

ที่ นศ 0017.1/ ว 477

ศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช
ถนนราชดำเนิน นศ 80000

10 กุมภาพันธ์ 2552

เรื่อง โครงการสำนักทะเบียนมาตรฐาน พ.ศ. 2552

เรียน นายทะเบียน ทุกสำนักทะเบียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการสำนักทะเบียนมาตรฐาน พ.ศ. 2552 จำนวน 1 ชุด
2. คำสั่งจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ 245 /2552 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการระดับจังหวัด ประเมินผลสำนักทะเบียนมาตรฐาน จำนวน 1 ฉบับ

จังหวัดได้รับแจ้งจากกรมการปกครองว่า ได้จัดทำโครงการสำนักทะเบียนมาตรฐาน พ.ศ. 2552 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางให้สำนักทะเบียนได้มีการปรับปรุงและพัฒนางานทะเบียนให้มีประสิทธิภาพ สามารถบริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง เป็นที่พึงพอใจของประชาชน เพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งประเทศ อีกทั้งเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพสำนักทะเบียนที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์สำนักทะเบียนมาตรฐาน ให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาตนเองและยกมาตรฐานการบริหารจัดการให้สูงขึ้น และเพื่อรักษามาตรฐานและพัฒนาสู่โครงการประกวดสำนักทะเบียนดีเด่น อีกทั้งยังสำรวจปัญหาและอุปสรรคของสำนักทะเบียนที่ยังไม่ได้มาตรฐาน เพื่อก้าวสู่มาตรฐานต่อไป

สำหรับวิธีการประเมินผล ให้สำนักทะเบียนเป็นผู้ประเมินตนเองตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และรายงานจังหวัดทราบ**ภายในวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2552** เพื่อคณะกรรมการระดับจังหวัดจะได้ประเมินผลสำนักทะเบียนในพื้นที่ว่าสำนักทะเบียนดังกล่าวเป็นสำนักทะเบียนมาตรฐานหรือไม่ และคณะกรรมการระดับกรมเป็นผู้ประเมินสำนักทะเบียนอำเภอและท้องถิ่นที่ผ่านการประเมินของคณะกรรมการระดับจังหวัดที่มีผลประเมินเป็นสำนักทะเบียนมาตรฐาน รายละเอียดตามเอกสารที่ส่งมาพร้อมหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป (โดยให้สำนักทะเบียนดาวน์โหลดรายละเอียดโครงการสำนักทะเบียนมาตรฐานฯ จาก www.pokkrongnakhon.com)

ขอแสดงความนับถือ

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

ที่ทำการปกครองจังหวัด
กลุ่มงานปกครอง
โทร./โทรสาร 0-7534-0738
www.pokkrongnakhon.com



คำสั่งจังหวัดนครศรีธรรมราช

ที่ 245 /2552

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการระดับจังหวัดประเมินสำนักทะเบียนมาตรฐาน

.....

ด้วยกรมการปกครอง ได้จัดทำโครงการสำนักทะเบียนมาตรฐาน พ.ศ. 2552 เพื่อเป็นแนวทางให้สำนักทะเบียนได้มีการปรับปรุงและพัฒนางานทะเบียนให้มีประสิทธิภาพสามารถบริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง เป็นที่พึงพอใจของประชาชน โดยยกระดับมาตรฐานการบริหารจัดการของสำนักทะเบียนให้สูงขึ้น และเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งประเทศ

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการประเมินสำนักทะเบียนมาตรฐานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์และหลักเกณฑ์ที่กำหนด จึงขอแต่งตั้งบุคคลต่อไปนี้เป็นคณะกรรมการระดับจังหวัดในการประเมินสำนักทะเบียนมาตรฐาน

1. ปลัดจังหวัดนครศรีธรรมราช	เป็นประธาน
2. ท้องถิ่นจังหวัดนครศรีธรรมราช/ผู้แทน	เป็นกรรมการ
3. จ่าจังหวัดนครศรีธรรมราช	เป็นกรรมการ
4. ผู้ช่วยจ่าจังหวัดนครศรีธรรมราช	เป็นกรรมการและเลขานุการ
5. หัวหน้าศูนย์บริหารการทะเบียนภาค สาขาจังหวัด	เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการระดับจังหวัดประเมินสำนักทะเบียนอำเภอและท้องถิ่นในพื้นที่ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุตามวัตถุประสงค์ให้เสร็จสิ้นภายในวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2552

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 10 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552

ว่าที่ ร.ต.

(รัฐวัฒน เชาวลิต)

รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน

ผู้ว่าราชการจังหวัดนครศรีธรรมราช

โครงการสำนักทะเบียนมาตรฐาน พ.ศ. 2552

1. หลักการและเหตุผล

กรมการปกครอง มีวัตถุประสงค์ที่จะปรับปรุงระบบงานภาคราชการให้มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่า และเกิดผลสัมฤทธิ์โดยยกระดับมาตรฐานการบริหารจัดการของสำนักทะเบียนให้สูงขึ้น และได้มาตรฐานเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งประเทศ ทั้งนี้ สำนักทะเบียนใดที่ได้รับการประกาศรายชื่อให้เป็นสำนักทะเบียนมาตรฐาน จะมีระยะเวลาการประกาศให้เป็นสำนักทะเบียนมาตรฐาน 2 ปี ตามระยะเวลาของปีงบประมาณ

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อสนองตอบนโยบายของรัฐบาลเกี่ยวกับการปรับปรุงพัฒนาระบบงานภาคราชการให้มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าและเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจในการให้บริการประชาชน

2.2 สนับสนุนให้สำนักทะเบียนได้มีการปรับปรุงพัฒนาตนเอง และยกระดับมาตรฐานการบริหารจัดการให้สูงขึ้นอันจะเป็นประโยชน์ต่อการบริการประชาชนตามอำนาจหน้าที่

2.3 เพื่อสร้างคุณภาพการบริการด้านการทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนให้มีมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ

2.4 เพื่อให้ผู้บริหารงานทะเบียนได้รับทราบแนวทางการปรับปรุงพัฒนาสำนักทะเบียน และการบริหารงานทะเบียนให้ดียิ่งขึ้น

2.5 ประชาชนได้รับบริการด้านงานทะเบียนและบัตรที่มีคุณภาพ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม

2.6 เพื่อรักษามาตรฐานและพัฒนาสู่โครงการประกวดสำนักทะเบียนดีเด่น อีกทั้งยังสำรวจปัญหาและอุปสรรคของสำนักทะเบียนที่ยังไม่ได้มาตรฐาน เพื่อก้าวสู่มาตรฐานต่อไป

3. เป้าหมาย

คัดเลือกสำนักทะเบียนมาตรฐานจากสำนักทะเบียนทั่วประเทศ เพื่อยกระดับให้เป็นสำนักทะเบียนมาตรฐาน

4. วิธีดำเนินการ

4.1 หัวหน้าศูนย์บริหารการทะเบียนภาคสาขาจังหวัด ประเมินผลเบื้องต้น (ทั่ว ๆ ไป) สำนักทะเบียนอำเภอ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลและเมืองพัทยา และสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตของกรุงเทพมหานคร

4.2 จังหวัดและกรุงเทพมหานคร แต่งตั้งคณะกรรมการคัดเลือกสำนักทะเบียนมาตรฐานขึ้น คณะหนึ่งไม่น้อยกว่า 5 คน ประกอบด้วย ปลัดจังหวัด เป็นประธาน ท้องถิ่นจังหวัดหรือผู้แทน เป็นกรรมการ จ่าจังหวัดเป็นกรรมการ ผู้ช่วยจ่าจังหวัด เป็นกรรมการและเลขานุการ หัวหน้าศูนย์บริหารการทะเบียนภาค สาขาจังหวัดเป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ หรือบุคคลซึ่งจังหวัดเห็นสมควร กรณีกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยปลัดกรุงเทพมหานคร เป็นประธาน และให้ปลัดกรุงเทพมหานครพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการและเลขานุการอีก 4 คน เป็นคณะกรรมการ โดยประเมินผลตามหลักเกณฑ์ที่กรมการปกครองกำหนด

กรณีที่ผ่านหลักเกณฑ์สำนักทะเบียนมาตรฐานแล้ว หากภายหลังไม่รักษามาตรฐานให้อยู่ได้ จะต้องถูกถอดถอนการเป็นสำนักทะเบียนมาตรฐาน หากยังไม่ผ่านหลักเกณฑ์สำนักทะเบียนมาตรฐาน จะต้องได้รับคำแนะนำ ปรับปรุง แก้ไขเพื่อพัฒนาให้เป็นสำนักทะเบียนมาตรฐานต่อไป

/4.3 กรมการปกครอง...

4.3 กรมการปกครอง แต่งตั้งคณะกรรมการจากสำนักบริหารการทะเบียน คณะหนึ่งไม่น้อยกว่า 4 คน ประกอบด้วย หัวหน้ากลุ่ม หัวหน้าฝ่าย หัวหน้าศูนย์บริหารการทะเบียนภาค หัวหน้างานของส่วนส่งเสริมการทะเบียนและบัตร เป็นกรรมการ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานประจำส่วนส่งเสริมการทะเบียนและบัตร เป็นเลขานุการ ดำเนินการคัดเลือกสำนักทะเบียนมาตรฐานตามรายชื่อที่จังหวัดและกรุงเทพมหานครส่งเข้ารับการประเมิน เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์มาตรฐานที่กรมการปกครองกำหนด

4.4 คณะกรรมการของสำนักบริหารการทะเบียน ส่งผลการพิจารณาและรายชื่อสำนักทะเบียนที่ได้คะแนน 70 % ขึ้นไป เสนอกรมการปกครองเพื่อพิจารณา

4.5 กรมการปกครองประกาศรายชื่อให้เป็นสำนักทะเบียนมาตรฐานประจำปีที่ได้รับการคัดเลือก

4.6 มอบป้ายสำนักทะเบียนมาตรฐานแก่สำนักทะเบียนที่ผ่านเกณฑ์

5. งบประมาณ

งบประมาณประจำปี 2552 แผนงบประมาณบริหารจัดการภาครัฐผลผลิตที่ 5 การพัฒนาการให้บริการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน และข้อมูลสารสนเทศ กิจกรรมหลักที่ 1 พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนและข้อมูลสารสนเทศ งบดำเนินงาน (ค่าตอบแทน ใช้สอยและวัสดุ) โครงการพัฒนาสำนักทะเบียนมาตรฐานและคัดเลือกสำนักทะเบียนดีเด่น พ.ศ. 2552 จำนวน 2,452,000 (สองล้านสี่แสนห้าหมื่นสองพันบาทถ้วน)
รายละเอียดประมาณการตามเอกสารแนบ

6. สถานที่ดำเนินการ

สำนักทะเบียนอำเภอ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลและเมืองพัทยา และสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตของกรุงเทพมหานคร ทั่วประเทศ

7. ระยะเวลาในการดำเนินการ

ดำเนินการระหว่างเดือนมกราคม 2552 - กันยายน 2552

8. ผู้รับผิดชอบโครงการ

ส่วนส่งเสริมการทะเบียนและบัตร สำนักบริหารการทะเบียน

9. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

9.1 สำนักทะเบียนต่าง ๆ มีการพัฒนาปรับปรุงสำนักทะเบียนเพื่อยกระดับมาตรฐานการบริหาร และการบริการให้ดียิ่งขึ้น

9.2 ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดจากการบริการงานทะเบียนและบัตร

9.3 สร้างความพึงพอใจและทัศนคติที่ดีของประชาชนต่อระบบราชการ

ลงชื่อ ..... ผู้เสนอโครงการ
(นางสาวเมตตา สินยบุตร)
หัวหน้ากลุ่มพัฒนาและส่งเสริมประสิทธิภาพการทะเบียนและบัตร รักษาราชการแทน
ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการทะเบียนและบัตร

/ความเห็นของ...

ความเห็นของผู้อำนวยการสำนักบริหารการทะเบียน โครงการสำนักทะเบียนมาตรฐาน พ.ศ. 2552

เห็นควรอนุมัติ

.....

.....

ลงชื่อ .....

(นายสมดี คชายั่งยืน)

ผู้อำนวยการสำนักบริหารการทะเบียน

ความเห็นของรองอธิบดีกรมการปกครอง (กลุ่มภารกิจด้านสนับสนุนการบริหารงานแบบบูรณาการ)

โครงการสำนักทะเบียนมาตรฐาน พ.ศ. 2552

ควรอนุมัติ

.....

.....

ลงชื่อ .....

(นายนิรันดร์ กัลยาณมิตร)

รองอธิบดีกรมการปกครอง

ความเห็นของอธิบดีกรมการปกครอง โครงการสำนักทะเบียนมาตรฐาน พ.ศ. 2552

อนุมัติ

.....

.....

ลงชื่อ .....

(นายวงศ์ศักดิ์ สวัสดิ์พาณิชย์)

อธิบดีกรมการปกครอง

แบบประเมินผลตามหลักเกณฑ์สำนักทะเบียนมาตรฐาน

(ตามมติที่ประชุมคณะทำงานปรับปรุงหลักเกณฑ์ฯ เมื่อวันที่ 13 ธันวาคม 2550)

สำหรับสำนักทะเบียนใช้ประเมินตนเอง

สำนักทะเบียน.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เครื่องมือ/วิธีการวัด	เกณฑ์การตัดสิน	ผลการตรวจ
1. <u>กลุ่มมาตรฐานเกี่ยวกับโครงสร้างและกระบวนการปฏิบัติงาน</u>				
มาตรฐานที่ 1 สำนักทะเบียนมีการจัดระบบเอกสารและระบบดูแลรักษาวัสดุ ครุภัณฑ์ ทางการทะเบียนให้พร้อมสำหรับปฏิบัติงานอยู่เสมอ	1. มีการจัดเก็บเอกสารทางการทะเบียนเป็นหมวดหมู่ สะดวกในการใช้งาน มีระบบการค้นหาที่สะดวก รวดเร็ว รวมทั้งมีการทำลายเอกสารอย่างถูกต้องตามระเบียบ	- สังเกตว่ามีการดำเนินการ หรือไม่ และสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน	- มีจึงผ่านเกณฑ์	- ผลการสังเกต ☐ มี ☐ ไม่มี - ผลการสัมภาษณ์ ☐ มี ☐ ไม่มี
	2. การดูแลห้อง SERVER ให้สะอาดและไม่มีการเก็บวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอื่นใดที่เกี่ยวข้องไว้ในห้อง	- สังเกตว่ามีการดำเนินการ หรือไม่ และสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน	- มีจึงผ่านเกณฑ์	- ผลการสังเกต ☐ มี ☐ ไม่มี ผลการสัมภาษณ์ ☐ มี ☐ ไม่มี
	3. มีการดูแล ทำความสะอาดเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง	- สังเกตว่ามีการดำเนินการ หรือไม่ และสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน	- มีจึงผ่านเกณฑ์	- ผลการสังเกต ☐ มี ☐ ไม่มี ผลการสัมภาษณ์ ☐ มี ☐ ไม่มี
มาตรฐานที่ 2 มีกลไกป้องกันการทุจริตที่มีประสิทธิภาพ	1. มีการจัดเก็บเอกสารแบบพิมพ์ที่สำคัญและวัสดุอุปกรณ์ไว้ในที่ปลอดภัย ไม่มีการสูญหายหรือถูกทำลาย	- สังเกตและสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน	- มีจึงผ่านเกณฑ์	- ผลการสังเกต ☐ มี ☐ ไม่มี ผลการสัมภาษณ์ ☐ มี ☐ ไม่มี
	2. การจัดเก็บ การรักษาและนำส่งเงินค่าธรรมเนียม ค่าปรับเป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	- สังเกตและสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน	- มีจึงผ่านเกณฑ์	- ผลการสังเกต ☐ มี ☐ ไม่มี ผลการสัมภาษณ์ ☐ มี ☐ ไม่มี

มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เครื่องมือ/วิธีการวัด	เกณฑ์การตัดสิน	ผลการตรวจ
	3. มีการเก็บรักษารหัสลับของบุคคลและของหน่วยงานไม่ให้ผู้อื่นนำไปใช้และมีการเปลี่ยนรหัสตามห้วงเวลาที่กำหนด	- สุ่มตรวจจากฐานข้อมูลในคอมพิวเตอร์ และสัมภาษณ์ผู้ใช้รหัส	- มีจึงผ่านเกณฑ์ - ผ่านเกณฑ์ร้อยละ 100 ของการสุ่มตัวอย่างทั้งหมด	- ผลการสุ่มตรวจ ☐ ผ่าน ☐ ไม่ผ่าน - ผลการสัมภาษณ์ ☐ มี ☐ ไม่มี
	4. มีการรายงานผลการปฏิบัติงานในแต่ละวันให้ผู้บังคับบัญชาทราบ	- สุ่มตรวจรายงานผลปฏิบัติงานในแต่ละวันที่เสนอผู้บังคับบัญชา	- ผ่านเกณฑ์ร้อยละ 100 ของการสุ่มตัวอย่างทั้งหมด	- ผลการสุ่มตรวจ ☐ ผ่าน ☐ ไม่ผ่าน
2. กลุ่มมาตรฐานเกี่ยวกับบุคคล				
มาตรฐาน 3 ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความชำนาญเพียงพอที่จะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	1. มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	- แบบทดสอบความรู้(สำหรับขั้นตอนประเมินตนเองของสำนักทะเบียนจะไม่ทดสอบความรู้ก็ได้	- ได้คะแนนร้อยละ 70 ขึ้นไปของการทดสอบ	- ผลการทดสอบ ☐ ผ่าน ☐ ไม่ผ่าน
	2. มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน	- แบบทดสอบทักษะ(สำหรับขั้นตอนประเมินตนเองของสำนักทะเบียนจะไม่ทดสอบทักษะก็ได้)	- ได้คะแนนร้อยละ 70 ขึ้นไปของการทดสอบ	- ผลการทดสอบ ☐ ผ่าน ☐ ไม่ผ่าน
มาตรฐานที่ 4 ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตมีทัศนคติและพฤติกรรมที่เหมาะสมในการให้บริการที่ดี	1. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบติงาน	- ตรวจสอบเอกสารและสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน	- ไม่พบว่าถูกสอบสวนหรือถูกลงโทษทางวินัย ในห้วงก่อนหน้าการประเมินไม่เกิน 1 ปี	- ผลการตรวจสอบเอกสาร ☐ ผ่าน ☐ ไม่ผ่าน - ผลการสัมภาษณ์ ☐ ผ่าน ☐ ไม่ผ่าน
	2. มีทักษะในกรให้บริการ มีทัศนคติที่เหมาะสกับการทำงานและมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการให้บริการ	- แบบทดสอบ	- ได้คะแนนร้อยละ 70 ขึ้นไปของการทดสอบ(สำหรับขั้นตอนประเมินตนเองของสำนักทะเบียนจะไม่ทดสอบตัวชี้วัดนี้ก็ได้)	- ผลการทดสอบ ☐ ผ่าน ☐ ไม่ผ่าน

มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เครื่องมือ/วิธีการวัด	เกณฑ์การตัดสิน	ผลการตรวจ
3. กลุ่มมาตรฐานเกี่ยวกับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมในการให้บริการ (Look)				
มาตรฐานที่ 5 สำนักงานมีการจัดให้มีสถานที่และวัสดุครุภัณฑ์ที่จำเป็นเพียงพอและมีสภาพพร้อมสำหรับการให้บริการ	1. พื้นที่สำหรับการปฏิบัติงาน (Work space) ต้องจัดเป็นสัดส่วน อย่างน้อยประกอบด้วยพื้นที่สำหรับจัดเก็บเอกสาร วัสดุ ครุภัณฑ์ พื้นที่สำหรับปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และพื้นที่สำหรับประชาชนรอคอยรับบริการ	- สังเกต	- มีจึงผ่านเกณฑ์ - คณะกรรมการที่ประเมินส่วนใหญ่ต้องมีมติให้ผ่านเกณฑ์	- ผลการสังเกต ☐ ผ่าน ☐ ไม่ผ่าน
	2. เอกสารแบบพิมพ์ จัดไว้เป็นหมวดหมู่ และมีสำรองไว้โดยไม่ขาดแคลน	- สังเกตและตรวจเอกสาร	- มีจึงผ่านเกณฑ์ - คณะกรรมการที่ประเมินส่วนใหญ่ต้องมีมติให้ผ่านเกณฑ์	- ผลการสังเกตและตรวจเอกสาร ☐ ผ่าน ☐ ไม่ผ่าน
	3. โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับผู้ใช้บริการมีเพียงพอและสภาพดี	- สังเกต	- มีจึงผ่านเกณฑ์ - คณะกรรมการที่ประเมินส่วนใหญ่ต้องมีมติให้ผ่านเกณฑ์	- ผลการสังเกต ☐ ผ่าน ☐ ไม่ผ่าน
มาตรฐานที่ 6 มีการจัดสำนักงานเพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้บริการ รวมทั้งมีความสะอาดและสวยงาม	1. การจัดสำนักงานตามทางเดินของงานมีความเป็นระเบียบและสะดวกต่อการให้บริการ	- สังเกต	- มีจึงผ่านเกณฑ์ - คณะกรรมการที่ประเมินส่วนใหญ่ต้องมีมติให้ผ่านเกณฑ์	- ผลการสังเกต ☐ ผ่าน ☐ ไม่ผ่าน
	2. มีการปรับปรุงพัฒนาสำนักงานให้สะอาดและสวยงาม	- สังเกตและตรวจเอกสาร	- มีจึงผ่านเกณฑ์ - คณะกรรมการที่ประเมินส่วนใหญ่ต้องมีมติให้ผ่านเกณฑ์	- ผลการสังเกต ☐ ผ่าน ☐ ไม่ผ่าน

มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เครื่องมือ/วิธีการวัด	เกณฑ์การตัดสิน	ผลการตรวจ
มาตรฐานที่ 7 [illegible]	1. มีการสำรวจความพึงพอใจและมีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ รวมทั้งมีการประมวลผล การสำรวจและการรับฟังความคิดเห็นมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนางาน	- สังเกตและตรวจเอกสาร	- มีทุกรายการจึงผ่านเกณฑ์	- ผลการสังเกต ☐ มี ☐ ไม่มี - ผลการตรวจเอกสาร ☐ มี ☐ ไม่มี
[illegible]	2. มีป้ายหรือสัญลักษณ์อื่นแสดงช่องทางให้บริการ แสดงมาตรฐานเวลาการปฏิบัติงาน และแสดงค่าธรรมเนียม	- สังเกต	- มีทุกรายการจึงผ่านเกณฑ์	- ผลการสังเกต ☐ มี ☐ ไม่มี
	3. มีป้ายหรือสัญลักษณ์อื่นแสดงการเตรียมหลักฐานเพื่อขอรับบริการ	- สังเกต	- มีจึงผ่านเกณฑ์	- ผลการสังเกต ☐ มี ☐ ไม่มี
	4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์อื่นแสดง หมายเลขโทรศัพท์หรือช่องทางสื่อสารอื่น เพื่อนัดหมาย ร้องเรียน พึงติชมการให้บริการ	- สังเกต	- มีจึงผ่านเกณฑ์	- ผลการสังเกต ☐ มี ☐ ไม่มี

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน

( )

ลงชื่อ.....ผู้รับรอง

( )

มาตรฐานการให้บริการด้านทะเบียนและบัตร

มาตรฐานการให้บริการด้านทะเบียนและบัตร หมายถึงหลักเกณฑ์หรือข้อกำหนดเกี่ยวกับลักษณะ รูปแบบ หรือวิธีการบริหารงานและการปฏิบัติงานบริการด้านทะเบียนและบัตรที่ต้องการให้มีขึ้นในสำนักทะเบียน เพื่อเป็นหลักประกันสำหรับประชาชนผู้ใช้บริการให้ได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใสและเป็นธรรม และเพื่อเป็นพื้นฐานสำหรับสำนักทะเบียนในอันที่จะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการประชาชนให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งเพื่อเป็นหลักเทียบเคียงในการส่งเสริม ตรวจสอบและติดตามประเมินผลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

มาตรฐานการให้บริการด้านทะเบียนและบัตร แบ่งออกเป็น **3 กลุ่ม** ประกอบด้วย **7 มาตรฐาน 20 ตัวชี้วัด**

สำนักทะเบียนที่สามารถดำเนินการได้ตามเกณฑ์มาตรฐานทุกข้อ และตัวชี้วัดทุกตัว ถือว่าเป็น **"สำนักทะเบียนมาตรฐาน"**

มาตรฐาน	ตัวชี้วัด
1. กลุ่มมาตรฐานเกี่ยวกับโครงสร้างและกระบวนการปฏิบัติงาน	
มาตรฐานที่ 1 สำนักทะเบียนมีการจัดระบบเอกสารและระบบดูแลรักษาวัสดุครุภัณฑ์ทางการทะเบียนให้พร้อมสำหรับปฏิบัติงานอยู่เสมอ	1. มีการจัดเก็บรักษาเอกสารทางการทะเบียนเป็นหมวดหมู่ สะดวกในการใช้งานมีระบบการค้นหาที่สะดวก รวดเร็ว รวมทั้งมีการทำลายเอกสารอย่างถูกต้องตามระเบียบ*1 2. มีการดูแลห้อง SERVER ให้สะอาด และไม่มีการเก็บวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอื่นใดที่ไม่เกี่ยวข้องไว้ในห้อง*2 3. มีการดูแลทำความสะอาดเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง*3
มาตรฐานที่ 2 มีกลไกป้องกันการทุจริตที่มีประสิทธิภาพ	1. มีการจัดเก็บเอกสารแบบพิมพ์ที่สำคัญ และวัสดุ อุปกรณ์ไว้ในที่ปลอดภัย ไม่มีการสูญหายหรือถูกทำลาย*4 2. การจัดเก็บ การรักษา และนำส่งเงินค่าธรรมเนียม ค่าปรับเป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง*5 3. มีการเก็บรักษารหัสลับของบุคคลและของหน่วยงานไม่ให้ผู้อื่นนำไปใช้และมีการเปลี่ยนแปลงรหัสตามห้วงเวลาที่กำหนด*6 4. มีการรายงานผลการปฏิบัติงาน ในแต่ละวันให้ผู้บังคับบัญชาทราบ*7

* รายละเอียดเกี่ยวกับตัวชี้วัด เครื่องมือ/วิธีการวัดและเกณฑ์การตัดสิน ปรากฏอยู่ในคำอธิบายประกอบมาตรฐาน

มาตรฐาน	ตัวชี้วัด
2. กลุ่มมาตรฐานเกี่ยวกับบุคลากร	
มาตรฐานที่ 3 ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความชำนาญเพียงพอ ที่จะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	1. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี*8 2. มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน* 9
มาตรฐานที่ 4 ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีทัศนคติ และพฤติกรรมที่เหมาะสมในการให้บริการที่ดี	1. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน*10 2. มีทักษะในการให้บริการ มีทัศนคติที่เหมาะสมกับการทำงาน และมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการให้บริการ*11
3. กลุ่มมาตรฐานเกี่ยวกับการจัดสิ่งอำนวย ความสะดวก และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ	
มาตรฐานที่ 5 สำนักทะเบียนต้องจัดให้มีสถานที่และวัสดุ ครุภัณฑ์ที่จำเป็นอย่างเพียงพอ และมีคุณภาพสำหรับการให้บริการ	1. พื้นที่สำหรับการปฏิบัติงาน (Work Space) ต้องจัดเป็นสัดส่วนอย่างน้อยประกอบด้วยพื้นที่สำหรับจัดเก็บเอกสาร วัสดุ ครุภัณฑ์ พื้นที่สำหรับปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และพื้นที่สำหรับประชาชนรอคอยรับบริการ*12 2. เอกสารแบบพิมพ์ จัดไว้เป็นหมวดหมู่ และมีสำรองไว้โดยไม่ขาดแคลน*13 3. โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับผู้ใช้บริการมีอย่างเพียงพอและมี สภาพดี*14
มาตรฐานที่ 6 มีการจัดสำนักงานเพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้บริการ รวมทั้งมีความสะอาดและสวยงาม	1. มีการจัดสำนักงานตามทางเดินของงาน มีความเป็นระเบียบและสะดวกต่อการให้บริการ*15 2. มีการปรับปรุงพัฒนาสำนักงานให้สะอาดและสวยงาม*16

มาตรฐาน	ตัวชี้วัด
มาตรฐานที่ 7 ประชาชนผู้รับบริการจะต้องได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นในการติดต่อขอรับบริการ รวมทั้งสามารถให้ข้อเสนอแนะหรือแสดงความพึงพอใจในการบริการได้โดยสะดวก	1. มีการสำรวจความพึงพอใจและมีการรับฟังความคิดเห็น จากผู้รับบริการ รวมทั้งมีการประมวลผลการสำรวจและ การรับฟังความคิดเห็นมาใช้ในการ ปรับปรุง และพัฒนางาน*17 2. มีป้ายหรือสัญลักษณ์อื่นแสดงช่องทางให้บริการ แสดงมาตรฐานเวลาการปฏิบัติงาน และแสดงค่าธรรมเนียม*18 3. มีป้ายหรือสัญลักษณ์อื่นแสดงการเตรียมหลักฐาน เพื่อขอรับบริการ*19 4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์อื่นแสดงหมายเลขโทรศัพท์ หรือช่องทางสื่อสารอื่นเพื่อนัดหมาย ร้องเรียนหรือติชมการให้บริการ*20

ส่วนส่งเสริมการทะเบียนและบัตร
สำนักบริหารการทะเบียน
กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย
โทร. 0-2791-7030 โทรสาร 0-2906-9363

คำอธิบายประกอบมาตรฐาน

หมายเลข	เครื่องมือ/วิธีการวัด	เกณฑ์การตัดสิน	หมายเหตุ
*1	- สังเกตว่ามีการดำเนินการหรือไม่ โดยต้องปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 หมวด 3 ว่าด้วยการเก็บรักษา ยืม และทำลายหนังสือโดยอนุโลม - สัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อทราบ รายละเอียดหรือขั้นตอนการปฏิบัติ เพิ่มเติม หรือกรณีไม่สามารถตรวจสอบจากการสังเกตได้	- มีจึงผ่านเกณฑ์	
*2 – 3	- สังเกตว่ามีการดำเนินการหรือไม่ โดยต้องปฏิบัติตามหนังสือสำนักทะเบียนกลาง ที่ มท 0309.5/ว 52 ลงวันที่ 8 กันยายน 2547 เรื่อง ซักซ้อม แนวทางการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ตามโครงการจัดทำระบบให้บริการประชาชน ด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์และระบบข้อมูลข่าวสาร เพื่อการบริหารงานของกรมการปกครอง(MIS) ซึ่งสรุปสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้ 1) ห้ามนำเอกสาร วัสดุ หรือสิ่งของต่าง ๆ เข้าไปเก็บไว้ในห้องควบคุมระบบ (SERVER) 2) ให้รักษาความสะอาดของอุปกรณ์ และ ห้องควบคุมระบบ (SERVER) ให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งนี้ รวมทั้งไม่ตั้งโต๊ะปฏิบัติงานหรือนำอาหาร, เครื่องดื่มเข้าไปรับประทานในห้อง - สัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อทราบรายละเอียดหรือขั้นตอนการปฏิบัติ เพิ่มเติม หรือกรณีไม่สามารถตรวจสอบ จากการสังเกตได้	- มีจึงผ่านเกณฑ์	

หมายเลข	เครื่องมือ/วิธีการวัด	เกณฑ์การตัดสิน	หมายเหตุ
*4	- สังเกตว่ามีการจัดเก็บเอกสารแบบพิมพ์ที่สำคัญและวัสดุอุปกรณ์ไว้ในที่ ปลอดภัย - สัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อทราบ รายละเอียดหรือขั้นตอนการปฏิบัติ เพิ่มเติม หรือกรณีไม่สามารถตรวจสอบจากการสังเกตได้ - ตรวจสอบว่าเอกสารแบบพิมพ์ที่สำคัญ และวัสดุอุปกรณ์ไม่สูญหาย หรือถูกทำลายโดยไม่มี เหตุอันควรหรือไม่ กรณีเอกสารสูญหายจะต้องมี การดำเนินการตามกฎหมาย และดำเนินการทางวินัยโดยไม่ชักช้า	- มีจึงผ่านเกณฑ์ - ไม่พบว่ามีการสูญหาย หรือถูกทำลายโดยไม่มีเหตุอันควร	
*5	- สังเกตว่ามีการดำเนินการหรือไม่ โดยต้องปฏิบัติตามระเบียบการเก็บรักษาเงิน และ การนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ พ.ศ.2520และที่แก้ไขเพิ่มเติม และระเบียบการเก็บรักษา เงินและการนำเงินส่งคลังในหน้าที่ของอำเภอและกิ่งอำเภอ พ.ศ.2520 - สัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อทราบรายละเอียดหรือขั้นตอนการปฏิบัติเพิ่มเติม หรือกรณีไม่สามารถตรวจสอบจากการสังเกตได้	- มีจึงผ่านเกณฑ์	
*6	- สุ่มตรวจหลักฐาน จากฐานข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์และสัมภาษณ์ผู้ใช้รหัส	- มีจึงผ่านเกณฑ์ -ผ่านเกณฑ์ร้อยละ 100 ของการสุ่มตัวอย่างทั้งหมด	
*7	- สุ่มตรวจรายงานผลการปฏิบัติงานในแต่ละ วันที่เสนอผู้บังคับบัญชาในเรื่องงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนว่ามีการรายงานผลเป็นประจำหรือไม่	- ผ่านเกณฑ์ร้อยละ 100 ของการสุ่มตัวอย่างทั้งหมด	
*8	- แบบทดสอบความรู้	- ได้คะแนนร้อยละ 70 ขึ้นไปของการทดสอบ	

หมายเลข	เครื่องมือ/วิธีการวัด	เกณฑ์การตัดสิน	หมายเหตุ
*9	- แบบทดสอบทักษะ	- ได้คะแนนร้อยละ 70 ขึ้นไป ของการ ทดสอบ	
*10	- ตรวจเอกสาร รวมทั้งสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน และผู้บังคับบัญชาว่าบุคลากรของสำนักทะเบียนถูกสอบสวนหรือถูกลงโทษทางวินัยเกี่ยวกับการทุจริตหรือไม่ ในห้วงก่อนหน้า การประเมินไม่เกิน 1 ปี	- ไม่พบว่าถูกสอบสวนหรือถูกลงโทษทางวินัยใน ห้วงก่อนหน้าการประเมินไม่เกิน 1 ปี	
*11	- แบบทดสอบทักษะในการให้บริการ, ทัศนคติที่เหมาะสมกับการทำงานและพฤติกรรมที่ เหมาะสมในการให้บริการ	- ได้คะแนนร้อยละ 70 ขึ้นไปของการทดสอบ	
*12	- สังเกตว่ามีการจัดพื้นที่สำหรับการปฏิบัติงาน (Work Space) เป็นสัดส่วน คือมีพื้นที่สำหรับจัดเก็บเอกสาร วัสดุ ครุภัณฑ์ มีพื้นที่สำหรับปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และมีพื้นที่สำหรับประชาชนรอคอยรับบริการหรือไม่	- มีจึงผ่านเกณฑ์ และคณะกรรมการที่ประเมินส่วนใหญ่มีมติให้ผ่านเกณฑ์	
*13	- สังเกตว่ามีการจัดเอกสารแบบพิมพ์ไว้เป็นหมวดหมู่หรือไม่	- มีจึงผ่านเกณฑ์ และคณะกรรมการที่ประเมินส่วนใหญ่มีมติให้ผ่านเกณฑ์	
	- ตรวจเอกสารการรับ - จ่ายแบบพิมพ์ เอกสารการขอเบิกแบบพิมพ์ว่ามีแบบพิมพ์สำรองไว้โดยไม่ขาดแคลนหรือไม่	- มีจึงผ่านเกณฑ์ และคณะกรรมการที่ประเมินส่วนใหญ่มีมติให้ผ่านเกณฑ์	
*14	- สังเกตว่ามีโต๊ะ เก้าอี้สำหรับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ (ไม่มีผู้รับบริการยืนรอโดยไม่มีเก้าอี้ให้นั่งจำนวนมาก) และมีสภาพดีไม่ชำรุดหรือไม่	- มีจึงผ่านเกณฑ์ และคณะกรรมการที่ประเมินส่วนใหญ่มีมติให้ผ่านเกณฑ์	

หมายเลข	เครื่องมือ/วิธีการวัด	เกณฑ์การตัดสิน	หมายเหตุ
*15	- สังเกตว่ามีการจัดสำนักงานตามทางเดินของงาน มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการให้บริการหรือไม่	- มีจึงผ่านเกณฑ์ และคณะกรรมการที่ประเมินส่วนใหญ่มีมติให้ผ่านเกณฑ์	
*16	- สังเกตว่าสำนักงานมีความสะอาดและ สวยงาม หากมีห้องส้วมภายในสำนักงานต้องมีส้วมสะอาด คือ 1. ต้องสะอาด ไม่มีกลิ่นเหม็น ไม่มีคราบ สกปรก มีถังขยะในสภาพดี 2. อุปกรณ์ภายในห้องส้วมใช้งานได้ครบถ้วน 3. พื้นห้องส้วมแห้ง และมีแสงสว่างเพียงพอ กรณีที่มีห้องส้วมแยกชาย–หญิงต้องมีป้ายหรือสัญลักษณ์ที่ชัดเจน - ตรวจเอกสารว่ามีแผนปฏิบัติในการทำความสะอาดหรือไม่	- มีจึงผ่านเกณฑ์ และคณะกรรมการที่ประเมินส่วนใหญ่มีมติให้ผ่านเกณฑ์	
*17	- สังเกตและตรวจสอบเอกสารว่ามีตู้รับฟัง ความคิดเห็น และมีแบบสำรวจความพึงพอใจรวมทั้งตรวจเอกสารการประมวลผล การสำรวจความพึงพอใจ และการรับฟังความคิดเห็นมาใช้ประโยชน์หรือไม่	- มีทุกรายการจึงผ่านเกณฑ์	
*18	- สังเกตว่ามีเอกสารประชาสัมพันธ์หรือมีป้าย หรือสัญลักษณ์ที่แสดงช่องทางให้บริการ และค่าธรรมเนียมการใช้บริการต่าง ๆ หรือไม่	- มีทุกรายการจึงผ่านเกณฑ์	
*19	- สังเกตว่ามีเอกสารประชาสัมพันธ์หรือมีป้าย หรือสัญลักษณ์อื่นที่แสดงการเตรียมหลักฐาน เพื่อขอรับบริการ ซึ่งต้องแยก ประเภทของการบริการให้ชัดเจนว่าบริการอะไร ต้องเตรียมหลักฐานอะไรบ้างหรือไม่	- มีจึงผ่านเกณฑ์	
*20	- สังเกตว่ามีเอกสารประชาสัมพันธ์หรือมีป้าย หรือสัญลักษณ์อื่นที่แสดงหมายเลขโทรศัพท์ หรือช่องทางสื่อสารอื่น เพื่อนัดหมายร้องเรียนหรือติชมการให้บริการหรือไม่	- มีจึงผ่านเกณฑ์	