

ที่ นศ ๐๐๑๘.๑/ว ๑๕๖๖



ถึง สำนักทะเบียน ทุกสำนักทะเบียน

พร้อมนี้ จังหวัดนครศรีธรรมราช ขอส่งสำเนาหนังสือกรมการปกครอง ที่ มท ๐๓๐๙.๔/ว ๖๒๕๔ ลงวันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๔ เรื่อง โครงการคัดเลือกสำนักทะเบียนดีเด่น พ.ศ. ๒๕๖๔ มาเพื่อทราบและเพื่อเตรียมความพร้อมในการคัดเลือกสำนักทะเบียนดีเด่นในครั้งต่อไป (พ.ศ.๒๕๖๕) ทั้งนี้ ขอให้สำนักทะเบียนดาวน์โหลดเอกสารสิ่งที่ส่งมาด้วยได้จาก www.pokkrongnakhon.com มุมหนังสือราชการ (จังหวัด) หน้าเว็บไซต์



ที่ทำการปกครองจังหวัด

กลุ่มงานปกครอง

โทร./โทรสาร ๐-๗๕๓๕-๖๑๓๓, ๐-๗๕๓๑-๐๐๙๖

www.pokkrongnakhon.com

02/กฟ



ที่ทำการปกครองจังหวัดนครราชสีมา
เลขที่ 1406
วัน...จ./ส.ค./2564 เวลา... น

ที่ มท ๐๓๐๙.๔/ว ๖๕๕

กรมการปกครอง
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง โครงการคัดเลือกสำนักทะเบียนดีเด่น ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

- | | | |
|------------------|---|-------------|
| สิ่งที่ส่งมาด้วย | ๑. หลักเกณฑ์การคัดเลือกสำนักทะเบียนดีเด่น | จำนวน ๑ ชุด |
| | ๒. คำอธิบายหลักเกณฑ์การให้คะแนน | จำนวน ๑ ชุด |
| | ๓. หลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) | จำนวน ๑ ชุด |
| | ๔. แบบประเมินผลการคัดเลือกบุคลากรดีเด่นทางการทะเบียน | จำนวน ๑ ชุด |

กรมการปกครอง ได้กำหนดให้มีโครงการคัดเลือกสำนักทะเบียนดีเด่น เป็นประจำทุกปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สำนักทะเบียนต่างๆ ได้มีการยกระดับมาตรฐานของการพัฒนาการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนให้มีประสิทธิภาพ เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการ และเป็นต้นแบบหรือตัวอย่างที่ดีแก่สำนักทะเบียนอื่นๆ รวมทั้งเป็นการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน เชิดชูเกียรติผู้บริหารและปฏิบัติงาน โดยให้มีการคัดเลือกสำนักทะเบียนดีเด่นใน ๓ กลุ่ม คือ สำนักทะเบียนอำเภอ สำนักทะเบียนท้องถิ่น และสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตของกรุงเทพมหานคร

เนื่องจากปัจจุบันสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (CoronaVirus Disease 2019 : COVID - 19) ตามคำสั่งของนายกรัฐมนตรีกำหนดยังมีผลบังคับใช้ต่อไปในทุกเขตท้องที่ และให้ส่วนราชการต่างๆ ถือปฏิบัติตามมาตรการการป้องกันโรคอย่างเข้มงวด ดังนั้น เพื่อให้การป้องกันการแพร่ระบาดของโรคฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอให้จังหวัดแจ้งสำนักทะเบียนในพื้นที่ ยกเลิกการประกวดคัดเลือกสำนักทะเบียนดีเด่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ประกอบกับคณะทำงานพิจารณากำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกสำนักทะเบียนดีเด่นประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้เห็นชอบให้ใช้หลักเกณฑ์การคัดเลือกสำนักทะเบียนดีเด่นตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ เพื่อเตรียมความพร้อมในการคัดเลือกสำนักทะเบียนดีเด่นในครั้งต่อไป (พ.ศ. ๒๕๖๕) ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายและแนวทางการดำเนินงานในการขับเคลื่อนมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก GECC (Government Easy Contact Center) โดยพัฒนามาตรฐานการให้บริการประชาชนให้ได้รับการยอมรับในระดับประเทศต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายสมยศ พุ่มน้อย)

รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมการปกครอง



สิ่งที่ส่งมาด้วย

สำนักบริหารการทะเบียน
ส่วนส่งเสริมการทะเบียนและบัตร
โทร. ๐ ๒๗๙๑ ๗๐๓๐

ผอ.สน.บพ.
ผอ.สสท.
หน.ก.ง.พสส.
หน.ส.พท.
พิมพ์/ทาน พ.อ.อ.กฤษกร/สุชาติ ๓ มี.ค. ๖๔

แบบประเมินผลสำนักทะเบียนดีเด่น ประจำปี ๒๕๖๔

สำนักทะเบียนอำเภอ/ท้องถิ่นเขต.....จังหวัด.....

๑. ข้อมูลทั่วไป

- ๑.๑ นายทะเบียน.....ดำรงตำแหน่งเมื่อ.....
- ๑.๒ อัตรากำลังผู้ปฏิบัติงานประจำสำนักทะเบียน รวม.....คน ประกอบด้วย เจ้าพนักงานคน
เจ้าหน้าที่ปกครองคน พนักงานราชการคน ลูกจ้าง.....คน
- ๑.๓ เฉลี่ยประชาชนมารับบริการประมาณวันละ.....ราย แยกเป็น
งานทะเบียนราษฎร.....ราย งานบัตรประจำตัวประชาชน.....ราย งานทะเบียนทั่วไป.....ราย
- ๑.๔ สถิติจำนวนราษฎร (ณ วันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๓)คน
ในเขตเทศบาล.....คน รวม.....คน

๒. การพิจารณาให้คะแนน

หลักเกณฑ์การให้คะแนน	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	หมายเหตุ
๑. ด้านการให้บริการตามเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)	๕๐		
๒. ด้านการปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎหมาย	๔๐		
๒.๑ งานทะเบียนราษฎรและสัญชาติ	๑๐		
๒.๒ งานบัตรประจำตัวประชาชน	๑๐		
๒.๓ งานทะเบียนทั่วไป	๑๐		
๒.๔ งานเกี่ยวกับ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐	๕		
๒.๕ งานเกี่ยวกับ พ.ร.บ. วิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙	๕		
๓. ผลการดำเนินงานที่เป็นแบบอย่างที่ดี (Best Practice)	๑๐		
รวม	๑๐๐		
คิดเป็นร้อยละ			

ลงชื่อ
()
ตำแหน่ง.....

ประธานกรรมการ

ลงชื่อ
()
ตำแหน่ง.....

กรรมการ

ลงชื่อ
()
ตำแหน่ง.....

กรรมการ

ลงชื่อ
()
ตำแหน่ง.....

เลขานุการ

คำอธิบายหลักเกณฑ์การให้คะแนน

๑. ด้านการให้บริการตามเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก GECC (คะแนนเต็ม ๕๐ คะแนน)

๑.๑	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น -วันจันทร์-ศุกร์ ในวัน เวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยงหรือเวลา ๑๗.๐๐-๑๙.๐๐น. -วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา ๐๙.๐๐-๑๒.๐๐น. เป็นต้น
๑.๒	มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการเพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง โดยสามารถเข้าถึงสถานที่ด้วยรถสาธารณะ
๑.๓	มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน (ให้คณะกรรมการ พิจารณาจากป้ายบอกทิศทางหรือตำแหน่งจุดให้บริการภายในหน่วยงาน)
๑.๔	มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟต์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างได้เคาน์เตอร์ ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น (หมายเหตุ : ควรพิจารณาในเรื่องการใช้ได้จริงของสถานที่โดยให้คณะกรรมการทดสอบด้วย)
๑.๕	มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับ เจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วโดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ (หมายเหตุ : ต้องโล่ง โปร่ง ไม่แออัด และคำนึงถึงการให้บริการผู้มาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง)
๑.๖	มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้ออำนวย (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวย่างกายที่สบาย) และออกแบบการจัดวางเอกสาร ให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว
๑.๗	ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากล ทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน (เช่น ติดแถบเตือนให้ระมัดระวังบริเวณจุดพื้นที่ต่างระดับ)
๑.๘	มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอที่จะไม่ทำให้เกิดอันตราย และไม่ใช่อุปสรรคต่อการให้บริการ
๑.๙	มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้พักรอ เป็นต้น
๑.๑๐	มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ (กรณีห้องน้ำไม่อยู่ในอำนาจบริหารจัดการของหน่วยงานเองให้พิจารณาจากการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ)
๑.๑๑	มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม
๑.๑๒	มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลาการคอย
๑.๑๓	มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ
๑.๑๔	มีการกำหนดพื้นที่เขตปลอดบุหรี่ และ/หรือ จัดให้มีเขตสูบบุหรี่เป็นการเฉพาะได้ในบริเวณที่เหมาะสม
๑.๑๕	มีการดำเนินการตามมาตรการป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโคโรนา-2019 (COVID-19) ๑. การจัดตั้งจุดคัดกรอง และ จนท.ตรวจวัดอุณหภูมิร่างกาย ๒. การเว้นระยะห่าง(Social Distancing) ๓. การจัดให้มีจุดบริการล้างมือด้วยแอลกอฮอล์หรือสบู่ล้างมือ ๔. จนท.และผู้รับบริการสวมหน้ากากอนามัยหรือFace shield ขณะอยู่ในสำนักทะเบียน หมายเหตุ ; หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน

คำอธิบายหลักเกณฑ์การให้คะแนน	
๒. ด้านการปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎหมาย (คะแนนเต็ม๔๐คะแนน)	
๒.๑	งานทะเบียนราษฎรและสัญชาติ (๑๐คะแนน) ปฏิบัติตามหนังสือสำนักทะเบียนกลาง ที่ มท ๐๓๑๐.๑/ว ๖ ลงวันที่ ๓๐ มกราคม พ.ศ.๒๕๕๘ - มีคำสั่งแต่งตั้งผู้ช่วยนายทะเบียนที่ถูกต้องในจำนวนที่เพียงพอและเหมาะสม - มีการกำหนดรหัสผู้ปฏิบัติงานที่เป็นปัจจุบันและดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติที่ครบถ้วน ถูกต้อง
(๑)	การแจ้งการเกิด - ดำเนินการตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. ๒๕๓๔ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๑๘ - ๒๐
(๒)	การแจ้งการตาย - ดำเนินการตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. ๒๕๓๔ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๒๑ - ๒๕
(๓)	การขอเพิ่มชื่อ - ปฏิบัติตามหนังสือสำนักทะเบียนกลาง ที่ มท ๐๓๑๐.๑/ว ๑๐ ลงวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๕๕
(๔)	การแจ้งการย้าย - ดำเนินการตามระเบียบสำนักทะเบียนกลางว่าด้วยการจัดทำทะเบียนราษฎร พ.ศ. ๒๕๓๕ (รวมแก้ไขเพิ่มเติม ถึงฉบับที่ ๗ พ.ศ. ๒๕๖๒) ข้อ ๗๒ - ๙๒
(๕)	การแจ้งเกี่ยวกับบ้าน - ดำเนินการตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. ๒๕๓๔ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๓๔ - ๔๒
(๖)	การแก้ไขรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร - ดำเนินการตามระเบียบสำนักทะเบียนกลางว่าด้วยการจัดทำทะเบียนราษฎร พ.ศ. ๒๕๓๕ (รวมแก้ไขเพิ่มเติม ถึงฉบับที่ ๗ พ.ศ. ๒๕๖๒) ข้อ ๑๑๕ - ๑๒๓ - ปฏิบัติตามหนังสือสำนักทะเบียนกลาง ที่ มท ๐๓๐๙.๑/ว ๓๗๘ ลงวันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๑
(๗)	การเรียกหลักฐานเพื่อประกอบการพิจารณา - ดำเนินการตามระเบียบสำนักทะเบียนกลางว่าด้วยการจัดทำทะเบียนราษฎร พ.ศ.๒๕๓๕ (รวมแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๗ พ.ศ. ๒๕๖๒) ข้อ ๔ และข้อ ๔/๑
(๘)	การลงชื่อในคำร้องและเอกสารการทะเบียนราษฎร - ถือปฏิบัติตามระเบียบสำนักทะเบียนกลางว่าด้วยการจัดทำทะเบียนราษฎร (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๖๑ ข้อ ๙ ห้ามใช้ตราลายมือชื่อประทับแทนการลงลายมือชื่อด้วยตนเองโดยเด็ดขาด
(๙)	การแก้ไขปัญหาด้านสถานะบุคคลและสัญชาติ - นำเสนอผลการปฏิบัติเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาด้านสถานะบุคคลที่เป็นรูปธรรม
(๑๐)	การจัดเก็บเอกสารเกี่ยวกับทะเบียนราษฎร (หนังสือสำนักทะเบียนกลางที่ มท ๐๓๐๙.๑/ว ๓๗๘๔ ลงวันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗) - ทะเบียนบ้านฉบับ ปี ๒๕๔๙ - สุตีบัต - ทะเบียนบ้านฉบับ ปี ๒๕๑๕ - มรณบัตร - ทะเบียนบ้านฉบับ ปี ๒๕๒๖ - ใบรับแจ้งการย้ายที่อยู่ - ทะเบียนบ้านฉบับคอมพิวเตอร์ - แบบ ท.ร. ๙๘ ก. แบบ ท.ร.๙๘ ข แบบ ท.ร.๙๘ ค
(๑๑)	การรายงานเกี่ยวกับทะเบียนราษฎร (ระเบียบ แนวทางหนังสือสั่งการ) - มีการจัดทำแบบสรุปรายงานประจำวันตามขั้นตอนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเสนอนายทะเบียนทราบ (๑) รายงานทะเบียนคนเกิด (๒) รายงานทะเบียนคนตาย (๓) รายงานทะเบียนการเพิ่มชื่อ (๔) รายงานการแก้ไขและจำหน่ายรายการบุคคล (๕) รายงานการย้ายที่อยู่

คำอธิบายหลักเกณฑ์การให้คะแนน

๒.๒	งานบัตรประจำตัวประชาชน (๑๐คะแนน)
(๑)	การจัดทำคำสั่งที่เกี่ยวข้องกับงานบัตรประจำตัวประชาชน ๑.๑ คำสั่ง....เรื่อง มอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบงานบัตรประจำตัวประชาชน ๑.๒ คำสั่ง....เรื่อง แต่งตั้งรักษาการแทน หรือ ปฏิบัติราชการแทน ๑.๓ คำสั่ง....เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รักษาและควบคุมการเบิกจ่ายวัสดุตัวบัตรและวัสดุที่ใช้ในการออกบัตร ๑.๔ คำสั่ง....เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับ – ส่งเงินค่าธรรมเนียมการทำบัตรและค่าปรับฯ ๑.๕ คำสั่ง....เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่เก็บรักษาบัตรที่เรียกคืนหรือรับคืนที่ไม่ต้องส่งคืนส่วนกลาง ๑.๖ คำสั่ง....เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการทำลายเอกสารเกี่ยวกับบัตร
(๒)	การลงทะเบียนผู้ปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ ๒.๑ มีสำเนาหนังสือคำสั่ง แบบ บท.๑ /บท.๑/๑ /บท.๒ ถึง ศบท.ภ.สาขาจังหวัดเพื่อลงทะเบียน ๒.๒ มีสำเนาแบบ บท.๑ /บท.๑/๑ /บท.๒ ที่ผู้มีอำนาจ ได้อนุมัติ ๒.๓ มีหนังสือตอบรับการลงทะเบียนจาก ศบท.ภ.สาขาจังหวัด ๒.๔ มีสมุดบัญชีคุมการลงทะเบียนของพนักงานเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่
(๓)	การเบิกวัสดุตัวบัตรและวัสดุที่ใช้ในการออกบัตรจาก ศบท.ภ.สาขาจังหวัด ๓.๑ มีสำเนาหนังสือขอเบิกบัตรและหรือวัสดุที่ใช้ในการออกบัตร โดยระบุชื่อและตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายไว้ในหนังสือขอเบิกอย่างชัดเจน ๓.๒ มีสำเนาบัญชีเบิกวัสดุที่ใช้ในการออกบัตรประจำตัวประชาชนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ๓.๓ มีสำเนาเอกสารในการส่งมอบวัสดุตัวบัตรและวัสดุที่ใช้ในการออกบัตรให้เจ้าหน้าที่ตามคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รักษาและควบคุมการเบิกจ่ายวัสดุตัวบัตรและวัสดุที่ใช้ในการออกบัตร
(๔)	การเบิกจ่าย-รับคืนวัสดุตัวบัตรและวัสดุที่ใช้ในการออกบัตรไปใช้งานในแต่ละวัน ๔.๑ วัสดุที่ใช้ในการออกบัตร :- มีสมุดคุมการเบิกจ่ายวัสดุที่ใช้ในการออกบัตร ๔.๒ วัสดุตัวบัตร - มีแบบใบเบิกบัตรเพื่อทำบัตรประจำตัวประชาชนที่ลงลายมือชื่อ พร้อมวงเล็บชื่อตัว ชื่อสกุล ผู้เบิก –จ่ายบัตร - มีแบบรับคืนบัตรที่เหลือจากการทำบัตรที่ลงลายมือชื่อ พร้อมวงเล็บ - ชื่อตัว ชื่อสกุล ผู้รับคืน - แบบใบเบิกบัตรฯ และแบบรับคืนบัตรฯ เรียงลำดับก่อนหลังตามปฏิทิน
(๕)	การรับ-ส่งเงินค่าธรรมเนียมการทำบัตรและค่าปรับเกี่ยวกับบัตรประจำตัวประชาชนในแต่ละวัน - มีสำเนาแบบส่งเงินค่าธรรมเนียมการทำบัตรและค่าปรับเกี่ยวกับบัตรฯลงลายมือชื่อผู้ส่งเงินพร้อมวงเล็บชื่อตัว ชื่อสกุล ผู้ส่งเงินตามคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับ – ส่งเงินค่าธรรมเนียมการทำบัตร และค่าปรับเกี่ยวกับบัตรฯและลายมือชื่อผู้รับเงิน(เสมียนตรา) พร้อมวงเล็บชื่อตัว ชื่อสกุล ผู้รับเงิน เรียงลำดับก่อน - หลังตามปฏิทิน
(๖)	การรายงานผลการออกบัตรประจำตัวประชาชนประจำวัน ๖.๑ มีแบบรายงานผลการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน (แบบสรุป) เสนอนายอำเภอลงนามรับทราบทุกสิ้นวันทำการหรือในวันรุ่งขึ้นที่มีการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ๖.๒ จัดเก็บเรียงลำดับก่อน - หลังตามปฏิทิน
(๗)	การดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ๗.๑ ตรวจสอบหลักฐานเอกสารตามที่ระเบียบกำหนดในส่วนที่ ๒ การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ๗.๒ การลงลายมือชื่อในเอกสารแบบพิมพ์ต่างๆ ให้ครบถ้วนสมบูรณ์ ของผู้ยื่นคำขอ/เจ้าหน้าที่/พนักงานเจ้าหน้าที่ และห้ามมิให้ใช้ตรายางลายมือชื่อประทับแทนการลงลายมือด้วยตนเอง ๗.๓ เจ้าพนักงานมีคำสั่ง อนุญาต หรืออนุมัติ และแต่กรณี ในเอกสารต่างๆ ให้ถูกต้อง ครบถ้วน ๗.๔ จับภาพ (Scan) เอกสารหลักฐานต่างๆ ให้ครบถ้วน โดยเฉพาะ คำขอ บ.ป.๑ ให้จับภาพ (Scan) พร้อมบัตรประจำตัวประชาชนที่รับคืนหรือเรียกคืน (ที่ไม่ต้องส่งคืนส่วนกลาง) ต่อหน้าประชาชน พร้อมเจาะรูบริเวณตัวหน่วยความจำ (IC Chip) กากบาท (X) ทับรูปถ่าย ๗.๕ จัดเก็บเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับการจัดทำบัตร ตามระเบียบและหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องไว้ในที่ปลอดภัย สะดวกต่อการค้นหาและตรวจสอบ

คำอธิบายหลักเกณฑ์การให้คะแนน

๒.๒	งานบัตรประจำตัวประชาชน (ต่อ)
(๘)	การให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน กรณีผู้ป่วยติดเตียง คนชรา และผู้พิการจนไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ ๘.๑ มีสำเนาหนังสือแจ้ง ศบค.ก.สาขาจังหวัด เพื่อนัดหมายออกให้บริการ ๘.๒ มีแบบคำร้องขอทำบัตรนอกสถานที่ กรณีผู้ป่วยติดเตียง คนชรา และผู้พิการจนไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ และมีความจำเป็นที่จะต้องให้บัตรประจำตัวประชาชนแสดงตนในกรณีเร่งด่วนที่มีอำนาจลงลายมือชื่ออนุมัติ ๘.๓ มีสมุดบัญชีคุมคำร้องตามข้อ ๑๐.๒ (วันเดือนปีที่ยื่นคำร้อง/ชื่อ-สกุลผู้ยื่นคำร้อง/ชื่อผู้ป่วยฯ/สถานที่ออกให้บริการ/วันเดือนปีที่ดำเนินการ/เจ้าหน้าที่/พนักงานเจ้าหน้าที่)
(๙)	การให้บริการประชาชนในการบริจาคอวัยวะและดวงตา ๙.๑ มีเอกสารการรณรงค์ และประชาสัมพันธ์เชิญชวนประชาชนในพื้นที่ร่วมบริจาคอวัยวะเพื่อการปลูกถ่าย ๙.๒ มีสมุดบัญชีคุมผู้ประสงค์จะขอบริจาคอวัยวะเพื่อการปลูกถ่าย (วันเดือนปีที่แสดงความประสงค์/ชื่อผู้บริจาค/บริจาคอวัยวะ/ที่อยู่)
(๑๐)	การจัดเก็บเอกสารเกี่ยวกับบัตรประจำตัวประชาชน ๑๐.๑ แบบคำขอ บ.ป.๑ ๑) มีแฟ้มจัดเก็บ บ.ป.๑ จำนวนแฟ้มละ ๒๐๐ ฉบับ เรียงตามลำดับก่อน-หลังจนสิ้นปีปฏิทิน ๒) สันแฟ้มระบุหมายเลขคำขอเริ่มต้น และเลขสุดท้าย ๓) ผู้ยื่นคำขอ,เจ้าหน้าที่และพนักงานเจ้าหน้าที่ ลงรายการและลงลายมือชื่อครบถ้วนทุกรายการ ๑๐.๒ แบบบันทึกการรับแจ้งเอกสารเกี่ยวกับบัตรประจำตัวประชาชนสูญหายหรือถูกทำลาย (แบบ บ.ป.๗) ๑) มีแฟ้มจัดเก็บ บ.ป.๗ จำนวนแฟ้มละ ๒๐๐ ฉบับ เรียงตามลำดับก่อน-หลังจนสิ้นปีปฏิทิน ๒) สันแฟ้มระบุข้อความ “บันทึกการรับแจ้งเอกสารเกี่ยวกับบัตรประจำตัวประชาชนสูญหายหรือถูกทำลาย (บ.ป.๗) อำเภอ/เขต/เทศบาล..จังหวัด...พ.ศ.” และเลขเริ่มต้นและเลขสุดท้าย ๓) ผู้ยื่นคำขอ,เจ้าหน้าที่และพนักงานเจ้าหน้าที่ ลงรายการและลงลายมือชื่อครบถ้วนทุกรายการ ๑๐.๓ แบบบันทึกเปรียบเทียบปรับและบันทึกถ้อยคำผู้ต้องหา ๑) มีแฟ้มจัดเก็บบันทึกเปรียบเทียบปรับด้านหน้าต่อด้วยบันทึกถ้อยคำผู้ต้องหาในแต่ละรายการ จำนวนแฟ้มละ ๑๐๐ ฉบับ เรียงตามลำดับก่อน-หลังจนสิ้นปีปฏิทิน ๒) สันแฟ้มระบุข้อความ “บันทึกการเปรียบเทียบความผิดเกี่ยวกับบัตรประจำตัวประชาชนที่มีโทษปรับสถานเดียว อำเภอ/เขต/เทศบาล..จังหวัด...พ.ศ.” และเลขเริ่มต้นและเลขสุดท้าย ๓) ผู้ต้องหา,เจ้าหน้าที่และพนักงานเจ้าหน้าที่ ลงรายการและลงลายมือชื่อครบถ้วนทุกรายการ ๑๐.๔ การจัดเก็บบัตรประจำตัวประชาชนที่เรียกคืนหรือรับคืน - มีแฟ้มคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เก็บรักษาบัตรที่เรียกคืนหรือรับคืนที่ไม่ต้องส่งคืนส่วนกลาง ๑) บัตรที่ไม่ต้องส่งคืนส่วนกลาง (จัดเก็บไว้ ณ สำนักงาน) ๑.๑ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ ต้องเจาะรูบนบัตรบริเวณหน่วยความจำ (IC Chip) กับตัววัสดุบัตรพร้อมทั้งทำเครื่องหมายกากบาท (X) ทับรูปถ่าย ต่อหน้าผู้ขอมีบัตรพร้อมจับภาพ (Scan) พร้อมกับคำขอ บ.ป.๑ ๑.๒ เมื่อสิ้นวันทำการในแต่ละวัน ให้พนักงานเจ้าหน้าที่รวบรวมบัตรที่ไม่ต้องส่งคืนส่วนกลาง จัดเก็บบัตรไว้ ณ อำเภอ เขต เทศบาล และเมืองพัทยาในที่ปลอดภัยป้องกันการสูญหายทั้งให้สะดวกต่อการค้นหาและตรวจสอบเพื่อรอการขออนุมัติทำลาย ๒) บัตรที่ต้องส่งคืนส่วนกลาง ๒.๑ บันทึกรับคืนในระบบพร้อมพิมพ์ใบรับคืนและเมื่อสิ้นวันทำการในแต่ละวัน ให้พนักงานเจ้าหน้าที่รวบรวมบัตรที่ต้องส่งคืนส่วนกลาง จัดเก็บไว้ในที่ปลอดภัย ป้องกันการสูญหายทั้งให้สะดวกต่อการค้นหาและตรวจสอบ เพื่อรอการนำส่งคืนส่วนกลางเมื่อไปเบิกบัตรดีพร้อมใช้จาก ศบค.ก. สาขาจังหวัด ๒.๒ มีหนังสือนำส่งบัตรที่ต้องส่งคืนส่วนกลาง เมื่อไปเบิกบัตรดีพร้อมใช้จาก ศบค.ก. สาขาจังหวัด
(๑๑)	ขออนุมัติทำลายเอกสารเกี่ยวกับบัตรประจำตัวประชาชน ๑๑.๑ มีบันทึกการสำรวจเอกสาร พร้อมบัญชีการสำรวจเอกสารเกี่ยวกับบัตรที่ขอทำลาย (แบบ บ.ป.๖) ๑๑.๒ มีหนังสือเสนอผู้ว่าหรือปลัดกรุงเทพมหานคร เพื่อพิจารณาอนุมัติหรือไม่อนุมัติในกรณีมีเหตุจำเป็น ๑๑.๓ มีหนังสือแจ้งคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายเอกสารเกี่ยวกับบัตร ๑๑.๔ มีหนังสือแจ้งผลการทำลายเอกสารเกี่ยวกับบัตรต่อผู้ว่าราชการจังหวัดหรือปลัดกรุงเทพมหานคร

คำอธิบายหลักเกณฑ์การให้คะแนน

๒.๓	งานทะเบียนทั่วไป (๑๐ คะแนน)
(๑)	การจดทะเบียนสมรส - ดูคำสั่งมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่แทน หรือคำสั่งแต่งตั้งให้รักษาราชการแทนนายอำเภอให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน (ตามหนังสือกรมการปกครอง ที่ มท ๐๓๐๙.๓/ว ๑๙๔๒๗ ลงวันที่ ๒๒ กรกฎาคม ๒๕๖๒) - การจดทะเบียนสมรส เป็นไปตามเงื่อนไขการสมรสในบรรพ ๕ ลักษณะ ๑ หมวด ๒ มาตรา ๑๔๔๘ - ๑๔๕๔ แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ จดทะเบียนสมรสของบุคคลต่างด้าว - ได้ปฏิบัติตามหนังสือกรมการปกครอง ที่ มท ๐๓๐๙.๓/ว ๒๒๑๖๙ ลงวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ (กรณี กทม.หนังสือกรมการปกครอง ที่ มท ๐๓๐๙.๓/๒๒๑๖๐ ลงวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑)
(๒)	ทะเบียนการหย่า ๒.๑ ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจดทะเบียนครอบครัว พ.ศ. ๒๕๔๑ ข้อ ๓๙ - เมื่อนายทะเบียนได้รับจดทะเบียนการหย่าแล้ว ให้นายทะเบียนบันทึกในช่องบันทึกของทะเบียนสมรสให้ปรากฏรายละเอียดเกี่ยวกับสำนักทะเบียนอำเภอ เลขทะเบียนที่ วัน เดือน ปี ที่จดทะเบียนหย่า แล้วลงลายมือชื่อกำกับไว้ (ดู คร.๒) - ในกรณีที่ได้รับจดทะเบียนการหย่าไว้คนละแห่งกับสำนักทะเบียนที่จดทะเบียนสมรส ให้นายทะเบียนส่งสำเนาการหย่าไปยังสำนักทะเบียนที่รับจดทะเบียนสมรสเพื่อบันทึกไว้ในทะเบียนสมรสเช่นเดียวกัน (ดูทะเบียนหย่า คร.๖) กับช่องบันทึกใน คร.๒ กรณีแบบ ๑ และดูสำเนาหนังสือแจ้งสำนักทะเบียนที่สมรส กรณีแบบ ๒ ๒.๒ การหย่าโดยความยินยอมมีหนังสือสัญญาหย่า ตาม ป.พ.พ. มาตรา ๑๕๑๔ หรือไม่ ๒.๓ การหย่าโดยคำพิพากษาศาล มีหนังสือรับรองคดีถึงที่สุดตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจดทะเบียนครอบครัว พ.ศ. ๒๕๔๑ ข้อ ๒๒ หรือไม่ ๒.๔ กรณีคู่หย่าประสงค์จะตกลงเกี่ยวกับอำนาจปกครองบุตรตามนัยมาตรา ๑๕๒๐ แห่ง ป.พ.พ. ให้บันทึกข้อความดังกล่าวให้ชัดเจน เช่น ให้...(ระบุคู่หย่าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง)...เป็นผู้ใช้อำนาจปกครองบุตร...(ระบุชื่อบุตร)...เป็นต้น
(๓)	การจดทะเบียนรับรองบุตร นายทะเบียนดำเนินการตามมาตรา ๑๕๔๘ แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การจดทะเบียนรับรองบุตร กรณีผู้เยาว์ไร้เดียงสา หรือมารดาเด็กเสียชีวิต - มีคำพิพากษาศาล ตาม ป.พ.พ. มาตรา ๑๕๔๘ หรือไม่
(๔)	การจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม และเลิกรับบุตรบุญธรรม (กรณีผู้เยาว์) - มีมติของคณะกรรมการ/อนุกรรมการรับบุตรบุญธรรมหรือไม่ - การจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรมให้กับผู้เยาว์มีผู้ให้ความยินยอมตามที่กฎหมายกำหนดหรือไม่ การเรียกหลักฐานเพื่อประกอบการพิจารณา ดำเนินการตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจดทะเบียนครอบครัว พ.ศ.๒๕๔๑ (รวมแก้ไขเพิ่มเติม ถึงฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๖๑) ข้อ ๘ และข้อ ๘/๑ การลงลายมือชื่อของผู้ร้อง พยาน และนายทะเบียน - พ.ร.บ. จดทะเบียนครอบครัว พ.ศ. ๒๕๗๘ มาตรา ๖ วรรค ๒ กำหนดว่า เมื่อนายทะเบียนรับจดทะเบียนผู้ร้องต้องลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญในทะเบียนต่อหน้านายทะเบียนและต่อหน้าพยานสองคน (ดู คร. ๒, คร. ๖, คร. ๑๑, คร. ๑๔, คร. ๑๗, คร. ๒๐ และ คร. ๒๒ ว่าผู้ร้อง พยาน และนายทะเบียนลงลายมือชื่อไว้ครบถ้วนหรือไม่)
(๕)	ทะเบียนชื่อสกุล - ดูคำสั่งมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน - เก็บค่าธรรมเนียม/หลักฐานนำส่งเงิน - ผู้มีอำนาจลงนามในตำแหน่งนายทะเบียนท้องที่ ตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๓๐๙.๓/ว ๑๑๘๓๗ ลงวันที่ ๑๘ สิงหาคม ๒๕๔๘ การเรียกหลักฐานเพื่อประกอบการพิจารณา - ดำเนินการตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการทะเบียนชื่อบุคคล พ.ศ. ๒๕๕๑ (รวมแก้ไขเพิ่มเติม ถึงฉบับที่ ๒ พ.ศ.๒๕๖๑) ข้อ ๔/๑ และข้อ ๔/๒ การลงชื่อในคำร้องและเอกสารทะเบียนชื่อบุคคล - ถือปฏิบัติตามระเบียบสำนักทะเบียนกลางว่าด้วยการทะเบียนชื่อบุคคล พ.ศ.๒๕๕๑ (รวมแก้ไขเพิ่มเติม ถึงฉบับที่ ๒ พ.ศ.๒๕๖๑) ห้ามใช้ตราลายมือชื่อประทับแทนการลงลายมือชื่อตนเองโดยเด็ดขาด

คำอธิบายหลักเกณฑ์การให้คะแนน	
๒.๓	งานทะเบียนทั่วไป (ต่อ)
(๖)	ทะเบียนพินัยกรรม (การทำพินัยกรรมแบบเอกสารฝ่ายเมือง) - ดูสมุดคุม ความเหมาะสม ปลอดภัยของที่เก็บรักษาพินัยกรรม - การส่งมอบพินัยกรรมเอกสารฝ่ายเมืองที่ทางอำเภอเก็บรักษาไว้ เมื่อมีผู้มาขอรับพินัยกรรม ก่อนส่งมอบเจ้าหน้าที่ได้คัดสำเนาพินัยกรรมลงลายมือชื่อ และประทับตราประจำตำแหน่งไว้ตาม ป.พ.พ. มาตรา ๑๖๖๒ วรรค ๒ หรือไม่ (ดูสมุดคุมประกอบกับสำเนาที่อำเภอคัดสำเนาไว้) - เมื่อผู้ทำพินัยกรรมมาแจ้งว่า ขอยกเลิก จำหน่าย หรือเพิกถอนพินัยกรรมที่ได้ทำไว้และฝากอยู่กับอำเภอ ได้ทำตามขั้นตอนมีการส่งมอบพินัยกรรมให้กับผู้ทำพินัยกรรมและแนะนำวิธีการเพิกถอนพินัยกรรมให้ถูกต้องตาม ป.พ.พ. มาตรา ๑๖๙๔ - ๑๖๙๗ หรือไม่
๒.๔	งานเกี่ยวกับ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มีการดำเนินงานที่ถูกต้องตามระเบียบ ดังนี้ (๕คะแนน)
	๑. งานทะเบียนราษฎร ๑) คำร้องขอคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนตามมาตรา ๖ และระเบียบฯ ข้อ ๑๒๔ - ๑๒๗ (ท.ร. ๓๑) ๒) คำร้องขอคัดและรับรองสำเนารายการข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎร ๓) การจัดส่งสำเนาข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎรตามมาตรา ๑๕ - หนังสือราชการที่ส่วนราชการ หรือหน่วยงานร้องขอสำเนาทะเบียนประวัติเฉพาะเพื่อการอันจำเป็นแก่การปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐนั้น - คำสั่งนายทะเบียน - หนังสือราชการแจ้งส่วนราชการ หรือหน่วยงานของรัฐ ๔) การเปิดเผยข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎรตามมาตรา ๑๗ - คำร้องทั่วไป (ท.ร. ๓๑) - บันทึกสอบสวนผู้ยื่นคำร้องว่าเป็นบุคคลที่มีอำนาจตามกฎหมายที่จะขอเข้าถึงจริง ๒. งานบัตรประจำตัวประชาชน - คำขอตรวจหลักฐาน รายการหรือข้อมูลเกี่ยวกับบัตรประจำตัวประชาชน (ประกาศกรมการปกครอง ลงวันที่ ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๕๕) ๓. งานทะเบียนครอบครัว - คำร้องขอตรวจสอบ คัด รับรอง จดทะเบียนและบันทึกทะเบียนครอบครัว (คร. ๑) ๔. งานทะเบียนพินัยกรรม - คำร้อง (พ.ก. ๑) ๕. สมุดบัญชีแสดงการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของทางราชการ (อย่างน้อยต้องมี) - ข้อมูลผู้ร้องขอ - ข้อมูลที่ร้องขอ - เหตุผลการอนุญาต - ลายมือชื่อผู้มีอำนาจอนุญาต พร้อมลงวัน เดือน ปี ที่อนุญาต
๒.๕	งานเกี่ยวกับ พ.ร.บ. วิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ (๕คะแนน)
	๑. ในการส่งไม่อนุมัติ อนุญาต เกี่ยวกับงานทะเบียน มีการแจ้งสิทธิการอุทธรณ์คำสั่งและระยะเวลาการอุทธรณ์ให้ผู้ขอทราบเป็นหนังสือโดยเร็ว หรือไม่ ๒. มีการนิรโทษกรรมหรือตรวจสอบพบการเข้าตรวจดูหรือมีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนโดยไม่มีอำนาจหน้าที่หรือไม่
๓	ผลการดำเนินงานที่เป็นแบบอย่างที่ดี(Best Practice) (๑๐คะแนน)
	๑. การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (เพื่อรองรับไทยแลนด์๔.๐) - มีบริการที่สามารถเชื่อมโยง สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ ๒. การพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ - ระบุถึงลักษณะความโดดเด่นที่มีความพิเศษมากกว่าหน่วยงานอื่น



หลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก Government Easy Contact Center : GECC

เงื่อนไขการรับรองมาตรฐาน

๑. เกณฑ์ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (self - Checklist) มีทั้งหมด ๑๔ ข้อ
หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อ
หากดำเนินการไม่ครบถ้วน จะไม่ได้รับการตรวจประเมินในลำดับต่อไป
๒. เกณฑ์ด้านคุณภาพ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ
 - ๒.๑ เกณฑ์พื้นฐาน สัญลักษณ์ ☹ มี ๓๐ ข้อ ข้อละ ๑ คะแนน รวม ๓๐ คะแนน
หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อ ๓๐ คะแนน
 - ๒.๒ เกณฑ์ขั้นสูง สัญลักษณ์ 😊 มี ๒๐ ข้อ ข้อละ ๒ คะแนน รวม ๔๐ คะแนน
หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ได้อย่างน้อย ๒๔ คะแนน
๓. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ มี ๓๐ คะแนน
หน่วยงานจะต้องได้คะแนนอย่างน้อย ๑๖ คะแนน

๒. แบบฟอร์มหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกและแนวทางการพิจารณารายข้อสำหรับผู้ตรวจฯ

ชื่อศูนย์ราชการสะดวก.....

วัน เดือน ปี ที่ตรวจประเมิน/...../๒๕๖๔

๑. เกณฑ์ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (Self Checklist)

* เสร็จสิ้นพื้นฐานที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน

ข้อที่	การดำเนินการ	มี (รับพิจารณาต่อ)	ไม่มี (ไม่พิจารณาต่อ)
๑.	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น - วันจันทร์-ศุกร์ ในวันเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยงหรือเวลา ๑๗.๐๐ – ๑๙.๐๐ น. - วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๒.๐๐ น. เป็นต้น		
๒.	มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการเพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง โดยสามารถเข้าถึงสถานที่ด้วยรถสาธารณะ		
๓.	มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน (ให้อนุกรมการฯ พิจารณาจากป้ายบอกทิศทางหรือตำแหน่งจุดให้บริการภายในหน่วยงาน)		
๔.	มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟต์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้ โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น (หมายเหตุ ควรพิจารณาในเรื่องการใช้ได้จริงของสถานที่โดยให้อนุกรมการฯ ทดสอบด้วย)		
๕.	มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วโดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ (หมายเหตุ ต้องโล่ง โปร่ง ไม่แออัด และคำนึงถึงการให้บริการผู้มาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง)		
๖.	มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้ออำนวย (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว		
๗.	ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากล ทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน (เช่น ติดแถบเตือนให้ระมัดระวังบริเวณจุดพื้นที่ต่างระดับ)		
๘.	มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอที่จะไม่ทำให้เกิดอันตราย และไม่ใช่อุปสรรคต่อการให้บริการ		
๙.	มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น		
๑๐.	มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ (กรณีที่ห้องน้ำไม่อยู่ในอำนาจการบริหารจัดการของหน่วยงานเอง ให้พิจารณาจากการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ)		
๑๑.	มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม		
๑๒.	มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลาการรอคอย		
๑๓.	มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ให้บริการ		
๑๔.	มีการกำหนดพื้นที่เขตปลอดบุหรี่ และ/หรือ จัดให้มีเขตสูบบุหรี่เป็นการเฉพาะได้ในบริเวณที่เหมาะสม		
ผลประเมิน	ผ่าน	ไม่ผ่าน	

๒. เกณฑ์ด้านคุณภาพ

หัวข้อ	การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา	คะแนน
๑. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ			
๑. การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ	☐ (๑)	๑.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการซึ่งต้องครอบคลุมประเด็นดังนี้ - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ หน่วยงานต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการโดยใช้เทคนิคหรือวิธีการเพื่อให้ทราบความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยกลุ่มตัวอย่างมีขนาดที่เหมาะสม และต้องกำหนดครอบคลุมทั้ง ๖ ประเด็น ดังนี้ ☐ ประเภทงานบริการ ☐ วันและเวลาเปิดให้บริการ ☐ สถานที่ให้บริการ ☐ ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ ☐ สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ ☐ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ - ผลการสำรวจที่ได้รับคืออะไร (ผลการสำรวจไม่ควรน้อยกว่า ๒ ปี) * ให้พิจารณาแบบสำรวจของหน่วยงานว่าครบทั้ง ๖ ประเด็นหรือไม่ และแบบสำรวจของหน่วยงานทำให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่	
	☐ (๑)	๑.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ ☐ มีรายงานผลการวิเคราะห์ตามข้อ ๑.๑ ☐ สามารถนำมาออกแบบการให้บริการ (มีเอกสารยืนยันหรืออาจปรากฏในรูปข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์)	
๒. งานบริการ	☐ (๑)	๒.๑ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงานดังนี้ - งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน (รูปแบบในการให้บริการข้อมูลดังกล่าวสามารถนำข้อมูลไปแสดงบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าถึงสืบค้นเองได้) งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ * ต้องมีงานบริการครอบคลุมทั้ง ๓ ประเภทงานบริการ	
	☐ (๑)	๒.๒ มีงานบริการที่ไม่ร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้รับบริการ ☐ ทุกงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ตามข้อ ๒.๑ ไม่ร้องขอสำเนา ☐ หน่วยงานเป็นผู้ถ่ายสำเนาให้ผู้รับบริการ ☐ มีติดประกาศยกเลิกการใช้สำเนา ☐ อาจยังยกเลิกไม่ครบถ้วน เนื่องจาก	
	☐ (๑)	๒.๓ มีงานบริการที่เหมาะสม/งานบริการอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการ ☐ ๑ คะแนน = มีการปรับปรุงงานบริการหลักของหน่วยงานตามผลการสำรวจในข้อ ๑.๑ ☐ ๒ คะแนน = มีการปรับปรุงงานบริการหลักของหน่วยงานตามผลการสำรวจในข้อ ๑.๑ และมีการให้บริการอื่นที่ไม่ใช่ภารกิจหลักของหน่วยงานซึ่งเป็นผล	

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
			จากการสำรวจในข้อ ๑.๑	
๓. สถานที่บริการ	☐ (๑)	๓.๑ มีการดำเนินการเพื่อลดความเสี่ยงจากการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ให้กับประชาชนที่มาติดต่อ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสถานที่ให้บริการ	☐ ดำเนินการตามประกาศกรมอนามัย เรื่อง หลักเกณฑ์วิธีการ และมาตรการการป้องกันความเสี่ยงจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ หรือโรคโควิด ๑๙ สำหรับสถานที่ราชการ สถานที่ทำงานเอกชน และสถานประกอบการ พ.ศ. ๒๕๖๓ ตามความเหมาะสม ประกอบด้วย ☐ การควบคุมเกี่ยวกับสุขลักษณะอาคารและอุปกรณ์เครื่องใช้ที่มีอยู่ในอาคาร ☐ การจัดอุปกรณ์ทำความสะอาดเพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรค ☐ การป้องกันสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ☐ การเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing)	
	☐ (๒)	๓.๒ มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการ ตามข้อ ๕ ของกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	มีการออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการ (ตามกฎหมายกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคารสถานที่หรือบริการสาธารณะอื่นเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. ๒๕๕๕ ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๕) ☐ ที่จอดรถสำหรับคนพิการ* ☐ ทางลาด* ☐ สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ* ☐ ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ* ☐ ห้องน้ำสำหรับคนพิการ* ☐ ประตูสำหรับคนพิการ* ☐ ที่นั่ง/พื้นที่จอดรถเข็นสำหรับคนพิการ ☐ โทรศัพท์สาธารณะ ☐ จุดบริการน้ำดื่ม ☐ ลิฟท์สำหรับคนพิการ ☐ สัญญาณเสียงและแสงขอความช่วยเหลือ ☐ พื้นที่สำหรับหนีภัยสำหรับคนพิการ ☐ การประกาศเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการเห็น และตัวอักษรไวท์หรือสัญลักษณ์สำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ☐ เจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนพิการอย่างน้อย ๑ คน เพื่อให้บริการสำหรับคนพิการ ☐ ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ ☐ รวากันตกหรือผนังกันตก ☐ พื้นผิวต่างสัมผัสสำหรับผู้พิการทางการเห็น	

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
			☐ บันไดเลื่อนสำหรับคนพิการ ☐ ตู้บริการเงินสด (ATM) สำหรับคนพิการ ☐ ทางสัญจรสำหรับคนพิการ ☐ ตู้ไปรษณีย์สำหรับคนพิการ ☐ ลิ้งชยะแบบยกเคลื่อนที่ได้ ☐ ๑ คะแนน = สามารถใช้ได้จริงตั้งแต่ ๖-๑๐ รายการ (โดยต้องประกอบด้วย ๖ รายการที่มี*) ☐ ๒ คะแนน = สามารถใช้ได้จริงตั้งแต่ ๑๑ รายการขึ้นไป (โดยต้องประกอบด้วย ๖ รายการที่มี*) และ ต้องสร้างภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจ ของประชาชน โดยจัดให้มีพื้นที่สีเขียวสาธารณะ ร่มรื่น สวยงามตามธรรมชาติ เช่น สวนสาธารณะ สวนหย่อม เป็นต้น	
๔. การ ออกแบบ ระบบงาน	☐ (๑)	๔.๑ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่าย ต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน	☐ มีผังภาพหรือขั้นตอนแสดงการให้บริการที่ชัดเจน	
	☐ (๑)	๔.๒ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/ เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทาง การติดต่อไว้อย่างชัดเจน	☐ มีป้ายชื่อผู้รับผิดชอบ เบอร์โทรติดต่อ แสดงให้ ผู้รับบริการเห็นได้อย่างชัดเจน ☐ กรณีที่ผู้รับบริการมีปัญหาสามารถติดต่อผู้ให้บริการ ได้โดยตรง	
	☐ (๑)	๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับ เจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลาค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน	☐ มีคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบาย การปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบ ออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ☐ หน่วยงานมีแนวทางหรือคู่มือการให้บริการ ไปในทิศทางเดียวกัน เช่น คู่มือคำถาม – คำตอบ (FAQ)	
	☐ (๑)	๔.๔ มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการตอบใบอนุญาต โดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาตอบใบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการ เข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะ การรับบริการ ในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น	☐ ๑ คะแนน = มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางปกติ เช่น หนังสือแจ้งเตือน โทรศัพท์ ☐ ๒ คะแนน = มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางดิจิทัล เช่น SMS E-mail Application	
	☐ (๑)	๔.๕ มีระบบการให้บริการประชาชน แบบออนไลน์	☐ ๑ คะแนน = มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ ด้วยการยื่นคำขอผ่านแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) และแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ ☐ ๒ คะแนน = มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ เพิ่มเติมจากข้างต้น เช่น การใช้ระบบจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) หรือการใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Signature)	

หัวข้อ	การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา	คะแนน
	☐ (😊) ๔.๖ มีแบบฟอร์มการขอรับบริการต่าง ๆ ที่ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน หรือใช้แบบฟอร์มทางอิเล็กทรอนิกส์	☐ ๑ คะแนน = ผู้รับบริการไม่ต้องกรอกข้อมูลบุคคล (เช่น ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ทะเบียนราษฎร) ในแบบฟอร์ม ยกเว้นข้อมูลที่เป็นการเฉพาะ ☐ ๒ คะแนน = ข้อมูลที่ผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้ว ตามข้างต้น ไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป	
๕. การจัดสรรบุคลากร	☐ (😊) ๕.๑ มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น และจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก	☐ มีการวิเคราะห์ความต้องการกำลังคนของหน่วยงานที่เหมาะสมกับปริมาณงานโดยจัดทำเป็นแผนกำลังคน ☐ มีการเสนอความต้องการกำลังคนให้ผู้บริหารที่มีอำนาจพิจารณา ☐ มีคำสั่งหรือตารางงานการให้บริการที่สอดคล้องกับผลสำรวจ หรือในช่วงพักทานอาหารหรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก	
	☐ (😊) ๕.๒ มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงานนอกเหนือจากการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนตามปกติ	☐ มีวิธีการ หรือแนวทางในการพิจารณาให้สิ่งจูงใจ เช่น ผลการสำรวจความพึงพอใจจากประชาชน หรือผู้บังคับบัญชา พนักงานดีเด่นประจำเดือน เป็นต้น กปภ. = มอบใบประกาศเกียรติคุณพร้อมของที่ระลึก สรรพสามิต = มีการประกาศเจ้าหน้าที่ดีเด่นในแต่ละเดือน กฟภ. = คัดเลือกพนักงานดีเด่น	
๒. ระบบจุดให้บริการ			
๖. บุคลากรด้านการบริการ	☐ (😊) ๖.๑ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนา ระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ	☐ มีบันทึก/รูปภาพการอบรมหรือให้ความรู้ด้านการให้บริการ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ☐ หลักสูตร เนื้อหาการอบรมด้านการบริการ ☐ พิจารณาความสอดคล้องกับข้อ ๕.๑	
	☐ (😊) ๖.๒ มีการประเมินสมรรถนะของบุคลากรด้านบริการ	☐ ๑ คะแนน = เจ้าหน้าที่ผ่านการฝึกอบรมและมีผลการประเมินสมรรถนะเกี่ยวกับการบริการ เช่น คะแนนสอบ คะแนนการประเมิน ใบประกาศนียบัตร เป็นต้น ☐ ๒ คะแนน = ผลคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	
	☐ (😊) ๖.๓ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้ - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการ - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต	เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ดังนี้ ☐ สามารถตอบคำถามพื้นฐานได้ ☐ สามารถแก้ไขและรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ☐ การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต ** คณะอนุกรรมการฯ อาจพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**	

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
	☐ (😊)	๖.๔ เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ	เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มหรือพัฒนางานบริการที่เกิดจากประสบการณ์การให้บริการ และนำปัญหามาพัฒนาแก้ไข ซึ่งเป็นสิ่งที่นอกเหนือจากภารกิจของหน่วยงาน เช่น - รพ.พนมสารคามได้มีบริการประสานหน่วยงานท้องถิ่นของผู้รับบริการฟอกไตเพื่อช่วยเหลือในการจัดรถรับ-ส่งมาฟอกไตและตั้งกองทุนให้ผู้ป่วยเพื่อให้ได้รับการดูแลฟอกไตอย่างต่อเนื่องได้ ☐ ๑ คะแนน = มีการพัฒนาการให้บริการครบถ้วนตามนโยบายจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ☐ ๒ คะแนน = เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการขึ้นเพิ่มเติมจากนโยบายจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ	
	☐ (😊)	๖.๕ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ online ที่พัฒนาขึ้น	☐ ๑ คะแนน = มีการกำหนดมาตรฐานในทุกช่องทางของการให้บริการระบบ online ☐ ๒ คะแนน = เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานในทุกช่องทางของการให้บริการระบบ online ** คณะอนุกรรมการฯ อาจให้เจ้าหน้าที่สาธิตให้ชม**	
๗. ระบบการประเมินความพึงพอใจ	☐ (๑)	๗.๑ มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง	☐ มีผลประเมินความพึงพอใจอย่างน้อยเป็นรายเดือนหรือไตรมาส ☐ นำผลการประเมินความพึงพอใจมาปรับปรุงงานบริการให้เห็นอย่างชัดเจน ตัวอย่าง เช่น	
	☐ (๑)	๗.๒ เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	ผลลัพธ์ความพึงพอใจ โดยได้จากการสำรวจของหน่วยงานเองหรือหน่วยงานภายนอก (third party) ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ☐ ร้อยละความพึงพอใจคือ	
๘. คุณภาพการให้บริการ และการจัดการข้อร้องเรียน	☐ (๑)	๘.๑ วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน)	☐ มีคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน ☐ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทราบแนวทางการปฏิบัติงานนั้น	
	☐ (๑)	๘.๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน	☐ มีการจัดการข้อร้องเรียน การจัดให้มีวิธีการรับฟังข้อร้องเรียน ที่เป็นการจัดระบบหรือกระบวนการ และวิธีการรับฟังจากประชาชน เพื่อเป็นช่องทางที่ทำให้ทราบและชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชน ☐ มีการกำหนดช่องทางการรับเรื่อง ขั้นตอนการดำเนินการ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน และมีระบบการติดตามความคืบหน้า	
	☐	๘.๓ กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ	☐ ๑ คะแนน = ข้อร้องเรียนในการให้บริการจะต้องได้รับ	

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
	(☺)	ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	การแก้ไขจนเป็นที่ยุติ ตามเวลาที่กำหนดไว้ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๐ ☐ ๒ คะแนน = หน่วยงานมีองค์ความรู้ที่เป็นแนวทางการปฏิบัติงานอันเกิดจากประสบการณ์ในการแก้ไขข้อร้องเรียน *ในกรณีที่หน่วยงานแสดงผลว่าไม่มีการร้องเรียน* ให้พิจารณาช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน หากมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพเพียงพอ จึงจะให้ ๑ คะแนน	
๙. ช่องทางการให้บริการ	☐ (☺)	๙.๑ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	☐ ๑ คะแนน = มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการรับเรื่องร้องเรียน ๔ ช่องทาง (เช่น อีเมล โทรศัพท์ จดหมาย และการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่หน่วยงาน) ☐ ๒ คะแนน = มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ และการให้คำปรึกษา และรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย และเหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ มากกว่า ๔ ช่องทาง (เพิ่มเติมจากที่ระบุไว้ข้างต้น)	
๓. ระบบสนับสนุนการให้บริการ				
๑๐. ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน	☐ (๑)	๑๐.๑ มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก ที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตามผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	มีการจัดทำแผนการดำเนินการเพื่อให้สามารถติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างชัดเจน ซึ่งต้องประกอบด้วย ☐ หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ☐ ผู้รับผิดชอบ ☐ ระยะเวลาดำเนินการ ☐ ผลดำเนินการ ☐ ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	
	☐ (๑)	๑๐.๒ มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน	☐ มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน (monitoring) ซึ่งเป็นไปตามแผนในข้อ ๑๐.๑ ☐ กรณีที่เกิดปัญหา มีการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที (take action) เช่น การจัดชุดเฉพาะกิจลงพื้นที่แก้ปัญหาตามความเหมาะสม ตัวอย่างเช่น - กปภ. ติดตามการติดตั้งมิเตอร์น้ำ การยื่นคำขอติดตั้งมิเตอร์ ณ จุดให้บริการ - รพ. กรณีคนไข้ร้องเรียนผ่าน Facebook โรงพยาบาล ทีมใกล้เคียงของโรงพยาบาลประสานข้อมูลไปให้ผู้ร้องและผู้ที่เกี่ยวข้องในชุมชนและลงไปสืบหาข้อเท็จจริงแล้วนำข้อมูลมาเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยและการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล	
๑๑. การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย	☐	๑๑.๑ มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น	☐ ๑ คะแนน = มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไป	

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
	(☺)	และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น	แก้ไขปรับปรุงให้การบริการ อย่างน้อย ๑ เรื่อง ☐ ๒ คะแนน = มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปถอดบทเรียนเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย	
๑๒. การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน	☐ (๑)	๑๒.๑ มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้องรวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	☐ มีบันทึก/ผลการประชุมการติดตามปรับปรุงงานหรือปัญหาที่เกิดขึ้นกับหน่วยงาน ☐ สามารถแก้ไขปัญหหรือปรับปรุงงานบริการได้ตามเป้าหมาย ☐ พิจารณาวิธีการจัดเก็บข้อมูลที่สะท้อนให้เห็นถึงการลดระยะเวลา หรือลดต้นทุน	
	☐ (๑)	๑๒.๒ มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและค้นหาข้อมูลได้ง่าย	☐ มีคู่มือที่ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย เช่น อยู่บนระบบออนไลน์ เป็นต้น ทั้งนี้ อาจไม่จำเป็นต้องมีการปรับปรุงตลอดเวลาก็ได้ <u>กรณีมีการปรับปรุง ประเด็นการปรับปรุง ได้แก่</u> ☐ คู่มือเก่า คือ ☐ คู่มือใหม่ คือ	
๑๓. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง	☐ (☺)	๑๓.๑ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงาน เพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ	☐ มีบันทึก/รูปภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้องค์ความรู้ เพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือเพื่อออกแบบหรือสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ เช่น ตัวอย่างเช่น การเกิดปัญหาไฟฟ้าดับในพื้นที่สูงที่ไม่สามารถแจ้งผ่านสัญญาณโทรศัพท์ได้ กฟภ. จึงได้มีการประชุมหารือเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำองค์ความรู้ที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาจนเกิดการคิดค้นระบบการแจ้งเตือนไฟฟ้าดับอัตโนมัติเพื่อแก้ไขเมื่อเกิดไฟฟ้าดับในบริเวณดังกล่าว ☐ ๑ คะแนน = มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และมีระบบสารสนเทศของการจัดการความรู้เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงได้ ☐ ๒ คะแนน = มีการนำกระบวนการที่ถูกออกแบบใหม่/นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้จริงจนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม	

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
๑๔. บุคลากรด้านเทคนิค	☐ (๑)	๑๔.๑ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน และมีความสามารถในการตอบคำถาม และแก้ไขปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ ตลอดจนอธิบายลักษณะปัญหาหรือระบบเครือข่ายต่อเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ	☐ มีบันทึก/ใบประกาศ ให้เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคของหน่วยงานหรือส่วนกลางที่ได้เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการติดตั้งระบบ โปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน ฯลฯ (ไม่ใช่คุณวุฒิวิชาชีพ ตามวุฒิการศึกษา) ☐ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีการตอบคำถาม แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบ และสามารถประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องกรณีเกิดปัญหาได้ *คณะอนุกรรมการฯ สอบถามกับเจ้าหน้าที่	
๑๕. ระบบฐานข้อมูล	☐ (๑)	๑๕.๑ มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ	☐ มีการรวบรวม วิเคราะห์ และจัดทำข้อสังเกตเกี่ยวกับการใช้งานเสนอส่วนกลางให้ทราบ - กรณีส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User) ☐ มีระบบจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ เพื่อส่งให้ส่วนกลางวิเคราะห์หรือดำเนินการต่อ	
	☐ (๑)	๑๕.๒ มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป	- กรณีส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User) ☐ เจ้าหน้าที่สามารถนำเข้าข้อมูลได้ และสามารถใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลดังกล่าวได้ ☐ มีการนำผลมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานหรือเสนอแนะปรับปรุงระบบฐานข้อมูลต่อส่วนกลาง	
๑๖. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	☐ (๑)	๑๖.๑ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด	☐ หน่วยงานมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและปลอดภัย - กรณีส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User) ☐ มีการรวบรวม วิเคราะห์ และจัดทำข้อสังเกตเกี่ยวกับการใช้งานทันต่อสถานการณ์ เสนอส่วนกลางให้ทราบ ☐ หน่วยงานระดับสาขามีการปฏิบัติตามแผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง	
	☐ (๑)	๑๖.๒ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหา ข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	☐ หน่วยงานมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถค้นหา ข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว - กรณีส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User) ☐ เจ้าหน้าที่สามารถใช้ประโยชน์จากระบบได้สะดวก รวดเร็ว ☐ มีเรื่องคำถาม-คำตอบ (FAQ) ในระบบ online ของหน่วยงาน ที่เกี่ยวกับภารกิจด้านการให้บริการของหน่วยงานด้วย	

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
๑๙. การพัฒนาระบบ Call center	☐ (☺)	๑๙.๑ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของ Call center ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ - สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้หรือประสานส่งต่อ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูล que ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบของ Call center ต้องมีคุณสมบัติครบทั้ง ๓ ข้อ ดังนี้ - สามารถประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการ และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ☐ ๑ คะแนน = มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบของ Call center ตามคุณสมบัติที่กำหนดอย่างน้อย ๒ ข้อ ☐ ๒ คะแนน = มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบของ Call center ครบคุณสมบัติทั้ง ๓ ข้อ	
	☐ (☺)	๑๙.๒ มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน เช่น - โทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้ง - อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรก ไม่เกิน ๕% - การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก	☐ ๑ คะแนน = มีมาตรฐานการให้บริการของ Call Center ที่ชัดเจนและเจ้าหน้าที่รับทราบมาตรฐานที่กำหนด ☐ ๒ คะแนน = มีการปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการให้บริการของ Call Center โดยแสดงให้เห็นว่าปรับปรุงแล้วดีขึ้นอย่างไร	
	☐ (☺)	๑๙.๓ เจ้าหน้าที่ Call center สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด	☐ ๑ คะแนน = มีรายงานหรือสถิติการปฏิบัติงานรายบุคคลสามารถแสดงให้เห็นว่าได้ปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนด ☐ ๒ คะแนน = เจ้าหน้าที่ Call center มีการรายงานปัญหาหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่เพื่อนำมากำหนดเป็นมาตรฐานในการให้บริการ	
๒๐. การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น	☐ (๑)	๒๐.๑ มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศคู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น	☐ มีแผนการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) กรณีเกิดภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ โดยเน้นเรื่อง ☐ ข้อมูลการให้บริการ ☐ สถานที่ ☐ บุคลากร ☐ วัสดุอุปกรณ์	
	☐ (๑)	๒๐.๒ มีการฝึกซ้อมตามแผนอย่างต่อเนื่อง	☐ มีการฝึกซ้อมแผนการบริหารความต่อเนื่อง (อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง)	

หัวข้อ	การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา	คะแนน
	☐ (😊) ๑๖.๓ มีระบบเทคโนโลยีที่มีความมั่นคงปลอดภัย และน่าเชื่อถือ	☐ หน่วยงานมีกระบวนการกำกับดูแล นโยบาย การป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และ ความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ ที่สามารถระบุ ความเสี่ยง (identify) ป้องกัน (protect) ตรวจพบ (detect) รับมือ (respond) กู้ระบบคืนสู่สภาวะปกติ (recover) และสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง ☐ ๑ คะแนน = มีแผนการกำกับดูแลการป้องกัน ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) และ ปฏิบัติตามแผนอย่างเคร่งครัด ☐ ๒ คะแนน = มีการประเมินประสิทธิภาพ กำกับดูแล การป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง หรือเมื่อมีการ เปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการรักษาความปลอดภัยของ หน่วยงาน ทั้งนี้ การประเมินประสิทธิภาพ หน่วยงานสามารถกระทำ ได้ โดยหน่วยตรวจสอบภายในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของหน่วยงานเอง (IT Audit) หรือผู้ตรวจสอบภายนอก เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของการรักษาความปลอดภัย ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน	
๑๗. การบูรณาการวางแผนระบบ	☐ (😊) ๑๗.๑ มีการบูรณาการการทำงานระหว่าง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากร ที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง หน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความ ผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า	☐ หน่วยงานมีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงาน ภายนอกที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ - กฟภ./กปภ. มีการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลกับ กรมการปกครอง กรมชลประทาน - สำนักงานขนส่ง มีการบูรณาการการทำงานร่วมกับสำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ	
๑๘. การพัฒนาระบบการให้บริการ online	☐ (😊) ๑๘.๑ มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการเรียน ผ่านช่องทาง ที่เป็นระบบ online และมีการกำหนด มาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทาง ที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและ เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของ ผู้รับบริการ เช่น - การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับ ภายใน ๒๔ ชั่วโมง - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับ ภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น	☐ ๑ คะแนน = มีแนวทางการพัฒนาและปรับปรุง การให้บริการในระบบ Online ☐ ๒ คะแนน = มีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ ในระบบ Online อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นว่า ปรับปรุงแล้วดีขึ้นอย่างไร	

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
	☐ (๑)	๒๐.๓ มีการสร้างความเข้าใจ และสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เจ้าหน้าที่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ	☐ มีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแผนการบริหารความต่อเนื่องให้เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานได้ทราบ ☐ มีการเผยแพร่ สื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบผลกระทบในการให้บริการของหน่วยงานเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ เช่น รูปแบบอินโฟกราฟฟิค คลิปวิดีโอ เป็นต้น	
	☐ (๑)	๒๐.๔ มีการทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	☐ มีการทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องให้ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ ☐ ความเป็นปัจจุบัน ☐ สามารถรองรับสถานการณ์ COVID ๑๙ ☐ มุ่งเน้นการนำระบบ e-service รวมทั้งเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงานและให้บริการประชาชน *แผน BCP ไม่ได้มีกรอบระยะเวลา แต่เป็นแผนที่ต้องมีการทบทวนปรับปรุงอยู่เสมอเมื่อมีปัจจัยต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ภารกิจ บุคลากร เพื่อว่าเมื่อเกิดเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งขึ้น หน่วยงานจะสามารถพร้อมดำเนินการกิจได้อย่างต่อเนื่อง ไม่สะดุดหยุดลง แม้เกิดสภาวะวิกฤต หรือหากเกิดการหยุดชะงัก จะสามารถกลับมาดำเนินการได้ภายในเวลาเท่าใด เพื่อไม่ให้กระทบกับประชาชนหรืองานในภาพรวมของรัฐ	
๔. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม				
๒๑. การขับเคลื่อนการให้บริการด้วยนวัตกรรม	☐ (๑)	คิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ	☐ ๑ คะแนน = หน่วยงานนำนวัตกรรม วิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ในการให้บริการจากที่อื่นมาพัฒนาต่อยอดในการปรับปรุงและออกแบบงานบริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ ☐ ๒ คะแนน = หน่วยงานมีการคิดค้น และแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ	
๒๒. การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (เกณฑ์เพื่อรองรับไทยแลนด์ ๔.๐)	☐ (๑)	- ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาและสถานที่ - วิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทางทุกอุปกรณ์	☐ ๑ คะแนน = มีการจัดทำฐานข้อมูลในการให้บริการเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบเรียลไทม์ หรือภายใน ๒๔ ชั่วโมง ☐ ๒ คะแนน = มีการวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูล และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลผู้รับบริการ	

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
๒๓. การพัฒนา ศูนย์ราชการ สะดวกสู่ความ เป็นเลิศ	☐ (☺)	ระบุถึงลักษณะความโดดเด่นของศูนย์ราชการ สะดวกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการ แห่งอื่น	☐ ๒ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีความโดดเด่น ที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น	

๓. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์

แนวทางการดำเนินงาน	คะแนนเต็ม
๑. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ	๑๐
๒. ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง	๑๐
๓. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ	๑๐
รวม	๓๐

คำอธิบายเกณฑ์การประเมินด้านผลลัพธ์

แนวทางการดำเนินงาน (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน	
๑. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ (๑๐ คะแนน)	ประเมินจาก		
	๑.๑ พิจารณาจากวิธีการสำรวจและความน่าเชื่อถือในการจัดเก็บแบบสอบถาม ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการที่ทางศูนย์ราชการสะดวกจัดทำขึ้น เช่น สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างกับผู้มารับบริการทั้งหมด ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล เป็นต้น (๖ คะแนน)		
	๑ คะแนน	หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุม และเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร	
	๒ คะแนน	หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุม และเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร	
	๓ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลโดย third party แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุม และเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร	
	๔ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลโดย third party และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุม และเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร	
	๕ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ และกลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร	
	๖ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลมากกว่า ๑ ช่องทางที่น่าเชื่อถือ และกลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร	
	หมายเหตุ :		
	- การดำเนินการโดย third party หมายถึง การสำรวจโดยหน่วยงานภายนอก หรือหน่วยงานส่วนกลางสำรวจให้สาขาได้		
- ความครอบคลุมและเพียงพอให้คณะอนุฯพิจารณาจากหลักฐานการจัดเก็บข้อมูล โดยให้หน่วยงานเป็นผู้นำเสนอ			
	๑.๒ คณะอนุกรรมการฯ สุ่มสัมภาษณ์ผู้รับบริการ (Spot Check) เกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ อย่างน้อย ๓ คน และให้คะแนนตามตาราง (๔ คะแนน)		
	๑ คะแนน	ไม่พึงพอใจ ๒ ใน ๓	
	๒ คะแนน	ไม่พึงพอใจ ๑ ใน ๓	
	๓ คะแนน	พึงพอใจทั้งหมด	
	๔ คะแนน	พึงพอใจทั้งหมด และ ได้รับคำชื่นชม	

แนวทางการดำเนินงาน (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน																				
	ที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด) ช่องทางหลัก หมายถึง ช่องทางการให้บริการปกติ เช่น ช่องทาง walk-in ช่องทางการให้บริการอื่น ๆ เช่น e-service การยื่นเอกสารทาง online หรือ e-payment เป็นต้น (ยกเว้นคู่มือประชาชน) <table><tr><td>๑ คะแนน</td><td>๑ ช่องทาง (หมายถึงช่องทางหลัก)</td></tr><tr><td>๒ คะแนน</td><td>๒ ช่องทางขึ้นไป</td></tr><tr><td>๓ คะแนน</td><td>๓ ช่องทางขึ้นไป</td></tr><tr><td>๔ คะแนน</td><td>เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๑ เรื่อง (เช่น เติลเวอริ์ส่งตรงถึงบ้าน เป็นต้น)</td></tr><tr><td>๕ คะแนน</td><td>เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๒ เรื่อง</td></tr></table> หมายเหตุ : คณะอนุฯ ต้องพิจารณาว่าช่องทางการให้บริการต้องเป็นช่องทางที่มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	๑ คะแนน	๑ ช่องทาง (หมายถึงช่องทางหลัก)	๒ คะแนน	๒ ช่องทางขึ้นไป	๓ คะแนน	๓ ช่องทางขึ้นไป	๔ คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๑ เรื่อง (เช่น เติลเวอริ์ส่งตรงถึงบ้าน เป็นต้น)	๕ คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๒ เรื่อง											
๑ คะแนน	๑ ช่องทาง (หมายถึงช่องทางหลัก)																					
๒ คะแนน	๒ ช่องทางขึ้นไป																					
๓ คะแนน	๓ ช่องทางขึ้นไป																					
๔ คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๑ เรื่อง (เช่น เติลเวอริ์ส่งตรงถึงบ้าน เป็นต้น)																					
๕ คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๒ เรื่อง																					
๓. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถิติงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ (๑๐ คะแนน)	ประเมินจาก ๓.๑ การมีระบบเพื่อให้บริการได้จากทุกที่ เช่น ระบบการจองคิว ระบบการให้บริการ ระบบการชำระเงิน ระบบการให้ข้อมูลเพื่อติดตามสถานะการให้บริการ ระบบการร้องเรียน (ประเมินตามตารางด้านล่าง ให้คะแนนระบบละ ๑ คะแนน และหากมีการวิเคราะห์ผลจากระบบให้เพิ่มอีก ๑ คะแนน) (๕ คะแนน) <table><tr><td>๑ คะแนน</td><td>เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง / มีระบบการติดตามสถานะการให้บริการ</td></tr><tr><td>๑ คะแนน</td><td>มีระบบการจองคิวล่วงหน้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ / ระบบการร้องเรียนออนไลน์</td></tr><tr><td>๑ คะแนน</td><td>มีระบบยื่นคำขออิเล็กทรอนิกส์</td></tr><tr><td>๑ คะแนน</td><td>มีระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์</td></tr><tr><td>๑ คะแนน</td><td>มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) ใบรับ/ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt/ e-Tax Invoice)</td></tr></table> ๓.๒ ร้อยละของผู้ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละเท่าใดของกลุ่มเป้าหมาย (N) (๕ คะแนน) <table><tr><td>๕ คะแนน</td><td>ตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ขึ้นไป</td></tr><tr><td>๔ คะแนน</td><td>ร้อยละ ๔๐-๔๙</td></tr><tr><td>๓ คะแนน</td><td>ร้อยละ ๓๐-๓๙</td></tr><tr><td>๒ คะแนน</td><td>ร้อยละ ๒๐-๒๙</td></tr><tr><td>๑ คะแนน</td><td>ต่ำกว่าร้อยละ ๒๐</td></tr></table>	๑ คะแนน	เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง / มีระบบการติดตามสถานะการให้บริการ	๑ คะแนน	มีระบบการจองคิวล่วงหน้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ / ระบบการร้องเรียนออนไลน์	๑ คะแนน	มีระบบยื่นคำขออิเล็กทรอนิกส์	๑ คะแนน	มีระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์	๑ คะแนน	มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) ใบรับ/ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt/ e-Tax Invoice)	๕ คะแนน	ตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ขึ้นไป	๔ คะแนน	ร้อยละ ๔๐-๔๙	๓ คะแนน	ร้อยละ ๓๐-๓๙	๒ คะแนน	ร้อยละ ๒๐-๒๙	๑ คะแนน	ต่ำกว่าร้อยละ ๒๐	
๑ คะแนน	เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง / มีระบบการติดตามสถานะการให้บริการ																					
๑ คะแนน	มีระบบการจองคิวล่วงหน้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ / ระบบการร้องเรียนออนไลน์																					
๑ คะแนน	มีระบบยื่นคำขออิเล็กทรอนิกส์																					
๑ คะแนน	มีระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์																					
๑ คะแนน	มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) ใบรับ/ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt/ e-Tax Invoice)																					
๕ คะแนน	ตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ขึ้นไป																					
๔ คะแนน	ร้อยละ ๔๐-๔๙																					
๓ คะแนน	ร้อยละ ๓๐-๓๙																					
๒ คะแนน	ร้อยละ ๒๐-๒๙																					
๑ คะแนน	ต่ำกว่าร้อยละ ๒๐																					

สรุปผลการตรวจประเมิน

เกณฑ์ ด้านกายภาพ	เกณฑ์ด้านคุณภาพ (๗๐ คะแนน)		เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ (๓๐ คะแนน) ต้องได้อย่างน้อย ๑๖ คะแนน	ผลคะแนนที่ได้		ระดับ
	เกณฑ์พื้นฐาน (๓๐ คะแนน) ต้องได้ ๓๐ คะแนน	เกณฑ์ขั้นสูง (๔๐ คะแนน) ต้องได้อย่างน้อย ๒๔ คะแนน		ผ่าน	ไม่ผ่าน	
☐ ผ่าน	ได้ ข้อ	ได้ ข้อ	ได้ คะแนน			☐ เป็นเลิศ
☐ ไม่ผ่าน	คิดเป็น คะแนน	คิดเป็น คะแนน				☐ ก้าวหน้า ☐ พื้นฐาน

แนวทางการดำเนินงาน (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน	
๒. ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง (๑๐ คะแนน)	๒.๑ ระยะเวลา (๕ คะแนน) (ใช้งานบริการหลัก หรืองานบริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด) พิจารณาจากระยะเวลาที่หน่วยงานกำหนดไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐาน ที่หน่วยงานกำหนด โดยสุ่มสัมภาษณ์อย่างน้อย ๓ คน และลงคะแนนทั้ง ๓ คน จากนั้นให้ ทำการหาค่าเฉลี่ยของคะแนนทั้ง ๓ คน		
	๑ คะแนน		ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๐-๑๐% จากที่ระบุไว้ใน คู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด
	๒ คะแนน		ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๑๑-๒๐% จากที่ระบุไว้ใน คู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด
	๓ คะแนน		ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๒๑-๓๐% จากที่ระบุไว้ใน คู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด
	๔ คะแนน		ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๓๑-๔๐% จากที่ระบุไว้ใน คู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด
	๕ คะแนน		ลดระยะเวลาในการให้บริการได้มากกว่า ๔๐% ขึ้นไป จากที่ระบุไว้ใน คู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด หรือสามารถ ให้บริการน้อยกว่า ๑๐ นาที (Single Minute) ในกรณีที่ไม่สามารถ ลดขั้นตอนลงได้อีก
	<u>โปรดระบุการคาดประมาณผลที่จะได้รับการลดระยะเวลา</u>		
	<u>วิธีการคำนวณ</u>		
	๑. คำนวณความแตกต่างของระยะเวลาการให้บริการที่เปลี่ยนแปลง เช่น จากเดิมระบุในคู่มือไว้ที่ ๑ วัน แต่ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เหลือ ๐.๕ วัน		
	๒. นำข้อมูลที่แปลงแล้วเป็นหน่วยวัน คูณกับ ๓๐๐ (อัตราค่าแรงขั้นต่ำต่อ ๑ วัน (๘ ชั่วโมง)) เพื่อแปลงเป็นหน่วยบาท		
๓. นำค่าที่ได้คูณกับจำนวนธุรกรรมที่เกิดขึ้นทั้งหมดในรอบ ๑ ปี			
<u>สูตร</u> (ระยะเวลาที่ลดลง (วัน) x ๓๐๐) x จำนวนธุรกรรมใน ๑ ปี (ครั้ง) = จำนวนเงินที่หน่วยงาน ประหยัดได้ (บาท)			
<u>ตัวอย่างเช่น</u> ลดระยะเวลาการให้บริการได้ ๐.๕ วัน มีจำนวนธุรกรรมทั้งปีจำนวน ๑,๐๐๐ ครั้ง เท่ากับหน่วยงานสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้ (๐.๕ x ๓๐๐) x ๑,๐๐๐ = ๑๕๐,๐๐๐ บาท			
(.....x ๓๐๐) x = บาท			
๒.๒ จำนวนช่องทางการให้บริการ (๕ คะแนน) (ใช้งานบริการหลักหรืองานบริการ			

๑๖

แบบสอบถามสำหรับคณะกรรมการคัดเลือกบุคลากรดีเด่นทางการทะเบียน
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

.....

แบบสอบถามนี้ เป็นแบบขอทราบความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในสำนักทะเบียน
เพื่อคัดเลือกเป็นบุคลากรดีเด่นทางการทะเบียน ของสำนักทะเบียน.....

อำเภอ จังหวัด

๑. ผู้ให้ความเห็นชื่อ

ตำแหน่ง

๒ ผู้ที่สมควรได้รับการคัดเลือกเป็นบุคลากรดีเด่นทางการทะเบียน ได้แก่

นาย / นาง / นางสาว

ตำแหน่ง

ซึ่งมีระยะเวลาปฏิบัติงาน ณ สำนักทะเบียนนี้ เป็นเวลา ปี เดือน

๓. เหตุผลในการคัดเลือกบุคลากร ตามข้อ ๒

๓.๑

๓.๒

๓.๓

ลงชื่อ ผู้ให้ความเห็น
(.....)

ตำแหน่ง

ลงชื่อ ผู้สอบถาม
(.....)

ตำแหน่ง

แบบประเมินผลการคัดเลือกบุคลากรดีเด่นทางการทะเบียนระดับจังหวัด/กรุงเทพมหานคร

จังหวัด.....ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

ก. ผู้รับการประเมิน

ชื่อ ตำแหน่ง

ระดับ งาน ฝ่าย.....

สำนักทะเบียน จังหวัด.....

วุฒิอายุ.....ปี อายุราชการ.....ปี

รับผิดชอบปฏิบัติงานการทะเบียน ปี.....เดือน

คะแนน		
เต็ม	ได้	เป็น %
๑๐๐		

ข. การประเมิน

รายการ	ผลการประเมิน				
	พอใช้ (๑) (๒)		ดี (๓) (๔)		ดีมาก (๕)
๑. ด้านตัวบุคคล (๒๕ คะแนน)					
๑.๑ ความตั้งใจและความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	()	()	()	()	()
๑.๒ ไม่แสวงหาประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อม	()	()	()	()	()
๑.๓ สนใจศึกษากฎหมายระเบียบการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่	()	()	()	()	()
๑.๔ เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริตกับบุคคลทั่วไป	()	()	()	()	()
๑.๕ ความประพฤติส่วนตัว	()	()	()	()	()
๒. ผลการปฏิบัติงาน (๕๐ คะแนน)					
๒.๑ การจัดสำนักงาน (๕ คะแนน)					
๒.๑.๑ การจัดโต๊ะ เก้าอี้ ตู้เก็บเอกสารเป็นระเบียบ	()	()	()	()	()
๒.๑.๒ ความสะอาด เรียบร้อย และความสวยงาม	()	()	()	()	()
๒.๑.๓ จัดสถานที่เหมาะสมเพื่อความคล่องตัวในสายการเดินของงาน	()	()	()	()	()
๒.๑.๔ แสงสว่าง และการถ่ายเทอากาศ	()	()	()	()	()
๒.๑.๕ การจัดที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อเพียงพอ	()	()	()	()	()
๒.๒ การจัดเก็บเอกสาร (๕ คะแนน)					
๒.๒.๑ ตู้เก็บเอกสารมีเพียงพอและปลอดภัย	()	()	()	()	()
๒.๒.๒ เก็บตามระเบียบกำหนด	()	()	()	()	()
๒.๒.๓ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามและสะดวกในการค้นหา	()	()	()	()	()
๒.๒.๔ มีเอกสารเก็บไว้ต่อเนื่องครบถ้วน	()	()	()	()	()
๒.๒.๕ มีตู้สำหรับเก็บหนังสือ คู่มือการปฏิบัติงาน กฎหมายและระเบียบ	()	()	()	()	()
๒.๓ การบริหารงานในสำนักงาน (๑๒ คะแนน)					
๒.๓.๑ มีคำสั่งการแบ่งงานและการมอบหมายงาน	()	()	()	()	()
๒.๓.๒ มีการควบคุมและติดตามงาน	()	()	()	()	()
๒.๓.๓ ขวัญและกำลังใจเจ้าหน้าที่	()	()	()	()	()
๒.๓.๔ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ เช่น คอมพิวเตอร์	()	()	()	()	()
๒.๓.๕ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่เหมาะสมกับปริมาณงานและการให้บริการประชาชน	()	()	()	()	()

รายการ	ผลการประเมิน			
	พอใช้ (๑) (๒)	ดี (๓) (๔)	ดีมาก (๕)	
๒.๔ การให้บริการประชาชน (๑๐ คะแนน)				
๒.๔.๑ การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่นอกสำนักงาน	() ()	() ()	()	
๒.๔.๒ การจัดเวรบริการประชาชน	() ()	() ()	()	
๒.๔.๓ การต้อนรับและให้คำแนะนำประชาชน	() ()	() ()	()	
๒.๔.๔ การปฏิบัติตามมาตรฐานเวลาการบริการงานทะเบียนเพื่อประชาชน	() ()	() ()	()	
๒.๔.๕ การจัดหาเครื่องอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ ที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อ ฯลฯ	() ()	() ()	()	
๒.๕ การประชาสัมพันธ์ (๘ คะแนน)				
๒.๕.๑ มีผู้รับความคิดเห็น	() ()	() ()	()	
๒.๕.๒ แผ่นป้ายคำขวัญต่าง ๆ	() ()	() ()	()	
๒.๕.๓ แผ่นป้ายแสดงอัตราค่าธรรมเนียม	() ()	() ()	()	
๒.๕.๔ การออกเสียงตามสาย	() ()	() ()	()	
๒.๕.๕ มีเอกสาร แผ่นพับ เผยแพร่ข่าวสารต่าง ๆ	() ()	() ()	()	
๒.๖ ความถูกต้องและความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน (๑๐ คะแนน)				
๒.๖.๑ รอบรู้และมีความแม่นยำในระเบียบ กฎหมายต่าง ๆ	() ()	() ()	()	
๒.๖.๒ ปฏิบัติงานถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการ	() ()	() ()	()	
๒.๖.๓ การรายงานสถิติงานทะเบียนต่าง ๆ ถูกต้องและตรงตามกำหนดเวลา	() ()	() ()	()	
๒.๖.๔ การเปรียบเทียบความผิดคดีเกี่ยวกับงานทะเบียน	() ()	() ()	()	
๒.๖.๕ การเร่งรัดปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ไม่มีเรื่องค้าง	() ()	() ()	()	
๓. การยอมรับ (๒๕ คะแนน)				
๓.๑ การยอมรับของผู้บังคับบัญชา	() ()	() ()	()	
๓.๒ การยอมรับของเพื่อนร่วมงาน	() ()	() ()	()	
๓.๓ การยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชา	() ()	() ()	()	
๓.๔ การยอมรับของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ ผู้นำท้องถิ่น	() ()	() ()	()	
๓.๕ การยอมรับของประชาชนผู้มาติดต่อ	() ()	() ()	()	
๔. ข้อคิดเห็นอื่น ๆ				
.....				
.....				

(ลงชื่อ)
(.....)

ตำแหน่ง.....

ประธานกรรมการ

(ลงชื่อ)
(.....)

ตำแหน่ง.....

กรรมการ

(ลงชื่อ)
(.....)

ตำแหน่ง.....

กรรมการ

(ลงชื่อ)
(.....)

ตำแหน่ง.....

เลขานุการ

หมายเหตุ ข้อคิดเห็นอื่น ๆ หมายถึง ความคิดเห็นของคณะกรรมการที่จะให้ความเห็นเพิ่มเติม
อันเป็นประโยชน์ต่อการวินิจฉัยของคณะกรรมการ ในกรณีคะแนนเท่ากัน

หลักเกณฑ์การคัดเลือกสำนักทะเบียนดีเด่น ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

๑. นิยาม

“สำนักทะเบียนดีเด่น” คือ สำนักทะเบียนที่มีมาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นไปตามระเบียบกฎหมายอย่างครบถ้วน มีผลของการบริหารจัดการที่สำเร็จเป็นรูปธรรม และมีนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์ที่โดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ เพื่อให้เป็นจุดบริการที่ประชาชนสามารถมารับบริการได้โดยสะดวก

๒. คุณสมบัติของสำนักทะเบียนที่เข้าร่วมการประกวด

๒.๑ เป็นสำนักทะเบียนที่ไม่มีการทุจริตหรือตรวจสอบว่ามีการทุจริตทางการทะเบียนในรอบปีที่ผ่านมา

๒.๒ เป็นสำนักทะเบียนที่สมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ และต้องผ่านการตรวจเอกสารรอบแรกจากคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สำหรับกรณีสำนักทะเบียนที่เคยได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ในปีก่อนๆ แล้ว ให้แสดงเอกสารหลักฐานประกอบ)

๒.๓ เสนอรายชื่อเข้ารับการคัดเลือกสำนักทะเบียนดีเด่น ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยจังหวัดหรือกรุงเทพมหานคร พิจารณาคัดเลือก

๒.๔ สำนักทะเบียนดีเด่นที่ได้รับรางวัลชนะเลิศในปีก่อนๆ สามารถเข้าร่วมประกวดได้

๓. การแบ่งกลุ่มการคัดเลือกสำนักทะเบียนดีเด่น แบ่งเป็น ๓ กลุ่ม ได้แก่

๓.๑ สำนักทะเบียนอำเภอดีเด่น

๓.๒ สำนักทะเบียนท้องถิ่นดีเด่น

๓.๓ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตกรุงเทพมหานครดีเด่น

๔. การแบ่งประเภทการประกวดสำนักทะเบียนดีเด่น ดังนี้

๔.๑ สำนักทะเบียนอำเภอ แบ่งกลุ่มการประกวดเป็น ๔ ภาคๆ ละ ๒ ประเภท ได้แก่

๔.๑.๑ ประเภทสำนักทะเบียนอำเภอขนาดใหญ่ จำนวนราษฎรตั้งแต่ ๖๕,๐๐๑ คนขึ้นไป

๔.๑.๒ ประเภทสำนักทะเบียนอำเภอขนาดเล็ก จำนวนราษฎรไม่เกิน ๖๕,๐๐๐ คน

๔.๒ สำนักทะเบียนท้องถิ่น แบ่งกลุ่มการประกวดเป็น ๔ ภาคๆ ละ ๒ ประเภท ได้แก่

๔.๑.๑ ประเภทสำนักทะเบียนท้องถิ่นขนาดใหญ่ จำนวนราษฎรตั้งแต่ ๕๐,๐๐๑ คนขึ้นไป

๔.๑.๒ ประเภทสำนักทะเบียนท้องถิ่นขนาดเล็ก จำนวนราษฎรไม่เกิน ๕๐,๐๐๐ คน

๔.๓ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตของกรุงเทพมหานคร กำหนดรวมเป็นประเภทเดียว

๕. การแบ่งภาคสำหรับสำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่น

ตามข้อ ๔.๑ และ ๔.๒ กำหนดการแบ่งภาคเป็น ๔ ภาค ดังนี้

๕.๑ ภาคกลาง จำนวน ๒๕ จังหวัด ประกอบด้วย

๕.๑.๑ จังหวัดในพื้นที่รับผิดชอบของศูนย์บริหารการทะเบียนภาค ๑ จำนวน ๙ จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสมุทรปราการ นนทบุรี ปทุมธานี พระนครศรีอยุธยา อ่างทอง ลพบุรี สิงห์บุรี ชัยนาท และสระบุรี

๕.๑.๒ จังหวัดในพื้นที่รับผิดชอบของศูนย์บริหารการทะเบียนภาค ๒ จำนวน ๘ จังหวัด ได้แก่ จังหวัดชลบุรี ระยอง จันทบุรี ตราด ฉะเชิงเทรา ปราจีนบุรี นครนายก และสระแก้ว

๕.๑.๓ จังหวัดในพื้นที่รับผิดชอบของศูนย์บริหารการทะเบียนภาค ๓ จำนวน ๘ จังหวัด ได้แก่ จังหวัดราชบุรี กาญจนบุรี สุพรรณบุรี นครปฐม สมุทรสาคร สมุทรสงคราม เพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์

๕.๒ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน ๒๐ จังหวัด ประกอบด้วย

๕.๒.๑ จังหวัดในพื้นที่รับผิดชอบของศูนย์บริหารการทะเบียนภาค ๓ จำนวน ๘ จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนครราชสีมา บุรีรัมย์ สุรินทร์ ศรีสะเกษ อุบลราชธานี ยโสธร ชัยภูมิ และอำนาจเจริญ

/๕.๒.๒ จังหวัด...

๕.๒.๒ จังหวัดในพื้นที่รับผิดชอบของศูนย์บริหารการทะเบียนภาค ๔ จำนวน ๑๒ จังหวัด ได้แก่ จังหวัด บึงกาฬ หนองบัวลำภู ขอนแก่น อุดรธานี เลย หนองคาย มหาสารคาม ร้อยเอ็ด กาฬสินธุ์ สกลนคร นครพนม และ มุกดาหาร

๕.๓ ภาคเหนือ จำนวน ๑๗ จังหวัด ประกอบด้วย

๕.๓.๑ จังหวัดในพื้นที่รับผิดชอบของศูนย์บริหารการทะเบียนภาค ๕ จำนวน ๙ จังหวัด ได้แก่ จังหวัด เชียงใหม่ ลำพูน ลำปาง อุตรดิตถ์ แพร่ น่าน พะเยา เชียงราย และแม่ฮ่องสอน

๕.๓.๒ จังหวัดในพื้นที่รับผิดชอบของศูนย์บริหารการทะเบียนภาค ๖ จำนวน ๘ จังหวัด ได้แก่ จังหวัด นครสวรรค์ อุทัยธานี กำแพงเพชร ตาก สุโขทัย พิษณุโลก พิจิตร และเพชรบูรณ์

๕.๔ ภาคใต้ จำนวน ๑๔ จังหวัด ประกอบด้วย

๕.๔.๑ จังหวัดในพื้นที่รับผิดชอบของศูนย์บริหารการทะเบียนภาค ๘ จำนวน ๗ จังหวัด ได้แก่ จังหวัด นครศรีธรรมราช กระบี่ พังงา ภูเก็ต สุราษฎร์ธานี ระนอง และชุมพร

๕.๔.๒ จังหวัดในพื้นที่รับผิดชอบของศูนย์บริหารการทะเบียนภาค ๙ จำนวน ๗ จังหวัด ได้แก่ จังหวัด สงขลา สตูล ตรัง พัทลุง ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส

๖. การประเมินสำนักทะเบียนดีเด่น กำหนดหลักเกณฑ์ การประเมินให้คะแนนรวม ๑๐๐ คะแนน ดังนี้

๖.๑ ด้านการให้บริการตามเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ๕๐ คะแนน

๖.๒ ด้านการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ๔๐ คะแนน

๖.๓ ด้านการดำเนินการที่เป็นแบบอย่างที่ดี (Best Practice) ๑๐ คะแนน

๗. การคัดเลือกบุคลากรดีเด่นทางการทะเบียน แบ่งเป็น ๒ ประเภท ได้แก่

๗.๑ บุคลากรดีเด่นทางการทะเบียนระดับจังหวัดและกรุงเทพมหานคร

โดยจังหวัด และกรุงเทพมหานครเป็นผู้พิจารณาคัดเลือกจากผู้ปฏิบัติงานทะเบียนของสำนักทะเบียน ต่างๆ ภายในจังหวัด และกรุงเทพมหานคร และประกาศเป็นบุคลากรดีเด่นทางการทะเบียนจังหวัด/ กรุงเทพมหานครแห่งละ ๑ คน รวม ๗๗ คน (โดยบุคคลผู้ที่ได้รับการคัดเลือกเป็นบุคลากรดีเด่นจะต้อง ไม่เคยหรืออยู่ในระหว่างถูกดำเนินการทางวินัยในเรื่องที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่งานทะเบียนและ บัตรประจำตัวประชาชน เว้นแต่จะได้รับการล้างมลทินตามกฎหมายแล้ว)

๗.๒ บุคลากรดีเด่นทางการทะเบียนประจำสำนักทะเบียนดีเด่น

โดยคัดเลือกจากบุคลากรผู้ปฏิบัติงานประจำสำนักทะเบียนดีเด่นที่ได้รับรางวัลชนะเลิศ และรองชนะเลิศแห่งละ ๑ คน เสนอชื่อต่อคณะกรรมการตรวจประเมินสำนักทะเบียนดีเด่นเพื่อรวบรวมเสนอ ต่อที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณาผลการคัดเลือกสำนักทะเบียนดีเด่น ระดับกรม พิจารณาให้ความเห็นชอบ (มีคุณสมบัติเช่นเดียวกับ ข้อ ๗.๑)

ทั้งนี้ บุคลากรดีเด่นผู้ที่ได้รับการคัดเลือกตามข้อ ๗.๑ และ ๗.๒ จะต้องไม่นิยมนายทะเบียนอำเภอ และนายทะเบียนท้องถิ่น และต้องเป็นผู้รับผิดชอบงานทะเบียนและปฏิบัติหน้าที่งานทะเบียนเป็นหลัก

๘. ขั้นตอนการคัดเลือกสำนักทะเบียนดีเด่น

การดำเนินการแบ่งเป็น ๒ ขั้นตอน ดังนี้

๘.๑ ขั้นตอนที่ ๑ การคัดเลือกในระดับจังหวัดและกรุงเทพมหานคร

๘.๑.๑ การคัดเลือกสำนักทะเบียนเข้าร่วมประกวด ให้จังหวัดและกรุงเทพมหานคร แจ้งสำนักทะเบียนในพื้นที่ ที่ประสงค์เข้าร่วมประกวดสำนักทะเบียนดีเด่น ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ดำเนินการดังนี้

๑) สำนักทะเบียนสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ (ช่วงเปิดรับสมัคร ๑ มกราคม – ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ กรณีเคยได้รับการรับรอง มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ในปีก่อนๆ มาแล้ว ให้แสดงเอกสารหลักฐานให้จังหวัดและ กรุงเทพมหานคร เพื่อพิจารณาโดยไม่ต้องสมัครการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔)

/๒) สำนักทะเบียน...

๒) สำนักทะเบียนผ่านการตรวจเอกสารรอบแรกจากคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการ
สะดวก สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๘.๑.๒ การคัดเลือกบุคลากรดีเด่นทางการทะเบียนระดับจังหวัดและกรุงเทพมหานคร
ให้จังหวัดและกรุงเทพมหานครพิจารณาคัดเลือกบุคลากรดีเด่นทางการทะเบียนระดับจังหวัดและ
กรุงเทพมหานคร แห่งละ ๑ คน ตามหลักเกณฑ์ที่กรมการปกครองกำหนด และสามารถเพิ่มเติมหลักเกณฑ์
อื่นๆ ได้ตามความเหมาะสม โดยผู้ที่ได้รับการคัดเลือกจะต้องไม่เป็นผู้ที่เคยได้รับรางวัลบุคลากรดีเด่นทาง
การทะเบียนมาก่อน แล้วส่งสำเนาประกาศผลการคัดเลือกให้กรมการปกครองทราบ

๘.๒ ขั้นตอนที่ ๒ การตรวจประเมินสำนักทะเบียนดีเด่น

กรมการปกครองแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินสำนักทะเบียนดีเด่น จำนวน ๕ ชุด
(๔ ภาคๆ ละ ๑ ชุด รวม ๔ ชุด และกรุงเทพมหานคร ๑ ชุด) เพื่อดำเนินการตรวจประเมินสำนักทะเบียนที่ผ่าน
การตรวจเอกสารรอบแรกจากคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
เพื่อจัดลำดับของแต่ละประเภทเพื่อเสนอรับรางวัลชนะเลิศ รองชนะเลิศ รวมทั้งการคัดเลือกบุคลากรดีเด่น
ทางการทะเบียนประจำสำนักทะเบียนดีเด่นที่ได้รับรางวัลชนะเลิศ และรองชนะเลิศ โดยนำผลการพิจารณาเสนอ
ต่อที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณาผลการคัดเลือกสำนักทะเบียนดีเด่น ซึ่งมี ร.อ.ปค. เป็นประธาน

๙. เกณฑ์การตัดสิน

สำนักทะเบียนที่ได้รับคะแนนสูงสุดของแต่ละประเภทของแต่ละภาคจะได้รับรางวัลชนะเลิศ
และรางวัลรองชนะเลิศ ตามลำดับ กรณีที่ผลการประเมินมีคะแนนเท่ากันจะพิจารณาการได้คะแนนมากกว่า
ในด้านการให้บริการตามเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ด้านการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย
และด้านการดำเนินการที่เป็นแบบอย่างที่ดี (Best Practice) ตามลำดับ

๑๐. รางวัลการประกวด

๑๐.๑ ประเภทสำนักทะเบียนอำเภอภาคกลาง,ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ,ภาคเหนือ และภาคใต้

๑) ประเภทสำนักทะเบียนอำเภอขนาดใหญ่

(๑) รางวัลชนะเลิศ เงินรางวัล ๖๐,๐๐๐ บาท พร้อมโล่และใบประกาศเกียรติคุณ

(๒) รางวัลรองชนะเลิศ เงินรางวัล ๓๖,๐๐๐ บาท พร้อมโล่และใบประกาศเกียรติคุณ

๒) ประเภทสำนักทะเบียนอำเภอขนาดเล็ก

(๑) รางวัลชนะเลิศ เงินรางวัล ๔๐,๐๐๐ บาท พร้อมโล่และใบประกาศเกียรติคุณ

(๒) รางวัลรองชนะเลิศ เงินรางวัล ๒๔,๐๐๐ บาท พร้อมโล่และใบประกาศเกียรติคุณ

๑๐.๒ ประเภทสำนักทะเบียนท้องถิ่นขนาดใหญ่เขตภาคกลาง,ภาคตะวันออกเฉียงเหนือภาคเหนือและภาคใต้

(๑) รางวัลชนะเลิศ โล่พร้อมใบประกาศเกียรติคุณ

(๒) รางวัลรองชนะเลิศ โล่พร้อมใบประกาศเกียรติคุณ

๑๐.๓ ประเภทสำนักทะเบียนท้องถิ่นขนาดเล็กเขตภาคกลาง,ภาคตะวันออกเฉียงเหนือภาคเหนือและภาคใต้

(๑) รางวัลชนะเลิศ โล่พร้อมใบประกาศเกียรติคุณ

(๒) รางวัลรองชนะเลิศ โล่พร้อมใบประกาศเกียรติคุณ

๑๐.๔ ประเภทสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตกรุงเทพมหานคร

(๑) รางวัลชนะเลิศ โล่พร้อมใบประกาศเกียรติคุณ

(๒) รางวัลรองชนะเลิศ โล่พร้อมใบประกาศเกียรติคุณ

ทั้งนี้ สำนักทะเบียนที่เข้าร่วมประกวด และไม่ได้รับการคัดเลือกเป็นสำนักทะเบียนดีเด่น
(รางวัลชนะเลิศและรองชนะเลิศ) จะได้รับใบประกาศชมเชย

/๑๐.๕ รางวัล...

๑๐.๕ รางวัลสำหรับบุคลากรสำนักทะเบียนดีเด่น

๑๐.๕.๑ นายทะเบียนของสำนักทะเบียนดีเด่นทุกประเภท จะได้รับใบประกาศเกียรติคุณไว้เป็นเกียรติประวัติ

๑๐.๕.๒ บุคลากรดีเด่นทางการทะเบียนประจำสำนักทะเบียนดีเด่น และบุคลากรดีเด่นทางการทะเบียนระดับจังหวัดและกรุงเทพมหานคร จะได้รับใบประกาศเกียรติคุณ และเข็มเครื่องหมายเชิดชูเกียรติสิ่งทองคำเป็นรางวัล ทั้งนี้ กำหนดให้บุคลากรดีเด่นทางการทะเบียนมีสิทธิได้รับใบประกาศเกียรติคุณและเข็มเครื่องหมายเชิดชูเกียรติเพียงอย่างใดอย่างหนึ่งระหว่างการเป็นบุคลากรดีเด่นทางการทะเบียนระดับจังหวัดและกรุงเทพมหานคร และบุคลากรดีเด่นทางการทะเบียนประจำสำนักทะเบียนดีเด่น โดยถือว่าบุคลากรดีเด่นทางการทะเบียนประจำสำนักทะเบียนดีเด่นมีศักดิ์สูงกว่า

ทั้งนี้ รางวัลตามข้อ ๑๐.๖.๑ และข้อ ๑๐.๖.๒ กรมการปกครองจะส่งให้จังหวัดและกรุงเทพมหานครเป็นผู้มอบให้กับผู้ได้รับรางวัล

๑๑. การมอบรางวัลสำนักทะเบียนดีเด่น

กำหนดให้มีพิธีมอบรางวัลสำนักทะเบียนดีเด่นจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยในวันดำรงราชานุภาพ โดยมีสำนักทะเบียนดีเด่นเข้ารับรางวัลจำนวน ๑๓ รางวัล ประกอบด้วย

๑๑.๑ ประเภทสำนักทะเบียนอำเภอขนาดใหญ่ รางวัลชนะเลิศ ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคเหนือ และภาคใต้ รวม ๔ รางวัล

๑๑.๒ ประเภทสำนักทะเบียนอำเภอขนาดเล็ก รางวัลชนะเลิศ ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคเหนือ และภาคใต้ รวม ๔ รางวัล

๑๑.๓ ประเภทสำนักทะเบียนท้องถิ่นขนาดใหญ่ รางวัลชนะเลิศ ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคเหนือ และภาคใต้ รวม ๔ รางวัล

๑๑.๔ ประเภทสำนักทะเบียนท้องถิ่นขนาดเล็ก รางวัลชนะเลิศ ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคเหนือ และภาคใต้ รวม ๔ รางวัล

๑๑.๕ ประเภทสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตกรุงเทพมหานคร รางวัลชนะเลิศ รวม ๑ รางวัล

ทั้งนี้ สำหรับโล่และใบประกาศเกียรติคุณสำหรับสำนักทะเบียนดีเด่น รางวัลรองชนะเลิศ และใบประกาศชมเชยสำหรับสำนักทะเบียนที่ได้รับรางวัลชมเชย กรมการปกครองจะส่งให้จังหวัดและกรุงเทพมหานครเป็นผู้มอบให้กับสำนักทะเบียน