ด่วนมาก

ที่ นศ ๐๐๑๘.๑/๑๓๖๕

ศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช
ถนนราชดำเนิน นศ ๘๐๐๐๐

๑๑ มิถุนายน ๒๕๕๖

เรื่อง การดำเนินโครงการคัดเลือก "อำเภอ..ยิ้ม ใส-สะอาด" ดีเด่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๖

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ

อ้างถึง หนังสือจังหวัดนครศรีธรรมราช ด่วนมาก ที่ นศ ๐๐๑๗.๑/ว ๔๗๑๕ ลงวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๕

สิ่งที่ส่งมาด้วย หลักเกณฑ์การคัดเลือกอำเภอดีเด่น จำนวน ๑ ชุด

ด้วยจังหวัดได้รับแจ้งจากกรมการปกครองว่า ตามที่ได้ประกาศใช้เกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ..ยิ้ม เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนา ปรับปรุง ยกระดับ และรักษาคุณภาพการบริการประชาชนของอำเภอให้มีมาตรฐานการบริการเดียวกัน ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐาน ๕ หมวด ๒๙ เกณฑ์ชี้วัด ๑๑๑ เกณฑ์ชี้วัดย่อย เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาของทุกอำเภอ ตลอดจนเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ โดยได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี พร้อมทั้งได้กำหนดนโยบาย "อำเภอใส – สะอาด" โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อให้มีการเสริมสร้าง พัฒนา และปรับปรุงความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคารที่ว่าการอำเภอ สถานที่ของส่วนราชการต่างๆ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และอาคารบ้านเรือนของชุมชน/หมู่บ้าน รวมทั้งพื้นที่สาธารณะของอำเภอทั่วประเทศ ตลอดจนให้บุคลากรของอำเภอจากทุกภาคส่วนต่างๆ ได้แก่ ข้าราชการ ผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ และบุคลากรที่ปฏิบัติงานในพื้นที่อำเภอได้มีการเสริมสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ การเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการปฏิบัติงาน ให้มีเกียรติและศักดิ์ศรี เป็นแบบอย่างที่ดี ตามหลักการ **"สะอาดตา สะอาดกาย สะอาดใจ"** พร้อมทั้งให้อำเภอรายงานผลการดำเนินการให้จังหวัดทราบเป็นประจำทุกเดือน นั้น

เพื่อเป็นการขยายผลเกณฑ์มาตรฐานอำเภอ..ยิ้ม และนโยบาย "อำเภอใส – สะอาด" ให้บังเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม กรมการปกครองจึงได้จัดทำโครงการคัดเลือก "อำเภอ..ยิ้ม ใส – สะอาด" ดีเด่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญ เพื่อเป็นการกระตุ้นและเสริมสร้างให้อำเภอได้ดำเนินการพัฒนา ปรับปรุง ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในพื้นที่ ตามเกณฑ์มาตรฐานอำเภอ..ยิ้ม รวมทั้งส่วนราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ชุมชน/หมู่บ้าน และพื้นที่สาธารณะโดยทั่วไป ให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ตลอดจนบุคลากรขององค์กรได้มีการเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดีตามหลักการ "สะอาดตา สะอาดกาย สะอาดใจ" ในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง รวมทั้ง เป็นการคัดเลือกให้ได้อำเภอดีเด่นที่สามารถ เป็นแบบอย่างในการดำเนินการตามโครงการ "อำเภอ..ยิ้ม ใส-สะอาด" แก่อำเภออื่นทั่วประเทศ

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินโครงการคัดเลือก "อำเภอ..ยิ้ม ใส – สะอาด" ดีเด่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ ดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพ จังหวัดจึงให้อำเภอทุกอำเภอดำเนินการ ดังนี้

/๑. จัดทำเอกสารผลงาน...

๑. จัดทำเอกสารผลงานการดำเนินการของอำเภอตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด พร้อมภาพถ่าย (บันทึกลงในแผ่นซีดีความละเอียดของภาพไม่น้อยกว่า ๕ ล้านพิกเซล) ส่งให้จังหวัด จำนวน ๓ ชุด ภายในวันศุกร์ที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๕๖ เพื่อเสนอคณะกรรมการฯ ระดับจังหวัด เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาคัดเลือกให้เหลือ ๑ อำเภอ และจัดส่งให้กรมการปกครอง เป็นข้อมูลประกอบการดำเนินการคัดเลือกในระดับเขตและระดับภาค ต่อไป

๒. ให้อำเภอถือปฏิบัติตามหลักการ "อำเภอใส–สะอาด" อย่างเคร่งครัด โดยรายงานผลการดำเนินงานรายเดือนตามแบบรายงาน ตามหนังสือที่อ้างถึง พร้อมภาพถ่ายบรรจุลงในแผ่นซีดีให้จังหวัดทราบภายในวันที่ ๒ ของทุกเดือน

ทั้งนี้ กรมการปกครองจะมอบประกาศเกียรติคุณให้กับ "อำเภอ..ยิ้ม ใส – สะอาด" ดีเด่น ระดับจังหวัด มอบโล่รางวัลและงบประมาณสำหรับการพัฒนาศักยภาพการบริการประชาชนให้กับ "อำเภอ..ยิ้ม ใส – สะอาด" ดีเด่น ระดับเขต และระดับภาค ตลอดจนการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลงานเพื่อเป็นตัวอย่างแก่อำเภออื่นๆ ทั่วประเทศ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิโรจน์ จิวะรังสรรค์)
ผู้ว่าราชการจังหวัดนครศรีธรรมราช

ที่ทำการปกครองจังหวัด
(กลุ่มงานปกครอง)
โทร. ๐-๗๕๓๕-๖๑๓๓,๐-๗๕๓๑-๐๐๙๖

หลักเกณฑ์การคัดเลือก “อำเภอ..ยิ้ม ใส – สะอาด” ดีเด่น

อำเภอ.....จังหวัด.....

การดำเนินการคัดเลือก“อำเภอ..ยิ้ม ใส – สะอาด” ดีเด่น

ตามเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ..ยิ้ม ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐาน 5 หมวด 29 เกณฑ์ชี้วัด 111 เกณฑ์ชี้วัดย่อย และเกณฑ์มาตรฐานเพิ่มเติมตามนโยบาย “อำเภอใส – สะอาด” จำนวนเกณฑ์มาตรฐาน 1 หมวด 2 เกณฑ์ชี้วัด 8 เกณฑ์ชี้วัดย่อย รวม 6 หมวด 31 เกณฑ์ชี้วัด 119 เกณฑ์ชี้วัดย่อย โดยมีคะแนนทั้งสิ้น 650 คะแนน ดังนี้

****

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน		คะแนน (1-5) (A)	ค่าถ่วงน้ำหนัก (B)	แนวทางการพิจารณา	คะแนนรวม (C)	หมายเหตุ
	มี	ไม่มี					
หมวดที่ 1 เกณฑ์มาตรฐานด้านการบริหารจัดการ **เกณฑ์ชี้วัดที่ 1.1 มีผู้บริหารที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนา ยกระดับ และรักษามาตรฐานการให้บริการประชาชนอย่างจริงจัง** 1.1.1 มีการประชุมระหว่างผู้บริหารของอำเภอ (นายอำเภอ/ปลัดอำเภอ/หัวหน้า ส่วนราชการประจำอำเภอ) และภาคีที่เกี่ยวข้องเพื่อมอบนโยบายอย่างชัดเจนหรือรับทราบผลการปฏิบัติงานหรือวิเคราะห์ปัญหา/เสนอแนะแนวทางดำเนินงานด้านการบริการของอำเภอเป็นประจำอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง	☐	☐	.....	1	-รายงานการประชุม -มีการวิเคราะห์ปัญหา -กำหนดแนวทางการแก้ปัญหาชัดเจน (อาจพิจารณาจากรายงานการประชุมแต่ละเดือนว่ามีเรื่องสืบเนื่องในการนำเสนอวิเคราะห์ปัญหา หรือไม่)		
1.1.2 ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการพัฒนางานบริการ โดยให้การสนับสนุนทรัพยากรดำเนินงานด้านการบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน เช่น การสนับสนุนด้านงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ บุคลากร ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรได้พัฒนาตนเอง รวมทั้งการสร้างแรงจูงใจและ สร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่บริการประชาชน	☐	☐	.....	1	-หลักฐานการสนับสนุนงบประมาณ -หลักฐานการสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ -หลักฐานการส่งบุคลากรเข้ารับการพัฒนา -คำสั่งเลื่อนขั้นเงินเดือนกรณีดีเด่น		

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน		คะแนน (1-5) (A)	ค่าถ่วงน้ำหนัก (B)	แนวทางการพิจารณา	คะแนนรวม (C)	หมายเหตุ
	มี	ไม่มี					
1.1.3 ผู้บริหารมีการมอบอำนาจให้ผู้ปฏิบัติงานในระดับรองลงมาตามความเหมาะสมและจำเป็นแก่การปฏิบัติงาน เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน สร้างความสะดวก และรวดเร็วแก่ผู้รับบริการ ภายใต้การกำกับดูแล ให้คำปรึกษา และให้คำแนะนำของผู้บริหารอำเภอ	☐	☐	.....	1	-มีคำสั่งการมอบอำนาจให้ปฏิบัติราชการแทน		
เกณฑ์ชี้วัดที่ 1.2 มีการวางแผนการพัฒนา ยกระดับและรักษามาตรฐานการให้บริการของอำเภอที่ชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษร 1.2.1 มีการจัดทำแผนพัฒนางานบริการอำเภอในลักษณะแผนกลยุทธ์เพื่อกำหนดทิศทางในการพัฒนา ยกระดับและรักษามาตรฐานการให้บริการของอำเภอ ซึ่งเน้นการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน โดยมีการทบทวนแผน ปีละ 1 ครั้ง	☐	☐	.....	1	-มีแผนพัฒนางานบริการ หรือแผนปฏิบัติราชการประจำปีที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ -มีกระบวนการจัดทำแผนฯ -มีกระบวนการทบทวนแผนฯ		
1.2.2 มีการดำเนินการขับเคลื่อนตามแผนพัฒนางานบริการอำเภออย่างจริงจัง	☐	☐	.....	1	-มีการนำแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ตามแผนพัฒนาบริการไปปฏิบัติได้จริง		
1.2.3 มีการประเมินผลการดำเนินการตามแผนพัฒนางานบริการอำเภออย่างเป็นระบบ	☐	☐	.....	1	-มีระบบประเมินผลแผนพัฒนางานบริการจากหน่วยงานภายในหรือภายนอกซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลต่อยอดพัฒนางานบริการ		
เกณฑ์ชี้วัดที่ 1.3มีการสำรวจความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างเป็นระบบ 1.3.1 มีการดำเนินกิจกรรมเพื่อศึกษาวิเคราะห์ความต้องการ และความคาดหวัง ของผู้รับบริการ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อนำไปรวบรวมข้อมูลเขียนเป็น รายงานการ	☐	☐	.....	1	-แบบสำรวจความคาดหวัง -รายงานสรุปเรียนผู้บังคับบัญชา -ข้อมูลส่วนประกอบการจัดทำแผน -มีกิจกรรม แผนงาน โครงการที่ตอบสนองความคาดหวัง		

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน		คะแนน (1-5) (A)	ค่าถ่วงน้ำหนัก (B)	แนวทางการพิจารณา	คะแนนรวม (C)	หมายเหตุ
	มี	ไม่มี					
สำรวจความคาดหวังของผู้ใช้บริการ สำหรับนำไปเป็นส่วนหนึ่งในการจัดทำแผนพัฒนางานบริการอำเภอ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา ยกระดับ และรักษามาตรฐานการให้บริการอำเภอ โดยอาจจะเลือกดำเนินการจากกิจกรรมสำรวจความต้องการและความคาดหวังของประชาชนอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายกิจกรรม					-มีการนำกิจกรรม แผนงาน โครงการไปใช้		
เกณฑ์ชี้วัดที่ 1.4 มีการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง 1.4.1 มีการดำเนินการเก็บข้อมูลตามแบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ณ สถานที่ให้บริการ (ที่ว่าการอำเภอ) อย่างต่อเนื่อง โดยมีการประมวลผลและสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ เดือนละ 1 ครั้ง และมีประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	☐	☐	.....	1	-แบบสำรวจความพึงพอใจ -สรุปรายงานผลสำรวจความพึงพอใจรายเดือน		
1.4.2 มีการนำข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมาวิเคราะห์เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจและลดความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อประเด็นต่างๆ ทั้งด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการอย่างจริงจัง	☐	☐	.....	1.25	-มีแผนงาน โครงการ กิจกรรม ที่ตอบสนองผลสำรวจความพึงพอใจ -เอกสารประกอบอื่น เช่น ภาพถ่าย		

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน		คะแนน (1-5) (A)	ค่าถ่วงน้ำหนัก (B)	แนวทางการพิจารณา	คะแนนรวม (C)	หมายเหตุ
	มี	ไม่มี					
หมวดที่ 2 เกณฑ์มาตรฐานด้านสถานที่ให้บริการ **เกณฑ์ชี้วัดที่ 2.1มีป้ายชื่อหน่วยงานที่สมบูรณ์ครบถ้วนและสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน** 2.1.1 อำเภอจัดทำ/ปรับปรุง/ติดตั้งป้ายชื่อที่ว่าการอำเภอบริเวณถนนก่อนถึงอำเภอเพื่อแสดงทิศทางไปสู่ที่ว่าการอำเภอ ในจุดที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน	☐	☐	.....	1.25	- ความเหมาะสมของจุดที่ตั้งป้าย - ความสมบูรณ์เรียบร้อยของป้ายที่ว่าการอำเภอ		
2.1.2 อำเภอจัดทำ/ปรับปรุง/ติดตั้งป้ายชื่อที่ว่าการอำเภอบริเวณทางเข้าหรือบริเวณรั้วกำแพงอำเภอ ในจุดที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน	☐	☐	.....	1.25	-ความเหมาะสมของจุดที่ตั้งป้าย -ความสมบูรณ์เรียบร้อยของป้ายที่ว่าการอำเภอ		
2.1.3 อำเภอจัดทำ/ปรับปรุง/ติดตั้งป้ายชื่อที่ว่าการอำเภอบริเวณอาคารที่ว่าการอำเภอด้านหน้า ในจุดที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน	☐	☐	.....	1.25	-ความเหมาะของจุดที่ตั้ง -ความสมบูรณ์เรียบร้อยของป้ายที่ว่าการอำเภอ		
2.1.4 อำเภอจัดทำ/ปรับปรุง/ติดตั้งป้ายชื่อหน่วยบริการต่างๆ ของอำเภอ ในจุดที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจนอย่างครบถ้วน เช่น ป้ายชื่อสำนักทะเบียนอำเภอ ศูนย์บริการร่วมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เป็นต้น	☐	☐	.....	1	-มีป้ายหน่วยบริการครบถ้วน -ความเหมาะสมของจุดที่ตั้งป้าย - ความเป็นระเบียบเรียบร้อย		
เกณฑ์ชี้วัดที่ 2.2 มีการจัดระเบียบการจราจร และที่จอดรถภายในอาณาบริเวณที่ว่าการอำเภออย่างเป็นระบบ 2.2.1 มีการกำหนดเส้นทางการเดินรถอย่างเป็นระบบไม่ให้เกิดการกีดขวางทางจราจร	☐	☐	.....	1	-มีเส้นทางการเดินรถชัดเจน เป็นระเบียบ		
2.2.2 มีการจัดทำเครื่องหมายจราจรบนพื้นผิวถนน เช่น ลูกศรชี้ทิศทาง ข้อความ “ ห้ามจอด ” หรือป้ายสัญญาณจราจรตามจุดต่างๆ ที่จำเป็นอย่างครบถ้วน	☐	☐	.....	1	-มีเครื่องหมายจราจรบนพื้นถนน -มีป้ายสัญญาณจราจรที่จำเป็น		

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน มี	ไม่มี	คะแนน (1-5) (A)	ค่าถ่วงน้ำหนัก (B)	แนวทางการพิจารณา	คะแนนรวม (C)	หมายเหตุ
2.2.3 มีการจัดพื้นที่จอดรถอย่างเป็นระเบียบไม่ให้เกิดการกีดขวางทางจราจรอย่างเหมาะสม โดยควรแยกเป็นที่จอดรถยนต์ และที่จอดรถจักรยานยนต์ และแยกที่จอดรถของเจ้าหน้าที่และที่จอดรถของประชาชนผู้ใช้บริการอย่างเป็นสัดส่วน โดยมีป้ายแสดงอย่างชัดเจน	☐	☐	.....	1.25	-มีพื้นที่จอดรถเป็นระเบียบ เป็นสัดส่วน -มีการแบ่งพื้นที่จอดรถยนต์ รถจักรยานยนต์ -มีการแบ่งพื้นที่จอดรถเจ้าหน้าที่ ประชาชน -มีป้ายแสดงบริเวณจอดรถเป็นสัดส่วน		
เกณฑ์ชี้วัดที่ 2.3 มีการพัฒนาปรับปรุง จัดระเบียบ และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของสภาพแวดล้อมบริเวณโดยรอบอาคารที่ว่าการอำเภอ 2.3.1 มีการเก็บกวาดขยะและทำความสะอาดบริเวณโดยรอบอาคารที่ว่าการอำเภอให้มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยอย่างสม่ำเสมอ	☐	☐	.....	1.25	-ความสะอาด ความเป็นระเบียบ รอบที่ว่าการอำเภอ		
2.3.2 มีการบำรุงรักษาดูแลรดน้ำใส่ปุ๋ยต้นไม้บริเวณโดยรอบอาคารที่ว่าการอำเภอให้มีความสมบูรณ์อยู่เสมอ รวมทั้งมีการตัดแต่งสนามหญ้า จัดแต่งสวนหย่อม และต้นไม้ต่างๆ ให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และไม่ให้เกิดการรกร้างรุงรัง หรือเกิดการกีดขวาง	☐	☐	.....	1.25	-ต้นไม้ สนามหญ้า สวนหย่อม สะอาด เป็นระเบียบสวยงาม		
2.3.3 มีการจัดภาชนะรองรับขยะมูลฝอยวางอยู่บริเวณโดยรอบอาคารที่ว่าการอำเภออย่างเพียงพอ และมีการจัดเก็บขยะมูลฝอยในภาชนะรองรับอย่างสม่ำเสมอ	☐	☐	.....	1	-มีภาชนะรองรับขยะมูลฝอย เพียงพอ -มีระบบการเก็บขยะมูลฝอย เช่น เวร ห้วงเวลาเก็บ - ความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย		
2.3.4 มีการจัดสถานที่นั่งพักคอยสำหรับประชาชนผู้ใช้บริการโดยรอบบริเวณอาคารที่ว่าการอำเภอที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยอย่างเพียงพอ	☐	☐	.....	1.25	-มีสถานที่พักคอยเหมาะสม เช่น ศาลา ม้านั่ง ร้านค้าสวัสดิการ -ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย		

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน		คะแนน (1-5) (A)	ค่าถ่วงน้ำหนัก (B)	แนวทางการพิจารณา	คะแนนรวม (C)	หมายเหตุ
	มี	ไม่มี					
2.3.5 มีการดูแลรักษา และบำรุงซ่อมแซมสิ่งก่อสร้างหรือถาวรวัตถุต่างๆ ที่อยู่บริเวณรอบอาคารที่ว่าการอำเภอ อาทิ กำแพงรั้ว ศาลาพักคอย โรงจอดรถ สนามเด็กเล่น อนุสาวรีย์ เสาธง โรงอาหาร ร้านค้า เป็นต้น ให้มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	☐	☐	.....	1.25	-สิ่งก่อสร้าง ถาวรวัตถุ ต่าง ๆ อยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งาน สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย		
เกณฑ์ชี้วัดที่ 2.4 มีการบำรุงดูแลรักษาอาคารที่ว่าการอำเภอให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ 2.4.1 มีการดูแลรักษาความสะอาดอาคารที่ว่าการอำเภอทั้งภายในและภายนอก ได้แก่ (พื้น ผนัง เพดาน หลังคา) ให้มีความสะอาด สง่างาม และเป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ	☐	☐	.....	1.25	-อาคารที่ว่าการอำเภอสะอาด เป็นระเบียบ - มีผู้รับผิดชอบดูแลความสะอาด		
2.4.2 มีการจัดภาชนะรองรับขยะมูลฝอยวางอยู่บริเวณอาคารที่ว่าการอำเภออย่างเพียงพอ และมีการจัดเก็บขยะมูลฝอยในภาชนะรองรับอย่างสม่ำเสมอ	☐	☐	.....	1	-มีภาชนะรองรับขยะมูลฝอย เพียงพอ -มีระบบการเก็บขยะมูลฝอย เช่น เวร ห้วงเวลาเก็บ - ความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย		
2.4.3 มีการดูแลรักษา และบำรุงซ่อมแซมอาคารที่ว่าการอำเภอทั้งภายในและภายนอก (พื้น ผนัง เพดาน หลังคา) รวมทั้งอุปกรณ์ต่างๆ เช่น ราวทางเดิน เครื่องมือ/อุปกรณ์ไฟฟ้า ให้มีความสมบูรณ์และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	☐	☐	.....	1.25	-อาคารที่ว่าการอำเภออยู่ในสภาพเรียบร้อย ปลอดภัย -อุปกรณ์ ต่าง ๆ แข็งแรง ปลอดภัย พร้อมใช้งาน		
2.4.4 มีอุปกรณ์พื้นฐานสำหรับการป้องกันภัย หรือเหตุร้ายภายในอาคาร เช่น อุปกรณ์ดับเพลิง ที่มีความสมบูรณ์ และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	☐	☐	.....	1.25	-มีอุปกรณ์ เช่น ถังดับเพลิง ระบบตัดไฟ ฯลฯ พร้อมใช้งาน		

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน		คะแนน (1-5) (A)	ค่าถ่วงน้ำหนัก (B)	แนวทางการพิจารณา	คะแนนรวม (C)	หมายเหตุ
	มี	ไม่มี					
เกณฑ์ชี้วัดที่ 2.5 มีป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ที่จำเป็นอย่างครบถ้วน 2.5.1 มีการจัดทำป้ายยินดีต้อนรับ ป้ายขอบคุณที่ใช้บริการ ป้ายห้ามสูบบุหรี่และป้ายติดต่อราชการโปรดแต่งกายสุภาพ บริเวณที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน	☐	☐	.....	1	-มีป้าย ข้อความดังกล่าว -ติดในจุดที่เหมาะสม -เป็นระเบียบเรียบร้อย		
2.5.2 มีการจัดทำป้ายหรือบอร์ดแสดงที่ตั้งจุดบริการหรือหน่วยงานต่างๆ ในที่ว่าการอำเภอที่มีความชัดเจน และสามารถมองเห็นได้ง่าย	☐	☐	.....	1	-มีป้ายหรือบอร์ดแสดงที่ตั้งจุดบริการหรือหน่วยงานต่างๆ -เป็นระเบียบเรียบร้อย		
2.5.3 มีการจัดทำป้ายหรือบอร์ดแสดงข้อมูลพื้นฐานของอำเภอตามความเหมาะสม เช่น แผนที่เขตการปกครอง สภาพภูมิศาสตร์ เขตการปกครอง หน่วยงานราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชากร สถานที่ท่องเที่ยว รวมทั้งคำขวัญ วิสัยทัศน์ของอำเภอ เป็นต้น	☐	☐	.....	1	-มีป้ายหรือบอร์ดแสดงข้อมูลพื้นฐานของอำเภอตามความเหมาะสม -เป็นระเบียบเรียบร้อย		
2.5.4 มีการจัดทำป้ายหรือบอร์ดแสดงแผนผังสำนักงานของส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ พร้อมทั้งหมายเลขโทรศัพท์สำหรับติดต่อหน่วยงาน	☐	☐	.....	1	- มีป้ายหรือบอร์ดแสดงแผนผังสำนักงานของส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ พร้อมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ -เป็นระเบียบเรียบร้อย		
2.5.5 มีการจัดทำป้ายหรือบอร์ดแสดงแผนผังโครงสร้างผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของอำเภอ	☐	☐	.....	1	-มีป้ายหรือบอร์ดแสดงแผนผังโครงสร้างผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของอำเภอ -เป็นระเบียบเรียบร้อย		
2.5.6 มีการจัดทำป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์กิจกรรมหรือผลการดำเนินงานของอำเภอ หรือติดประกาศต่างๆ ที่เป็นระเบียบเรียบร้อยตามความเหมาะสม	☐	☐	.....	1	-มีป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์กิจกรรมหรือผลการดำเนินงานของอำเภอ -เป็นระเบียบเรียบร้อย		

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน มี	ผลการดำเนินงาน ไม่มี	คะแนน (1-5) (A)	ค่าถ่วงน้ำหนัก (B)	แนวทางการพิจารณา	คะแนนรวม (C)	หมายเหตุ
2.5.7 มีป้ายแสดงแผนผังกระบวนงานบริการ ประกอบด้วยประเภท/ขั้นตอน/ระยะเวลาแล้วเสร็จ/ อัตราค่าธรรมเนียม และป้ายสถิติการให้บริการ ที่ครบถ้วนทุกกระบวนงานบริการ	☐	☐	.....	1	-มีป้ายแสดงแผนผังกระบวนงานบริการ -มีป้ายสถิติการให้บริการ -เป็นระเบียบเรียบร้อย		
2.5.8 มีการจัดทำป้ายหรือสติ๊กเกอร์ สัญลักษณ์ อำเภอ ..ยิ้ม หรือป้ายคำขวัญอื่นๆ ติดตั้งในจุดต่างๆ ที่มีความสะอาด และสวยงาม ไม่ดูสกปรกเลอะเทอะ	☐	☐	.....	1	-มีป้ายหรือสติ๊กเกอร์ สัญลักษณ์ อำเภอ..ยิ้ม -มีป้ายคำขวัญ - ความเป็นระเบียบเรียบร้อย		
เกณฑ์ชี้วัดที่ 2.6 มีห้องสุขาที่สะอาด เพียงพอ และปลอดภัยตามมาตรฐานสากล 2.6.1 มีห้องสุขาที่มีความสะอาด (H : Healthy)พื้น ผนัง เพดาน ประตู สุขภัณฑ์ และอุปกรณ์ต่างๆ ในห้องสุขา เช่น โถส้วม สายฉีดน้ำ โถปัสสาวะ ก๊อกน้ำ อ่างล้างหน้า กระจกเงา อยู่ในสภาพที่สะอาด มั่นคง แข็งแรง สามารถใช้การได้ดี ไม่มีการชำรุด รั่วซึมหรืออุดตัน มีความมิดชิด ไม่ปรากฏรอยแตกร้าว และอาจจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม เช่น สบู่สำหรับล้างมือ กระดาษชำระ อุปกรณ์ดับกลิ่น เป็นต้น ถ้าเป็นสุขาซึมแบบไม่มีชักโครกต้องมีภาชนะกักเก็บน้ำ เช่น อ่างหรือกระป๋อง พร้อมด้วยภาชนะตักน้ำที่อยู่ในสภาพ สะอาด ใช้งานได้ดี ไม่รั่วซึม ภาชนะรองรับขยะมูลฝอยวางอยู่ในบริเวณที่สะดวกต่อการใช้งาน และมีการจัดเก็บขยะมูลฝอยในภาชนะรองรับอย่างสม่ำเสมอมีระบบระบายอากาศที่ดี มีการทำความสะอาดห้องสุขา และมีการตรวจตราจากผู้บริหารหรือผู้รับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำ	☐	☐	.....	1.50	-ห้องสุขาสะอาด ไม่มีกลิ่น -อุปกรณ์ มั่นคง แข็งแรง ปลอดภัย พร้อมใช้งาน -มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม -มีเวรรักษาความสะอาด และการตรวจดูแล -มีการจัดเก็บขยะมูลฝอย -มีสุขาแบบนั่งราบอย่างน้อย ๑ ที่		

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน		คะแนน (1-5) (A)	ค่าถ่วงน้ำหนัก (B)	แนวทางการพิจารณา	คะแนนรวม (C)	หมายเหตุ
	มี	ไม่มี					
2.6.2 มีห้องสุขาเพียงพอ (A : Accessibility) มีจำนวนห้องสุขาเหมาะสมและเพียงพอกับประชาชน ที่มาติดต่อขอรับบริการ และอาจจะจัดให้มีห้องสุขาพิเศษสำหรับพระภิกษุ ผู้พิการ ผู้สูงวัย หรือหญิงตั้งครรภ์อย่างน้อยหนึ่งห้องตามความเหมาะสมหรือความจำเป็น	☐	☐	.....	1.50	-มีห้องสุขาเพียงพอ -มีห้องสุขาพิเศษเหมาะสมและพร้อมใช้งาน		
2.6.3 มีห้องสุขาที่มีความปลอดภัย (S : Safety) ที่ตั้งของห้องสุขาไม่อยู่ในที่ลับตาคน มีป้ายสัญลักษณ์แสดงเพศชาย-หญิง ติดหน้าห้องสุขาในจุดที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน ประตูที่จับเปิด – ปิด และที่ล็อคด้านในห้องสุขามีความมั่นคงแข็งแรง และใช้งานได้ดี มีแสงสว่างภายในห้องสุขาเพียงพอ สามารถมองเห็นได้ทั่วบริเวณ	☐	☐	.....	1.50	-สถานที่เหมาะสม -สถานที่มีความปลอดภัย -ความมั่นคงแข็งแรง -มีป้ายสัญลักษณ์ -มีแสงสว่าง		
เกณฑ์ชี้วัดที่ 2.7 มีจุดประชาสัมพันธ์บริการส่วนหน้า 2.7.1 มีจุดประชาสัมพันธ์บริการส่วนหน้ามีโต๊ะหรือเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ส่วนหน้า ตั้งอยู่บริเวณด้านหน้าหน่วยบริการของที่ว่าการอำเภอ ซึ่งเป็นจุดแรกที่ประชาชนสามารถติดต่อได้ง่ายที่สุด	☐	☐	.....	1	-มีโต๊ะ หรือเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ส่วนหน้า		
2.7.2 มีป้าย “ **ประชาสัมพันธ์** ” หรือ “ **ติดต่อสอบถาม** ” ติดตั้งที่โต๊ะหรือเคาน์เตอร์จุดประชาสัมพันธ์บริการส่วนหน้าที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน	☐	☐	.....	1	-มีป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน		
2.7.3 มีการจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์บริการส่วนหน้าเพื่อให้คำแนะนำในการติดต่อราชการและข้อมูลข่าวสารตลอดเวลาทำการ และอาจจะจัดให้มีเวรกำนัน ผู้ใหญ่-บ้าน บริการประชาชนปฏิบัติงานที่เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ส่วนหน้าด้วยก็ได้	☐	☐	.....	1	-มีบุคลากรประจำจุดประชาสัมพันธ์ (เจ้าหน้าที่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน)		

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน		คะแนน (1-5) (A)	ค่าถ่วงน้ำหนัก (B)	แนวทางการพิจารณา	คะแนนรวม (C)	หมายเหตุ
	มี	ไม่มี					
2.7.4 มีการจัดทำเอกสารหรือแผ่นพับสำหรับแจกจ่ายให้แก่ประชาชน เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารแนะนำงานบริการ หรือข้อมูลอื่นๆ ของอำเภอ	☐	☐	.....	1	-มีเอกสาร แผ่นพับ		
เกณฑ์ชี้วัดที่ 2.8 มีการจัดพื้นที่บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม 2.8.1 มีการออกแบบและจัดพื้นที่สำหรับการให้บริการประชาชนที่เป็นสัดส่วนระหว่างพื้นที่ทำงานของเจ้าหน้าที่และพื้นที่สำหรับประชาชนผู้รับบริการอย่างเหมาะสม และเพียงพอ โดยคำนึงถึงความสะดวกสบายของประชาชนในการมาติดต่อขอรับบริการเป็นหลัก	☐	☐	.....	1	-พื้นที่ทำงาน พื้นที่บริการ จัดเป็นสัดส่วน เหมาะสม - ประชาชนมีความสะดวก - มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย		
2.8.2 มีเคาน์เตอร์สำหรับให้บริการที่มีลักษณะถาวรและมีช่องบริการที่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน โดยมีป้ายแสดงหมายเลขช่องบริการติดไว้ในจุดที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน	☐	☐	.....	1	-มีเคาน์เตอร์บริการ -มีช่องบริการเพียงพอ -มีป้ายแสดงหมายเลขช่อง		
2.8.3 มีป้ายแสดงชื่อของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการติดตั้งไว้ที่ช่องบริการ ในจุดที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน	☐	☐	.....	1	-มีป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ -ติดตั้งป้ายชื่อในจุดที่มีความเหมาะสม		
เกณฑ์ชี้วัดที่ 2.9 มีการจัดอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างเพียงพอ 2.9.1 มีระบบระบายถ่ายเทอากาศภายในพื้นที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเพื่อให้ประชาชนมีความสะดวกสบายในการมาติดต่อขอรับบริการ	☐	☐	.....	1	-มีพัดลม หรือเครื่องปรับอากาศ หรือหน้าต่าง เพื่อถ่ายเทอากาศ ตามความเหมาะสม		

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน		คะแนน (1-5) (A)	ค่าถ่วงน้ำหนัก (B)	แนวทางการพิจารณา	คะแนนรวม (C)	หมายเหตุ
	มี	ไม่มี					
2.9.2 มีการจัดที่นั่งสำหรับประชาชนที่มาติดต่อรอรับบริการภายในพื้นที่ให้บริการอย่างเพียงพอ และอยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งาน โดยจัดเรียงอย่างเป็นระเบียบ มีช่องทางเดินระหว่างที่นั่งที่เหมาะสม เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเดินเข้าออกได้อย่างสะดวก	☐	☐	.....	1	-มีที่นั่งพักคอยเพียงพอ แข็งแรง ปลอดภัย -จัดเรียงเป็นระเบียบ -มีความสะดวก		
2.9.3 มีการจัดโต๊ะหรือที่สำหรับเตรียมเอกสาร หรือเขียนคำร้อง พร้อมทั้งอุปกรณ์ที่จำเป็น เช่น มีป้ายแสดง " เตรียมเอกสาร/เขียนคำร้อง " ที่ประชาชนสามารถเห็นได้อย่างชัดเจน ปากกา น้ำยาลบคำผิด เอกสารแนะนำขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการ	☐	☐	.....	1	-มีโต๊ะเตรียมเอกสาร -มีป้ายแสดงกำกับ -มีอุปกรณ์ประกอบการเตรียมเอกสาร		
2.9.4 มีการจัดหาหนังสือพิมพ์ หรือนิตยสารต่างๆ สำหรับบริการประชาชน	☐	☐	.....	1	-มีหนังสือพิมพ์ หรือนิตยสาร ที่ทันต่อเหตุการณ์		
2.9.5 มีการจัดหาโทรทัศน์ หรือวิทยุสำหรับบริการข้อมูลข่าวสารบันเทิงแก่ประชาชน	☐	☐	.....	1	-มีโทรทัศน์ หรือวิทยุ ที่พร้อมใช้งาน		
2.9.6 มีการจัดหาน้ำดื่มสะอาดสำหรับบริการประชาชน	☐	☐	.....	1	-มีตู้น้ำดื่ม หรือตู้เย็น หรือกระติกน้ำ ฯลฯ -มีน้ำใส่อยู่เสมอ		
2.9.7 มีการติดตั้งนาฬิกา และปฏิทินสำหรับบอกวันเวลาให้แก่ประชาชน	☐	☐	.....	1	-มีนาฬิกาในสภาพพร้อมใช้งาน -มีปฏิทินปีปัจจุบัน		

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน		คะแนน (1-5) (A)	ค่าถ่วงน้ำหนัก (B)	แนวทางการพิจารณา	คะแนนรวม (C)	หมายเหตุ
	มี	ไม่มี					
2.9.8 มีการประดับตกแต่งบริเวณพื้นที่ให้บริการด้วยวัสดุต่างๆ ให้มีความสวยงาม สดชื่น และมีชีวิตชีวา เช่น กระถางต้นไม้ ภาพถ่าย เป็นต้น ตามความเหมาะสม	☐	☐	.....	1	-มีกระถางต้นไม้ -มีภาพถ่าย - มีวัสดุประดับที่เหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย		
เกณฑ์ชี้วัดที่ 2.10 มีการจัดระบบการทำความสะอาดและดูแลรักษาพื้นที่ให้บริการ 2.10.1 มีการทำความสะอาดพื้นที่ให้บริการอย่างน้อยวันละ 1 ครั้ง โดยอาจจะให้เจ้าหน้าที่ทุกคนร่วมกันทำความสะอาด หรือจัดแบ่งเป็นเวรประจำวัน	☐	☐	.....	1.25	-มีการมอบหมายรักษาความสะอาด -มีตารางเวลาการทำความสะอาด -มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย		
2.10.2 มีการทำความสะอาดครั้งใหญ่ (Big Cleaning Day) อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง	☐	☐	.....	1.25	-การจัดกิจกรรม -ภาพถ่าย		
2.10.3 มีการจัดเก็บแฟ้มเอกสารอย่างเป็นระเบียบ และสวยงาม โดยมีการจัดทำดัชนีหมวดหมู่และผู้รับผิดชอบอย่างเป็นระบบสามารถค้นหาได้อย่างง่ายดายและชัดเจน	☐	☐	.....	1	-การจัดเก็บแฟ้มเอกสาร -ความเป็นระเบียบเรียบร้อย -ความสะดวกในการค้นหา		
2.10.4 มีการมอบหมายความรับผิดชอบให้แก่เจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บและทำความสะอาด รวมทั้งดูแลรักษาวัสดุอุปกรณ์ที่อยู่ในความรับผิดชอบ เช่น โต๊ะทำงาน ตู้เก็บเอกสาร คอมพิวเตอร์ ให้สะอาด และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ รวมทั้งรับผิดชอบการดูแลเปิดปิดอุปกรณ์ไฟฟ้าที่เป็นส่วนร่วม เช่น สวิตช์ไฟ เครื่องปรับอากาศ	☐	☐	.....	1	-มีคำสั่งมอบหมาย -ความเป็นระเบียบเรียบร้อย		
2.10.5 มีมาตรการในการรักษามาตรฐานความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะอาดอย่างต่อเนื่อง และป้องกันไม่ให้กลับไปสู่สภาพที่ไม่พึงประสงค์ เช่น มีการตรวจสอบจากผู้บริหารเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง	☐	☐	.....	1	-มีคำสั่งมอบหมายชัดเจน -มีการจัดตั้งเวรรักษาความสะอาด -มีการตรวจติดตามจากผู้บริหาร -มีสมุดตรวจเวรรักษาความสะอาด		

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน		คะแนน (1-5) (A)	ค่าถ่วงน้ำหนัก (B)	แนวทางการพิจารณา	คะแนนรวม (C)	หมายเหตุ
	มี	ไม่มี					
หมวดที่ 3เกณฑ์มาตรฐานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ **เกณฑ์ชี้วัดที่ 3.1 บุคลากรผู้ให้บริการมีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยตามธรรมเนียมนิยม** 3.1.1 บุคลากรผู้ให้บริการมีการแต่งกายชุดเครื่องแบบข้าราชการสีกากีคอพับ ที่ถูกต้อง สง่างามอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 วัน ตามความเหมาะสมแก่พื้นที่	☐	☐	.....	1	-หนังสือสั่งการของจังหวัด หรืออำเภอ -ภาพถ่าย -สอบถามผู้ใช้บริการ		
3.1.2 บุคลากรผู้ให้บริการมีการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยตามมาตรฐานธรรมเนียมนิยม <u>ชาย</u> : สวมเสื้อเชิ้ตหรือเสื้อยืดคอปกหรือชุดพื้นเมือง สวมกางเกงผ้าทรงสุภาพ สวมใส่รองเท้าหนังหุ้มส้น ไม่ควรสวมใส่รองเท้าแตะ ตัดผมทรงสุภาพเรียบร้อย โกนหรือกันหนวดเคราไม่ให้รกรุงรัง <u>หญิง</u> : สวมเสื้อ กระโปรง หรือกางเกงทรงสุภาพเรียบร้อยและ มิดชิด หรือชุดพื้นเมือง สวมรองเท้าหุ้มส้นหรือรองเท้าที่ดูสุภาพ ไม่ควรสวมใส่รองเท้าแตะ ทำผมทรงสุภาพ	☐	☐	.....	1.25	-การสังเกต -สอบถามผู้ใช้บริการ		
3.1.3 บุคลากรผู้ให้บริการมีการติดหรือแขวนป้ายชื่อ – สกุล ตลอดระยะเวลาการปฏิบัติงาน	☐	☐	.....	1	-การสังเกต -สอบถามผู้ใช้บริการ		
เกณฑ์ชี้วัดที่ 3.2 บุคลากรผู้ให้บริการมีการแสดงออกถึงความมุ่งมั่นเต็มใจในการให้บริการ 3.2.1 บุคลากรผู้ให้บริการมีความมุ่งมั่น และตั้งใจ โดยแสดงออกถึงความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่ปล่อยให้ประชาชนมาคอยจนเกิดความรู้สึกคับข้องใจต่อการให้บริการของอำเภอ	☐	☐	.....	1	-การสังเกต -สอบถามผู้ใช้บริการ -สมุดลงเวลาการปฏิบัติงาน		

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน		คะแนน (1-5) (A)	ค่าถ่วงน้ำหนัก (B)	แนวทางการพิจารณา	คะแนนรวม (C)	หมายเหตุ
	มี	ไม่มี					
3.2.2 บุคลากรผู้ให้บริการมีความเป็นมิตร ด้วยการยิ้มทักทาย หรือโอภาปราศรัยยินดีต้อนรับ หรือยินดีให้บริการด้วยความสุภาพ	☐	☐	.....	1	-การสังเกต -สอบถามผู้ใช้บริการ		
3.2.3 บุคลากรผู้ให้บริการมีความรอบรู้สามารถให้คำแนะนำข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง และชัดเจนแก่ผู้รับบริการได้โดยตลอด	☐	☐	.....	1	-การสังเกต -สอบถามผู้ใช้บริการ -การทดสอบโดยผู้ประเมิน		
3.2.4 บุคลากรผู้ให้บริการมีความใส่ใจคอยติดตามเรื่องด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี รับเป็นธุระ ช่วยแก้ไขปัญหา หรือหาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว เต็มใจ ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว และไม่ปัดภาระ	☐	☐	.....	1	-การสังเกต -สอบถามผู้ใช้บริการ -การทดสอบโดยผู้ประเมิน		
3.2.5 บุคลากรผู้ให้บริการสามารถชี้แจง หรือตอบปัญหาข้อขัดข้องหรือข้อสงสัยในการให้บริการอย่างชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดข้อคับข้องใจแก่ประชาชนผู้รับบริการ	☐	☐	.....	1	-การสังเกต -สอบถามผู้ใช้บริการ -การทดสอบโดยผู้ประเมิน		
เกณฑ์ชี้วัดที่ 3.3 บุคลากรผู้ให้บริการมีทักษะและความเชี่ยวชาญสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด 3.3.1 บุคลากรผู้ให้บริการมีการพัฒนาทักษะ และความเชี่ยวชาญ ทั้งด้านระเบียบกฎหมาย ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเทคนิคการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมการปฏิบัติงานต่างๆ	☐	☐	.....	1	-การสังเกต -สอบถามผู้ใช้บริการ -การทดสอบโดยผู้ประเมิน		
3.3.2 บุคลากรผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติงานให้บริการได้ตามมาตรฐานขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ใน แต่ละกระบวนงานบริการ	☐	☐	.....	1	-การสังเกต -สอบถามผู้ใช้บริการ -การทดสอบโดยผู้ประเมิน		

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน		คะแนน (1-5) (A)	ค่าถ่วงน้ำหนัก (B)	แนวทางการพิจารณา	คะแนนรวม (C)	หมายเหตุ
	มี	ไม่มี					
3.3.3 บุคลากรผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติงานให้บริการสับเปลี่ยนหมุนเวียนทดแทนกันอย่างมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกันอย่างเหมาะสม	☐	☐	.....	1	-การสังเกต -การทดสอบโดยผู้ประเมิน -คำสั่งมอบหมายงาน		
เกณฑ์ชี้วัดที่ 3.4 บุคลากรผู้ให้บริการมีจิตสำนึกการให้บริการที่โปร่งใส เสมอภาค เท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ 3.4.1 บุคลากรผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ชัดเจน เสมอภาค เท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ	☐	☐	.....	1	-การสังเกต/สอบถามผู้ใช้บริการ -การทดสอบโดยผู้ประเมิน (อาจพิจารณาจากข้อร้องเรียนประกอบ)		
3.4.2 บุคลากรผู้ให้บริการไม่เรียกรับผลประโยชน์อันไม่บังควร นอกเหนือจากที่ระเบียบกฎหมายกำหนด	☐	☐	.....	1	-การสังเกต/สอบถามผู้ใช้บริการ (อาจพิจารณาจากข้อร้องเรียนประกอบ)		
เกณฑ์ชี้วัดที่ 3.5 มีการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง 3.5.1 มีการสอนงานให้แก่เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการโดยพี่เลี้ยง (mentor) หรือผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ	☐	☐	.....	1	-มีคำสั่งมอบหมายงาน -มีตารางการสอนงาน -ภาพถ่าย		
3.5.2 มีการทดสอบความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ทั้งในด้านระเบียบกฎหมาย ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเทคนิคการใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมการปฏิบัติงานต่างๆ ตามความเหมาะสม	☐	☐	.....	1	-อำเภอทดสอบความรู้เจ้าหน้าที่เป็นระยะๆ -ภาพถ่าย		
3.5.3 เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการได้รับการอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาการบริการประชาชน	☐	☐	.....	1	-มีหนังสือ/คำสั่ง ส่งบุคลากรของหน่วยงานเข้ารับการอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐหรือเอกชน -ภาพถ่าย		

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน		คะแนน (1-5) (A)	ค่าถ่วงน้ำหนัก (B)	แนวทางการพิจารณา	คะแนนรวม (C)	หมายเหตุ
	มี	ไม่มี					
หมวดที่ 4 เกณฑ์มาตรฐานด้านกระบวนการให้บริการ **เกณฑ์ชี้วัดที่ 4.1 มีระยะเวลาขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด** 4.1.1 มีระยะเวลาการให้บริการผลิตบัตรประจำตัวประชาชน (รวมระยะเวลารอคอยเฉลี่ย) ไม่เกิน 1 ชั่วโมง 15 นาที	☐	☐	.....	1	-การสังเกต/สอบถามผู้ใช้บริการ -ข้อมูล สถิติที่เกี่ยวข้อง		
4.1.2 มีระยะเวลาการให้บริการรับแจ้งเกิด (รวมระยะเวลารอคอยเฉลี่ย) ไม่เกิน 1 ชั่วโมง 15 นาที	☐	☐	.....	1	-การสังเกต/สอบถามผู้ใช้บริการ -ข้อมูล สถิติที่เกี่ยวข้อง		
4.1.3 มีระยะเวลาการให้บริการรับแจ้งตาย (รวมระยะเวลารอคอยเฉลี่ย) ไม่เกิน 1 ชั่วโมง 15 นาที	☐	☐	.....	1	-การสังเกต/สอบถามผู้ใช้บริการ -ข้อมูล สถิติที่เกี่ยวข้อง		
4.1.4 มีระยะเวลาการให้บริการรับแจ้งย้ายที่อยู่ (รวมระยะเวลารอคอยเฉลี่ย) ไม่เกิน 1 ชั่วโมง 15 นาที	☐	☐	.....	1	-การสังเกต/สอบถามผู้ใช้บริการ -ข้อมูล สถิติที่เกี่ยวข้อง		
4.1.5 มีระยะเวลาการให้บริการจดทะเบียนสมรส (รวมระยะเวลารอคอยเฉลี่ย) ไม่เกิน 1 ชั่วโมง 15 นาที	☐	☐	.....	1	-การสังเกต/สอบถามผู้ใช้บริการ -ข้อมูล สถิติที่เกี่ยวข้อง		
4.1.6 มีระยะเวลาการให้บริการจดทะเบียนรับรองบุตร (รวมระยะเวลารอคอยเฉลี่ย) ไม่เกิน 1 ชั่วโมง 30 นาที	☐	☐	.....	1	-การสังเกต/สอบถามผู้ใช้บริการ -ข้อมูล สถิติที่เกี่ยวข้อง		
4.1.7 มีระยะเวลาการให้บริการตรวจ คัด และรับรองรายการทะเบียนจากฐานข้อมูล (รวมระยะเวลารอคอยเฉลี่ย) ไม่เกิน 1 ชั่วโมง 10 นาที	☐	☐	.....	1	-การสังเกต/สอบถามผู้ใช้บริการ -ข้อมูล สถิติที่เกี่ยวข้อง		
4.1.8 มีระยะเวลาการให้บริการเปลี่ยนชื่อตัว (รวมระยะเวลารอคอยเฉลี่ย) ไม่เกิน 1 ชั่วโมง 15 นาที	☐	☐	.....	1	-การสังเกต/สอบถามผู้ใช้บริการ -ข้อมูล สถิติที่เกี่ยวข้อง		

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน		คะแนน (1-5) (A)	ค่าถ่วงน้ำหนัก (B)	แนวทางการพิจารณา	คะแนนรวม (C)	หมายเหตุ
	มี	ไม่มี					
เกณฑ์ชี้วัดที่ 4.2 มีการเก็บค่าธรรมเนียมการให้บริการอย่างถูกต้องไม่เกินกว่าอัตราที่ระเบียบกฎหมายกำหนด 4.2.1 มีการเก็บค่าธรรมเนียมการให้บริการแต่ละงานบริการอย่างถูกต้องไม่เกินกว่าอัตราที่ระเบียบกฎหมายกำหนด	☐	☐	.....	1	-ต้นขั้วใบเสร็จรับเงิน -สอบถามผู้ใช้บริการ -อาจพิจารณาจากข้อร้องเรียนประกอบ		
4.2.2 มีการออกใบเสร็จค่าธรรมเนียมการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการทุกครั้งที่มีการเรียกเก็บเงินค่าธรรมเนียม	☐	☐	.....	1	-ต้นขั้วใบเสร็จรับเงิน -สอบถามผู้ใช้บริการ -อาจพิจารณาจากข้อร้องเรียนประกอบ		
เกณฑ์ชี้วัดที่ 4.3 มีการจัดระบบคิวอย่างโปร่งใส และเป็นธรรม 4.3.1 มีการจัดระบบคิวอย่างเป็นระบบ โดยอาจจะใช้เครื่องจัดระบบคิวไฟฟ้าอัตโนมัติ หรือใช้ระบบบัตรคิวแบบธรรมดา (Manual) ที่ทำด้วยกระดาษหรือวัสดุอื่นอย่างใดอย่างหนึ่ง	☐	☐	.....	1	-มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ในการออกบัตรคิว		
4.3.2 มีการจัดช่องทางพิเศษสำหรับให้บริการบุคคลพิเศษ ได้แก่ คนพิการ คนชรา พระภิกษุ สามเณร	☐	☐	.....	1.25	-มีช่องทางพิเศษ		
เกณฑ์ชี้วัดที่ 4.4 มีการจัดช่องทางการรับฟังและติดต่อสื่อสารกับประชาชน 4.4.1 มีตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน แสดงความคิดเห็น โดยติดตั้งไว้ที่ในจุดที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย	☐	☐	.....	1	-มีตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์		
4.4.2 มีการจัดหมายเลขโทรศัพท์ของอำเภอ (โทรศัพท์สำนักงานหรือโทรศัพท์ มือถือ) สำหรับรับฟังความคิดเห็น ร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนได้โดยสะดวก	☐	☐	.....	1	-มีโทรศัพท์เลขหมายเฉพาะ -สอบถามผู้ใช้บริการ		

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน		คะแนน (1-5) (A)	ค่าถ่วงน้ำหนัก (B)	แนวทางการพิจารณา	คะแนนรวม (C)	หมายเหตุ
	มี	ไม่มี					
4.4.3 มีการจัดระบบการรับฟังความคิดเห็น ร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนผ่านทางอินเตอร์เน็ต หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail)	☐	☐	.....	1	-มีข้อมูลใน E-Mail -มีข้อมูลใน Internet ของอำเภอ		
4.4.4 มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ร้องทุกข์ ร้องเรียนต่างๆ อย่างจริงจัง และต่อเนื่อง	☐	☐	.....	1	-แผ่นพับ ป้าย คัตเอ้าท์ โบรชัวร์ เสียงตามสาย สื่อท้องถิ่น ฯลฯ -สอบถามผู้ใช้บริการ		
4.4.5 มีการตอบสนองต่อข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน โดยดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง ภายใน 15 วัน นับตั้งแต่ได้รับทราบข้อร้องทุกข์ร้องเรียน หรือตามที่ระเบียบกฎหมายกำหนด	☐	☐	.....	1.25	-มีคำสั่งมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ -สมุดคุมเรื่องร้องทุกข์ -มีการจัดการข้อร้องเรียนได้ตามระยะเวลา		
4.4.6 มีการนำข้อมูลข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการมาดำเนินการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างจริงจัง	☐	☐	.....	1.25	-มีบันทึก หนังสือสั่งการ -บันทึกรายงานการประชุม -มีแผนงาน โครงการที่ตอบสนองข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ		
เกณฑ์ชี้วัดที่ 4.5 มีการจัดรูปแบบการให้บริการในลักษณะศูนย์บริการร่วมระดับอำเภอ 4.5.1 มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมอำเภอ ซึ่งเป็นหน่วยบริการที่มีการบูรณาการงานบริการที่หลากหลายทั้งที่มีและไม่มีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันจากหลายส่วนราชการ (ตั้งแต่ 2 ส่วนราชการขึ้นไป) มาให้บริการ ณ จุดบริการเดียว และมีการจัดระบบงานเพื่อให้มีเจ้าหน้าที่จำนวนหนึ่ง สามารถให้บริการแทนกันได้	☐	☐	.....	1.25	-มีศูนย์บริการร่วม -มีเจ้าหน้าที่ประจำ		
4.5.2 มีป้ายชื่อศูนย์บริการร่วมอำเภอ ในจุดที่ประชาชนสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน	☐	☐	.....	1	-มีป้ายศูนย์บริการร่วม		

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน		คะแนน (1-5) (A)	ค่าถ่วงน้ำหนัก (B)	แนวทางการพิจารณา	คะแนนรวม (C)	หมายเหตุ
	มี	ไม่มี					
4.5.3 มีการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น แผ่นพับ เอกสารแนะนำงานบริการของหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่ผู้รับบริการ ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	☐	☐	.....	1	-มีแผ่นพับ เอกสารแนะนำ		
4.5.4 มีการให้บริการรับเรื่อง – ส่งต่ออย่าง โดยการรับคำร้องหรือคำร้องขอของประชาชนในงานบริการของหน่วยงานต่างๆ แต่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันที ต้องส่งเรื่องต่อไปยังผู้มีอำนาจของหน่วยงานดังกล่าวเพื่อพิจารณา	☐	☐	.....	1	-มีสมุดคุม รับเรื่องส่งต่อ -สอบถามผู้ใช้บริการ		
4.5.5 มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ที่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยทันที โดยไม่ต้องส่งเรื่องไปยังส่วนราชการเจ้าของเรื่อง	☐	☐	.....	1	-มีระบบคุมเรื่อง -สอบถามผู้ใช้บริการ		
เกณฑ์ชี้วัดที่ 4.6 มีการจัดทำฐานข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการพัฒนางานบริการของอำเภอ 4.6.1 มีการจัดทำฐานข้อมูลสถิติการให้บริการประชาชนในแต่ละงานบริการอย่างเป็นระบบ รวมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบอย่างชัดเจน	☐	☐	.....	1	-หลักฐานสถิติข้อมูล (ป้ายประชาสัมพันธ์ บอร์ด ตัววิ่ง ฯลฯ)		
4.6.2 มีการจัดทำฐานข้อมูลความคาดหวัง และความต้องการของประชาชนที่นำมาจากการสำรวจความคาดหวังและความต้องการของประชาชน รวมทั้งการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนางาน	☐	☐	.....	1	-หลักฐานการสำรวจ -แบบสำรวจ -หนังสือรายงานผลผู้บังคับบัญชาและสั่งการ		

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน		คะแนน (1-5) (A)	ค่าถ่วงน้ำหนัก (B)	แนวทางการพิจารณา	คะแนนรวม (C)	หมายเหตุ
	มี	ไม่มี					
4.6.3 มีการจัดทำข้อมูลกรณีศึกษาการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนที่ดำเนินการเป็นผลสำเร็จเรียบร้อยแล้ว เพื่อใช้ประโยชน์แนวทางการปฏิบัติงานสำหรับผู้ปฏิบัติงานในภายหลัง อาทิ กรณีการเพิ่มชื่อการแจ้งเกิดเกินกำหนด เป็นต้น	☐	☐	.....	1.25	-หลักฐานผลการดำเนินการ -ภาพถ่าย -หลักฐานการแจ้งเวียนกรณีศึกษา ให้ผู้เกี่ยวข้องได้ศึกษาและรับทราบ		
เกณฑ์ชี้วัดที่ 4.7 มีการคิดค้นนวัตกรรมการให้บริการประชาชนในรูปแบบใหม่ๆ อย่างสร้างสรรค์ 4.7.1 มีการคิดค้นสร้างสรรค์นวัตกรรมการให้บริการประชาชนในรูปแบบใหม่ๆ โดยใช้ข้อมูลการสำรวจความคาดหวังและความต้องการของประชาชน หรือข้อมูลจากการสังเกต เพื่อนำมาซึ่งบริการที่เหนือความคาดหวังของประชาชน	☐	☐	.....	1.25	-ตัวอย่างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน		
4.7.2 มีการนำนวัตกรรมการให้บริการประชาชนมาใช้อย่างเป็นรูปธรรมก่อให้เกิดประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เช่น จัดให้มีบริการเสริมสวยก่อนถ่ายบัตร จัดให้มีบริการเสริมนวดเพื่อสุขภาพ การจัดช่องทางพิเศษนัดหมายล่วงหน้า การส่งเอกสารถึงบ้าน (Delivery) เป็นต้น	☐	☐	.....	1.25	-การสังเกตการบริการที่มีอยู่จริง -สอบถามผู้ใช้บริการ		
4.7.3 มีการจัดกิจกรรมจัดการความรู้ (Knowledge management - KM) เพื่อให้เกิดกระบวนการสร้างสรรค์พัฒนางาน และสร้างนวัตกรรมการให้บริการประชาชน เพื่อนำอำเภอไปสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization - LO)	☐	☐	.....	1.25	-มีแผนงาน โครงการ กิจกรรม -ภาพถ่าย -มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อพัฒนางานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง -สอบถามเจ้าหน้าที่		

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน		คะแนน (1-5) (A)	ค่าถ่วงน้ำหนัก (B)	แนวทางการพิจารณา	คะแนนรวม (C)	หมายเหตุ
	มี	ไม่มี					
หมวดที่ 5เกณฑ์มาตรฐานด้านการให้บริการเชิงรุก **เกณฑ์ชี้วัดที่ 5.1 มีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกด้านการให้บริการประชาชน** 5.1.1 มีการจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์เพื่อชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการบริการประชาชนในมิติต่างๆ แจกจ่ายให้แก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ	☐	☐	.....	1	-แผ่นพับ โบรชัวร์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ เว็ปไซด์ -สอบถามผู้ใช้บริการ		
5.1.2 มีการลงพื้นที่ประชุมชี้แจงให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการประชาชนในมิติต่างๆ หรือสอดแทรกเนื้อหาการประชุมชี้แจงหัวข้ออื่นๆ	☐	☐	.....	1	-แผนงาน โครงการ กิจกรรม -ภาพถ่าย -สอบถามผู้ใช้บริการ		
5.1.3 มีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย หรือทางวิทยุชุมชนเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานบริการของรัฐ	☐	☐	.....	1	-ตารางเวลาประชาสัมพันธ์ หนังสือตอบรับจากสถานีวิทยุท้องถิ่น หรือวิทยุชุมชน -สอบถามผู้ใช้บริการ		
5.1.4 มีการจัดทำป้ายหรือสติ๊กเกอร์ประชาสัมพันธ์ผลงาน ส่งเสริมภาพลักษณ์ของอำเภอ	☐	☐	.....	1	-มีป้ายหรือสติ๊กเกอร์ ตามความเหมาะสม		
เกณฑ์ชี้วัดที่ 5.2 มีการจัดหน่วยบริการนอกสถานที่ 5.2.1 มีการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ (Mobile (Unit) ออกไปบริการประชาชนในพื้นที่ตำบล หมู่บ้านต่างๆ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง	☐	☐	.....	1.25	-แผนปฏิบัติการ -ภาพถ่าย -หนังสือสรุปรายงานผลการดำเนินการ		
5.2.2 มีการจัดหน่วยบริการออกไปให้บริการเฉพาะจุดเป็นครั้งคราวตามคำร้องขอของประชาชน อาทิ การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนพินัยกรรมนอกสถานที่ การบริการส่งเอกสารถึงบ้าน (Delivery) เป็นต้น	☐	☐	.....	1.25	-ภาพถ่าย -แผนงาน โครงการ กิจกรรม -หนังสือขออนุมัติดำเนินการ		

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน		คะแนน (1-5) (A)	ค่าถ่วงน้ำหนัก (B)	แนวทางการพิจารณา	คะแนนรวม (C)	หมายเหตุ
	มี	ไม่มี					
เกณฑ์ชี้วัดที่ 5.3 มีการขยายเวลาการให้บริการอย่างเหมาะสม 5.3.1 การเปิดให้บริการในวันทำการปกติ โดยไม่หยุดพักเที่ยงโดยให้เจ้าหน้าที่สลับสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันพักรับประทานอาหารกลางวัน	☐	☐	.....	1	-หนังสือประชาสัมพันธ์ -ประกาศอำเภอ -สอบถามผู้ใช้บริการ		
5.3.2 มีการเปิดให้บริการช่วงเช้าก่อนเวลาทำการ และช่วงเวลาเย็นหลังเวลาทำการของวันทำการปกติ สำหรับอำเภอที่มีความพร้อม และมีความจำเป็น	☐	☐	.....	1	-หนังสือประชาสัมพันธ์ -ประกาศอำเภอ -สอบถามผู้ใช้บริการ		
5.3.3 มีการเปิดให้บริการในหยุดวันเสาร์ อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์สำหรับอำเภอที่มีความพร้อมและมีความจำเป็น	☐	☐	.....	1.25	-หนังสือประชาสัมพันธ์ -ประกาศอำเภอ -สอบถามผู้ใช้บริการ		
5.3.4 มีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงให้ประชาชนได้รับทราบการขยายเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนและทั่วถึง	☐	☐	.....	1	-หนังสือประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ เสียงตามสาย ฯลฯ -ประกาศอำเภอ -สอบถามผู้ใช้บริการ		
เกณฑ์มาตรฐานที่ 6 เพิ่มเติมตามนโยบาย “อำเภอ ใส- สะอาด” **เกณฑ์ชี้วัดที่ 6.1 การขยายผลการดำเนินการตามนโยบาย “อำเภอ ใส- สะอาด” ครอบคลุมพื้นที่** 6.1.1 อำเภอรณรงค์ให้ส่วนราชการ อปท. วัด โรงเรียน ดำเนินการทำความสะอาด ปรับภูมิทัศน์ ของอาคารที่ทำการและพื้นที่โดยรอบ ให้สวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่เป็นประจำ	☐	☐	.....	1.25	-การสังเกตในพื้นที่/บันทึกการประชุม -ภาพถ่าย -แผนงาน โครงการ กิจกรรม		

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน		คะแนน (1-5) (A)	ค่าถ่วงน้ำหนัก (B)	แนวทางการพิจารณา	คะแนนรวม (C)	หมายเหตุ
	มี	ไม่มี					
6.1.2 อำเภอรณรงค์ให้หมู่บ้าน/ชุมชน ดำเนินการทำความสะอาด ปรับภูมิทัศน์ ที่อยู่อาศัย และพื้นที่ในหมู่บ้าน สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่เป็นประจำ	☐	☐	.....	1.25	-การสังเกตในพื้นที่/บันทึกการประชุม -ภาพถ่าย -แผนงาน โครงการ กิจกรรม		
6.1.3 อำเภอรณรงค์ให้ ภาคเอกชน ดำเนินการทำความสะอาด ปรับภูมิทัศน์ พื้นที่ที่รับผิดชอบ อาคาร สถานที่ทำการ เป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่เป็นประจำ	☐	☐	.....	1.25	-การสังเกตในพื้นที่/บันทึกการประชุม -ภาพถ่าย -แผนงาน โครงการ กิจกรรม		
6.1.4 อำเภอรณรงค์ ให้มีการทำความสะอาด ปรับภูมิทัศน์ พื้นที่ สาธารณะ เช่น แหล่งท่องเที่ยว แหล่งน้ำ ถนน สถานีรถยนต์โดยสาร สถานีรถไฟ ตลาดสด ฯลฯให้สวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่เป็นประจำ	☐	☐	.....	1.25	-การสังเกตในพื้นที่/บันทึกการประชุม -ภาพถ่าย -แผนงาน โครงการ กิจกรรม		
เกณฑ์ชี้วัดที่ 6.2 การขยายผลอย่างเป็นรูปธรรมและยั่งยืน 6.2.1 อำเภอจัดให้มีแผน/โครงการรักษาความสะอาดหมู่บ้าน/ชุมชน ครบทุกหมู่บ้าน/ชุมชน และมีการนำแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ไปปฏิบัติจริง	☐	☐	.....	1.50	-แผนรักษาความสะอาดของหมู่บ้านชุมชน -ภาพถ่าย -การสังเกตในพื้นที่ -สอบถามประชาชนทั่วไป		
6.2.2 อำเภอมีการทำความสะอาด ปรับภูมิทัศน์ สถานที่ต่าง ๆ อย่างเป็นประจำ เช่น ถนน ตลาดสด แหล่งน้ำสาธารณะ สถานที่ท่องเที่ยว ฯลฯ เป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามสามารถเป็นตัวอย่างได้ (Best Practice)	☐	☐	.....	1.50	-การสังเกตในพื้นที่		
6.2.3 อำเภอ ส่วนราชการ อปท. มีการจัดระเบียบป้ายต่าง ๆ ในพื้นที่ เช่นป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกทาง ป้ายโฆษณา ป้ายบอกสถานที่ โปสเตอร์ ฯลฯ ให้เป็นระเบียบ ไม่รกรุงรัง	☐	☐	.....	1.50	-การสังเกตในพื้นที่		

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน		คะแนน (1-5) (A)	ค่าถ่วงน้ำหนัก (B)	แนวทางการพิจารณา	คะแนนรวม (C)	หมายเหตุ
	มี	ไม่มี					
6.2.4 อำเภอมีกิจกรรม การรณรงค์ทำความสะอาดครั้งใหญ่ ปรับปรุงภูมิทัศน์ครอบคลุมทั้งพื้นที่	☐	☐	.....	1.50	-การสังเกตในพื้นที่ -สอบถามประชาชนทั่วไป -ภาพถ่าย		
	คะแนนรวมค่าถ่วงน้ำหนัก				**รวมคะแนนสุทธิ**		
					คะแนนร้อยละ		

หลักเกณฑ์การให้คะแนนตามโครงการ "อำเภอยิ้ม ใส – สะอาด" ประกอบด้วย

****

5 คะแนน มีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในระดับที่ดีเยี่ยม มีหลักฐานผลงานเป็นที่ประจักษ์ เอกสารประกอบถูกต้องชัดเจน ตรวจสอบได้ มีการปฏิบัติเป็นประจำ ส่งผลดีต่อองค์กร สามารถเป็นตัวอย่างได้

4 คะแนน มีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในระดับดี มีการปฏิบัติเป็นประจำ มีหลักฐาน/เอกสารประกอบสามารถตรวจสอบได้

3 คะแนน มีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในระดับปานกลาง มีหลักฐาน เอกสารประกอบ

2 คะแนน มีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดพอใช้ เป็นครั้งคราว มีหลักฐาน เอกสารประกอบน้อย

1 คะแนน มีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดน้อยมาก ไม่มีหลักฐาน เอกสารประกอบ

0 คะแนน ไม่มีการดำเนินการแต่อย่างใด

สูตรการคำนวณหาค่าคะแนน

1. ใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องมี ระดับคะแนน 1-5 ในช่องไม่มี = 0
2. นำค่าคะแนนที่ได้ (A) คูณด้วยค่าถ่วงน้ำหนักในข้อนั้น ๆ (B) เท่ากับคะแนนรวม (C) ของข้อนั้น ๆ
3. นำคะแนนรวม (C) ในแต่ละข้อมารวมกันเป็นคะแนนสุทธิ
4. นำคะแนนสุทธิมาคำนวณหาค่าร้อยละ โดยมีสูตรคำนวณ ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสุทธิ} \times 100}{650} = \text{ร้อยละ}$$

****