

เกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ..ยิ้ม

ที่มาและความสำคัญของเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ..ยิ้ม

กรมการปกครองเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจสำคัญในการให้บริการประชาชน โดยมีอำเภอเป็นหน่วยให้บริการ (Service Unit) และเป็นศูนย์กลางในการดำเนินงานบริการของหน่วยงานภาครัฐไปสู่ประชาชนได้โดยสะดวกในทุกพื้นที่ของประเทศ ทั้ง 877 อำเภอ ใน 75 จังหวัด ซึ่งมีขอบเขตการให้บริการที่หลากหลายครอบคลุมในเรื่องการรับรองสิทธิ วิธีการดำเนินชีวิต ความเป็นอยู่ และการประกอบอาชีพ การทำมาหากินของประชาชนทุกเพศทุกวัย รวมทั้งครอบคลุมถึงการรักษาความสงบเรียบร้อยในสังคมโดยรวม ได้แก่ การบริการทางทะเบียนต่างๆ เช่น ทะเบียนราษฎร (เกิด ตาย ย้ายที่อยู่ เพิ่มชื่อ) บัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนครอบครัว ทะเบียนชื่อ – สกุล ทะเบียนสมรส การอนุมัติ อนุญาตให้ประกอบกิจการ หรือดำเนินกิจกรรมตามกฎหมายต่างๆ เช่น โรงแรม สถานบริการ ขายทอดตลาดและค้าของเก่า อาวุธปืน การพนัน โรงรับจำนำ สมาคม มูลนิธิ นอกจากนี้ยังรวมถึงอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในด้านต่างๆ ทั้งทางแพ่ง เช่น การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง ทั้งทางอาญา เช่น การชันสูตรพลิกศพ การสืบสวนสอบสวนคดีอาญา ตลอดจนให้บริการในมิติของการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่างๆ ดังนั้น อำเภอจึงถือเป็นศูนย์กลางในการติดต่อราชการของประชาชน ทั้งการติดต่อขอรับบริการในที่ว่าการอำเภอ (In – House Service) และออกไปให้บริการประชาชนในพื้นที่ตำบล หมู่บ้าน (Off – House Service)

เกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ..ยิ้ม เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนา ยกระดับ และรักษา มาตรฐานงานบริการของอำเภอโดยรวมให้มีความเป็นเลิศ และเกิดผลสัมฤทธิ์ทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลในทุกด้านตามเจตนารมณ์พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่มีเป้าหมายสำคัญสูงสุด คือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen - centered) และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน

กรมการปกครองได้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของอำเภอในด้านต่างๆ ให้ดีขึ้น (Better Service Quality) ตามเจตนารมณ์ของกฎหมายดังกล่าวข้างต้นในหลายๆ ส่วนมาโดยตลอด ทำให้คุณภาพบริการของอำเภอมีมาตรฐานสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการ ได้แก่

1. **การปรับปรุงสถานที่ และสภาพแวดล้อม** ได้แก่ การปรับปรุงสถานที่บริการให้เอื้ออำนวยต่อการบริการประชาชน รวมทั้งการสร้างรูปแบบมาตรฐานของอาคารสถานที่ทุกอำเภอทั้งภายใน และภายนอกที่เป็นเอกลักษณ์ อาทิ จัดให้มีลานจอดรถ ปรับภูมิทัศน์ภายนอกให้สวยงาม จัดที่สำหรับนั่งพักคอยอย่างพอเพียง จัดให้มีเคาน์เตอร์บริการที่เป็นมาตรฐาน รวมทั้งเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ส่วนหน้า การจัดให้มีที่อ่านหนังสือพิมพ์ ตู้น้ำดื่ม การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์กำหนดขั้นตอน และระยะเวลาแล้วเสร็จ การปรับปรุงห้องสุขา เป็นต้น

2. **การพัฒนากระบวนการ** ได้แก่ การปรับขยายเวลาการให้บริการประชาชน (Extra – Hour Services) มีการให้บริการในช่วงพักเที่ยงและวันหยุดราชการ การจัดทำตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน แสดงความคิดเห็น (Suggestion Box) การจัดทำบริการเสริมต่างๆ อาทิ ร้านกาแฟ ร้านขายสินค้า OTOP นวดเพื่อสุขภาพ บริการเสริมสวย ฯลฯ การให้บริการนอกสถานที่ (Off – House Service) อาทิ อำเภอเคลื่อนที่ (Mobile Unit) หน่วยบริการอำเภอ..ยิ้มเฉลิมพระเกียรติในห้างสรรพสินค้า และรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Counter Service) ในห้างสรรพสินค้า รวมทั้งรูปแบบการบริการในลักษณะศูนย์บริการร่วม (Service Link)
3. **การพัฒนาบุคลากรให้เป็นมืออาชีพ** ได้แก่ การพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพ ทักษะที่ดี และมีความพร้อมสำหรับการบริการประชาชน การณรงค์กิจกรรม อำเภอ..ยิ้ม เพื่อปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม ค่านิยมของบุคลากรให้เอื้อต่อการบริการประชาชน การสร้างแรงจูงใจ และดูแลสวัสดิการและความก้าวหน้า การจัดหาเครื่องแบบบริการ
4. **การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศการบริการ** ได้แก่ การขยายระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ทั่วประเทศ เพื่อให้ประชาชนสามารถขอรับบริการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนได้ในทุกสำนักทะเบียนใดก็ได้ การจัดทำบัตรประชาชนจำตัวประชาชนแบบเอนกประสงค์ (Smart Card) การจัดทำโครงการศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยิ้ม (Amphoe Government Outlet) ซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการจากระบบมือ (Manual Service) เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service)
5. **การประสานงานความร่วมมือกับหน่วยงาน/องค์กรภายนอก** อาทิ การให้บริการข้อมูลแก่หน่วยงานที่ร้องขอ โครงการสำนักบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ การบริการในรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Counter Service) ณ ห้างสรรพสินค้า และรูปแบบศูนย์บริการร่วม (Service Link)

อย่างไรก็ตาม กรมการปกครองจะต้องมีการพัฒนา ยกระดับ และรักษามาตรฐานการบริการของอำเภอให้ดียิ่งขึ้นในทุกอำเภอทั่วประเทศ ทั้ง 877 แห่ง เพื่อเป็นหลักประกันให้แก่ประชาชนที่จะได้รับบริการที่ดี มีมาตรฐานทัดเทียม และถ้วนทั่วเหมือนกันในหน่วยบริการทุกแห่ง ไม่ว่าจะเป็นพื้นที่ใดก็ตาม โดยเฉพาะปัจจุบันการให้บริการประชาชนส่วนใหญ่เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ทั่วประเทศ ซึ่งทำให้ประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการจากหน่วยบริการใดก็ได้ ดังนั้น จึงจำเป็นที่จะต้องมีการสร้างมาตรฐานบริการประชาชนของอำเภอ เรียกว่า “ **เกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ..ยิ้ม** ” ในแต่ละด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านบริหารจัดการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านระบบงาน ด้านการบริการเชิงรุก เพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการปรับปรุง รักษามาตรฐาน และบริหารคุณภาพของงานบริการได้ทั่วทุกหน่วยบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์ต่อการประเมินผล การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบริการ เนื่องจากมีเกณฑ์เปรียบเทียบการปฏิบัติงานกำหนดไว้อย่างชัดเจน

วัตถุประสงค์ในการจัดทำเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ..ยิ้ม

1. เพื่อให้การดำเนินการพัฒนา ยกระดับ และรักษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของอำเภอมีมาตรฐานเดียวกัน เพื่อบรรลุเป้าหมายให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม รวมทั้งมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของอำเภอ
2. เพื่อให้อำเภอมีเกณฑ์เปรียบเทียบเป็นบรรทัดฐานในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
3. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและยกระดับการให้บริการของอำเภอไปสู่ความเป็นเลิศต่อไปในอนาคต

นิยามความหมายของเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ..ยิ้ม

เกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ..ยิ้ม หมายถึง ข้อกำหนดที่เป็นบรรทัดฐานสำหรับพัฒนา และรักษาคุณภาพการให้บริการของอำเภอทุกด้านทั้งด้านการบริหารจัดการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านระบบงาน และด้านการบริการเชิงรุก ซึ่งจะทำให้ลูกค้าผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ มีความสุข และมีรอยยิ้ม สุขใจ เป็นที่มาของคำว่า **“อำเภอ..ยิ้ม”** ซึ่งความหมายโดยนัย 2 ความหมาย คือ

1. มิติของบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง การบริการด้วยรอยยิ้ม
2. มิติประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง การสร้างรอยยิ้มให้ประชาชน

กรอบแนวคิดการจัดทำเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ..ยิ้ม

1. คำจำกัดความ

ก. มาตรฐาน คือ สิ่งที่เราเป็นเกณฑ์สำหรับเปรียบเทียบกำหนด ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542)

ข. มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) คือ ผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจหรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ โดยจะมีกรอบในการพิจารณากำหนดมาตรฐานหลายๆ ด้าน อาทิ ด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน หน่วยงานจึงจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะของงานประเภทนั้นๆ ไว้ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ (สำนักงาน ก.พ.ร. : 2548 , 10)

(1) **เกณฑ์ด้านขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติ** เป็นการกำหนดว่า งานนั้นๆ ต้องมีขั้นตอนอย่างไร และควรใช้เวลาปฏิบัติงานน้อยเพียงใดงานจึงจะแล้วเสร็จ กรณีกระบวนการบางอย่างที่ไม่สามารถกำหนดเป็นระยะเวลาได้อย่างชัดเจน ตัวอย่างเช่น งานบริการให้คำปรึกษา หรืองานสืบสวนสอบสวนของตำรวจ ซึ่งเป็นงานที่มีลักษณะการให้บริการที่ยากง่ายแตกต่างกันไปแต่ละสถานการณ์ ดังนั้นงานลักษณะดังกล่าวจึงไม่สามารถกำหนดมาตรฐานขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติได้

(2) เกณฑ์ด้านคุณภาพของงาน เป็นการกำหนดว่าผลงานที่ปฏิบัติได้นั้นควรมีคุณภาพดีไม่น้อยเพียงใด โดยสามารถกำหนดว่า คุณภาพของงานจะต้องมีความครบถ้วน ถูกต้อง เชื่อถือได้ ประหยัดทั้งเวลา และทรัพยากร เช่น มีการกำหนดข้อผิดพลาดที่สามารถยอมรับได้ว่าผิดได้ไม่เกินกี่เปอร์เซ็นต์ เป็นต้น

(3) เกณฑ์ด้านลักษณะการแสดงออกขณะปฏิบัติงาน งานบริการบางลักษณะไม่สามารถกำหนดมาตรฐานด้วยคุณภาพหรือปริมาณได้ เนื่องจากเป็นงานที่ต้องปฏิบัติโดยใช้บุคลิกหรือลักษณะเฉพาะบางอย่างประกอบ เช่น การใช้สีหน้า และน้ำเสียงของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ การให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการระหว่างการรอคอยรับบริการ ดังนั้น การแสดงลักษณะของพฤติกรรมที่ต้องแสดงออกไว้ในมาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าต้องปฏิบัติตนอย่างไร

2. แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังของประชาชน

มีที่มาจากแนวคิด “ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management หรือ CRM) ” ซึ่งหมายถึงการนำวิธีการสร้าง รักษา และขยายความสัมพันธ์กับลูกค้า มาเป็นแนวคิดหลักในการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ใช้บริการ (ลูกค้า) ขณะเดียวกันก็เป็นการสร้างคุณค่าให้กับองค์กร เนื่องจากลูกค้าผู้ใช้บริการของหน่วยงานภาครัฐ แม้ไม่ได้เป็นผู้ให้ผลประโยชน์ด้านการสร้างผลกำไร เช่นเดียวกับหน่วยงานเอกชน แต่ผู้ใช้บริการก็เป็นผู้ที่สามารถให้คำติชม ซึ่งส่งผลต่อการสร้างภาพลักษณ์ให้แก่องค์กรนั้นๆ ดังนั้น ผู้ให้บริการและผู้รับบริการจึงมีประโยชน์ต่อกันและกันในการสร้างความพึงพอใจเพื่อที่จะมีความสัมพันธ์ต่อกันและกันตลอดไป (วิพุธ อ่องสกุล : 2548 , 9)

กิจกรรมของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เป็นการประสานระหว่างการใช้บุคลากร อุปกรณ์ เทคโนโลยี และกระบวนการ ซึ่งโดยทั่วไปนอกจากลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจะต้องการสินค้าหรือบริการที่ตรงกับความต้องการแล้ว ยังต้องการการอำนวยความสะดวก เพื่อให้ได้รับการที่รวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วน อบอุ่น และมีการเอาใจใส่ สนใจ และได้รับประโยชน์สูงสุด ดังนั้น “ การให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ ” จะต้องตอบสนองได้มากกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้รับบริการอาจจะแสดงความต้องการโดยการพูด บอกกล่าว หรืออาจจะเกิดจากการตั้งสมมุติฐานของผู้ให้บริการ โดยความคาดหวังของลูกค้าแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

ก. ด้านบุคคล ผู้รับบริการหวังจะได้รับการต้อนรับ ดูแลอย่างกระตือรือร้น นอบน้อม พุดจาไพเราะ ให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจและจริงใจ มีความรู้ในเรื่องที่จะให้บริการอย่างแท้จริง สามารถชี้แจงตอบข้อสงสัย หรือช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างชัดเจน

ข. ด้านสถานที่ เครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้เห็นหรือสัมผัสกับสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด ทันสมัย มีป้ายแสดงวิธีการติดต่อ พื้นที่การให้บริการอย่างชัดเจน และเพียงพอที่จะอำนวยความสะดวกได้

ค. ด้านกระบวนการ ผู้รับบริการต้องการได้รับความเชื่อมั่นว่า การดำเนินการนั้นๆ เป็นไปอย่างมีขั้นตอนเป็นระบบ สามารถปฏิบัติได้ตามสัญญาที่ให้ไว้ มีความซื่อสัตย์สุจริต และเป็นธรรม ไม่คดโกงหรือเอารัดเอาเปรียบผู้รับบริการและสังคม

3. แนวคิดเกี่ยวกับมุมมองการให้บริการของภาคเอกชนและภาครัฐ

ก. มุมมองการให้บริการของภาคเอกชน เป็นแนวคิดหลักที่นำมาปรับใช้กับการบริการของหน่วยงานรัฐในปัจจุบัน ซึ่งกำหนดให้การบริการเป็นกิจกรรม หรือการกระทำ ที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ โดยเน้นบริการหรือสินค้าที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของลูกค้าผู้รับบริการ และทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ อาทิ

- 1) มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงต่อเวลา และไม่ซ้ำซ้อน โดยนำเทคโนโลยีมาช่วยในการบริการ
- 2) มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ ไม่ยึดติดกับกฎระเบียบมากเกินไป สามารถปรับบทบาทได้ตามความเหมาะสมของงาน
- 3) มีความเฉพาะเจาะจง สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพ
- 4) ความเป็นพลวัต มีการปรับปรุงตลอดเวลา ไม่ยึดติดกับรูปแบบการทำงานที่เหมือนเดิม สามารถปรับตัวให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงในทุกยุคทุกสมัย

ข. มุมมองการให้บริการของภาครัฐ มีความหมายกว้างกว่าการบริการในมุมมองของภาคเอกชน ที่มีลักษณะการให้บริการเพื่อแลกกับค่าบริการ แต่การบริการของรัฐ มีทั้งบริการที่คล้ายกับภาคเอกชน เช่น การบริการทางการแพทย์ การบริการทางการศึกษา การรับชำระค่าน้ำประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ และที่เกี่ยวกับการดำเนินการบังคับใช้ตามกฎหมายต่างๆ นอกจากนั้นยังรวมถึง การบริการที่จัดขึ้นเพื่อก่อให้เกิดความสงบเรียบร้อย และความเป็นธรรมในสังคม ดังนั้น การให้บริการของรัฐต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบในระหว่างผู้เกี่ยวข้องและรัฐเองด้วย ขณะเดียวกันต้องให้บริการที่รวดเร็ว และเป็นที่พึงพอใจของประชาชน ทั้งนี้ สำหรับคำว่าลูกค้าในระบบราชการนั้นครอบคลุมถึงหน่วยงานราชการ หน่วยงานท้องถิ่น ประชาชน และภาคเอกชน โดยมีเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ 10 เกณฑ์ คือ (วิพุธ อ่องสกุล : อ้างแล้ว ,19) 1) ประสิทธิภาพ 2) คุณภาพ 3) ความทั่วถึง 4) ความเสมอภาค 5) ความเป็นธรรม 6) การตอบสนองความต้องการ 7) การตอบสนองความพึงพอใจ 8) ความต่อเนื่อง 9) ความสะดวก 10) ความพร้อมในการให้บริการ โดยเกณฑ์ดังกล่าวต้องวัดด้วย “ ความประทับใจ ” หรือ “ ความสุขใจ ” ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

หลักการของเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ..ยิ้ม

1. เน้นให้ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานของอำเภอให้ความสำคัญ และมีทัศนคติเชิงบวกในลักษณะการเป็นเจ้าของ (Ownership) ร่วมกันในการพัฒนา ยกระดับ และรักษาคุณภาพการให้บริการตามเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ..ยิ้ม อย่างจริงจัง
2. เน้นการสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการพัฒนา ยกระดับ และรักษาคุณภาพการให้บริการตามเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ..ยิ้ม อย่างจริงจัง เพื่อให้เกิดกระแสนความร่วมมือกันทั่วทั้งอำเภอ ทั้งในด้านการวางแผน การปฏิบัติ และการประเมิน
3. เน้นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการโดยบูรณาการ หรือต่อยอดจากการดำเนินงานด้านบริการที่อำเภอดำเนินการอยู่แล้ว ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ..ยิ้ม

4. เน้นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ..ยิ้ม ให้มีความยืดหยุ่น และสามารถประยุกต์เกณฑ์มาตรฐานฯ ให้เหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของพื้นที่ที่แตกต่างกันในแต่ละอำเภอ โดยคำนึงถึงเป้าหมายสูงสุด คือ ความพึงพอใจของประชาชนเป็นสำคัญ
5. เน้นจัดการความรู้ (Knowledge management - KM) ในระหว่างเครือข่ายการทำงาน โดยจัดให้มีการศึกษา ค้นคว้า รวบรวม คิดวิเคราะห์ แลกเปลี่ยนและประยุกต์ใช้ความรู้ เพื่อให้เกิดกระบวนการสร้างสรรค์พัฒนางาน และสร้างนวัตกรรมการให้บริการประชาชน เพื่อนำอำเภอไปสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization - LO)

ตัวชี้วัดเป้าประสงค์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของอำเภอตามเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ..ยิ้ม

1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของอำเภอ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85 (เท่ากับเกณฑ์วัดความพึงพอใจตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการที่สำนักงาน ก.พ.ร.กำหนด : มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ)
2. จำนวนอำเภอที่มีการพัฒนา ยกระดับ และรักษาคุณภาพการให้บริการผ่านเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ..ยิ้ม (ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน หมายถึง ผ่านเกณฑ์ชี้วัดของเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ..ยิ้ม ทุกเกณฑ์ชี้วัด)

	เกณฑ์มาตรฐาน	ปี 2552	ปี 2553	ปี 2554	ปี 2555	หมายเหตุ
1.	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของอำเภอ	ร้อยละ 85	ร้อยละ 85	ร้อยละ 85	ร้อยละ 85	-
2.	ร้อยละของจำนวนอำเภอที่มีการพัฒนา ยกระดับ และรักษาคุณภาพการให้บริการผ่านเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ..ยิ้ม	ร้อยละ 50 439 อำเภอ	ร้อยละ 80 702 อำเภอ	ร้อยละ 90 789 อำเภอ	ร้อยละ 100 877 อำเภอ	-

เกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ..ยิ้ม

เกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ..ยิ้ม มีลักษณะเป็นเกณฑ์ชี้วัดพื้นฐานที่อำเภอจำเป็นต้องผ่านการประเมิน เพื่อได้รับการรับรองมาตรฐานบริการอำเภอ..ยิ้ม มีจำนวนทั้งสิ้น 5 หมวด รวม 29 เกณฑ์ชี้วัด 111 เกณฑ์ชี้วัดย่อย ประกอบด้วย **หมวดที่ 1** เกณฑ์มาตรฐานด้านการบริหารจัดการ จำนวน 4 เกณฑ์ชี้วัด 9 เกณฑ์ชี้วัดย่อย **หมวดที่ 2** เกณฑ์มาตรฐานด้านสถานที่ให้บริการ จำนวน 10 เกณฑ์ชี้วัด 47 เกณฑ์ชี้วัดย่อย **หมวดที่ 3** เกณฑ์มาตรฐานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำนวน 5 เกณฑ์ชี้วัด 16 เกณฑ์ชี้วัดย่อย **หมวดที่ 4** เกณฑ์มาตรฐานด้านกระบวนการให้บริการ จำนวน 7 เกณฑ์ชี้วัด 29 เกณฑ์ชี้วัดย่อย **หมวดที่ 5** เกณฑ์มาตรฐานด้านการให้บริการเชิงรุก จำนวน 3 เกณฑ์ชี้วัด 10 เกณฑ์ชี้วัดย่อย

หมวดที่ 1

เกณฑ์มาตรฐานด้านการบริหารจัดการ

เกณฑ์ชี้วัดที่ 1.1

มีผู้บริหารที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนา ยกระดับ และรักษามาตรฐาน การให้บริการประชาชนอย่างจริงจัง

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้บริหารของอำเภอได้แสดงบทบาทผู้นำ (Leader) ในการ กำหนดทิศทาง และการสื่อสารถ่ายทอดไปยังบุคคลที่เกี่ยวข้องในการ ขับเคลื่อนการพัฒนา ยกระดับ และรักษามาตรฐานการให้บริการประชาชน ให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างจริงจัง

เกณฑ์ชี้วัดย่อย

- 1.1.1 มีการประชุมระหว่างผู้บริหารของอำเภอ (นายอำเภอ/ปลัดอำเภอ/หัวหน้า ส่วนราชการประจำอำเภอ) และภาคีที่เกี่ยวข้องเพื่อมอบนโยบายอย่าง ชัดเจนหรือรับทราบผลการปฏิบัติงานหรือวิเคราะห์ปัญหา/เสนอแนะ แนวทางดำเนินงานด้านการบริการของอำเภอเป็นประจำอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง
- 1.1.2 ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการพัฒนางานบริการ โดยให้การสนับสนุน ทรัพยากรดำเนินงานด้านการบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสมแก่การ ปฏิบัติงาน เช่น การสนับสนุนด้านงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ บุคลากร ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรได้พัฒนาตนเอง รวมทั้งการสร้างแรงจูงใจและ สร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่บริการประชาชน
- 1.1.3 ผู้บริหารมีการมอบอำนาจให้ผู้ปฏิบัติงานในระดับรองลงมาตามความ เหมาะสมและจำเป็นแก่การปฏิบัติงาน เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน สร้างความสะดวก และรวดเร็วแก่ผู้รับบริการ ภายใต้การกำกับดูแล ให้คำปรึกษา และให้คำแนะนำของผู้บริหารอำเภอ

เกณฑ์ชี้วัดที่ 1.2

มีการวางแผนการพัฒนา ยกระดับ และรักษามาตรฐานการให้บริการ ของอำเภอที่ชัดเจน และเป็นลายลักษณ์อักษร

วัตถุประสงค์ เพื่อให้อำเภอมีการสำรวจ วิเคราะห์ ประเมินสภาพแวดล้อม สำหรับนำไปกำหนดทิศทาง และวางแผนการพัฒนา ยกระดับและรักษา มาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ที่เป็นลายลักษณ์ อย่างเป็นรูปธรรม

เกณฑ์ชี้วัดย่อย

- 1.2.1 มีการจัดทำแผนพัฒนางานบริการอำเภอในลักษณะแผนกลยุทธ์เพื่อกำหนดทิศทางในการพัฒนา ยุทธศาสตร์ และรักษามาตรฐานการให้บริการของอำเภอ ซึ่งเน้นการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน โดยมีการทบทวนแผน ปีละ 1 ครั้ง ทั้งนี้ แผนพัฒนางานบริการอำเภอควรมีเนื้อหาหลัก ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 บทนำ ประกอบด้วย ความเป็นมา วัตถุประสงค์ ขอบเขต ระยะเวลาของแผนกลยุทธ์ คณะทำงานจัดทำแผน

ส่วนที่ 2 ประเด็นยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของอำเภอ การประเมินสถานภาพปัจจุบันและการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมด้านบริการของอำเภอทั้งภายในและภายนอก กลุ่มเป้าหมายลูกค้าผู้ใช้บริการ การสำรวจข้อมูลความคาดหวังของผู้ใช้บริการ วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ประเด็นยุทธศาสตร์

ส่วนที่ 3 กลยุทธ์ ประกอบด้วย กลยุทธ์ โครงการ/กิจกรรม ผลผลิต ผลลัพธ์ ตัวชี้วัด งบประมาณ ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบหลัก การติดตามความก้าวหน้า การประเมินผล

ส่วนที่ 4 แผนปฏิบัติการ ประกอบด้วย รายละเอียดของโครงการ/กิจกรรมที่ระบุเป้าหมาย/วัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมาย ผลผลิต ผลลัพธ์ ประโยชน์ที่จะได้รับ วิธีดำเนินการ งบประมาณ/ทรัพยากร ผู้รับผิดชอบ การประเมินผล

- 1.2.2 มีการดำเนินการขับเคลื่อนตามแผนพัฒนางานบริการอำเภออย่างจริงจัง
- 1.2.3 มีการประเมินผลการดำเนินการตามแผนพัฒนางานบริการอำเภออย่างเป็นระบบ

เกณฑ์ชี้วัดที่ 1.3

มีการสำรวจความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างเป็นระบบ

วัตถุประสงค์ เพื่อให้อำเภอมีช่องทางและระบบการสำรวจความคาดหวังของผู้รับบริการที่จะทำให้อำเภอทราบถึงความต้องการและความคาดหวังใหม่ๆ ของผู้รับบริการได้อย่างชัดเจนและตรงจุด เพื่อนำไปกำหนดเป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการให้เกิดความพึงพอใจเกินความคาดหวังของผู้รับบริการตามแนวคิด “ การมุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง ”

เกณฑ์ชี้วัดย่อย

- 1.3.1 มีการดำเนินกิจกรรมเพื่อศึกษาวิเคราะห์ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อนำไปรวบรวมข้อมูลเขียนเป็นรายงานการสำรวจความคาดหวังของผู้ใช้บริการ สำหรับนำไปเป็นส่วนหนึ่งในการจัดทำแผนพัฒนางานบริการอำเภอ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาระดับ และรักษามาตรฐานการให้บริการอำเภอ โดยอาจจะเลือกดำเนินการจากกิจกรรมสำรวจความต้องการและความคาดหวังของประชาชนอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายกิจกรรม อาทิ
- สำรวจความต้องการของประชาชนผู้ให้บริการ โดยการพบปะพูดคุยหรือสอบถามความต้องการ ณ หน่วยบริการ (ที่ว่าการอำเภอ) หรือการออกไปตรวจเยี่ยมเพื่อสอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ตำบล หมู่บ้าน
 - สำรวจความต้องการของประชาชนผู้ให้บริการ โดยการสัมภาษณ์ หรือการใช้แบบสอบถาม
 - สำรวจความต้องการของประชาชนผู้ให้บริการ โดยการประชุมหารือหรือระดมสมองกลุ่ม (Focus Group) ร่วมกับผู้ให้บริการกลุ่มเป้าหมาย
 - การรวบรวมข้อมูลความต้องการของประชาชนจากช่องทางการรับฟังและรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ
 - การดำเนินการวิจัยสำรวจความต้องการของประชาชนผู้ให้บริการ ตามระเบียบแบบแผนการวิจัย เริ่มตั้งแต่การสังเกต การกำหนดวัตถุประสงค์ การตั้งคำถามการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการสรุปผล

เกณฑ์ชี้วัดที่ 1.4

มีการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์ เพื่อให้อำเภอมีกระบวนการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการที่เป็นระบบอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะทำให้อำเภอทราบระดับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของอำเภอที่ชัดเจนและตรงจุด รวมทั้งทำให้ทราบถึงปัญหา/อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ เพื่อนำไปเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) สำหรับใช้ในการพัฒนาระดับ และรักษามาตรฐานการให้บริการเพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

เกณฑ์ชี้วัดย่อย

- 1.4.1 มีการดำเนินการเก็บข้อมูลตามแบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ 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 2

เกณฑ์มาตรฐานด้านสถานที่ให้บริการ

เกณฑ์ชี้วัดที่ 2.1

มีป้ายชื่อหน่วยงานที่สมบูรณ์ครบถ้วน และสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน

วัตถุประสงค์ เพื่อให้อาคารที่ว่าการอำเภอมีป้ายแสดงชื่อหน่วยงานที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ตัวอักษรสมบูรณ์ครบถ้วนและสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน ซึ่งจะช่วยให้ที่ว่าการอำเภอซึ่งถือเป็นศูนย์กลางการบริหารราชการในพื้นที่มีภาพลักษณ์ที่ดี มีความสง่างาม และทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

เกณฑ์ชี้วัดย่อย

- 2.1.1 อำเภอจัดทำ/ปรับปรุง/ติดตั้งป้ายชื่อที่ว่าการอำเภอบริเวณถนนก่อนถึงอำเภอเพื่อแสดงทิศทางไปสู่ที่ว่าการอำเภอ ในจุดที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน
- 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 และที่จอดรถภายในอาณาบริเวณที่ว่าการอำเภอ อย่างเป็นระบบ

วัตถุประสงค์ เพื่อให้การจราจรภายในอาณาบริเวณที่ว่าการอำเภอมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก และปลอดภัยในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอ

เกณฑ์ชี้วัดย่อย

- 2.2.1 มีการกำหนดเส้นทางการเดินรถอย่างเป็นระบบ ไม่ให้เกิดการกีดขวางทางจราจร
- 2.2.2 มีการจัดทำเครื่องหมายจราจรบนพื้นผิวถนน เช่น ลูกศรชี้ทิศทาง ข้อความ “ ห้ามจอด ” หรือป้ายสัญญาณจราจรตามจุดต่างๆ ที่จำเป็นอย่างครบถ้วน
- 2.2.3 มีการจัดพื้นที่จอดรถอย่างเป็นระเบียบไม่ให้เกิดการกีดขวางทางจราจรอย่างเหมาะสม โดยควรแยกเป็นที่จอดรถยนต์ และที่จอดรถจักรยานยนต์ และแยกที่จอดรถของเจ้าหน้าที่และที่จอดรถของประชาชนผู้ใช้บริการอย่างเป็นสัดส่วน โดยมีป้ายแสดงอย่างชัดเจน

เกณฑ์ชี้วัดที่ 2.3

มีการพัฒนาปรับปรุง จัดระเบียบ และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของ สภาพแวดล้อมบริเวณโดยรอบอาคารที่ว่าการอำเภอ

วัตถุประสงค์ เพื่อให้สภาพแวดล้อมบริเวณโดยรอบอาคารที่ว่าการอำเภอมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย ซึ่งจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี เกิดความสะดวก และความประทับใจแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ

เกณฑ์ชี้วัดย่อย

- 2.3.1 มีการเก็บกวาดขยะและทำความสะอาดบริเวณโดยรอบอาคารที่ว่าการอำเภอให้มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยอย่างสม่ำเสมอ
- 2.3.2 มีการบำรุงรักษาดูแลต้นไม้ป้อมต้นไม้มบริเวณโดยรอบอาคารที่ว่าการอำเภอให้มีความสมบูรณ์อยู่เสมอ รวมทั้งมีการตัดแต่งสนามหญ้า จัดแต่งสวนหย่อม และต้นไม้ต่างๆ ให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และไม่ให้เกิดการรกร้างรังรัง หรือเกิดการกีดขวาง
- 2.3.3 มีการจัดภาชนะรองรับขยะมูลฝอยวางอยู่บริเวณโดยรอบอาคารที่ว่าการอำเภออย่างเพียงพอ และมีการจัดเก็บขยะมูลฝอยในภาชนะรองรับอย่างสม่ำเสมอ
- 2.3.4 มีการจัดสถานที่นั่งพักคอยสำหรับประชาชนผู้ใช้บริการโดยรอบบริเวณอาคารที่ว่าการอำเภอที่สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยอย่างเพียงพอ

- 2.3.5 มีการดูแลรักษา และบำรุงซ่อมแซมสิ่งก่อสร้างหรือถาวรวัตถุต่างๆ ที่อยู่บริเวณรอบอาคารที่ว่าการอำเภอ อาทิ กำแพงรั้ว ศาลาพักผ่อน โรงจอดรถ สนามเด็กเล่น อนุสาวรีย์ เสาธง โรงอาหาร ร้านค้า เป็นต้น ให้มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ

เกณฑ์ชี้วัดที่ 2.4

มีการบำรุงดูแลรักษาอาคารที่ว่าการอำเภอให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ

วัตถุประสงค์ เพื่อให้อาคารที่ว่าการอำเภอมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ซึ่งจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี เกิดความสะอาด และความประทับใจแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ

เกณฑ์ชี้วัดย่อย

- 2.4.1 มีการดูแลรักษาความสะอาดอาคารที่ว่าการอำเภอทั้งภายในและภายนอก ได้แก่ (พื้น ผนัง เพดาน หลังคา) ให้มีความสะอาด สว่าง และเป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ
- 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

มีป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ที่จำเป็นอย่างครบถ้วน

วัตถุประสงค์ เพื่อให้อำเภอมีป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ที่เป็นสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สมบูรณ์ และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ โดยติดตั้งอยู่บริเวณที่ประชาชนผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงและมองเห็นได้ง่าย ไม่เกะกะ หรือกีดขวางทางเดิน ซึ่งจะทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจข้อมูลพื้นฐานสำหรับการติดต่องานบริการของอำเภอ และทำให้เกิดความสะดวกในการติดต่อราชการ เกิดความประทับใจและความพึงพอใจต่อการให้บริการของอำเภอ

เกณฑ์ชี้วัดย่อย

- 2.5.1 มีการจัดทำป้ายยินดีต้อนรับ ป้ายขอบคุณที่ใช้บริการ ป้ายห้ามสูบบุหรี่และป้ายติดต่อราชการโปรตแต่งกายสุภาพ บริเวณที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน

- 2.5.2 มีการจัดทำป้ายหรือบอร์ดแสดงที่ตั้งจุดบริการหรือหน่วยงานต่างๆ ในที่ว่าการอำเภอที่มีความชัดเจน และสามารถมองเห็นได้ง่าย
- 2.5.3 มีการจัดทำป้ายหรือบอร์ดแสดงข้อมูลพื้นฐานของอำเภอตามความเหมาะสม เช่น แผนที่เขตการปกครอง สภาพภูมิศาสตร์ เขตการปกครอง หน่วยงานราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชากร สถานที่ท่องเที่ยว รวมทั้งคำขวัญ วิสัยทัศน์ของอำเภอ เป็นต้น
- 2.5.4 มีการจัดทำป้ายหรือบอร์ดแสดงแผนผังสำนักงานของส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ พร้อมทั้งหมายเลขโทรศัพท์สำหรับติดต่อหน่วยงาน
- 2.5.5 มีการจัดทำป้ายหรือบอร์ดแสดงแผนผังโครงสร้างผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของอำเภอ
- 2.5.6 มีการจัดทำป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์กิจกรรมหรือผลการดำเนินงานของอำเภอ หรือติดประกาศต่างๆ ที่เป็นระเบียบเรียบร้อยตามความเหมาะสม
- 2.5.7 มีป้ายแสดงแผนผังกระบวนการบริการ ประกอบด้วย ประเภท/ขั้นตอน/ระยะเวลาแล้วเสร็จ/อัตราค่าธรรมเนียม และป้ายสถิติการให้บริการที่ครบถ้วนทุกกระบวนการบริการ
- 2.5.8 มีการจัดทำป้ายหรือสติ๊กเกอร์ สัญลักษณ์ อำเภอ..ยิ้ม หรือป้ายคำขวัญอื่นๆ ติดตั้งในจุดต่างๆ ที่มีความสะอาด และสวยงาม ไม่ดูสกปรกเลอะเทอะ

เกณฑ์ชี้วัดที่ 2.6

มีห้องสุขาที่สะอาด เพียงพอ และปลอดภัยตามมาตรฐานสากล

วัตถุประสงค์ เพื่อให้อำเภอมีห้องสุขาที่สะอาด เพียงพอ และปลอดภัยตามมาตรฐานสากล (HAS) ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบายในการมาติดต่อราชการ ณ ที่ว่าการอำเภอ เกิดความประทับใจ พึงพอใจต่อการให้บริการของอำเภอ

เกณฑ์ชี้วัดย่อย

- 2.6.1 มีห้องสุขาที่มีความสะอาด (H : Healthy)
 - พื้น ผนัง เพดาน ประตู สุขภัณฑ์ และอุปกรณ์ต่างๆ ในห้องสุขา เช่น โถส้วม สายฉีดน้ำ โถปัสสาวะ ก๊อกน้ำ อ่างล้างหน้า กระบอกงา อยู่ในสภาพที่สะอาด มั่นคง แข็งแรง สามารถใช้งานได้ดี ไม่มีการชำรุด รั่วซึมหรืออุดตัน มีความมิดชิด ไม่ปรากฏรอยแตกร้าว และอาจจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม เช่น สบู่สำหรับล้างมือ กระดาษชำระ อุปกรณ์ดับกลิ่น เป็นต้น
 - ถ้าเป็นสุขาซึมแบบไม่มีชักโครกต้องมีภาชนะกักเก็บน้ำ เช่น อ่างหรือกระป๋อง พร้อมด้วยภาชนะตักน้ำที่อยู่ในสภาพ สะอาด ใช้งานได้ดี ไม่รั่วซึม

- ภาชนะรองรับขยะมูลฝอยวางอยู่ในบริเวณที่สะดวกต่อการใช้งาน และมีการจัดเก็บขยะมูลฝอยในภาชนะรองรับอย่างสม่ำเสมอ
- มีระบบระบายอากาศที่ดี
- มีการทำความสะอาดห้องสุขา และมีการตรวจตราจากผู้บริหาร หรือผู้รับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำ

2.6.2 มีห้องสุขาเพียงพอ (A : Accessibility)

- มีจำนวนห้องสุขาเหมาะสมและเพียงพอกับปริมาณของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ และอาจจะจัดให้มีห้องสุขาพิเศษสำหรับ พระภิกษุ ผู้พิการ ผู้สูงอายุ หรือหญิงตั้งครรภ์อย่างน้อยหนึ่งห้อง ตามความเหมาะสมหรือความจำเป็น

2.6.3 มีห้องสุขาที่มีความปลอดภัย (S : Safety)

- ที่ตั้งของห้องสุขาไม่อยู่ในที่ลับตาคน
- มีป้ายสัญลักษณ์แสดงเพศชาย-หญิง ติดหน้าห้องสุขาในจุดที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน
- ประตูที่จับเปิด – ปิด และที่ล็อกด้านในห้องสุขามีความมั่นคง แข็งแรง และใช้งานได้ดี
- มีแสงสว่างภายในห้องสุขาเพียงพอ สามารถมองเห็นได้ทั่วบริเวณ

เกณฑ์ชีวิตที่ 2.7

มีจุดประชาสัมพันธ์บริการส่วนหน้า

วัตถุประสงค์ เพื่อให้อำเภอมีจุดประชาสัมพันธ์บริการส่วนหน้าเป็นจุดแรกในการติดต่อกับประชาชน ที่สามารถให้คำแนะนำข้อมูลข่าวสารเบื้องต้นได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ซึ่งจะทำให้ประชาชนที่มาติดต่อราชการ ณ ที่ว่าการอำเภอ ได้รับความสะดวกในการรับบริการ เกิดความประทับใจ และความพึงพอใจต่อการให้บริการของอำเภอ

เกณฑ์ชีวิตย่อย

- 2.7.1 มีโต๊ะหรือเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ส่วนหน้า ตั้งอยู่บริเวณด้านหน้าหน่วยบริการของที่ว่าการอำเภอ ซึ่งเป็นจุดแรกที่ประชาชนสามารถติดต่อได้ง่ายที่สุด
- 2.7.2 มีป้าย “ ประชาสัมพันธ์ ” หรือ “ ติดต่อสอบถาม ” ติดตั้งที่โต๊ะหรือเคาน์เตอร์จุดประชาสัมพันธ์บริการส่วนหน้าที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน
- 2.7.3 มีการจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์บริการส่วนหน้าเพื่อให้คำแนะนำในการติดต่อราชการและข้อมูลข่าวสารตลอดเวลาทำการ และอาจจะจัดให้มีเวรกำนัน ผู้ใหญ่บ้านบริการประชาชนปฏิบัติงานที่เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ส่วนหน้าด้วยก็ได้

- 2.7.4 มีการจัดทำเอกสารหรือแผ่นพับสำหรับแจกจ่ายให้แก่ประชาชน เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและงานบริการ หรือข้อมูลอื่นๆ ของอำเภอ

เกณฑ์ชี้วัดที่ 2.8

มีการจัดพื้นที่บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม

วัตถุประสงค์ เพื่อให้อำเภอดำเนินการจัดวางผังพื้นที่สำหรับให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเหมาะสม ทำให้ประชาชนที่มาติดต่อราชการ ณ ที่ว่าการอำเภอได้รับความสะดวกในการใช้บริการ และเกิดความประทับใจ และความพึงพอใจต่อการให้บริการของอำเภอ

เกณฑ์ชี้วัดย่อย

- 2.8.1 มีการออกแบบและจัดพื้นที่สำหรับการให้บริการประชาชนที่เป็นสัดส่วนระหว่างพื้นที่ทำงานของเจ้าหน้าที่ และพื้นที่สำหรับประชาชนผู้รับบริการอย่างเหมาะสม และเพียงพอ โดยคำนึงถึงความสะดวกสบายของประชาชนในการมาติดต่อขอรับบริการเป็นหลัก
- 2.8.2 มีเคาน์เตอร์สำหรับให้บริการที่มีลักษณะถาวร และมีช่องบริการที่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน โดยมีป้ายแสดงหมายเลขช่องบริการติดไว้ในจุดที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน
- 2.8.3 มีป้ายแสดงชื่อของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการติดตั้งไว้ที่ช่องบริการ ในจุดที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน

เกณฑ์ชี้วัดที่ 2.9

มีการจัดอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างเพียงพอ

วัตถุประสงค์ เพื่อให้อำเภอดำเนินการจัดอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการอย่างเพียงพอ ซึ่งจะทำให้ประชาชนที่มาติดต่อราชการ ณ ที่ว่าการอำเภอได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ และเกิดความประทับใจ และความพึงพอใจต่อการให้บริการของอำเภอ

เกณฑ์ชี้วัดย่อย

- 2.9.1 มีระบบระบายน้ำและอากาศภายในพื้นที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเพื่อให้ประชาชนมีความสะดวกสบายในการมาติดต่อขอรับบริการ
- 2.9.2 มีการจัดที่นั่งสำหรับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการภายในพื้นที่ให้บริการอย่างเพียงพอ และอยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งาน โดยจัดเรียงอย่างเป็นระเบียบ มีช่องทางเดินระหว่างที่นั่งที่เหมาะสม เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเดินเข้าออกได้อย่างสะดวก

- 2.9.3 มีการจัดโต๊ะหรือที่สำหรับเตรียมเอกสาร หรือเขียนคำร้อง พร้อมทั้งอุปกรณ์ที่จำเป็น เช่น มีป้ายแสดง “ เตรียมเอกสาร/เขียนคำร้อง ” ที่ประชาชนสามารถเห็นได้อย่างชัดเจน ปากกา น้ำยาลบคำผิด เอกสาร แนะนำขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการ
- 2.9.4 มีการจัดหาหนังสือพิมพ์ หรือนิตยสารต่างๆ สำหรับบริการประชาชน
- 2.9.5 มีการจัดหาโทรทัศน์ หรือวิทยุสำหรับบริการข้อมูลข่าวสารบันเทิงแก่ประชาชน
- 2.9.6 มีการจัดหาติ่มสอาดสำหรับบริการประชาชน
- 2.9.7 มีการติดตั้งนาฬิกา และปฏิทินสำหรับบอกวัน เวลา ให้แก่ประชาชน
- 2.9.8 มีการประดับตกแต่งบริเวณพื้นที่ให้บริการด้วยวัสดุต่างๆ ให้มีความสวยงาม สดชื่น และมีชีวิตชีวา เช่น กระถางต้นไม้ ภาพถ่าย เป็นต้น ตามความเหมาะสม

เกณฑ์ชี้วัดที่ 2.10

มีการจัดระบบการทำความสะอาดและดูแลรักษาพื้นที่ให้บริการ

วัตถุประสงค์ เพื่อให้อำเภอได้มีการจัดระบบทำความสะอาดพื้นที่ให้บริการอย่างเป็นสม่ำเสมอและเป็นประจำ โดยการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ทุกคนที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะทำให้พื้นที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม และเป็นระเบียบเรียบร้อยอย่างยั่งยืน โดยประยุกต์ใช้จากหลักการ 5 ส (สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ สร้างนิสัย)

เกณฑ์ชี้วัดย่อย

- 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 และป้องกันไม่ให้เกิดกลับไปสู่สภาพที่ไม่พึงประสงค์ เช่น มีการตรวจสอบจากผู้บริหารเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง

หมวดที่ 3

เกณฑ์มาตรฐานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

เกณฑ์วัดที่ 3.1

บุคลากรผู้ให้บริการมีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยตามธรรมเนียม

วัตถุประสงค์ เพื่อให้บุคลากรผู้ให้บริการของอำเภอ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้าง สมาชิกกองอาสารักษาดินแดน รวมถึงกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน มีการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย มีความสง่างาม เหมาะสมกับกาลเทศะ ซึ่งจะทำให้เกิดการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีต่อประชาชน

เกณฑ์วัดย่อย

- 3.1.1 บุคลากรผู้ให้บริการมีการแต่งกายชุดเครื่องแบบข้าราชการสี kaki คอพับ ที่ถูกต้อง สง่างามอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 วัน ตามความเหมาะสมแก่พื้นที่
- 3.1.2 บุคลากรผู้ให้บริการมีการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยตามมาตรฐานธรรมเนียม
 - **ชาย** : สวมเสื้อเชิ้ตหรือเสื้อยืดคอปกหรือชุดพื้นเมือง สวมกางเกงผ้าทรงสุภาพ สวมใส่รองเท้าหนังหุ้มส้น ไม่ควรสวมใส่รองเท้าแตะ ตัดผมทรงสุภาพเรียบร้อย โกนหรือกั้นหนวดเคราไม่ให้รุงรัง
 - **หญิง** : สวมเสื้อ กระโปรง หรือกางเกงทรงสุภาพเรียบร้อยและมิดชิด หรือชุดพื้นเมือง สวมรองเท้าหุ้มส้น หรือรองเท้าที่ดูสุภาพ ไม่ควรสวมใส่รองเท้าแตะ ทำผมทรงสุภาพ
- 3.1.3 บุคลากรผู้ให้บริการมีการติดหรือแขวนป้ายชื่อ – สกูล ตลอดระยะเวลาการปฏิบัติงาน

เกณฑ์วัดที่ 3.2

บุคลากรผู้ให้บริการมีการแสดงออกถึงความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ

วัตถุประสงค์ เพื่อให้บุคลากรผู้ให้บริการของอำเภอ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้าง สมาชิกกองอาสารักษาดินแดน รวมถึงกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ได้มีการแสดงออกถึงความตั้งใจให้บริการ และสร้างความอบอุ่นใจ และเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อสายตาของประชาชน

เกณฑ์วัดย่อย

- 3.2.1 บุคลากรผู้ให้บริการมีความมุ่งมั่น และตั้งใจ โดยแสดงออกถึงความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่ปล่อยให้ประชาชนมาคอยจนเกิดความรู้สึกคับข้องใจต่อการให้บริการของอำเภอ
- 3.2.2 บุคลากรผู้ให้บริการมีความเป็นมิตร ด้วยการยิ้มทักทาย หรือโอภาปราศรัย ยินดีต้อนรับ หรือยินดีให้บริการด้วยความสุภาพ

- 3.2.3 บุคลากรผู้ให้บริการมีความรอบรู้สามารถให้คำแนะนำข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง และชัดเจนแก่ผู้รับบริการได้โดยตลอด
- 3.2.4 บุคลากรผู้ให้บริการมีความใส่ใจคอยติดตามเรื่องด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีรับเป็นธุระ ช่วยแก้ไขปัญหา หรือหาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว เต็มใจ ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว และไม่ปัดภาระ
- 3.2.5 บุคลากรผู้ให้บริการสามารถชี้แจง หรือตอบปัญหาข้อขัดข้องหรือข้อสงสัยในการให้บริการอย่างชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดข้อขัดข้องใจแก่ประชาชนผู้รับบริการ

เกณฑ์ชี้วัดที่ 3.3

บุคลากรผู้ให้บริการมีทักษะและความเชี่ยวชาญสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด

วัตถุประสงค์ เพื่อให้บุคลากรผู้ให้บริการของอำเภอ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้าง สมาชิกกองอาสารักษาดินแดน รวมถึงกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ได้มีการพัฒนาทักษะความเชี่ยวชาญในการทำงานให้บริการได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว และเกิดความพึงพอใจ

เกณฑ์ชี้วัดย่อย

- 3.3.1 บุคลากรผู้ให้บริการมีการพัฒนาทักษะ และความเชี่ยวชาญ ทั้งด้านระเบียบกฎหมาย ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเทคนิคการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมการปฏิบัติงานต่างๆ
- 3.3.2 บุคลากรผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติงานให้บริการได้ตามมาตรฐานขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแต่ละกระบวนการบริการ
- 3.3.3 บุคลากรผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติงานให้บริการสับเปลี่ยนหมุนเวียนทดแทนกันอย่างมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกันอย่างเหมาะสม

เกณฑ์ชี้วัดที่ 3.4

บุคลากรผู้ให้บริการมีจิตสำนึกการให้บริการที่โปร่งใส เสมอภาค เท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ

วัตถุประสงค์ เพื่อให้บุคลากรผู้ให้บริการของอำเภอ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้าง สมาชิกกองอาสารักษาดินแดน รวมถึงกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน มีคุณธรรมและจริยธรรมในการให้บริการ โดยปฏิบัติงานด้วยโปร่งใส เป็นไปตามที่ระเบียบกฎหมายกำหนด มีความเสมอภาค เท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ

เกณฑ์ชี้วัดย่อย

- 3.4.1 บุคลากรผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ชัดเจน เสมอภาค เท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ
- 3.4.2 บุคลากรผู้ให้บริการไม่เรียกรับผลประโยชน์อันไม่บังควร นอกเหนือจากที่ระเบียบกฎหมายกำหนด

เกณฑ์ชี้วัดที่ 3.5

มีการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์ เพื่อให้บุคลากรผู้ให้บริการของอำเภอ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้าง สมาชิกกองอาสารักษาดินแดน ได้มีการพัฒนาตนเองทั้งด้านทักษะ ความเชี่ยวชาญ และจิตสำนึกในการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และเกิดความพึงพอใจ

เกณฑ์ชี้วัดย่อย

- 3.5.1 มีการสอนงานให้แก่เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการโดยพี่เลี้ยง (Mentor) หรือผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ
- 3.5.2 มีการทดสอบความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการทั้งในด้านระเบียบกฎหมาย ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเทคนิคการใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมการปฏิบัติงานต่างๆ ตามความเหมาะสม
- 3.5.3 เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการได้รับการอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาการบริการประชาชน อย่างน้อยคนละ 1 ครั้งต่อปี

หมวดที่ 4

เกณฑ์มาตรฐานด้านกระบวนการให้บริการ

เกณฑ์ชี้วัดที่ 4.1

มีระยะเวลาขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด

วัตถุประสงค์ เพื่อให้อำเภอมีระยะเวลาการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนในแต่ละกระบวนการเป็นไปตามมาตรฐานที่กรมการปกครองกำหนด จำนวน 8 งานบริการ ซึ่งจะทำให้การบริการมีความรวดเร็ว และโปร่งใส และมีระยะเวลาแล้วเสร็จอย่างชัดเจน โดยมีป้ายแสดงระยะเวลาการให้บริการเสร็จติดตั้งในจุดที่ประชาชนสามารถเห็นได้อย่างชัดเจน ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของอำเภอ

เกณฑ์ชี้วัดย่อย

- 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
- 4.1.6 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

เกณฑ์ชี้วัดที่ 4.2

มีการเก็บค่าธรรมเนียมการให้บริการอย่างถูกต้องไม่เกินกว่าอัตราที่ระเบียบกฎหมายกำหนด

วัตถุประสงค์ เพื่อให้อำเภอมีการให้บริการด้วยความโปร่งใส และเป็นธรรม มีการเก็บค่าธรรมเนียมอย่างถูกต้องไม่เกินกว่าอัตราที่ระเบียบกฎหมายกำหนด และมีป้ายแสดงอัตราค่าธรรมเนียมติดตั้งไว้ในจุดที่ประชาชนสามารถเห็นได้อย่างชัดเจน ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจและไม่เกิดข้อสงสัยหรือคลางแคลงใจ

เกณฑ์ชี้วัดย่อย

- 4.2.1 มีการเก็บค่าธรรมเนียมการให้บริการแต่ละงานบริการอย่างถูกต้องไม่เกินกว่าอัตราที่ระเบียบกฎหมายกำหนด
- 4.2.2 มีการออกใบเสร็จค่าธรรมเนียมการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการทุกครั้งที่มีการเรียกเก็บเงินค่าธรรมเนียม

เกณฑ์ชี้วัดที่ 4.3

มีการจัดระบบคิวอย่างโปร่งใส และเป็นธรรม

วัตถุประสงค์ เพื่อให้อำเภอมีการจัดระบบคิวการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง อย่างชัดเจน โปร่งใส และเกิดความเป็นธรรม ทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่น และพึงพอใจในการให้บริการของอำเภอ รวมทั้งทำให้ทราบถึงจำนวนสถิติการให้บริการในแต่ละวันอย่างถูกต้อง และเป็นการป้องกันและ

เกณฑ์ชี้วัดย่อย

- 4.3.1 มีการจัดระบบคิวอย่างเป็นระบบ โดยอาจจะใช้เครื่องจัดระบบคิวไฟฟ้าอัตโนมัติ หรือใช้ระบบบัตรคิวแบบธรรมดา (Manual) ที่ทำด้วยกระดาษหรือวัสดุอื่น ใดอย่างหนึ่ง
- 4.3.2 มีการจัดช่องทางพิเศษสำหรับให้บริการบุคคลพิเศษ ได้แก่ คนพิการ คนชรา พระภิกษุ สามเณร

เกณฑ์ชี้วัดที่ 4.4

มีการจัดช่องทางการรับฟังและติดต่อสื่อสารกับประชาชน

วัตถุประสงค์ เพื่อให้อำเภอมีช่องทางการรับฟังและติดต่อสื่อสารกับประชาชน ซึ่งจะทำให้รับรู้รับทราบถึงความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

เกณฑ์ชี้วัดย่อย

- 4.4.1 มีผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน แสดงความคิดเห็น โดยติดตั้งไว้ที่ในจุดที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย
- 4.4.2 มีการจัดหมายเลขโทรศัพท์ของอำเภอ (โทรศัพท์สำนักงานหรือโทรศัพท์มือถือ) สำหรับรับฟังความคิดเห็น ร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนได้โดยสะดวก
- 4.4.3 มีการจัดระบบการรับฟังความคิดเห็น ร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนผ่านทางอินเทอร์เน็ต หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail)
- 4.4.4 มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ร้องทุกข์ ร้องเรียนต่างๆ อย่างจริงจัง และต่อเนื่อง
- 4.4.5 มีการตอบสนองต่อข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน โดยดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง ภายใน 15 วัน นับตั้งแต่ได้รับทราบข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือตามที่ระเบียบกฎหมายกำหนด
- 4.4.6 มีการนำข้อมูลข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการมาดำเนินการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างจริงจัง

เกณฑ์ชี้วัดที่ 4.5

มีการจัดรูปแบบการให้บริการในลักษณะศูนย์บริการร่วมระดับอำเภอ

วัตถุประสงค์ เพื่อให้อำเภอมีการจัดรูปแบบการให้บริการในลักษณะศูนย์บริการร่วมระดับอำเภอ (Service Link : SL) ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2550 มาตรา 61/1 (2) ที่กำหนดให้อำเภอมีหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน และจัดให้มีบริการร่วมกันของหน่วยงานของรัฐในลักษณะศูนย์บริการร่วม ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐ

เกณฑ์ชี้วัดย่อย

- 4.5.1 มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมอำเภอ ซึ่งเป็นหน่วยบริการที่มีการบูรณาการงานบริการที่หลากหลายทั้งที่มี และไม่มี ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันจากหลายส่วนราชการ (ตั้งแต่ 2 ส่วนราชการขึ้นไป) มาให้บริการ ณ จุดบริการเดียว และมีการจัดระบบงานเพื่อให้มีเจ้าหน้าที่จำนวนหนึ่ง สามารถให้บริการแทนกันได้
- 4.5.2 มีป้ายชื่อศูนย์บริการร่วมอำเภอ ในจุดที่ประชาชนสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน
- 4.5.3 มีการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น แผ่นพับ เอกสารแนะนำงานบริการของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่ผู้รับบริการ ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว
- 4.5.4 มีการให้บริการรับเรื่อง – ส่งต่ออย่าง โดยการรับคำร้องหรือคำร้องขอของประชาชนในงานบริการของหน่วยงานต่าง ๆ แต่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันที ต้องส่งเรื่องต่อไปยังผู้มีอำนาจของหน่วยงานดังกล่าวเพื่อพิจารณา
- 4.5.5 มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ที่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยทันทีโดยไม่ต้องส่งเรื่องไปยังส่วนราชการเจ้าของเรื่อง

เกณฑ์ชี้วัดที่ 4.6

มีการจัดทำฐานข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการพัฒนางานบริการของอำเภอ

วัตถุประสงค์ เพื่อให้อำเภอมีการจัดทำฐานข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการพัฒนางานบริการของอำเภอให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่สอดคล้องกับความต้องการและความต้องการของประชาชน

เกณฑ์ชี้วัดย่อย

- 4.6.1 มีการจัดทำฐานข้อมูลสถิติการให้บริการประชาชนในแต่ละงานบริการอย่างเป็นระบบ รวมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบอย่างชัดเจน
- 4.6.2 มีการจัดทำฐานข้อมูลความคาดหวัง และความต้องการของประชาชนที่นำมาจากการสำรวจความคาดหวังและความต้องการของประชาชน รวมทั้งการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนางาน
- 4.6.3 มีการจัดทำข้อมูลกรณีศึกษาการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนที่ดำเนินการเป็นผลสำเร็จเรียบร้อยแล้ว เพื่อใช้ประโยชน์แนวทางการปฏิบัติงานสำหรับผู้ปฏิบัติงานในภายหลัง อาทิ กรณีการเพิ่มชื่อ การแจ้งเกิดเกินกำหนด เป็นต้น

เกณฑ์ชี้วัดที่ 4.7

มีการคิดค้นนวัตกรรมการให้บริการประชาชนในรูปแบบใหม่ ๆ อย่างสร้างสรรค์

วัตถุประสงค์ เพื่อกระตุ้นให้อำเภอมีการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริการใหม่ ๆ ที่สามารถอำนวยความสะดวกให้ประชาชนได้ดีขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม

เกณฑ์ชี้วัดย่อย

- 4.7.1 มีการคิดค้นสร้างสรรค์นวัตกรรมการให้บริการประชาชนในรูปแบบใหม่ ๆ โดยใช้ข้อมูลการสำรวจความคาดหวังและความต้องการของประชาชน หรือข้อมูลจากการสังเกต เพื่อนำมาซึ่งบริการที่เหนือความคาดหวังของประชาชน
- 4.7.2 มีการนำนวัตกรรมการให้บริการประชาชนมาใช้อย่างเป็นรูปธรรมก่อให้เกิดประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เช่น จัดให้มีบริการเสริมสวยก่อนถ่ายบัตร จัดให้มีบริการเสริมสวยเพื่อสุขภาพ การจัดช่องทางพิเศษนัดหมายล่วงหน้า การส่งเอกสารถึงบ้าน (Delivery) เป็นต้น
- 4.7.3 มีการจัดกิจกรรมจัดการความรู้ (Knowledge management - KM) เพื่อให้เกิดกระบวนการสร้างสรรค์พัฒนางาน และสร้างนวัตกรรมการให้บริการประชาชนเพื่อนำอำเภอไปสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization - LO)

หมวดที่ 5

เกณฑ์มาตรฐานด้านการให้บริการเชิงรุก

เกณฑ์ชี้วัดที่ 5.1

มีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกด้านการให้บริการประชาชน

วัตถุประสงค์ เพื่อให้อำเภอมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุก เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลการติดต่อราชการให้แก่ประชาชน ซึ่งจะเป็นการสร้างภาพลักษณ์การบริการที่ดีแก่อำเภอ

เกณฑ์ชี้วัดย่อย

- 5.1.1 มีการจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์เพื่อชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการบริการประชาชนในมิติต่าง ๆ แจกจ่ายให้แก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ
- 5.1.2 มีการลงพื้นที่ประชุมชี้แจงให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการประชาชนในมิติต่าง ๆ หรือสอดแทรกเนื้อหาการประชาสัมพันธ์แจ้งหัวข้ออื่น ๆ
- 5.1.3 มีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย หรือทางวิทยุชุมชนเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานบริการของรัฐ
- 5.1.4 มีการจัดทำป้ายหรือสติ๊กเกอร์ประชาสัมพันธ์ผลงาน ส่งเสริมภาพลักษณ์ของอำเภอ

เกณฑ์ชี้วัดที่ 5.2

มีการจัดหน่วยบริการนอกสถานที่

วัตถุประสงค์ เพื่อให้อำเภอมีการจัดหน่วยบริการเชิงรุกนอกสถานที่ ในลักษณะต่าง ๆ อาทิ การจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ออกไปให้บริการในพื้นที่ตำบล หมู่บ้าน การออกไปจดทะเบียนสมรสนอกสถานที่ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการในพื้นที่ของตน

เกณฑ์ชี้วัดย่อย

- 5.2.1 มีการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ (Mobile Unit) ออกไปบริการประชาชนในพื้นที่ตำบล หมู่บ้านต่าง ๆ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง
- 5.2.2 มีการจัดหน่วยบริการออกไปให้บริการเฉพาะจุดเป็นครั้งคราวตามคำร้องขอของประชาชน อาทิ การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนพินัยกรรมนอกสถานที่ การบริการส่งเอกสารถึงบ้าน (Delivery) เป็นต้น

เกณฑ์ชี้วัดที่ 5.3

มีการขยายเวลาการให้บริการอย่างเหมาะสม

วัตถุประสงค์ เพื่อให้อำเภอมีการขยายเวลาการให้บริการประชาชน (Extra - Hour) อย่างเหมาะสม ซึ่งจะทำให้ประชาชนที่ไม่มีเวลามาติดต่อราชการได้รับความสะดวก และมีทางเลือกในการขอรับบริการในช่วงเวลาต่าง ๆ มากขึ้น

เกณฑ์ชี้วัดย่อย

- 5.3.1 มีการเปิดให้บริการในวันทำการปกติ โดยไม่หยุดพักเที่ยงโดยให้เจ้าหน้าที่สลับสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันพักรับประทานอาหารกลางวัน
- 5.3.2 มีการเปิดให้บริการช่วงเช้ามก่อนเวลาทำการ และช่วงเวลาเย็นหลังเวลาทำการของวันทำการปกติ สำหรับอำเภอที่มีความพร้อม และความจำเป็น
- 5.3.3 มีการเปิดให้บริการในหยุดวันเสาร์ อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์สำหรับอำเภอที่มีความพร้อมและความจำเป็น
- 5.3.4 มีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงให้ประชาชนได้รับทราบการขยายเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนและทั่วถึง