ด่วนที่สุด

ที่ นศ ๐๐๑๗.๑/ ว ๑๙๗๐



ศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช
ถนนราชดำเนิน นศ ๘๐๐๐๐

๑๖ พฤษภาคม ๒๕๕๕

เรื่อง โครงการคัดเลือกอำเภอดีเด่นตามเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ..ยิ้ม (Amphoeyim Standard Service Award : ASSA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ

อ้างถึง หนังสือจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ นศ ๐๐๑๗.๑/ ว ๑๕๗๓ ลงวันที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๕๒

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เกณฑ์การคัดเลือกอำเภอดีเด่น จำนวน ๑ ชุด
๒. เอกสารแนะนำขั้นตอนการพิจารณาคัดเลือกอำเภอที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ..ยิ้ม ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ จำนวน ๑ ชุด

ตามที่จังหวัดแจ้งว่ากรมการปกครองได้ประกาศใช้เกณฑ์มาตรฐานอำเภอ..ยิ้ม เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาปรับปรุงยกระดับ และรักษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของอำเภอให้มีมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งประกอบด้วย เกณฑ์มาตรฐาน ๕ หมวด ที่ครอบคลุมทุกด้านรวม ๒๙ เกณฑ์ชี้วัด ๑๑๑ เกณฑ์ชี้วัดย่อย คือ ด้านการบริหารจัดการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการให้บริการเชิงรุก เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการให้กับทุกอำเภอ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน และให้แจ้งให้อำเภอดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวเป็นประจำทุกปี นั้น

กรมการปกครองพิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้เกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ..ยิ้ม สามารถนำมาใช้ในการพัฒนางานบริการของอำเภอให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีการนำไปปฏิบัติได้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จึงได้จัดทำโครงการคัดเลือกอำเภอดีเด่นตามเกณฑ์มาตรฐานอำเภอ..ยิ้ม (Amphoeyim Standard Service Award : ASSA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานตามโครงการ ฯ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุผลสัมฤทธิ์ จังหวัดจึงให้อำเภอดำเนินการประเมินตนเอง ตามหลักเกณฑ์การคัดเลือกมาตรฐานบริการอำเภอ..ยิ้ม รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑ แล้วจัดส่งเอกสารหลักฐานและภาพถ่ายที่เกี่ยวข้องให้จังหวัด ภายในวันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๕๕ หากอำเภอใดส่งล่าช้ากว่ากำหนดจังหวัดถือว่าไม่ประสงค์จะเข้ารับการพิจารณาคัดเลือก

-/ทั้งนี้ .....

ทั้งนี้ กรมการปกครองจะมอบประกาศเกียรติคุณให้กับอำเภอดีเด่นตามเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ..ยิ้ม ระดับจังหวัด และมอบโล่รางวัลให้กับอำเภอดีเด่นมาตรฐานบริการอำเภอ..ยิ้ม ระดับเขตและระดับภาค เพื่อเป็นตัวอย่างในการพัฒนาการบริการประชาชนแก่อำเภออื่น ๆ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ว่าที่ ร.ต.
(ฐิตวัฒน เชาวลิต)
รองผู้ว่าราชการจังหวัด รักษาราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดนครศรีธรรมราช

ที่ทำการปกครองจังหวัด
(กลุ่มงานปกครอง)
โทร./โทรสาร ๐-๗๕๓๕-๖๑๓๓,๐-๗๕๓๑-๐๐๙๖
www.pokkrongnakhon.com

หลักเกณฑ์การคัดเลือก มาตรฐานอำเภอ..ยิ้ม ดีเด่น

อำเภอ.....จังหวัด.....

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน		คะแนน (1-5)	หมายเหตุ
	มี	ไม่มี		
หมวดที่ 1 เกณฑ์มาตรฐานด้านการบริหารจัดการ **เกณฑ์ชี้วัดที่ 1.1 มีผู้บริหารที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนา ยกระดับ และรักษามาตรฐานการให้บริการประชาชนอย่างจริงจัง** 1.1.1 มีการประชุมระหว่างผู้บริหารของอำเภอ (นายอำเภอ/ปลัดอำเภอ/หัวหน้า ส่วนราชการประจำอำเภอ) และภาคีที่เกี่ยวข้อง เพื่อมอบนโยบายอย่างชัดเจนหรือรับทราบผลการปฏิบัติงานหรือวิเคราะห์ปัญหา/เสนอแนะแนวทางดำเนินงานด้านการบริการของอำเภอเป็นประจำอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง	☐	☐	.....	
1.1.2 ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการพัฒนางานบริการ โดยให้การสนับสนุนทรัพยากรดำเนินงานด้านการบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน เช่น การสนับสนุนด้านงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ บุคลากร ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรได้พัฒนาตนเอง รวมทั้งการสร้างแรงจูงใจและ สร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่บริการประชาชน	☐	☐	.....	
1.1.3 ผู้บริหารมีการมอบอำนาจให้ผู้ปฏิบัติงานในระดับรองลงมาตามความเหมาะสมและจำเป็นแก่การปฏิบัติงาน เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน สร้างความสะดวก และรวดเร็วแก่ผู้รับบริการ ภายใต้การกำกับดูแล ให้คำปรึกษา และให้คำแนะนำของผู้บริหารอำเภอ	☐	☐	.....	
เกณฑ์ชี้วัดที่ 1.2 มีการวางแผนการพัฒนา ยกระดับ และรักษามาตรฐานการให้บริการของอำเภอที่ชัดเจน และเป็นลายลักษณ์อักษร 1.2.1มีการจัดทำแผนพัฒนางานบริการอำเภอในลักษณะแผนกลยุทธ์ เพื่อกำหนดทิศทางในการพัฒนา ยกระดับ และรักษามาตรฐานการให้บริการของอำเภอ ซึ่งเน้นการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน โดยมีการทบทวนแผน ปีละ 1 ครั้ง ทั้งนี้แผนพัฒนางานบริการอำเภอควรมีเนื้อหาหลัก ประกอบด้วย	☐	☐	.....	
1.2.2 มีการดำเนินการขับเคลื่อนตามแผนพัฒนางานบริการอำเภออย่างจริงจัง	☐	☐	.....	
1.2.3 มีการประเมินผลการดำเนินการตามแผนพัฒนางานบริการอำเภออย่างเป็นระบบ	☐	☐	.....	

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน		คะแนน (1-5)	หมายเหตุ
	มี	ไม่มี		
เกณฑ์ชี้วัดที่ 1.3มีการสำรวจความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างเป็นระบบ 1.3.1 มีการดำเนินกิจกรรมเพื่อศึกษาวิเคราะห์ความต้องการ และความคาดหวัง ของผู้รับบริการ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อนำไปรวบรวมข้อมูลเขียนเป็น รายงานการสำรวจความคาดหวังของผู้ใช้บริการ สำหรับนำไปเป็นส่วนหนึ่ง ในการจัดทำแผนพัฒนางานบริการอำเภอ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา ยกระดับ และรักษามาตรฐานการให้บริการอำเภอ โดยอาจจะเลือกดำเนินการจากกิจกรรมสำรวจความต้องการและความคาดหวังของประชาชนอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายกิจกรรม	☐	☐	.....	
เกณฑ์ชี้วัดที่ 1.4 มีการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง 1.4.1มีการดำเนินการเก็บข้อมูลตามแบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ณ สถานที่ให้บริการ (ที่ว่าการอำเภอ) อย่างต่อเนื่อง โดยมีการประมวลผลและสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ เดือนละ 1 ครั้ง และมีประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	☐	☐	.....	
1.4.2 มีการนำข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมาวิเคราะห์เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจและลดความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อประเด็นต่างๆ ทั้งด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการอย่างจริงจัง	☐	☐	.....	
หมวดที่ 2เกณฑ์มาตรฐานด้านสถานที่ให้บริการ **เกณฑ์ชี้วัดที่ 2.1มีป้ายชื่อหน่วยงานที่สมบูรณ์ครบถ้วน และสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน** 2.1.1 อำเภอจัดทำ/ปรับปรุง/ติดตั้งป้ายชื่อที่ว่าการอำเภอบริเวณถนนก่อนถึงอำเภอเพื่อแสดงทิศทางไปสู่ที่ว่าการอำเภอในจุดที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน	☐	☐	.....	

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน		คะแนน (1-5)	หมายเหตุ
	มี	ไม่มี		
2.1.2 อำเภอจัดทำ/ปรับปรุง/ติดตั้งป้ายชื่อที่ว่าการอำเภอบริเวณทางเข้าหรือบริเวณรั้วกำแพงอำเภอ ในจุดที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน	☐	☐	.....	
2.1.3 อำเภอจัดทำ/ปรับปรุง/ติดตั้งป้ายชื่อที่ว่าการอำเภอบริเวณอาคารที่ว่าการอำเภอด้านหน้า ในจุดที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน	☐	☐	.....	
2.1.4 อำเภอจัดทำ/ปรับปรุง/ติดตั้งป้ายชื่อหน่วยบริการต่างๆ ของอำเภอ ในจุดที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจนอย่างครบถ้วน เช่น ป้ายชื่อสำนักทะเบียนอำเภอ ศูนย์บริการร่วมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เป็นต้น	☐	☐	.....	
เกณฑ์ชี้วัดที่ 2.2 มีการจัดระเบียบการจราจร และที่จอดรถภายในอาณาบริเวณที่ว่าการอำเภออย่างเป็นระบบ 2.2.1มีการกำหนดเส้นทางการเดินรถอย่างเป็นระบบ ไม่ให้เกิดการกีดขวางทางจราจร	☐	☐	.....	
2.2.2 มีการจัดทำเครื่องหมายจราจรบนพื้นผิวถนน เช่น ลูกศรชี้ทิศทาง ข้อความ “ ห้ามจอด ” หรือป้ายสัญญาณจราจรตามจุดต่างๆ ที่จำเป็นอย่างครบถ้วน	☐	☐	.....	
2.2.3 มีการจัดพื้นที่จอดรถอย่างเป็นระเบียบไม่ให้เกิดการกีดขวางทางจราจรอย่างเหมาะสม โดยควรแยกเป็นที่จอดรถยนต์ และที่จอดรถจักรยานยนต์ และแยกที่จอดรถของเจ้าหน้าที่และที่จอดรถของประชาชนผู้ใช้บริการอย่างเป็นสัดส่วน โดยมีป้ายแสดงอย่างชัดเจน	☐	☐	.....	
เกณฑ์ชี้วัดที่ 2.3 มีการพัฒนาปรับปรุง จัดระเบียบ และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของสภาพแวดล้อมบริเวณโดยรอบอาคารที่ว่าการอำเภอ 2.3.1 มีการเก็บกวาดขยะและทำความสะอาดบริเวณโดยรอบอาคารที่ว่าการอำเภอให้มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยอย่างสม่ำเสมอ	☐	☐	.....	
2.3.2 มีการบำรุงรักษาดูแลรดน้ำใส่ปุ๋ยต้นไม้บริเวณโดยรอบอาคารที่ว่าการอำเภอให้มีความสมบูรณ์อยู่เสมอ รวมทั้งมีการตัดแต่งสนามหญ้า จัดแต่งสวนหย่อม และต้นไม้ต่างๆ ให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และไม่ให้เกิดการรกร้างรุงรัง หรือเกิดการกีดขวาง	☐	☐	.....	

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน		คะแนน (1-5)	หมายเหตุ
	มี	ไม่มี		
2.3.3 มีการจัดภาชนะรองรับขยะมูลฝอยวางอยู่บริเวณโดยรอบอาคารที่ว่าการอำเภออย่างเพียงพอ และมีการจัดเก็บขยะมูลฝอยในภาชนะรองรับอย่างสม่ำเสมอ	☐	☐	.....	
2.3.4 มีการจัดสถานที่นั่งพักคอยสำหรับประชาชนผู้ใช้บริการโดยรอบบริเวณอาคารที่ว่าการอำเภอที่สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยอย่างเพียงพอ	☐	☐	.....	
2.3.5 มีการดูแลรักษา และบำรุงซ่อมแซมสิ่งก่อสร้างหรือถาวรวัตถุต่างๆ ที่อยู่บริเวณรอบอาคารที่ว่าการอำเภอ อาทิ กำแพงรั้ว ศาลาพักคอย โรงจอดรถ สนามเด็กเล่น อนุสาวรีย์ เสาธง โรงอาหาร ร้านค้า เป็นต้น ให้มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	☐	☐	.....	
เกณฑ์ชี้วัดที่ 2.4 มีการบำรุงดูแลรักษาอาคารที่ว่าการอำเภอให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ 2.4.1 มีการดูแลรักษาความสะอาดอาคารที่ว่าการอำเภอทั้งภายในและภายนอก ได้แก่ (พื้น ผนัง เพดาน หลังคา) ให้มีความสะอาด สง่างาม และเป็นระเบียบ เรียบร้อยอยู่เสมอ	☐	☐	.....	
2.4.2 มีการจัดภาชนะรองรับขยะมูลฝอยวางอยู่บริเวณอาคารที่ว่าการอำเภออย่างเพียงพอ และมีการจัดเก็บขยะมูลฝอยในภาชนะรองรับอย่างสม่ำเสมอ	☐	☐	.....	
2.4.3 มีการดูแลรักษา และบำรุงซ่อมแซมอาคารที่ว่าการอำเภอทั้งภายในและภายนอก (พื้น ผนัง เพดาน หลังคา) รวมทั้งอุปกรณ์ต่างๆ เช่น ราวทางเดิน เครื่องมือ/อุปกรณ์ไฟฟ้า ให้มีความสมบูรณ์ และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	☐	☐	.....	
2.4.4 มีอุปกรณ์พื้นฐานสำหรับการป้องกันภัย หรือเหตุร้ายภายในอาคาร เช่น อุปกรณ์ดับเพลิง ที่มีความสมบูรณ์ และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	☐	☐	.....	
เกณฑ์ชี้วัดที่ 2.5 มีป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ที่จำเป็นอย่างครบถ้ 2.5.1มีการจัดทำป้ายยินดีต้อนรับ ป้ายขอบคุณที่ใช้บริการ ป้ายห้ามสูบบุหรี่และป้ายติดต่อราชการโปรดแต่งกายสุภาพ บริเวณที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน	☐	☐	.....	
2.5.2 มีการจัดทำป้ายหรือบอร์ดแสดงที่ตั้งจุดบริการหรือหน่วยงานต่างๆ ในที่ว่าการอำเภอที่มีความชัดเจน และสามารถมองเห็นได้ง่าย	☐	☐	.....	

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน		คะแนน (1-5)	หมายเหตุ
	มี	ไม่มี		
2.5.3 มีการจัดทำป้ายหรือบอร์ดแสดงข้อมูลพื้นฐานของอำเภอตามความเหมาะสม เช่น แผนที่เขตการปกครอง สภาพภูมิศาสตร์ เขตการปกครอง หน่วยงานราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชากร สถานที่ท่องเที่ยว รวมทั้งคำขวัญ วิสัยทัศน์ของอำเภอ เป็นต้น	☐	☐	.....	
2.5.4 มีการจัดทำป้ายหรือบอร์ดแสดงแผนผังสำนักงานของส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ พร้อมทั้งหมายเลขโทรศัพท์สำหรับติดต่อหน่วยงาน	☐	☐	.....	
2.5.5มีการจัดทำป้ายหรือบอร์ดแสดงแผนผังโครงสร้างผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของอำเภอ	☐	☐	.....	
2.5.6 มีการจัดทำป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์กิจกรรมหรือผลการดำเนินงานของอำเภอ หรือติดประกาศต่างๆ ที่เป็นระเบียบเรียบร้อยตามความเหมาะสม	☐	☐	.....	
2.5.7 มีป้ายแสดงแผนผังกระบวนงานบริการประกอบด้วย ประเภท/ขั้นตอน/ระยะเวลาแล้วเสร็จ/อัตราค่าธรรมเนียม และป้ายสถิติการให้บริการ ที่ครบถ้วนทุกกระบวนงานบริการ	☐	☐	.....	
2.5.8 มีการจัดทำป้ายหรือสติ๊กเกอร์ สัญลักษณ์ อำเภอ..ยิ้ม หรือป้ายคำขวัญอื่นๆ ติดตั้งในจุดต่างๆ ที่มีความสะอาด และสวยงาม ไม่ดูสกปรกเลอะเทอะ	☐	☐	.....	
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 กระจกเงาอยู่ในสภาพที่สะอาด มั่นคงแข็งแรง สามารถใช้การได้ดี ไม่มีการชำรุด รั่วซึมหรืออุดตัน มีความมิดชิด ไม่ปรากฏรอยแตกร้าว และอาจจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม เช่น สบู่สำหรับล้างมือ กระดาษชำระ อุปกรณ์ดับกลิ่น เป็นต้นถ้าเป็นสุขาซึมแบบไม่มีชักโครกต้องมีภาชนะกักเก็บน้ำ เช่น อ่าง หรือกระป๋อง พร้อมด้วยภาชนะตักน้ำที่อยู่ในสภาพ สะอาด ใช้งานได้ดี ไม่รั่วซึม ภาชนะรองรับขยะมูลฝอยวางอยู่ในบริเวณที่สะดวกต่อการใช้งาน และมีการจัดเก็บขยะมูลฝอยในภาชนะรองรับอย่างสม่ำเสมอมีระบบระบายอากาศที่ดี มีการทำความสะอาดห้องสุขา และมีการตรวจตราจากผู้บริหารหรือผู้รับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำ	☐	☐	.....	

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน		คะแนน (1-5)	หมายเหตุ
	มี	ไม่มี		
2.6.2 มีห้องสุขาเพียงพอ (A : Accessibility) มีจำนวนห้องสุขาเหมาะสมและเพียงพอกับปริมาณของประชาชน ที่มาติดต่อขอรับบริการ และอาจจะจัดให้มีห้องสุขาพิเศษสำหรับพระภิกษุ ผู้พิการ ผู้สูงวัย หรือหญิงตั้งครรภ์อย่างน้อยหนึ่งห้องตามความเหมาะสมหรือความจำเป็น	☐	☐	.....	
2.6.3 มีห้องสุขาที่มีความปลอดภัย (S : Safety) ที่ตั้งของห้องสุขาไม่อยู่ในที่ลับตาคน มีป้ายสัญลักษณ์แสดงเพศชาย-หญิง ติดหน้าห้องสุขาในจุดที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน ประตูที่จับเปิด – ปิด และที่ล็อคด้านในห้องสุขามีความมั่นคงแข็งแรง และใช้งานได้ดี มีแสงสว่างภายในห้องสุขาเพียงพอ สามารถมองเห็นได้ทั่วบริเวณ	☐	☐	.....	
เกณฑ์ชี้วัดที่ 2.7 มีจุดประชาสัมพันธ์บริการส่วนหน้า 2.7.1มีจุดประชาสัมพันธ์บริการส่วนหน้ามีโต๊ะหรือเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ส่วนหน้า ตั้งอยู่บริเวณด้านหน้าหน่วยบริการของที่ว่าการอำเภอ ซึ่งเป็นจุดแรกที่ประชาชนสามารถติดต่อได้ง่ายที่สุด	☐	☐	.....	
2.7.2 มีป้าย “ ประชาสัมพันธ์ ” หรือ “ ติดต่อสอบถาม ” ติดตั้งที่โต๊ะหรือเคาน์เตอร์จุดประชาสัมพันธ์บริการส่วนหน้าที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน	☐	☐	.....	
2.7.3 มีการจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์บริการส่วนหน้าเพื่อให้คำแนะนำในการติดต่อราชการและข้อมูลข่าวสารตลอดเวลาทำการ และอาจจะจัดให้มีเวรกำนัน ผู้ใหญ่บ้านบริการประชาชนปฏิบัติงานที่เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ส่วนหน้าด้วยก็ได้	☐	☐	.....	
2.7.4 มีการจัดทำเอกสารหรือแผ่นพับสำหรับแจกจ่ายให้แก่ประชาชน เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารแนะนำงานบริการ หรือข้อมูลอื่นๆ ของอำเภอ	☐	☐	.....	
เกณฑ์ชี้วัดที่ 2.8 มีการจัดพื้นที่บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม 2.8.1 มีการออกแบบและจัดพื้นที่สำหรับการให้บริการประชาชนที่เป็นสัดส่วนระหว่างพื้นที่ทำงานของเจ้าหน้าที่ และพื้นที่สำหรับประชาชนผู้รับบริการอย่างเหมาะสม และเพียงพอ โดยคำนึงถึงความสะดวกสบายของประชาชนในการมาติดต่อขอรับบริการเป็นหลัก	☐	☐	.....	

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน		คะแนน (1-5)	หมายเหตุ
	มี	ไม่มี		
2.8.2 มีเคาน์เตอร์สำหรับให้บริการที่มีลักษณะถาวร และมีช่องบริการที่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน โดยมีป้ายแสดงหมายเลขช่องบริการติดไว้ในจุดที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน	☐	☐	.....	
2.8.3 มีป้ายแสดงชื่อของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการติดตั้งไว้ที่ช่องบริการในจุดที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน	☐	☐	.....	
เกณฑ์ชี้วัดที่ 2.9 มีการจัดอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างเพียงพอ 2.9.1 มีระบบระบายถ่ายเทอากาศภายในพื้นที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเพื่อให้ประชาชนมีความสะดวกสบายในการมาติดต่อขอรับบริการ	☐	☐	.....	
2.9.2 มีการจัดที่นั่งสำหรับประชาชนที่มาติดต่อรอรับบริการภายในพื้นที่ให้บริการอย่างเพียงพอ และอยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งาน โดยจัดเรียงอย่างเป็นระเบียบ มีช่องทางเดินระหว่างที่นั่งที่เหมาะสม เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเดินเข้าออกได้อย่างสะดวก	☐	☐	.....	
2.9.3 มีการจัดโต๊ะหรือที่สำหรับเตรียมเอกสาร หรือเขียนคำร้อง พร้อมทั้งอุปกรณ์ที่จำเป็น เช่น มีป้ายแสดง “ เตรียมเอกสาร/เขียนคำร้อง ” ที่ประชาชนสามารถเห็นได้อย่างชัดเจน ปากกา น้ำยาลบคำผิด เอกสารแนะนำขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการ	☐	☐	.....	
2.9.4 มีการจัดหาหนังสือพิมพ์ หรือนิตยสารต่างๆ สำหรับบริการประชาชน	☐	☐	.....	
2.9.5 มีการจัดหาโทรทัศน์ หรือวิทยุสำหรับบริการข้อมูลข่าวสารบันเทิงแก่ประชาชน	☐	☐	.....	
2.9.6 มีการจัดหาดื่มสะอาดสำหรับบริการประชาชน	☐	☐	.....	
2.9.7 มีการติดตั้งนาฬิกา และปฏิทินสำหรับบอกวัน เวลา ให้แก่ประชาชน	☐	☐	.....	
2.9.8 มีการประดับตกแต่งบริเวณพื้นที่ให้บริการด้วยวัสดุต่างๆ ให้มีความสวยงาม สดชื่น และมีชีวิตชีวา เช่น กระถางต้นไม้ ภาพถ่าย เป็นต้น ตามความเหมาะสม	☐	☐	.....	
เกณฑ์ชี้วัดที่ 2.10 มีการจัดระบบการทำความสะอาดและดูแลรักษาพื้นที่ให้บริการ				

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน		คะแนน (1-5)	หมายเหตุ
	มี	ไม่มี		
2.10.1 มีการทำความสะอาดพื้นที่ให้บริการอย่างน้อยวันละ 1 ครั้ง โดยอาจจะให้เจ้าหน้าที่ทุกคนร่วมกันทำความสะอาด หรือจัดแบ่งเป็นเวรประจำวัน	☐	☐	.....	
2.10.2 มีการทำความสะอาดครั้งใหญ่ (Big Cleaning Day) อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง	☐	☐	.....	
2.10.3 มีการจัดเก็บแฟ้มเอกสารอย่างเป็นระเบียบ และสวยงาม โดยมีการจัดทำดัชนีหมวดหมู่และผู้รับผิดชอบอย่างเป็นระบบสามารถค้นหาได้อย่างง่ายดายและชัดเจน	☐	☐	.....	
2.10.4 มีการมอบหมายความรับผิดชอบให้แก่เจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บและทำความสะอาด รวมทั้งดูแลรักษาวัสดุอุปกรณ์ที่อยู่ในความรับผิดชอบ เช่น โต๊ะทำงาน ตู้เก็บเอกสาร คอมพิวเตอร์ ให้สะอาด และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ รวมทั้งรับผิดชอบการดูแลเปิดปิดอุปกรณ์ไฟฟ้าที่เป็นส่วนร่วม เช่น สวิตช์ไฟนีออน เครื่องปรับอากาศ เป็นต้น	☐	☐	.....	
2.10.5 มีมาตรการในการรักษามาตรฐานความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะอาดอย่างต่อเนื่อง และป้องกันไม่ให้กลับไปสู่สภาพที่ไม่พึงประสงค์ เช่น มีการตรวจสอบจากผู้บริหารเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง	☐	☐	.....	
หมวดที่ 3เกณฑ์มาตรฐานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ **เกณฑ์ชี้วัดที่ 3.1 บุคลากรผู้ให้บริการมีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยตามธรรมเนียมนิยม** 3.1.1 บุคลากรผู้ให้บริการมีการแต่งกายชุดเครื่องแบบข้าราชการสีกากีคอพับ ที่ถูกต้อง สง่างามอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 วัน ตามความเหมาะสมแก่พื้นที่	☐	☐	.....	
3.1.2 บุคลากรผู้ให้บริการมีการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยตามมาตรฐานธรรมเนียมนิยม <u>ชาย</u> : สวมเสื้อเชิ้ตหรือเสื้อยืดคอปกหรือชุดพื้นเมือง สวมกางเกงผ้าทรงสุภาพ สวมใส่รองเท้าหนังหุ้มส้น ไม่ควรสวมใส่รองเท้าแตะ ตัดผมทรงสุภาพเรียบร้อย โกนหรือกันหนวดเคราไม่ให้รกรุงรัง <u>หญิง</u> : สวมเสื้อ กระโปรง หรือกางเกงทรงสุภาพเรียบร้อยและ มิดชิด หรือชุดพื้นเมือง สวมรองเท้าหุ้มส้น หรือรองเท้าที่ดูสุภาพ ไม่ควรสวมใส่รองเท้าแตะ ทำผมทรงสุภาพ	☐	☐	.....	

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน		คะแนน (1-5)	หมายเหตุ
	มี	ไม่มี		
3.1.3 บุคลากรผู้ให้บริการมีการติดหรือแขวนป้ายชื่อ – สกุล ตลอดระยะเวลาการปฏิบัติงาน	☐	☐	.....	
เกณฑ์ชี้วัดที่ 3.2 บุคลากรผู้ให้บริการมีการแสดงออกถึงความมุ่งมั่นเต็มใจในการให้บริการ 3.2.1 บุคลากรผู้ให้บริการมีความมุ่งมั่น และตั้งใจ โดยแสดงออกถึงความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่ปล่อยให้ประชาชนมาคอยจนเกิดความรู้สึกคับข้องใจต่อการให้บริการของอำเภอ	☐	☐	.....	
3.2.2 บุคลากรผู้ให้บริการมีความเป็นมิตร ด้วยการยิ้มทักทาย หรือโอภาปราศรัยยินดีต้อนรับ หรือยินดีให้บริการด้วยความสุภาพ	☐	☐	.....	
3.2.3 บุคลากรผู้ให้บริการมีความรอบรู้สามารถให้คำแนะนำข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง และชัดเจนแก่ผู้รับบริการได้โดยตลอด	☐	☐	.....	
3.2.4 บุคลากรผู้ให้บริการมีความใส่ใจคอยติดตามเรื่องด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี รับเป็นธุระ ช่วยแก้ไขปัญหา หรือหาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว เต็มใจ ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว และไม่ปัดภาระ	☐	☐	.....	
3.2.5 บุคลากรผู้ให้บริการสามารถชี้แจง หรือตอบปัญหาข้อขัดข้องหรือข้อสงสัยในการให้บริการอย่างชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดข้อคับข้องใจแก่ประชาชนผู้รับบริการ	☐	☐	.....	
เกณฑ์ชี้วัดที่ 3.3 บุคลากรผู้ให้บริการมีทักษะและความเชี่ยวชาญสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด 3.3.1 บุคลากรผู้ให้บริการมีการพัฒนาทักษะ และความเชี่ยวชาญทั้งด้านระเบียบกฎหมาย ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเทคนิคการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมการปฏิบัติงานต่างๆ	☐	☐	.....	
3.3.2 บุคลากรผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติงานให้บริการได้ตามมาตรฐานขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ใน แต่ละกระบวนงานบริการ	☐	☐	.....	
3.3.3 บุคลากรผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติงานให้บริการสับเปลี่ยนหมุนเวียนทดแทนกันอย่างมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกันอย่างเหมาะสม	☐	☐	.....	
เกณฑ์ชี้วัดที่ 3.4 บุคลากรผู้ให้บริการมีจิตสำนึกการให้บริการที่โปร่งใส เสมอภาค เท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ 3.4.1 บุคลากรผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ชัดเจน เสมอภาค เท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ	☐	☐	.....	

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน		คะแนน (1-5)	หมายเหตุ
	มี	ไม่มี		
3.4.2 บุคลากรผู้ให้บริการไม่เรียกรับผลประโยชน์อันไม่บังควรนอกเหนือจากที่ระเบียบกฎหมายกำหนด	☐	☐	.....	
เกณฑ์ชี้วัดที่ 3.5 มีการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง 3.5.1 มีการสอนงานให้แก่เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการโดยพี่เลี้ยง (Mentor) หรือผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ	☐	☐	.....	
3.5.2 มีการทดสอบความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ทั้งในด้านระเบียบกฎหมาย ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเทคนิคการใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมการปฏิบัติงานต่างๆ ตามความเหมาะสม	☐	☐	.....	
3.5.3 เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการได้รับการอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาการบริการประชาชน อย่างน้อยคนละ 1 ครั้งต่อปี	☐	☐	.....	
หมวดที่ 4 เกณฑ์มาตรฐานด้านกระบวนการให้บริการ **เกณฑ์ชี้วัดที่ 4.1 มีระยะเวลาขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด** 4.1.1 มีระยะเวลาการให้บริการผลิตบัตรประจำตัวประชาชน (รวมระยะเวลารอคอยเฉลี่ย) ไม่เกิน 1 ชั่วโมง 15 นาที	☐	☐	.....	
4.1.2 มีระยะเวลาการให้บริการรับแจ้งเกิด (รวมระยะเวลารอคอยเฉลี่ย) ไม่เกิน 1 ชั่วโมง 15 นาที	☐	☐	.....	
4.1.3 มีระยะเวลาการให้บริการรับแจ้งตาย (รวมระยะเวลารอคอยเฉลี่ย) ไม่เกิน 1 ชั่วโมง 15 นาที	☐	☐	.....	
4.1.4 มีระยะเวลาการให้บริการรับแจ้งย้ายที่อยู่ (รวมระยะเวลารอคอยเฉลี่ย) ไม่เกิน 1 ชั่วโมง 15 นาที	☐	☐	.....	
4.1.5 มีระยะเวลาการให้บริการจดทะเบียนสมรส (รวมระยะเวลารอคอยเฉลี่ย) ไม่เกิน 1 ชั่วโมง 15 นาที	☐	☐	.....	
4.16 มีระยะเวลาการให้บริการจดทะเบียนรับรองบุตร (รวมระยะเวลารอคอยเฉลี่ย) ไม่เกิน 1 ชั่วโมง 30 นาที	☐	☐	.....	
4.1.7 มีระยะเวลาการให้บริการตรวจ คัด และรับรองรายการทะเบียนจากฐานข้อมูล (รวมระยะเวลารอคอยเฉลี่ย) ไม่เกิน 1 ชั่วโมง 10 นาที	☐	☐	.....	
4.1.8 มีระยะเวลาการให้บริการเปลี่ยนชื่อตัว (รวมระยะเวลารอคอยเฉลี่ย) ไม่เกิน 1 ชั่วโมง 15 นาที	☐	☐	.....	

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน		คะแนน (1-5)	หมายเหตุ
	มี	ไม่มี		
เกณฑ์ชี้วัดที่ 4.2 มีการเก็บค่าธรรมเนียมการให้บริการอย่างถูกต้อง ไม่เกินกว่าอัตราที่ระเบียบกฎหมายกำหนด 4.2.1 มีการเก็บค่าธรรมเนียมการให้บริการแต่ละงานบริการอย่างถูกต้องไม่เกินกว่าอัตราที่ระเบียบกฎหมายกำหนด	☐	☐	.....	
4.2.2 มีการออกใบเสร็จค่าธรรมเนียมการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการทุกครั้งที่มีการเรียกเก็บเงินค่าธรรมเนียม	☐	☐	.....	
เกณฑ์ชี้วัดที่ 4.3 มีการจัดระบบคิวอย่างโปร่งใส และเป็นธรรม 4.3.1 มีการจัดระบบคิวอย่างเป็นระบบ โดยอาจจะใช้เครื่องจัดระบบคิวไฟฟ้าอัตโนมัติ หรือใช้ระบบบัตรคิวแบบธรรมดา (Manual) ที่ทำด้วยกระดาษหรือวัสดุอื่น อย่างใดอย่างหนึ่ง	☐	☐	.....	
4.3.2 มีการจัดช่องทางพิเศษสำหรับให้บริการบุคคลพิเศษ ได้แก่ คนพิการ คนชรา พระภิกษุ สามเณร	☐	☐	.....	
เกณฑ์ชี้วัดที่ 4.4 มีการจัดช่องทางการรับฟังและติดต่อสื่อสารกับประชาชน 4.4.1 มีตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน แสดงความคิดเห็น โดยติดตั้งไว้ที่ในจุดที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย	☐	☐	.....	
4.4.2 มีการจัดหมายเลขโทรศัพท์ของอำเภอ (โทรศัพท์สำนักงานหรือโทรศัพท์ มือถือ) สำหรับรับฟังความคิดเห็น ร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนได้โดยสะดวก	☐	☐	.....	
4.4.3 มีการจัดระบบการรับฟังความคิดเห็น ร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนผ่านทางอินเตอร์เน็ต หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail)	☐	☐	.....	
4.4.4 มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ร้องทุกข์ ร้องเรียนต่างๆ อย่างจริงจัง และต่อเนื่อง	☐	☐	.....	
4.4.5 มีการตอบสนองต่อข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน โดยดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง ภายใน 15 วัน นับตั้งแต่ได้รับทราบข้อร้องทุกข์ร้องเรียน หรือตามที่ระเบียบกฎหมายกำหนด	☐	☐	.....	
4.4.6 มีการนำข้อมูลข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการมาดำเนินการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างจริงจัง	☐	☐	.....	
เกณฑ์ชี้วัดที่ 4.5 มีการจัดรูปแบบการให้บริการในลักษณะศูนย์บริการร่วมระดับอำเภอ				

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน		คะแนน (1-5)	หมายเหตุ
	มี	ไม่มี		
4.5.1 มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมอำเภอ ซึ่งเป็นหน่วยบริการที่มีการบูรณาการงานบริการที่หลากหลายทั้งที่มี และไม่มีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันจากหลายส่วนราชการ (ตั้งแต่ 2 ส่วนราชการขึ้นไป) มาให้บริการ ณ จุดบริการเดียว และมีการจัดระบบงานเพื่อให้มีเจ้าหน้าที่จำนวนหนึ่ง สามารถให้บริการแทนกันได้	☐	☐	.....	
4.5.2 มีป้ายชื่อศูนย์บริการร่วมอำเภอ ในจุดที่ประชาชนสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน	☐	☐	.....	
4.5.3 มีการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น แผ่นพับ เอกสารแนะนำงานบริการของหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่ผู้รับบริการ ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	☐	☐	.....	
4.5.4 มีการให้บริการรับเรื่อง – ส่งต่ออย่าง โดยการรับคำร้องหรือคำร้องขอของประชาชนในงานบริการของหน่วยงานต่างๆ แต่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันที ต้องส่งเรื่องต่อไปยังผู้มีอำนาจของหน่วยงานดังกล่าวเพื่อพิจารณา	☐	☐	.....	
4.5.5 มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ที่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยทันที โดยไม่ต้องส่งเรื่องไปยังส่วนราชการเจ้าของเรื่อง	☐	☐	.....	
เกณฑ์ชี้วัดที่ 4.6 มีการจัดทำฐานข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการพัฒนางานบริการของอำเภอ 4.6.1 มีการจัดทำฐานข้อมูลสถิติการให้บริการประชาชนในแต่ละงานบริการอย่างเป็นระบบ รวมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบอย่างชัดเจน	☐	☐	.....	
4.6.2 มีการจัดทำฐานข้อมูลความคาดหวัง และความต้องการของประชาชนที่นำมาจากการสำรวจความคาดหวังและความต้องการของประชาชน รวมทั้งการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนางาน	☐	☐	.....	
4.6.3 มีการจัดทำข้อมูลกรณีศึกษาการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนที่ดำเนินการเป็นผลสำเร็จเรียบร้อยแล้ว เพื่อใช้ประโยชน์แนวทางการปฏิบัติงานสำหรับผู้ปฏิบัติงานในภายหลัง อาทิ กรณีการเพิ่มชื่อ การแจ้งเกิดเกินกำหนด เป็นต้น	☐	☐	.....	
เกณฑ์ชี้วัดที่ 4.7 มีการคิดค้นนวัตกรรมการให้บริการประชาชนในรูปแบบใหม่ๆ อย่างสร้างสรรค์				

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน		คะแนน (1-5)	หมายเหตุ
	มี	ไม่มี		
4.7.1 มีการคิดค้นสร้างสรรค์นวัตกรรมการให้บริการประชาชนในรูปแบบใหม่ๆ โดยใช้ข้อมูลการสำรวจความคาดหวังและความต้องการของประชาชน หรือข้อมูลจากการสังเกต เพื่อนำมาซึ่งบริการที่เหนือความคาดหวังของประชาชน	☐	☐	.....	
4.7.2 มีการนำนวัตกรรมการให้บริการประชาชนมาใช้อย่างเป็นรูปธรรมก่อให้เกิดประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เช่น จัดให้มีบริการเสริมสวยก่อนถ่ายบัตร จัดให้มีบริการเสริมนวดเพื่อสุขภาพ การจัดช่องทางพิเศษนัดหมายล่วงหน้า การส่งเอกสารถึงบ้าน (Delivery) เป็นต้น	☐	☐	.....	
4.7.3 มีการจัดกิจกรรมจัดการความรู้ (Knowledge management - KM) เพื่อให้เกิดกระบวนการสร้างสรรค์พัฒนางาน และสร้างนวัตกรรมการให้บริการประชาชนเพื่อนำอำเภอไปสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization - LO)	☐	☐	.....	
หมวดที่ 5เกณฑ์มาตรฐานด้านการให้บริการเชิงรุก **เกณฑ์ชี้วัดที่ 5.1 มีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกด้านการให้บริการประชาชน** 5.1.1 มีการจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์เพื่อชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการบริการประชาชนในมิติต่างๆ แจกจ่ายให้แก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ	☐	☐	.....	
5.1.2 มีการลงพื้นที่ประชุมชี้แจงให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการประชาชนในมิติต่างๆ หรือสอดแทรกเนื้อหาการประชุมชี้แจงหัวข้ออื่นๆ	☐	☐	.....	
5.1.3 มีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย หรือทางวิทยุชุมชนเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานบริการของรัฐ	☐	☐	.....	
5.1.4 มีการจัดทำป้ายหรือสติ๊กเกอร์ประชาสัมพันธ์ผลงาน ส่งเสริมภาพลักษณ์ของอำเภอ	☐	☐	.....	
เกณฑ์ชี้วัดที่ 5.2 มีการจัดหน่วยบริการนอกสถานที่ 5.2.1 มีการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ (Mobile Unit) ออกไปบริการประชาชนในพื้นที่ตำบล หมู่บ้านต่างๆ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง	☐	☐	.....	

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน		คะแนน (1-5)	หมายเหตุ
	มี	ไม่มี		
5.2.2 มีการจัดหน่วยบริการออกไปให้บริการเฉพาะจุดเป็นครั้งคราวตามคำร้องขอของประชาชน อาทิ การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนพินัยกรรมนอกสถานที่ การบริการส่งเอกสารถึงบ้าน (Delivery) เป็นต้น	☐	☐	.....	
เกณฑ์ชี้วัดที่ 5.3 มีการขยายเวลาการให้บริการอย่างเหมาะสม 5.3.1 การเปิดให้บริการในวันทำการปกติ โดยไม่หยุดพักเที่ยงโดยให้เจ้าหน้าที่สลับสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันพักรับประทานอาหารกลางวัน	☐	☐	.....	
5.3.2 มีการเปิดให้บริการช่วงเช้าก่อนเวลาทำการ และช่วงเวลาเย็นหลังเวลา ทำการของวันทำการปกติ สำหรับอำเภอที่มีความพร้อมและความจำเป็น	☐	☐	.....	
5.3.3 มีการเปิดให้บริการในหยุดวันเสาร์ อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์สำหรับอำเภอที่มีความพร้อมและความจำเป็น	☐	☐	.....	
5.3.4 มีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงให้ประชาชนได้รับทราบการขยายเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนและทั่วถึง	☐	☐	.....	

หลักเกณฑ์การให้คะแนน

5 คะแนน มีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในระดับที่ดีเยี่ยม มีหลักฐาน 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

****

กลุ่มงานแผนงานและยุทธศาสตร์
กรมการปกครอง
โทร.02-222-5855 กด1 ต่อ 231

เอกสารแนะนำขั้นตอนการพิจารณาคัดเลือกอำเภอที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ..ยิ้ม
(Amphoeyim Standard Service Award : ASSA) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕
****

- ปค. จัดทำเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ..ยิ้ม มีวัตถุประสงค์เพื่อจะพัฒนางานบริการของอำเภอ ซึ่งปัจจุบันมีความแตกต่างเหลื่อมล้ำกันพอสมควร เพื่อให้มีมาตรฐานเหมือนกันทุกหน่วยบริการในภาพรวมโดยแบ่งออกเป็น ๕ ด้าน ที่ครอบคลุมทุกมิติของการพัฒนางานบริการ ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการบริการเชิงรุก และที่สำคัญคือ ในแต่ละด้านได้กำหนดให้มีเกณฑ์ชี้วัดที่สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม

- การคัดเลือกอำเภอดีเด่นตามเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ..ยิ้ม ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ โดยแบ่งภารดำเนินการออกเป็น ๓ ระดับ ประกอบด้วย

ระดับจังหวัด

๑. กรมการปกครองแจ้งแนวทางการดำเนินการตามโครงการคัดเลือกอำเภอดีเด่นตามเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ..ยิ้ม (Amphoeyim Standard Service Award : ASSA) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ ให้จังหวัดทราบ

๒. จังหวัดแต่งตั้งคณะกรรมการคัดเลือกอำเภอดีเด่นตามเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ..ยิ้ม ระดับจังหวัด ประกอบด้วย รองผู้ว่าราชการจังหวัด (ที่ได้รับมอบหมาย) เป็นประธาน ปลัดจังหวัด , หัวหน้าสำนักงานจังหวัด , พัฒนาการจังหวัด , เกษตรจังหวัด , ผู้แทนสถาบันสถานศึกษา จำนวน ๑ คน และผู้แทนภาคเอกชน จำนวน ๑ คน เป็นคณะกรรมการ โดยมีจ่าจังหวัดเป็นกรรมการและเลขานุการคณะกรรมการ

๓. คณะกรรมการคัดเลือกระดับจังหวัดดำเนินการคัดเลือกอำเภอตามหลักเกณฑ์ที่กรมการปกครองกำหนด และเสนอรายชื่อเรียงตามลำดับคะแนนให้กรมการปกครองทราบ

ระดับเขต

- มอบหมายผู้ตรวจราชการกรมการปกครอง จำนวนทั้ง ๑๘ เขตตรวจ พิจารณากลั่นกรองข้อมูลของอำเภอที่ผ่านการพิจารณาในระดับจังหวัดตามเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ..ยิ้ม ตามเขตตรวจราชการของกรมการปกครอง จำนวน ๑๘ เขตๆ ละ ๑ อำเภอ รวม ๑๘ อำเภอ และแจ้งกรมการปกครองทราบ

ระดับกรม

- แต่งตั้งคณะกรรมการคัดเลือกอำเภอดีเด่นตามเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ..ยิ้ม ระดับกรม ตรวจสอบติดตามและประเมินผลอำเภอที่ผ่านการคัดเลือกระดับเขต ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงของกรมการปกครอง (รองอธิบดีกรมการปกครอง อธิการวิทยาลัยการปกครอง) ผู้แทนจากสำนักงาน ก.พ.ร. สน.บท. สน.สก. สล.ปค. วช. และผู้แทนภาคเอกชน โดยให้เหลืออำเภอดีเด่นระดับภาค ๆ ละ ๑ อำเภอรวม ๔ อำเภอ และรายงานผลการดำเนินการให้อธิบดีกรมการปกครองทราบ เพื่อมอบประกาศเกียรติคุณ "Amphoeyim Standard Service Award : ASSA" แก่อำเภอที่ผ่านการคัดเลือกตามเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ..ยิ้ม ในการประชุมกรมการปกครองประจำเดือน

****

กองวิชาการและแผนงาน
ฝ่ายพัฒนาระบบงานบริการ
โทร./โทรสาร ๐-๒๒๒๒-๑๘๕๐
http://tspd.dopa.go.th