหน้าที่ที่ไม่ใช่งานตุลาการของผู้พิพากษาจะถูกจำกัด และผู้พิพากษา พยายามที่จะลดงานธุรการของตน ในขณะที่ยอมให้ผู้พิพากษามีส่วนร่วมในการเป็นผู้นำ การบริหารและนโยบายที่เหมาะสมในทำนองเดียวกัน การวินิจฉัยทางกฎหมายและ ขั้นตอนที่เป็นสาระสำคัญไม่ได้ถูกทิ้งไว้ให้เป็นของเจ้าหน้าที่ของศาล

ศาลที่ดีต้องมีการฟ้องร้องอย่างยุติธรรมและทันกาล มีการให้ความสนใจ ในการสร้าง ความมั่นใจถึงการทันกาล และการลดคดีค้าง ส่วนประสิทธิภาพของแรงงานระหว่างผู้ พิพากษาและเจ้าหน้าที่ของศาลถูกนำมาใช้เพื่อสนับสนุนการมุ่งเน้นที่ชัดเจนในการ แจกจ่ายอย่างมีประสิทธิภาพของคดี



### 3.1.5 ความต้องการของลูกความและความพึงพอใจ

การวิจัยได้แสดงให้เห็นอย่างต่อเนื่องว่าวิธีการที่ลูกความได้รับการปฏิบัติและความยุติธรรมของกระบวนการส่งผลกระทบต่อทัศนคติของผู้ที่ใช้บริการของศาลมากกว่า พวกเขาได้รับความได้เปรียบหรือเสียเปรียบในคดี ดังนั้นสิ่งสำคัญประการหนึ่งของวิธีการที่มีคุณภาพและ “การค้นหาความเป็นเลิศ” คือการใช้ความต้องการและทัศนคติของผู้ใช้บริการของศาล รวมถึงสมาชิกของภาครัฐและธุรกิจที่ใช้บริการของศาล (เช่นผู้ถูกร้องเรียน พยาน ผู้ที่ตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม ผู้ที่แสวงหาข้อมูล หรือความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ของศาล) และหุ้นส่วนมืออาชีพ (ทนายความ อัยการ ฝ่ายบังคับใช้ หน่วยงานของรัฐ ผู้เชี่ยวชาญด้านศาล และล่ามของศาล) มาตรการดังกล่าวต้องไม่เพียง แต่ชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจต่อผลการดำเนินการของศาลเท่านั้น แต่ยังรวมถึงระดับความพึงพอใจด้วยวิธีการที่ฝ่ายพยานและทนายความได้รับการปฏิบัติจากผู้พิพากษา และเจ้าหน้าที่ของศาลเช่นกัน ควรมีการวัดความรู้ ความเข้าใจของผู้พิพากษาและเจ้าหน้าที่ และความเป็นธรรมและความสามารถในการทำความเข้าใจกระบวนการและการวินิจฉัยของศาล ข้อมูลนี้ควรใช้เพื่อปรับปรุงคุณภาพและกระบวนการต่างๆที่ศาลมี

### 3.1.6 บริการของศาลที่ราคาไม่แพงและเข้าถึงได้

ศาลที่เป็นเลิศมีค่าบริการที่ไม่แพงและสามารถเข้าถึงได้ง่ายสำหรับผู้ที่จะฟ้องร้องคดี ค่าธรรมเนียมศาลนั้นไม่ได้เป็นการป้องกันไม่ให้สมาชิกประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม ขั้นตอนที่ยุงยากและความต้องการไม่ได้ทำให้ค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีสูงขึ้น รูปแบบและข้อมูลพื้นฐานที่เข้าใจง่ายเกี่ยวกับกระบวนการศาล ได้ถูกจัดเตรียมไว้ให้

การเข้าถึงทางกายภาพทำได้ง่ายและสะดวกสบาย ผู้ใช้บริการของศาลสามารถเข้าถึงพื้นที่สาธารณะของห้องพิจารณาคดี การระบุทิศทางในศาลอย่างชัดเจน และศูนย์ข้อมูลเพื่อแนะนำให้กับผู้ที่มาใช้ศาล มีการรับประกันความปลอดภัย แต่มาตรการความปลอดภัยที่เข้มงวดมากเกินไปต้องไม่ทำให้รู้สึกที่ไม่สะดวกสบาย

ศาลใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ผู้ที่มาใช้ศาลสามารถใช้บริการศาลได้ด้วยตนเอง (ผ่านข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับศาล กระบวนการพิจารณาคดีของศาล และค่าธรรมเนียมศาล) การยื่นอิเล็กทรอนิกส์และการประชุมผ่านวิดีโอ



## กลับไปที่สารบัญ

การเข้าถึงความยุติธรรมได้รับการอำนวยความสะดวกจากศาล:

- ปฏิบัติตามมาตรฐานสากลในการเข้าถึงทางกายภาพ
- จัดให้มีล่ามในศาลและให้ข้อมูลในภาษาที่ชุมชนใช้
- กำหนดค่าธรรมเนียมศาลในระดับที่เหมาะสม
- ทำงานร่วมกับหน่วยงานและชุมชนตามกฎหมายเพื่อให้มั่นใจว่ามีผู้ที่คอยช่วยเหลือทางกฎหมายสำหรับผู้ที่ไม่สามารถหาทนายได้
- ให้ข้อมูลที่เข้าถึงและข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางอินเทอร์เน็ตรวมทั้งที่ศาล

### 3.1.7 ความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของประชาชน

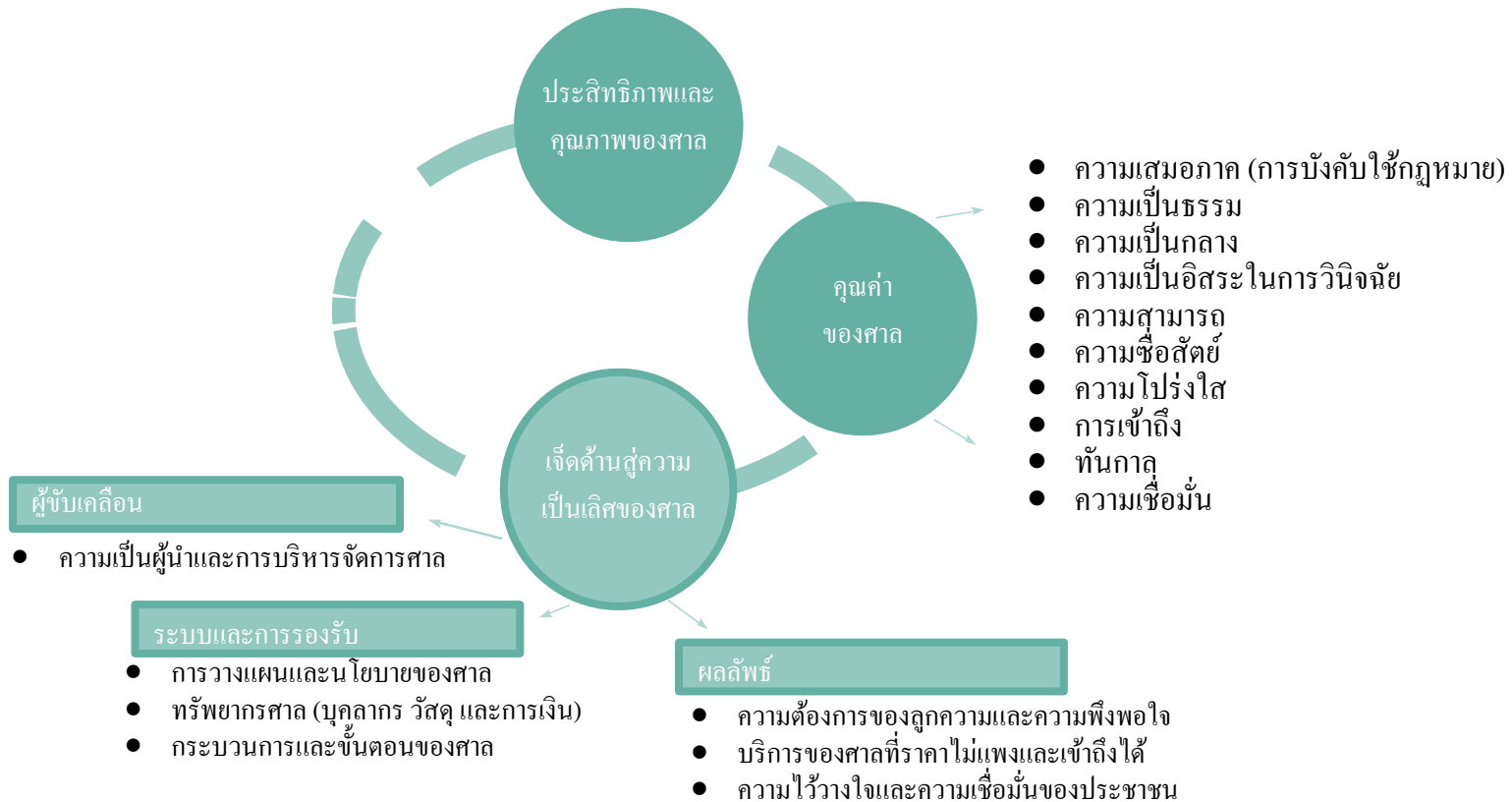
โดยทั่วไปแล้วระดับความไว้วางใจและความเชื่อมั่นจากสาธารณชนในศาลยุติธรรมเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินการของศาล

การที่ไม่มีการทุจริต การวินิจฉัยของตุลาการที่มีคุณภาพสูง การเคารพผู้พิพากษา คดีของกระบวนการยุติธรรมในเวลาที่เหมาะสมและกระบวนการที่โปร่งใสจะเพิ่มความน่าเชื่อถือของประชาชนในระบบตุลาการ ระดับความไว้วางใจของประชาชนในระดับสูงจะช่วยเพิ่มการปฏิบัติตามคำสั่งของศาลโดยสมัครใจ เสริมสร้างความเคารพในกฎหมายและเพิ่มการสนับสนุนสำหรับการจัดสรรทรัพยากรเพื่อตอบสนองความต้องการของศาล องค์การศาลที่เป็นเลิศประเมินระดับความไว้วางใจและความเชื่อมั่นจากสาธารณชนในคณะตุลาการและเจ้าหน้าที่ของศาลได้อย่างเป็นระบบ หากปราศจากความไว้วางใจจากสาธารณชน ศาลก็จะมีอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะศาลที่มีประสิทธิภาพ





## กรอบการดำเนินงานเพื่อความเป็นเลิศของศาล



## บทที่ 4 เส้นทางของกรอบการดำเนินงานสู่ความเป็นเลิศของศาล

กรอบการดำเนินงานนี้เป็นวิธีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและไม่ใช่แค่แนวทางเดียวมันเป็นเส้นทางสำหรับการเดินทางสู่ความเป็นเลิศของศาลด้วยการทำให้ศาลมีการตรวจสอบผลงานอย่างต่อเนื่องและตลอดจนมองหาแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพของศาล ต้องมีสิ่งกิจกรรมพื้นฐานในวงจรกรอบการดำเนินงานคุณภาพและในแต่ละด้านที่มีความแตกต่างกันนี้จะถูกทำซ้ำในแต่ละครั้ง

ประการแรก ให้มีการประเมินตนเอง - นี่คือการตรวจสอบสุขภาพของศาลและเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานในด้านทั้งเจ็ดเพื่อความเป็นเลิศในศาล

ประการที่สอง การวิเคราะห์เชิงลึกสร้างขึ้นจากการประเมินตนเองเพื่อกำหนดด้านของงานศาลซึ่งแสดงถึงด้านที่สามารถปรับปรุงได้

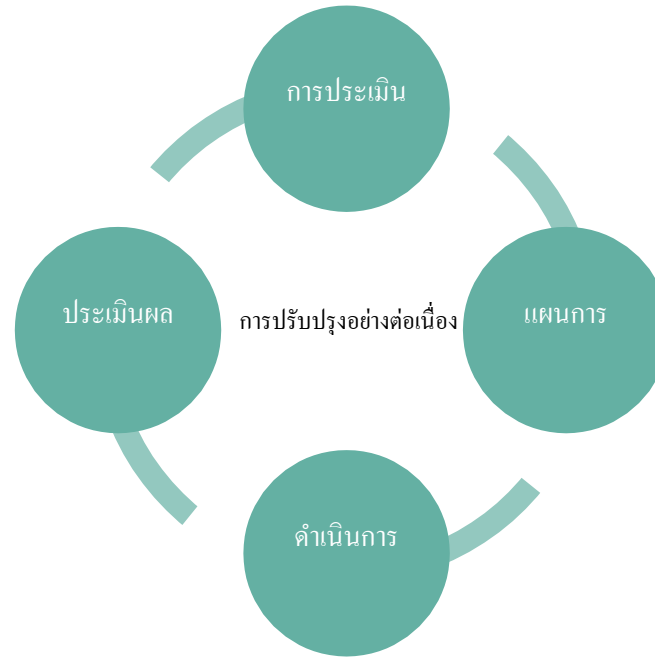
ประการที่สาม มีการปรับปรุงแผนการพัฒนาเพื่อให้ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับด้านที่ระบุ เพื่อปรับปรุงการดำเนินการที่จะต้องทำและผลลัพธ์สู่ความสำเร็จ

ประการที่สี่ ผ่านกระบวนการตรวจสอบ และการปรับแก้การดำเนินการตามแผนปรับปรุงจะต้องได้รับการตรวจสอบ

ประการที่สี่ ขั้นตอนนี้จะทำซ้ำเป็นหลัก เมื่อศาลพร้อมที่จะทำการประเมินตนเอง เพื่อกำหนดความคืบหน้า แนะนำให้ศาลควรที่จะทำแบบประเมินตนเองเป็นประจำทุกปี แต่ระยะเวลาในการทำนั้นเป็นเรื่องของแต่ละศาล

การประเมินตนเองเป็นระยะ ๆ จะทำให้ศาล

- ระบุด้านที่ศาลจำเป็นต้องปรับปรุงเพิ่มเติม
- กำหนดด้านที่ศาลจะมุ่งเน้นความพยายามในระยะยาว และ
- ประเมินความคืบหน้าของศาลที่มีต่อการปรับปรุงที่จำเป็น



#### 4.1 การประเมินผลความเป็นเลิศของศาล

ขั้นตอนแรกในการเดินทางสู่ความเป็นเลิศของศาลเกี่ยวข้องกับการประเมินการดำเนินงานของศาลในปัจจุบัน กรอบการดำเนินงานนี้ประกอบด้วยแบบสอบถามการประเมินตนเองซึ่งช่วยให้ศาลสามารถทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองได้ วัดกับด้านทั้งเจ็ดสู่ความเป็นเลิศของศาล ขั้นตอนแรกนี้ช่วยให้ศาลสามารถระบุด้านเหล่านั้นที่อาจต้องให้ความสนใจและกำหนดเกณฑ์มาตรฐานที่ศาลสามารถวัดความคืบหน้าในภายหลังได้

กรอบการดำเนินงานนี้อนุมานถึงกระบวนการที่มีส่วนร่วม: ผู้พิพากษา ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ศาลทุกคน มีบทบาทในการประเมินบริการของศาลและในการพัฒนา และการดำเนินการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของศาล และชื่อเสียง ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ทั้งหมดและผู้พิพากษาทุกคน และศาล / เจ้าหน้าที่ธุรการ ต้องมีโอกาที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินของศาล และการพัฒนาแผนการในอนาคต



## กลับไปที่สารบัญ

นอกจากนี้ การอบการดำเนินงานยังเรียกร้องให้มีส่วนร่วมอย่างแข็งขันจากหุ้นส่วนมืออาชีพอื่นๆ ซึ่งรวมถึงวิชาชีพทนายความ อัยการ หน่วยงานบังคับใช้กฎหมาย และหน่วยงานภาครัฐและเอกชนอื่นๆ ในการกระบวนการประเมินตนเองอย่างถูกต้อง ศาลควรกระตุ้นหรือริเริ่มแสวงหามุมมองของกลุ่มต่างๆ เหล่านี้ในด้านที่เกี่ยวข้องกับการบริการศาลและด้านที่ต้องการปรับปรุง การรักษาช่องทางการติดต่อสื่อสารกับพันธมิตรระดับมืออาชีพเหล่านี้ สามารถช่วยปรับปรุงกระบวนการได้ ศาลจะเห็นประสิทธิภาพของตนเองจากมุมมองที่จำกัด แต่การมีส่วนร่วมกับผู้ให้บริการของศาลจะเปิดมุมมองใหม่ๆ ขึ้นมา

เส้นทางสู่ความเป็นเลิศของศาลก็จะก้าวหน้าด้วยการสื่อสารอย่างเปิดเผยเกี่ยวกับกลยุทธ์ นโยบาย และขั้นตอนกับผู้ให้บริการของศาลและประชาชนโดยทั่วไป การแสวงหาข้อมูลของบุคคลและธุรกิจเหล่านั้นที่เข้ามาใช้ศาล และประชาชนทั่วไปสามารถช่วยในการสร้างระบบศาลที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ข้อเสนอแนะจากภายนอกเกี่ยวกับความสมบูรณ์ของศาลและความสามารถของคนอาจเป็นเครื่องมือที่ถูกต้องที่สุดในคุณภาพของศาล

การอบการดำเนินงานนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อช่วยในการค้นหาวิธีการที่เหมาะสมในการบรรลุเป้าหมาย การพิจารณาของศาลอย่างโปร่งใสจะทำให้เกิดความน่าเชื่อถือต่อคำร้องทางกฎหมายของศาล และเพื่อเป็นการขอเงินทุนที่เหมาะสมในการปรับปรุงอาคารและเพื่อดึงดูดผู้พิพากษามากขึ้น

การมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันของเจ้าหน้าที่และผู้พิพากษาในการเป็นผู้นำของศาลเป็นสิ่งสำคัญในการบรรเทาความกลัวที่เกี่ยวกับผลกระทบของการระงับปัญหาภายในศาล และผลการปฏิบัติงานจะต้องเน้นว่าวัตถุประสงค์ของการประเมินตนเองไม่ได้เป็นการลงโทษ แต่เป้าหมายก็คือการเน้นด้านการปรับปรุงและระบุปัญหาที่เกิดขึ้น

สมาคมได้พัฒนาแนวทางสองวิธีในการดำเนินการประเมินตนเองของศาล ข้อแรกสะท้อนให้เห็นถึงวิธีการบริหารจัดการคุณภาพแบบดั้งเดิมและเป็นแบบประเมินตนเองที่มีความซับซ้อน (ภาคผนวก ก) ข้อที่สองคือรายการตรวจสอบการประเมินตนเองแบบง่าย (ภาคผนวก จ) ขึ้นอยู่กับแบบสอบถาม แต่จะมีรายละเอียดของการดำเนินการที่ดี ทางศาลจะคาดหวังไว้ว่าการดำเนินการและระบบการให้คะแนนจะเป็นเรื่องง่าย รายการตรวจสอบจะใช้งานง่ายกว่าเพราะสามารถทำเครื่องหมายและทำคะแนนได้ง่าย มีการจัดพิมพ์เอกสารฉบับแยก ซึ่งสรุปโครงสร้างนี้และให้คำแนะนำโดยละเอียดแก่ศาลโดยใช้แนวทางการตรวจสอบ (ความคิดของการนำกรอบการดำเนินงานในระดับสากลเพื่อความเป็นเลิศของศาล)



## กลับไปที่สารบัญ

ศาลที่เคยใช้การจัดการด้านคุณภาพจะพบแบบสอบถามการประเมินตนเองที่คุ้นเคยและมีส่วนช่วยในการวิเคราะห์ในเชิงลึกเกี่ยวกับประสิทธิภาพของศาล ศาลที่ไม่คุ้นเคยกับวิธีการในการจัดการด้านคุณภาพอาจต้องการใช้รายการตรวจสอบการประเมินเนื่องจากต้องให้คำแนะนำเพิ่มเติมเกี่ยวกับความคาดหวังของผลการปฏิบัติงานของศาลในแต่ละด้านสำหรับความเป็นเลิศของศาล

ไม่ว่าจะใช้แนวทางไหน การประเมินตนเองเป็นขั้นตอนแรกที่สำคัญในการพัฒนาแผนเพื่อปิดช่องว่างระหว่าง "สิ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน" กับ "สิ่งที่จะสามารถทำได้" จะช่วยในการพิจารณาประเด็นที่สามารถทำได้และต้องเป็น ในระยะสั้นและเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องมีการวางแผนระยะกลางหรือระยะยาวเพิ่มขึ้น

## 4.2 ใช้แบบสอบถามประเมินผลตนเอง

แบบสอบถามการประเมินตนเองสะท้อนให้เห็นถึงด้านที่แข็งแกร่งสำหรับความเป็นเลิศของศาล ภายในแต่ละด้านเพื่อความเป็นเลิศของศาล สมาคมได้ระบุว่ากิจกรรมใดที่ถือว่าเป็นกิจกรรมสำคัญ ซึ่งหากดำเนินการในระดับคุณภาพที่สูงสุดถือว่าเป็นเลิศในด้านการพิจารณาคดี / การบริหารศาล ศาลจะต้องพิจารณาแต่ละกิจกรรมเหล่านี้และเพื่อประเมินว่ามีการแก้ไขปัญหาหรือไม่ และถ้าเป็นเช่นนั้นขอบเขตวิธีการของตนประสบความสำเร็จและได้ผลอย่างมีประสิทธิภาพ

แบบสอบถามการประเมินตนเองเพื่อความเป็นเลิศของศาล จะขอให้ผู้ใช้

- ให้คะแนนแนวทางของศาลในปัจจุบันและการปรับใช้ในแต่ละด้านในระดับหกจุดที่มีข้อความว่า "ไม่ ปฏิบัติตาม กำหนด บูรณาการ จัดเกล้า และนวัตกรรม"
- อธิบายผลการวินิจฉัยของศาลในระดับหกจุดว่าไม่มี จำกัด พอใช้ ดี ดีมาก หรือดีเยี่ยม

กลับไปที่สารบัญ

#### 4.2.1 ส่วนที่ 1 ของแบบสอบถาม วิธีการและการทำงาน

ส่วนแรกของแบบสอบถามช่วยในการประเมินว่าศาลได้พัฒนาและนำแนวทางไปปฏิบัติในประเด็นสำคัญ ๆ สมาคมอิงตามข้อเสนอแนะของศาล ได้รวมเอาด้านที่แยกกันสองด้านนี้เพื่อเป็นหนึ่งในการประเมินวิธีการและการทำงาน สิ่งนี้จะนำไปสู่ขั้นตอนการประเมินที่ง่ายขึ้น

ศาลต้องประเมินแนวทางของศาลและขอบเขตการปรับใช้ในแต่ละด้าน: นั่นคือขอบเขตที่ศาลได้พัฒนาและดำเนินการต่างๆ ของข้อความที่อยู่ในแต่ละด้านทั้งเจ็ด เพื่อความเป็นเลิศของศาล การพิจารณาจะต้องให้ความสำคัญกับปัญหาที่ได้รับการแก้ไขโดยความคิดริเริ่มของศาลและขอบเขตของความครอบคลุมและผลกระทบของความคิดริเริ่มในประเด็นนี้ ผลกระทบนี้เกี่ยวข้องกับการประเมินความคิดริเริ่มในแต่ละครั้งหรือประเด็นที่เกี่ยวกับข้อความเฉพาะและการกำหนดความที่เกี่ยวข้องและขอบเขตของความพยายามของศาลในการแก้ไขปัญหาในแต่ละเรื่อง

ในการให้คะแนน แนวทางและการปรับใช้สามารถอธิบายได้ในหกจุด:

ไม่มี	ไม่มีแนวทางและไม่มีการปรับใช้เลย
ขั้นพยายาม	มีแนวทาง แต่มีหลักฐานที่น้อยมากหรือไม่มีเลยในการดำเนินงาน
มีการกำหนด	มีการกำหนดทิศทางสำหรับการวางแผนและการป้องกันไว้ มีหลักฐานถึงวิธีการดำเนินการในบางด้าน
บูรณาการ	มีวิธีการที่มีประสิทธิภาพและมีหลักฐานในการป้องกัน แนวทางนี้ สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรขั้นพื้นฐานและมี
มีขั้นตอนที่ดี	ใช้วิธีการที่ได้รับการพิสูจน์และมีการกำหนดไว้อย่างชัดเจน พร้อมด้วยหลักฐานการปรับแต่งโดยการเรียนรู้และการปรับปรุง
นวัตกรรม	ใช้วิธีการใหม่ ซึ่งได้รับการกำหนดค่าไว้อย่างชัดเจนซึ่งมีความสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร หลักฐานที่เป็นรูปธรรมของการปฏิบัติและทำอย่างสม่ำเสมอในทุกระดับและทุกด้านทั้งภายในและภายนอกศาล

#### 4.2.2 ส่วนที่ 2 ของแบบสอบถาม: ผลลัพธ์

ส่วนที่สองของแบบสอบถามช่วยในการประเมินว่าแนวทางที่ได้รับมีผลตามที่ต้องการหรือไม่ ความสำคัญของการวัดผลลัพธ์หรือผลลัพธ์ของการริเริ่มหรือการดำเนินการไม่สามารถคาดการณ์ได้ การดำเนินการอาจได้รับการพิจารณาอย่างรอบคอบเพื่อให้ทำงานได้ดี แต่จะมีการระบุเฉพาะการวัดผลและการตอบรับเท่านั้น

การมุ่งสู่ความเป็นเลิศของศาลจำเป็นต้องตั้งคำถามอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับประสิทธิภาพของกระบวนการและการดำเนินการของศาล หากไม่ได้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานหรือกระบวนการต่างๆ และผลกระทบของปัจจัยที่สามารถวัดได้ ศาลอาจจะทำให้ทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพของตนแย่งลง ยกตัวอย่างเช่น ขั้นตอนใหม่ที่ออกแบบมาเพื่อให้มีข้อมูลเพิ่มเติมในระหว่างการพิจารณาคดี ที่อาจส่งผลกระทบต่อในการชะลอการจำหน่ายคดี

การดำรงอยู่ของนโยบายและกระบวนการของศาลเพียงอย่างเดียวไม่ได้รับประกันความเป็นเลิศในการปฏิบัติหน้าที่ของศาล สิ่งที่สำคัญคือประสิทธิภาพของนโยบายและขั้นตอนในการปฏิบัติตามคุณค่าหลักของศาล และความต้องการของชุมชนและผู้ที่ใช้บริการของศาล

เราสามารถอธิบายการให้คะแนนผลลัพธ์ได้ดังนี้

ไม่มี	ไม่มีผลลัพธ์ ไม่มีแนวโน้มของการปรับปรุง และไม่พบเป้าหมาย
จำกัด	ผลลัพธ์ที่ไม่ดี แนวโน้มของการปรับปรุงบางอย่างในตัวชี้วัดมีน้อย และอาจดีเพียงผลบวกเล็กน้อย
พอใช้	ประสิทธิภาพใกล้เคียงกับเกณฑ์มาตรฐานในบางด้าน มีแนวโน้มของการปรับปรุงบางส่วน และมีผลการรายงาน
ดี	มีประสิทธิภาพดี (โดยเฉลี่ยหรือดีกว่า) เทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน แนวโน้มของการปรับปรุงและผลการรายงานเป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญที่สุด
ดีมาก	ระดับประสิทธิภาพที่ดีมากเมื่อเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานในตัวบ่งชี้ที่สำคัญที่สุด แนวโน้มของการปรับปรุงเป็นสิ่งที่ยั่งยืนของด้านส่วนใหญ่ต่างๆ และผลลัพธ์จะถูกรายงานสำหรับตัวชี้วัดที่สำคัญทั้งหมด
	ระดับประสิทธิภาพที่ดีเยี่ยมเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานในตัวบ่งชี้ที่สำคัญทั้งหมด แนวโน้มของการปรับปรุงที่โดดเด่นในทุกด้าน และผลลัพธ์จะถูกรายงานสำหรับตัวบ่งชี้ทั้งหมด



## กลับไปที่สารบัญ

### 4.2.3 ระบบให้คะแนนแบบสอบถาม – จะใช้อย่างไร

หลังจากเสร็จสิ้นการประเมินตนเองแล้วจะสามารถประเมินระดับผลงานของศาลในปัจจุบันได้ ศาลอาจพบว่าระบบการให้คะแนนแบบตัวเลขนี

#### แนวทางการให้คะแนนประเมินผลตนเอง

วิธีการและการใช้งาน		
ไม่มี	ไม่มีแนวทางและไม่มีการปรับใช้เลย	0
ขั้นพยายาม	มีแนวทาง แต่มีหลักฐานน้อยมากหรือไม่มีเลยในการดำเนินการ	1
กำหนด	มีการกำหนดทิศทางสำหรับการวางแผนและการป้องกันไว้มีหลักฐานถึงวิธีการดำเนินการในบางด้าน	2
บูรณาการ	มีวิธีการที่มีประสิทธิภาพและมีหลักฐานในการป้องกันแนวทางนี้ สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรขั้นพื้นฐาน	3
มีขั้นตอนที่ดี	ใช้วิธีการที่ได้รับการพิสูจน์และมีการกำหนดไว้อย่างชัดเจนพร้อมด้วยหลักฐานการปรับแต่งโดยการเรียนรู้และการปรับปรุงซึ่งสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร มีหลักฐานที่เป็นรูปธรรมของการใช้งานในทุกหลัก	4
นวัตกรรม	ใช้วิธีการใหม่ ซึ่งได้รับการกำหนดค่าไว้อย่างชัดเจนซึ่งมีความสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร หลักฐานที่เป็นรูปธรรมของการปฏิบัติและการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอในทุกระดับและทุกด้านทั้งภายในและภายนอกศาล	5

มีประโยชน์อย่างยิ่งในการวัดความก้าวหน้าที่สัมพันธ์กันเมื่อเวลาผ่านไป ระบบการให้คะแนนจะมีการชั่งน้ำหนักในด้านที่สำคัญกว่าเพื่อความสนใจที่พร้อมจะระบุดลงไปได้อย่างง่ายดาย

ผลลัพธ์		
ไม่มี	ไม่มีผลลัพธ์ ไม่มีแนวโน้มของการปรับปรุง และไม่พบเป้าหมาย	0
จำกัด	ผลลัพธ์ที่ไม่เป็นที่น่าพอใจ แนวโน้มการปรับปรุงบางอย่างในตัวชี้วัดมีน้อย และการตีพิมพ์ผลงานริเริ่มมีจำกัด	1
พอใช้	ประสิทธิภาพใกล้เคียงกับเกณฑ์มาตรฐานในบางด้าน มีแนวโน้มของการปรับปรุงบางส่วน และมีผลการรายงานสำหรับตัวชี้วัดที่สำคัญบางอย่าง	2
ดี	มีประสิทธิภาพที่ดี (โดยเฉลี่ยหรือดีกว่า) เทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน แนวโน้มของการปรับปรุงและผลการรายงานเป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญที่สุด	3
ดีมาก	ระดับประสิทธิภาพที่ดีมากเมื่อเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานในตัวบ่งชี้ที่สำคัญที่สุด แนวโน้มการปรับปรุงเป็นสิ่งที่ยั่งยืนในด้านส่วนใหญ่ต่างๆ และผลลัพธ์จะถูกรายงานสำหรับตัวชี้วัดที่สำคัญทั้งหมด	4
ดีเยี่ยม	ระดับประสิทธิภาพที่ดีเยี่ยมเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานในตัวบ่งชี้ที่สำคัญทั้งหมด แนวโน้มของการปรับปรุงที่โดดเด่นในทุกด้าน และผลลัพธ์จะถูกรายงานสำหรับตัวบ่งชี้ทั้งหมด	5



### 4.2.4 ขั้นตอนการประเมินตนเอง

ศาลควรให้ผู้พิพากษา ผู้ค้าประกัน เจ้าหน้าที่ศาลและเจ้าหน้าที่บริหารของศาลที่มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ให้มีส่วนร่วม ในกระบวนการประเมินตนเอง สำหรับศาลขนาดใหญ่อาจมีความจำเป็นที่จะต้องจัดตั้งทีมประเมินจำนวนที่มากขึ้น เพื่อให้แน่ใจว่าแต่ละทีมจะเป็นตัวแทนของผู้พิพากษา และเจ้าหน้าที่ของศาล โดยส่วนใหญ่ได้อย่างแท้จริง ควรให้สำเนาแบบสอบถามแก่สมาชิกแต่ละคนในทีมประเมินตนเองของศาล ทีมประเมินตนเองจะต้องประชุมวางแผนอย่างน้อยหนึ่งครั้งเพื่อกำหนดขั้นตอนและกำหนดการดำเนินการในการประเมินตนเอง พวกเขาจะต้องตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อระบุข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นที่ต้องรวบรวมเอาไว้เพื่ออำนวยความสะดวกในกระบวนการของการประเมินตนเอง

สมาชิกทุกคนในทีมประเมินตนเองจะต้องพิจารณาแต่ละด้านของทั้ง 7 ด้านเพื่อความเป็นเลิศของศาล และพิจารณาว่าศาลได้ทำอะไรหรือมีหน้าที่รับผิดชอบอะไรในแต่ละรายการสำหรับแต่ละด้าน มันเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องพิจารณาในแต่ละเรื่องว่าศาลได้ดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาและขอบเขตและความสำเร็จของการดำเนินการแต่ละครั้ง และได้รับผลหรือไม่ จะต้องได้คะแนนสำหรับแนวทางการใช้งานและผลลัพธ์ หลังจากเสร็จสิ้นการประเมินผลของแต่ละบุคคลแล้วสมาชิกในทีมควรพบกันเพื่อหารือเกี่ยวกับการให้คะแนนที่พวกเขาได้รับในแต่ละข้อความ

ในกรณีที่การให้คะแนนโดยสมาชิกของทีมมีข้อความที่แตกต่างกัน สมาชิกในทีมควรปรึกษาหารือและบรรลุข้อตกลงเกี่ยวกับการให้คะแนนที่เหมาะสม ในฐานะที่เป็นสมาชิกให้อธิบายคะแนนของพวกเขา ข้อเสนอแนะใด ๆ เพื่อการปฏิรูปหรือการเปลี่ยนแปลง ควรที่จะหมายเหตุเอาไว้ เพราะสิ่งนี้อาจจะมีความสำคัญในการพัฒนาแผนปรับปรุง



## กลับไปที่สารบัญ

ในการดำเนินการประเมินตนเองเป็นสิ่งสำคัญที่ศาลต้องถามตนเองว่า การกระทำบางอย่างอาจมีประสิทธิภาพหรือมีการปรับปรุงในทางใดทางหนึ่งหรือไม่ ต้องมีการแยกความแตกต่างระหว่าง "สิ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน" กับ "สิ่งที่จะสามารถทำได้" ข้อเรียกร้องใด ๆ ที่การกระทำหรือด้านเฉพาะที่ได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพต้องมีหลักฐานที่เป็นรูปธรรมโดยวิธีการวัดหรือวัตถุประสงค์อื่นที่แท้จริง ที่แสดงให้เห็นถึงผลกระทบเชิงบวกของการกระทำ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการประเมินตนเอง ยังไม่เพียงพอที่จะเพียงแค่อืนยันว่าโครงการที่ริเริ่มต่างๆประสบความสำเร็จ

คะแนนที่เป็นเอกลักษณ์ในแต่ละข้อของด้านความเป็นเลิศควรจะนำมาคำนวณในคะแนนโดยรวม เมื่อมีการใช้ทีมประเมินจำนวนมากคะแนนเฉลี่ยของทีมควรเป็นคะแนนที่ถูกนำมาใช้ เนื่องจากมีหลายคำชี้แจงสำหรับแต่ละด้านของกรอบการดำเนินงานในการให้คะแนนที่ถ่วงน้ำหนักกันอยู่

ตัวอย่างเช่น:

ด้านที่ 1 (ความเป็นผู้นำและการบริหารจัดการของศาล) มีทั้งหมด 7 ข้อ คะแนนรวมสูงสุดที่เป็นไปได้ในแต่ละหมวดหมู่ย่อย- "แนวทางและการปรับใช้" และ "ผลลัพธ์" คือ = 35 (7 ข้อความ จากบาทคะแนนที่สูงที่สุดที่จาก 5 คะแนน ของแต่ละข้อความ)

หากคะแนนเฉลี่ยของการประเมินตนเองของศาลให้คะแนนสำหรับข้อหนึ่งที่ 3 คะแนน อีก 3 ข้อความให้ 4 คะแนน และ อีก 3 ข้อความให้ 5 คะแนน ในหมวดย่อยของ "แนวทางและการปรับใช้" เท่ากับ  $30 (3 + 12 + 15)$  หากคะแนนผลลัพธ์ได้เท่ากับ 24 ก็เท่ากับว่าคะแนนรวมสำหรับด้านที่ 1 ก็จะเป็น 54 (จากคะแนนเต็ม 70)

คะแนนสุดท้ายสามารถนำมาคำนวณได้โดยใช้ระบบการให้น้ำหนักของคะแนน แต่ละด้านของความเป็นเลิศได้ถูกกำหนด "น้ำหนัก" ความสำคัญเอาไว้ เมื่อเทียบกับด้านอื่นๆ ซึ่งจะช่วยให้อาจสามารถระบุจุดที่สนใจได้ง่ายขึ้น

ในตัวอย่างข้างต้นคะแนนรวม 54 สำหรับด้านที่ 1 จะถูกคูณด้วยค่าน้ำหนักของ 2 โดยให้คะแนนถ่วงเฉลี่ย 108 ( $54 \times 2 = 108$ ) สำหรับด้านที่ 1

น้ำหนักโดยเฉลี่ยสำหรับด้านทั้ง 7 และในแต่ละหมวดย่อยได้รับการกำหนดเอาไว้ในตารางคะแนนต่อไปนี้



#### 4.2.5 ตารางคะแนนน้ำหนัก

	ด้าน	คะแนน	คะแนน	ตัวคูณ	ผลลัพธ์	คะแนน
		สูงสุด	ที่ได้		คะแนน	สูงสุด
1	ความเป็นผู้นำและการบริหารจัดการของศาล	70		2		140
2	การวางแผนและนโยบายของศาล	60		2		120
3	ทรัพยากรของศาล (บุคลากร วัสดุ และการเงิน)	80		2		160
4	กระบวนการและขั้นตอนของศาล	50		2		100
5	ความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า	50		3		150
6	บริการของศาลที่ราคาไม่แพงและเข้าถึงได้	90		2		180
7	ความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของประชาชน	50		3		150
	รวม					1,000



## กลับไปที่สารบัญ

คะแนนรวมเป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพโดยรวมของศาลโดยพิจารณาจากคะแนนสูงสุด 1,000 คะแนน

ซึ่งสามารถเปรียบเทียบกับตารางช่วงคะแนน ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่เป็นประโยชน์ที่ศาลอาจจะนำมาวัดผลการปฏิบัติงานได้

### 4.2.6 ตารางแถบ

ช่วงที่	คะแนน	วิธีการและการทำงาน	ผลลัพธ์
1	0	ไม่มีแนวทางและไม่ได้ใช้งานเลย	ไม่มีผลลัพธ์ หรือผลลัพธ์แสดงให้เห็นว่าไม่มีแนวโน้มของการปรับปรุง หรือไม่บรรลุเป้าหมาย
2	1-199	ศาลมีแนวทาง แต่มีหลักฐานน้อยมากหรือไม่มีเลยในการดำเนินการ	ผลลัพธ์ที่ไม่ดี หรือตัวชี้วัดบ่งชี้ว่ามีแนวโน้มของการปรับปรุงบางตัว หรือรายงานผลการดำเนินงานที่จำกัด สำหรับดัชนี / ตัวชี้วัดที่สำคัญ
3	200-399	ศาลได้กำหนดแนวทางในการวางแผนและการป้องกันตามแนวทาง มีหลักฐานว่ามีการใช้แนวทางในบางด้าน	ประสิทธิภาพใกล้เคียงกับเกณฑ์มาตรฐานในบางด้าน มีแนวโน้มของการปรับปรุงบางส่วน และผลลัพธ์ถูกรายงานในตัวบ่งชี้ส่วนใหญ่
4	400-599	ศาลมีแนวทางที่มีประสิทธิภาพพร้อมหลักฐานการป้องกันกิจกรรมและนวัตกรรมบางอย่าง วิธีการทำงานสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานขององค์กร และมีหลักฐานการดำเนินงานในบางประเด็นที่สำคัญ	มีประสิทธิภาพดี (โดยเฉลี่ยหรือดีกว่า) เทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน ตัวชี้วัดหลักสำคัญ ๆ บ่งชี้ว่ามีแนวโน้มของการปรับปรุง และผลลัพธ์ถูกรายงานในตัวบ่งชี้ส่วนใหญ่
5	600-799	ศาลมีแนวทางที่ได้รับการพิสูจน์และมีการกำหนดไว้อย่างชัดเจน โดยรวมพร้อมกับหลักฐานการปรับแต่งโดยการเรียนรู้วัฒนธรรมและการปรับปรุงซึ่งสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร พยานหลักฐานที่เป็นรูปธรรมในการดำเนินการในด้านที่สำคัญทั้งหมด	ระดับประสิทธิภาพที่ดีมากเมื่อเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน ตัวชี้วัดหลักสำคัญ ๆ บ่งชี้ว่ามีแนวโน้มของการปรับปรุงที่เป็นสิ่งที่ยั่งยืนในด้านส่วนใหญ่ต่างๆ และผลลัพธ์ถูกรายงานในตัวบ่งชี้ที่สำคัญทั้งหมด
6	800-1000	ศาลมีวิธีการที่เป็นนวัตกรรมใหม่ที่มีการกำหนดไว้โดยรวมอย่างชัดเจน พร้อมกับการปรับแต่งอย่างต่อเนื่องซึ่งสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร หลักฐานที่เป็นรูปธรรมของการปฏิบัติและการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอในทุกระดับและทุกด้านทั้งภายในและภายนอกศาล	ระดับประสิทธิภาพที่ดีเยี่ยมเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน ตัวชี้วัดหลักสำคัญ ๆ ทั้งหมด บ่งชี้ว่ามีแนวโน้มของการปรับปรุงที่โดดเด่นในด้านส่วนใหญ่ และผลลัพธ์ถูกรายงานในตัวบ่งชี้ที่สำคัญทั้งหมด.

### 4.3 การวิเคราะห์และการระบุด้านที่ต้องปรับปรุง

หลังจากเสร็จสิ้นการตอบแบบสอบถามการประเมินตนเองแล้ว ศาลจะระบุประเด็นที่จำเป็นต้องปรับปรุง บางศาลอาจเลือกที่จะเน้นในการปรับปรุงของตนเอง ในขณะที่บางประเทศอาจดำเนินการทบทวนและปฏิรูปศาลอย่างเต็มรูปแบบ ในทั้งสองกรณีควรจัดลำดับความสำคัญของปัญหาในศาล ซึ่งจะช่วยให้กระบวนการปฏิรูปที่มุ่งเน้นไปที่ด้านการปฏิบัติงานที่เฉพาะเจาะจงในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ศาลทุกแห่งมีทรัพยากรที่จำกัด และการริเริ่มการปฏิรูปมากเกินไปอาจทำให้เกิดความล่าช้าและขัดขวางการพัฒนาการให้คำปรึกษาและการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ

มันเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการเป็นผู้นำของศาลเพื่อให้แน่ใจว่ากระบวนการในการวางแผนเพื่อปรับปรุงเป็นการให้โอกาสที่กว้างขวางสำหรับเจ้าหน้าที่ศาล พนักงานของศาล และพันธมิตรของศาลที่จะได้รับการพิจารณาและมีส่วนร่วม

### 4.4 แผนปรับปรุง

ขั้นตอนการประเมินและวิเคราะห์จะระบุช่วงของปัญหาที่ศาลกำหนดไว้ ความคิดของหลายคนจะเกิดขึ้นระหว่างการอภิปรายโดยรอบ การประเมินด้านเฉพาะของการดำเนินงานของศาล ขั้นตอนต่อไปคือการพัฒนาการตอบสนองที่เจาะจงไปยังด้านที่ต้องให้ความสนใจ ในช่วง "การวางแผนเพื่อปรับปรุง" ศาลควรมุ่งเน้นเกี่ยวกับความร่วมมือและการปรึกษาหารือกับศาลต่างๆ และในกรณีที่เป็น อาจต้องร่วมมือและปรึกษากับพันธมิตรภายนอกหรือผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง

ผลที่ได้จากขั้นตอนนี้คือการพัฒนาของแผนปรับปรุงซึ่งจะให้คำแนะนำกิจกรรม "การปรับปรุง" ของศาล และโครงการในช่วงปีถัดไป แผนต้องระบุด้านที่มีความเกี่ยวข้องกับความเป็นเลิศของศาล

ลักษณะของการดำเนินการที่จะต้องทำและผลลัพธ์ที่ประสบความสำเร็จ ขั้นตอนที่เป็นจำเป็นเพื่อให้บรรลุการกระทำและผลลัพธ์ ใครที่จะมีส่วนร่วมและใครที่จะรับผิดชอบในการสร้างความมั่นใจว่าจะทำอะไร คือระยะเวลาในแต่ละการดำเนินการ และสุดท้าย อะไรเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จ



## กลับไปที่สารบัญ

แผนปรับปรุงจะผลักดันกิจกรรมที่นำไปสู่การพัฒนาผลการปฏิบัติงานของศาล และควรพยายามทำทุกวิถีทางเพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการที่เสนอ มีแนวโน้มว่าจะช่วยในการเปลี่ยนศาลให้เป็นศาลที่ให้ข้อมูลและตอบสนองต่อข้อมูลเชิงกลยุทธ์ที่มีนวัตกรรมมากขึ้น

ในการพัฒนาแผนการปรับปรุงคำถามต่อไปนี้อาจเป็นประโยชน์:

- > ศาลมีข้อความวิสัยทัศน์และ / หรือข้อความภารกิจที่แสดงถึงคุณค่าและวัตถุประสงค์พื้นฐานของศาลหรือไม่? ถ้าไม่ นี่เป็นจุดที่จะต้องเริ่ม เนื่องจากการใช้กรอบการดำเนินงานขึ้นอยู่กับศาลที่มีคุณค่าที่ชัดเจน
- > ข้อบกพร่องในการจัดการดำเนินงานและการบริการของศาลมีอะไรบ้างและเหตุใดจึงต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น?
- > ปัญหาใดที่สามารถ และต้องได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วในระยะสั้น? ประเด็นอะไรที่เรียกร้องให้มีการวางแผนในระยะกลางหรือระยะที่ยาวนานขึ้น?
- > การเปลี่ยนแปลงนโยบาย ขั้นตอนหรือวิธีปฏิบัติใดที่ศาลจะกำหนดขึ้น?

- > ใครที่ควรเข้ามาสนับสนุนและร่วมมือที่มีความเกี่ยวข้องมากที่สุดในการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ (เช่น ทนายความ, สำนักงานอัยการและหน่วยงานราชการอื่นๆ)?
- > จะต้องมีทรัพยากรอะไรบ้างเพื่อให้สามารถดำเนินการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ได้ (เช่น การระดมทุนสำหรับบุคลากรหรืออุปกรณ์เพิ่มเติม ความร่วมมือของทนายความ ใครเป็นผู้ปฏิบัติการในศาล ความร่วมมือของผู้พิพากษาคนอื่นๆ ในศาล การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพกับส่วนประกอบอื่นๆ ของระบบตุลาการ)? ศาลจะได้รับทรัพยากรเหล่านี้ได้อย่างไร? แหล่งที่มาของการสนับสนุนที่ศาลสามารถนึกถึงได้มีอะไรบ้าง?
- > การต่อต้านแผนหรืออุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นมีอะไรบ้าง? การต่อต้านนี้จะเป็นอย่างไรร?
- > ตารางเวลาในการจัดตั้งการเปลี่ยนแปลงคือเวลาใด?
- > ศาลจะประเมินความสำเร็จของการเปลี่ยนแปลงได้อย่างไร? ศาลต้องการข้อมูลอะไรบ้างสำหรับการประเมินนี้? ใครจะรวบรวมข้อมูลและจะวิเคราะห์อย่างไร? การได้รับความช่วยเหลือจากที่ปรึกษาด้านนอก เป็นสิ่งจำเป็นในการพัฒนาเครื่องมือวัดและวิเคราะห์ผลหรือไม่?

## กลับไปที่สารบัญ

ศาลมีเครื่องมือหลายอย่างที่ช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพของศาล เครื่องมือเหล่านี้รวมถึงนโยบายและขั้นตอนซึ่งบ่อยครั้งที่มีจะขัดขวางประสิทธิภาพและประสิทธิผลของคดี นอกจากนี้ลักษณะทรัพยากรที่จะได้รับการจัดสรร คดีที่ระบุไว้แล้ว และเวลาที่ใช้ในการพิจารณาคดี สามารถถูกตรวจสอบและแก้ไขเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ

### ดูภาคผนวก ข (ตัวอย่างรูปแบบสำหรับแผนปรับปรุง)

## 4.5 ทบทวนและปรับแต่ง

กรอบการดำเนินงานนี้เป็นกระบวนการของการปรับแต่งอย่างต่อเนื่องและการเดินทางไปสู่ความเป็นเลิศของศาลต้องมีการหยุดเพื่อประเมินขอบเขตของความคืบหน้า การจัดการคุณภาพ มักเรียกกันว่า "การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง" สะท้อนถึงลักษณะของวัฏจักรของกระบวนการ โดยทั่วไปแล้วประมาณหนึ่งปีหลังจากการประเมินตนเองและการจัดทำแผนปรับปรุง มันจะเป็นประโยชน์สำหรับศาลในการประเมินความคืบหน้า รวมถึงการประเมินตนเองใหม่ และทำตามขั้นตอนเดียวกันกับที่ระบุไว้ข้างต้น โดยทั่วไปศาลจะมีการดำเนินการที่กำลังทำกันอยู่ และบางส่วนก็เสร็จสิ้นไปแล้ว ศาลอาจจะแก้ไขแผนการปรับปรุงของตนให้ง่ายขึ้น โดยระบุถึงความคืบหน้าและกำหนดเป้าหมายใหม่ๆ นอกเหนือจากการพัฒนาแผนขึ้นมาใหม่ทั้งหมด

ศาลแต่ละแห่งจะมีแนวทางไปสู่ความเป็นเลิศที่แตกต่างกัน กรอบการดำเนินงานนี้มีความยืดหยุ่นและช่วยให้แต่ละศาลมีการกำหนดลำดับความสำคัญของตนเองและทำให้แนวทางของตัวเองได้รับการปรับปรุงอย่างมีประสิทธิภาพได้ สำหรับศาลส่วนใหญ่สิ่งที่ทำทายนมากที่สุดในการเดินทางสู่ความเป็นเลิศของศาลคือจุดเริ่มต้นเมื่อมีความจำเป็นที่จะต้องใช้วิธีการใหม่ๆ ในการตรวจสอบประสิทธิภาพของศาล และการนำวัฒนธรรมใหม่ๆ มาใช้ การนำการมีส่วนร่วมและความรับผิดชอบมาใช้

บ่อยครั้งที่ความท้าทายแรกของศาลคือการจัดการกับงานที่ค้างคาและล่าช้าด้วยการหาทรัพยากรเข้ามาเพิ่มเติมและถูกมองว่าเป็นวิธีเดียวที่จะแก้ไขปัญหานั้นได้ กรอบการดำเนินงานนี้มีแนวทางสำหรับศาลในการพัฒนาวัฒนธรรมใหม่ๆ ซึ่งรวมถึงนวัตกรรมการทำงานร่วมกันและการวัดเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาเหล่านี้ ซึ่งเป็นมุมมองที่แตกต่างไปจากเดิมอย่างสิ้นเชิง แผนปรับปรุงควรสะท้อนให้เห็นได้อย่างชัดเจนในการยอมรับศาล ซึ่งเกี่ยวกับแนวทางใหม่ในการแก้ปัญหาและการปรับปรุงศาล

## กลับไปที่สารบัญ

เกือบทุกศาลเผชิญปัญหาแบบเดียวกันกับทรัพยากรที่จำกัด และเพิ่มภาระงานให้กับผู้พิพากษาและเจ้าหน้าที่ที่ทำงานหนักเป็นพิเศษและมองไม่เห็นคำตอบ แต่มีแหล่งข้อมูลเพิ่มเติม ซึ่งมีเวลาน้อยในการวางแผนหรือทบทวนหรือสำหรับการคิดแนวทางใหม่ในการกำหนดกฎและขั้นตอน กรอบการดำเนินงานนี้กำหนดให้ศาลยกเลิกวงจรที่ยุ่งเกี่ยวกับความวุ่นวายนี้ตลอดไป และแทนที่ด้วยแนวทางที่เพิ่มมากขึ้นในการทำให้ขั้นตอนการทำงานมีความคล่องตัว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพและมีส่วนร่วมกับพนักงาน และผู้ที่เข้ามาใช้ศาลเพื่อพัฒนาวิธีการใหม่ๆ เพื่อใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้มากขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ ขั้นตอนการทบทวนและปรับปรุงแนวทางของศาลช่วยให้มั่นใจได้ถึงขั้นก้าวหน้าสู่ความเป็นเลิศของศาล

ขั้นตอนการทบทวนต้องสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรมซึ่งจะช่วยให้สามารถนำแนวทางการปฏิบัติใหม่ๆ ผ่านการทดสอบและ

ถ้าประสบความสำเร็จให้นำไปใช้ได้ทั่วศาล ปัจจัยสำคัญในการสร้างความมั่นใจในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องคือการยอมรับการปฏิบัติที่ถูกต้องของการวัดและการวิเคราะห์ปัญหาและผลกระทบที่สำคัญของการดำเนินการเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว การจัดการเรื่องเล็กน้อย และด้วย "ความรู้สึก" ว่าไม่ได้มีอยู่ในการจัดการสมัยใหม่และประวัติศาสตร์ได้แสดงให้เห็นว่าการตอบสนองที่รีบเร่งอย่างรวดเร็วทำให้เกิดความรุนแรงมากกว่าที่จะบรรเทาปัญหา

ศาลมักต้องได้รับแรงกดดันจากภายนอกเพื่อตอบสนองต่อสิ่งที่มองว่าเป็นความล่าช้าหรืองานค้างที่ยอมรับไม่ได้ การยอมรับขั้นตอนของกรอบการดำเนินงานจะทำให้ศาลมีการตอบสนองเชิงรุกมากขึ้นและช่วยให้ศาลสามารถออกแบบและพัฒนาวาระการปฏิรูปของตนเองได้ การวัดประสิทธิภาพของศาลและความคืบหน้าของกลยุทธ์และวาระการปฏิรูปมีความสำคัญไม่ใช่เพียงแค่การปรับปรุงประสิทธิภาพของศาลเท่านั้น แต่ยังให้ความเชื่อมั่นและความเคารพในระดับสูงของประชาชนอีกด้วย

ในการวินิจฉัยว่าจะเปลี่ยนแปลงศาลควรคำนึงถึงเนื้อหาบนเว็บไซต์ของสมาคมและเว็บไซต์ขององค์กรที่มีส่วนร่วมในการพัฒนากรอบการดำเนินงาน องค์กรเหล่านี้มีรายชื่ออยู่ในรายการ และในรายละเอียดเว็บไซต์ขององค์กรเหล่านั้น ศาลอื่นๆ และองค์กรด้านตุลาการจะมีข้อมูลแสดงแหล่งข้อมูลเหล่านี้

ศาลไม่ควรลังเลที่จะระบุปัญหาหรือระบุด้านที่ต้องปรับปรุง ในการที่เฝ้าดูก่อนว่าจะมีอะไรเกิดขึ้นบ้างกับศาลทั่วโลกในการแก้ไขปัญหาของศาลที่คล้ายคลึงกัน วิธีนี้สามารถประหยัดทรัพยากรและเวลาโดยการให้แนวคิดบางอย่างเกี่ยวกับสิ่งที่อาจทำได้หรือทำงานไม่ได้ ในตอนท้าย ศาลวินิจฉัยตัวเองว่าจะทำอะไรและจะวัดว่าประสบความสำเร็จได้หรือไม่





## บทที่ 5 การวัดผลของการดำเนินงานและความคืบหน้า

พื้นฐานของการวางแผนและการปฏิบัติที่สอดคล้องของศาลคือการรักษาข้อมูลและฐานข้อมูลที่ถูกต้อง ครอบคลุม และเชื่อถือได้ เป็นสำคัญ ไม่เพียงแต่การประเมินผลการปฏิบัติงานของศาล แต่ยังประเมินว่ากลยุทธ์หรือกิจกรรมเพื่อการปรับปรุงนั้นมีผลดีหรือไม่ ในหลายคดีศาลอาจพบว่าระบบข้อมูลและฐานข้อมูลที่มีอยู่นั้นไม่สามารถทำให้เห็นภาพได้ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งในการประเมินประสิทธิภาพและความคืบหน้า

ศาลจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ลักษณะและความซับซ้อนของข้อมูลและเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่จำเป็นที่ศาลแต่ละแห่งต้องใช้ โดยอาจต้องมีการเปลี่ยนแปลงหรือขยายเพื่อให้มีการริเริ่มใหม่ ๆ ในการประเมินเพื่อประสิทธิภาพของพวกเขาเอง ศาลควรมีแหล่งข้อมูลที่มากมายรวมถึงระบบการจัดการคดี ระบบทางการเงิน ระบบลงทะเบียน และแบบสำรวจของพนักงานศาล ทนายความ และผู้ที่มาใช้ศาล

หากไม่มีระบบการวัดที่เชื่อถือได้ ศาลจะไม่สามารถประเมินประสิทธิภาพของวิธีการเหล่านี้ได้อย่างเพียงพอ หรือกลยุทธ์ หรือความคิดริเริ่มของตนว่าจะมีประสิทธิภาพจริงหรือไม่ สิ่งที่น่าจะดูเหมือนว่าจะเป็นทางออกที่สมเหตุสมผลในการบังคับให้มีการเปิดเผยข้อมูลก่อนการไต่สวนล่วงหน้ามากขึ้น อาจทำให้เกิดค่าใช้จ่ายที่ไม่สามารถยอมรับได้ต่อคู่ความ หรือเพิ่มความล่าช้าในการสรุปคดี การวัดมีความสำคัญต่อการประเมินประสิทธิภาพและความก้าวหน้า

มันเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องแยกแยะระหว่างตัวชี้วัด (และเครื่องมือ) ของศาลกับนโยบายและเครื่องมือในการจัดการประสิทธิภาพของศาล ตัวชี้วัดและเครื่องมือวัดประสิทธิภาพของศาล (ภาคผนวก ค) จะช่วยในการประเมินเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพของการทำงานของศาล ตัวบ่งชี้และเครื่องมือเหล่านี้จะทำให้เห็นภาพทั้งภายในและภายนอกของผลการปฏิบัติงานของศาลด้วยการสำรวจตัวอย่างที่ดีของการตอบกลับของผู้ใช้โดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ในทางตรงกันข้ามนโยบายและเครื่องมือในการบริหาร ผลการปฏิบัติงานของศาล (ภาคผนวก ง) เป็นส่วนหนึ่งของคลังแสงของคั่น โยคและกระบวนการของศาล ซึ่งศาลสามารถใช้เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ศาลจะปรับเปลี่ยนขั้นตอนและนโยบายเหล่านี้ผ่านกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อนำไปปรับปรุงประสิทธิภาพของศาล การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้มีผลในเชิงบวกจะวัดได้โดยตัวบ่งชี้วัดความประสิทธิภาพของศาลที่เกี่ยวข้องกัน



## กลับไปที่สารบัญ

### 5.1 การวัดผลของการดำเนินงาน

ศาลที่ดีเลิศต้องจัดให้มีระบบการวัดคุณภาพตลอดจนประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบริการ เพื่อการประเมินประสิทธิภาพของศาลต้องใช้ชุดตัวบ่งชี้ที่สำคัญ นอกเหนือจากตัวชี้วัดประสิทธิภาพเชิงปริมาณ ศาลที่ดีเลิศยังต้องใช้ตัวชี้วัดคุณภาพในการแก้ไขปัญหาต่างๆ เช่นการเข้าถึงระบบกฎหมาย การมีหรือไม่มีตัวตน เสี่ยง และอุปสรรคด้านภาษาในสถานที่ของศาล ความเป็นธรรมของการดำเนินการและความเข้าใจและความชัดเจนในการวินิจฉัยและคำสั่ง และได้รับความอนุเคราะห์จากเจ้าหน้าที่ศาลหรือไม่ ข้อมูลเกี่ยวกับตัวชี้วัดเหล่านี้สามารถอิงตามข้อสังเกตที่มีโครงสร้างและการประเมินผลของเจ้าหน้าที่และความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้ศาล (ผ่านการสำรวจ) และการทบทวนแบบฟอร์ม คำสั่ง และการวินิจฉัยของผู้เชี่ยวชาญ

ศาลที่ดีเลิศใช้ตัวชี้วัดประสิทธิภาพที่สำคัญในการวัดคุณภาพประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบริการของตน อย่างน้อยที่สุดศาลควรรวบรวมและใช้ข้อมูลเกี่ยวกับระยะเวลาการดำเนินการและข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวกับคดี ศาลที่ดีเลิศมุ่งเป้าไปที่การขยับข้อมูลจากปัจจัยการผลิตที่เรียบง่ายและผลลัพธ์ ไปสู่ความพึงพอใจ คุณภาพการบริการ และคุณภาพความยุติธรรม ของผู้ที่มาใช้ศาล

มีแนวโน้มทั่วโลกในการวัดประสิทธิภาพของศาลในเชิงปริมาณ โดยใช้ตัวบ่งชี้เช่นระยะเวลาของกระบวนการดำเนินคดี ต่อผู้พิพากษา ค่าใช้จ่ายต่อคดี หรือจำนวนคดีที่ค้างอยู่ หนึ่งในมุมมองแบบดั้งเดิมในช่วงเวลาของกระบวนการดำเนินคดีเป็นหลักการของ “ความยุติธรรมที่ล่าช้า คือความยุติธรรมที่ถูกปฏิเสธ” ศาลได้ถูกกล่าวเอาไว้ว่า ทำผลงานได้ไม่ดีนัก หากการดำเนินการมีความยาวเกินไป ในทางกลับกันการฟ้องร้องที่ดำเนินไปอย่างรวดเร็ว ศาลถือว่ามีประสิทธิภาพ โดยที่ต้นทุนต่อคดีที่ต่ำหรือที่อัตราการกวาดล้างสูง

อย่างไรก็ตามผลการปฏิบัติงานของศาลจากมุมมองเชิงปริมาณมีแนวโน้มที่จะบิดเบือนภาพรวมอย่างเต็มรูปแบบเช่นในตัวอย่างของ “ความยุติธรรมที่รีบ” ในบางกรณี “ความยุติธรรมที่ฝั่ง” ดังนั้นจึงเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องใช้ลักษณะเชิงคุณภาพของการทำงานของศาลรวมทั้งด้านที่ไม่ได้วัดเป็นลักษณะที่ไม่ค่อยคงที่ ความท้าทายก็คือการหาประสิทธิภาพของปริมาณที่ง่ายกว่าการวัดความยุติธรรมด้านคุณภาพที่เหนือกว่าประสิทธิภาพที่บริสุทธิ์ การวัดด้านคุณภาพเหล่านี้อาจต้องมีการวัดเชิงคุณภาพเพิ่มเติมซึ่งอาจเป็นเรื่องยากขึ้นและมีค่าใช้จ่าย (เช่นการสำรวจ) ความสะดวกในการวัดประสิทธิภาพเพียงอย่างเดียวไม่สามารถเอาชนะความจำเป็นในการสะท้อนความรู้สึกที่มีต่อคุณภาพของความยุติธรรมที่ขยายกว้างขึ้นได้

## กลับไปที่สารบัญ

กรอบการดำเนินงาน โดยการใช้วิธีการทั้งหมดของศาล พยายามที่จะตรวจสอบให้แน่ใจว่าปัญหาความยุติธรรมในวงกว้างเหล่านี้จะถูกลบทิ้งโดยการวัดคุณภาพของศาล โดยรวมปรัชญาพื้นฐานในการจัดการคุณภาพคือในขณะที่คุณภาพของกิจการอาจเป็นเรื่องยากที่จะวัด หากทุกด้านของกิจกรรมขององค์กรและกระบวนการที่มีคุณภาพสูงแล้วมีความเชื่อมั่นที่แข็งแกร่งของคุณภาพสูงของกิจการและผลของมัน ถ้าศาลกำลังดำเนินการอยู่ในระดับสูงในทุก 7 ด้านของความเป็นเลิศของศาลแล้ว เป็นเรื่องที่ยุติธรรมที่จะสรุปได้ว่าศาลมีคุณภาพความยุติธรรมสูง

การพึ่งพาผลการปฏิบัติงานเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียวจะทำให้ภาพรวมของประสิทธิภาพโดยรวมของศาลดีขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งคุณภาพในการวินิจฉัยของศาลและการบริการของศาล กรอบการดำเนินงานนี้พยายามส่งเสริมให้ศาลพิจารณาด้านต่างๆของการทำงาน of ศาลและใช้ทั้งมาตรการเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และข้อเสนอแนะ กิจกรรมทุกอย่างของศาลอาจไม่สามารถวัดผลได้และต้องมีการใช้วิธีการที่ยืดหยุ่นเพื่อระบุวิธีที่ดีที่สุดในการประเมินประสิทธิผลของกลยุทธ์ที่ริเริ่มหรือบริการที่เฉพาะเจาะจง

## 5.2 การวัดความคืบหน้า

ขั้นตอนการประเมินตนเองเป็นประจำจะช่วยให้ศาลสามารถเก็บคะแนนความก้าวหน้าของวิธีการปฏิบัติหน้าที่ของศาล ภายใต้แต่ละด้านของทั้งเจ็ดด้าน เพื่อความเป็นเลิศของศาลรวมทั้งศาลโดยรวม อย่างไรก็ตาม ศาลจำเป็นต้องมีวิธีการที่เข้มงวดมากขึ้นในการวัดผลของการริเริ่มหรือการดำเนินการที่จะปฏิรูปหรือปรับปรุงแนวทางหรือกระบวนการปฏิบัติของตน การวัดสถานะเริ่มต้นของกิจการและการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานเป็นสิ่งสำคัญเพื่อเป็นการกำหนดภายหลังว่ามีความคืบหน้าหรือการกระทำที่มีผลหรือไม่ ศาลมักยอมรับกระบวนการใหม่ๆและต่อมาถูกบังคับให้พยายามที่จะพิสูจน์ว่ามีผลกระทบย้อนหลังหรือไม่

แผนการปรับปรุงต้องมีมาตรการ (หรือเป้าหมาย) ที่ชัดเจนสำหรับการดำเนินการแต่ละครั้งเพื่อให้ศาลสามารถวัดได้ว่าการกระทำนี้ประสบความสำเร็จหรือไม่ ศาลควรหลีกเลี่ยงการใช้มาตรการที่ระบุว่ามีการดำเนินการหรือขั้นตอนใด ๆ โดยเฉพาะหรือไม่ ตัวอย่างเช่นการให้บริการการจัดการศึกษาสำหรับพนักงาน 20 คนและการวัดว่าสิ่งนี้ได้เคยทำมาแล้วและไม่มีอะไรเกิดขึ้น ไม่ว่าช่วงนั้นมีคุณค่าหรือมีคุณภาพสูงหรือไม่ก็ตาม การกล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการยกระดับทักษะของพนักงานในด้านนี้โดยการกำหนดเป้าหมายให้เป็นวันที่เสร็จสิ้นอย่างเท่า ๆ กัน งานเพียงอย่างเดียวอาจจะประสบความสำเร็จ

## กลับไปที่สารบัญ

ควรตั้งคำถามเสมอว่า "เหตุใดเราจึงทำเช่นนี้?" และควรมีการระบุตัวชี้วัดหรือตัวบ่งชี้ซึ่งสะท้อนถึงผลลัพธ์ที่ต้องการ คำถามที่สองที่ควรถามคือ "ถ้าเราประสบความสำเร็จสิ่งทีประสบความสำเร็จจะมีลักษณะและแตกต่างกันอย่างไร?"

ในหลาย ๆ กรณีการวัดความสำเร็จของการริเริ่มอาจเป็นผลกระทบต่อการวัดประสิทธิภาพของศาล แต่อาจไม่เป็นเช่นนั้นเสมอไป ในฐานะที่กรอบการดำเนินงานต้องเป็นพื้นฐานหลักฐานในการวินิจฉัยและการดูแลแผนการ จะต้องมีการดำเนินการเพื่อระบุมাত্রการของความสำเร็จ

## 5.3 ตัวชี้วัดและเครื่องมือวัดประสิทธิภาพของศาล

ในระดับศาลแต่ละแห่งมีความสำคัญว่าข้อมูลที่พึงพาได้ต้องมีคุณภาพสูง เชื่อถือได้ และมีการรับประกันความสมบูรณ์ของข้อมูล และมีการจัดการที่ดี ศาลต้องการข้อมูลที่ไม่เพียงแต่มุ่งเน้นไปที่ปัจจัยการผลิตเท่านั้น แต่ยังรวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลลัพธ์และขอบเขตบริการที่จะทำได้จริง ความเป็นเลิศของศาลควรใช้ระบบข้อมูลการจัดการศาลและระบบการจัดการคดีที่ทำให้สามารถตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของศาลเป็นประจำ

ศาลที่เป็นเลิศจะใช้คำจำกัดความและมาตรฐานทั่วไปสำหรับกรณีช่วงเวลาในการดำเนินการคดีค้างและข้อมูลประสิทธิภาพที่สำคัญอื่นๆ ตัวชี้วัดควรมีความสมดุลระหว่างการวัดปริมาณและคุณภาพเสมอ ตามผลลัพธ์ มันจะเป็นไปได้ที่จะเปรียบเทียบประสิทธิภาพของศาลในช่วงเวลาหนึ่งเพื่อกำหนดด้านของความคืบหน้าและด้านที่ต้องใช้ความพยายามเพิ่มขึ้น



## กลับไปที่สารบัญ

ศาลอาจต้องการพัฒนาเครื่องมือวัดของตนเองเพื่อใช้ในการประเมินการดำเนินการตามแผนของศาล อย่างไรก็ตามทรัพยากรที่มีอยู่มากมายบนอินเทอร์เน็ตซึ่งได้ระบุรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรการด้านประสิทธิภาพที่ใช้โดยศาลทั่วโลก ทางสมาคมได้พยายามหาแหล่งทรัพยากรเหล่านี้ และรายละเอียดของเว็บไซต์ แหล่งข้อมูล และเครื่องมือสำหรับวัดประสิทธิภาพของศาลจะแสดงอยู่ในแหล่งข้อมูลนี้

เพื่อช่วยให้ศาลได้ใช้กรอบการดำเนินงานนี้ ทางสมาคมได้หยิบยกตัวอย่างของมาตรการการปฏิบัติงานที่ใช้กันบ่อยและปรับใช้มาตรการเหล่านี้กับด้านที่เหมาะสม เพื่อความเป็นเลิศของศาล เมทริกซ์ที่เปรียบเทียบได้นี้ อยู่ในภาคผนวก ค

ศาลอาจต้องการความช่วยเหลือในการสร้างฐานข้อมูลและการบำรุงรักษาและการวิเคราะห์ข้อมูลและอาจจำเป็นต้องมีส่วนร่วมกับนักวิเคราะห์หรือที่ปรึกษาด้านการวิจัยที่มีคุณสมบัติเหมาะสม

ขณะนี้ สมาคมกำลังพัฒนาชุดเครื่องมือวัดผลของการดำเนินงานที่ยอมรับในระดับสากลซึ่งอาจช่วยศาลได้ ในการนำวิธีการที่สอดคล้องกับการวัดผลการปฏิบัติงาน ชุดมาตรการระหว่างประเทศที่ใช้ร่วมกันระหว่างประเทศจะช่วยให้เกิดการแบ่งปันประสบการณ์และนวัตกรรมที่มีความหมายระหว่างศาลทั่วโลก ทรัพยากรเหล่านี้จะพร้อมให้บริการแล้วบนเว็บไซต์ของสมาคม([courtexcellence.com](http://courtexcellence.com))



## บทที่ 6 การสื่อสารและการรายงาน

เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความมั่นใจของสาธารณชน ศาลต้องเปิดเผยผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์และกระบวนการต่างๆอย่างโปร่งใส ในขั้นเริ่มต้นของการใช้กรอบการดำเนินงาน การปฏิบัติงานของศาลต่อเป้าหมายหรือมาตรการที่ยอมรับได้อาจน้อยกว่าที่พึงประสงค์ มันเป็นสิ่งสำคัญที่ศาลจะเปิดกว้างเกี่ยวกับตำแหน่งปัจจุบันของตน แต่สิ่งที่สำคัญกว่าคือการเผยแพร่รายละเอียดของสิ่งที่พวกเขากำลังดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหา

คำขอที่ไม่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลสำหรับแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมจะไม่ค่อยประสบความสำเร็จ แต่ในกรณีที่ศาลมีมาตรการภายในเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและมีข้อมูลที่ชัดเจนเพื่อสนับสนุนความสำเร็จในการเสนอทรัพยากรจะมีโอกาสมากขึ้น โดยความโปร่งใสเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของกรมมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการสื่อสารกับศาลด้านกลยุทธ์การปฏิรูปจะก่อให้เกิดความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในชุมชนและผู้มีส่วนได้เสียมากขึ้น

ศาลควรสื่อสารกันอย่างแพร่หลายไปยังอัยการ ฝ่ายบังคับใช้กฎหมาย หน่วยงานรัฐ และเอกชนที่ไม่ใช่ของรัฐ และประชาชนทั่วไป ในการดำเนินการตามกรอบการดำเนินงานรัฐบาล ภาคธุรกิจและชุมชนตระหนักดีถึงกระบวนการบริหารจัดการคุณภาพและความมุ่งมั่นที่เปิดกว้างของศาลต่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องตามคำพิง

จะได้รับการยอมรับว่าเป็นก้าวที่ดีเยี่ยมต่อความเป็นเลิศของศาล ศาลควรเผยแพร่ผลการประเมินและแผนการปรับปรุง ควรมีการรายงานประจำปี มีรายละเอียดเกี่ยวกับบทบาท การปฏิบัติและขั้นตอนและประสิทธิภาพของศาล ในกรณีที่ศาลมีผลบังคับใช้ตลอดทั้งปีควรให้ผู้ใช้บริการของศาล รัฐบาลและชุมชนทราบถึงผลการปฏิบัติงานและการริเริ่มการปฏิรูป

สิ่งสำคัญของแผนการปรับปรุงควรเป็นแผนพัฒนาระบบสื่อสารเพื่อระบุว่าศาลมีเจตนาแจ้งให้ผู้ใช้และชุมชนทราบอย่างไร แผนไม่ควรแค่รวมถึงกลยุทธ์ในการเผยแพร่ข้อมูลเท่านั้น แต่ยังรวมถึงรูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมอื่นๆ ได้แก่ :

- การประชุมปกติกับผู้ใช้หลักและกลุ่มทางกฎหมาย
- การให้ข้อมูลแก่สื่อ
- การให้ความช่วยเหลือแก่คู่ความต่อหน้าหรือกลุ่มที่ด้อยโอกาส
- กระบวนการตอบรับและการร้องเรียน

การสื่อสารที่เปิดกว้างเกี่ยวกับประสิทธิภาพของศาลและกลยุทธ์ในการปรับปรุง สร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของประชาชน

## บทที่ 7 บทสรุป

วิธีการปรับปรุงคุณภาพที่สะท้อนอยู่ในกรอบการดำเนินงานนี้ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการพิเศษและบทบาทและหน้าที่เฉพาะของศาล กรอบการดำเนินงานนี้เสริมสร้างคุณค่าและแรงบันดาลใจที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล มันเป็นสิ่งสำคัญสำหรับศาลที่มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของสาธารณชน

ศาลได้รับการสนับสนุนให้พิจารณากรอบการดำเนินงานดังกล่าวเพื่อเป็นแนวทางในการเดินทางสู่ความเป็นเลิศของศาล อย่างไรก็ตามศาลไม่ควรลังเลที่จะปรับกรอบการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองในกรณีที่เป็น

เป็นสิ่งสำคัญสำหรับศาลเพื่อให้แน่ใจว่าเจ้าหน้าที่และพนักงานของศาลทั้งหมดจะรวมอยู่ในกรอบการดำเนินงาน ผลลัพธ์ที่ดีที่สุดในทุกองค์กรจะประสบความสำเร็จเมื่อทุกคนมุ่งมั่นไปที่เป้าหมายเดียวกัน การสร้างวัฒนธรรมศาลที่สนับสนุนการปฏิรูป การปรับปรุงบริการ และนวัตกรรม เป็นก้าวแรกที่สำคัญในการก้าวไปสู่ความเป็นเลิศของศาล

ศาลควรมีส่วนร่วมในการให้บริการของผู้เชี่ยวชาญด้านการปรับปรุงคุณภาพเพื่อช่วยในการประเมินและพัฒนาแผนการปรับปรุงคุณภาพ มีผู้เชี่ยวชาญที่มีความสามารถในการชี้นำศาลผ่านกระบวนการนี้

ท้ายนี้ ศาลควรพิจารณาแบ่งปันประสบการณ์กับศาลอื่นๆ และตามกรอบการดำเนินงานนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นคำแนะนำในการใช้ชีวิต เพื่อการปรับปรุงที่จะได้รับการต้อนรับมากที่สุด



## ภาคผนวก ก แบบประเมินตนเอง

ความเป็นเลิศของศาล

แบบประเมินตนเอง

ด้านที่	การเป็นผู้นำและบริหารจัดการศาล	วิธีการและการทำงาน						ผลลัพธ์							
		ไม่มี	ขึ้นพยายาม	มีการกำหนด	บูรณาการ	มีขั้นตอนที่ดี	นวัตกรรม	รวม	ไม่มี	จำกัด	พอใช้	ดี	ดีมาก	ดีเยี่ยม	รวม
		0	1	2	3	4	5	รวม	0	1	2	3	4	5	รวม
1															
1.1	ศาลได้เผยแพร่ข้อความเกี่ยวกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ (วัตถุประสงค์) พร้อมกับรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติตามคุณค่าพื้นฐาน (เช่นการเข้าถึง ทันกาล และความเป็นธรรม)														
1.2	ความเป็นผู้นำของศาลมีส่วนเกี่ยวข้องอย่างมากในการกำหนดเวลาและมาตรฐานการให้บริการและทบทวนประสิทธิภาพการพิจารณาคดีและการบริหารต่อมาตรฐานเหล่านั้น														
1.3	ศาลมีการประชุมเป็นประจำกับผู้ให้บริการของศาลเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับศาลและหาข้อเสนอแนะ														
1.4	ศาลกำลังแจ้งให้ผู้ใช้ ชุมชน ทราบเกี่ยวกับบริการมาตรฐานและผลการดำเนินงานของตนและหาข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ														
1.5	ข้อมูลถูกเก็บไว้และตีพิมพ์ในประเด็นสำคัญของงานศาล														
1.6	ศาลมีแผนงานสำหรับอนาคต ทบทวนความเห็นและผลการปฏิบัติงานและระบุประเด็นในการปรับปรุง														
1.7	ศาลและผู้นำขององค์กรส่งเสริมวัฒนธรรมของนวัตกรรม														
								รวม							รวม





## กลับไปที่สารบัญ

ความเป็นเลิศของศาล

แบบประเมินตนเอง

ด้านที่	การวางแผนและนโยบายของศาล	วิธีการและการทำงาน						ผลลัพธ์							
		ไม่มี	ขึ้นพยายาม	มีการกำหนด	บูรณาการ	มีขั้นตอนที่ดี	นวัตกรรม	รวม	ไม่มี	จำกัด	พอใช้	ดี	ดีมาก	ดีเยี่ยม	รวม
		0	1	2	3	4	5	รวม	0	1	2	3	4	5	รวม
2															
2.1	ศาลมีแผนกลยุทธ์ในการกำหนดเป้าหมายและแผนเพื่อการปรับปรุง														
2.2	ศาลเกี่ยวข้องกับผู้พิพากษาและเจ้าหน้าที่ในการวางแผนและการแก้ปัญหาอย่างจริงจัง														
2.3	ศาลทบทวนแผนงานและผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมายอย่างสม่ำเสมอ														
2.4	ศาลได้เผยแพร่นโยบายเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมและศาลซึ่งสนับสนุนคุณค่า เป้าหมาย และแผนงานของตน														
2.5	ศาลทบทวนนโยบายอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มั่นใจถึงประสิทธิผลที่ต่อเนื่อง														
2.6	ศาลมีกลยุทธ์ในการสร้างสรรค์นวัตกรรมของศาลให้เป็นส่วนหนึ่งของการวางแผนเชิงกลยุทธ์														
								รวม							รวม



## กลับไปสู่สารบัญ

ความเป็นเลิศของศาล

แบบประเมินตนเอง

ด้านที่	ทรัพยากรของศาล (บุคลากร วัสดุ และการเงิน)	วิธีการและการทำงาน						ผลลัพธ์							
		ไม่มี	ขึ้นพยายาม	มีการกำหนด	บูรณาการ	มีขั้นตอนที่ดี	นวัตกรรม	รวม	ไม่มี	จำกัด	พอใช้	ดี	ดีมาก	ดีเยี่ยม	รวม
3		0	1	2	3	4	5	รวม	0	1	2	3	4	5	รวม
3.1	ศาลจัดการทรัพยากรในเชิงรุกเพื่อรักษาสมดุลภาระงานด้านตุลาการและการบริหารที่มีการวินิจฉัยอย่างทันทั่วทั้งที่มีคุณภาพ														
3.2	ศาลได้ระบุถึงความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานศาลและพบกับพวกเขา														
3.3	ศาลดำเนินการพัฒนาวิชาชีพอย่างสม่ำเสมอสำหรับผู้พิพากษาและเจ้าหน้าที่														
3.4	ศาลให้การเข้าถึงข้อมูลเพื่อสนับสนุนการวินิจฉัยของศาล														
3.5	ศาลจัดการทรัพยากรด้านวัสดุได้อย่างมีประสิทธิภาพ														
3.6	สิ่งอำนวยความสะดวกของศาลมีเพียงพอและปลอดภัย														
3.7	ศาลมีกระบวนการงบประมาณที่เหมาะสมและตรวจสอบการใช้จ่ายเป็นประจำ														
3.8	ศาลให้การฝึกอบรม การสนับสนุนและการยอมรับนวัตกรรม														
								รวม							รวม



## กลับไปที่สารบัญ

ความเป็นเลิศของศาล

แบบประเมินตนเอง

ด้านที่	กระบวนการและขั้นตอนต่างๆ ของศาล	วิธีการและการทำงาน						ผลลัพธ์							
		ไม่มี	ขึ้นพยายาม	มีการกำหนด	บูรณาการ	มีขั้นตอนที่ดี	นวัตกรรม	รวม	ไม่มี	จำกัด	พอใช้	ดี	ดีมาก	ดีเยี่ยม	รวม
4		0	1	2	3	4	5	รวม	0	1	2	3	4	5	รวม
4.1	ศาลให้ความสำคัญกับเรื่องต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและรักษาคุณภาพของการวินิจฉัย														
4.2	ศาลมีระบบสำหรับการจัดการคดีอย่างแข็งแกร่งและหาวิธีที่ดีขึ้นในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ														
4.3	ศาลประสบความสำเร็จในการจัดสมดุลภาระงานของผู้พิพากษาและเจ้าหน้าที่ของศาล														
4.4	ศาลรักษาแฟ้มคดีได้อย่างมีประสิทธิภาพรวมถึงระบบบันทึก														
4.5	ศาลส่งเสริมนวัตกรรมในการจัดการคดี														
								รวม							รวม



## กลับไปที่สารบัญ

ความเป็นเลิศของศาล

แบบประเมินตนเอง

ด้านที่	ความต้องการของลูกค้าและความพึงพอใจ	วิธีการและการทำงาน						ผลลัพธ์							
		ไม่มี	ยังไม่พยาม	มีการกำหนด	บูรณาการ	มีขั้นตอนที่ดี	นวัตกรรม	รวม	ไม่มี	จำกัด	พอใช้	ดี	ดีมาก	ดีเยี่ยม	รวม
5		0	1	2	3	4	5	รวม	0	1	2	3	4	5	รวม
5.1	สำรวจศาลและหาข้อเสนอแนะเป็นประจำจากผู้ให้บริการของศาลทั้งหมด														
5.2	ศาลดำเนินการเปลี่ยนแปลงที่ระบุโดยการสำรวจและข้อเสนอแนะ														
5.3	ศาลรายงานผลการเปลี่ยนแปลงในการตอบแบบสำรวจและข้อเสนอแนะต่อสาธารณชนและทำเป็นประจำ														
5.4	ศาลสำรวจผู้ใช้เกี่ยวกับความพึงพอใจของพวกเขาเกี่ยวกับกระบวนการและบริการ														
5.5	ศาลใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อให้บริการที่มีคุณภาพสูงขึ้นแก่ผู้ใช้บริการของศาลทั้งหมด														
								รวม							รวม



## กลับไปที่สารบัญ

### ความเป็นเลิศของศาล

### แบบประเมินตนเอง

ด้านที่	บริการของศาลที่ราคาไม่แพงและเข้าถึงได้	วิธีการและการใช้งาน						ผลลัพธ์							
		ไม่มี	ขึ้นพยายาม	มีการกำหนด	บูรณาการ	มีขั้นตอนที่ดี	นวัตกรรม	รวม	ไม่มี	จำกัด	พอใช้	ดี	ดีมาก	ดีเยี่ยม	รวม
		0	1	2	3	4	5	รวม	0	1	2	3	4	5	รวม
6															
6.1	ศาลมีกระบวนการในการส่งเสริมการดำเนินคดีของศาลที่ราคาไม่แพง														
6.2	ศาลเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการและการเข้าถึงศาล														
6.3	การเข้าถึงศาลเป็นเรื่องง่าย														
6.4	ศาลให้การสนับสนุนคนพิการเพื่อให้เข้าถึงบริการได้ง่ายขึ้น														
6.5	ศาลมีนโยบายที่จะให้การปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการของศาลทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน														
6.6	ศาลให้ข้อมูลเพื่อช่วยผู้ที่ไม่ได้เป็นตัวแทน														
6.7	ศาลใช้ภาษาธรรมดาเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการของศาลทั้งหมด														
6.8	ศาลมีการเข้าถึงแบบอิเล็กทรอนิกส์และเข้าถึงได้ในระยะไกล														
6.9	ศาลใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงการเข้าถึงสำหรับผู้ใช้บริการของศาลทั้งหมด														
								รวม							รวม



## กลับไปที่สารบัญ

ความเป็นเลิศของศาล

แบบประเมินตนเอง

ด้านที่	ความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของประชาชน	วิธีการและการทำงาน						ผลลัพธ์							
		ไม่มี	ขึ้นพยายา	กำหนดไว้	บูรณาการ	มีส่วนต่อนที่	นวัตกรรม	รวม	ไม่มี	จำกัด	พอใช้	ดี	ดีมาก	ดีเยี่ยม	รวม
7		0	1	2	3	4	5	รวม	0	1	2	3	4	5	รวม
7.1	ศาลมีบทบาทและผลการดำเนินงานที่สาธารณะเชื่อได้														
7.2	ศาลให้ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานตามเวลาและมาตรฐานการบริการที่มีอยู่														
7.3	ศาลช่วยให้ผู้ใช้บริการของศาลเข้าใจกระบวนการของศาล บริการและกรวินิจฉัย														
7.4	ศาลมีนโยบายเรื่องร้องเรียนและรายงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน														
7.5	ศาลดำเนินการตรวจสอบที่เป็นอิสระอย่างสม่ำเสมอเกี่ยวกับค่าใช้จ่าย														
								รวม							รวม



# ภาคผนวก ข ตัวอย่างรูปแบบสำหรับแผนปรับปรุง

ด้านต่างๆ ของความเป็นเลิศของศาล (& คะแนนประเมินตนเอง ในเดือนมีนาคม พ.ศ.2552)	สิ่งที่จะต้องทำ และผลที่คาดหวัง	ก้าวสู่ความสำเร็จ การกระทำและผลลัพธ์	ความรับผิดชอบ/ ผู้เข้าร่วม	ระยะเวลาของขั้นต่างๆ	ตัวบ่งชี้ ประสิทธิภาพ	
1	ด้านที่ 1: ความเป็นผู้นำและการบริหารจัดการของศาล	เพื่อให้เป็นผู้นำขององค์กรที่ส่งเสริมวัฒนธรรมการจัดการเชิงรุกและเป็นมืออาชีพในการแสวงหานวัตกรรมและมีความรับผิดชอบและเปิดกว้าง				
1.1	การตีความหมายของศาล (1-1-1)  ศาลได้เผยแพร่ข้อความเกี่ยวกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ (วัตถุประสงค์)พร้อมกับรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติ ตามคุณค่าพื้นฐาน เช่นการเข้าถึง ทันทกาล และความเป็น (ธรรม	1.1.1 ข้อความของวัตถุประสงค์ พัฒนา นำมาประยุกต์ใช้และ ประชาสัมพันธ์ การอธิบายข้อความวัตถุประสงค์ ของศาล	พัฒนาข้อความ  ใช้ข้อความ  ประกาศข้อความ	แอลอีซี กลุ่มงาน ไอเอฟซีอี  แอลอีซี กลุ่มงาน ไอเอฟซีอี ผู้ลงทะเบียน เกรย์	30.06.09  31.07.09  30.09.09	ดำเนินการโดยใช้วัน เป้าหมาย  ดำเนินการโดยใช้วัน เป้าหมาย
1.2	การแสวงหาความสัมพันธ์ในการทำงานกับผู้เข้าร่วมและผู้ใช้ที่เป็นมืออาชีพ (2-2-3)  ศาลมีการประชุมเป็นประจำกับผู้ให้บริการของศาลเพื่อให้ ข้อมูลเกี่ยวกับศาลและหาข้อเสนอแนะ	1.2.1 กลุ่มผู้ใช้บริการของศาล ดำเนินการประชุมกลุ่มผู้ใช้ของศาล เป็นประจำ.  1.2.2 กลุ่มผู้ใช้ สร้างผู้เชี่ยวชาญ กลุ่มผู้ใช้บริการของศาล สำหรับเรื่องต่างๆ ใน ศาลและมี การประชุมเป็นประจำ  1.2.3 กลุ่มของผู้ใช้เพิ่มเติม พิจารณาความพึงพอใจของ ผู้เชี่ยวชาญคนอื่นๆ ของ กลุ่มผู้ใช้	จัดการประชุม  ระบुकุุ่มและเชิญ เข้าประชุมในครั้งแรก  จัดประชุมครั้งแรก, ระบุวันที่สำหรับการครั้งต่อไป ประชุมวันที่ 30.06.10 และออกวันที่  คณะกรรมการควบคุมกฎ นัด เจอกันและพิจารณา	ผู้พิพากษา เพรสตัน  คณะกรรมการการอาวุโส Sanjour C มัวร์  คณะกรรมการควบคุมกฎ แอลอีซี	  31.07.09  31.08.09  30.09.09	มีการประชุม 4 ครั้งต่อปี  ดำเนินการโดยใช้วัน เป้าหมาย  ประชุม 4 ครั้งต่อปี ประชุมครั้งแรกเมื่อ 31.08.09  ดำเนินการโดยใช้วัน เป้าหมาย

\*ศาลที่ดินและสิ่งแวดลอมของนิวเซาท์เวลส์ ประเทศออสเตรเลีย (ข้อมูลจริงได้รับการแก้ไขเพื่อให้สอดคล้องกับกรอบการดำเนินงานที่ปรับปรุง)

## ภาคผนวก ค มาตรการประสิทธิภาพที่สอดคล้องกับเจ็ดด้านสู่ความเป็นเลิศของศาล

### ความเป็นผู้นำและการบริหารจัดการ

ดูแลให้เจ้าหน้าที่ตุลาการสามารถเข้าถึงการศึกษาที่เกี่ยวข้อง	ร้อยละของเจ้าหน้าที่ตุลาการ ให้คะแนนการเข้าถึงการศึกษาสูงกว่าค่าเฉลี่ยหรือเกณฑ์มาตรฐาน
ดูแลให้พนักงานสามารถเข้าถึงสิ่งที่เกี่ยวข้องได้	ร้อยละของเจ้าหน้าที่ตุลาการ เข้าโปรแกรมการศึกษาและจำนวนวันที่เข้าร่วม
ดูแลการเข้าถึง การสนับสนุนส่วนบุคคล	ร้อยละของเจ้าหน้าที่ตุลาการ ที่ได้รับการฝึกอบรมด้านการจัดการที่เกี่ยวข้อง
การสื่อสารภายใน ระดับสูง	ร้อยละของการให้คะแนนพนักงาน ในการเข้าถึงการศึกษา สูงกว่าค่าเฉลี่ยของเกณฑ์มาตรฐาน
	ร้อยละของเจ้าหน้าที่ตุลาการ ให้คะแนนสนับสนุนเพื่อน สูงกว่าค่าเฉลี่ยหรือเกณฑ์มาตรฐาน
	ร้อยละของพนักงานและผู้พิพากษาประเมินการสื่อสารข้อมูลภายในศาล สูงกว่าค่าเฉลี่ยหรือเกณฑ์มาตรฐาน

### การวางแผนและนโยบายของศาล

ผลที่ออกมา	ตัววัด
ทบทวนนโยบายเป็นประจำ	ร้อยละ และจำนวนของนโยบายของศาลที่ได้รับการตรวจสอบภายใน 12 เดือนที่ผ่านมา
ใช้ผลตอบรับในการทบทวนนโยบาย	ร้อยละ และจำนวนการสำรวจของผู้ใช้บริการของศาลที่ได้รับการพิจารณาในการทบทวนนโยบายศาล
รายงานผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพื่อเจ้ นนโยบายและการวางแผนของศาล	ร้อยละ และจำนวนของการประชุมการบริหารตุลาการซึ่งพิจารณาความคิดเห็นของศาล





## กลับไปที่สารบัญ

ทรัพยากรของศาล (บุคลากร วัสดุ และการเงิน)	
ผลที่ออกมา	ตัววัด
การบำรุงรักษาไฟล์ที่มีประสิทธิภาพ	ร้อยละ และจำนวนคดีที่สามารถเรียกดูได้ภายในกำหนดเวลามาตรฐาน
	ร้อยละ และจำนวนคดีที่เป็นไปตามมาตรฐานความถูกต้อง ความสมบูรณ์ สกิลเงิน และการเข้าถึง
ความพึงพอใจของพนักงาน	ร้อยละ ของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานและการจัดการที่สูงกว่าค่าเฉลี่ยหรือเกณฑ์มาตรฐาน
	ร้อยละ ของเจ้าหน้าที่ตุลาการและพนักงานศาลที่ระบุว่าตนมีส่วนร่วมในภารกิจและการทำงานของศาล
ต้นทุนที่เหมาะสม / การใช้ประโยชน์ของทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการประมวลผลคดีเดียวโดยประเภทของคดี
	รายจ่ายที่เกิดขึ้นจริงต่อคดีที่สิ้นสุดแล้ว
	ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงต่อรายได้ที่ยังอยู่ในมือ
	ค่าใช้จ่ายประจำที่เกิดขึ้นจริงต่อเจ้าหน้าที่ที่เทียบเท่ากับเจ้าหน้าที่ตุลาการประจำ
การใช้สินทรัพย์อย่างมีประสิทธิภาพ	ค่าใช้จ่ายต่อคดี (ค่าใช้จ่ายสุทธิต่อการสิ้นสุดคดี)
	อัตรากาใช้ประโยชน์โดยเฉลี่ยเท่ากับร้อยละของเวลาว่างของห้องไต่สวน
การจัดหาทรัพยากรที่เหมาะสม	จำนวนพนักงานประจำ ที่เทียบเท่ากับเจ้าหน้าที่ตุลาการต่อ 100 สิ้นสุดคดี
	จำนวนพนักงานประจำ ที่เทียบเท่ากับเจ้าหน้าที่ (ห้องและทะเบียน) ต่อเจ้าหน้าที่ประจำที่เทียบเท่ากับเจ้าหน้าที่ตุลาการ
	จำนวนพนักงานประจำ ที่เทียบเท่ากับเจ้าหน้าที่ต่อ 100 สิ้นสุดคดี



## กลับไปที่สารบัญ

กระบวนการและขั้นตอนต่างๆ ของศาล	
ผลที่ออกมา	ตัววัด
การจัดการคดีอย่างทันที่	จำนวนที่คดีสิ้นสุด(ออก) เป็นร้อยละของจำนวนคดีที่ลงทะเบียน / ยื่น (เข้า) (อัตราการอนุมัติ)
	ร้อยละ และจำนวนคดีสิ้นสุดภายใต้มาตรฐานเวลาที่กำหนด
	ร้อยละ และจำนวนคดีที่มีการว่าความเกิดขึ้นครั้งแรกภายใต้มาตรฐานเวลาที่กำหนด
	เฉลี่ยเวลาที่จำเลยในคดีอาญาอยู่ในคุกรอการเริ่มต้นการพิจารณาคดี
ข้อมูลส่วนตัวที่มีอายุอยู่ในระดับต่ำของคดีที่ค้างอยู่	ร้อยละของคดีที่อยู่ในระบบศาล นานกว่ามาตรฐานเวลาที่กำหนดไว้สำหรับการเสร็จสิ้น (คดีที่ค้างอยู่)
	ร้อยละ และจำนวนของคดีที่ยังค้างอยู่ (นับจากวันที่ยื่น) ตามประเภทและอายุ (โดยช่วงเวลาที่เลือก: น้อยกว่า 6 เดือน ระหว่าง 6 ถึง 12 เดือน ฯลฯ )
	ร้อยละของการชำระเงินที่รวบรวมและแจกจ่ายกับมาตรฐานเวลาที่กำหนด
ความแน่นอนของรายชื่อ	ร้อยละของเหตุการณ์การประมวลผลคดีสำคัญ / การไต่สวนที่มีขึ้นครั้งแรกตามกำหนด (อัตราการหยุดชะงัก)
	จำนวนครั้งโดยเฉลี่ยของเวลาที่คดีถูกแจกจ่ายโดยการไต่สวนที่ได้กำหนดเวลาเอาไว้แล้ว
คำวินิจฉัยที่ถูกต้อง	ร้อยละ และจำนวนของการวินิจฉัยที่ได้วินิจฉัยภายในกำหนดเวลามาตรฐานจากการสิ้นสุดของการไต่สวน
ระดับต่ำสุดของการวินิจฉัยที่โดดเด่น	ร้อยละ และจำนวนของการวินิจฉัยที่โดดเด่นตามอายุ (โดยช่วงเวลาที่เลือก: น้อยกว่า 6 เดือน ระหว่าง 6 ถึง 12 เดือน ฯลฯ )

ความต้องการของลูกความและความพึงพอใจ	
ผลที่ออกมา	ตัววัด
ลูกค้ำพึงพอใจกับบริการ	ร้อยละ ของผู้ใช้ที่เชื่อว่าศาลมีกระบวนการยุติธรรม
	จำนวนและความถี่ของการสำรวจผู้ใช้
	จำนวนและความถี่ของการทดสอบบริการ "การเลือกซื้อสินค้าอย่างลับ ๆ" และร้อยละของผลลัพธ์เทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้
การแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนอย่างทันที่	ร้อยละ และจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขภายในกำหนดเวลามาตรฐาน

## กลับไปที่สารบัญ

บริการของศาลที่ราคาไม่แพงและเข้าถึงได้	
ผลที่ออกมา	คำวัด
การเข้าถึงที่ดีขึ้นผ่านการลดค่าใช้จ่ายให้กับผู้ใช้	เฉลี่ยค่าธรรมเนียมศาล โดยที่ผู้ใช้บริการของศาลต้องจ่ายต่อคดีแพ่ง
	ร้อยละของผู้ใช้บริการของศาลประเมินค่าใช้จ่ายและการเข้าถึงสูงกว่าค่าเฉลี่ยหรือเกณฑ์มาตรฐาน
ห้องพิจารณาคดีที่เข้าถึงได้ทุกทาง	ร้อยละของห้องพิจารณาคดีที่ถูกจัดอยู่ในอันดับที่สามารถเข้าถึงได้ด้วยตัวเอง
	ร้อยละของห้องพิจารณาคดีมีการติดตั้งอุปกรณ์ช่วยในการได้ยินที่เหมาะสม
การสนับสนุนอย่างเต็มที่แก่ผู้ใช้ที่มีช่องโหว่	ร้อยละและจำนวนขอความช่วยเหลือด้านล่ามที่ได้รับ
	ร้อยละ และจำนวนเอกสารข้อมูลในภาษาอื่นๆ
การใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ	ร้อยละของผู้ใช้เว็บไซต์ประเมินเว็บไซต์สูงกว่าค่าเฉลี่ยหรือเกณฑ์มาตรฐาน
	ร้อยละของผู้ประกอบการด้านกฎหมายที่ใช้เทคโนโลยีที่มีอยู่ (รวมถึง การเข้าถึงผ่านเครือข่ายไร้สายและบริการออนไลน์) ที่สูงกว่าค่าเฉลี่ยหรือเกณฑ์มาตรฐาน

ความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของประชาชน	
ผลที่ออกมา	คำวัด
พลเมืองมีความเชื่อมั่นในศาล	ร้อยละของพลเมืองที่มีสิทธิ์รายงานในหน้าที่ของคณะลูกขุน
	ร้อยละของคณะลูกขุนที่มีสิทธิ์และรายงานอย่างน้อยหนึ่งครั้งในการไต่สวน
	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้คะแนนความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในศาลสูงกว่าค่าเฉลี่ยหรือเกณฑ์มาตรฐาน
	การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมศาลและคดีอาญาตามร้อยละของค่าธรรมเนียมที่กำหนด



## ภาคผนวก ง นโยบายและเครื่องมือในการบริหารงานของศาล (ตัวอย่าง)

### การเป็นผู้นำและการบริหารจัดการศาล

- นโยบายวัฒนธรรมศาล
- รูปแบบการเป็นผู้นำ
- บทบาทของผู้จัดการศาล

### การวางแผนและนโยบายของศาล

- ส่งเสริมการตรวจสอบประสิทธิภาพของศาล (รวมถึงเดสก์ท็อปของศาล)
- การประยุกต์ใช้นโยบายการวางแผนเชิงกลยุทธ์และการดำเนินงานของศาล

### ทรัพยากรของศาล (มนุษย์ วัสดุ และการเงิน)

- นโยบายด้านทรัพยากรบุคคลสำหรับผู้พิพากษาและเจ้าหน้าที่ของศาล (รวมถึงการประเมินผลการพิจารณาคดี)
- การประยุกต์ใช้โมเดลภาระงาน
- การบริหารนโยบายด้านวัสดุ (รวมทั้งนโยบายด้านยุทธศาสตร์ทางอิเล็กทรอนิกส์)
- การจัดการทรัพยากรทางการเงินด้วยวิธีการวางแผนและควบคุม (รวมถึงวิธีการจัดตั้งทุนต่อคดี)
- ระบบการศึกษา / การฝึกอบรม ความต้องการและนโยบาย

### กระบวนการและขั้นตอนของศาล

- การประยุกต์ใช้มาตรฐานการจัดการเวลา
- การใช้งานโปรแกรมลดความเสียหายและการป้องกัน
- ส่งเสริมบทบาทที่สำคัญของผู้พิพากษา
- กระตุ้นนโยบายใกล้เคียง
- การใช้แนวทางศาลที่แตกต่างกัน (แนวทางเร่งด่วน แนวทางปกติ และแนวทางแบบผสม)

### ความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า

- นโยบายการสำรวจผู้ใช้
- การใช้และมึนนโยบายด้านเทคโนโลยี
- นโยบายเกี่ยวกับนวัตกรรมและการใช้ข้อเสนอแนะ

### บริการของศาลที่ราคาไม่แพงและเข้าถึงได้

- จัดหาบริการทางกฎหมายฟรี
- ขั้นตอนการเรียกร้องที่สั้น
- ขั้นตอนทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการเรียกร้องที่โต้แย้งไม่ได้
- ใช้นโยบายสถานที่ของศาลเพื่อให้แน่ใจว่ามีการเข้าถึงความยุติธรรม
- นโยบายเฉพาะสำหรับอาคารใหม่ (มีระดับความสะดวกสบายสูง)

### ความเชื่อถือและความไว้วางใจของประชาชน

- การสำรวจความเห็นทั่วไป
- การเผยแพร่รายงานประจำปีและข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของศาล
- ดีพิมพ์หน้าที่เพิ่มเติมของผู้พิพากษา
- นโยบายสำหรับศาลและสื่อ

## ภาคผนวก จ รายการตรวจสอบประเมินตนเอง

### วิธีการประเมินตนเอง

#### สิ่งเกี่ยวข้อง

ศาลควรแสวงหาผู้พิพากษา ผู้คำปรึกษา เจ้าหน้าที่ศาล และเจ้าหน้าที่บริหารของศาลให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ในกระบวนการประเมินตนเอง สำเนาของรายการตรวจสอบควรมีให้กับสมาชิกของศาลทุกคนที่มีส่วนร่วมในการประเมินตนเอง (ทีมประเมินตนเอง)

#### แผน

ทีมประเมินตนเองจะต้องมีการประชุมอย่างน้อยหนึ่งครั้งเพื่อกำหนดขั้นตอนและกำหนดการดำเนินการในการประเมินตนเอง นอกจากนี้ยังจะต้องตรวจสอบรายการตรวจสอบเพื่อระบุข้อมูลพื้นฐานที่ต้องรวบรวมเพื่ออำนวยความสะดวกในกระบวนการประเมินตนเอง

#### ประเมินผล

ขึ้นอยู่กับข้อมูลที่ได้มาและข้อสังเกตและการวินิจฉัยของพวกเขา สมาชิกแต่ละคนของทีมประเมินตนเองจะพิจารณาแต่ละด้านของด้านทั้งเจ็ดเพื่อความเป็นเลิศของศาล และรายการตรวจสอบที่ระบุไว้ในแต่ละด้านและกำหนดขอบเขตของการดำเนินการสำหรับแต่ละการดำเนินการ จากนั้นพวกเขาต้องพิจารณาเกี่ยวกับแต่ละประเด็นว่าศาลได้ดำเนินการเพื่อทำตามข้อกำหนดและขอบเขตความสำเร็จของการดำเนินการแต่ละครั้งและผลที่ได้รับหรือไม่

ต้องจำไว้ว่ารายการเหล่านี้เป็นเพียงรายการตรวจสอบและต้องมีการแยกความแตกต่างระหว่างสิ่งต่างๆที่ทำได้และสิ่งที่ทำได้ดี มันเป็นสิ่งที่สำคัญในการดำเนินการประเมินตนเองว่า ศาลถามตัวเองว่า

การกระทำบางอย่างอาจมีประสิทธิภาพมากขึ้นหรือดีขึ้นในบางวิธีหรือไม่ ควรทบทวนในช่องที่เหมาะสม หากต้องการอ้างสิทธิ์รายการตรวจสอบว่าได้รับการตอบสนอง ควรทำเป็นเอกสารหรือหลักฐานอื่นๆ ที่สนับสนุนการอ้างสิทธิ์ ในทำนองเดียวกันการอ้างว่าการกระทำบางอย่างมีประสิทธิภาพต้องใช้หลักฐาน โดยวิธีการวัดหรือข้อเท็จจริงของวัตถุประสงค์อื่นๆ ที่แสดงให้เห็นถึงผลกระทบเชิงบวกของการกระทำ

## กลับไปที่สารบัญ

หลังจากเสร็จสิ้นการประเมินผลแต่ละครั้งแล้ว สมาชิกในทีมควรได้พบเจอกันเพื่อหารือเกี่ยวกับการให้คะแนนที่พวกเขาได้ให้ไว้สำหรับแต่ละข้อความ ในกรณีที่คะแนนที่ให้โดยสมาชิกในทีมสำหรับแต่ละข้อความที่มีความแตกต่างกัน สมาชิกในทีมควรจะหารือและบรรลุข้อตกลงเกี่ยวกับคะแนนที่เหมาะสมตามที่ได้ตกลงกันไว้

หลังจากเสร็จสิ้นการตรวจสอบการประเมินตนเอง ศาลจะพบด้านที่จำเป็นที่ต้องมีการปรับปรุง

ศาลบางแห่งอาจเลือกที่จะพยายามทำแบบไม่ต่อเนื่อง ขณะที่บางแห่งอาจดำเนินการทบทวนและปฏิรู้อย่างเต็มรูปแบบ ในทั้งสองกรณีนี้ควรจัดลำดับความสำคัญของประเด็น ซึ่งจะช่วยให้กระบวนการปฏิรูป มุ่งเน้นไปในด้านการปฏิบัติงานที่เฉพาะเจาะจงได้ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง

จะเห็นได้ชัดว่าด้านที่มีคะแนนรวมต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับคะแนนสูงสุด ควรได้รับความสนใจเป็นอันดับแรก ด้านเหล่านี้โดยทั่วไปจะมีศักยภาพในการปรับปรุงมากที่สุด อย่างไรก็ตามในขณะที่ทุกด้านมีส่วนร่วมในผลงานโดยรวมของศาล สิ่งสำคัญคือต้องคำนึงถึงความสำคัญของแต่ละด้านเพื่อความสำเร็จของศาล สามารถดูได้จากตารางคะแนนที่ด้าน

5, 6 และ 7 ที่แสดงถึงครึ่งหนึ่งของคะแนนรวม ส่วนใหญ่จะสะท้อนให้เห็นถึงอินเตอร์เฟซของศาลกับผู้ใช้และชุมชน และเป็นด้านที่สำคัญในการให้ความสนใจอย่างต่อเนื่อง

โดยทั่วไปการประเมินตนเองจะมีการระบุจำนวน โอกาสที่สำคัญสำหรับการปฏิรูปและการปรับปรุง ในการพิจารณาว่าการกระทำใดที่จะต้องทำในศาล ซึ่งต้องชั่งน้ำหนักอย่างถี่ถ้วนเพื่อที่จะนำสิ่งที่สนใจและทรัพยากรมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพ เพื่อช่วยเหลือศาล ตารางต่อไปนี้ได้รับการวางแผนเพื่อให้มีการถ่วงน้ำหนักที่เหมาะสมของคะแนนที่ได้รับและยังให้คะแนนรวมครั้งสุดท้ายจาก 1,000 คะแนน คะแนนควรได้รับการเก็บรักษาและใช้เป็นเกณฑ์มาตรฐานเพื่อให้ศาลสามารถติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการประเมินตนเองได้



กลับไปที่สารบัญ

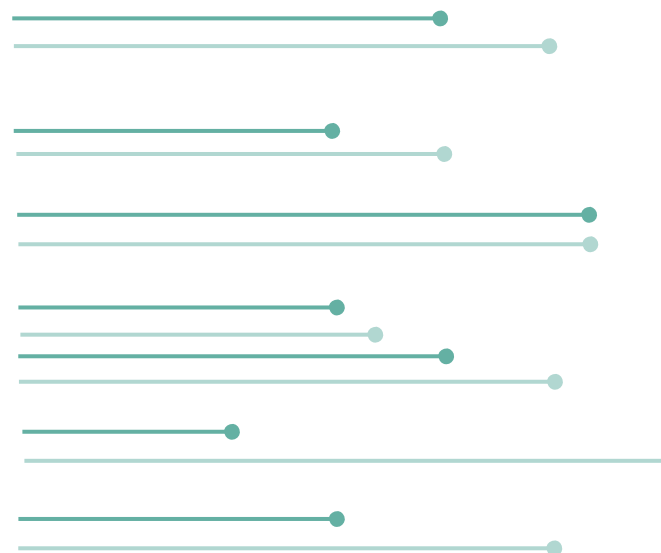
## ตารางคะแนนน้ำหนัก

ด้านต่างๆ	คะแนนสูงสุด	คะแนนที่ได้	ตัวคูณ	คะแนนผลลัพธ์	คะแนนน้ำหนักสูงสุด
1 ความเป็นผู้นำและการบริหารจัดการศาล	70		2		140
2 การวางแผนและนโยบายศาล	40		3		120
3 ทรัพยากรของศาล (บุคลากร วัสดุ และการเงิน)	80		2		160
4 กระบวนการและขั้นตอนต่างๆ	50		2		100
5 ความต้องการของลูกความและความพึงพอใจ	50		3		150
6 บริการของศาลที่ราคาไม่แพงและเข้าถึงได้	60		3		180
7 ความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของประชาชน	50		3		150
รวม					1,000



## ตัวอย่างผลคะแนนน้ำหนักร

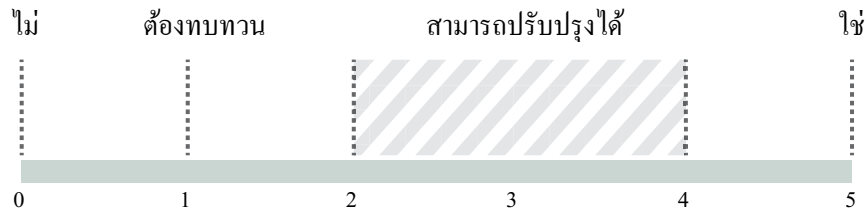
ด้านต่างๆ	คะแนน สูงสุด	คะแนน ที่ได้	ตัวคูณ	ผล คะแนน	คะแนน น้ำหนัก สูงสุด
1 ความเป็นผู้นำและการบริหารจัดการศาล	70	60	2	120	140
2 การวางแผนและนโยบายของศาล	40	30	3	90	120
3 ทรัพยากรของศาล (บุคลากร วัสดุ และ การเงิน)	80	80	2	160	160
4 กระบวนการและขั้นตอนต่างๆ ของศาล	50	45	2	90	100
5 ความต้องการของลูกความและความพึงพอใจ	50	40	3	120	150
6 บริการของศาลที่ราคาไม่แพงและเข้าถึงได้	60	20	3	60	180
7 ความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของ ประชาชน	50	30	3	90	150
รวม				730	1,000





## กลับไปที่สารบัญ

### คะแนนและลำดับความสำคัญ



แผนการให้คะแนนด้านบนแสดงถึงระดับการเลื่อน และศาลควรประเมินว่ามีการดำเนินการบางอย่างหรือไม่และถ้าจำเป็น ต้องทำมากขึ้นเพียงใด ควรให้คะแนนสำหรับ "สามารถปรับปรุงได้" ระหว่าง 2 ถึง 4 คะแนน ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงการปรับปรุงที่ยังทำอยู่ ควรใช้รายการตรวจสอบเพื่อทำการประเมินตนเอง (ตรวจสอบสภาพเบื้องต้น) ของศาล

### การประเมินตนเอง

ในแต่ละด้านทั้งเจ็ดของความเป็นเลิศของศาล มีการระบุไว้ในหน้าต่อไปนี้อยู่พร้อมด้วยคำชี้ขาดของการปฏิบัติตามกฎหมายของศาลที่เป็นไปตามคุณค่าที่ได้รับการยอมรับ พวกเขาแสดงให้เห็นถึงเป้าหมายสุดยอดของศาล ซึ่งควรมุ่งที่จะต้องบรรลุเป้าหมายของความเป็นเลิศในแต่ละด้านที่ศาลควรมุ่งทำและเนื่องจากกระบวนการนี้เป็นกระบวนการต่อเนื่องจะมีวิธีการใหม่ๆและนวัตกรรมสำหรับศาลในการปรับปรุงประสิทธิภาพของศาล

ข้อความของแต่ละด้านจะมีรายการตรวจสอบการกระทำหรือกิจกรรมต่างๆที่ศาลคาดว่าจะได้รับ เพื่อให้บรรลุความคาดหวังของกรอบการดำเนินงาน การดำเนินการ / กิจกรรมที่ไม่ครบถ้วน แต่เป็นข้อบ่งชี้และให้คำแนะนำเบื้องต้น ศาลจะระบุการกระทำของตนเองเมื่อพวกเขาคุ้นเคยกับแนวทางกรอบการดำเนินงานมากขึ้น ข้อความเป็นแบบเดียวกันกับข้อความที่อยู่ในแบบประเมินตนเอง

## 1. การเป็นผู้นำและการบริหารจัดการศาล

- 1.1 ศาลได้เผยแพร่ข้อความเกี่ยวกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ (วัตถุประสงค์) พร้อมกับรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติตามคุณค่าพื้นฐาน (เช่นการเข้าถึง ทันกาล และความเป็นธรรม)
- 1.2 ความเป็นผู้นำของศาลมีส่วนเกี่ยวข้องอย่างมากในการกำหนดเวลาและมาตรฐานการให้บริการและทบทวนประสิทธิภาพการพิจารณาคดีและการบริหารต่อมาตรฐานเหล่านั้น
- 1.3 ศาลมีการประชุมเป็นประจำกับผู้ให้บริการของศาลเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับศาลและหาข้อเสนอแนะ
- 1.4 ศาลกำลังแจ้งให้ผู้ใช้ ชุมชน ทราบเกี่ยวกับบริการมาตรฐานและผลการดำเนินงานของตน และหาข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
- 1.5 ข้อมูลถูกเก็บไว้และตีพิมพ์ในประเด็นสำคัญของงานศาล
- 1.6 ศาลมีแผนงานสำหรับอนาคต ทบทวนความเห็นและผลการปฏิบัติงานและระบุประเด็นในการปรับปรุง
- 1.7 ศาลและผู้นำขององค์กรส่งเสริมวัฒนธรรมของนวัตกรรม

## กลับไปที่สารบัญ

		ประเมินโดยใช้จุดด้านล่าง				
		ไม่ (0 คะแนน)	ต้องทบทวน (1 คะแนน)	สามารถ ปรับปรุงได้ (2-4 คะแนน)	ใช่ (5 คะแนน)	คะแนน รวม
<b>การดำเนินการต่างๆ</b>						
<b>ความเป็นผู้นำและการบริหารจัดการศาล</b>						
1	ผู้นำศาลของเราได้กำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ และคุณค่าหลักของศาล					
2	ผู้นำศาลของเราสื่อสารถึงวิสัยทัศน์ ภารกิจ และคุณค่าหลักแก่พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมด					
3	ผู้นำศาลของเราแสดงให้เห็นถึงคุณค่าหลักของศาล					
4	เราได้พัฒนาวัฒนธรรมของศาลที่สอดคล้องกับคุณค่าของศาล					
<b>การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานและการได้รับความคิดเห็นจากผู้ใช้</b>						
5	เรากำหนดเวลาและมาตรฐานการจัดส่งบริการและเป้าหมายสำหรับการจัดการคดี ที่มีเป้าหมายเพื่อตอบสนองและที่เกินความคาดหวังของผู้ใช้					
6	เราวัดประสิทธิภาพของเราเป็นประจำตามมาตรฐานและเป้าหมายเหล่านี้					
7	เราได้รับการตอบรับจากผู้ให้บริการของศาลเป็นประจำ					
8	เราจะตรวจสอบข้อมูลที่มีประสิทธิภาพและข้อเสนอแนะของเราเป็นประจำ					
9	เราใช้ข้อมูลและข้อเสนอแนะเพื่อวางแผนการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการและขั้นตอนของเรา					
<b>มีส่วนร่วมกับเจ้าหน้าที่ของศาลและชุมชน</b>						
10	เราให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการของศาลและชุมชนอย่างสม่ำเสมอ					
11	เจ้าหน้าที่อาวุโสฝ่ายตุลาการของเรามีส่วนร่วมอย่างมากในการทบทวน การวางแผนผู้ที่มาใช้ศาลและกระบวนการศึกษาของชุมชน					
<b>นวัตกรรม</b>						
12	ผู้นำของเราส่งเสริมวัฒนธรรมนวัตกรรมในศาลของเราอย่างแข็งขัน					
13	เราพยายามที่จะระบุและใช้แนวความคิดและการปฏิบัติที่เป็นนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของศาลของเรา					
14	ผู้นำของเราแสดงให้เห็นถึงและเสริมสร้างความมุ่งมั่นของพวกเขาต่อวัฒนธรรมของศาลในกิจกรรมประจำวัน					
<b>รวม</b>						

## กลับไปที่สารบัญ

### 2. การวางแผนและนโยบายของศาล

- 2.1 ศาลมีแผนยุทธศาสตร์ในการกำหนดเป้าหมายและแผนการปรับปรุง
- 2.2 ศาลมีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้พิพากษาและเจ้าหน้าที่ในการวางแผนและแก้ไขปัญหา
- 2.3 ศาลทบทวนแผนงานและผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมายอย่างสม่ำเสมอ

- 2.4 ศาลได้เผยแพร่นโยบายเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมและศาล ซึ่งสนับสนุนเป้าหมายคุณค่าและแผนงาน
- 2.5 ศาลทบทวนนโยบายอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มั่นใจว่ามีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง
- 2.6 ศาลมีกลยุทธ์ในการสร้างสรรค้วัดกรรมของศาลที่เป็นส่วนหนึ่งของการวางแผนเชิงกลยุทธ์

		ประเมินโดยใช้จุดด้านล่าง				
		ไม่ (0 คะแนน)	ต้องทบทวน (1 คะแนน)	สามารถ ปรับปรุงได้ (2-4 คะแนน)	ใช่ (5 คะแนน)	คะแนน รวม
<b>การดำเนินการต่างๆ</b>						
<b>การวางแผนของศาล</b>						
1	เรามีแผนยุทธศาสตร์ที่ระบุถึงคุณค่าของเป้าหมายและแผนของศาล					
2	เราเกี่ยวข้องกับผู้พิพากษาและเจ้าหน้าที่ของศาลในกระบวนการทบทวนและการวางแผนของศาล					
3	เรามีกระบวนการในการติดตามและทบทวนแผนกลยุทธ์					
4	เราจัดสรรทรัพยากรสำหรับการดำเนินการที่ระบุไว้ในแผนกลยุทธ์ของเรา					
<b>นโยบายของศาล</b>						
5	เรามีนโยบายด้านตุลาการและศาลที่สนับสนุนคุณค่าของเป้าหมายและแผนงานของเรา					
6	เราเผยแพร่นโยบายของเราและตรวจสอบการปฏิบัติตามข้อกำหนด					
7	เราทบทวนนโยบายของเราอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มั่นใจถึงคุณภาพและประสิทธิภาพของศาล					
<b>นวัตกรรม</b>						
8	เราได้กำหนดกลยุทธ์การพัฒนานวัตกรรมของศาล โดยมีเป้าหมายในระยะสั้นและระยะยาวที่เป็นส่วนสำคัญในการวางแผนของเราซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายของศาล					
<b>รวม</b>						

### 3. ทรัพยากรของศาล (บุคคลากร วัสดุ และการเงิน)

- 3.1 ศาลมีการบริหารจัดการทรัพยากรในเชิงรุกเพื่อให้มีความสมดุลของภาระงานด้านตุลาการ และการบริหารกับการวินิจฉัยอย่างทันที่และมีคุณภาพ
- 3.2 ศาลได้ระบุถึงความต้องการฝึกอบรมของพนักงานศาลและปฏิบัติตาม
- 3.3 ศาลดำเนินการพัฒนาวิชาชีพอย่างสม่ำเสมอสำหรับผู้พิพากษาและพนักงาน
- 3.4 ศาลให้การเข้าถึงข้อมูลเพื่อสนับสนุนการวินิจฉัยของศาล

- 3.5 บริหารจัดการแหล่งวัสดุอย่างมีประสิทธิภาพ
- 3.6 สถานที่ของศาลมีความเพียงพอและปลอดภัย
- 3.7 ศาลมีกระบวนการงบประมาณที่เหมาะสมและตรวจสอบการใช้จ่ายเป็นประจำ
- 3.8 ศาลให้การฝึกอบรมการสนับสนุนและการยอมรับนวัตกรรม

#### การดำเนินการต่างๆ

		ประเมิน โดยใช้จุดด้านล่าง				
		ไม่ (0 คะแนน)	ต้องทบทวน (1 คะแนน)	สามารถ ปรับปรุงได้ (2-4 คะแนน)	ใช่ (5 คะแนน)	คะแนน รวม
<b>การจัดการทรัพยากรและภาระงานของศาล</b>						
1	เราจัดการภาระงานของผู้พิพากษาและเจ้าหน้าที่ของศาลเพื่อให้คดีต่างๆ ได้รับการพิจารณาอย่างทันที่และมีคุณภาพ					
2	เราคาดการณ์และจัดการทรัพยากรของเราเพื่อตอบสนองปริมาณงานที่คาดการณ์ไว้					
3	เราบริหารทรัพยากรทางการเงินให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล					
<b>การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่และการพัฒนา</b>						
4	เรามีโครงการพัฒนาวิชาชีพสำหรับผู้พิพากษาและเจ้าหน้าที่ของศาล					
5	เราให้การศึกษาระดับมืออาชีพอย่างต่อเนื่องรวมทั้งการฝึกอบรมการจัดการให้กับผู้พิพากษาและเจ้าหน้าที่ศาลของเรา					
6	ผู้พิพากษาของเราเรียนรู้และสื่อสารซึ่งกันและกัน					
7	เราให้ข้อมูลแก่ผู้พิพากษาด้วยข้อมูลที่จำเป็นในการวินิจฉัยอย่างยุติธรรม					
8	เราได้ระบุถึงความต้องการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ศาลและ โปรแกรมการฝึกอบรมของเราตอบสนองความต้องการเหล่านั้น					

มีตารางต่อในหน้าถัดไป

### 3. ทรัพยากรของศาล (บุคลากร วัสดุ และการเงิน) ต่อ

การดำเนินการต่างๆ	ประเมินโดยใช้จุดด้านล่าง				
	ไม่ (0 คะแนน)	ต้องทบทวน (1 คะแนน)	สามารถ ปรับปรุงได้ (2-4 คะแนน)	ใช่ (5 คะแนน)	คะแนน รวม
<b>ความมุ่งมั่นของพนักงาน</b>					
9 เจ้าหน้าที่ของศาลและผู้พิพากษามีความมุ่งมั่นในคุณภาพของงาน					
<b>ห้องพิจารณาคดี</b>					
10 เรามีห้องพิจารณาคดีเพียงพอที่จะทำให้มีการประมวลผลคดีได้ทันเวลา					
11 ผู้ให้บริการของศาลรู้สึกปลอดภัยในห้องพิจารณาคดีของเรา					
<b>งบประมาณศาล</b>					
12 เราจัดสรรงบประมาณของเราให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อให้แน่ใจว่ามีเงินสำหรับการริเริ่มของศาลและกิจกรรมนวัตกรรมการศาล					
13 เรามีนโยบายในการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าปรับ					
<b>นวัตกรรม</b>					
14 เรามีกลยุทธ์และกลไกในการดึงดูดพนักงานในด้านนวัตกรรม					
15 เราจัดโปรแกรมเพื่อตอบสนองความต้องการด้านการเรียนรู้และการพัฒนาสำหรับพนักงานศาลในการสร้างนวัตกรรมของศาล					
16 เราตระหนักและให้รางวัลแก่พนักงานสำหรับการมีส่วนร่วมในการสร้างนวัตกรรมของศาล					
					<b>รวม</b>





## กลับไปที่สารบัญ

### 5. ความต้องการของลูกค้าและความพึงพอใจ

- 5.1 การสำรวจศาลและแสวงหาการตอบรับเป็นประจำจากผู้ใช้บริการของศาลทั้งหมด
- 5.2 ศาลดำเนินการเปลี่ยนแปลงโดยการสำรวจและข้อเสนอแนะ
- 5.3 ศาลมีการรายงานต่อสาธารณชนที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในการตอบสนองต่อการสำรวจและข้อเสนอแนะ เป็นประจำ

- 5.4 ศาลมีการสำรวจผู้ใช้เกี่ยวกับความพึงพอใจในกระบวนการและบริการของตน
- 5.5 ศาลใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อให้บริการที่มีคุณภาพสูงขึ้นแก่ผู้ใช้บริการของศาลทุกคน

#### การดำเนินการต่างๆ

		ประเมินโดยใช้จุดด้านล่าง				
		ไม่ (0 คะแนน)	ต้องทบทวน (1 คะแนน)	สามารถ ปรับปรุงได้ (2-4 คะแนน)	ใช่ (5 คะแนน)	คะแนน รวม
<b>ผลตอบรับของผู้ใช้</b>						
1	เราใช้ผลตอบรับเป็นประจำ (รวมถึงการสำรวจกลุ่มที่มุ่งเน้นและช่วงสนทนา) เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของศาลทั้งหมด					
2	เราใช้ผลตอบรับเป็นประจำเพื่อปรับปรุงบริการของเราแก่ผู้ใช้บริการของศาลรวมทั้งผู้ใช้เว็บไซต์ศาลและสื่อ ผู้ฟ้องร้อง อัยการและทนายความที่เป็นตัวแทนของผู้ใช้ พยานและผู้เชี่ยวชาญด้านศาล และผู้ใช้ในทะเบียน / สำนักงาน					
3	เราวิเคราะห์การสำรวจและปรับเปลี่ยนนโยบายและขั้นตอนต่างๆ					
<b>การสื่อสารต่อผู้ที่มาใช้ศาล</b>						
4	เรารายงานต่อสาธารณชนเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงที่เราดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อผลการสำรวจ					
5	เราสื่อสารอย่างชัดเจนกับจำนวนและทนายความของพวกเขา					
6	เรารับฟังผู้ใช้บริการของศาลและปฏิบัติต่อพวกเขาด้วยความเคารพ					
<b>ความพึงพอใจของผู้ที่ใช้ศาล</b>						
7	ผู้สนับสนุนและผู้ใช้บริการของศาลวินิจฉัยว่าการกระทำของศาลเป็นไปอย่างยุติธรรมและสมเหตุสมผล					
8	มีความพึงพอใจในระดับสูงของผู้ใช้บริการของศาลในการบริหารความยุติธรรมของศาล					
9	มีความพึงพอใจในระดับสูงของผู้ใช้บริการของศาลในการให้บริการของศาล					
<b>นวัตกรรม</b>						
10	เราได้ใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมและเทคโนโลยีในการทำความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการของศาลให้ดีขึ้นและเพื่อเพิ่มการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการของศาล					
<b>รวม</b>						

## 6. บริการของศาลที่ราคาไม่แพงและเข้าถึงได้

- 6.1 ศาลมีกระบวนการในการส่งเสริมการดำเนินคดีของศาลในราคาที่ไม่แพง
- 6.2 ศาลเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการและการเข้าถึงศาล
- 6.3 การเข้าถึงอาคารศาลเป็นเรื่องง่าย
- 6.4 ศาลให้การสนับสนุนคนพิการเพื่อให้เข้าถึงบริการได้ง่าย
- 6.5 ศาลมีนโยบายในการให้ความคุ้มครองแก่ผู้ใช้บริการของศาลอย่างเท่าเทียมกัน

- 6.6 ศาลให้ข้อมูลเพื่อช่วยผู้ที่ไม่ได้เป็นตัวแทน
- 6.7 ศาลใช้ภาษาธรรมดาเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการของศาลทั้งหมด
- 6.8 ศาลมีการเข้าถึงทางอิเล็กทรอนิกส์และสามารถเข้าถึงได้ในระยะไกล
- 6.9 ศาลใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงการเข้าถึงสำหรับผู้ใช้บริการของศาลทั้งหมด

		ประเมินโดยผู้จุดด้านล่าง				
		ไม่ (0 คะแนน)	ต้องทบทวน (1 คะแนน)	สามารถ ปรับปรุงได้ (2-4 คะแนน)	ใช่ (5 คะแนน)	คะแนน รวม
<b>การดำเนินการต่างๆ</b>						
<b>บริการด้านศาลที่ราคาไม่แพง</b>						
1	เราทบทวนนโยบายของศาลเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมศาลเพื่อให้แน่ใจว่าการให้บริการในศาลมีราคาไม่แพง					
2	เราแน่ใจว่าการดำเนินการของศาลจะได้รับการแก้ไขในเวลาที่เหมาะสมเพื่อลดต้นทุนแก่คู่ความ					
3	เราพยายามที่จะจำกัดความต้องการของศาลต่อสิ่งที่จำเป็นในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
4	เรามีนโยบายที่ชัดเจนและเผยแพร่เกี่ยวกับค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเงิน การสละสิทธิ์หรือการเลื่อนกำหนด					
<b>ความสามารถในการเข้าถึงศาล</b>						
5	เราทำให้มันง่ายขึ้น สำหรับคนที่หาห้องพิจารณาคดีที่เกี่ยวข้องกับการไต่สวน					
6	เราให้บริการคนพิการ โดยการสนับสนุนและการเข้าถึงศาลได้อย่างง่ายดาย					
7	ชั่วโมงการทำงานของเรช่วยให้ผู้ใช้สามารถทำธุรกิจได้ง่ายขึ้น					
8	เว็บไซต์ของเราง่ายต่อการเจรจา มีข้อมูลที่เกี่ยวข้องและมีประโยชน์ต่อผู้ใช้					
9	เราปฏิบัติต่อสมาชิกชนกลุ่มน้อยเช่นเดียวกับคนอื่นๆ					
10	เราให้ข้อมูลเพื่อช่วยผู้ที่ไม่ได้เป็นตัวแทน					
<b>นวัตกรรม</b>						
11	เราได้ใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อให้บริการศาลมีราคาไม่แพงมาก					
12	เราได้ใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อให้บริการของศาลสามารถเข้าถึงได้มากขึ้น					
					<b>รวม</b>	



## 7. ความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของประชาชน

- 7.1 ศาลแสดงบทบาทและผลการดำเนินงานของตนต่อสาธารณะ
- 7.2 ศาลให้ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติตามมาตรฐานเวลาและบริการที่มีอยู่
- 7.3 ศาลช่วยให้ผู้ใช้บริการของศาลเข้าใจกระบวนการของบริการและการวินิจฉัยใด ๆ

- 7.4 ศาลมีนโยบายเรื่องร้องเรียนและรายงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน
- 7.5 ศาลดำเนินการตรวจสอบบัญชีรายจ่ายประจำ

การดำเนินการต่างๆ		ประเมิน โดยใช้จุดด้านล่าง				
		ไม่ (0 คะแนน)	ต้องทบทวน (1 คะแนน)	สามารถ ปรับปรุงได้ (2-4 คะแนน)	ใช่ (5 คะแนน)	คะแนน รวม
<b>ความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของประชาชน</b>						
1	เราเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานของเราตามมาตรฐานเวลา / บริการและเกณฑ์มาตรฐานอื่นๆ					
2	เราตอบสนองต่อคำขอข้อมูลจากผู้ใช้บริการของศาล โดยฉับพลัน					
3	เราสามารถแสดงให้เห็นว่าคนที่ออกจากศาล เข้าใจโครงการศาลและบริการจากประสบการณ์ที่เข้าได้รับ					
4	เรามีนโยบายปฏิบัติตามขั้นตอนที่ระบุไว้ในการทำและจัดการกับข้อร้องเรียนและรายงานที่เกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่ได้รับและข้อยุติ					
5	เราเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนของศาลและนโยบายการร้องเรียนของเรา					
6	เราเผยแพร่รายละเอียดเกี่ยวกับบริการ ค่าธรรมเนียมและข้อกำหนดของศาลที่เกี่ยวข้อง					
7	บัญชี / ค่าใช้จ่ายของเราจะได้รับการตรวจสอบเป็นประจำทุกปี					
8	รายงานประจำปีที่เผยแพร่ของเราประกอบด้วย: ก) ข้อมูลประสิทธิภาพและข้อเสนอแนะในการสำรวจ ข) รายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ บทบาทและกระบวนการของเรา ค) ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิรูป / การปรับปรุงศาล					
9	มีความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของประชาชนในระดับสูงในการบริหารอย่างยุติธรรมในศาล					
<b>นวัตกรรม</b>						
10	เรามีส่วนร่วมกับสาธารณะและผู้ใช้บริการของศาลในลักษณะที่เป็นนวัตกรรมใหม่เพื่อสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของสาธารณชน					
					<b>รวม</b>	



**กรอบการดำเนินงานในระดับสากลเพื่อความเป็นเลิศของศาล**