

แบบการตรวจมาตรฐาน ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน

ตรวจสอบเพื่อขึ้นทะเบียน

ตรวจสอบเพื่อประเมินประจำปี

(ข้อมูลศูนย์ที่ตรวจ) ชื่อศูนย์.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทร.....

ลายมือชื่อ.....ประธานอนุกรรมการฯ
(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....

ลายมือชื่อ.....กรรมการ
(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....

ลายมือชื่อ.....กรรมและเลขานุการ
(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....

ลายมือชื่อ.....ผู้ช่วยเลขานุการ
(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....

แบบการตรวจมาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน เป็นสถานที่ที่เกิดจากการรวมตัวของประชาชนในระดับชุมชน เพื่อใช้สำหรับให้บริการประชาชนในพื้นที่ชุมชนนั้น ๆ ให้เข้าถึงบริการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตลอดจนเป็นสถานที่ในการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับภารกิจด้านต่าง ๆ ของกระทรวงยุติธรรมไปสู่ประชาชนในระดับพื้นที่

มาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

๑. เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมีความมั่นใจว่าจะได้รับการอำนวยความสะดวก ผ่านบริการที่ดี มีประสิทธิภาพและมีมาตรฐาน

๒. เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถรักษาสิทธิของตนในการรับบริการจากศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ผ่านการตรวจสอบ ติดตาม

๓. เพื่อยกระดับศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนให้เป็นที่ยอมรับ เชื่อมั่น เชื่อถือแก่ประชาชนในท้องถิ่นชุมชน

๔. เพื่อกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ จะใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนและจัดสรรทรัพยากรในการส่งเสริม สนับสนุน หรือพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน และผู้ไกล่เกลี่ย

มาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน แบ่งออกเป็น ๔ ด้าน ๓๕ ตัวชี้วัด (ค่าน้ำหนัก ๑๐๐ คะแนน) ได้แก่

ด้านที่ ๑ โครงสร้างเชิงกายภาพ มีจำนวน ๖ ตัวชี้วัด (ค่าน้ำหนัก ๒๐ คะแนน)

ด้านที่ ๒ บุคลากร มีจำนวน ๖ ตัวชี้วัด (ค่าน้ำหนัก ๒๐ คะแนน)

ด้านที่ ๓ การบริหารจัดการ แบ่งออกเป็น ๓ ด้านย่อย มีจำนวน ๑๒ ตัวชี้วัด (ค่าน้ำหนัก ๒๕ คะแนน) ได้แก่

(๑) ระบบข้อมูล มีจำนวน ๕ ตัวชี้วัด (ค่าน้ำหนัก ๑๐ คะแนน)

(๒) การพัฒนางาน มีจำนวน ๕ ตัวชี้วัด (ค่าน้ำหนัก ๑๐ คะแนน)

(๓) การมีส่วนร่วม มีจำนวน ๒ ตัวชี้วัด (ค่าน้ำหนัก ๕ คะแนน)

ด้านที่ ๔ งานบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ด้านย่อย มีจำนวน ๑๑ ตัวชี้วัด (ค่าน้ำหนัก ๓๕ คะแนน) ได้แก่

(๑) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีจำนวน ๓ ตัวชี้วัด (ค่าน้ำหนัก ๒๐ คะแนน)

(๒) การอำนวยความสะดวกและลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงความยุติธรรมของประชาชน มีจำนวน ๒ ตัวชี้วัด (ค่าน้ำหนัก ๕ คะแนน)

(๓) มาตรฐานการให้บริการ มีจำนวน ๖ ตัวชี้วัด (ค่าน้ำหนัก ๑๐ คะแนน)

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ใน () ตามข้อมูลที่ปรากฏอยู่จริงในปัจจุบัน

ด้านที่ ๑ โครงสร้างเชิงกายภาพ

ตัวบ่งชี้ที่	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์การพิจารณา	แนวทางการพิจารณาและคำอธิบาย	ได้คะแนน	ค่าน้ำหนัก
๑.๑	มีสำนักงานที่ตั้ง	() มี () มี () ไม่มี	- มีสถานที่ตั้งในส่วนราชการ เช่น เทศบาล, อบต., วัด, โรงเรียน - มีสถานที่ตั้งส่วนตัว เช่น ที่บ้าน - ไม่มีสถานที่ตั้ง	๒ ๑ ๐	๒๐
๑.๒	มีป้ายชื่อศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนติดไว้ ณ ที่ตั้งศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน	() มี () มี () ไม่มี	- มีป้ายถาวรแสดงชื่อศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน - มีป้ายชั่วคราวแสดงชื่อศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน - ไม่มีป้าย	๒ ๑ ๐	
๑.๓	มีการติดประกาศคำสั่งจัดตั้งศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน	() มี () มี () ไม่มี	- มีการติดประกาศคำสั่งตั้งศูนย์ใกล้เคียงฯชัดเจน เป็นปัจจุบัน - มีการติดประกาศคำสั่งตั้งศูนย์ใกล้เคียงฯไม่เป็นปัจจุบัน - ไม่มีการติดประกาศคำสั่งตั้งศูนย์ใกล้เคียงฯ	๒ ๑ ๐	
๑.๔	มีการจัดทำผังโครงสร้าง คณะทำงานบริหารประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน	() มี () มี () ไม่มี	- มีผังโครงสร้างคณะทำงานบริหารประจำศูนย์ฯชัดเจน เป็นปัจจุบัน - มีผังโครงสร้างคณะทำงานบริหารประจำศูนย์ฯไม่เป็นปัจจุบัน - ไม่มีผังโครงสร้างคณะทำงานบริหารประจำศูนย์ฯ	๒ ๑ ๐	
๑.๕	มีสถานที่ที่จัดไว้สำหรับการจัดกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท	() มี () มี () ไม่มี	- มีสถานที่ถาวร ไม่มีสิ่งรบกวน ในการจัดกระบวนการใกล้เคียงฯ - มีสถานที่สำหรับการจัดกระบวนการใกล้เคียงฯ แต่มีสิ่งรบกวน - ไม่มีสถานที่สำหรับการจัดกระบวนการใกล้เคียงฯ	๒ ๑ ๐	
๑.๖	มีอุปกรณ์พร้อมสำหรับการให้บริการผู้มาขอรับบริการ	() มี () มี () ไม่มี	- มีอุปกรณ์พร้อมสำหรับการให้บริการผู้มาขอรับบริการ เช่น เครื่องพิมพ์ คอมพิวเตอร์ โต๊ะ เก้าอี้ - มีอุปกรณ์พร้อมสำหรับการให้บริการผู้มาขอรับบริการ เช่น แบบฟอร์ม แฟ้มจัดเก็บเอกสาร - ไม่มีอุปกรณ์พร้อมสำหรับการให้บริการผู้มาขอรับบริการ	๒ ๑ ๐	

ด้านที่ ๒ บุคลากร

ตัวบ่งชี้ที่	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์การพิจารณา	แนวทางการพิจารณาและคำอธิบาย	ได้คะแนน	ค่าน้ำหนัก
๒.๑	มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน	() มี () มี () ไม่มี	- มีคำสั่งแต่งตั้งเป็นปัจจุบัน เป็นที่ยอมรับ - มีคำสั่งแต่งตั้ง แต่ไม่เป็นปัจจุบัน - ไม่มีคำสั่งแต่งตั้ง	๒ ๑ ๐	๒๐
๒.๒	มีบุคลากรประสานงานประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน หรือมีช่องทางให้ประชาชนสามารถติดต่อได้เมื่อต้องการขอรับบริการ	() มี () มี () ไม่มี	- มีบุคลากรประสานงานประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ได้ตลอดเวลา - มีบุคลากรประสานงานประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ในเวลาราชการ - ไม่มีบุคลากรประสานงานประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ	๒ ๑ ๐	
๒.๓	มีผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน (เป็นผู้ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรอบรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักสูตรที่ กพยช. รับรอง)	() มี () มี () ไม่มี	- มีผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยฯ มีประสบการณ์ และผ่านการฝึกอบรมฯ ไม่น้อยกว่า ๓ คน - มีผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยฯ มีประสบการณ์ และผ่านการฝึกอบรมจำนวน ๑ - ๒ คน - ไม่มีผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยฯ หรือผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยไม่มีประสบการณ์ และไม่ผ่านการฝึกอบรม	๒ ๑ ๐	
๒.๔	คณะทำงานบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ได้รับการพัฒนาศักยภาพด้านการจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	() ได้รับ () ได้รับ () ไม่ได้รับการพัฒนาศักยภาพ	- ได้รับการพัฒนาศักยภาพตามหลักสูตรที่กรมฯ กำหนด - ได้รับการพัฒนาศักยภาพตามหลักสูตรอื่น ๆ - ไม่ได้รับการพัฒนาศักยภาพตามหลักสูตรที่กรมฯ กำหนดและหลักสูตรอื่น ๆ	๒ ๑ ๐	
๒.๕	ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ได้รับการพัฒนาศักยภาพด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	() ได้รับ () ได้รับ () ไม่ได้รับการพัฒนาศักยภาพ	- ได้รับการพัฒนาศักยภาพตามหลักสูตรที่กรมฯ กำหนด - ได้รับการพัฒนาศักยภาพตามหลักสูตรอื่น ๆ - ไม่ได้รับการพัฒนาศักยภาพตามหลักสูตรที่กรมฯ กำหนดและหลักสูตรอื่น ๆ	๒ ๑ ๐	

ตัวบ่งชี้ที่	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์การพิจารณา	แนวทางการพิจารณาและคำอธิบาย	ได้คะแนน	ค่าน้ำหนัก
๒.๖	คณะทำงานบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ได้รับการพัฒนาศักยภาพในด้านต่าง ๆ สามารถแนะนำภารกิจของกระทรวงยุติธรรม	() ได้รับ () ได้รับ () ไม่ได้รับการพัฒนาศักยภาพ	- ได้รับการพัฒนาศักยภาพตามหลักสูตรที่กรมฯ กำหนด - ได้รับการพัฒนาศักยภาพตามหลักสูตรอื่น ๆ - ไม่ได้รับการพัฒนาศักยภาพตามหลักสูตรที่กรมฯ กำหนดและหลักสูตรอื่น ๆ	๒ ๑ ๐	

ด้านที่ ๓ การบริหารจัดการ

(๓.๑) ระบบข้อมูล

ตัวบ่งชี้ที่	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์การพิจารณา	แนวทางการพิจารณาและคำอธิบาย	ได้คะแนน	ค่าน้ำหนัก
๓.๑.๑	มีการจัดทำฐานข้อมูลพื้นฐานของชุมชนในพื้นที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน	() มี () มี () ไม่มี	- มีข้อมูลพื้นที่ปกครองครบถ้วน เป็นปัจจุบัน เช่น ข้อมูลประชากร - มีข้อมูลพื้นที่ปกครอง แต่ไม่เป็นปัจจุบัน - ไม่มีข้อมูลพื้นที่ปกครอง	๒ ๑ ๐	๑๐
๓.๑.๒	มีทะเบียนผู้ไกล่เกลี่ยในพื้นที่	() มี () มี () ไม่มี	- มีทะเบียนถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน - มีทะเบียน แต่ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน - ไม่มีทะเบียน	๒ ๑ ๐	
๓.๑.๓	มีบัญชีผู้ไกล่เกลี่ยในพื้นที่	() มี () มี () ไม่มี	- มีบัญชีถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน - มีบัญชี แต่ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน - ไม่มีทะเบียน	๒ ๑ ๐	
๓.๑.๔	มีการเก็บข้อมูลผลการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยและคณะทำงานบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน	() มี () มี () ไม่มี	- มีการเก็บข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน - มีการเก็บข้อมูล แต่ไม่เป็นปัจจุบัน - ไม่มีการเก็บข้อมูล	๒ ๑ ๐	
๓.๑.๕	มีสรุปผลและรายงานผลการดำเนินงานทุกเดือน	() มี () มี () ไม่มี	- มีสรุปผลการดำเนินงานทุกเดือน - มีสรุปผลการดำเนินงานบางเดือน - ไม่มีสรุปผลการดำเนินงาน	๒ ๑ ๐	

(๓.๒) การพัฒนางาน

ตัวบ่งชี้ที่	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์การพิจารณา	แนวทางการพิจารณาและคำอธิบาย	ได้คะแนน	ค่าน้ำหนัก
๓.๒.๑	มีการประชุมคณะกรรมการบริหารประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน (โดยมีการบันทึกการประชุม, ภาพถ่าย, เอกสารลงทะเบียน, อื่น ๆ)	() มี () มี () ไม่มี	- มีการประชุมฯโดยมีการบันทึก,ภาพถ่าย,เอกสารลงทะเบียน - มีการประชุมฯโดยไม่มีการบันทึก,ภาพถ่าย,เอกสารลงทะเบียน - ไม่มีการประชุมฯ	๒ ๑ ๐	๑๐
๓.๒.๒	รายงานผลการประชุมคณะกรรมการบริหารประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนทุกครั้งเมื่อมีการประชุม	() มี () มี () ไม่มี	- มีการรายงานทุกครั้ง - มีการรายงานไม่ทุกครั้ง - ไม่มีการรายงานฯ	๒ ๑ ๐	
๓.๒.๓	มีแผนดำเนินงานประจำปี	() มี () มี () ไม่มี	- มีแผนการดำเนินงานประจำปี โดยมีการวิเคราะห์ SWOT - มีแผนการดำเนินงานประจำปี โดยไม่มีการวิเคราะห์ SWOT - ไม่มีแผนการดำเนินงานประจำปี	๒ ๑ ๐	
๓.๒.๔	มีแผนการขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากคณะกรรมการส่งเสริมและกำกับการทำงานศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน	() มี () มี () ไม่มี	- มีแผนการขอรับและได้รับการสนับสนุน - มีแผนการขอรับแต่ไม่ได้รับการสนับสนุน - ไม่มีแผนการขอรับการสนับสนุน	๒ ๑ ๐	
๓.๒.๕	มีการสรุปผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเก็บไว้ประจำศูนย์	() มี () มี () ไม่มี	- มีสรุปผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณถูกต้อง - มีสรุปผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณไม่ครบถ้วน - ไม่มีสรุปผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณ	๒ ๑ ๐	

(๓.๓) การมีส่วนร่วม

ตัวบ่งชี้ที่	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์การพิจารณา	แนวทางการพิจารณาและคำอธิบาย	ได้คะแนน	ค่าน้ำหนัก
๓.๓.๑	มีการเข้าโครงการ/กิจกรรม ร่วมกับสำนักงาน ยุติธรรม หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความยุติธรรม	() มี () มี () ไม่มี	- มีร่วมกับยุติธรรมจังหวัดหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมากกว่า ๑ ครั้ง - มีร่วมกับยุติธรรมจังหวัดหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๑ ครั้ง - ไม่มีการขับเคลื่อนร่วมกับยุติธรรมจังหวัดหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๒ ๑ ๐	๕
๓.๓.๒	มีการทำกิจกรรมร่วมกับอาสาสมัครเครือข่ายกระทรวงยุติธรรมในพื้นที่	() มี () มี () ไม่มี	- มีร่วมกันมากกว่า ๑ ครั้ง - มีร่วมกัน ๑ ครั้ง - ไม่มีกิจกรรมร่วมกับอาสาสมัครในพื้นที่	๒ ๑ ๐	

ด้านที่ ๔ งานบริการ

(๔.๑) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ตัวบ่งชี้ที่	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์การพิจารณา	แนวทางการพิจารณาและคำอธิบาย	ได้คะแนน	ค่าน้ำหนัก
๔.๑.๑	การจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยแล้วเสร็จภายในกำหนด (ตามมาตรฐานขั้นตอนและระยะเวลา การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน)	() มี () มี () ไม่มี	- มีการจัดกระบวนการฯตามขั้นตอนเสร็จภายในกำหนด - มีการจัดกระบวนการฯตามขั้นตอนไม่แล้วเสร็จภายในกำหนด - มีการจัดกระบวนการฯไม่เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด	๒ ๑ ๐	๒๐
๔.๑.๒	ความขัดแย้งยุติได้	() ร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป () ร้อยละ ๕๐ - ๗๙ () ต่ำกว่าร้อยละ ๕๐	- ความขัดแย้งยุติได้ร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป ไม่ว่าจะผลสำเร็จหรือไม่ - ความขัดแย้งยุติได้ร้อยละ ๕๐ - ๗๙ ไม่ว่าจะผลสำเร็จหรือไม่ - ความขัดแย้งยุติได้ต่ำกว่าร้อยละ ๕๐ ไม่ว่าจะผลสำเร็จหรือไม่	๒ ๑ ๐	
๔.๑.๓	มีการจัดทำบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาท ดำเนินการตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๒	() ร้อยละ ๙๐ ขึ้นไป () ร้อยละ ๕๐ - ๘๙ () ต่ำกว่าร้อยละ ๕๐	- การจัดทำบันทึกข้อตกลงฯ เป็นไปตามมาตรฐาน ร้อยละ ๙๐ - การจัดทำบันทึกข้อตกลงฯ เป็นไปตามมาตรฐาน ร้อยละ ๕๐ - ๘๙ - การจัดทำบันทึกข้อตกลงฯ เป็นไปตามมาตรฐาน ต่ำกว่าร้อยละ ๕๐	๒ ๑ ๐	

(๔.๒) การอำนวยความสะดวกและลดความเลื่อมล้ำในการเข้าถึงความยุติธรรมของประชาชน

ตัวบ่งชี้ที่	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์การพิจารณา	แนวทางการพิจารณาและคำอธิบาย	ได้คะแนน	ค่าน้ำหนัก
๔.๒.๑	มีการจัดกิจกรรมให้ความรู้ทางกฎหมาย การเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาตามงบประมาณที่ได้รับการอุดหนุนเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน	() มี () มี () ไม่มี	- มีการจัดกิจกรรมเชิงป้องกันมากกว่า ๑ ครั้ง - มีการจัดกิจกรรมเชิงป้องกัน ๑ ครั้ง - ไม่มีการจัดกิจกรรมเชิงป้องกัน	๒ ๑ ๐	๕
๔.๒.๒	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ส่วนราชการและประชาชนทั่วไปทราบ	() มี () มี () ไม่มี	- มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบทั่วไปมากกว่า ๑ ช่องทาง - มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบทั่วไป ๑ ช่องทาง - ไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบทั่วไป	๒ ๑ ๐	

(๓.๓) มาตรฐานการให้บริการ

ตัวบ่งชี้ที่	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์การพิจารณา	แนวทางการพิจารณาและคำอธิบาย	ได้คะแนน	ค่าน้ำหนัก
๔.๓.๑	การจัดเก็บข้อมูลประชาชนผู้มารับบริการ และการจัดหมวดหมู่แฟ้มเอกสารของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน	() มี () มี () ไม่มี	- มีการจัดเก็บข้อมูลประชาชนผู้มารับบริการทุกงานบริการ - มีการจัดเก็บข้อมูลประชาชนผู้มารับบริการบางงานบริการ - ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลประชาชนผู้มารับบริการ	๒ ๑ ๐	๑๐
๔.๓.๒	มีคู่มือการปฏิบัติงาน หรือเอกสารเผยแพร่งานบริการ	() มี () มี () ไม่มี	- มีคู่มือการปฏิบัติงานหรือเอกสารเผยแพร่ทุกงานบริการ - มีคู่มือการปฏิบัติงานหรือเอกสารเผยแพร่บางงานบริการ - ไม่มีคู่มือการปฏิบัติงานหรือเอกสารเผยแพร่	๒ ๑ ๐	
๔.๓.๓	มีผังขั้นตอนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแสดงแก่ผู้รับบริการ	() มี () มี () ไม่มี	- มีผังขั้นตอนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทแสดงทุกงานบริการ - มีผังขั้นตอนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทแสดงบางงานบริการ - ไม่มีผังขั้นตอนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทแสดง	๒ ๑ ๐	
๔.๓.๔	มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	() มี () มี () ไม่มี	- มีการประเมินความพึงพอใจทุกงานบริการ - มีการประเมินความพึงพอใจบางงานบริการ - ไม่มีการประเมินความพึงพอใจ	๒ ๑ ๐	

ตัวบ่งชี้ที่	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์การพิจารณา	แนวทางการพิจารณาและคำอธิบาย	ได้คะแนน	ค่าน้ำหนัก
๔.๓.๕	มีระบบการจัดการซื้อร้องเรียน	() มี () มี () ไม่มี	- มีระบบการจัดการซื้อร้องเรียนหลากหลายช่องทาง - มีระบบการจัดการซื้อร้องเรียน ๑ ช่องทาง - ไม่มีระบบการจัดการซื้อร้องเรียน	๒ ๑ ๐	
๔.๓.๖	มีการวัดความพึงพอใจของคู่กรณีในการจัดทำบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาท	() ร้อยละ ๙๐ ขึ้นไป () ร้อยละ ๕๐ - ๘๙ () ต่ำกว่าร้อยละ ๕๐	- คู่กรณีมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๐ - คู่กรณีมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๕๐ - ๘๙ - คู่กรณีมีความพึงพอใจ ต่ำกว่าร้อยละ ๕๐	๒ ๑ ๐	
คะแนนรวมทั้งสิ้น					

สูตรการคำนวณ

ให้คำนวณจากแต่ละด้าน โดยนำค่าคะแนนที่ได้คูณด้วยค่าถ่วงน้ำหนักหารด้วยค่าคะแนนเต็ม แล้วนำค่าคะแนนที่ได้ในแต่ละด้านมาบวกรวมกัน ดังนี้

$$\frac{\text{ค่าคะแนนที่ได้} \times \text{ค่าถ่วงน้ำหนัก}}{\text{ค่าคะแนนเต็มในแต่ละด้าน}} \quad \text{เช่น} \quad \frac{\text{ด้านที่ ๑ ได้ ๘ คะแนน}}{๑๐} \quad \text{คือ} \quad \frac{๘ \times ๑๐}{๑๐} = ๘$$

เกณฑ์การให้คะแนน :

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

ระดับผลการตรวจ

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