

มาตรฐานการปฏิบัติงานของผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

คำอธิบาย นายทะเบียน/หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้างาน เป็นผู้ทำหน้าที่ประเมินพฤติกรรมของผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น ตามแนวทางที่กำหนดไว้ในมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยจะแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

ได้มาตรฐาน (Meets Standard) หมายถึง การปฏิบัติงานอยู่ในระดับน่าพอใจ

เกินมาตรฐาน (Exceeds Standard) หมายถึง การปฏิบัติงานได้เกินมาตรฐานที่กำหนดไว้โดยไม่ต้อง
กระตุ้น

ต้องปรับปรุง (Needs Improvement) หมายถึง การปฏิบัติงานยังไม่ถึงมาตรฐานที่กำหนดไว้ ต้อง
ได้รับการปรับปรุง

การให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ

ก. การประสานสายตา การทักทาย และการพูดคุยด้วยท่าทีที่เป็นมิตร

ลักษณะการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐาน

- (1) ท่านทักทายผู้มารับบริการด้วยความสุภาพ
- (2) ท่านจะเงยหน้าขึ้นมองทันทีที่ประชาชนผู้ใช้บริการเข้ามาใกล้และทักทายอย่างอบอุ่น
- (3) ท่านพูดคุยกับประชาชนทุกคนด้วยท่าทีที่เป็นมิตร

ลักษณะงานที่ได้เกินมาตรฐาน

- (1) ท่านจะยังคงท่าทีที่เป็นมิตรแม้ประชาชนผู้ใช้บริการที่เป็นปัญหา

ลักษณะงานที่ต้องปรับปรุง

- (1) ท่านแสดงท่าทีที่ไม่เหมาะสมอยู่เสมอ (เช่น ท่านไม่ค่อยยิ้ม ท่านแสดงกิริยาหยาบคาย ท่านทำให้ผู้อื่นรู้สึกรำคาญ)
- (2) ท่านมักไม่เงยหน้าขึ้นมองกับประชาชนผู้ใช้บริการ
- (3) ท่านจะแสดงท่าทียินดีเฉพาะกับบุคคลที่ท่านชอบพอหรือรู้จักเท่านั้น

ข. การต้อนรับและให้บริการโดยไม่คำนึงถึงเชื้อชาติ สีผิว เพศ ความพิการ อายุ วงศ์ตระกูล หรือลักษณะอื่น ๆ

ลักษณะงานที่ได้มาตรฐาน

- (1) ท่านต้อนรับและให้บริการผู้ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
- (2) ท่านแสดงท่าทีสุภาพกับผู้ใช้บริการทุกคน
- (3) ท่านต้อนรับและปฏิบัติกับผู้ร่วมงานโดยปราศจากอคติ

ลักษณะการปฏิบัติงานที่ได้เกินมาตรฐาน

- (1) ท่านเรียนรู้ที่จะแนะนำวิธีการให้บริการที่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม
- (2) ท่านช่วยจัดอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการที่มีความพิการ

ลักษณะการปฏิบัติงานที่ต้องปรับปรุง

- (1) ท่านละเอียดหรือหลีกเลี่ยงที่จะช่วยเหลือผู้ใช้บริการบางกลุ่ม เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กด้อยโอกาส
- (2) ท่านให้บริการแก่ผู้ใช้บริการบางกลุ่ม เช่น เด็ก ต่ำกว่ามาตรฐาน
- (3) ท่านแสดงกิริยาหยาบคายแก่ผู้ใช้บริการบางกลุ่ม เช่น เด็ก ผู้สูงอายุ
- (4) ท่านหลีกเลี่ยงที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน

ค. การแสดงการรับรู้เมื่อผู้ใช้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น เข้ามาขอความช่วยเหลือในขณะที่กำลังให้บริการผู้อื่นอยู่

ลักษณะงานที่ได้มาตรฐาน

- (1) แม้จะกำลังให้บริการผู้อื่นอยู่ แต่ท่านแสดงท่าทางหรือแจ้งให้ผู้ใช้บริการที่หลังทราบว่าคุณจะให้บริการเขาทันทีที่ท่านทำได้
- (2) ท่านแสดงอาการรับรู้ว่าคุณใช้บริการต้องการความช่วยเหลือ
- (3) ท่านจะจบการสนทนากับเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ทันทีเมื่อผู้ใช้บริการเข้ามาขอรับบริการ

ลักษณะการปฏิบัติงานที่ได้เกินมาตรฐาน

- (1) ขณะที่ท่านกำลังให้บริการและมีผู้ใช้บริการอีกคนเข้ามา ท่านสามารถจัดการให้ผู้ที่เข้ามาใหม่รอท่านโดยไม่รู้สีกังวล และผู้ใช้บริการที่ท่านกำลังให้บริการอยู่ก็ไม่รู้สึกขุ่นเคือง
- (2) เมื่อท่านพบว่าผู้ใช้บริการต้องการความช่วยเหลือ แม้ท่านกำลังอยู่ในช่วงพักกลางวัน ท่านก็แสดงความเต็มใจให้ความช่วยเหลือ

ลักษณะการปฏิบัติงานที่ต้องปรับปรุง

- (1) ท่านกำลังอยู่ในระหว่างการตั้งใจปฏิบัติงานบางอย่างอยู่ จึงไม่สังเกตว่ามีผู้ใช้บริการต้องการความช่วยเหลือ
- (2) ท่านจะไม่สนใจกับผู้ใช้บริการ จนกว่าท่านจะจบการสนทนากับบุคคลอื่นก่อน
- (3) ท่านหยุดการสนทนากับบุคคลอื่นชั่วคราว เพื่อแจ้งให้ผู้ใช้บริการว่าท่านจะไปให้บริการในไม่ช้า จากนั้นท่านก็สนทนากับบุคคลอื่นต่อไป