



กรมบังคับคดี

ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี

SOP – กก – 01

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

เรื่อง

การจัดการคำร้องขอไกล่เกลี่ยและการเจรจาไกล่เกลี่ย

จัดทำโดย	ทบทวนโดย	อนุมัติโดย
ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	อธิบดีกรมบังคับคดี หรือรองอธิบดีกรมบังคับคดี ที่ได้รับมอบหมายให้กำกับดูแล หน่วยงาน
วันที่ 10 กันยายน 2566	วันที่ 30 ตุลาคม 2566	วันที่

รายละเอียดการแก้ไขเอกสาร

วันที่บังคับใช้	แก้ไขครั้งที่	รายละเอียด
	00	ออกเอกสารครั้งแรก
		(รายละเอียดการแก้ไข)

มาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการคำร้องขอไกล่เกลี่ยและการเจรจาไกล่เกลี่ย

1. วัตถุประสงค์

1. เพื่อเปิดโอกาสให้ลูกหนี้หลังศาลมีคำพิพากษา ได้เจรจาหรือผ่อนผันชำระกับเจ้าหนี้ ด้วยความสมานฉันท์
2. เพื่อให้ลูกหนี้ไม่ถูกบังคับคดี आयัดสิทธิเรียกร้อง ยึดทรัพย์สิน และขายทอดตลาดทรัพย์สิน

2. ขอบเขต

มาตรฐานการปฏิบัติงานนี้ แสดงให้เห็นถึงขั้นตอนการจัดการคำร้องขอไกล่เกลี่ยและการเจรจาไกล่เกลี่ย ซึ่งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการคำร้องขอไกล่เกลี่ยและการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีเนื้อหาครอบคลุมขั้นตอนตั้งแต่รับคำร้องขอไกล่เกลี่ยจนเสร็จสิ้นกระบวนการไกล่เกลี่ย

3. กรอบแนวคิดการออกแบบกระบวนการ

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง	เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม นำไปสู่การลดความเหลื่อมล้ำ โดยกระบวนการยุติธรรมมีการบริหารที่มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวกยุติธรรมตามหลักนิติธรรม
ความต้องการ/คาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ และหลักเกณฑ์ต่างๆ และเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย
ข้อกำหนดด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	ระเบียบกรมบังคับคดี ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2558
ประเด็นด้านประสิทธิภาพที่ต้องเร่งปรับปรุง	กฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

4. ข้อกำหนดที่สำคัญ

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย
การรับคำร้องขอไกล่เกลี่ยและการเจรจาไกล่เกลี่ยต้องมีข้อมูลครบถ้วนเพียงพอต่อการพิจารณาเพื่อส่งข้อมูลเชิงอุทกข์ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คู่กรณี เข้าร่วมเจรจาไกล่เกลี่ย	ร้อยละของเรื่อง que เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยสำเร็จ	ร้อยละ 85

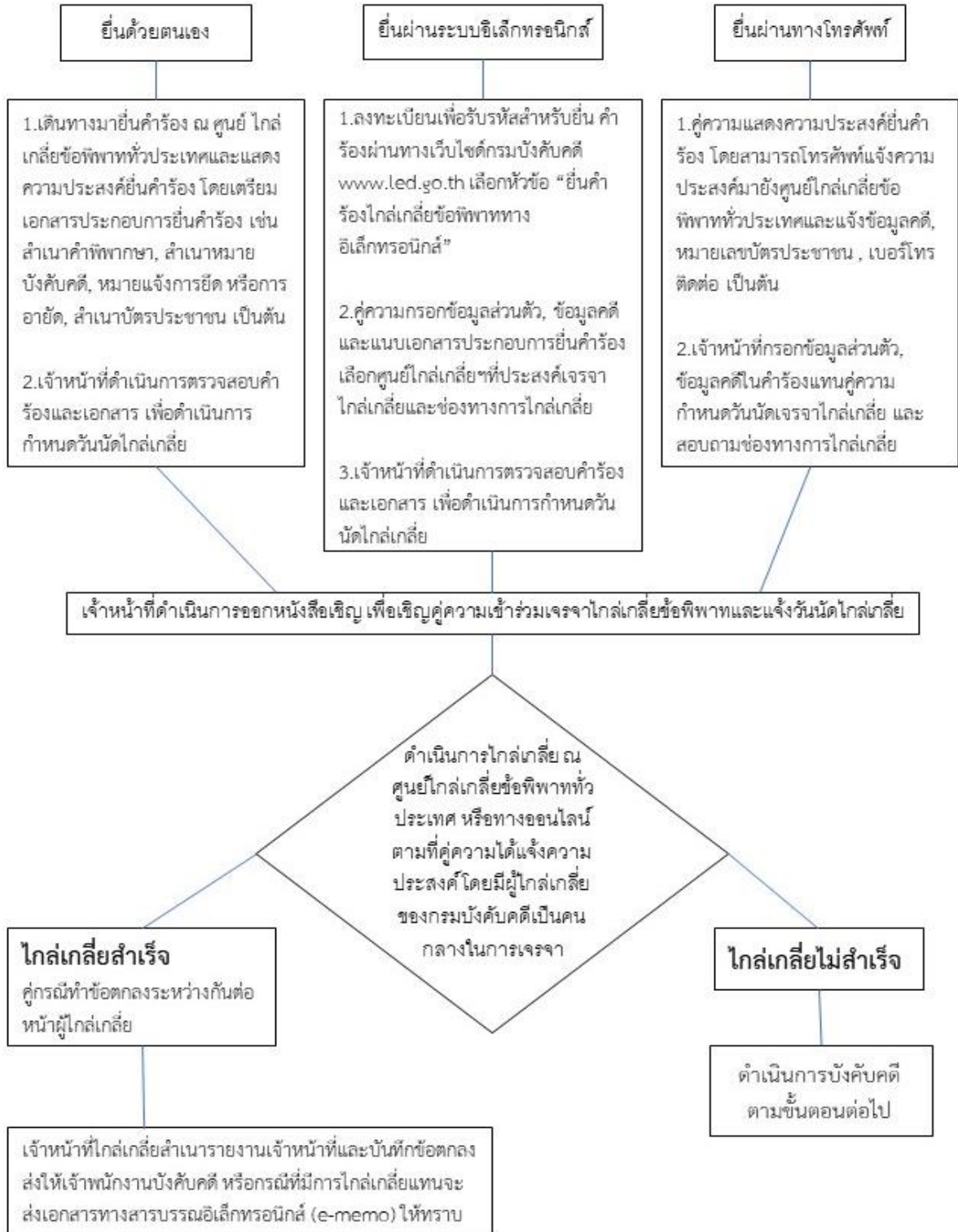
5. ระบบติดตามประเมินผล

ติดตามผลการดำเนินงานสถิติทุกรอบระยะเวลา 1 เดือน และตัวชี้วัด 12 เดือน

มาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการคำร้องขอไกล่เกลี่ยและการเจรจาไกล่เกลี่ย

6. ผังกระบวนการ

กระบวนการงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี



มาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการคำร้องขอไกล่เกลี่ยและการเจรจาไกล่เกลี่ย

7. ขั้นตอนและมาตรฐานการปฏิบัติงาน

ขั้นตอน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	วิธีการควบคุมคุณภาพ	บันทึก	เอกสารอ้างอิง
1. ลงทะเบียนรับ	1.1 ลงทะเบียนรับหนังสือ ใน Excel 1.2 กำหนดวันนัดไกล่เกลี่ย 1.3 ตั้งสำนวนไกล่เกลี่ย ลงวันนัด 1.4 นำเสนอหัวหน้าเพื่อพิจารณา มอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ย และฝ่าย บริหารงานทั่วไป	ภายใน 1 วัน		1. วันนัดไกล่เกลี่ยข้อพิพาท Excel 2.ทะเบียนรับหนังสือ Excel	ระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี
2.ออกหนังสือเชิญ	เจ้าหน้าที่ดำเนินการออกหนังสือเชิญ คู่ความเข้าร่วมเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และแจ้งวันนัดไกล่เกลี่ย	เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ย และฝ่าย บริหารงานทั่วไป	ภายใน 1 วัน			
3. พิจารณา มอบหมายเรื่องให้ นิติกร	พิจารณาเรื่องคำร้องขอไกล่เกลี่ย มอบหมายให้นิติกรเป็นเจ้าของเรื่อง	หัวหน้าศูนย์ไกล่ เกลี่ยข้อพิพาท	ภายใน 1 วัน			
4. นัดหมายผู้ไกล่ เกลี่ย	เจ้าหน้าที่ติดต่อผู้ไกล่เกลี่ยแจ้งวันนัด ไกล่เกลี่ย	เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ย	แจ้งล่วงหน้า ก่อนถึงวันนัด ไกล่เกลี่ย7วัน			
5. เจรจาไกล่เกลี่ย	5.1 นิติกรเจ้าของเรื่อง จัดบันทึก รายงานการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีผู้ไกล่ เกลี่ยเป็นคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ย 5.2 ผลการไกล่เกลี่ย ดังนี้ - ไกล่เกลี่ยสำเร็จ	นิติกรเจ้าของเรื่อง	ภายใน 1 วัน		5.1 รายงาน เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ย 5.2 รายงานการไกล่ เกลี่ย ดำเนินการ หรือ งดดำเนินการ	

มาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการคำร้องขอไกล่เกลี่ยและการเจรจาไกล่เกลี่ย

ขั้นตอน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	วิธีการควบคุมคุณภาพ	บันทึก	เอกสารอ้างอิง
	<p>หมายถึง สำนวนที่มีคู่ความมาทำการไกล่เกลี่ยทั้งสองฝ่ายแล้วสามารถเจรจาตกลงกันได้หรือได้ข้อยุติที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับได้ในประเด็นที่เป็นข้อพิพาท หรือส่วนใดส่วนหนึ่งของข้อพิพาทนั้น</p> <ul style="list-style-type: none"> - ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ <p>หมายถึง สำนวนที่มีคู่ความมาทำการไกล่เกลี่ยทั้งสองฝ่ายแล้วเจรจาตกลงกันไม่ได้ หรือไม่ได้ข้อยุติที่ทั้งสองฝ่ายรับได้ เป็นผลให้ต้องมีการบังคับคดีต่อไป</p> <ul style="list-style-type: none"> - ไม่สามารถไกล่เกลี่ยได้ <p>หมายถึง กรณีผู้ร้องหรือคู่กรณีไม่มาดำเนินการไกล่เกลี่ย หรือทั้งสองฝ่ายไม่มา หรือกรณีผู้ร้องยกเลิกการไกล่เกลี่ย หรือมีเหตุอื่นใดอันไม่สามารถทำการไกล่เกลี่ยได้</p> <p>โดยเจ้าหน้าที่ให้คู่ความลงนามครบถ้วนทุกฝ่าย</p>				5.3 บันทึกข้อตกลงการไกล่เกลี่ย	
6. ตรวจสอบปรับแก้และลงนาม	<p>นำเสนอหัวหน้า ดังนี้</p> <p>6.1 รายงานเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ย</p> <p>6.2 รายงานการไกล่เกลี่ย ดำเนินการหรือ งดดำเนินการ</p>	หัวหน้าศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	ภายใน 1 วัน		6.1 รายงานเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ย 6.2 บันทึกข้อตกลงการไกล่เกลี่ย	

มาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการคำร้องขอไกล่เกลี่ยและการเจรจาไกล่เกลี่ย

ขั้นตอน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	วิธีการควบคุมคุณภาพ	บันทึก	เอกสารอ้างอิง
	<p>(งดเนิการ ใช้ในกรณีคู่ความไม่ประสงค์เจรจาไกล่เกลี่ย หรือผู้ร้องและคู่กรณีไม่มา)</p> <p>6.3 บันทึกข้อตกลงการไกล่เกลี่ย</p> <p>6.4 หัวหน้าศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทพิจารณาความถูกต้อง หากมีการปรับแก้หรือเห็นควรเพิ่มเติม จะส่งกลับนิติกรเพื่อให้ดำเนินการปรับแก้ให้ถูกต้องชัดเจน</p> <p>6.5 กรณีไม่มีการแก้ไข หัวหน้าศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ลงนามในรายงานเจ้าหน้าที่และรายงานการไกล่เกลี่ย</p>					
7. แจ้งเจ้าพนักงานบังคับคดี	<p>นิติกรเจ้าของเรื่องสำเนารายงานเจ้าหน้าที่และบันทึกข้อตกลง ส่งให้เจ้าพนักงานบังคับคดีทราบ</p>	นิติกรเจ้าของเรื่อง	ภายใน 1 วัน		<p>6.1 รายงานเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ย</p> <p>6.2 บันทึกข้อตกลงการไกล่เกลี่ย</p>	

มาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการคำร้องขอไกล่เกลี่ยและการเจรจาไกล่เกลี่ย

8. การควบคุมบันทึก

บันทึก	เก็บไว้ที่หน่วยงาน	เก็บไว้อ้างอิง
ระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	ตลอด	-
รายงานเจ้าหน้าที่	-	ระยะเวลา 10 ปี

9. การบริหารสารสนเทศ

รายการสารสนเทศที่จำเป็น	รูปแบบ	ระยะเวลา/ความถี่
ระบบการจัดเก็บข้อมูล	โปรแกรมสำเร็จรูป	ทุกวัน
ระบบยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยออนไลน์	โปรแกรมสำเร็จรูป	ทุกวัน

10. สมรรถนะบุคลากรที่จำเป็น

บุคลากรที่เกี่ยวข้อง	สมรรถนะที่จำเป็น	การฝึกอบรม/พัฒนาที่จำเป็น
เจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (ธุรการ)	มีความรู้ความเข้าใจกฎหมาย กฏ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง	อบรมเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ประจำปี
เจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (นิติกร)	มีความรู้ความเข้าใจกฎหมาย กฏ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง	อบรมเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ประจำปี
เจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (นักจัดการงานทั่วไป)	มีความรู้ความเข้าใจกฎหมาย กฏ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง	อบรมพัฒนาศักยภาพผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย ประจำปี