

แนวทางการกรอกใบสมัคร
เพื่อขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (GECC)
ของศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2570

จัดทำโดย

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ร่วมกับ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

กองบริหารการพาณิชย์ภูมิภาค กองกลาง และกองตรวจราชการ

๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๙

คำแนะนำในการนำแนวทางการกรอกใบสมัครเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐาน
ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๗๐
ของศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์

๑. แนวทางฯ เป็นเพียงตัวอย่าง (Guide Line) ในการตอบข้อมูลลงในใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานพาณิชย์จังหวัดควรเติมเต็มข้อมูลเพื่อความสมบูรณ์ ครบถ้วน ต่อประเด็นข้อคำถามในแต่ละข้ออย่างละเอียดถี่ถ้วนที่ตรงกับบริบทของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอีกครั้ง

๒. แนวทางฯ คำตอบที่เป็นข้อมูลพื้นฐานหรือนวัตกรรมจากส่วนกลาง โดยส่วนใหญ่คณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก จะพิจารณาคะแนนให้เพียงคะแนนขั้นต้น ๑ คะแนนเท่านั้น จะได้ ๒ คะแนน หรือคะแนนเต็มในข้อนั้น ๆ ก็ต่อเมื่อเป็นคำตอบที่เป็นการดำเนินการด้วยวิธีการขยายผลงานบริการ/การออกแบบงานบริการหรือจัดทำนวัตกรรมการบริการโดยสำนักงานพาณิชย์จังหวัดเองเท่านั้น

หลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

Government Easy Contact Center : GECC ประจำปี ๒๕๗๐

หน่วยงานที่สมัครต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

๑. หน่วยงานของรัฐทุกประเภทที่มีงานบริการประชาชนที่เป็นภารกิจของหน่วยงาน เช่น ขอรับใบอนุญาต ขออนุมัติ ขอจดทะเบียน ขอขึ้นทะเบียน ขอแจ้ง ขอจดแจ้ง ขออาชญาบัตร ขอการรับรอง ขอความเห็นชอบ ขอความเห็น ขอให้พิจารณา ขออุทธรณ์ ร้องทุกข์ หรือร้องเรียน ขอให้ดำเนินการ ขอรับเงิน ขอรับสวัสดิการ และขอรับบริการอื่นใดจากหน่วยงานของรัฐ

๒. กรณีเป็นศูนย์บริการ/หน่วยบริการที่งานบริการครอบคลุมทุกภารกิจตามที่หน่วยงานต้นสังกัด (ระดับกระทรวง หรือกรม หรือจังหวัด) มอบหมาย และเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน หรือหน่วยงานของรัฐอื่น

๓. กรณีเป็นศูนย์บริการ/หน่วยบริการระดับเล็กที่สุดในพื้นที่ ต้องมีงานบริการมากกว่า ๑ งาน และครบถ้วนตามที่หน่วยงานต้นสังกัด (ระดับกระทรวง หรือกรม หรือจังหวัด) มอบหมาย

เงื่อนไขการรับรองมาตรฐาน

๑. เกณฑ์ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (Self Checklist) มีทั้งหมด ๑๕ ข้อ

หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อ

หากดำเนินการไม่ครบถ้วน จะไม่ได้รับการตรวจประเมินในลำดับต่อไป

๒. เกณฑ์ด้านคุณภาพ (๒๐๐ คะแนน) แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

๒.๑ แบบประเมินคุณภาพการบริการ (Checklist) มี ๑๐ ข้อ รวม ๑๐๐ คะแนน

๒.๒ การเขียนบรรยายความโดดเด่นและความเป็นต้นแบบของหน่วยงาน มี ๑๐ ข้อ ๆ ละ ๑๐ คะแนน รวม ๑๐๐ คะแนน

๓. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ มี ๓ ข้อ รวม ๑๐๐ คะแนน

ทั้งนี้ หน่วยงานที่ผ่านการตรวจคัดกรองเอกสารจะต้องมีคะแนนการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๘๐ หรือไม่ต่ำกว่า ๒๔๐ คะแนน

เกณฑ์การผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก แบ่งเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

ระดับมาตรฐาน การให้บริการ (สีตรา+โล่)	เกณฑ์การประเมิน			ผลคะแนนที่ได้ (เต็ม ๓๐๐ คะแนน)
	เกณฑ์ที่ ๑ ด้านกายภาพ	**เกณฑ์ที่ ๒ ด้านคุณภาพ**		**เกณฑ์ที่ ๓ ด้านผลลัพธ์**	
๑. ระดับพื้นฐาน **ให้บริการสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย**	มี ๑๕ ข้อ หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อ	แบบประเมินคุณภาพการบริการ (Checklist) : มี ๑๐ ข้อ **รวม ๑๐๐ คะแนน**	การเขียนบรรยายความโดดเด่นและความเป็นต้นแบบของหน่วยงาน : มี ๑๐ ข้อ ๆ ละ ๑๐ คะแนน **รวม ๑๐๐ คะแนน**	มี ๓ ข้อ **รวม ๑๐๐ คะแนน**	**๒๔๐ - ๒๕๙ คะแนน**
๒. ระดับก้าวหน้า **การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาปรับใช้ สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ**					**๒๖๐ - ๒๗๙ คะแนน**
๓. ระดับเป็นเลิศ **การคิดค้นนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เน้นการมีส่วนร่วมและระบบดิจิทัลแบบครบที่สะดวก ทุกที่ ทุกเวลา**					**๒๘๐ - ๓๐๐ คะแนน**

แบบฟอร์มหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
และแนวทางการพิจารณารายข้อสำหรับผู้ตรวจฯ
ชื่อศูนย์ราชการสะดวก : "ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด....."
วัน เดือน ปี ที่ตรวจประเมิน ...../...../๒๕๗๐

๑. เกณฑ์ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (Self Checklist)
*** เงื่อนไขพื้นฐานที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อ**

เกณฑ์ด้านกายภาพ ★ ต้องเลือกในระบบในช่องการดำเนินการว่า "มี" ทุกข้อ และต้องดำเนินการจริงตามแจ้ง

แบบประเมินตนเอง (Self Checklist) หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน

ข้อที่	การดำเนินการ	มี (รับพิจารณาต่อ)	ไม่มี (ไม่พิจารณาต่อ)
๑.	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ หรือผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในพื้นที่ เช่น - วันจันทร์-ศุกร์ ในวันเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยงหรือเวลา ๑๗.๐๐ – ๑๙.๐๐ น. - วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๒.๐๐ น. - ช่องทางพิเศษ กรณีที่มีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก	✓	
๒.	มีระบบการขนส่งสาธารณะที่สามารถเข้าถึงสถานที่บริการ สะดวกต่อการเดินทาง	✓	
๓.	มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน (การตรวจประเมินจะพิจารณาจากป้ายบอกทิศทางหรือตำแหน่งจุดให้บริการภายในหน่วยงาน)	✓	
๔.	มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง "จุดก่อนเข้าสู่บริการ" และ "จุดให้บริการ" ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วโดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ (หมายเหตุ ต้องโล่ง โปร่ง ไม่แออัดและคำนึงถึงการให้บริการผู้มาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง)	✓	
๕.	มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้ โดยจัดให้มีป้ายชื่อผู้รับผิดชอบ เบอร์โทรติดต่อ แสดงให้ผู้รับบริการเห็นบริเวณจุดให้บริการได้อย่างชัดเจน	✓	
๖.	มีการออกแบบขนาดและพื้นที่ใช้งาน สะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	✓	
๗.	มีการจัดสถานที่ให้บริการให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ-และมีการออกแบบในจุดที่สำคัญหรืออันตราย หรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากลทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน (เช่น ติดแถบเตือนให้ระมัดระวังบริเวณจุดพื้นที่ต่างระดับ) มีผังแสดงทางออกฉุกเฉินอย่างชัดเจน และป้ายแสดงจุดรวมพลในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน (เช่น ไฟไหม้ แผ่นดินไหว) รวมทั้งแสดงให้เห็นถึงการแจ้งสถานที่สำรองในการให้บริการ	✓	
๘.	มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น	✓	
๙.	มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ (กรณีที่ห้องน้ำไม่อยู่ในอำนาจการบริหารจัดการของหน่วยงานเอง ให้พิจารณาจากการมีส่วนร่วมในการสนับสนุนการบริหารจัดการ)	✓	
๑๐.	มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม	✓	

ข้อที่	การดำเนินการ	มี (รับพิจารณาต่อ)	ไม่มี (ไม่พิจารณาต่อ)
๑๑.	มีจุดแรกรับและมีเจ้าหน้าที่ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการหรือช่วยเตรียมเอกสารกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลารอคอย	✓	
๑๒.	มีการจัดลำดับขั้นตอนและมีแผนผังแสดงขั้นตอนหลักในการรับบริการอย่างชัดเจน รวมทั้งมีการแสดงระยะเวลาและค่าธรรมเนียมในการรับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบข้อมูล	✓	
๑๓.	มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ	✓	
๑๔.	มีการกำหนดพื้นที่เขตปลอดบุหรี่ และ/หรือ จัดให้มีเขตสูบบุหรี่เป็นการเฉพาะได้ในบริเวณที่เหมาะสม (หมายเหตุ การยกเว้นไม่ต้องจัดให้มีพื้นที่สูบบุหรี่ให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด)	✓	
๑๕	มีที่จอดรถและป้ายสัญลักษณ์สำหรับผู้พิการตามมาตรฐานการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการ	✓	

๒. เกณฑ์ด้านคุณภาพ (๒๐๐ คะแนน) ★ ต้องเลือกในระบบในช่องการดำเนินการว่า “มี” เฉพาะข้อที่ดำเนินการได้จริง

๒.๑ แบบประเมินคุณภาพการบริการ (Checklist) (๑๐๐ คะแนน)

หน่วยงานประเมินตามประเด็นที่ได้ดำเนินการจริง สามารถเลือกได้มากกว่า ๑ ประเด็น และเครือข่ายระดับกระทรวงตรวจสอบและรับรองผลการดำเนินการ

ประเด็นการประเมิน	การดำเนินการ (พิจารณาการดำเนินการจริงและสามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)
๑. การออกแบบสถานที่ให้มีความโล่ง โปร่ง สบาย	❑ ๑.๑ พื้นที่ได้รับการปรับปรุงสถานที่ จัดให้มีแสงสว่างเพียงพอ และมีระบบระบายอากาศที่โปร่งสบาย ❑ ๑.๒ มีการวิเคราะห์ความหนาแน่นของพื้นที่ นำไปออกแบบสถานที่และวางระบบจัดการสภาพแวดล้อม ❑ ๑.๓ มีการกระจายเคาน์เตอร์และจัดลำดับผังงานบริการแยกตามประเภทงาน ทำให้ไม่มีพื้นที่ใดในศูนย์เกิดการกระจุกตัวของผู้รับบริการ ❑ ๑.๔ มีการออกแบบสถานที่ ที่สามารถปรับเปลี่ยนการใช้งานได้หลายรูปแบบตามสถานการณ์ต่าง ๆ ❑ ๑.๕ มีแผนในการจัดพื้นที่สำรองในการให้บริการ กรณีที่มีผู้รับบริการจำนวนมาก เพื่อลดความแออัด ❑ ๑.๖ มีการใช้ระบบนัดหมายล่วงหน้าและระบบคิวที่ลดขั้นตอนการรอคอยที่นานเกินสมควร ทำให้ไม่มีประชาชนยืนรอกันในบริเวณพื้นที่โถงบริการ ❑ ๑.๗ มีการวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการ และนำมาปรับเปลี่ยนสถานที่และสภาพแวดล้อมให้สอดคล้องกับกลุ่มผู้รับบริการ โดยอ้างอิงจากข้อมูลการเข้ามาใช้บริการจริง

ประเด็นการประเมิน	การดำเนินการ (พิจารณาการดำเนินการจริงและสามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)
	❑ ๑.๘ มีการปรับปรุงสถานที่ให้ประชาชนในชุมชนสามารถใช้ประโยชน์อื่นได้มากที่สุด เช่น สถานที่พักผ่อน สถานที่ศึกษาเรียนรู้ เป็นต้น
๒. การออกแบบสถานที่และบริการตามแนวคิดอารยสถาปัตย์ (Universal Design) ที่คำนึงถึงผู้รับบริการทุกกลุ่ม โดยไม่แบ่งเพศ อายุ หรือความแตกต่างทางกายภาพ	❑ ๒.๑ มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ (เช่น ทางลาด กริ่งขอความช่วยเหลือ บริเวณที่จอดรถและบริเวณห้องน้ำ ประตูสำหรับคนพิการ ห้องน้ำสำหรับคนพิการ ราวจับ ทางสัญจร) ถูกออกแบบและก่อสร้างเชื่อมโยงกันอย่างต่อเนื่อง ❑ ๒.๒ มีการจัดเจ้าหน้าที่มีทักษะให้ความช่วยเหลือและดูแลกลุ่มเปราะบางทันทีที่มีผู้มารับบริการ โดยให้ความช่วยเหลือตลอดการรับบริการตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ ❑ ๒.๓ มีการนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนที่เอื้อให้กลุ่มเปราะบางสามารถทำธุรกรรมจนเสร็จสิ้นได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่น
๓. การจัดการสิ่งแวดล้อม และส่งเสริมให้มีการใช้พลังงานทดแทน	❑ ๓.๑ มีการจัดโซนถังขยะแยกประเภทที่เป็นมาตรฐาน สะอาด ไม่มีกลิ่นรบกวน และมีการคัดแยกขยะอย่างเข้มงวดตั้งแต่ต้นทาง รวมทั้งมีการรณรงค์ให้ผู้รับบริการเห็นความสำคัญของการคัดแยกขยะ ❑ ๓.๒ มีการบันทึกและวิเคราะห์ปริมาณขยะที่เกิดขึ้น และดำเนินการตามแนวทางลดขยะให้เป็นศูนย์ (Zero Waste) ทั้ง Reduce Reuse และ Recycle ❑ ๓.๓ มีการใช้พลังงานทดแทน เช่น การติดตั้ง Solar Rooftop ที่สามารถผลิตไฟฟ้ามาสนับสนุนการใช้งานหน่วยงานได้อย่างต่อเนื่องและลดค่าไฟของหน่วยงานลงได้จริง ❑ ๓.๔ มีการรณรงค์ประหยัดพลังงานให้แก่เจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ ❑ ๓.๕ จัดให้มีพื้นที่สีเขียวและสวนหย่อมรอบหน่วยงานได้รับการออกแบบให้เป็นพื้นที่ดักฝุ่นและกรองอากาศ ช่วยเพิ่มคุณภาพอากาศให้แก่ผู้มาติดต่อ ❑ ๓.๖ มีกิจกรรมร่วมกับประชาชนในพื้นที่ในการนำขยะของหน่วยงานไปแปรรูปสร้างประโยชน์หรือสร้างมูลค่าหมุนเวียนอย่างเป็นรูปธรรมและยั่งยืน
๔. การออกแบบงานบริการที่ครอบคลุม และทั่วถึง	❑ ๔.๑ สามารถให้บริการงานที่ครอบคลุม ๓ ประเภทงานบริการ ประกอบด้วย งานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐ ทุกหน่วยงาน และงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ❑ ๔.๒ ออกแบบและจัดให้บริการเชิงรุกเฉพาะบุคคล (Personalized Service) สามารถให้บริการที่เท่าเทียมและทั่วถึง (เช่น บริการนอกสถานที่ Mobile Unit หรือบริการเชิงรุก) ตามความเหมาะสม โดยผู้รับบริการไม่ต้องเดินทางมายังหน่วยงาน ❑ ๔.๓ มีการจัดตั้งจุดบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) สำหรับงานบริการหลัก ทำให้ประชาชนไม่จำเป็นต้องเดินไปติดต่อหลายกองหรือหลายฝ่าย

ประเด็นการประเมิน	การดำเนินการ (พิจารณาการดำเนินการจริงและสามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)
	❑ ๔.๔ มีการบูรณาการและเชื่อมโยงงานบริการภายในหน่วยงานอย่างสมบูรณ์ โดยประชาชนสามารถยื่นคำขอและทำบริการที่เกี่ยวเนื่องกันหลายกระบวนงานให้จบได้ภายในหน้าเคาน์เตอร์เดียว ❑ ๔.๕ หน่วยงานสามารถให้บริการที่เป็นภารกิจของหน่วยงานภายนอกได้ มีการบริการแทนกันในงานบริการที่เกี่ยวข้อง หรือมีความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกในการจัดให้มีบริการข้ามหน่วยงาน เพื่อสร้างประสบการณ์และลดภาระแก่ประชาชน ❑ ๔.๖ พัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลเอกสารหลักฐานในการติดต่อราชการจากหน่วยงานภายนอก ทำให้ประชาชนได้รับบริการต่อเนื่องโดยไม่ต้องขอสำเนาเอกสารจากประชาชน
๕. การบริการกายภาพที่เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และบริการไร้รอยต่อ (Seamless)	❑ ๕.๑ มีจุดแรกรับและเจ้าหน้าที่คอยช่วยอำนวยความสะดวก คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำ และช่วยเตรียมเอกสารเพื่อลดระยะเวลาการรอคอย รวมทั้งมีระบบคิวเพื่อจัดลำดับการให้บริการ ❑ ๕.๒ มีการนำระบบบริหารจัดการคิวอัจฉริยะหรือเทคโนโลยีอื่นมาใช้ ซึ่งสามารถคาดการณ์ระยะเวลารอคอยและผู้รับบริการสามารถตรวจสอบลำดับคิวได้แบบเรียลไทม์ ❑ ๕.๓ มีการแสดงข้อมูลขั้นตอน ระยะเวลา และค่าธรรมเนียม รวมถึงข้อมูลอื่นที่สำคัญต่อการรับบริการภายในหน่วยงาน โดยแสดงให้เห็นเด่นชัด เข้าใจได้ง่าย และข้อมูลสอดคล้องกับการให้บริการจริง ❑ ๕.๔ มีการปรับรูปแบบการให้บริการตามความเหมาะสมหรือมีการจัดช่องทางพิเศษ (Express Lane) ตามปริมาณของผู้รับบริการในแต่ละช่วงเวลา ❑ ๕.๕ ผู้รับบริการที่มาติดต่องานบริการที่ไม่ใช่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน แต่เป็นหน่วยงานภายใต้สังกัดเดียวกันหรือมีความเกี่ยวข้องกัน จะได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับรายชื่อเอกสาร ช่องทาง และพิกัดของหน่วยงานพื้นที่ที่ถูกต้องอย่างแม่นยำ ❑ ๕.๖ ผู้รับบริการสามารถติดต่อขอรับบริการของหน่วยงานในสังกัดเดียวกันได้ทุกสาขา โดยหน่วยงานมีระบบรองรับการส่งต่อข้อมูลไปยังพื้นที่ที่รับผิดชอบ และผู้รับบริการสามารถติดตามความคืบหน้าของงานได้ผ่านระบบออนไลน์ในทุกที่ ❑ ๕.๗ มีการบูรณาการงานบริการหลักร่วมกันระหว่างหน่วยงาน โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลหารือร่วมกัน ร่วมออกแบบ และร่วมดำเนินการกับหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง เพื่อสร้างบริการไร้รอยต่อให้กับผู้รับบริการ
๖. การเปลี่ยนผ่านสู่บริการดิจิทัลเต็มรูปแบบและช่องทางออนไลน์	❑ ๖.๑ มีระบบยื่นคำขอและแนบเอกสารผ่านแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) และมีระบบดึงข้อมูลอัตโนมัติ (Pre-fill) เพื่อความสะดวกแทนการยื่นคำขอ

ประเด็นการประเมิน	การดำเนินการ (พิจารณาการดำเนินการจริงและสามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)
	ในรูปแบบกระดาษ โดยไม่ต้องเดินทางมาติดต่อยื่นเอกสารตัวจริงที่หน้าเคาน์เตอร์ของหน่วยงาน ❑ ๖.๒ มีการใช้ระบบปัญญาประดิษฐ์ (AI) เข้ามาช่วยคอยตอบคำถามและให้คำปรึกษาหรือช่วยในการบริการผ่านช่องทางออนไลน์ได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ❑ ๖.๓ มีช่องทางออนไลน์พื้นฐาน (เช่น SMS, LINE, Facebook หรือ เว็บไซต์) สำหรับติดต่อสอบถามข้อมูล แจ้งเตือนไปยังผู้รับบริการ (เช่น แจ้งเตือนใบอนุญาตหมดอายุ แจ้งนัดหมาย) ❑ ๖.๔ งานบริการหลักได้รับการพัฒนาเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ (Fully Digital) ประชาชนยื่นคำขอออนไลน์ ชำระเงินผ่านระบบ e-Payment ติดตามสถานะได้เรียลไทม์ (Tracking System) และรับใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์ได้ทันทีโดยไม่ต้องมาติดต่อหน้าเคาน์เตอร์
๗. การบริหารจัดการและพัฒนาบุคลากรเพื่อการบริการ	❑ ๗.๑ หน่วยงานจัดสรรจำนวนเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์สอดคล้องกับปริมาณประชาชน และมีการจัดเวรปฏิบัติงานช่วงพักเที่ยงหรือชั่วโมงเร่งด่วนเพื่อให้บริการมีความต่อเนื่อง ❑ ๗.๒ เจ้าหน้าที่ทุกคนได้รับการพัฒนาทักษะแบบ Multi-skill จนสามารถโยกย้ายไปปฏิบัติงานแก้ไขปัญหา และทำหน้าที่แทนกันได้ในทุกเคาน์เตอร์บริการ ❑ ๗.๓ มีการใช้ระบบ Data Analytics มาวิเคราะห์สถิติผู้รับบริการเพื่อใช้วางแผนจัดอัตรากำลังเสริมล่วงหน้าได้อย่างแม่นยำ ❑ ๗.๔ เจ้าหน้าที่ทุกคนผ่านการอบรมทักษะที่จำเป็น สามารถปฏิบัติตามคู่มือประชาชนได้อย่างถูกต้อง ❑ ๗.๕ เจ้าหน้าที่ทุกคนได้รับการอบรมและได้รับการประเมินด้านการบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี (Service Mind) ❑ ๗.๖ หน่วยงานมีการวางระบบและการกำกับดูแล เพื่อป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันภายในหน่วยงาน ❑ ๗.๗ ไม่พบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ❑ ๗.๘ มีการประเมินสมรรถนะ (Competency) ด้านการบริการ และผลคะแนนความพึงพอใจรายบุคคลจากประชาชนเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๘๐ ❑ ๗.๙ เจ้าหน้าที่สามารถคิดริเริ่มพัฒนากระบวนงานจากประสบการณ์หน้างานจนเกิดนวัตกรรมบริการใหม่ หรือมีเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ที่กระตุ้นให้เจ้าหน้าที่สร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อการบริการ

ประเด็นการประเมิน	การดำเนินการ (พิจารณาการดำเนินการจริงและสามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)
๘. การจัดให้มีฐานข้อมูลที่สำคัญในการบริการ และมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ	❑ ๘.๑ มีระบบการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการบริการที่ถูกต้องและเป็นระบบ เพื่อรองรับการค้นหาข้อมูลและนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว ❑ ๘.๒ มีการจัดเก็บข้อมูลสถิติของผู้รับบริการภายในพื้นที่ และนำมาวิเคราะห์แนวโน้มพฤติกรรมผู้รับบริการเพื่อนำมาพัฒนาบริการเชิงรุกให้สอดคล้องกับบริบทในพื้นที่ ❑ ๘.๓ หน่วยงานให้ความสำคัญกับข้อมูลเปิด (Open Data) เพื่อให้ประชาชนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม โดยมีฐานข้อมูลเปิดภาครัฐที่ประชาชนสามารถสืบค้นได้ ❑ ๘.๔ มีการบูรณาการระบบร่วมกับหน่วยงานอื่นและแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการบริการประชาชน ❑ ๘.๕ มีการประกาศนโยบายและคำชี้แจงเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Notice) หรือแจ้งเหตุในการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลให้ผู้มารับบริการทราบอย่างชัดเจน ❑ ๘.๖ มีแผนการกำกับดูแลการป้องกันความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber Risk) มีการติดตั้งระบบป้องกันขั้นพื้นฐาน (Firewall/Antivirus) ❑ ๘.๗ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สอดคล้องกับมาตรฐานความปลอดภัยทางเทคโนโลยีและกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) อย่างสมบูรณ์ ❑ ๘.๘ มีการมอบหมายเจ้าหน้าที่เป็นผู้ดูแลระบบ และติดตามดูแลระบบ (Monitoring) เพื่อไม่ให้ระบบเกิดการบริการหยุดชะงัก กรณีเป็นระบบที่ส่วนกลางพัฒนาจะต้องมีหน้าที่ประสานงานกับส่วนกลางให้แก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน
๙. การจัดทำแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ	❑ ๙.๑ มีแผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) รองรับกรณีเกิดภาวะวิกฤตหรือภัยพิบัติ โดยระบุข้อมูลการให้บริการ สถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ รวมทั้งขั้นตอนการทำงานในสถานการณ์ฉุกเฉินไว้อย่างชัดเจน รวมทั้งมีการทบทวนและปรับปรุงให้เท่าทันต่อภัยคุกคามรูปแบบใหม่ ๆ (เช่น โรคระบาดอุบัติใหม่ หรือภัยการเมือง) ❑ ๙.๒ ระบบการบริหารความต่อเนื่องสามารถบูรณาการร่วมกับหน่วยงานเครือข่ายภายนอกในพื้นที่ได้อย่างสมบูรณ์ ส่งผลให้หน่วยงานสามารถรักษาการให้บริการงานที่จำเป็นแก่ประชาชนได้อย่างราบรื่นโดยการบริการไม่หยุดชะงัก ❑ ๙.๓ มีการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ที่เข้าใจง่าย (เช่น รูปแบบอินโฟกราฟิก หรือคลิปวิดีโอ) เพื่อสร้างความเข้าใจและเผยแพร่ข้อมูลขั้นตอนแนวทางการรับบริการในภาวะฉุกเฉินให้แก่เจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบอย่างทั่วถึง

ประเด็นการประเมิน	การดำเนินการ (พิจารณาการดำเนินการจริงและสามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)
	❑ ๙.๔ เจ้าหน้าที่ทุกคนมีความเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองตามแผน BCP ผ่านการสื่อสารและการอบรมซักซ้อมเป็นประจำ (อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง)
๑๐. แผนการติดตามการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก	❑ ๑๐.๑ มีแผนการติดตามผลการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวกที่เป็นลายลักษณ์อักษร โดยกำหนดหัวข้อเรื่องที่ติดตาม วัตถุประสงค์ ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาชัดเจน ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ❑ ๑๐.๒ มีการสร้างระบบกลไกการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการ (Monitoring System) เพื่อให้เห็นจุดบกพร่องของระบบงาน ❑ ๑๐.๓ มีกระบวนการนำข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนามาจัดทำเป็นแผนปรับปรุงแก้ไขงานอย่างต่อเนื่อง ❑ ๑๐.๔ มีระบบแดชบอร์ด (Dashboard) ที่รายงานผลลัพธ์แบบเรียลไทม์ เพื่อนำมาใช้ในการบริหารงาน และมีระบบแจ้งเตือนจุดวิกฤตก่อนที่จะเกิดความเสียหายลุกลาม ❑ ๑๐.๕ เมื่อตรวจพบปัญหาระบบงานขัดข้องหรือเกิดประเด็นร้องเรียน มีระบบการเข้าแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที (Take Action) ภายในเวลาที่กำหนด

๒.๒ การเขียนบรรยายความโดดเด่นและความเป็นต้นแบบของหน่วยงาน มี ๑๐ ข้อ ๆ ละ ๑๐ คะแนน รวม ๑๐๐ คะแนน (บรรยายข้อละไม่เกิน ๒,๐๐๐ ตัวอักษร สามารถแนบไฟล์หลักฐาน ไฟล์ PDF ประกอบได้ข้อละไม่เกิน ๑ ไฟล์ ขนาดไม่เกิน ๑๐ MB)

★ **หมายเหตุ :**

- เป็นเพียงแนวคำตอบเท่านั้น ประเด็นไหนที่ สพจ. ไม่ได้ดำเนินการ/ไม่มีหลักฐาน ขอให้ตัดออก และใส่ข้อมูลที่จังหวัดได้ดำเนินการจริง/มีหลักฐานจริงเท่านั้น

- ในแต่ละข้อให้บรรยายไม่เกิน 2,000 อักขระ (รวมเว้นวรรค) จึงควรบรรยายเนื้อหาสำคัญๆ สั้นๆ ดังนั้น หากต้องการอธิบายรายละเอียด ให้อธิบายกรพร้อมรูปภาพในหลักฐานแนบแต่ละข้อ

- หลักฐานประกอบด้วยรูปภาพและข้อความบรรยายเพิ่มเติม เพื่อให้กรรมการเห็นเชิงประจักษ์ โดยทำในไฟล์ word และแปลงไฟล์เป็น PDF จำนวน 1 ไฟล์ ขนาดไม่เกิน 10 MB

๑) สถานที่ให้บริการที่สะดวก [1]–[2]–[3] : หน่วยงานมีการออกแบบและจัดการสภาพแวดล้อมอย่างไร เพื่อให้เอื้อต่อการเข้าถึงของคนทุกกลุ่มและแสดงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม (๑๐ คะแนน)

คำอธิบาย แสดงให้เห็นถึงความโดดเด่นของสถานที่ที่ให้บริการที่สะดวก สบาย อำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการทุกเพศและทุกวัย มีการนำแนวคิด Universal Design (อารยสถาปัตย์) มาใช้เพื่อให้คนพิการ ผู้สูงอายุ และสตรีมีครรภ์เข้าถึงบริการได้อย่างเท่าเทียม มีการนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนที่เอื้อให้กลุ่มเปราะบางช่วยเหลือตนเองได้ มีการวิเคราะห์ความหนาแน่นของพื้นที่และความต้องการเพื่อออกแบบสถานที่ให้มีความเหมาะสม

สามารถปรับเปลี่ยนการใช้งานได้หลากหลายรูปแบบตามสถานการณ์ รวมทั้งมุ่งเน้นการเพิ่มพื้นที่สีเขียว การใช้พลังงานสะอาด และการวิเคราะห์ปริมาณขยะที่เกิดขึ้นเพื่อการจัดการสิ่งแวดล้อมตามแนวทาง Zero Waste สร้างประโยชน์และมูลค่าหมุนเวียนอย่างเหมาะสม

คำตอบ

1) มีการจัดสถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน โล่ง โปร่ง ไม่แออัด มีแสงสว่างเพียงพอ มีป้ายเตือนจุดเสี่ยงและป้ายบอกทิศทางตั้งแต่จุดแรกรับจนถึงจุดให้บริการ รวม.....ช่องบริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ที่นั่งพักคอย พื้นที่สีเขียว จุดบริการน้ำดื่ม อุปกรณ์จัดทำเอกสาร ห้องน้ำสะอาดถูกสุขลักษณะ และที่จอดรถรองรับได้.....คัน พื้นที่ภายในอาคารกำหนดเป็นเขตปลอดบุหรี่ และจัดพื้นที่สูบบุหรี่แยกเป็นสัดส่วน (ถ้ามีให้ระบุว่าอยู่บริเวณไหน) มีการนำข้อมูลช่วงเวลาที่มีผู้มาขอรับบริการจำนวนมากโดยเฉพาะก่อนวันหยุดยาว เช่น วันแรงงาน วันสงกรานต์หรือวันปีใหม่ มาวางแผนจัดพื้นที่ให้บริการสำรอง คือ ห้องประชุมสำนักงานพาณิชย์ เพื่อกระจายผู้รับบริการและลดความแออัด (ถ้ามี/ถ้าไม่มีให้เอาออก)

2) ได้นำแนวคิด Universal Design มาออกแบบสถานที่ให้บริการ โดยคำนึงถึงคนพิการ สตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ และกลุ่มเปราะบาง จัดให้มีทางลาด ที่จอดรถพร้อมป้ายสัญลักษณ์สำหรับคนพิการ ห้องน้ำที่มีราวจับและรองรับรถเข็น มีทางสัญจรที่สะดวก มีกริ่งขอความช่วยเหลือเพื่อให้เจ้าหน้าที่เข้าดูแลได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งได้นำเทคโนโลยี เช่น ตู้บริการอัจฉริยะ มาอำนวยความสะดวกให้กลุ่มเปราะบางสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการได้ด้วยตนเองอย่างสะดวกและเท่าเทียม (ถ้ามีให้อธิบายนวัตกรรมที่สพจ.ทำ/ถ้าไม่มีให้เอาออก) มีการวิเคราะห์ความหนาแน่นของพื้นที่และความต้องการเพื่อออกแบบสถานที่ให้มีความเหมาะสม สามารถปรับเปลี่ยนการใช้งานได้หลากหลายรูปแบบตามสถานการณ์ (ถ้ามีให้อธิบายสิ่งที่สพจ.ทำ/ถ้าไม่มีให้เอาออก)

3) จัดภูมิทัศน์โดยรอบด้วยพื้นที่สีเขียวเพื่อเอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน เช่น สวนหย่อม รณรงค์ลดการใช้พลังงานเพื่อมุ่งสู่ความเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality) ใส้พลังงานทดแทนโดยติดตั้ง Solar Cell ส่องสว่างบริเวณสำนักงาน (ถ้ามี) มีการจัดการขยะตามหลัก Zero Waste มีถังคัดแยกขยะ 4 ประเภท ได้แก่ ขยะอินทรีย์ ขยะรีไซเคิล ขยะทั่วไป และขยะอันตราย พร้อมประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วม ควบคู่กับการดำเนินงานตามหลัก 3Rs ได้แก่ Reduce ลดการใช้กระดาษด้วยระบบ e-Office และแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ Biz Regist Reuse นำกระดาษใช้แล้วหนึ่งหน้ามาทำเป็นแบบฟอร์ม/แบบสำรวจ และใช้ตะกร้าหรือถุงผ้าแทนถุงพลาสติก และ Recycle นำวัสดุเหลือใช้มาแปรรูปใช้ประโยชน์ เช่น ห่อกระดาษ A4 ทำถุงใส่เอกสาร กล่องเครื่องดื่ม UHT ทำวัสดุมุงหลังคา และขวดพลาสติกนำไปทำผ้าไตรจีวร นำเศษอาหารหรือใบไม้ทำปุ๋ยหมัก ดัดแปลงขวดน้ำหรือกระป๋องเป็นกระถางต้นไม้ (ให้ยกตัวอย่างกิจกรรมที่ สพจ.ทำ/ถ้าอันไหนไม่ได้ทำให้เอาออก)

๒) การบริการที่มีคุณภาพ [1.7]–[4]–[5] : หน่วยงานมีมาตรฐานการให้บริการที่ทำให้ประชาชนได้รับประสบการณ์ที่สะดวก รวดเร็ว และไร้รอยต่ออย่างไร รวมทั้งมีการวิเคราะห์ความต้องการและปรับปรุงงานบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง (๑๐ คะแนน)

คำอธิบาย แสดงให้เห็นถึงช่องทางการให้บริการและรูปแบบการบริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว ลดภาระค่าใช้จ่ายและลดการเดินทาง จนสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง มีการปรับรูปแบบการให้บริการ

ตามความเหมาะสมหรือจัดช่องทางพิเศษ (Express Lane) มีการนำระบบบริหารจัดการคิวอัจฉริยะหรือเทคโนโลยีอื่นที่ทำให้สามารถคาดการณ์และติดตามระยะเวลารอคอยได้แบบเรียลไทม์ มีการบูรณาการทำงานและเชื่อมโยงบริการที่สร้างประสบการณ์ไร้รอยต่อ (Seamless Experience) จัดให้มีบริการเชิงรุกที่เข้าถึงผู้รับบริการ รวมทั้งมีการสำรวจความต้องการและปัญหาเพื่อนำมาออกแบบบริการ ลดขั้นตอนและระยะเวลาตามมาตรฐาน (SLA) ปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้นสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

คำตอบ

1) ได้พัฒนาช่องทางการให้บริการทั้งในรูปแบบดิจิทัล 100% ประชาชนยื่นคำขอผ่านระบบได้ทุกที่ทุกเวลา สามารถลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางให้แก่ประชาชน และแบบ Walk in ณ ศูนย์บริการประชาชนที่รวมงานบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service : OSS) ครอบคลุม 3 ประเภทงาน ได้แก่ งานบริการตามภารกิจหลัก งานบริการข้อมูลข่าวสาร และงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยมีจุดแรกรับพร้อมเจ้าหน้าที่คัดกรองเอกสาร ให้คำแนะนำ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการปิดป้ายผังขั้นตอน ระยะเวลา และค่าธรรมเนียมให้เห็นอย่างชัดเจน

2) นำระบบ Mobile App MOC Q Online ให้ประชาชนสามารถจองคิวล่วงหน้าได้ทุกที่ ทุกเวลาผ่านสมาร์ทโฟน เลือกงานบริการ/วัน/ช่วงเวลาที่สะดวกได้ และระบบ Alert Queue ที่แจ้งเตือนให้ประชาชนทราบลำดับคิวล่วงหน้าก่อนวันเข้ารับบริการผ่าน Mobile App

3) มีการปรับรูปแบบการให้บริการตามความเหมาะสมหรือจัดช่องทางพิเศษ (Express Lane) ในกรณีที่มีผู้มารับบริการมาก (ถ้ามีให้อธิบายแนวทางของ สพจ./ถ้าไม่มีแนวทาง ให้ตัดข้อนี้ออก)

4) มีกระบวนการส่งต่อเรื่องไปยังหน่วยงานอื่นเพื่อให้บริการแบบไร้รอยต่อ (Seamless Experience) โดยมีฐานข้อมูลช่องทางการติดต่อหน่วยงานภายในและภายนอกสำนักงานฯ ทั้งสมุดโทรศัพท์ เว็บไซต์หน่วยงานในสังกัดกระทรวงพาณิชย์ทั้งส่วนกลางและภูมิภาค รวม 76 จังหวัด เพื่ออำนวยความสะดวกในการประสานงานและส่งต่อผู้รับบริการไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐตามมาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูล จำนวน 8 ชุดข้อมูล อาทิ ข้อมูลทะเบียนนิติบุคคล บัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น งบการเงิน และทะเบียนพาณิชย์ มีบริการขออนุญาตขนย้ายสินค้าควบคุมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์รองรับการให้บริการต่างพื้นที่ เช่น กระเทียม หอมหัวใหญ่ และข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ โดยผู้รับบริการสามารถยื่นคำขอผ่านระบบออนไลน์จากสำนักงานพาณิชย์จังหวัดต้นทางไปยังจังหวัดปลายทาง และเจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ทันที ลดการใช้เอกสารและการประสานงานแบบเดิม ส่งผลให้ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็ว ต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ

5) มีการให้บริการเชิงรุกที่เข้าถึงผู้รับบริการ (ถ้ามีให้ระบุกลุ่มเป้าหมายและประเภทงานที่เข้าไปให้บริการ) เช่น ให้บริการรับจดทะเบียนนิติบุคคลในแหล่งชุมชน/บ้าน , มีการส่งเอกสารให้ประชาชนถึงบ้าน

6) มีการสำรวจความต้องการและปัญหาการให้บริการเพื่อนำมาออกแบบและแก้ไขปัญหาการให้บริการทั้งในรูปแบบกระดาษและ QR Code ผ่านเว็บไซต์ https://mocsc-gecc.moc.go.th/apps/public/evaluationform/303?OrgStructureId=0&ServiceId=0&Type=6 ครอบคลุม 6 ประเด็น ได้แก่ ประเภทงานบริการ วันและเวลาเปิดให้บริการ สถานที่ให้บริการ ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อนำปัญหาจากผลการ

สำรวจมาจัดลำดับความสำคัญและปรับปรุงให้ตรงกับความต้องการ เช่น... (ให้ยกตัวอย่างปัญหาที่เกิดจริงจากผลสำรวจ)

๓) การบริการออนไลน์เบ็ดเสร็จทุกที่ ทุกเวลา [6] : ระบบการให้บริการออนไลน์มีรูปแบบเบ็ดเสร็จ (End to End) หรือไม่ ปัจจุบันมีผู้รับบริการใช้บริการผ่านทางออนไลน์มากน้อยเพียงใด ทั้งนี้ หน่วยงานมีเป้าหมายในการส่งเสริมให้ผู้รับบริการใช้บริการออนไลน์เพิ่มขึ้นอย่างไร พร้อมทั้งมีการวิเคราะห์ข้อจำกัดในการรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์และแก้ไขปัญหาหรือไม่ อย่างไร (๑๐ คะแนน)

คำอธิบาย แสดงให้เห็นถึงการพัฒนาระบบหรือการนำระบบออนไลน์มาให้บริการเป็นหลักตลอดประสบการณ์ผู้ใช้งาน (Customer Journey) ตั้งแต่การยื่นคำขอที่สามารถดึงข้อมูลอัตโนมัติ (Pre-fill) แนบเอกสาร ชำระค่าธรรมเนียม จนถึงการรับใบอนุญาต/เอกสารรับรองในรูปแบบ e-Document (โดยประชาชนไม่ต้องเดินทางมาที่จุดบริการ) และมีระบบติดตามสถานะการดำเนินงาน (Tracking System) ทำให้ผู้รับบริการมีความสะดวก สามารถรับบริการได้ทุกที่ ทุกเวลา ลดภาระในการเตรียมเอกสารและการเดินทาง พร้อมทั้งหน่วยงานมีการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ใช้งานผ่านออนไลน์เปรียบเทียบสัดส่วนกับผู้รับบริการทุกช่องทาง เพื่อค้นหาแนวทางเพิ่มสัดส่วนการใช้บริการออนไลน์ และมีกลไกช่วยเหลือกลุ่มที่ไม่สามารถเข้าถึงระบบออนไลน์ เพื่อไม่ให้มีใครถูกทิ้งไว้ข้างหลัง

คำตอบ

1) ได้พัฒนางานบริการสู่ระบบดิจิทัลเต็มรูปแบบ (Fully Digital) 3 ประเภทงาน รวม 54 กระบวนงาน ได้แก่ งานจดทะเบียนนิติบุคคล 28 กระบวนงาน งานจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา 14 กระบวนงาน และงานขออนุญาตขนย้ายสินค้า 12 กระบวนงาน ผู้รับบริการสามารถดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ได้ทุกที่ทุกเวลา ตั้งแต่การยืนยันตัวตนผ่าน ThaIDหรือเป๋าตัง ยื่นคำขอ e-Form แนบเอกสาร ชำระค่าธรรมเนียมผ่าน e-Payment และดาวน์โหลดไฟล์เอกสารในรูปแบบ e-Documment เช่น ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD Biz Regist) ระบบนำส่งงบการเงิน (e-Filing) และระบบขอหนังสือรับรองและรับรองสำเนาเอกสารนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) โดยข้อมูลที่ผู้รับบริการได้กรอกผ่านระบบแล้วจะถูกจัดเก็บในฐานข้อมูลจะไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำในการใช้บริการครั้งต่อไป โดยประชาชนไม่ต้องเดินทางที่ศูนย์บริการฯ สามารถลดขั้นตอน ระยะเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางได้

2) ได้สื่อสารประชาสัมพันธ์ช่องทางออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ Line/Facebook สำนักงานฯ เพื่อสร้างการรับรู้และผลักดันให้ผู้รับบริการเข้าถึงช่องทางออนไลน์มากขึ้น โดยในปี 2569 มีประชาชนขอรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ ... ราย และขอรับบริการที่ศูนย์ฯ....ราย เมื่อเทียบสัดส่วนผู้ใช้บริการพบว่าประชาชน (ทางไหนมากกว่ากันให้อธิบาย มีการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการทั้งออนไลน์และออนไซต์เพื่อนำผลสำรวจฯ มาปรับปรุงรูปแบบบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน โดยทางออนไลน์ มีความพึงพอใจร้อยละ... และออนไซต์ร้อยละ (ใส่รายละเอียดข้อมูลความพึงพอใจ ถ้ามี)

3) กระทรวงฯ ได้ประกาศนโยบายการใช้บริการออนไลน์เต็มรูปแบบ ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2569 โดยยุติการให้บริการจดทะเบียนห้างหุ้นส่วนและบริษัทจำกัดในรูปแบบ WALK IN (การยื่นคำขอแบบกระดาษ) ทุกประเภทคำ

ขอ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนเปลี่ยนผ่านไปใช้บริการระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบ โดยทางศูนย์ฯ ได้จัดเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการคอยให้คำแนะนำและช่วยเหลือการใช้งานระบบออนไลน์ทุกระบบพร้อมจัดทำคู่มือแนะนำการใช้งานทั้งในรูปแบบเอกสารและ QR Code เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์และ ณ จุดให้บริการ เพื่อให้ประชาชนสามารถศึกษาวิธีการใช้งานได้ด้วยตนเอง ลดข้อจำกัดในการเข้าถึงเทคโนโลยี และสร้างความมั่นใจในการใช้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึง

4) มีการติดตามสถานะและแจ้งเตือนการให้บริการ (Tracking System) โดยพัฒนาช่องทางทั้งรูปแบบปกติและดิจิทัล โดยช่องทางปกติใช้หนังสือราชการและโทรศัพท์ เช่น การแจ้งเตือนการต่ออายุใบอนุญาต การยื่นรายงานการค้าข้าว และการตรวจสอบการจัดทำงบการเงินและบัญชี ส่วนช่องทางดิจิทัลใช้ SMS, E-mail, Application Line และระบบออนไลน์ เช่น Biz Regist และระบบ e-Service เพื่อแจ้งเตือนและให้ผู้รับบริการตรวจสอบสถานะคำขอได้ด้วยตนเองตลอด 24 ชั่วโมง โดยกำหนดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบติดตามเรื่อง จัดทำแผนการแจ้งเตือน และรายงานผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ

๔) บุคลากรที่พร้อมให้บริการ [7] : กลไกการบริหารจัดการและพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน ช่วยสร้างแรงจูงใจ ปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการบริการ (Service Mind) และเพิ่มสมรรถนะในการให้บริการที่มีคุณภาพได้อย่างไร (๑๐ คะแนน)

คำอธิบาย แสดงให้เห็นถึงการวิเคราะห์กำลังคนที่สอดคล้องกับปริมาณงานจริง การสร้างสิ่งจูงใจแบบเฉพาะบุคคล (Personalization) ที่มากกว่าแค่การเลื่อนขั้นเงินเดือน การพัฒนาทักษะที่สำคัญและพัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่แบบ Multi-skill สามารถทำงานแทนกันได้และสร้างบรรยากาศให้เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ภายในหน่วยงาน พร้อมทั้งวางระบบและกำกับดูแลป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันและการร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวก มีการสร้างขวัญกำลังใจให้บุคลากรและมีการปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการช่วยเหลือผู้รับบริการ (Service Mind) และสามารถแก้ไขปัญหาหรือรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ รวมถึงเจ้าหน้าที่มีความสามารถในการคิดริเริ่มนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อสร้างความประทับใจที่เหนือความคาดหวัง

คำตอบ

1) มีการวิเคราะห์ความต้องการกำลังคนให้เหมาะสมกับปริมาณงานในช่วงเวลาต่าง ๆ โดยพาณิชย์จังหวัดจะประชุมหารือร่วมกับหัวหน้าทุกกลุ่มงาน เพื่อกำหนดแนวทางการให้บริการประชาชนตามเกณฑ์มาตรฐาน GECC และจัดทำแผนกำลังคน เช่น การให้บริการช่วงพักเที่ยง หรือช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการจำนวนมาก

2) มีการประกาศเชิดชูบุคลากรที่มีผลการประเมินความพึงพอใจด้านจิตบริการ (Service Mind) รายบุคคลดีเด่นในช่องทางต่าง ๆ (ถ้ามีให้ระบุช่องทางปชส./ความถี่ในการประกาศ เช่น รายเดือน/ไตรมาส) รวมทั้งมีการโหวตเลือกบุคลากรต้นแบบด้านคุณธรรมและจริยธรรม เพื่อมอบใบประกาศเกียรติคุณ ยกย่องเชิดชูเกียรติเป็นผู้ทำความดี มีคุณธรรมเป็นที่ประจักษ์ เป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน (ระบุช่องทางปชส.)

3) ส่งบุคลากรจากกลุ่มงานต่าง ๆ เข้ารับการอบรมหลักสูตรที่กระทรวงฯ และหน่วยงานในจังหวัดหรือกลุ่มจังหวัดจัดขึ้น ทั้งในรูปแบบออนไซต์และออนไลน์เพิ่มเสริมสร้างความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน สามารถทำงานทดแทนกันได้ เช่น หลักสูตร “นายทะเบียนระดับต้นและระดับกลาง”เพื่อช่วยปฏิบัติงานในกลุ่มทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้าในช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการจำนวนมาก หลักสูตร “การบริการที่เป็นเลิศ” ของสำนักงาน ก.พ. เพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการของบุคลากร (ให้ระบุหลักสูตรอื่นๆเพิ่มเติม) รวมทั้งจัดเวทีให้ผู้ผ่านการอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ ได้ถ่ายทอดความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม มีการสอนงานทั้งในและข้ามกลุ่มงาน มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และวิธีแก้ไขปัญหาจากการปฏิบัติงาน จนสามารถสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ/แก้ไขปัญหา....(ระบุถ้ามี)

4) มีการปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรตระหนักรู้ถึงปัญหาและผลกระทบของการทุจริต โดยประกาศเจตนารมณ์ NO GIFT POLICY ไม่รับของขวัญ ของกำนัลและไม่เรียกรับผลประโยชน์จากการปฏิบัติหน้าที่ทุกชนิด รวมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ เช่น ต้านทุจริตศึกษาเพื่อสร้างสังคมไม่ทนต่อการทุจริต ผลประโยชน์ทับซ้อนจุดเล็กน้อยที่กลายเป็นคดีใหญ่ และการเชิญชวนบุคลากรร่วมเป็นเครือข่าย MOC Zero Corruption ป้องกันการทุจริตเชิงรุก ซึ่งปัจจุบันมีสมาชิกกว่า 4,200 คน

5) รองปลัดกระทรวง/ผู้ตรวจราชการกระทรวงพาณิชย์ ตรวจเยี่ยมศูนย์บริการฯ เพื่อสร้างขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากร รับฟังความคิดเห็น ปัญหา/อุปสรรคในการปฏิบัติงาน และให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพมากขึ้น (ให้ระบุวันที่ผู้บริหารมาตรวจเยี่ยม)

๕) การให้ความสำคัญของข้อมูลที่มีความปลอดภัย [8]–[9] : หน่วยงานมีการบริหารจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบ มีการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ พร้อมทั้งมีมาตรการความปลอดภัยทางไซเบอร์และมีแผนรองรับให้สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องอย่างไร (๑๐ คะแนน)

คำอธิบาย แสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญกับข้อมูลการให้บริการ มีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่มีความปลอดภัย มีการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ให้สอดคล้องกับบริบทพื้นที่ นำไปสู่การปรับปรุงบริการและสร้างสรรค์กิจกรรมที่เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการ รวมทั้งมีการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Data) เพื่อให้ประชาชนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม โดยมีฐานข้อมูลเปิดภาครัฐที่ประชาชนสามารถสืบค้นได้/มีช่องทางที่ประชาชนสามารถติดต่อขอรับข้อมูลภาครัฐได้ พร้อมทั้งมีมาตรการป้องกันความเสี่ยงภัยคุกคามไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และมอบหมายเจ้าหน้าที่เป็นผู้ดูแลระบบและติดตามดูแลระบบ (Monitoring) เพื่อไม่ให้การบริการหยุดชะงัก พร้อมทั้งมีแผนรองรับให้สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

คำตอบ

1) สป.พาณิชย์ มีระบบการบริหารจัดการข้อมูลที่มีความปลอดภัยตามหลักธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance) ดังนี้

1.1 มีมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Policy) ตามกฎหมาย PDPA ที่มีระบบจำกัดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล มีการสำรองข้อมูลเป็นประจำและติดตั้งระบบป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่ได้มาตรฐาน มีการ

ประกาศใช้นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (ถ้า สพจ.ออกเองให้ใช้ของ สพจ. /ถ้าไม่มีให้ใช้ของ สป./และลงวันที่ที่ออกประกาศด้วย) ประกาศ ณ วันที่ 26 กรกฎาคม 2567 และปฏิบัติตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 อย่างเคร่งครัดในการจัดเก็บข้อมูลผู้มาติดต่อราชการหรือขอรับบริการ

1.2 ระบบสารสนเทศที่ให้บริการ มีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล (Access Control) แบ่งแยกระดับการเข้าถึงตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

1.3 ผู้ดูและระบบ (ส่วนกลาง) มีระบบสำรองข้อมูล (Backup) สม่ำเสมอและติดตั้งระบบป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ตามประกาศของ สกมช.

2) มีการนำข้อมูล.....(เช่น สถิติการให้บริการและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ (เช่น คำขออนุญาตต่างๆ/ข้อแนะนำ/ข้อร้องเรียน/ผลสำรวจความพึงพอใจ) มาวิเคราะห์ให้สอดคล้องกับภารกิจของจังหวัด เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการ (เช่น การลดขั้นตอนการให้บริการที่ซ้ำซ้อน/การสร้างสรรค์กิจกรรม/โครงการอบรมพัฒนาผู้ประกอบการ (SME/Smart Farmer)

3) มีการเชื่อมโยงและเผยแพร่ชุดข้อมูล (Open Data) ผ่านระบบบัญชีข้อมูลของสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ (https://moc.gdcatalog.go.th/) พร้อมจัดทำคำอธิบายชุดข้อมูล (Metadata) ที่ชัดเจน เช่น ข้อมูลบริการข่าวตลาดจังหวัด และข้อมูล factsheet จังหวัด นอกจากนี้ยังมีการเผยแพร่ข่าวเศรษฐกิจประจำเดือน ข้อมูลการค้าชายแดนผ่านแดน ข้อมูลสินค้ายอดนิยม/สินค้าขายดี (ถ้ามี/หรือระบุข้อมูลอื่นของจังหวัดที่เผยแพร่) ผ่านเว็บไซต์ สพจ.และ Social Media เพื่อให้ประชาชนนำไปใช้ประโยชน์ต่อได้ทันที รวมทั้งมีช่องทางให้ประชาชนสามารถยื่นขอข้อมูลข่าวสารตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารฯ ทั้งแบบ On-site และ Online

4) สป.พาณิชย์ มีมาตรการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและภัยคุกคามทางไซเบอร์ ที่สามารถระบุความเสี่ยง(identity) ป้องกัน(protect) ตรวจพบ (detect) รับมือ(respond) กู้ระบบคืนสู่สภาวะปกติ (recover) เพื่อให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง มีแผนแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์ความไม่แน่นอนและภัยพิบัติ รวมทั้งมีมาตรการป้องกันความเสี่ยงภัยคุกคามทางไซเบอร์ โดยติดตั้งซอฟต์แวร์ระบบตรวจจับการโจมตีและตอบสนองต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายที่ให้บริการระบบงาน รวมทั้งมีเจ้าหน้าที่ติดตามและแก้ไขปัญหาภัยคุกคามทางไซเบอร์ตลอด 24 ชั่วโมง

๖) การจัดการเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาเชิงรุก [7]-[10] : หน่วยงานมีระบบจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ มีการนำองค์ความรู้ของบุคลากรมาจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาเชิงรุก เพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจและสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของคนในพื้นที่อย่างไร (๑๐ คะแนน)

คำอธิบาย แสดงให้เห็นถึงการมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและติดตามสถานะอย่างโปร่งใส ชัดเจน มีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่รวดเร็วจนเป็นที่ยุติ ไม่กระทบต่อภาพลักษณ์ในการบริการที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีการนำองค์ความรู้และประสบการณ์ของบุคลากรมาวิเคราะห์ปัญหาเชิงลึก มีมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาที่อาจส่งผลกระทบต่อประชาชน มีระบบแจ้งเตือนความเสียหายทันเวลา และสามารถจัดชุดเฉพาะกิจลงพื้นที่แก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที (Take Action)

คำตอบ

1) ศูนย์ฯ มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่ประชาชนสามารถติดตามผลการดำเนินงานแบบ real-time ได้ด้วยตนเองผ่านระบบจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ MOC e-Petition (https://petition.moc.go.th/) และLine MOC Fondue นอกจากนี้ยังมีช่องทางร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการประชาชนฯ จดหมาย กล่องรับฟังความคิดเห็น (ระบุโทรศัพท์/website/Social Media/E-mail ของ สพจ.) Chat Bot ให้บริการหน้าเว็บไซต์ สพจ. www..... สามารถตอบคำถามอัตโนมัติตลอด 24 ชั่วโมง
และ Chat-online มีเจ้าหน้าที่บริการตอบ คำถาม (ถ้ามี) สายด่วนกระทรวงพาณิชย์ 1203 สายด่วนกรมการค้าภายใน 1569 นอกจากนี้ยังสามารถร้องเรียนผ่านหน่วยงานภายนอก ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เป็นต้น

2) มีการบริหารจัดการข้อร้องเรียนได้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนดในคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนของ สพจ. โดยในปี 2569 มีผลการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนจนเป็นที่ยุติ ..... ราย คิดเป็นร้อยละ..... ทั้งนี้ ได้แจ้งผลการแก้ไขให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ระบุช่องทาง) และเสนอ พณจ. ทราบเป็นประจำทุก... (ระบุความถี่) (ให้ยกตัวอย่างเรื่องที่ประชาชนร้องเรียนที่แก้ไขปัญหาได้รวดเร็วจนเป็นที่ยุติ)

3) จัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในช่วงหลังเลิกงาน เพื่อถ่ายทอดปัญหาที่พบในแต่ละวันและวิธีแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่แต่ะคน เพื่อเรียนรู้ร่วมกันและจัดให้มีการประชุมเป็นประจำ เพื่อติดตามผลการดำเนินงานและกำชับไม่ให้เกิดปัญหาหรือข้อร้องเรียนในประเด็นเดิม และป้องกันไม่ให้เกิดประเด็นใหม่ๆ ที่จะทำให้เกิดข้อร้องเรียนอีก (มีการรวบรวมข้อมูลถาม/ตอบที่ประชาชนสนใจในรูปแบบเอกสารและระบบ ไว้ ณ จุดบริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการตอบข้อซักถาม) ถ้ามี

4) มีคำสั่งแต่งตั้งชุดสายตรวจเฉพาะกิจ (ถ้ามีให้ระบุชื่อคำสั่ง+อำนาจหน้าที่) พร้อมยกตัวอย่างกรณีที่ออกตรวจแก้ไขปัญหา ....(ยกตัวอย่าง) เช่น การช่วยเหลือนิติบุคคลที่อยู่ในพื้นที่ประสบภัยน้ำท่วมหรือได้รับผลกระทบไม่สามารถเดินทางมาทำธุรกรรม นำส่งงบการเงินและสำเนาบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้นภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดต่อศูนย์ฯได้ โดยสามารถยื่นคำขอผ่านระบบ DBD Biz Regist งบการเงินและสำเนาบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้นให้นำส่งผ่านระบบ DBD e-Filing ได้ตลอด 24 ชั่วโมง และสามารถขอหนังสือรับรองนิติบุคคลและรับรองสำเนาเอกสารผ่านระบบ DBD e-Service ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

5) มีแผนการติดตามการดำเนินการของศูนย์บริการประชาชนกระรวงพาณิชย์จังหวัด....

๗) การบูรณาการและสร้างภาคีเครือข่ายในการบริการ [4.6]-[8.4]-[9.2]: หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ภาคส่วนอื่นทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม และประชาชนร่วมบูรณาการทำงานกับหน่วยงานในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การร่วมออกแบบและปรับปรุงบริการ การให้บริการข้ามหน่วยงานเพื่อความสะดวกสูงสุดของผู้รับบริการอย่างไร (๑๐ คะแนน)

คำอธิบาย แสดงให้เห็นถึงการทำลายกรอบการทำงานแบบไซโล มีการเชื่อมโยงบริการของตนเองเข้ากับหน่วยงานอื่นในลักษณะการบริการแทนกัน หรือมีการทำงานร่วมกับภาคเอกชน ภาคประชาสังคม และภาคประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความเห็น ออกแบบและปรับปรุงบริการร่วมกัน เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์สูงสุด

คำตอบ

1) มีการบูรณาการทำงานร่วมกับหอการค้าจังหวัด สภาอุตสาหกรรมจังหวัด สภาเกษตรจังหวัด สภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัด สถาบันอุดมศึกษาในจังหวัด และสมาพันธ์ SME เพื่อหารือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของภาครัฐเอกชน และสถานบันการศึกษาในพื้นที่ เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการค้าและการตลาดหรือประเด็นที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมยกระดับพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการ/ผู้รับบริการในพื้นที่จังหวัด ในรูปแบบคณะทำงานด้านการตลาดระดับจังหวัด ซึ่งมีพาณิชย์จังหวัดเป็นประธานคณะทำงานฯ

2) การบูรณาการร่วมกับผู้ประกอบการค้าปลีกค้าส่งในจังหวัด.....ในการจัดเก็บข้อมูลราคาขายปลีกสินค้าอุปโภคบริโภคและราคาวัสดุก่อสร้างในการจัดทำดัชนีเศรษฐกิจการค้า ดัชนีราคาผู้บริโภคของจังหวัด.... (ถ้ามี)

3) การบูรณาการการทำงานร่วมกับ สพจ..... (ถ้ามีให้ระบุ)

4. มีการทำ MOU ระหว่าง สพจ....กับหน่วยงานในจังหวัด เช่น สำนักงานขนส่งจังหวัด/สำนักงานสรรพากรจังหวัด/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด (ถ้ามี ให้ระบุเรื่องที่ทำ MOU)

2.2 กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ร่วมมือกับสำนักงานประกันสังคม และกรมสรรพากร ในการบูรณาการการให้บริการเพื่อให้ผู้ประกอบธุรกิจสามารถจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจพร้อมกับได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นนายจ้างโดยอัตโนมัติ และสามารถใช้เลขนิติบุคคล 13 หลัก ดำเนินการขึ้นทะเบียนลูกจ้าง/ผู้ประกันตน เมื่อมีการจ้างลูกจ้างภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันเริ่มจ้างงานได้ที่สำนักงานประกันสังคม และกรณีที่ผู้ประกอบการจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนจำกัด และบริษัทจำกัด พร้อมจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มต่อสำนักงานพาณิชย์จังหวัด โดยให้ถือว่าผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มตั้งแต่วันเดือนปีที่ได้รับจดทะเบียน

2.3 กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ลงนามในบันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือ (MOU) ร่วมกับ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI) สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (DGA) ภายใต้โครงการพัฒนาระบบการให้บริการการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าวผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นการให้บริการออกหนังสือรับรองการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าวรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Foreign Certificate)

2.4 สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ได้มีการบูรณาการทำงานร่วมกับกรมการปกครอง และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (สพร.) โดยมีการนำเครื่องอ่านบัตรประจำตัวอเนกประสงค์ (Smart Card Reader) มาใช้ในการให้บริการประชาชนเพื่อลดการใช้สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน โดยระบบสามารถอ่านข้อมูลจากบัตรประจำตัวประชาชนได้อัตโนมัติ ลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูลของเจ้าหน้าที่ เช่น งานตามภารกิจของกลุ่มทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า และฝ่ายบริหารงานทั่วไป และได้พัฒนาระบบบัญชีผู้ใช้งานกลางของกระทรวงพาณิชย์ (MOC Account) โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลทะเบียนราษฎร์กับกรมการปกครอง เพื่อตรวจสอบยืนยันข้อมูลบุคคลของผู้รับบริการกระทรวงพาณิชย์ ซึ่งประชาชนสามารถเข้าใช้ระบบงานบริการอิเล็กทรอนิกส์ของกระทรวงพาณิชย์ตามสิทธิ์ที่ได้รับ

๘) การขับเคลื่อนบริการด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี [คิดค้น/ต่อยอด/ขยายผล/ได้รางวัลที่เป็นต้นแบบ] : หน่วยงานได้มีการคิดค้นนวัตกรรม/เทคโนโลยีที่โดดเด่น หรือนำนวัตกรรม/เทคโนโลยี/ปัญญาประดิษฐ์

(AI) มาประยุกต์กับการบริการอย่างไร รวมทั้งมีการขยายผลไปใช้ในหน่วยงานอื่น สะท้อนความเป็นต้นแบบในการแก้ไขปัญหาของพื้นที่ได้อย่างเป็นรูปธรรมและยั่งยืนได้อย่างไร (๑๐ คะแนน)

คำอธิบาย แสดงให้เห็นถึงการนวัตกรรม/เทคโนโลยี/ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ของหน่วยงานอื่นมาพัฒนาต่อยอดให้สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ หรือการคิดค้นนวัตกรรม/เทคโนโลยีใหม่ด้วยตนเอง โดยยังไม่มีหน่วยงานไหนดำเนินการมาก่อน เพื่อตอบโจทย์ปัญหาการบริการ และเพิ่มศักยภาพในการทำงานและบริการประชาชนที่ดียิ่งขึ้น รวมทั้งแสดงให้เห็นว่าได้นำนวัตกรรม/เทคโนโลยีไปใช้จริง เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม มีหน่วยงานอื่นมาศึกษาดูงานหรือมีการขยายผลให้หน่วยงานอื่นนำไปใช้ในการบริการหรือเคยได้รับรางวัลที่สะท้อนความสำเร็จที่สามารถเป็นต้นแบบให้หน่วยงานอื่นได้อย่างชัดเจน

คำตอบ

สำนักงานพาณิชย์จังหวัด (ชื่อจังหวัด) พบว่า (กลุ่มผู้รับบริการ) ประสบปัญหา (ขั้นตอนที่ติดขัดและผลกระทบ) จาก (แหล่งข้อมูลและช่วงเวลา) จึง (ระบุสิ่งที่คิดค้น หรือระบุต้นแบบและส่วนที่พัฒนาต่อยอดให้เหมาะกับพื้นที่) เปิดให้บริการตั้งแต่ (เดือนและปี) ผู้รับบริการสามารถ (ขั้นตอนที่ทำได้จริง) โดยสำนักงานใช้ (วิธีดำเนินงานหรือการส่งต่อเจ้าหน้าที่) เพื่อแก้ปัญหาที่พบ
จาก (แหล่งข้อมูลและช่วงวัด) พบว่า (ผลก่อนและหลัง หรือผลที่วัดได้หลังเปิดใช้) ส่งผลให้ (ประโยชน์ที่ประชาชนหรือผู้ประกอบการได้รับ)
ด้านความเป็นต้นแบบ (ชื่อหน่วยงานที่ศึกษาดูงานหรือนำไปใช้ พร้อมช่วงเวลาและสิ่งที่ดำเนินการ หรือชื่อรางวัลที่สะท้อนความสำเร็จ หากมี) โดย (ผู้รับผิดชอบและวิธีดูแลหรือปรับปรุงต่อเนื่อง)

๙) การให้ความสำคัญกับประสบการณ์ของผู้รับบริการ [1.7] : หน่วยงานมีวิธีการจัดเก็บข้อมูลความพึงพอใจและประสบการณ์ผู้รับบริการที่มีความน่าเชื่อถืออย่างไร และมีการนำผลวิเคราะห์ดังกล่าวไปเพิ่มประสิทธิภาพการบริการให้ประทับใจยิ่งขึ้นอย่างไร (๑๐ คะแนน)

คำอธิบาย แสดงให้เห็นวิธีการในการจัดเก็บความพึงพอใจและการสำรวจความต้องการ/ประสบการณ์ของผู้รับบริการโดยวิธีการที่มีความน่าเชื่อถือ และมีการนำข้อมูลที่ได้จากการจัดเก็บไปวิเคราะห์และปรับปรุงสถานที่ การบริการหรือจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ สร้างความพึงพอใจที่มากขึ้น ผู้รับบริการได้รับประสบการณ์การบริการที่ประทับใจ

คำตอบ

1) มีการจัดเก็บข้อมูลความพึงพอใจโดยกองบริหารการพาณิชย์ภูมิภาค (กบภ.) ซึ่งเป็นหน่วยงานส่วนกลางในสังกัด สป. ทำหน้าที่จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ประกอบด้วยด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ โดยติดตั้งในรูปแบบ QR Code ผ่านเว็บไซต์ https://mocsc-gecc.moc.go.th/ และกระดาษ ณ จุดให้บริการ เพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ผู้รับบริการ ทั้งนี้จำนวนแบบสำรวจจะครอบคลุมและเพียงพอของกลุ่มตัวอย่าง

2) กบภ. ประมวลผลสำรวจฯในภาพรวมประเทศและรายจังหวัดเสนอผู้บริหารทราบเป็นรายไตรมาส แจ้งเวียนให้สำนักงานพาณิชย์จังหวัดทราบ และเผยแพร่บนเว็บไซต์ของ กบภ. ในรูปแบบอินโฟกราฟิก หากศูนย์ฯ ใดมีผลการ

ประเมินต่ำกว่าร้อยละ 90 ต้องจัดทำแผนปรับปรุงงานบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้น

3) ติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ (Banner) ระบบการประเมินความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนในรูปแบบออนไลน์บนเว็บไซต์และป้ายประชาสัมพันธ์ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ซึ่งเป็นการจัดเก็บข้อมูลโดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อเพิ่มช่องทางการประเมินความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนแก่สำนักงานพาณิชย์จังหวัด (เฉพาะ สพจ.ที่เคยได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC และมีการติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ดังกล่าว)

4) มีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ กลุ่มผู้ประกอบการทั่วไปที่มาขอรับบริการหอการค้า และสภาอุตสาหกรรมจังหวัดฯ โดยจัดทำแบบสำรวจทั้งในรูปแบบกระดาษและระบบ QR code ผ่านเว็บไซต์ https://mocsc-gecc.moc.go.th/apps/public/evaluationform/303?OrgStructureId=0&ServiceId=0&Type=6 ติดตั้งบริเวณที่เข้าถึงง่ายและมองเห็นชัดเจน เช่น จุดรับบัตรคิว จุดที่นั่งกรอกเอกสาร โดยแบบสำรวจครอบคลุม 6 ประเด็น ได้แก่ ประเภทงานบริการ วันและเวลาเปิดให้บริการ สถานที่ให้บริการ ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

5) นำผลการสำรวจความต้องการ ระหว่างวันที่... มาปรับปรุงการให้บริการ ได้แก่.....(ระบุประเด็นความต้องการและวิธีการปรับปรุง)

๑๐) ความโดดเด่นและความเป็นต้นแบบ [โดดเด่น/ภาคภูมิใจ/เหมาะสมกับระดับเป็นเลิศ เกณฑ์ผลลัพธ์] : หน่วยงานมีความโดดเด่นและแตกต่าง หรือมีความภาคภูมิใจที่สร้างมุมมองที่ดีของประชาชนต่อการบริการภาครัฐอย่างไร ที่เหมาะสมกับการได้รับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ระดับเป็นเลิศ (๑๐ คะแนน)

คำอธิบาย แสดงให้เห็นถึงความโดดเด่นของหน่วยงาน และความแตกต่างของประสบการณ์ที่ผู้รับบริการจะได้รับเมื่อมารับบริการของหน่วยงานของท่าน มีการมุ่งเน้นการยึดผู้รับบริการและประชาชนในพื้นที่เป็นศูนย์กลาง รวมทั้งแสดงถึงความภาคภูมิใจในการมุ่งมั่นยกระดับสู่มาตรฐานสูงสุดระดับเป็นเลิศ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนอย่างแท้จริง

คำตอบ

1) เป็นศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) ที่รวมงานบริการของทุกกรมในภูมิภาคมาอยู่ภายใต้ศูนย์บริการประชาชน ได้แก่ งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐ และงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

2) มีระบบให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ทุกงานบริการ ประชาชนสามารถยื่นคำขอผ่านระบบได้ทุกที่ ทุกเวลา ลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาขอรับบริการ

3) มีระบบจองคิวออนไลน์ Mobile App MOC Q online อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน สามารถบริหารจัดการเวลาเข้ารับบริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนฯ ผ่านระบบ Alert Queue ช่วยลดระยะเวลารอคอยและเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงบริการ

4) บุคลากรมีความรู้หลากหลาย (Multi-skill) มีจิตบริการ (Service Mind) และสามารถให้คำปรึกษาได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

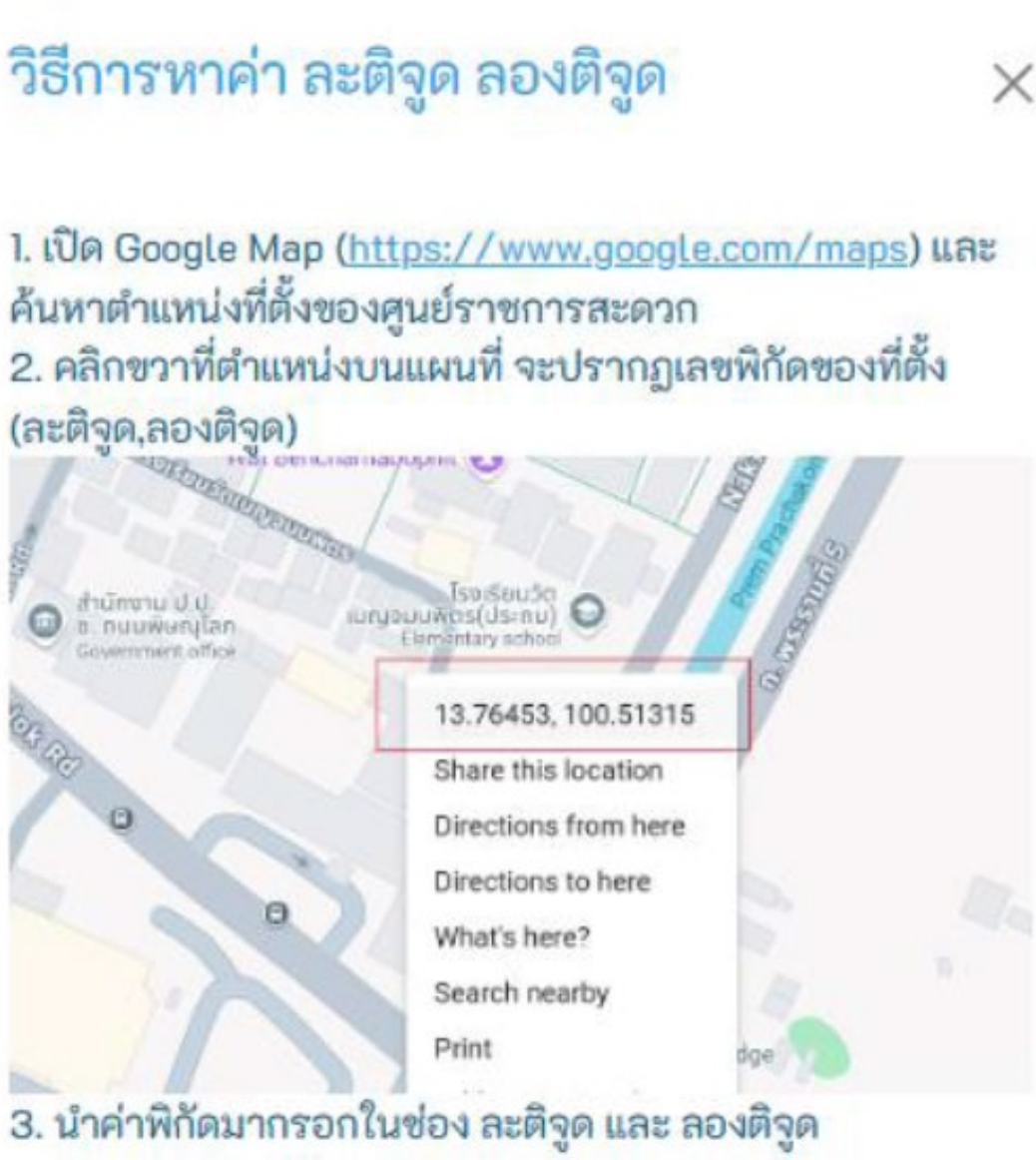
5) มีระบบติดตามสถานะและแจ้งเตือนการให้บริการ (Tracking System) ทั้งในช่องทางปกติและดิจิทัลเพื่อให้ผู้ประกอบการที่เป็นนิติบุคคลได้ดำเนินการตามกรอบเวลา เช่น แจ้งเตือนการถอนทะเบียนห้างหุ้นส่วนบริษัทร้างแจ้งเตือนการจัดทำงบการเงินและการจัดทำบัญชี แจ้วเตือนการป้องกันมิจฉาชีพแอบอ้างหลอกเป็นกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (ให้ระบุเพิ่มเติมที่ สพจ.ดำเนินการ)

6) มีกระบวนการส่งต่อเรื่องไปยังหน่วยงานอื่นแบบไร้รอยต่อ (Seamless Experience) เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังและไม่เป็นการผลักภาระให้แก่ผู้รับบริการ เช่น มีการเชื่อมโยงเลขทะเบียนนิติบุคคล 13 หลักกับสำนักงานประกันสังคมและสำนักงานสรรพากร (ให้ยกตัวอย่าง)

- **ข้อมูลสถานที่ตั้ง และสื่อสังคมออนไลน์ของหน่วยงาน**

หน่วยงานจะต้องแนบลิงก์แสดงพิกัดสถานที่ตั้ง (Google Map) และลิงก์สื่อสังคมออนไลน์ของหน่วยงาน เช่น Facebook, TikTok เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา

★ **วิธีการหาค่า ละติจูด ลองติจูด**



★ **ข้อควรระวัง : ยิ่งมีช่องทางสื่อสังคมออนไลน์เพื่อเป็นช่องทางประชาสัมพันธ์มากเท่าไหร่ ยิ่งเป็นผลดีในการสื่อสารกับผู้รับบริการ แต่ทุกช่องทางดังกล่าวต้องมีการตอบสนอง/ตอบกลับผู้รับบริการอย่างทันท่วงทีด้วยเช่นกัน ซึ่งคณะอนุกรรมการจะตรวจทานความน่าเชื่อถือต่าง ๆ ผ่านช่องทางดังกล่าว โดยเฉพาะ google map**

๓. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ (๑๐๐ คะแนน)

<table>
<tr><th>เกณฑ์</th><th>การประเมิน</th></tr>
<tr><td>๑. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ (๔๐ คะแนน)</td><td>พิจารณาจากวิธีการจัดเก็บข้อมูลและความน่าเชื่อถือในการจัดเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการที่ทางศูนย์ราชการสะดวกจัดทำขึ้น เช่น สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างกับผู้มารับบริการทั้งหมด เป็นต้น
<table>
<tr><td colspan="2">๑.๑ วิธีการจัดเก็บข้อมูล (๑๐ คะแนน)</td></tr>
<tr><td>☐ ๓ คะแนน</td><td>หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง</td></tr>
<tr><td>☑ ๕ คะแนน</td><td>สำรวจโดยส่วนกลาง/เขตพื้นที่</td></tr>
<tr><td>☐ ๑๐ คะแนน</td><td>จัดเก็บข้อมูลโดย third party</td></tr>
</table>

Note : สพจ. จะได้คะแนนอยู่ที่ระดับ ๕ คะแนน

แนวคำตอบ :
ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด... มีการสำรวจและการจัดเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ในการรับบริการของศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ โดยสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ (ส่วนกลาง) ผ่านกองบริหารการพาณิชย์ภูมิภาค (กบภ.) ซึ่งเป็นผู้ออกแบบข้อคำถาม โดยคำนึงถึงความครอบคลุมกลุ่มผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ (๑) ธุรกิจส่วนตัว (๒) เกษตรกรรม (๓) หน่วยงานภาครัฐ (๔) หน่วยงานภาคเอกชน (๕) ภาคการศึกษา และ (๖) อื่น ๆ เนื่องจากเป็นตัวแทนกลุ่มประชากรที่มาติดต่อรับบริการกับศูนย์ฯ โดยมีช่องทางการสำรวจมากกว่า ๑ ช่องทาง ประกอบด้วย
- ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (QR Code) บริเวณจุดให้บริการ และผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ
- ระบบกระดาษ เพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ผู้รับบริการในการเข้าถึงการประเมินผลได้สะดวกมากขึ้น
ตลอดจนมีคู่มือการจัดทำแบบสอบถามการให้บริการเพื่อให้ปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกันโดยระบบ https://mocsc-gecc.moc.go.th/ ซึ่งสามารถประมวลผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมทั้งประเทศและรายจังหวัด เสนอผู้บริหาร มีการดำเนินการแจ้งเวียนให้สำนักงานพาณิชย์จังหวัดทราบ รวมถึงเผยแพร่รายงานฯ ในรูปแบบอินโฟกราฟิกบนเว็บไซต์ของหน่วยงานส่วนกลาง ทั้งนี้หากศูนย์บริการประชาชนฯ มีผลการประเมินต่ำกว่าร้อยละ ๙๐ จะต้องจัดทำแผนปรับปรุงงานบริการ เพื่อวิเคราะห์ว่างานบริการในส่วนใดที่ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของ</td></tr>
</table>

ผู้รับบริการ รวมถึงต้องทำการปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในพื้นที่ได้ โดยมีหน่วยงานส่วนกลางติดตามผลเป็นระยะ โดยรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดต่อปลัดกระทรวงพาณิชย์ทุกไตรมาส

สำหรับผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ๗๖ จังหวัดทั่วประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ มีจำนวนผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๘๒,๑๓๑ ราย ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เฉลี่ยโดยรวมร้อยละ ๙๗.๕๕ โดยในส่วนของศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด..... จำนวนผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน .....ราย ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เฉลี่ยโดยรวมร้อยละ .....

๑.๒ ความครอบคลุมและเพียงพอของกลุ่มตัวอย่าง (๑๐ คะแนน) กลุ่มประชากร (N) = ... คน , กลุ่มตัวอย่าง (n) = ... คน	
☐ ๓ คะแนน	ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อน เท่ากับ +- ๑๐%
☐ ๕ คะแนน	ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อน เท่ากับ +- ๕%
☐ ๑๐ คะแนน	ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อน เท่ากับ +- ๓%

Note : การจะได้คะแนน ๓, ๕ หรือ ๑๐ คะแนน ขึ้นอยู่กับ สพจ. ในการจัดเก็บกลุ่มตัวอย่างว่าจะสามารถจัดเก็บได้สอดคล้องกับจำนวนประชากรที่ครอบคลุมและเพียงพอในระดับใด

แนวคำตอบ :

๑. การประเมินผลความพึงพอใจการบริการของศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด ..... มีการจัดเก็บแบบสำรวจเป็นประจำทุกเดือน ครอบคลุมกลุ่มผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งจำแนกกลุ่ม/ประเภทตามอาชีพผู้รับบริการ คือ (๑) ธุรกิจส่วนตัว (๒) เกษตรกรรม (๓) หน่วยงานภาครัฐ (๔) หน่วยงานภาคเอกชน (๕) ภาคการศึกษา และ (๖) อื่น ๆ เนื่องจากเป็นตัวแทนกลุ่มประชากรที่มาติดต่อรับบริการกับศูนย์ฯ โดยมีช่องทางการสำรวจมากกว่า ๑ ช่องทาง ประกอบด้วย

- ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (QR Code) บริเวณจุดให้บริการ และผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ
- ระบบกระดาษ เพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ผู้รับบริการในการเข้าถึงการประเมินผลได้สะดวกมากขึ้น

๒. มีความครอบคลุมกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

- ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ มีผู้รับบริการ (N) ทั้งสิ้น จำนวน.....คน
- ศูนย์ฯ จัดเก็บแบบสำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง (n) ได้จำนวน.....คน

***** ใส่ตัวเลขกลุ่มประชากร (N) = ... คน , กลุ่มตัวอย่าง (n) = ... คน ในระบบการสมัคร GECC ระบบจะคำนวณคะแนนให้จากขนาดของกลุ่มตัวอย่าง*****

๑.๓ ผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ จุดให้บริการ (๑๐ คะแนน)	
☐ ๒ คะแนน	น้อยกว่าร้อยละ ๗๐
☐ ๕ คะแนน	ร้อยละ ๗๐ – ๘๐
☐ ๘ คะแนน	ร้อยละ ๘๐ – ๙๕
☐ ๑๐ คะแนน	มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป

หมายเหตุ : หากจัดเก็บหลายช่องทางให้หาค่าเฉลี่ยจากทุกช่องทาง และต้องเป็นผลจากการสำรวจในรอบ ๑ ปีที่ผ่านมา และการตรวจประเมินจะพิจารณาปรับลดคะแนนตามความเหมาะสมกรณีหน่วยงานแสดงผลความพึงพอใจที่ไม่ใช่ภาพรวม หรือผลพึงพอใจในภารกิจหลักในการให้บริการ

Note : เรียกรายงานในระบบแบบสำรวจความพึงพอใจในรอบ ๑ ปีมาเพื่อแนบเอกสารหลักฐาน ค่าคะแนนขึ้นอยู่กับระดับผลความพึงอใจที่ได้รับ

แนวคำตอบ :

สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด... มีผลการประเมินความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ... จำแนกในแต่ละด้าน ดังนี้

- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลความพึงพอใจร้อยละ....
- ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ มีผลความพึงพอใจร้อยละ....
- ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก มีผลความพึงพอใจร้อยละ....

๑.๔ ผลความพึงพอใจต่อการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ (๑๐ คะแนน)	
☐ ๒ คะแนน	มีผลความพึงพอใจในการใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์น้อยกว่าร้อยละ ๗๐
☐ ๕ คะแนน	ร้อยละ ๗๐ – ๘๐
☑ ๘ คะแนน	ร้อยละ ๘๐ – ๙๕
☐ ๑๐ คะแนน	มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป

หมายเหตุ : หากหน่วยงานไม่มีการจัดเก็บผลความพึงพอใจต่อการให้บริการออนไลน์และเป็นระบบที่ส่วนกลางเป็นผู้พัฒนา สามารถนำผลความพึงพอใจในการใช้งานระบบในภาพรวมทุกพื้นที่มาใช้ในการประเมินได้

Note : คาดการณ์ว่า สพจ. จะได้คะแนนที่ระดับ ๘ คะแนน เนื่องจากหากหน่วยงานไม่ได้มีการจัดเก็บความพึงพอใจต่อการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ด้วยตัวเอง สพจ. สามารถใช้ผลความพึงพอใจในการใช้ระบบในภาพรวมของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้ ซึ่งมีตัวเลขผลความพึงพอใจงานบริการผ่านระบบงานบริการออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๕๑

หรือหาก กรณี สพจ. มีจัดเก็บเองเพื่อให้ได้คะแนน ๑๐ คะแนน สพจ. ต้องมีหลักฐานเพียงพอในเชิงประจักษ์

แนวคำตอบ :

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ปี ๒๕๖๙

<table>
<tr>
<td></td>
<td>กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในรูปแบบออนไลน์ ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ – กันยายน ๒๕๖๙ โดยคัดเลือกงานบริการหลักและงานบริการที่จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ จำนวน ๗ กระบวนงาน ประกอบด้วย การจดทะเบียนห้างหุ้นส่วนและบริษัทจำกัด การจดทะเบียนบริษัทมหาชนจำกัด การขออนุญาตประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว การนำส่งงบการเงิน การบริการหนังสือรับรองและสำเนาเอกสารนิติบุคคล การแจ้งข้อมูลผู้ทำบัญชี และการจดทะเบียนสัญญาหลักประกันทางธุรกิจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลสำรวจดังกล่าวมาวิเคราะห์ผลการให้บริการ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าให้ดียิ่งขึ้น
สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี ๒๕๖๙ ภาพรวม จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑,๒๑๗ ราย พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมในภาพรวม ร้อยละ ๘๔.๔๑ ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในด้าน เจ้าหน้าที่ให้บริการ ร้อยละ ๘๕.๐๒ รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๘๔.๗๕ ด้านเอกสารและแบบฟอร์ม ร้อยละ ๘๔.๖๗ และด้านการอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๘๓.๑๙ ตามลำดับ โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ (Walk-in) ร้อยละ ๙๓.๘๘ สูงกว่าการให้บริการงานบริการออนไลน์ (Online) ที่มีความพึงพอใจร้อยละ ๘๒.๕๑ (+๑๑.๓๗)
ความพึงพอใจงานบริการผ่านระบบงานบริการออนไลน์ (Online) ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑,๐๑๔ ราย โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการออนไลน์ (Online) มีคะแนนเฉลี่ยจากการสำรวจคิดเป็นร้อยละ ๘๒.๕๑ (ระดับความพึงพอใจมาก) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๓ รองลงมา ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๙๗ ด้านเอกสารและแบบฟอร์ม คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๙๕ และด้านการอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๙</td>
</tr>
<tr>
<td>๒. ความสะดวกในการติดต่อราชการโดยพิจารณาจากความรวดเร็วขั้นตอนสั้นเข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง (๓๐ คะแนน)</td>
<td>พิจารณาจากจำนวนช่องทางการให้บริการและจำนวนผู้ใช้บริการช่องทางออนไลน์ (ใช้งานบริการหลักหรืองานบริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด โดยช่องทางหลัก หมายถึง ช่องทางการให้บริการปกติ เช่น ช่องทาง walk-in ช่องทางการให้บริการอื่น ๆ เช่น e-service การยื่นเอกสารทาง online หรือ e-payment เป็นต้น (ยกเว้นคู่มือประชาชน)) โดยประเมินคะแนนช่องทางละ ๓ คะแนน
<table>
<tr><th colspan="2">๒.๑ จำนวนช่องทางการให้บริการ (๑๕ คะแนน)</th></tr>
<tr>
<td>☐ ๓ คะแนน</td>
<td>ช่องทางหลัก ๑ ช่องทาง
แนวคำตอบ :
ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด.... มีช่องทางช่องทางหลัก (walk-in) ให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด.... เลขที่ ....หมู่ .... ตำบล.... อำเภอ..... จังหวัด..... ผู้รับบริการส่วนใหญ่ใช้ช่องทางนี้เนื่องจากสะดวกและง่ายต่อการขอรับคำปรึกษา แนะนำ หารือ ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารเบื้องต้นก่อนยื่นคำขออนุมัติ อนุญาต โดยสามารถติดต่อผ่านช่องทางหลักเพิ่มเติมผ่าน
- โทรศัพท์</td>
</tr>
</table>
</td>
</tr>
</table>

	- E-mail
☐ ๓ คะแนน	เพิ่มช่องทาง Chat/Line ในการบริการที่นอกเหนือจากการติดต่อสอบถามข้อมูล **แนวคำตอบ :** ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด.... มีช่องทาง ChaLt/Line ในการบริการที่นอกเหนือจากการติดต่อสอบถามข้อมูล ได้แก่ - Line OA ชื่อ..... - Facebook ชื่อ..... - ช่องทางอื่น ๆ ของศูนย์ฯ ..... - Chat Bot - Line Official Account : @mocfondue
☐ ๓ คะแนน	เพิ่มช่องทาง e-Service ต่างไปจากช่องทางหลัก **แนวคำตอบ :** ศูนย์ฯ มีช่องทาง e-Service ต่างไปจากช่องทางหลัก ได้แก่ - *ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (*DBD Biz *Regist)* - ระบบนำส่งงบการเงิน (e-Filing) - ระบบการให้บริการงานการอนุญาตทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Permit) - ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) - ระบบ MOC e-Petition (https://petition.moc.go.th/) จัดการเรื่องร้องเรียน - ฯลฯ
☐ ๓ คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ (เช่น เดลิเวอรี่ส่งตรงถึงบ้าน การออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ เป็นต้น) **แนวคำตอบ :** - ปรับพื้นที่เพิ่มจุดให้คำปรึกษาแก่ผู้ประกอบการ งานให้คำปรึกษาและรับคำขอจดทะเบียนผ่านระบบ DBD Biz Regist - การออกเยี่ยมชมให้คำแนะนำแก่สำนักงานบัญชีในการปรับเปลี่ยนการจดทะเบียนนิติบุคคล DBD Biz Regist *- การลงพื้นที่ติดตามกำกับดูแลนอมินี.....* *- Delivery (ถ้ามี)*
☐ ๓ คะแนน	เพิ่มช่องทางอื่น ๆ เช่น Drive Thru การบริการข้ามหน่วยงาน เป็นต้น **แนวคำตอบ :** - การบริการข้ามหน่วยงาน กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ร่วมมือกับสำนักงานประกันสังคม และกรมสรรพากร ในการบูรณาการการให้บริการเพื่อให้ผู้ประกอบธุรกิจสามารถจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจพร้อมกับได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นนายจ้าง

	โดยอัตโนมัติ และสามารถใช้เลขนิติบุคคล ๑๓ หลัก ดำเนินการขึ้นทะเบียนลูกจ้าง/ผู้ประกันตน เมื่อมีการจ้างลูกจ้างภายใน ๓๐ วัน นับตั้งแต่วันเริ่มจ้างงานได้ที่สำนักงานประกันสังคม และกรณีที่ผู้ประกอบการจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนจำกัด และบริษัทจำกัด พร้อมจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มต่อสำนักงานพาณิชย์จังหวัด โดยให้ถือว่าผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มตั้งแต่วันเดือนปีที่ได้รับจดทะเบียน - Drive Thru (ถ้ามี)

หมายเหตุ : การตรวจประเมินจะต้องพิจารณาว่าช่องทางการให้บริการต้องเป็นช่องทางที่มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (โดยในช่องทางดังกล่าวต้องสามารถให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่น้อยกว่า ๓ เดือน)

๒.๒ จำนวนผู้ใช้บริการช่องทางออนไลน์ที่หน่วยงานจัดให้มีขึ้น (๑๕ คะแนน)	
☐ ๔ คะแนน	สัดส่วนผู้ใช้บริการออนไลน์โดยเฉลี่ยสูงขึ้นกว่าปีที่ผ่านมาในทุกงานบริการที่มีการให้บริการออนไลน์ และมีผู้ใช้บริการออนไลน์เฉลี่ยในทุกงานบริการน้อยกว่าร้อยละ ๗๐
☐ ๘ คะแนน	มีผู้ใช้บริการออนไลน์เฉลี่ยในทุกงานบริการ มากกว่าร้อยละ ๗๐ - ๗๙ เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด
☐ ๑๒ คะแนน	มีผู้ใช้บริการออนไลน์เฉลี่ยในทุกงานบริการมากกว่าร้อยละ ๘๐-๘๙ ขึ้นไป เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด
☐ ๑๕ คะแนน	มีผู้ใช้บริการออนไลน์เฉลี่ยในทุกงานบริการมากกว่าร้อยละ ๙๐ ขึ้นไป เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด

หมายเหตุ : การตรวจประเมินจะต้องพิจารณาว่า หน่วยงานมีการระบุสัดส่วนเป็นตัวเลขเปรียบเทียบระหว่างการใช้บริการออนไลน์และ Walk-in โดยจะต้องผลการจัดเก็บจำนวนผู้ใช้บริการในรอบไม่น้อยกว่า ๖ เดือนที่ผ่านมา

แนวคำตอบ :

ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด.... มีผู้ใช้งานบริการช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

1. แบบออนไลน์ มีผู้ใช้บริการทั้งหมด.... ราย ประกอบด้วย

1.1 นำส่งงบการเงิน ผ่านระบบ e-Filling จำนวน .... ราย

1.2 ยื่นคำขอจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) จำนวน ... ราย

1.3 ยื่นคำขออนุญาตขนย้ายสินค้าควบคุม ผ่านระบบขนย้ายสินค้าควบคุมอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน ... ราย

<table>
<tr><td></td><td>2. แบบ Walk-in มีผู้ใช้บริการทั้งหมด ... ราย ประกอบด้วย
2.1 ...
2.2 ...

มีผู้ใช้บริการออนไลน์เฉลี่ยในทุกงานบริการ คิดเป็นร้อยละ</td></tr>
<tr><td>๓. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ
(๓๐ คะแนน)</td><td>พิจารณาจากการมีระบบเพื่อให้บริการได้จากทุกที่ เช่น ระบบการจองคิว ระบบการให้บริการ ระบบการชำระเงิน ระบบการให้ข้อมูลเพื่อติดตามสถานะการให้บริการ ระบบการร้องเรียน เป็นต้น โดยประเมินการให้คะแนนระบบละ ๓ คะแนน ตามตาราง
<table>
<tr><td>☐ ๓ คะแนน</td><td>เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
☞ แนวคำตอบ :
๑. ศูนย์ฯ มีการให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลผ่านระบบ DBD Biz Regist ผ่านระบบออนไลน์ที่สามารถให้บริการได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ตรวจสอบได้ มีระบบแจ้งเตือนแบบ Real-Time
๒. ศูนย์ฯ มีการให้บริการตอบข้อซักถามแก่ผู้รับบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อตอบสนองผู้รับบริการ ๒๔ ชั่วโมง ผ่าน Line OA, Chat Intelligence</td></tr>
<tr><td>☐ ๓ คะแนน</td><td>มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลบริการ หรือฐานข้อมูลเปิดของหน่วยงาน
☞ แนวคำตอบ :
ศูนย์ฯ มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่
๑. Line
๒. facebook
๓. website
๔. ....</td></tr>
<tr><td>☐ ๓ คะแนน</td><td>มีระบบการจองคิวล่วงหน้าออนไลน์
☞ แนวคำตอบ :
ศูนย์ฯ มีระบบการจองคิวล่วงหน้าออนไลน์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ MOC Booking Queue</td></tr>
<tr><td>☐ ๓ คะแนน</td><td>มีระบบยื่นคำขอออนไลน์
☞ แนวคำตอบ :
ศูนย์ฯ มีระบบยื่นคำขอออนไลน์ ได้แก่
๑. DBD Biz Regist
๒. .....</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

		๓. .....
	☐ ๓ คะแนน	มีบริการชำระเงินออนไลน์ หรือหน่วยงานไม่มีงานบริการที่ต้องชำระเงิน **แนวคำตอบ :** ศูนย์ฯ มีบริการชำระเงินออนไลน์แบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment โดยสามารถเลือกชำระค่าธรรมเนียมผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ ๑. THAI QR PATMENT ๒. บัตรเครดิต/เดบิต ๓. ชำระผ่านธนาคาร
	☐ ๓ คะแนน	มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) ใบรับ/ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt/ e-Tax Invoice)/ใบอนุญาต/หนังสือ/เอกสารราชการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ **แนวคำตอบ :** ศูนย์ฯ มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) และมีการให้บริการการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signature) บนหนังสือรับรองฯ และรับรองสำเนาเอกสารนิติบุคคล ทดแทนการใช้ลายลงลายมือชื่อด้วยปากกาของนายทะเบียนให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
	☐ ๓ คะแนน	มีระบบติดตามสถานการณ์ให้บริการ **แนวคำตอบ :** ศูนย์ฯ มีระบบติดตามสถานะการยื่นคำขอแบบเรียลไทม์ได้ตลอดเวลาผ่านระบบ DBD Biz Regist
	☐ ๓ คะแนน	มีระบบร้องเรียนออนไลน์ และติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน **แนวคำตอบ :** ศูนย์ฯ มีระบบร้องเรียนออนไลน์ และติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน ผ่านระบบร้องเรียนออนไลน์: MOC e-Petition (https://petition.moc.go.th/) สามารถติดตามสถานะ การดำเนินงานได้ด้วยตนเอง
	☐ ๓ คะแนน	มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการ เช่น วันนัดหมาย กำหนดต่ออายุใบอนุญาต **แนวคำตอบ :** ศูนย์ฯ มีระบบการแจ้งเตือนผ่านการให้บริการทางช่องทางระบบออนไลน์ต่าง ๆ โดยอัตโนมัติ
	☐ ๓ คะแนน	มีบริการอื่นที่อำนวยความสะดวกในการให้บริการ

			แนวคำตอบ : มีบริการอื่นที่อำนวยความสะดวกในการให้บริการ ดังนี้ ๑. บริการให้คำแนะนำปรึกษานอกสถานที่ ณ สถานประกอบการ เรื่อง..... ๒. อื่น ๆ (ถ้ามีโปรดระบุ)

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

25 พฤศจิกายน 2569