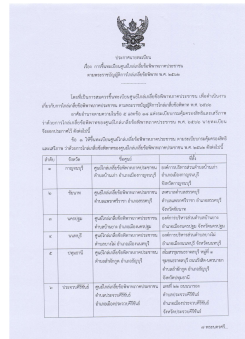


คำอธิบายการตรวจและประเมินมาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

.....



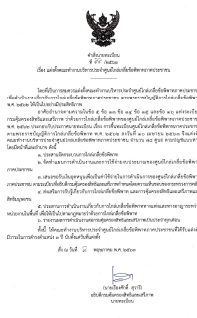
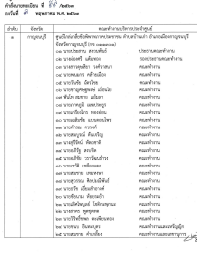
ด้านที่ ๑ โครงสร้างเชิงกายภาพ

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	คะแนน	ตัวอย่าง
๑.๑ มีสำนักงานที่ตั้ง	- มีสถานที่ตั้งในส่วนราชการ เช่น สำนักงานเขต, เทศบาล, อบต., วัด, โรงเรียน, ศูนย์ กศน., ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน (ซึ่งมีพื้นที่เหมาะสม ประชาชน ผู้รับบริการสามารถติดต่อขอใช้บริการได้สะดวก)	๒	
	- มีสถานที่ตั้งส่วนที่ตัว เช่น ที่บ้าน	๑	
	- ไม่มีสถานที่ตั้ง	๐	
๑.๒ มีป้ายชื่อ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ติดไว้ ณ ที่ตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน	- มีป้ายถาวรแสดงชื่อศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ที่มีความคงทนถาวรผลิตจากวัสดุประเภทอะคริลิก, ไม้, โลหะ เป็นต้น	๒	
	- มีป้ายชั่วคราวแสดงชื่อศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ที่ผลิตจากวัสดุประเภท ไวนิล, พิวเจอร์บอร์ด, ผ้าดิบ เป็นต้น	๑	
	- ไม่มีป้าย	๐	
๑.๒ มีการติดประกาศ คำสั่งจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน	- มีการติดประกาศคำสั่งตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยฯชัดเจน เป็นปัจจุบัน	๒	
	- มีการติดประกาศคำสั่งตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ไม่เป็นปัจจุบัน	๑	
	- ไม่มีการติดประกาศคำสั่งตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ	๐	

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	คะแนน	ตัวอย่าง
๑.๔ มีการจัดทำผังโครงสร้าง คณะทำงานบริหารประจำศูนย์ฯชัดเจน เป็นปัจจุบัน บริหารประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน	- มีผังโครงสร้างคณะทำงานบริหารประจำศูนย์ฯชัดเจน เป็นปัจจุบัน โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้ ๑. ที่ปรึกษา ๒. ประธานคณะทำงาน ๓. รองประธานคณะทำงาน ๔. คณะทำงาน ๕. เภรัญญิก ๖. เลขานุการ ฯลฯ	๒	
	- มีผังโครงสร้างคณะทำงานบริหารประจำศูนย์ฯไม่เป็นปัจจุบัน	๑	
	- ไม่มีผังโครงสร้างคณะทำงานบริหารประจำศูนย์ฯ	๐	
๑.๕ มีสถานที่ที่จัดไว้สำหรับการจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	- มีสถานที่ถาวร ไม่มีสิ่งรบกวนในการจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยฯ	๒	
	- มีสถานที่สำหรับการจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยฯ แต่มีสิ่งรบกวน (เป็นพื้นที่โล่ง ไม่ได้ปิดมิดชิด)	๑	
	- ไม่มีสถานที่สำหรับการจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยฯ	๐	
๑.๖ มีอุปกรณ์พร้อมสำหรับการให้บริการผู้มาขอรับบริการ	- มีอุปกรณ์พร้อมสำหรับการให้บริการผู้มาขอรับบริการ เช่น เครื่องพิมพ์ คอมพิวเตอร์ โต๊ะ เก้าอี้	๒	 

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	คะแนน	ตัวอย่าง
	- มีอุปกรณ์พร้อมสำหรับการให้บริการผู้มาขอรับบริการ เช่น แบบฟอร์ม แฟ้มจัดเก็บเอกสาร	๑	
	- ไม่มีอุปกรณ์พร้อมสำหรับการให้บริการผู้มาขอรับบริการ	๐	

ด้านที่ ๒ บุคลากร

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	คะแนน	ตัวอย่าง
๒.๑ มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน	- มีคำสั่งแต่งตั้งเป็นปัจจุบัน เป็นที่ยอมรับ โดยมืองค์ประกอบ ดังนี้ ๑. ที่ปรึกษา ๒. ประธานคณะกรรมการ ๓. รองประธานคณะกรรมการ ๔. คณะทำงาน ๕. เภรณญก ๖. เลขานุการ ฯลฯ	๒	
	- มีคำสั่งแต่งตั้ง แต่ไม่เป็นปัจจุบัน	๑	
	- ไม่มีคำสั่งแต่งตั้ง	๐	
๒.๒ มีบุคลากรประสานงานประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน หรือมีช่องทางให้	- มีบุคลากรประสานงานประจำศูนย์ใกล้เคียงฯ ได้ตลอดเวลา	๒	มีการติดประกาศหมายเลขโทรศัพท์ ผู้ประสานงานประจำศูนย์ใกล้เคียงฯ ไว้ในที่เปิดเผยชัดเจน หากประชาชนประสงค์ที่จะขอรับบริการ

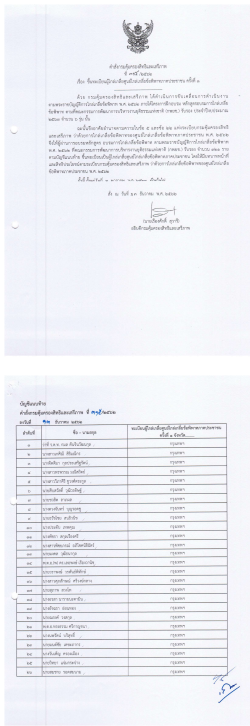
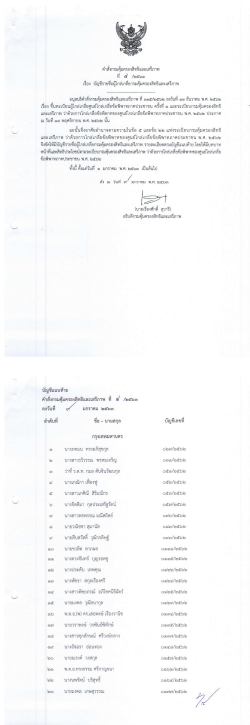
ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	คะแนน	ตัวอย่าง
ประชาชนสามารถติดต่อได้เมื่อต้องการขอรับบริการ	- มีบุคลากรประสานงานประจำศูนย์ใกล้เคียงฯ ในเวลาราชการ	๑	
	- ไม่มีบุคลากรประสานงานประจำศูนย์ใกล้เคียงฯ	๐	
๒.๓ มีผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียงข้อพิพาทประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน (เป็นผู้ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรอบรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักสูตรที่กพยช. รับรอง)	- มีผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียงฯ มีประสบการณ์ และผ่านการฝึกอบรมฯ ไม่น้อยกว่า ๓ คน	๒	ผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียงฯ ได้รับการพัฒนาศักยภาพ “หลักสูตรอบรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ” โดยให้จัดทำบัญชีรายชื่อผู้ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรดังกล่าวไว้ที่ศูนย์ฯ
	- มีผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียงฯ มีประสบการณ์ และผ่านการฝึกอบรม จำนวน ๑ – ๒ คน	๑	
	- ไม่มีผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียงฯ หรือผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียงไม่มีประสบการณ์ และไม่ผ่านการฝึกอบรม	๐	
	- ได้รับการพัฒนาศักยภาพตามหลักสูตรที่กรมฯ กำหนด	๒	
๒.๔ คณะทำงานบริหารประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนได้รับการพัฒนาศักยภาพด้านการจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	- ได้รับการพัฒนาศักยภาพตามหลักสูตรที่กรมฯ กำหนด	๑	คณะทำงานบริหารประจำฯ ได้รับการพัฒนาศักยภาพ “หลักสูตรทักษะการจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท” โดยให้จัดทำบัญชีรายชื่อผู้ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรดังกล่าวไว้ที่ศูนย์ฯ หรือจัดเก็บหนังสือเชิญเข้าร่วมอบรม พร้อมภาพถ่ายการเข้าร่วมอบรม ไว้ในแฟ้มเอกสาร
	- ได้รับการพัฒนาศักยภาพตามหลักสูตรอื่น ๆ	๑	
	- ไม่ได้ได้รับการพัฒนาศักยภาพตามหลักสูตรที่กรมฯ กำหนด และหลักสูตรอื่น ๆ	๐	
๒.๕ ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนได้รับการพัฒนาศักยภาพด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	- ได้รับการพัฒนาศักยภาพตามหลักสูตรที่กรมฯ กำหนด	๒	ผู้ไกล่เกลี่ยได้รับการพัฒนาศักยภาพ “หลักสูตรเทคนิคการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง” หรือ “หลักสูตรเทคนิคการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญา” โดยให้จัดทำบัญชีรายชื่อผู้ที่ผ่านการอบรม

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	คะแนน	ตัวอย่าง
			หลักสูตรดังกล่าวไว้ที่ศูนย์ฯ หรือจัดเก็บหนังสือเชิญเข้าร่วมอบรม พร้อมภาพถ่ายการเข้าร่วมอบรม ไว้ในแฟ้มเอกสาร
	- ได้รับการพัฒนาศักยภาพตามหลักสูตรอื่น ๆ	๑	
	- ไม่ได้รับการพัฒนาศักยภาพตามหลักสูตรที่กรมฯ กำหนด และหลักสูตรอื่น ๆ	๐	
๒.๖ คณะทำงานบริหารประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนได้รับการพัฒนาศักยภาพในด้านต่าง ๆ สามารถแนะนำภารกิจของกระทรวงยุติธรรม	- ได้รับการพัฒนาศักยภาพตามหลักสูตรที่กรมฯ กำหนด	๒	คณะทำงานบริหารฯ ได้รับการพัฒนาศักยภาพ “หลักสูตรอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ” โดยให้จัดทำบัญชีรายชื่อผู้ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรดังกล่าวไว้ที่ศูนย์ฯ หรือจัดเก็บหนังสือเชิญเข้าร่วมอบรม พร้อมภาพถ่ายการเข้าร่วมอบรม ไว้ในแฟ้มเอกสาร
	- ได้รับการพัฒนาศักยภาพตามหลักสูตรอื่น ๆ	๑	
	- ไม่ได้รับการพัฒนาศักยภาพตามหลักสูตรที่กรมฯ กำหนด และหลักสูตรอื่น ๆ	๐	

ด้านที่ ๓ การบริหารจัดการ

(๓.๑) ระบบข้อมูล

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	คะแนน	ตัวอย่าง
๓.๑.๑ มีการจัดทำฐานข้อมูลพื้นฐานของชุมชนในพื้นที่ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน	- มีข้อมูลพื้นที่ปกครองครบถ้วน เป็นปัจจุบัน เช่น ข้อมูลประชากร	๒	จัดทำข้อมูลพื้นที่ปกครองในพื้นที่ที่ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตั้งอยู่ เก็บไว้ในแฟ้มเอกสารประจำศูนย์ฯ อาทิ
	- มีข้อมูลพื้นที่ปกครอง แต่ไม่เป็นปัจจุบัน	๑	- ข้อมูลทั่วไปพื้นที่ที่ตั้ง - ข้อมูลชุมชน - ข้อมูลประชากร
	- ไม่มีข้อมูลพื้นที่ปกครอง	๐	

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	คะแนน	ตัวอย่าง
๓.๑.๒ มีทะเบียนผู้ใกล้เคียงในพื้นที่	- มีทะเบียนถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน	๒	
	- มีทะเบียน แต่ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	๑	
	- ไม่มีทะเบียน	๐	
๓.๑.๓ มีบัญชีผู้ใกล้เคียงในพื้นที่	- มีบัญชีถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน	๒	
	- มีบัญชี แต่ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	๑	
	- ไม่มีทะเบียน	๐	

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	คะแนน	ตัวอย่าง
๓.๑.๔ มีการเก็บข้อมูล ผลการปฏิบัติงานของ ผู้ใกล้ชิด และ คณะกรรมการบริหาร ประจำศูนย์ใกล้เคียง ข้อพิพาทภาคประชาชน	- มีการเก็บข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน	๒	เก็บข้อมูลผลการปฏิบัติงานของ ผู้ใกล้ชิด และคณะกรรมการ
	- มีการเก็บข้อมูล แต่ไม่เป็น ปัจจุบัน	๑	บริหารประจำศูนย์ใกล้เคียง ข้อพิพาทภาคประชาชนในเก็บ ไว้ในแฟ้มเอกสารประจำศูนย์ฯ ประเด็นดังนี้ ๑) การใกล้เคียงข้อพิพาท ๒) การเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับ พระราชบัญญัติการใกล้เคียง ข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๒ ๓) การเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับ สิทธิเสรีภาพและกฎหมายที่ จำเป็น อาทิ พระราชบัญญัติ กองทุนยุติธรรม พ.ศ. ๒๕๕๘ พระราชบัญญัติค่าตอบแทน ผู้เสียหาย และค่าทดแทน และ ค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ. ๒๕๔๔ พระราชบัญญัติ คุ้มครองพยานในคดีอาญา พ.ศ. ๒๕๔๖ ๔) การชี้ช่องบอกทางแก่ ประชาชนในการขอรับบริการ ตามบาทภารกิจของกระทรวง ยุติธรรม 
	- ไม่มีการเก็บข้อมูล	๐	

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	คะแนน	ตัวอย่าง
๓.๑.๕ สรุปผลและ รายงานผลการ ดำเนินงานทุกเดือน	- มีสรุปผลการดำเนินงานทุกเดือน	๒	รายงานผลการดำเนินงาน ข้อ ๓.๑.๔ ตามแบบฟอร์ม ที่กรมฯ กำหนดให้กรมคุ้มครอง สิทธิและเสรีภาพรับทราบเป็น ประจำทุกเดือน และเก็บไว้ใน แฟ้มเอกสารประจำศูนย์ฯ
	- มีสรุปผลการดำเนินงานบางเดือน	๑	
	- ไม่มีการสรุปผลการดำเนินงาน	๐	

(๓.๒) การพัฒนาระบบงาน

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	คะแนน	ตัวอย่าง
๓.๒.๑ มีการประชุม คณะกรรมการประจำ ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาท ภาคประชาชน (โดยมี การบันทึกการประชุม, ภาพถ่าย, เอกสาร ลงทะเบียน, อื่น ๆ)	- มีการประชุมฯ โดยมีการบันทึก, ภาพถ่าย, เอกสารลงทะเบียน	๒	มีการจัดทำรายงานการประชุม การบันทึกภาพ เก็บไว้ในแฟ้ม เอกสารประจำศูนย์ฯ 
	- มีการประชุมฯ โดยไม่มีการบันทึก, ภาพถ่าย, เอกสารลงทะเบียน	๑	
	- ไม่มีการประชุมฯ	๐	
๓.๒.๒ รายงานผลการ ประชุมคณะกรรมการ บริหารประจำ ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาท ภาคประชาชนทุกครั้ง เมื่อมีการประชุม	- มีการรายงานทุกครั้ง	๒	รายงานผลการประชุมตามข้อ ๓.๒.๑ ให้กรมคุ้มครองสิทธิและ เสรีภาพรับทราบเป็นประจำทุก เดือน และเก็บไว้ในแฟ้ม เอกสารประจำศูนย์ฯ
	- มีการรายงานไม่ทุกครั้ง	๑	
	- ไม่มีการรายงานฯ	๐	
๓.๒.๓ แผนดำเนินงาน ประจำปี	- มีแผนการดำเนินงานประจำปี โดยมีการวิเคราะห์ SWOT	๒	คณะกรรมการบริหารฯ ร่วมกัน จัดทำแผนการดำเนินงาน ประจำปีของศูนย์ใกล้เคียง

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	คะแนน	ตัวอย่าง
			ข้อพิพาทภาคประชาชน เก็บไว้ในแฟ้มเอกสารประจำศูนย์ฯ
	- มีแผนการดำเนินงานประจำปี โดยไม่มีการวิเคราะห์ SWOT	๑	
	- ไม่มีแผนการดำเนินงานประจำปี	๐	
๓.๒.๔ แผนการขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากคณะกรรมการส่งเสริมและกำกับการดำเนินงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน	- มีแผนการขอรับและได้รับการสนับสนุน	๒	คณะกรรมการบริหารฯ ร่วมกันจัดทำแผนขอรับการสนับสนุนงบประมาณประจำปีของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน และได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กองทุนยุติธรรม เก็บไว้ในแฟ้มเอกสาร
	- มีแผนการขอรับแต่ไม่ได้รับการสนับสนุน	๑	
	- ไม่มีแผนการขอรับการสนับสนุน	๐	
๓.๒.๕ มีการสรุปผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเก็บไว้ในประจำศูนย์ฯ	- มีสรุปผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณถูกต้อง	๒	คณะกรรมการบริหารฯ ร่วมกันสรุปผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณ เก็บไว้ในแฟ้มเอกสาร
	- มีสรุปผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณไม่ครบถ้วน	๑	
	- ไม่มีสรุปผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณ	๐	

(๓.๓) การมีส่วนร่วม

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	คะแนน	ตัวอย่าง
๓.๓.๑ มีการเข้าโครงการ/กิจกรรมร่วมกับสำนักงานยุติธรรม หรือหน่วยงาน	- มีร่วมกับยุติธรรมจังหวัดหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมากกว่า ๑ ครั้ง	๒	ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ร่วมกับสำนักงานยุติธรรมจังหวัด หรือ
	- มีร่วมกับยุติธรรมจังหวัดหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๑ ครั้ง	๑	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการ

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	คะแนน	ตัวอย่าง
ที่เกี่ยวข้องกับการ อำนวยความสะดวก			อำนวยความสะดวก ดำเนินการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ในชุมชน เก็บไว้ในแฟ้มเอกสาร เช่น - การขออนุมัติจัดกิจกรรม - หนังสือเชิญเข้าร่วมจัด กิจกรรม - ภาพถ่ายการจัดกิจกรรม
	- ไม่มีการขับเคลื่อนร่วมกับ ยุทธธรรมจังหวัดหรือหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง	๐	
๓.๓.๒ การทำกิจกรรม ร่วมกับอาสาสมัคร เครือข่ายกระทรวง ยุทธธรรมในพื้นที่	- มีร่วมกันมากกว่า ๑ ครั้ง	๒	ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาท ภาคประชาชน ร่วมกับเครือข่าย หรืออาสาสมัครอื่น ดำเนินการ จัดกิจกรรมต่าง ๆ ในชุมชน เก็บไว้ในแฟ้มเอกสารประจำ ศูนย์ฯ เช่น - การขออนุมัติจัดกิจกรรม - หนังสือเชิญเข้าร่วมจัด กิจกรรม - ภาพถ่ายการจัดกิจกรรม
	- มีร่วมกัน ๑ ครั้ง	๑	
	- ไม่มีกิจกรรมร่วมกับอาสาสมัคร ในพื้นที่	๐	

ด้านที่ ๔ งานบริการ

(๔.๑) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	คะแนน	ตัวอย่าง
๔.๑.๑ การจัด กระบวนการไกล่เกลี่ย แล้วเสร็จภายในกำหนด (ตามมาตรฐานขั้นตอน และระยะเวลา	- มีการจัดกระบวนการฯ ตามขั้นตอนเสร็จภายในกำหนด	๒	ดำเนินการจัดกระบวนการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามที่คู่กรณี ร้องขอ โดยดำเนินการแล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทภาคประชาชน

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	คะแนน	ตัวอย่าง
การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อ พิพาทภาคประชาชน)			 หลักฐานการเผยแพร่การไกล่เกลี่ย การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน วันที่ ๑๕ กรกฎาคม ๒๕๖๓ เวลา ๑๕.๐๐ น. ณ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ๓๕/๒๕๖๓ ขั้นตอนที่ ๑ ระบุปัญหา ระบุปัญหาที่ก่อให้เกิดข้อพิพาท ระบุสาเหตุของปัญหา ระบุผลกระทบของปัญหา ขั้นตอนที่ ๒ ฟังใจ ฟังใจทั้งสองฝ่าย ฟังใจทั้งสองฝ่าย ฟังใจทั้งสองฝ่าย ขั้นตอนที่ ๓ หาจุดร่วม หาจุดร่วม หาจุดร่วม หาจุดร่วม ขั้นตอนที่ ๔ หาทางออก หาทางออก หาทางออก หาทางออก
	- มีการจัดกระบวนการฯ ตาม ขั้นตอนไม่แล้วเสร็จภายในกำหนด	๑	
	- มีการจัดกระบวนการฯ ไม่เป็นไป ตามขั้นตอนที่กำหนด	๐	
๔.๑.๒ ความขัดแย้งยุติ ได้	- ความขัดแย้งยุติได้ร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป ไม่ว่าจะผลสำเร็จหรือไม่	๒	ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ภาคประชาชน สามารถจัดการ ความขัดแย้งให้ยุติได้ ร้อยละ ๘๐ ของจำนวนข้อพิพาทที่ยื่น ขอรับการไกล่เกลี่ย
	- ความขัดแย้งยุติได้ร้อยละ ๕๐ – ๗๙ ไม่ว่าจะผลสำเร็จหรือไม่	๑	ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ภาคประชาชน สามารถจัดการ ความขัดแย้งให้ยุติได้ ร้อยละ ๕๐ – ๗๙ ของจำนวนข้อพิพาท ที่ยื่นขอรับการไกล่เกลี่ย
	- ความขัดแย้งยุติได้ต่ำกว่าร้อยละ ๕๐ ไม่ว่าจะผลสำเร็จหรือไม่	๐	ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ภาคประชาชน สามารถจัดการ ความขัดแย้งให้ยุติได้ ต่ำกว่า ร้อยละ ๕๐ ของจำนวนข้อ พิพาทที่ยื่นขอรับการไกล่เกลี่ย
๔.๑.๓ มีการจัดทำ บันทึกข้อตกลงระงับ ข้อพิพาทดำเนินการ	- การจัดทำบันทึกข้อตกลงฯ เป็นไปตามมาตรฐาน ร้อยละ ๙๐	๒	ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ภาคประชาชน จัดทำบันทึก ข้อตกลงฯ เป็นไปตามมาตรฐาน

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	คะแนน	ตัวอย่าง
ตามพระราชบัญญัติ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๒			ร้อยละ ๙๐ ของจำนวนข้อ พิพาทที่ยื่นขอรับการไกล่เกลี่ย
	- การจัดทำบันทึกข้อตกลงฯ เป็นไปตามมาตรฐาน ร้อยละ ๕๐ - ๘๙	๑	ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ภาคประชาชน จัดทำบันทึก ข้อตกลงฯ เป็นไปตามมาตรฐาน ร้อยละ ๕๐ - ๘๙ ของจำนวน ข้อพิพาทที่ยื่นขอรับการไกล่ เกลี่ย
	- การจัดทำบันทึกข้อตกลงฯ เป็นไปตามมาตรฐาน ต่ำกว่าร้อย ละ ๕๐	๐	ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ภาคประชาชน จัดทำบันทึก ข้อตกลงฯ เป็นไปตามมาตรฐาน ต่ำกว่าร้อยละ ๕๐ ของจำนวน ข้อพิพาทที่ยื่นขอรับการไกล่ เกลี่ย

(๔.๒) การอำนวยความสะดวกและลดความเลื่อมล้ำในการเข้าถึงความยุติธรรมของ
ประชาชน

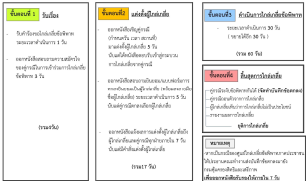
ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	คะแนน	ตัวอย่าง
๔.๒.๑ การจัดกิจกรรม ให้ความรู้ทางกฎหมาย การเฝ้าระวังและป้องกัน ปัญหาตามงบประมาณที่ ได้รับการอุดหนุนเพื่อ เป็นค่าใช้จ่ายในการ ดำเนินการของศูนย์ไกล่ เกลี่ยข้อพิพาทภาค ประชาชน	- มีการจัดกิจกรรมเชิงป้องกันฯ มากกว่า ๑ ครั้ง	๒	ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ภาคประชาชน ดำเนินการ ขับเคลื่อนกิจกรรม/โครงการให้ ความรู้ทางกฎหมาย ตามงบประมาณที่ได้รับการ อุดหนุนเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายใน การดำเนินการ จาก กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ และกองทุนยุติธรรม เก็บไว้ใน แฟ้มเอกสารประจำศูนย์ฯ เช่น - การขออนุมัติจัดกิจกรรม - หนังสือเชิญเข้าร่วมจัด กิจกรรม - ภาพถ่ายการจัดกิจกรรม
	- มีการจัดกิจกรรมเชิงป้องกันฯ ๑ ครั้ง	๑	
	- ไม่มีการจัดกิจกรรมเชิงป้องกัน	๐	

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	คะแนน	ตัวอย่าง
๔.๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ส่วนราชการและประชาชนทั่วไปทราบ	- มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบทั่วไปมากกว่า ๑ ช่องทาง	๒	ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ประชาสัมพันธ์บทบาทภารกิจของศูนย์ฯ ให้ประชาชนรับทราบผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เสียงตามสายวิทยุชุมชน จัดนิทรรศการ
	- มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบทั่วไป ๑ ช่องทาง	๑	
	- ไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบทั่วไป	๐	

(๔.๓) มาตรฐานการให้บริการ

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	คะแนน	ตัวอย่าง
๔.๓.๑ การจัดเก็บข้อมูลประชาชนผู้มารับบริการ และการจัดหมวดหมู่แฟ้มเอกสารของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน	- มีการจัดเก็บข้อมูลประชาชนผู้มารับบริการทุกงานบริการ	๒	ต้องจัดเก็บข้อมูลประชาชนผู้มารับบริการ เก็บไว้ในแฟ้มเอกสารประจำศูนย์ฯ เช่น ๑) การใกล้เคียงข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการใกล้เคียงข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๒ ๒) พระราชบัญญัติกองทุนยุติธรรม พ.ศ. ๒๕๕๘ ๓) พระราชบัญญัติค่าตอบแทนผู้เสียหาย และค่าทดแทน และค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ. ๒๕๔๔ ๔) พระราชบัญญัติคุ้มครองพยานในคดีอาญา พ.ศ. ๒๕๕๖ ๕) การชี้ช่องบอกทางแก่ประชาชนในการขอรับบริการตามบาทภารกิจของกระทรวงยุติธรรม

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	คะแนน	ตัวอย่าง
	- มีการจัดเก็บข้อมูลประชาชนผู้มารับบริการบางงานบริการ	๑	
	- ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลประชาชนผู้มารับบริการ	๐	
๔.๓.๒ มีคู่มือการปฏิบัติงาน หรือเอกสารเผยแพร่รายงานบริการ	- มีคู่มือการปฏิบัติงานหรือเอกสารเผยแพร่ทุกงานบริการ	๒	มีคู่มือการปฏิบัติงาน หรือเอกสารเผยแพร่รายงานบริการ   
	- มีคู่มือการปฏิบัติงานหรือเอกสารเผยแพร่บางงานบริการ	๑	
	- ไม่มีคู่มือการปฏิบัติงานหรือเอกสารเผยแพร่	๐	
๔.๓.๓ มีผังขั้นตอนการไหลเวียนข้อพิพาทแสดงแก่ผู้รับบริการ	- มีผังขั้นตอนการไหลเวียนข้อพิพาทแสดงทุกงานบริการ	๒	ติดประกาศผังขั้นตอนการไหลเวียนข้อพิพาทเพื่อแสดงแก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน 

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	คะแนน	ตัวอย่าง
			
	- มีผังขั้นตอนการใกล้เคียงรับข้อพิพาทแสดงบางงานบริการ	๑	
	- ไม่มีผังขั้นตอนการใกล้เคียงรับข้อพิพาทแสดง	๐	
๔.๓.๔ มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	- มีการประเมินความพึงพอใจทุกงานบริการ	๒	ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการศูนย์ฯ
	- มีการประเมินความพึงพอใจบางงานบริการ	๑	
	- ไม่มีการประเมินความพึงพอใจ	๐	
๔.๓.๕ มีระบบการจัดการข้อร้องเรียน	- มีระบบการจัดการข้อร้องเรียนหลากหลายช่องทาง	๒	ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน มีการรับฟังและจัดการข้อร้องเรียนการให้บริการแก่ประชาชนของศูนย์ฯ ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ทางกลุ่มไลน์, Facebook Fan Page, กล่องรับเรื่องราวร้องเรียน
	- มีระบบการจัดการข้อร้องเรียน ๑ ช่องทาง	๑	
	- ไม่มีระบบการจัดการข้อร้องเรียน	๐	
	- คู่กรณีมีความพึงพอใจ	๒	

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	คะแนน	ตัวอย่าง
๔.๓.๖ มีการวัดความพึงพอใจของคู่กรณีในการจัดทำบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาท	ร้อยละ ๙๐		ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ภาคประชาชน ประเมินความพึงพอใจของคู่กรณีในการจัดทำบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาท
	- คู่กรณีมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๕๐ – ๘๙	๑	
	- คู่กรณีมีความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ ๕๐	๐	

สูตรการคำนวณ

ให้คำนวณจากแต่ละด้าน โดยนำค่าคะแนนที่ได้คูณด้วยค่าถ่วงน้ำหนักหารด้วยค่าคะแนนเต็ม แล้วนำค่าคะแนนที่ได้ในแต่ละด้านมาบวกรวมกัน ดังนี้

ค่าคะแนนที่ได้ x ค่าถ่วงน้ำหนัก เช่น ด้านที่ ๑ ได้ ๘ คะแนน คือ $8 \times 10 = 80$

ค่าคะแนนเต็มในแต่ละด้าน ๑๐

เกณฑ์การให้คะแนน :

- พิจารณาจากผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การพิจารณา โดยนำคะแนนที่ได้มาถ่วงน้ำหนักเป็นรายข้อ
- ค่าคะแนนที่ได้เมื่อถ่วงน้ำหนักตามเกณฑ์ข้อ ๑ รวมกัน ๔ ด้าน เกินกว่าร้อยละ ๕๐ ถือว่าผ่านเกณฑ์การตรวจ

ระดับผลการตรวจ

- ระดับดีเด่น (A) ได้คะแนนร้อยละ ๘๑-๑๐๐
- ระดับดีมาก (B) ได้คะแนนร้อยละ ๗๑-๘๐
- ระดับดี (C) ได้คะแนนร้อยละ ๖๑-๗๐
- ระดับพอใช้ (D) ได้คะแนนร้อยละ ๕๐-๖๐
- ระดับต้องพัฒนา (E) ได้คะแนนต่ำกว่าร้อยละ ๕๐