กระทรวงพาณิชย์
Ministry of Commerce

การประชุมซักซ้อมแนวทางการสมัครขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2570

ณ ห้องศูนย์ปฏิบัติการกระทรวงพาณิชย์ 1

26 พฤศจิกายน 2569	ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Zoom
	10 : 00 - 12 : 00 น.



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

สถานะการรับรองมาตรฐาน GECC ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานพาณิชย์จังหวัด

สพจ. ที่ต้องยื่นใบสมัครในปี พ.ศ. 2570 จำนวน 28 ศูนย์

1
ครบอายุรับรอง 31 ธ.ค. 69

1. พิจิตร
2. แพร่
3. ลำปาง
4. สุรินทร์
5. ชัยนาท
6. พังงา
7. เพชรบุรี
8. มุกดาหาร
9. ระนอง
10. ลพบุรี
11. สิงห์บุรี
12. สุพรรณบุรี
13. หนองคาย
14. อุบลราชธานี

14 ศูนย์

2
ครบอายุ+ไม่ผ่านรอบเอกสารใบสมัครปี 2569

1. เชียงราย
2. นนทบุรี
3. ปัตตานี ✗
4. ยโสธร
5. ยะลา
6. สมุทรปราการ
7. สมุทรสงคราม
8. สระบุรี

8 ศูนย์

3
ครบอายุ+ของดเว้นการยื่นใบสมัครในปี 2569 (ปรับปรุงสถานที่)

1. กำแพงเพชร ✗
2. สงขลา
3. สุราษฎร์ธานี

3 ศูนย์

4
ไม่เคยผ่านการรับรอง

1. นครนายก
2. นราธิวาส
3. พัทลุง

3 ศูนย์

สพจ. ที่อยู่ในอายุรับรอง ต้องรักษามาตรฐานในปี พ.ศ. 2570 จำนวน 48 ศูนย์

5
อยู่ในอายุรับรอง : สิ้นสุด 31 ธ.ค. 70

1. กาฬสินธุ์
2. ขอนแก่น
3. จันทบุรี
4. ฉะเชิงเทรา
5. ชลบุรี
6. ชัยภูมิ
7. ตราด
8. ตาก
9. นครปฐม
10. นครพนม
11. นครราชสีมา
12. นครศรีธรรมราช
13. บุรีรัมย์
14. ปทุมธานี
15. ประจวบคีรีขันธ์
16. ปราจีนบุรี
17. พิษณุโลก
18. มหาสารคาม
19. ร้อยเอ็ด
20. ระยอง
21. ราชบุรี
22. ลำพูน
23. เลย
24. ศรีสะเกษ
25. สกลนคร
26. สมุทรสาคร
27. หนองบัวลำภู
28. อ่างทอง
29. อำนาจเจริญ
30. อุทัยธานี

30 ศูนย์

6 NEW
อยู่ในอายุรับรอง : สิ้นสุด 31 ธ.ค. 71

1. นครสวรรค์
2. กระบี่
3. กาญจนบุรี
4. ชุมพร
5. เชียงใหม่
6. ตรัง
7. น่าน
8. บึงกาฬ
9. อยุธยา
10. พะเยา
11. เพชรบูรณ์
12. ภูเก็ต
13. แม่ฮ่องสอน
14. สตูล
15. สระแก้ว
16. สุโขทัย
17. อุดรธานี
18. อุตรดิตถ์

18 ศูนย์

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์
28 ตุลาคม 2569

มีอะไรใหม่ใน GECC 2570

4 องค์ประกอบหลัก สู่บริการภาครัฐที่สะดวก ปลอดภัย รวดเร็ว และตอบโจทย์ประชาชน

สถานที่
สะดวก ปลอดภัย เข้าถึงง่าย และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

- สถานที่โล่ง โปร่งสบาย แสงสว่างเพียงพอ
- ออกแบบสถานที่ให้มีความปลอดภัย มีผังทางออกฉุกเฉิน NEW
- แนวคิด Universal Design
- มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ
- มีแผนจัดพื้นที่สำรอง ลดความแออัด NEW
- มีระบบนัดหมาย/ระบบคิววัดลดระยะเวลารอคอย
- มีการนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนที่ช่วยเหลือกลุ่มเปราะบาง NEW
- วิเคราะห์ความหนาแน่น นำไปออกแบบสถานที่และระบบจัดการ NEW
- ออกแบบสถานที่ให้ยืดหยุ่น ปรับเปลี่ยนการใช้งานได้หลากหลายตามสถานการณ์ NEW
- วิเคราะห์ปริมาณขยะ/ทำตาม Zero Waste NEW
- จัดให้มีพื้นที่สีเขียวและสวนหย่อม
- ใช้พลังงานทดแทน เช่น ติดตั้ง Solar Rooftop
- มีกิจกรรมนำขยะไปสร้างมูลค่าอย่างยั่งยืน



บริการ
ครอบคลุม รวดเร็ว ไร้รอยต่อ และหลากหลายช่องทาง

- บริการครอบคลุมงานตามภารกิจ
- ออกแบบและจัดบริการเชิงรุกเฉพาะบุคคล (Personalized Service) เท่าเทียม ทั่วถึง
- จัดตั้งจุดบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS)
- สามารถให้บริการงานนอกเหนือภารกิจ / มีบริการแทนกันในงานที่เกี่ยวข้อง NEW
- พัฒนาระบบเชื่อมโยงเอกสารหลักฐานกับหน่วยงานภายนอก ลดการขอสำเนาเอกสาร NEW
- มีระบบคิวอัจฉริยะ สามารถคาดการณ์เวลาและตรวจสอบคิวได้แบบเรียลไทม์ NEW
- ปรับรูปแบบให้บริการหรือจัด Express Lane
- บูรณาการงานหลักร่วมกัน เพื่อสร้างบริการไร้รอยต่อ NEW
- มีระบบยื่นคำขอทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) ที่สามารถ Pre-fill ข้อมูลได้ NEW
- งานบริการหลักเป็นบริการออนไลน์แบบเบ็ดเสร็จ (Fully Digital)
- นำ AI มาใช้ในการบริการ NEW
- วิเคราะห์ความพึงพอใจบริการออนไลน์



บุคลากร
เพียงพอ มีสมรรถนะ และมีจิตบริการ

- จัดสรรจำนวนเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์สอดคล้องกับปริมาณ / จัดเวรช่วงพักเที่ยงหรือชั่วโมงเร่งด่วน
- เจ้าหน้าที่ทุกคนได้รับการพัฒนาทักษะแบบ Multi-skilling สามารถทำงานแทนกันได้ NEW
- เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรม/ประเมินการบริการด้วย Service Mind NEW
- วางระบบและกำกับดูแลการทุจริตคอร์รัปชัน NEW
- ใช้ระบบ Data Analytics มาวิเคราะห์สถิติผู้รับบริการเพื่อวางแผนจัดกำลังเสริม NEW
- เจ้าหน้าที่ทุกคนผ่านการอบรมทักษะที่จำเป็น / ปฏิบัติตามคู่มือประชาชน
- ไม่พบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม NEW
- มีการประเมินสมรรถนะการบริการ / ผลคะแนนความพึงพอใจรายบุคคลเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 85%



ระบบสนับสนุน
ข้อมูล เทคโนโลยี ความปลอดภัย และการบริหารความต่อเนื่อง

- มีฐานข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Data) ให้ประชาชนนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ NEW
- มีระบบการจัดเก็บข้อมูลการบริการ ค้นหาง่าย
- บูรณาการร่วมกันหน่วยงานเครือข่ายภายนอกในพื้นที่ได้อย่างสมบูรณ์ / บริการไม่หยุดชะงัก
- มีการแจ้งเหตุผลในการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลให้ผู้รับบริการทราบ NEW
- จัดเก็บสถิติผู้ใช้บริการ และวิเคราะห์พฤติกรรม Customer Journey, Social Listening NEW
- มีแผน BCP
- มีแผนการติดตาม GECC / ซักซ้อมเป็นประจำ
- มีระบบการเข้าแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที (Take Action) ภายในเวลาที่กำหนด
- มีระบบแดชบอร์ดควบคุม / ระบบแจ้งเตือนจุดวิกฤตก่อนที่จะเกิดความเสียหายลุกลาม NEW
- มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้มาตรฐานความปลอดภัย และเป็นไปตามกฎหมาย PDPA อย่างสมบูรณ์
- แผนมีการทบทวนและปรับปรุงให้เท่าทันต่อภัยคุกคามรูปแบบใหม่ ๆ NEW

5 Highlight ใหม่ ใน GECC 2570

1. AI ยกระดับการบริการ
2. Personalized Service ตอบโจทย์รายบุคคล
3. Data Analytics ใช้ข้อมูลพัฒนาบริการ
4. Customer Journey & Social Listening เข้าใจผู้รับบริการ
5. BCP & Cyber Security เตรียมพร้อมต่อเนื่อง ปลอดภัย

ศูนย์ราชการสะดวก เพื่อชีวิตที่ง่ายขึ้นของประชาชน

เกณฑ์ที่ 1 ด้านกายภาพ

คงเดิม

*หน่วยงานจะต้องผ่านครบทุกข้อ
จึงจะตรวจคัดกรองเอกสารในเกณฑ์ด้านอื่น ๆ



แบบประเมินตนเอง (Self - Checklist) จำนวน 15 ข้อ

1. เปิดให้บริการนอกเวลา/ช่องทางพิเศษ
2. มีระบบขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงได้ง่าย
3. มีป้ายบอกทิศทางภายในหน่วยงานที่ชัดเจน
4. ออกแบบผังงานรวดเร็ว ไม่แออัด โล่งโปร่ง
5. มีป้ายชื่อเจ้าหน้าที่/เบอร์ติดต่อที่ชัดเจน
6. พื้นที่เคาน์เตอร์สะดวกต่อการเอื้อมจับ
7. แสงสว่างเพียงพอ/ป้ายเตือนจุดอันตราย/จุดรวมพล
8. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้พักคอย
9. ห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะ
10. มีระบบคิวที่เป็นธรรม
11. มีจุดแรกรับ/เจ้าหน้าที่คัดกรอง
12. มีแผนผังแสดงขั้นตอน ระยะเวลา และค่าธรรมเนียมที่ชัดเจน
13. จุดประเมินความพึงพอใจที่ใช้ง่าย
14. กำหนดเขตปลอดบุหรี่/จัดให้มีพื้นที่สูบเฉพาะ
15. ที่จอดรถและป้ายคนพิการถูกต้องตามมาตรฐาน

2.1 แบบประเมินคุณภาพการบริการ

พิจารณาการดำเนินการจริง



1. การออกแบบสถานที่ให้มีความโล่ง โปร่ง สบาย
2. การออกแบบสถานที่/บริการตามแนวคิด Universal Design คำนึงถึงผู้รับบริการทุกกลุ่ม
3. การจัดการสิ่งแวดล้อม และส่งเสริมพลังงานทดแทน
4. การออกแบบบริการที่ครอบคลุม และทั่วถึง
5. บริการกายภาพที่เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และบริการไร้รอยต่อ (Seamless)
6. การเปลี่ยนผ่านสู่บริการดิจิทัลแบบเต็มรูปแบบ
7. บริหารจัดการและพัฒนาบุคลากรเพื่อการบริการ
8. จัดให้มีฐานข้อมูลสำคัญ/มาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยี
9. การจัดทำแผนการบริหารความต่อเนื่อง
10. แผนการติดตามการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก

เกณฑ์ที่ 2 ด้านคุณภาพ (ต่อ)

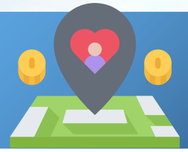
ปรับวิธีการ

2.2 ความโดดเด่นของหน่วยงาน จำนวน 10 ข้อ

หน่วยงานบรรยายความโดดเด่นและความเป็นต้นแบบ

*สามารถบรรยายข้อละไม่เกิน 2000 ตัวอักษร และแนบไฟล์หลักฐานได้ข้อละ 1 ไฟล์

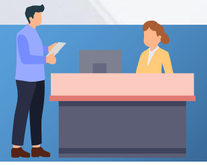
1



สถานที่บริการสะดวก

- การจัดการสถานที่
- Universal Design
- Zero Waste

2



บริการคุณภาพ

- บริการที่รวดเร็ว
- Tracking System
- Seamless Experience
- ลดขั้นตอน/ระยะเวลา

3



บริการออนไลน์เบ็ดเสร็จ

- Fully Digital
- วิเคราะห์ผู้ใช้งานออนไลน์
- ตั้งเป้าหมายผลักดัน
- กลไกช่วยเหลือให้เข้าถึงระบบ

4



บุคลากรพร้อมบริการ

- การพัฒนาทักษะที่จำเป็น
- การสร้างแรงจูงใจ
- Service Mind

5



ให้ความสำคัญกับข้อมูล

- วิเคราะห์ข้อมูลกับพื้นที่
- Open Data
- มาตรการป้องกันทางไซเบอร์

6



จัดการเรื่องร้องเรียน/แก้ไขปัญหาเชิงรุก

- มีมาตรการป้องกันปัญหา
- มีระบบแจ้งเตือน
- ชุดเฉพาะกิจลงพื้นที่

7



การบูรณาการการทำงาน

- ประชาชนร่วมออกแบบบริการ
- เชื่อมโยงบริการ
- บริการแทนกัน

8



สร้างนวัตกรรม/เทคโนโลยี

- สร้างนวัตกรรมที่ตอบโจทย์
- มีการขยายผล/ได้รับรางวัล

9



ให้ความสำคัญกับประสบการณ์ผู้รับบริการ

- จัดเก็บความพึงพอใจ/สำรวจความต้องการ
- นำผลไปวิเคราะห์และแก้ไข

10



ความโดดเด่นและแตกต่าง

- แสดงความโดดเด่นและแตกต่างที่เหมาะสมกับระดับเป็นเลิศ

เกณฑ์ที่ 3 ด้านผลลัพธ์

ปรับปรุง

3.1 ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อน เท่ากับ +-3%

วิธีการจัดเก็บข้อมูล
จัดเก็บข้อมูลโดย THIRD PARTY

กลุ่มตัวอย่างครอบคลุม

NEW
ผลความพึงพอใจการบริการออนไลน์*
(ถ้ามี)

ผลความพึงพอใจในภาพรวม
มากกว่า 95%

3.2 ความสะดวกในการติดต่อราชการ

พิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง

สัดส่วนผู้ใช้บริการออนไลน์

จำนวนช่องทางการให้บริการ

3.3 การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน

ระบบบริการที่จะทำให้สามารถรับบริการได้จากทุกที่ ทุกเวลา

- ติดต่อกลับได้ 24 ชม.
- เข้าถึงข้อมูลบริการ
- จองคิวออนไลน์
- ยื่นคำขอออนไลน์
- ชำระเงินออนไลน์
- ออกเอกสารออนไลน์
- ติดตามสถานะ/แจ้งเตือน/ร้องเรียนออนไลน์
- บริการออนไลน์อื่นๆ

สาเหตุที่ไม่ผ่านการตรวจประเมิน รอบคัดกรองเอกสารในสมัคร

ขาดหลักฐานเชิงประจักษ์

- ไม่แสดงวิธีการ ขั้นตอน การได้มาซึ่งผลลัพธ์
- ไม่แสดงหลักฐานเชิงประจักษ์ว่าสามารถดำเนินการได้จริง

ขาดนวัตกรรม

- ไม่แสดงให้เห็นถึงการคิดค้น ต่อยอด ขยายผล ซึ่งเกิดจากการดำเนินงานของหน่วยงานเอง

ขาดความสมบูรณ์

- แนบหลักฐานผิดประเภท
- ขาดความครอบคลุม เพียงพอ เหมาะสม
- องค์ประกอบของเอกสารไม่ครบถ้วนสมบูรณ์

