



**แนวทางการกรอกใบสมัครขอรับการรับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)
ประจำปี พ.ศ. 2564**

**ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด
(ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์)**

**จัดทำโดย**

**กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ร่วมกับ กองกลาง กองบริหารการพาณิชย์ภูมิภาค
และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร**

กุมภาพันธ์ 2564

**เงื่อนไขการรับรองมาตรฐาน**

**1.** **เกณฑ์ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (self - Checklist) มีทั้งหมด ๑4 ข้อ**

หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อ

หากดำเนินการไม่ครบถ้วน จะไม่ได้รับการตรวจประเมินในลำดับต่อไป

**2. เกณฑ์ด้านคุณภาพ** แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

**2.1 เกณฑ์พื้นฐาน สัญลักษณ์ 👍 มี 30 ข้อ ข้อละ 1 คะแนน รวม ๓0 คะแนน**

 หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อ 30 คะแนน

**2.2 เกณฑ์ขั้นสูง สัญลักษณ์ ☺ มี 20ข้อ ข้อละ 2 คะแนน รวม 40 คะแนน**

 หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ได้อย่างน้อย ๒4 คะแนน

**3. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ มี ๓๐ คะแนน**

หน่วยงานจะต้องได้คะแนนอย่างน้อย ๑๖ คะแนน

**เงื่อนไขการพิจารณาเกณฑ์แต่ละด้าน**

1. **เกณฑ์ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (Self Checklist)**

**\* เงื่อนไขพื้นฐานที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ข้อที่** | **การดำเนินการ** | **มี****(รับพิจารณาต่อ)** | **ไม่มี****(ไม่พิจารณาต่อ)** |
| 1. | มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น  - วันจันทร์-ศุกร์ ในวันเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยงหรือเวลา 17.00 – 19.00 น. - วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๒.๐๐ น. เป็นต้น  | **✓** |  |
| 2. | มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการเพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง โดยสามารถเข้าถึงสถานที่ด้วยรถสาธารณะ | **✓** |  |
| 3. | มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน (ให้อนุกรรมการฯ พิจารณาจากป้ายบอกทิศทางหรือตำแหน่งจุดให้บริการภายในหน่วยงาน) | **✓** |  |
| 4. | มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟต์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้ โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น (หมายเหตุ ควรพิจารณาในเรื่องการใช้ได้จริงของสถานที่โดยให้อนุกรรมการฯ ทดสอบด้วย) | **✓** |  |
| 5. | มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วโดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ (หมายเหตุ ต้องโล่ง โปร่ง ไม่แออัดและคำนึงถึงการให้บริการผู้มาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง) | **✓** |  |
| 6. | มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว  | **✓** |  |
| 7. | ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากลทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน (เช่น ติดแถบเตือนให้ระมัดระวังบริเวณจุดพื้นที่ต่างระดับ) | **✓** |  |
| 8. | มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอที่จะไม่ทำให้เกิดอันตราย และไม่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ | **✓** |  |
| 9. | มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น | **✓** |  |
| 10. | มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ (กรณีที่ห้องน้ำไม่อยู่ในอำนาจการบริหารจัดการของหน่วยงานเอง ให้พิจารณาจากการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ) | **✓** |  |
| 11. | มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม | **✓** |  |
| 12. | มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลารอคอย | **✓** |  |
| 13. | มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ | **✓** |  |
| 1๔. | มีการกำหนดพื้นที่เขตปลอดบุหรี่ และ/หรือ จัดให้มีเขตสูบบุหรี่เป็นการเฉพาะได้ในบริเวณที่เหมาะสม | **✓** |  |

**2. เกณฑ์ด้านคุณภาพ**

| **หัวข้อ** | **การดำเนินงาน** | **สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์** |
| --- | --- | --- |
| **1. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ** |
| **1. การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ** | ❒(👍) | 1.1 มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้- ประเภทงานบริการ- วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ- สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ- การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ**แนวทางการพิจารณา**หน่วยงาน**ต้องมีการสำรวจความต้องการ**ของผู้รับบริการ โดยใช้เทคนิคหรือวิธีการเพื่อให้ทราบความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยกลุ่มตัวอย่างมีขนาดที่เหมาะสม และ**ต้องกำหนดครอบคลุมทั้ง ๖ ประเด็น** ดังนี้🞏 ประเภทงานบริการ🞏 วันและเวลาเปิดให้บริการ🞏 สถานที่ให้บริการ🞏 ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ🞏 สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ🞏 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ- ผลการสำรวจที่ได้รับคืออะไร (ผลการสำรวจไม่ควรนานกว่า ๒ ปี)\* ให้พิจารณาแบบสำรวจของหน่วยงานว่าครบทั้ง 6 ประเด็นหรือไม่ และแบบสำรวจของหน่วยงานทำให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่ | **คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)**ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด... มีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ ผ่านระบบ QR code เพื่อให้ทราบความหวังผู้รับบริการ ซึ่งครอบคลุม 6 ประเด็น ได้แก่ 1) ประเภทงานบริการ 2) วันและเวลาเปิดให้บริการ 3) สถานที่ให้บริการ 4) ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ 5) สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ และ 6) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ สำหรับผลการสำรวจความต้องการของศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด.......... ประจำปีงบประมาณ 2563/ประจำไตรมาส/ประจำเดือน.... มีประเด็นสำคัญที่ต้องนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ดังนี้ 1. ……………………………………………………………………………2. …………………………………………………………………………..3. …………………………………………………………………………**เอกสาร/หลักฐาน** เอกสารแนบ : ข้อ 1.1 - แบบประเมินความต้องการของผู้รับบริการ QR Code- สรุปผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ**วิธีดำเนินการ**เข้าสู่ระบบที่ <http://mocsurvey.moc.go.th/>mocsc/ โดยใช้ user : admin password : admin1235 และเข้าไปดำเนินการประมวลผลตามตัวอย่าง ทั้งนี้ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามควรมีปริมาณเหมาะสมสอดคล้องกับจำนวนผู้รับบริการในพื้นที่ และผลสำรวจไม่ควรนานกว่า 2 ปี |
| ❒(👍) | 1.2 มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ **แนวทางการพิจารณา**🞏 มีรายงานผลการวิเคราะห์ตามข้อ ๑.๑ 🞏 สามารถนำมาออกแบบการให้บริการ (มีเอกสารยืนยันหรืออาจปรากฏในรูปข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์) | **คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)**จากการสรุปผลการประเมินความต้องการของผู้รับบริการของศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด............................... ผ่านระบบ QR Code สำนักงานพาณิชย์จังหวัด............................ได้ดำเนินการประมวลผลและจัดทำรายงานผลการวิเคราะห์ตามข้อ 1.1 เพื่อนำมาปรับปรุงงานบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับผลสำรวจฯ ดังนี้1. ประเด็นความต้องการของผู้รับบริการ…………………………..….แนวทางแก้ไข..............................................................................2. ………………………………………………………………………………..3. …………………………………………………………………………………**เอกสาร/หลักฐาน** เอกสารแนบ : ข้อ 1.1 - สรุปผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและสิ่งที่ สพจ. ได้ดำเนินการในรอบปีงบประมาณ/รายไตรมาส/รายเดือน (อย่างใดอย่างหนึ่ง) โดยดึงจากรายงานในระบบ- รายงานการประชุม/บันทึกรายงานผู้บังคับบัญชา/คำสั่งมอบหมายการดำเนินการจาก พณจ.- ภาพถ่ายก่อน-หลังความต้องการของผู้รับบริการจากที่มีการปรับปรุง/พัฒนาแล้ว |
| **2. งานบริการ** | ❒(👍) | 2.1 มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงานดังนี้- งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน- งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน- งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ **แนวทางการพิจารณา**🞏 งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน🞏 งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน (รูปแบบในการให้บริการข้อมูลดังกล่าว สามารถนำข้อมูลไปแสดงบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าถึงสืบค้นเองได้)🞏 งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์\* ต้องมีงานบริการครอบคลุมทั้ง ๓ ประเภทงานบริการ | **คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)** สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ได้มีการปรับโครงสร้างของหน่วยงานโดยบูรณาการหน่วยงานในภูมิภาคของทุกกรมมาสังกัดสำนักงานพาณิชย์จังหวัด และทำหน้าที่เป็นตัวแทนกระทรวงพาณิชย์ในพื้นที่ ดังนั้น ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด.... จึงเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) ทุกงานบริการ ดังนี้1. งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน เช่น งานจดทะเบียนธุรกิจ งานรับยื่นคำขอด้านทรัพย์สินทางปัญญา งานต่ออายุประกอบกิจการการค้าข้าว งานขออนุญาตขนย้ายสินค้าเกษตร และงานบริการตามภารกิจของกรมต่าง ๆ 2. งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าถึงสืบค้นเองได้3. งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานบริการให้คำปรึกษาและงานรับเรื่องร้องเรียน ให้บริการผ่านช่องทาง ศูนย์บริการประชาชนฯ/Chat Online/Call center หมายเลข 1569/1203 และหมายเลขโทรศัพท์กลางของ สพจ. กล่องรับฟังความคิดเห็น และ facebook ของสำนักงานฯ รวมถึง Line กลุ่มงานประเภทต่าง ๆ  **เอกสาร/หลักฐาน** เอกสารแนบ : ข้อ 2.1- ผังแสดงการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์- รายชื่องานบริการของ สพจ. ตาม พรบ. การอำนวยความสะดวกฯ- ภาพถ่ายมุมเอกสารการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.2540- ภาพถ่ายงานบริการตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารใน website ของ สพจ.- คอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการประชาชน โดยตั้งค่าหน้า [www.info.go.th](http://www.info.go.th) และทำแถบ Favorite bar website ของ สพจ. - กล่องรับฟังความคิดเห็น/เรื่องราวร้องเรียน/ช่องทางอื่น ๆ |
| ❒(👍) | 2.2 มีงานบริการที่ไม่ร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้มารับบริการ**แนวทางการพิจารณา**❒ ทุกงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ตามข้อ 2.1 ไม่ร้องขอสำเนา❒ หน่วยงานเป็นผู้ถ่ายสำเนาให้ผู้รับบริการ❒ มีติดประกาศยกเลิกการใช้สำเนา❒ อาจยังยกเลิกไม่ครบถ้วน เนื่องจาก ......................... | **คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)**ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด... ได้ดำเนินการตามมติ ครม. เมื่อวันที่ 2 ตุลาคม 2561 เรื่อง มาตรการอำนวยความสะดวกและลดภาระแก่ประชาชน (การไม่เรียกสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้จากประชาชน) โดยไม่เรียกสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้รับบริการ สำหรับทุกงานบริการ รวมถึงการจัดซื้อจัดจ้างและการรับสมัครบุคลากรของ สพจ. ด้วย โดยมีการติดประกาศยกเลิกการใช้สำเนา และกรณีมีความจำเป็นต้องใช้เอกสาร หลักฐาน หรือสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้เพื่อประกอบการพิจารณา หน่วยงานจะเป็นผู้จัดทำสำเนาให้ผู้รับบริการโดยมิเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการจัดทำสำเนาดังกล่าว**เอกสาร/หลักฐาน** เอกสารแนบ : ข้อ 2.2- ป้ายไม่เรียกรับสำเนาเอกสาร - ประกาศไม่เรียกรับสำเนาของกรม/สำนักงาน - ภาพถ่ายเจ้าหน้าที่ใช้ Smart Card Reader ขณะให้บริการ- Capture หน้าจอระบบว่ามีการเชื่อมโยงข้อมูลจากกรมการปกครอง |
| ❒(☺) | 2.3 มีงานบริการที่เหมาะสม/งานบริการอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการฯ**แนวทางการพิจารณา**🞏 1 คะแนน = มีการปรับปรุงงานบริการหลักของหน่วยงานตามผลการสำรวจในข้อ 1.1🞏 2 คะแนน = มีการปรับปรุงงานบริการหลักของหน่วยงานตามผลการสำรวจในข้อ 1.1 และมีการให้บริการอื่นที่ไม่ใช่ภารกิจหลักของหน่วยงานซึ่งเป็นผลจากการสำรวจในข้อ 1.1 | **คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)**1. มีการปรับปรุงงานบริการหลักของหน่วยงาน ได้แก่- ส่งเสริมการใช้ระบบออนไลน์มากยิ่งขึ้น เช่น ระบบการจดทะเบียนนิติบุคคล (e-Registration) การขอหนังสือรับรอง/รับรองสำเนาเอกสาร (e-service) การส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-filing) การจดทะเบียนเครื่องหมายการค้าออนไลน์ (Trademark e-filing) การลงทะเบียนผู้ประกอบการส่งออก-นำเข้าสินค้า (e-Register) - ขยายเวลาให้บริการประชาชนเป็นของขวัญปีใหม่แก่ผู้รับบริการ ในระหว่างวันที่ 21-25 ธันวาคม 2563 เวลา 08.30-18.30 น. และวันเสาร์ที่ 26 ธันวาคม 2563 เวลา 08.30-16.30 น. - ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด.................. เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) ทุกงานบริการของกระทรวงพาณิชย์ ประกอบด้วย งานให้คำปรึกษา งานรับเรื่องร้องเรียน และงานบริการอื่น ๆ ตามภารกิจกระทรวงฯ ได้แก่ รับคำขอจดทะเบียน จดแจ้ง ขออนุญาตของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา กรมการค้าภายใน กรมการค้าต่างประเทศ และองค์การคลังสินค้า2. มีการปรับปรุงงานบริการหลักของหน่วยงานและมีการให้บริการอื่นที่ไม่ใช่ภารกิจหลักของหน่วยงาน เช่น- ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการเริ่มต้นธุรกิจ ช่วยให้ผู้ประกอบการได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว โดยผู้ประกอบการที่จดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนจำกัด และบริษัทจำกัด ต่อสำนักงานพาณิชย์จังหวัด จะได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นนายจ้างโดยอัตโนมัติ และสามารถใช้เลขนิติบุคคล 13 หลัก ดำเนินการขึ้นทะเบียนลูกจ้าง/ผู้ประกันตน เมื่อมีการจ้างลูกจ้างภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันเริ่มจ้างงานได้ที่สำนักงานประกันสังคมต่อไป - และกรณีที่ผู้ประกอบการจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนจำกัด และบริษัทจำกัด พร้อมจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มต่อสำนักงานพาณิชย์จังหวัด โดยให้ถือว่าผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มตั้งแต่วันเดือนปีที่ได้รับจดทะเบียนจัดตั้งเป็นนิติบุคคล - จังหวัดเคลื่อนที่ **เอกสาร/หลักฐาน** เอกสารแนบ : ข้อ 2.3- ประกาศ/สื่อขยายเวลาการให้บริการเป็นของขวัญปีใหม่แก่ประชาชน- คำชี้แจงการจดทะเบียนจัดตั้งนิติบุคคลพร้อมการขึ้นทะเบียนประกันสังคม- คำชี้แจงเรื่องการจดทะเบียนจัดตั้งนิติบุคคลพร้อมการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT) - การให้คำปรึกษาแนะนำงานบริการต่อเนื่อง - งานบริการนอกสถานที่ เช่น จังหวัดเคลื่อนที่ |
| **๓. สถานที่บริการ** | ❒(👍) | 3.1 มีการดำเนินการเพื่อลดความเสี่ยงจากการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ให้กับประชาชนที่มาติดต่อ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสถานที่ให้บริการ**แนวทางการพิจารณา**🞏 ดำเนินการตามประกาศกรมอนามัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และมาตรการการป้องกันความเสี่ยงจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด 19 สำหรับสถานที่ราชการ สถานที่ทำงานเอกชน และสถานประกอบกิจการ พ.ศ. 2563 ตามความเหมาะสม ประกอบด้วย🞏 การควบคุมเกี่ยวกับสุขลักษณะอาคารและอุปกรณ์เครื่องใช้ที่มีอยู่ในอาคาร🞏 การจัดอุปกรณ์ทำความสะอาดเพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรค🞏 การป้องกันสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน🞏 การเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing) | **คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)**ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด..................ดำเนินการตามประกาศกรมอนามัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และมาตรการการป้องกันความเสี่ยงจากโรคติดเชื้อ COVID-19 สำหรับสถานที่ราชการ สถานที่ทำงานเอกชน และสถานประกอบกิจการ พ.ศ. 2563 ดังนี้1. ทำความสะอาดจุดหรือบริเวณที่มีการใช้ร่วมกัน อาคารและบริเวณโดยรอบอย่างสม่ำเสมอ 2. จัดเตรียมเครื่องวัดอุณหภูมิ แอลกอฮอล์เจลทำความสะอาดมือไว้ในบริเวณพื้นที่ส่วนกลาง จัดเตรียมสบู่/สบู่เหลวบริเวณอ่างล้างมือ และอุปกรณ์/น้ำยาทำความสะอาด ฯลฯ3. จัดเตรียมการป้องกันสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เช่น หน้ากากผ้า/หน้ากากอนามัย แอลกอฮอล์ 4. การเว้นระยะทางห่างทางสังคม (Social distancing) โดยกำหนดการเว้นระยะที่นั่งสำหรับการรับบริการ5. เผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ เพื่อให้ความรู้ในการป้องกันและลดความเสี่ยงการแพร่กระจายเชื้อ COVID-19**เอกสาร/หลักฐาน** เอกสารแนบ : ข้อ 3.1- ภาพถ่ายสถานที่ที่มีการเว้นระยะห่างทางสังคม การตรวจวัดอุณหภูมิ จุดบริการเจลแอลกอฮอล์ล้างมือ สบู่/สบู่เหลงในห้องน้ำ ที่คีบขยะสำหรับแม่บ้าน - ภาพถ่ายป้ายประกาศ/สื่อประชาสัมพันธ์ |
| ❒(☺) | 3.๒ มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย 11 รายการ ตามข้อ ๕ ของกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์**แนวทางการพิจารณา**มีการออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย 11 รายการ (ตามกฎกระทรวงกําหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอํานวยความสะดวกหรือบริการในอาคารสถานที่หรือบริการสาธารณะอื่นเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. ๒๕๕๕ ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๕)🞏 ที่จอดรถสำหรับคนพิการ\*🞏 ทางลาด\*🞏 สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ\*🞏 ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ\*🞏 ห้องน้ำสำหรับคนพิการ\*🞏 ประตูสำหรับคนพิการ\*🞏 ที่นั่ง/พื้นที่จอดรถเข็นสำหรับคนพิการ🞏 โทรศัพท์สาธารณะ🞏 จุดบริการน้ำดื่ม🞏 ลิฟท์สำหรับคนพิการ🞏 สัญญาณเสียงและแสงขอความช่วยเหลือ🞏 พื้นที่สำหรับหนีภัยสำหรับคนพิการ🞏 การประกาศเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการเห็น และตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญลักษณ์สำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย🞏 เจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนพิการอย่างน้อย 1 คน เพื่อให้บริการสำหรับคนพิการ🞏 ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ🞏 ราวกันตกหรือผนังกันตก🞏 พื้นผิวต่างสัมผัสสำหรับผู้พิการทางการเห็น🞏 บันไดเลื่อนสำหรับคนพิการ🞏 ตู้บริการเงินด่วน (ATM) สำหรับคนพิการ🞏 ทางสัญจรสำหรับคนพิการ🞏 ตู้ไปรษณีย์สำหรับคนพิการ🞏 ถังขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้🞏 1 คะแนน = สามารถใช้ได้จริงตั้งแต่ 6-10 รายการ (โดยต้องประกอบด้วย 6 รายการที่มี\*)🞏 2 คะแนน = สามารถใช้ได้จริงตั้งแต่ 11 รายการขึ้นไป(โดยต้องประกอบด้วย 6 รายการที่มี\*) และต้องสร้างภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน โดยจัดให้มีพื้นที่สีเขียวสาธารณะ ร่มรื่น สวยงามตามธรรมชาติ เช่น สวนสาธารณะ สวนหย่อม เป็นต้น | **คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)**ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด... ได้มีการพัฒนาด้านอาคารสถานที่ให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้ ตามข้อ ๕ ของกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ดังนี้ (ใส่รายละเอียดที่ สพจ. มีบริการในพื้นที่ จากจำนวน 23 รายการ และเพิ่มเติมอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น กริ่ง/ออด เพื่อให้ความช่วยเหลือผู้พิการทั้งจุดที่จัดพื้นที่ให้บริการ และในห้องน้ำ เป็นต้น รวมถึงหากมีการสร้างภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน โดยจัดให้มีพื้นที่สีเขียวสาธารณะ ร่มรื่น สวยงามตามธรรมชาติ เช่น สวนสาธารณะ สวนหย่อม ก็ขอให้ใส่เข้ามาเพิ่มเติมด้วย)**เอกสาร/หลักฐาน**  เอกสารแนบ : ข้อ 3.2- ภาพถ่ายการดำเนินการด้านอาคารสถานที่ให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้ ตามข้อ ๕ ของกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และเพิ่มเติมอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอื่น ๆ โดยแนบภาพถ่ายประกอบ- เนื่องจากพื้นที่สีเขียวไม่มีช่องให้แนบเอกสารหลักฐาน ดังนั้น หาก สพจ. มีพื้นที่สีเขียว ควรแนบไปกับข้อทางลาด |
| **๔. การออกแบบระบบงาน** | ❒(👍) | 4.1 มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน**แนวทางการพิจารณา**🞏 มีผังภาพหรือขั้นตอนแสดงการให้บริการที่ชัดเจน | **คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)**1. ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด... ได้จัดทำลำดับขั้นตอนการให้บริการและจัดทำแผนผังระบบงานบริการ โดยจัดทำป้ายแสดงขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่ง่ายต่อการเข้าใจ ในรูปแบบ Infographic และจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการให้สอดคล้องกับจำนวนผู้ใช้บริการ รวมถึงได้จัดเจ้าหน้าที่เสริมการทำงานในกรณีที่มีผู้ใช้บริการมาก ทั้งนี้ ผู้รับบริการจะได้รับการคัดกรอง และตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น และแยกเรื่องการขอรับบริการจากจุดแรกรับ 2. มีระบบจองคิวออนไลน์ ผ่านช่องทาง <http://moconline.moc.go.th/qonline/> เพื่อให้ผู้รับบริการไม่ต้องรอคอยเป็นเวลานาน**เอกสาร/หลักฐาน** เอกสารแนบ : ข้อ 4.1- แผนผังแสดงการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์- แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ แต่ละงานในรูปแบบ Infographic- ภาพหน้าจอระบบจองคิวออนไลน์ <http://moconline.moc.go.th/qonline/> |
| ❒(👍) | 4.2 มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน**แนวทางการพิจารณา**🞏 มีป้ายชื่อผู้รับผิดชอบ เบอร์โทรติดต่อ แสดงให้ผู้รับบริการเห็นได้อย่างชัดเจน 🞏 กรณีที่ผู้รับบริการมีปัญหาสามารถติดต่อผู้ให้บริการได้โดยตรง | **คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)**ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด... ได้กำหนดรายชื่อผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานแต่ละช่องบริการไว้อย่างชัดเจน พร้อมระบุหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อประสานงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ส่งผลให้เมื่อผู้รับบริการมีปัญหาหรือข้อสงสัยจะทำให้สามารถติดต่อผู้รับบริการได้โดยตรง**เอกสาร/หลักฐาน** เอกสารแนบ : ข้อ 4.2- ตารางปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์บริการฯ- รายชื่อผู้รับผิดชอบงานพร้อมเบอร์ติดต่อ/หรือเบอร์สายด่วน |
| ❒(👍) | 4.3 มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลาค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน**แนวทางการพิจารณา**🞏 มีคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน)🞏 หน่วยงานมีแนวทางหรือคู่มือการให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน เช่น คู่มือคำถาม – คำตอบ (FAQ) | **คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)**ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด... มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของแต่ละงานบริการสำหรับเจ้าหน้าที่ โดยระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจนเป็นปัจจุบัน ในรูปแบบของไฟล์เอกสารและระบบออนไลน์ และมีคู่มือแนวทางการให้บริการในลักษณะคำถาม-คำตอบ (FAQ) แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเพื่อให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน**เอกสาร/หลักฐาน** เอกสารแนบ : ข้อ 4.3- คู่มือการปฏิบัติงานของแต่ละงานบริการสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์/คู่มือสำหรับประชาชนของแต่ละงานบริการ- ป้ายแสดงอัตราค่าธรรมเนียม- แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการแต่ละงานในรูปแบบ Infographic- เว็บไซต์ <http://kbp.ops.moc.go.th> หัวข้อสำหรับเจ้าหน้าที่สำนักงานพาณิชย์จังหวัด “คู่มือปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ สพจ.” |
| ❒(☺) | 4.4 มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาต โดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะ การรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น**แนวทางการพิจารณา**🞏 1 คะแนน = มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางปกติ เช่น หนังสือแจ้งเตือน โทรศัพท์🞏 2 คะแนน = มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางดิจิทัล เช่น SMS E-mail Application | **คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)**ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด... มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบและปฏิบัติตามหน้าที่ของนิติบุคคลเมื่อครบกำหนดต่าง ๆ เพื่อไม่ให้สูญเสียต้นทุนการดำเนินธุรกิจจากการไม่ได้ดำเนินการตามกฎหมายกำหนด และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เมื่อผู้บริการผ่านช่องทางออนไลน์นิติบุคคล เช่น ระบบจองชื่อนิติบุคคลอัตโนมัติ ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) เป็นต้น นอกจากนี้ ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด... ยังมีระบบติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาตโดยใช้ช่องทางจดหมายแจ้งเตือน เช่น งานขออนุญาตเป็นผู้ประกอบการค้าข้าว เพื่อให้มาดำเนินการต่ออายุใบอนุญาตก่อนที่จะหมดอายุ เป็นต้น และมีการแจ้งเตือนการให้บริการบน facebook ของศูนย์บริการฯ และทางกลุ่ม line ที่แยกสำหรับแต่ละงานบริการ**เอกสาร/หลักฐาน** เอกสารแนบ : ข้อ 4.4- ภาพถ่ายจดหมายแจ้งเตือนต่าง ๆ เช่น การนำส่งงบการเงิน, การขออนุญาต ขอต่ออายุหนังสืออนุญาตให้ประกอบการค้าข้าว ฯลฯ- ภาพถ่ายข้อมูลการแจ้งเตือนบน LINE, FB, e-mail, SMS- ขอให้ สพจ. update ข้อมูลบน facebook และจำนวน follower - เอกสารรายงานผลการดำเนินงานแจ้งเตือนการให้บริการ |
| ❒(☺) | 4.5 มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์**แนวทางการพิจารณา**🞏 1 คะแนน = มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ ด้วยการยื่นคำขอผ่านแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) และแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องได้🞏 2 คะแนน = มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์เพิ่มเติมจากข้างต้น เช่น การใช้ระบบจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) หรือการใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Signature) | **คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)**ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด... มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ แบบ MOC Online : One Stop Service ด้วยระบบออนไลน์ของกระทรวงพาณิชย์ โดยผู้รับบริการไม่ต้องเดินทางไปรับบริการที่กระทรวงพาณิชย์ สำนักงานสาขาของกระทรวงพาณิชย์ หรือศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ ณ สำงานพาณิชย์จังหวัด ซึ่งมีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของทะเบียนธุรกิจ การเปลี่ยนแปลงธุรกิจ ทรัพย์สินทางปัญญา การขอใบอนุญาต ใบ COE ใบขนสินค้าเกษตร หรือบริการอื่น ๆ ผ่านMOC Online : One Stop Serviceด้วยการยื่นคำขอผ่านแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) และแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ เช่น ระบบการจดทะเบียนนิติบุคคล (e-Registration) การขอหนังสือรับรอง/รับรองสำเนาเอกสาร (e-service) การส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-filing) การจดทะเบียนเครื่องหมายการค้าออนไลน์ (Trademark e-filing) การลงทะเบียนผู้ประกอบการส่งออก-นำเข้าสินค้า (e-Register) รวมทั้งการให้บริการให้คำปรึกษาฯ และรับเรื่องร้องเรียนผ่าน Chat Online เป็นต้น อีกทั้ง ยังได้นำระบบ e-Payment มาใช้ในระบบจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อป้องกันการทุจริต สร้างความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ตลอดจนมีการพัฒนาในการใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Signature)ในระบบงานจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์อีกด้วย**เอกสาร/หลักฐาน** เอกสารแนบ : ข้อ 4.5- รายชื่องานบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมต่าง ๆ - ภาพถ่ายหน้าจอระบบ e-registration/e-service/e-filing/ Trademark e-filing/ Chat Online- รายงานสถิติจำนวนผู้ใช้บริการผ่านระบบ online ของกรมต่าง ๆ/ LINE, FB, Webboard ของ สพจ.- ภาพการรับชำระ/จ่ายเงินด้วยระบบ e-Payment |
| ❒(☺) | 4.6 มีแบบฟอร์มการขอรับบริการต่าง ๆ ที่ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน หรือใช้แบบฟอร์มทางอิเล็กทรอนิกส์**แนวทางการพิจารณา**🞏 1 คะแนน = ผู้รับบริการไม่ต้องกรอกข้อมูลบุคคล (เช่น ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ในทะเบียนราษฎร์) ในแบบฟอร์ม ยกเว้นข้อมูลที่เป็นการเฉพาะ🞏 2 คะแนน = ข้อมูลที่ผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้วตามข้างต้น ไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป | **คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)**ปัจจุบันหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพาณิชย์ที่มีงานบริการประชาชนได้ดำเนินการปรับปรุงแบบฟอร์มจากการกรอกรายละเอียดในรูปแบบกระดาษ เป็นการกรอกแบบฟอร์มผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น บริการ e-registration/ Trademark e-filing /e-filing เป็นต้น ซึ่งศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ได้ประชาสัมพันธ์และแนะนำการใช้งานกับประชาชน เพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และลดระยะเวลาเดินทางมาติดต่อ ณ จุดบริการ โดยผู้ใช้บริการในระบบออนไลน์ผ่าน e-Form ดังกล่าวเมื่อมีข้อมูลในฐานระบบที่ผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้ว ไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป **เอกสาร/หลักฐาน** เอกสารแนบ : ข้อ 4.6- แบบฟอร์มขอรับบริการของ พค./ทป./คต. - ภาพถ่ายหน้าจอแบบฟอร์มของกรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นระบบ electronic |
| **5. การจัดสรรบุคลากร** | ❒(👍) | 5.1 มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น และจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก**แนวทางการพิจารณา**🞏 มีการวิเคราะห์ความต้องการกำลังคนของหน่วยงานที่เหมาะสมกับปริมาณงานโดยจัดทำเป็นแผนกำลังคน🞏 มีการเสนอความต้องการกำลังคนให้ผู้บริหารที่มีอำนาจพิจารณา🞏 มีคำสั่งหรือตารางงานการให้บริการที่สอดคล้องกับผลสำรวจ หรือในช่วงพักทานอาหารหรือช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก | **คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)**ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด... มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น ดังนี้1. จัดให้มีการประชุมหารือระหว่างพาณิชย์จังหวัดและผู้อำนวยการกลุ่มงานต่าง ๆ เป็นประจำ เพื่อติดตามการดำเนินงาน และปัญหาอุปสรรค โดยมีประเด็นเรื่องบุคลากรเป็นวาระการประชุมทุกครั้ง ซึ่งจะมีหารือเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที  2. จัดส่งบุคลากรจากกลุ่มงานอื่น ๆ ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด... เข้ารับการอบรม “นายทะเบียน” เพื่อเสริมอัตรากำลังในการปฏิบัติงานของกลุ่มทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้า3. มีการเสนอความต้องการกำลังคน ในการโยกย้ายสับเปลี่ยนกลุ่มงานเพื่อเสริมหรือทดแทนบุคลากรที่จำเป็นด้านงานบริการ4. มีคำสั่ง/ตารางงานการให้บริการในช่วงพักรับประทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก **เอกสาร/หลักฐาน** เอกสารแนบ : ข้อ 5.1- รายงานการประชุมของ สพจ. ที่มีประเด็นเรื่องการพัฒนา/ปรับอัตรากำลังคน - ภาพถ่ายการประชุม- สำเนาหนังสือนำส่งบุคลากรเข้าร่วมการอบรมหลักสูตรนายทะเบียน/ภาพถ่ายการอบรม/ประกาศนียบัตร- บันทึกการขอรับ/การจัดสรรบุคลากรจากกลุ่มงานหนึ่งไปยังกลุ่มงาน ทอ.- คำสั่งมอบหมายให้เป็นนายทะเบียน |
|  | ❒(👍) | 5.2 มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน นอกเหนือจากการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนตามปกติ**แนวทางการพิจารณา**🞏 มีวิธีการ หรือแนวทางในการพิจารณาให้สิ่งจูงใจ เช่น ผลการสำรวจความพึงพอใจจากประชาชน หรือผู้บังคับบัญชา พนักงานดีเด่นประจำเดือน เป็นต้นเช่น กปภ. = มอบใบประกาศเกียรติคุณพร้อมของที่ระลึกสรรพสามิต = มีการประกาศเจ้าหน้าที่ดีเด่นในแต่ละเดือนกฟภ. = คัดเลือกพนักงานดีเด่น | **คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)**๑. ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการดำเนินงานของศูนย์บริการประชาชนฯ อย่างจริงจัง โดยมีการติดตามงานอย่างสม่ำเสมอ ตรวจเยี่ยมศูนย์ฯ จัดประชุมหารือร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเข้าร่วมประชุม เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น รวมทั้งมอบหมายให้กลุ่มทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า ได้ติดตามประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ฯ อย่างต่อเนื่อง เพื่อรับทราบปัญหา/อุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยนำปัญหา/อุปสรรคมาแก้ไขปรับปรุง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคล่องตัวและมีกำลังใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น 2. จัดส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมนอกสถานที่ตามที่กระทรวงพาณิชย์หรือจังหวัด/กลุ่มจังหวัดกำหนด เพื่อเพิ่มทักษะและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการปฏิบัติงาน3. มีการโหวตให้คะแนนบุคลากรดีเด่นประจำเดือนจากผู้รับบริการ/ผู้บังคับบัญชาเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงาน (ควรมีจึงจะผ่านเกณฑ์)**เอกสาร/หลักฐาน**  เอกสารแนบ : ข้อ 5.2- รายงานการประชุมของ สพจ./การกำหนดหลักเกณฑ์การประเมิน/การยกย่องชมเชย/การโหวตจากผู้รับบริการ (ถ้ามี) /การส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมต่างๆ หรือไปศึกษาดูงาน/การแจกชุดฟอร์ม และการกำหนดตัวชี้วัดเรื่องการร้องเรียนในการประเมินบุคลากรของกลุ่มทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า- ภาพถ่ายการมอบประกาศนีบัตร/เกียรติคุณแก่พนักงานดีเด่น |
| **2. ระบบจุดให้บริการ** |
| **6. บุคลากรด้านการบริการ** | ❒(👍) | 6.1 มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนาระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ**แนวทางการพิจารณา**🞏 มีบันทึก/รูปภาพการอบรมหรือให้ความรู้ด้านการให้บริการ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ🞏 หลักสูตร เนื้อหาการอบรมด้านการบริการ❒ พิจารณาความสอดคล้องกับข้อ 5.1 | **คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)**1. จัดส่งบุคลากรของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด... เข้ารับฝึกอบรมหลักสูตร “นายทะเบียนระดับต้น” เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะด้านทะเบียนธุรกิจให้กับบุคลากรของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดต่อการรองรับงานบริการ (ใส่รายละเอียดรุ่น ปี ที่ฝึกอบรม)2. จัดส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมออนไลน์ HRD : e-Learning ของสำนักงาน ก.พ. ในหลักสูตรการบริการที่ดี **“E11 : การบริการที่เป็นเลิศ”** ผ่านเว็บไซต์ <http://ocsc.chulaonline.net> เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานด้านการบริการ3. จัดส่งบุคลากรเข้าร่วมโครงการพัฒนาบุคลากรสู่การให้บริการที่เป็นเลิศ ของ สถาบันกรมพระจันทบุรีนฤนาถ โดยมีบุคลากรของศูนย์ฯ เข้ารับการอบรม จำนวน..........คน4. การฝึกอบรมของกรมเจ้าของงานบริการ เช่น...................................................5. โครงการอบรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องของจังหวัด (ถ้ามี)6. สนับสนุนให้บุคลากรของสำนักงานฯ ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากห้องสมุดกระทรวงพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-library) ซึ่งเป็นห้องสมุดดิจิทัล (MOC Library) ที่มีความทันสมัยเพื่อตอบสนอง ในการศึกษาค้นคว้า ข้อมูล สนับสนุนในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรในสังกัดกระทรวงพาณิชย์ ทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และต่างประเทศ โดยสามารถเข้าถึงหนังสือ สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ในรูปแบบ e-Book e-Magazine ผ่านทางเว็บไซต์และอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Smart Device) ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทุกที่ทุกเวลา **เอกสาร/หลักฐาน** เอกสารแนบ : ข้อ 6.1- แผนปฏิบัติงานประจำปีของ สพจ. (ต้องระบุหัวข้อการพัฒนาบุคลากรของศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์) ที่ได้รับความเห็นชอบจาก พณจ. และมีการลงนามรับทราบโดยบุคลากร- หนังสือแจ้งชื่อบุคลากรเข้ารับการอบรมของ สจบ./ศทส./จังหวัด- ภาพถ่ายการเข้าอบรม |
| ❒(☺) | 6.2 มีการประเมินสมรรถนะของบุคลากรด้านบริการ**แนวทางการพิจารณา**🞏 1 คะแนน = เจ้าหน้าที่ผ่านการฝึกอบรมและมีผลการประเมินสมรรถนะเกี่ยวกับการบริการ เช่น คะแนนสอบ คะแนนการประเมิน ใบประกาศนียบัตร เป็นต้น🞏 2 คะแนน = ผลคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 | **คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)**1. บุคลากรของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด... ที่เข้ารับฝึกอบรมหลักสูตร “นายทะเบียนระดับต้น” ได้ผ่านการประเมินสมรรถนะเกี่ยวกับการบริการ โดยได้รับใบประกาศนียบัตร จำนวน.... ราย ได้แก่…..2. บุคลากรที่เข้ารับการอบรมออนไลน์ HRD : e-Learning ของสำนักงาน ก.พ. ในหลักสูตรการบริการที่ดี **“E11 : การบริการที่เป็นเลิศ”** ผ่านการอบรมตามหลักสูตร โดยได้รับใบประกาศนียบัตร จำนวน.... ราย ได้แก่ …..3. มีผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยที่ผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคิดเป็นร้อยละ xx**เอกสาร/หลักฐาน** เอกสารแนบ : ข้อ 6.2- ใบประกาศนียบัตร- ภาพถ่ายการรับมอบประกาศนีบัตร- ภาพถ่ายการให้คะแนนเการบริการของจ้าหน้าที่- ผลสำรวจคะแนนความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 |
| ❒(👍) | 6.3 เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้- สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้- สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการ- การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต**แนวทางการพิจารณา**เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ดังนี้🞏 สามารถตอบคำถามพื้นฐานได้🞏 สามารถแก้ไขและรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้🞏 การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต\*\* คณะอนุกรรมการฯ อาจพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ\*\* | **คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)**เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด... สามารถตอบคำถาม แก้ไขปัญหา และช่วยเหลือผู้ใช้บริการในงานบริการต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของศูนย์ฯ ได้เป็นอย่างดี โดยยึดถือคู่มือการปฏิบัติงานและคู่มือสำหรับประชาชน ตาม พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกฯ รวมทั้งการฝึกอบรมด้านงานบริการต่าง ๆ และให้บริการตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ โดยใช้เทคนิคการให้บริการที่เป็นเลิศ และร่วมเรียนรู้ปัญหาที่เคยเกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิด เพื่อรับมือกับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น**เอกสาร/หลักฐาน** เอกสารแนบ : ข้อ 6.3- คู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือสำหรับประชาชน/ภาพกิจกรรม KM / รายงานการประชุมสำนักงาน / รายงานการเข้ารับการฝึกอบรม/คำถาม FAQ - ประเด็น “สามารถแก้ไข/รับมือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้” สพจ.ต้องใช้การอธิบายเหตุการณ์ที่เคยเกิดขึ้น |
| ❒(☺) | 6.4 เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ**แนวทางการพิจารณา**เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มหรือพัฒนางานบริการที่เกิดจากประสบการณ์การให้บริการ และนำปัญหามาพัฒนาแก้ไขซึ่งเป็นสิ่งที่นอกเหนือจากภารกิจของหน่วยงาน เช่น- รพ.พนมสารคามได้มีบริการประสานหน่วยงานท้องถิ่นของผู้รับบริการฟอกไตเพื่อช่วยเหลือในการจัดรถรับ-ส่งมาฟอกไตและตั้งกองทุนให้ผู้ป่วยเพื่อให้ได้รับการดูแลฟอกไตอย่างต่อเนื่องได้🞏 1 คะแนน = มีการพัฒนาการให้บริการครบถ้วนตามนโยบายจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ🞏 2 คะแนน = เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการขึ้นเพิ่มเติมจากนโยบายจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ | **คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)**1. เจ้าหน้าที่มีบริการตรวจเอกสารของผู้รับบริการก่อนเดินทางมาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด... เนื่องจากระยะทางระหว่างพื้นที่บริการกับต่างอำเภอมีระยะทางห่างไกล หากผู้รับบริการเดินทางมาแล้วพบว่าเอกสารไม่ครบถ้วนอาจเป็นปัญหาอุปสรรคหรือเป็นภาระของผู้รับบริการที่อาจต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เจ้าหน้าที่จึงเปิดช่องทางตรวจสอบเอกสารผ่านไลน์/e-mail/.... เพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการเป็นการเบื้องต้น (ถ้ามี)2. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการนอกเหนือภารกิจโดยรับให้คำปรึกษาในงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกระทรวงพาณิชย์ เช่น ผู้รับบริการมักเกิดความเข้าใจผิดเกี่ยวกับเริ่มต้นธุรกิจและมักจะสอบถามมายังศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด... อยู่เป็นประจำ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับระบบภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่จังหวัดฯ การขึ้นทะเบียนเกษตรกร/วิสาหกิจชุมชนของสำนักงานเกษตรจังหวัดฯ การขอใบอนุญาตจำหน่ายสุรา-ยาสูบของสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดฯ ฯลฯ โดยเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำเบื้องต้นได้ ก่อนส่งต่อไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง 3. การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการเริ่มต้นธุรกิจ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนจากัดและบริษัทจากัด ต่อศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จะได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นนายจ้างโดยอัตโนมัติ และสามารถใช้เลขนิติบุคคล 13 หลัก ดำเนินการขึ้นทะเบียนลูกจ้าง/ผู้ประกันตน เมื่อมีการจ้างลูกจ้างภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันเริ่มจ้างงาน ได้ที่สานักงานประกันสังคมต่อไป**เอกสาร/หลักฐาน** เอกสารแนบ : ข้อ 6.4- รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจซึ่งได้รับคำชื่นชมจากผู้รับบริการ- ภาพถ่ายหลักฐานประกอบอื่น ๆ- คำแนะนำเบื้องต้นในงานบริการของหน่วยงานอื่น ๆ  |
| ❒(☺) | 6.5 เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ online ที่พัฒนาขึ้น**แนวทางการพิจารณา**🞏 1 คะแนน = มีการกำหนดมาตรฐานในทุกช่องทางของการให้บริการระบบ online🞏 2 คะแนน = เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานในทุกช่องทางของการให้บริการระบบ online\*\* คณะอนุกรรมการฯ อาจให้เจ้าหน้าที่สาธิตให้ชม\*\* | **คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)**1. ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด... มีช่องทางการให้บริการต่าง ๆ ตามภารกิจของกระทรวงพาณิชย์ผ่านระบบ online ที่พัฒนาขึ้น ได้แก่ ระบบการจดทะเบียนนิติบุคคล (e-Registration) การขอหนังสือรับรอง/รับรองสำเนาเอกสาร (e-service) การส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-filing) การจดทะเบียนเครื่องหมายการค้าออนไลน์ (Trademark e-filing) การลงทะเบียนผู้ประกอบการส่งออก-นำเข้าสินค้า (e-Register) โดยเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด 2. สำหรับการให้บริการผ่านช่องทาง online อื่น ๆ เช่น E-mail Line Facebook ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด... ได้กำหนดมาตรฐานระยะเวลาตอบกลับสำหรับการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ไว้อย่างชัดเจน ซึ่ง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดเช่นเดียวกัน **เอกสาร/หลักฐาน** เอกสารแนบ : ข้อ 6.5- คู่มือการปฏิบัติงานให้บริการ - ภาพถ่ายการโต้ตอบในกลุ่ม LINE, เว็บบอร์ด หรือ FB (ถ้ามี)- ตารางแสดงมารฐานระยะเวลาการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ |
| **7. ระบบการประเมินความพึงพอใจ** | ❒(👍) | 7.1 มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง**แนวทางการพิจารณา**🞏 มีผลประเมินความพึงพอใจอย่างน้อยเป็นรายเดือนหรือไตรมาส 🞏 นำผลการประเมินความพึงพอใจมาปรับปรุงงานบริการให้เห็นอย่างชัดเจน ตัวอย่าง เช่น ....................................... | **คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)**1. นำผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และระบบการให้บริการ เช่น- การให้บริการผ่านระบบออนไลน์เพื่อลดความเสี่ยงจากการแพร่กระจายของเชื้อไวรัส COVID-19- การลดอัตราค่าธรรมเนียมร้อยละห้าสิบแก่ห้างหุ้นส่วนและบริษัทจำกัด ที่ยื่นคำขอจดทะเบียนผ่านระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2564 จนถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2566- จัดให้มีคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูลนิติบุคคล ข้อมูลบริการต่าง ๆ ของ ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด... เช่น การจองชื่อ และงานอื่น ๆ- ปรับปรุงพื้นที่ให้บริการตามข้อเสนอแนะ เพิ่มพื้นที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น WIFI หนังสือพิมพ์ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากขึ้น2. มีการติดตามการใช้ระบบงานและการปฏิบัติงาน เพื่อรายงานให้ผู้บริหารทราบผลการดำเนินงาน และนำมาปรับปรุง/แก้ไขปัญหา3. ผู้บริหารจัดประชุมหน่วยงานเพื่อรับทราบผลการสำรวจความพึงพอใจเป็นประจำทุกเดือน โดยนำข้อมูลที่ได้จากผู้รับบริการมาใช้ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานฯ ต่อไป รวมทั้งนำมาเป็นประเด็นในการจัด KM4. มีการประเมินรายจังหวัด โดยกองบริหารพาณิชย์ภูมิภาคเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจรายจังหวัด (peer group) และมีการกำหนดให้จัดทำแผนปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการในประเด็นที่ผลสำรวจมีคะแนนน้อย**เอกสาร/หลักฐาน** เอกสารแนบ : ข้อ 7.1- สรุปการประเมินผลความพึงพอใจในรอบ ๑ – ๒ ปี และการนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงงานบริการของ สพจ.- รายงานการประชุม และการมอบหมายงานจาก พณจ. ให้ดำเนินการปรับปรุงงานบริการ- เว็บไซต์ <http://kbp.ops.moc.go.th> หัวข้อสำหรับเจ้าหน้าที่สำนักงานพาณิชย์จังหวัด “เจ้าหน้าที่ สพจ.” หรือประสาน กบภ. |
| ❒(👍) | 7.2 เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐**แนวทางการพิจารณา**ผลลัพธ์ความพึงพอใจ โดยได้จากการสำรวจของหน่วยงานเองหรือหน่วยงานภายนอก (third party) ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐🞏 ร้อยละความพึงพอใจคือ .............. | **คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)**การประเมินผลความพึงพอใจการบริการของศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด............. มีการจัดเก็บข้อมูล ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (QR Code) และทางกระดาษ โดยมีกองบริหารการพาณิชย์ภูมิภาค ซึ่งเป็นหน่วยงานกลางของสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ เป็นผู้ออกแบบข้อคำถาม และจัดทำระบบการสำรวจ รวมถึงประมวลผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมทั้งประเทศและรายจังหวัด โดยมีหน่วยงานส่วนกลางติดตามผลเป็นระยะ จากผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด... ประจำเดือน/ปี/ไตรมาส …….. พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในกระบวนงานบริการทุกด้าน คิดเป็นร้อยละ ......**เอกสาร/หลักฐาน** เอกสารแนบ : ข้อ 7.2- รายงานสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  |
| **8. คุณภาพการให้บริการ และการจัดการข้อร้องเรียน** | ❒(👍) | 8.1 วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน)**แนวทางการพิจารณา**🞏 มีคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน🞏 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทราบแนวทางการปฏิบัติงานนั้น | **คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)**1. มีคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ใช้อ้างอิงในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งในรูปเล่มเอกสาร ไฟล์เอกสาร และข้อมูลในระบบเกี่ยวกับการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน2. มีคู่มือสำหรับประชาชน ตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกฯ สำหรับงานบริการต่าง ๆ ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงฯ เพื่อใช้อ้างอิงประกอบการให้บริการประชาชน3. มีการปฏิบัติตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน และให้บริการตามมาตรฐานที่กำหนดไว้4. จัดประชุมหารือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ เพื่อรับทราบแนวทางการปฏิบัติงาน **เอกสาร/หลักฐาน** เอกสารแนบ : ข้อ 8.1- คู่มือการปฏิบัติงานที่มีการระบุขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน/คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน- ภาพถ่ายการประชุม- รายงานการประชุม |
| ❒(👍) | 8.2 มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน**แนวทางการพิจารณา**🞏 มีการจัดการข้อร้องเรียน การจัดให้มีวิธีการรับฟังข้อร้องเรียน ที่เป็นการจัดระบบหรือกระบวนการ และวิธีการรับฟังจากประชาชน เพื่อเป็นช่องทางที่ทำให้ทราบและชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชน 🞏 มีการกำหนดช่องทางการรับเรื่อง ขั้นตอนการดำเนินการ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน และมีระบบการติดตามความคืบหน้า | **คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)**1. มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ ได้แก่ เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง/โทรศัพท์ ส่งจดหมาย/กล่องรับความคิดเห็น โทรสาร/website/Social Media/E-mail กระทรวงพาณิชย์(ผ่านกองกลาง) หน่วยงานภายนอก(ศูนย์ดำรงธรรม) สายด่วน 1569 และช่องทางอื่น ๆ ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพาณิชย์2. มีการรับฟังข้อร้องเรียนโดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจที่สามารถนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว3. มีการกำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนขั้นตอนการดำเนินการ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน และมีระบบการติดตามความคืบหน้า4. จัดประชุมหารือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ เพื่อติดตามข้อร้องเรียน และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ตรงประเด็นและมีประสิทธิภาพ**เอกสาร/หลักฐาน** เอกสารแนบ : ข้อ 8.2- ผังขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน พร้อมรายชื่อผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน- สถิติการรับเรื่องร้องเรียน/สรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน- อธิบายระบบการสุ่มสอบถามผลการติดตามข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน |
| ❒(☺) | 8.3 กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 **แนวทางการพิจารณา**🞏 1 คะแนน = ข้อร้องเรียนในการให้บริการจะต้องได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติ ตามเวลาที่กำหนดไว้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80🞏 2 คะแนน = หน่วยงานมีองค์ความรู้ที่เป็นแนวทางการปฏิบัติงานอันเกิดจากประสบการณ์ในการแก้ไขข้อร้องเรียน**\*ในกรณีที่หน่วยงานแสดงผลว่าไม่มีการร้องเรียน\***ให้พิจารณาช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน หากมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพเพียงพอ จึงจะให้ 1 คะแนน | **คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)**1. กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด... จะมีการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนนั้นจนเป็นที่ยุติตามเวลาที่กำหนด โดยในเดือน/ไตรมาส/ปีงบประมาณ..... มีผลการแก้ไขจนเป็นที่ยุติคิดเป็นร้อยละ………..2.จัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในช่วงหลังเลิกงาน เพื่อถ่ายทอดปัญหาที่พบในแต่ละวัน และวิธีการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่แต่ละคน เพื่อเป็นการเรียนรู้ร่วมกัน และจัดให้มีการประชุมเป็นประจำ เพื่อติดตามผลการดำเนินงาน และกำชับไม่ให้เกิดปัญหาหรือข้อร้องเรียนในประเด็นเดิม รวมทั้งการป้องกันไม่ให้เกิดประเด็นใหม่ๆ ที่จะนำมาซึ่งข้อร้องเรียนได้อีก3. ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด... ได้รวบรวมข้อมูล FAQ จากส่วนกลางทั้งในรูปแบบเอกสาร/file และระบบออนไลน์ ไว้ ณ จุดบริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการตอบข้อซักถามในประเด็นที่ได้รับความสนใจ**เอกสาร/หลักฐาน** เอกสารแนบ : ข้อ 8.3- สรุปรายงานข้อร้องเรียน หรือการอธิบายกรณีที่มีการปรับปรุงข้อร้องเรียนแล้วไม่เกิดขึ้นอีก- ใส่สถิติการรับเรื่องร้องเรียน เทียบกับการแก้ไขปัญหาจนเป็นที่ยุติว่าสามารถดำเนินการได้คิดเป็นร้อยละ- ยกตัวอย่างการจัดการข้อร้องเรียน |
| **9. ช่องทางการให้บริการ** | ❒(☺) | 9.1 มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ**แนวทางการพิจารณา**🞏 1 คะแนน = มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการรับเรื่องร้องเรียน 4 ช่องทาง (เช่น อีเมล์ โทรศัพท์ จดหมาย และการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่หน่วยงาน) 🞏 2 คะแนน = มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการและการให้คำปรึกษา และรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลายและเหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ มากกว่า 4 ช่องทาง (เพิ่มเติมจากที่ระบุไว้ข้างต้น) | **คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)**ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด... มีช่องทางการให้คำปรึกษาและการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ นอกจากการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ ดังนี้1. ทาง e-mail สำนักงานพาณิชย์จังหวัด.. 2. ทางโทรศัพท์สำนังานพาณิชย์จังหวัด... หมายเลข...3. ทางจดหมายโดยจัดส่งมายังสำนักงานพาณิชย์จังหวัด.. ที่อยู่... หรือกล่องแสดงความคิดเห็น ณ บริเวณอาคารสำนักงาฯ4. การติดต่อเจ้าหน้าที่ที่หน่วยงาน ณ สำนักงานพาณิชย์จังหวัด...5. เว็บไซต์สำนักงานพาณิชย์จังหวัด........ www.moc.go.th/................6. facebook สำนักงานพาณิชย์จังหวัด..........7. ช่องทาง Chat-online ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ให้บริการตอบคำถามบนหน้าเว็บไซต์ของกระทรวงพาณิชย์แบบออนไลน์8. Application ในระบบ MOC e-Service เพื่อให้บริการข้อมูลด้านเศรษฐกิจการค้าต่าง ๆ ประกอบด้วย 4 Application ได้แก่ MOC Life MOC Search MOC Statistics และ MOC Tracking9. มีระบบจองคิวออนไลน์ ผ่านช่องทาง<http://moconline.moc.go.th/qonline/>**เอกสาร/หลักฐาน** เอกสารแนบ : ข้อ 9.1- แผนผังการให้บริการในช่องทางต่าง ๆ - รายงานผลการดำเนินงานการให้บริการของ Hotline สายด่วน- ภาพถ่ายการตอบข้อมูลบนเว็บบอร์ด (ถ้ามี)- เอกสารแนะนำ MOC e-Service Application |
| **3. ระบบสนับสนุนการให้บริการ** |
| **๑0. ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน** | ❒(👍) | 10.1 มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตามผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง**แนวทางการพิจารณา**มีการจัดทำแผนการดำเนินการเพื่อให้สามารถติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างชัดเจน ซึ่งต้องประกอบด้วย🞏 หัวข้อเรื่องที่ติดตาม 🞏 ผู้รับผิดชอบ 🞏 ระยะเวลาดำเนินการ 🞏 ผลดำเนินการ 🞏 ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง | **คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)**1. ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด... มีการจัดทำตารางและแผนการติดตามผลการดำเนินงานของศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์เป็นประจำทุกเดือน โดยกำหนดหัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาการดำเนินการ และนำผลการดำเนินงาน ข้อเสนอแนะ และปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มาวิเคราะห์เพื่อพัฒนา ปรับปรุง ให้การบริการดีขึ้นต่อไป2. ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด... ดำเนินการประชุมเพื่อติดตามผลการดำเนินงาน และมีการจัดเก็บรายงานการประชุมเพื่อการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง**เอกสาร/หลักฐาน** เอกสารแนบ : ข้อ 10.1- แผนการดำเนินงานและติดตามผลของศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ ที่ได้รับการอนุมัติจาก พณจ. และแจ้งเวียนให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบ/ รายงานผลการดำเนินการตามแผนฯ- รายงานการประชุม  |
| ❒(👍) | 10.2 มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน **แนวทางการพิจารณา**🞏 มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน (monitoring) ซึ่งเป็นไปตามแผนในข้อ 10.1 🞏 กรณีที่เกิดปัญหา มีการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที (take action) เช่น การจัดชุดเฉพาะกิจลงพื้นที่แก้ปัญหาตามความเหมาะสม ตัวอย่างเช่น- กปภ. ติดตามการติดตั้งมิเตอร์น้ำ การยื่นคำขอติดตั้งมิเตอร์ ณ จุดให้บริการ- รพ.กรณีคนไข้ร้องเรียนผ่าน Facebook โรงพยาบาล ทีมไกล่เกลี่ยของโรงพยาบาลประสานข้อมูลไปที่ผู้ร้องและผู้ที่เกี่ยวข้องในชุมชนและลงไปสืบหาข้อเท็จจริงแล้วนำข้อมูลมาเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยและการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล |  **คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)**ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด... มีระบบการติดตามการให้บริการที่ชัดเจน มีการรับฟังความคิดเห็นและมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการ และนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งมีระบบติดตามอย่างใกล้ชิด โดยผู้อำนวยการกลุ่มฯ เป็นผู้รับผิดชอบการตอบสนองข้อร้องเรียน รวมทั้งสร้างการมีส่วนร่วมและถ่วงดุลอำนาจโดยให้ฝ่ายบริหารทั่วไป (ซึ่งไม่ใช่จุดบริการ) เป็นผู้สอบทานการบริการและการจัดการข้อร้องเรียน มีกลไกจากส่วนกลาง ร่วมกำกับและวางแนวทางในการแก้ไขที่เกิดขึ้นในพื้นที่ โดยมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ที่เกิดปัญหาเพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหาและแนวทางในการแก้ไข**เอกสาร/หลักฐาน** เอกสารแนบ : ข้อ 10.2- ผังขั้นตอนการรับฟัง การจัดการข้อร้องเรียน และระบบการติดตามข้อร้องเรียน- รายงานผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน - ภาพถ่ายการไปตรวจสอบตามข้อร้องเรียน |
| ๑1. การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย | ❒(☺) | 11.1 มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น **แนวทางการพิจารณา**🞏 1 คะแนน = มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการ อย่างน้อย 1 เรื่อง🞏 2 คะแนน = มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปถอดบทเรียนเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย | **คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)**1. ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด... มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ฯ นำเสนอต่อพาณิชย์จังหวัดเป็นรายเดือน เพื่อนำเข้าสู่ที่ประชุมทีมงาน เพื่อแก้ไขปัญหา/อุปสรรคของการบริการที่เกิดขึ้น และคาดว่าจะเกิดในอนาคต2. ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด...ดำเนินการประชุมเพื่อติดตามผลการดำเนินงาน และมีการจัดเก็บรายงานการประชุม3. ตัวอย่างการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้น ณ ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด.. คือ การที่ผู้รับบริการเดินทางมาขอรับบริการแล้วไม่สามารถดำเนินการได้จนแล้วเสร็จเนื่องจากขาดเอกสารหลักฐานหรือลงนามเอกสารโดยผู้มีอำนาจไม่ครบถ้วนทำให้เสียเวลา ค่าใช้จ่ายและเสียโอกาสในการดำเนินธุรกิจ ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด.. จึงจัดให้มีช่องทางในการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้นก่อนเดินทางมาใช้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายแก่ผู้รับบริการ (หรือตัวอย่างอื่นๆที่เกิดขึ้น ณ จังหวัดของท่าน) **เอกสาร/หลักฐาน** เอกสารแนบ : ข้อ 11.1- สรุปผลการประชุมเพื่อติดตามผลการดำเนินงานและรับฟังปัญหาอุปสรรค- ตัวอย่างภาพถ่าย ช่องทางการติดต่อในการตรวจทานเอกสาร |
| **๑2. การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน**  | ❒(👍) | 12.1 มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสียและเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ**แนวทางการพิจารณา**🞏 มีบันทึก/ผลการประชุมการติดตามปรับปรุงงานหรือปัญหาที่เกิดขึ้นกับหน่วยงาน 🞏 สามารถแก้ไขปัญหาหรือปรับปรุงงานบริการได้ตามเป้าหมาย ❒ พิจารณาวิธีการจัดเก็บข้อมูลที่สะท้อนให้เห็นถึงการลดระยะเวลา หรือลดต้นทุน | **คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)**ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด... มีระบบการติดตามผลการดำเนินงานของศูนย์ ฯ อย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว ประหยุดทรัพยากร และเกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ เช่น การให้คำแนะนำปรึกษาผ่านทาง Social Media : Line กลุ่ม ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ การจัดเก็บข้อมูลการสำรวจของผู้รับบริการต่าง ๆ ผ่านระบบ QR Code หรือระบบ CRM ซึ่งเป็นระบบบันทึกผลการให้บริการ ทำให้สามารถประมวลผลการให้บริการและปรับปรุงงานบริการได้ทันที โดยการจัดเก็บข้อมูลดังกล่าวสามารถลดค่าใช้จ่ายไม่สิ้นเปลือง และลดระยะเวลาในการดำเนินงาน **เอกสาร/หลักฐาน** เอกสารแนบ : ข้อ 12.1- แผนการติดตามผลการดำเนินงาน- การแลกเปลี่ยนเรียนรู้/การจัดประชุมหารือภายในหน่วยงาน- ยกตัวอย่างการปรับปรุงงาน  |
| ❒(👍) | 12.2 มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและค้นหาข้อมูลได้ง่าย**แนวทางการพิจารณา**🞏 มีคู่มือที่ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย เช่น อยู่บนระบบออนไลน์ เป็นต้น ทั้งนี้ อาจไม่เป็นต้องมีการปรับปรุงตลอดเวลาก็ได้กรณีมีการปรับปรุง ประเด็นการปรับปรุง ได้แก่🞏 คู่มือเก่า คือ..................................🞏 คู่มือใหม่ คือ ......................... | **คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)**ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด... มีคู่มือการปฏิบัติงาน และการจัดการข้อร้องเรียนที่ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน สามารถค้นหาข้อมูลได้ง่าย โดยจัดตั้งไว้ ณ บริเวณศูนย์บริการฯ รวมทั้งจัดทำในรูปแบบ file ข้อมูล ไว้ที่หน้าจอคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ทุกคน และสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ได้นำคู่มือการปฏิบัติงานเข้าสู่ระบบ CRM/KM เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติได้รับข้อมูลที่ทันสมัยและค้นหาได้สะดวกรวดเร็ว โดยมีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ โดยมีประเด็นการปรับปรุง ดังนี้- คู่มือเก่า เป็นคู่มือที่อยู่ในรูปแบบรูปเล่มหรืออยู่ในรูปแบบไฟล์ เปิดหายาก และใช้พื้นที่ในการเก็บรักษา- คู่มือใหม่ เป็นคู่มือที่อยู่ในรูปแบบออนไลน์ ค้นหาข้อมูลได้ง่าย ไม่เปลืองพื้นที่จัดเก็บ ซึ่งมีการปรับปรุงคู่มือให้เป็นปัจจุบัน **เอกสาร/หลักฐาน** เอกสารแนบ : ข้อ 12.2- คู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ - ภาพถ่ายคู่มือปฏิบัติงานในรูปแบกออนไลน์- ภาพถ่ายหน้าจอระบบ CRM ของ ศทส.  |
| **๑3. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ของเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง** | ❒(☺) | 13.1 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ**แนวทางการพิจารณา**🞏 มีบันทึก/รูปภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้องค์ความรู้ เพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือเพื่อออกแบบหรือสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ เช่น ..............................ตัวอย่างเช่น การเกิดปัญหาไฟฟ้าดับในพื้นที่สูงที่ไม่สามารถแจ้งผ่านสัญญาณโทรศัพท์ได้ กฟภ. จึงได้มีการประชุมหารือเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำองค์ความรู้ที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาจนเกิดการคิดค้นระบบการแจ้งเตือนไฟฟ้าดับอัตโนมัติเพื่อแก้ไขเมื่อเกิดไฟฟ้าดับในบริเวณดังกล่าว 🞏 1 คะแนน = มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และมีระบบสารสนเทศของการจัดการความรู้เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงได้🞏 2 คะแนน = มีการนำกระบวนงานที่ถูกออกแบบใหม่/นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้จริงจนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม | **คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)**1. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด... มีการจัดประชุมหารือ และจัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานของแต่ละด้าน เพื่อรับทราบปัญหา/อุปสรรค และวิธีการแก้ไขปัญหา รวมทั้งนำประเด็นต่าง ๆ หารือร่วมกันกรณีเกิดปัญหาหรืออุปสรรค และนำเสนอ/หารือ ผู้บริหารในการประชุมประจำเดือนของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด 2. มีการนำกระบวนงานที่ถูกออกแบบใหม่/นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้จริงจนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรมจากส่วนกลางซึ่งเป็นหน่วยงานเจ้าของงานบริการ ถ่ายทอดมายังจุดให้บริการในพื้นที่ ณ ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด... เช่น ระบบงาน e-Service ต่าง ๆ ที่เพิ่งเปิดให้บริการในปีงบประมาณ 2564 3. ยกตัวอย่างในพื้นที่**เอกสาร/หลักฐาน** เอกสารแนบ : ข้อ 13.1- รายงานการประชุมติดตามงาน- ภาพถ่ายการจัดกิจกรรม KM/ภาพถ่ายการประชุมหรือของ สพจ.- การประชุมทางไกลกับส่วนกลาง  |
| **๑4. บุคลากรด้านเทคนิค** | ❒(👍) | 14.1 เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน และมีความสามารถในการตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ ตลอดจนอธิบายลักษณะปัญหาระบบเครือข่ายต่อเชื่อมเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ**แนวทางการพิจารณา**🞏 มีบันทึก/ใบประกาศ ให้เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคของหน่วยงานหรือส่วนกลางที่ได้เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการติดตั้งระบบ โปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน ฯลฯ(ไม่ใช่คุณวุฒิวิชาชีพ ตามวุฒิการศึกษา)🞏 เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีการตอบคำถาม แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบ และสามารถประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องกรณีเกิดปัญหาได้\*คณะอนุกรรมการฯ สอบถามกับเจ้าหน้าที่ | **คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)**ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ได้กำหนดให้มีการฝึกอบรมพร้อมมอบใบประกาศนียบัตรแก่เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดทุกจังหวัด เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในการช่วยแก้ไขปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์เพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการบริการ เช่น การติดตั้งระบบปฏิบัติการ (Windows 7 / Windows 10) การใช้งานโปรแกรมประยุกต์ (Microsoft office) การบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง เป็นต้น ทั้งนี้ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้รวบรวมคำถาม – คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบเครือข่าย ระบบคอมพิวเตอร์ ระบบงานบริการ ไว้ในระบบรับแจ้งปัญหาหรือเหตุขัดข้องของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ (https://ictcsupport.moc.go.th) ซึ่งเจ้าหน้าที่ทั้งส่วนกลางและภูมิภาคสามารถเข้าใช้งานระบบเพื่อนำข้อมูลไปตอบคำถามและแก้ไขปัญหาเบื้องต้นภายในสำนักงานฯ ได้ ซึ่งระบบดังกล่าว ยังเป็นช่องทางในการแจ้งปัญหาหรือเหตุขัดข้องของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ของ สป.ทั้งส่วนกลางและภูมิภาค ในกรณีที่สำนักงานพาณิชย์จังหวัดมีปัญหาระบบเครือข่ายไม่สามารถใช้งานได้ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคจะต้องแจ้งให้ เจ้าหน้าที่ ศทส. ในส่วนกลางได้รับทราบ เพื่อตรวจสอบการเชื่อมต่อจากระบบเฝ้าระวังการให้บริการระบบเครือข่าย และดำเนินการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น หากไม่สามารถแก้ไขได้ ก็จะแจ้งบริษัทผู้ให้บริการเข้าดำเนินการแก้ไข ณ สำนักงานพาณิชย์จังหวัด และเมื่อดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้วจะต้องมีการบันทึกปัญหา และวิธีการแก้ไขเข้าในระบบฯ**เอกสาร/หลักฐาน** เอกสารแนบ : ข้อ 14.1 |
| **15. ระบบฐานข้อมูล** | ❒(👍) | 15.1 มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ**แนวทางการพิจารณา**🞏 มีการรวบรวม วิเคราะห์ และจัดทำข้อสังเกตเกี่ยวกับการใช้งานเสนอส่วนกลางให้ทราบ- กรณีส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User) 🞏 มีระบบจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ เพื่อส่งให้ส่วนกลางวิเคราะห์หรือดำเนินการต่อ  |  **คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)** สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์มีระบบ CRM เพื่อจัดเก็บข้อมูลการให้บริการ และมีระบบเพื่อรวบรวมข้อมูล จากผู้ปฏิบัติติงานผ่านแบบสำรวจความต้องการและข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ (<http://mocsurvey.moc.go.th/svsurvey>) และจากผู้รับบริการ (ประชาชน) ผ่านระบบสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ (http://mocsurvey.moc.go.th/mocsc/) โดยจัดเก็บข้อมูลดังกล่าวลงในระบบฐานข้อมูล ก่อนนำไปวิเคราะห์และแจ้งหน่วยงานเจ้าของระบบเพื่อปรับปรุงฐานข้อมูลนอกจากนี้ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ได้ออกแบบระบบคลังข้อมูลธุรกิจ เพื่อให้บริการประชาชนในการสืบค้นข้อมูลด้วยตนเอง และมีการปรับปรุงพัฒนาระบบปฏิบัติการในการทำงานปกติของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ**เอกสาร/หลักฐาน** เอกสารแนบ : ข้อ 15.1 |
| ❒(👍) | 15.2 มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป**แนวทางการพิจารณา**- กรณีส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User)  🞏 เจ้าหน้าที่สามารถนำเข้าข้อมูลได้ และสามารถใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลดังกล่าวได้  🞏 มีการนำผลมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานหรือเสนอแนะปรับปรุงระบบฐานข้อมูลต่อส่วนกลาง | **คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)**ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศทส.) สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ได้พัฒนาระบบเพื่อรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติติงานผ่านแบบสำรวจความต้องการและข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ (http://mocsurvey.moc.go.th/svsurvey)และจากผู้รับบริการ (ประชาชน) ผ่านระบบสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ (http://mocsurvey.moc.go.th/mocsc/) โดยจัดเก็บข้อมูลดังกล่าวลงในระบบฐานข้อมูล ก่อนนำไปวิเคราะห์และแจ้งหน่วยงานเจ้าของระบบเพื่อปรับปรุงฐานข้อมูลหรือพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป**เอกสาร/หลักฐาน** เอกสารแนบ : ข้อ 15.2 |
| **16. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** | ❒(👍) | 16.1 มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด**แนวทางการพิจารณา**🞏 หน่วยงานมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและปลอดภัย- กรณีส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User)  🞏 มีการรวบรวม วิเคราะห์ และจัดทำข้อสังเกตเกี่ยวกับการใช้งานทันต่อสถานการณ์ เสนอส่วนกลางให้ทราบ  🞏 หน่วยงานระดับสาขามีการปฏิบัติตามแผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง | **คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)**ตามแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจการพาณิชย์ พ.ศ. 2560 -2564 ของสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ได้กำหนดแผนงาน/โครงการ ที่สอดคล้องตามยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และในปีงบประมาณ 2564 มีการดำเนินงานตามแผนเพื่อให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและปลอดภัย ครอบคลุมทั้งส่วนกลางและภูมิภาค เช่น  1. จัดซื้อครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เพื่อสนับสนุนระบบประชุมทางไกลของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด เช่น คอมพิวเตอร์ Notebook กล้องวีดีโอ เป็นต้น เพื่อสนับสนุนการให้บริการและปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่  2. บำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ของทุกสำนักงานพาณิชย์เพื่อให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง  3. ซื้อลิขสิทธิ์ระบบคอมพิวเตอร์ และโปแกรมป้องกันไวรัส เพื่อให้การใช้งานมีความปลอดภัย ถูกต้องตามกฎหมาย**เอกสาร/หลักฐาน** เอกสารแนบ : ข้อ 16.1 |
| ❒(👍) | 16.2 มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่**แนวทางการพิจารณา**🞏 หน่วยงานมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว- กรณีส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User)  🞏 เจ้าหน้าที่สามารถใช้ประโยชน์จากระบบได้สะดวกรวดเร็ว  🞏 มีเรื่องคำถาม-คำตอบ (FAQ) ในระบบ online ของหน่วยงาน ที่เกี่ยวกับภารกิจด้านการให้บริการของหน่วยงานด้วย | **คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)**ศูนย์กลางการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของกระทรวงพาณิชย์ ได้ถูกออกแบบให้มีหัวข้อเกี่ยวกับคำถาม-คำตอบ (FAQ) จัดแบ่งเป็นตามหน่วยงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ค้นหาและให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ผ่านทางเว็บแอปพลิเคชัน (https://moce-payment.moc.go.th/MOCPortal) และการถามตอบในรูปแบบอัตโนมัติผ่าน Line ID : @MOCBotและระบบรับแจ้งปัญหาหรือเหตุขัดข้องของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ (https://ictcsupport.moc.go.th) มีการรวบรวมวิธีแก้ไขปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์เพื่อให้เจ้าหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้**เอกสาร/หลักฐาน** เอกสารแนบ : ข้อ 16.2 |
| ❒(☺) | 16.3 มีระบบเทคโนโลยีที่มีความมั่นคง ปลอดภัย และน่าเชื่อถือ**แนวทางการพิจารณา**🞏 หน่วยงานมีกระบวนการกำกับดูแล นโยบาย การป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ ที่สามารถระบุความเสี่ยง (identify) ป้องกัน (protect) ตรวจพบ (detect) รับมือ (respond) กู้ระบบคืนสู่สภาวะปกติ (recover) และสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง 🞏 1 คะแนน = มีแผนการกำกับดูแลการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) และปฏิบัติตามแผนอย่างเคร่งครัด🞏 2 คะแนน = มีการประเมินประสิทธิภาพ กำกับดูแลการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการรักษาความปลอดภัยของหน่วยงาน ทั้งนี้ การประเมินประสิทธิภาพ หน่วยงานสามารถกระทำได้โดยหน่วยตรวจสอบภายในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานเอง (IT Audit) หรือผู้ตรวจสอบภายนอก เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของการรักษาความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน | **คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)**สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ได้จัดทำประกาศ เรื่อง แนวนโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบสารสนเทศของสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ พ.ศ. 2558 เพื่อให้เจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องถือปฏิบัติ พร้อมทั้งมีการจัดทำแผนแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์ความไม่แน่นอนและภัยพิบัติ และมีการประเมินความเสี่ยงด้าน Cyber Security โดยจะมีการทบทวนและตรวจประเมินเพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของการรักษาความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง **เอกสาร/หลักฐาน** เอกสารแนบ : ข้อ 16.3 |
| **17. การบูรณาการวางแผนระบบ** | ❒(👍) | 17.1 มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า**แนวทางการพิจารณา**🞏 หน่วยงานมีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ได้แก่- กฟภ./กปภ. มีการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมการปกครอง กรมชลประทาน- สำนักงานขนส่ง มีการบูรณาการทำงานร่วมกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ | **คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)**1. กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ร่วมมือกับสำนักงานประกันสังคม และกรมสรรพากร ในการบูรณาการการให้บริการเพื่อให้ผู้ประกอบธุรกิจสามารถจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจพร้อมกับได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นนายจ้างโดยอัตโนมัติ และสามารถใช้เลขนิติบุคคล 13 หลัก ดำเนินการขึ้นทะเบียนลูกจ้าง/ผู้ประกันตน เมื่อมีการจ้างลูกจ้างภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันเริ่มจ้างงานได้ที่สำนักงานประกันสังคม และกรณีที่ผู้ประกอบการจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนจำกัด และบริษัทจำกัด พร้อมจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มต่อสำนักงานพาณิชย์จังหวัด โดยให้ถือว่าผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มตั้งแต่วันเดือนปีที่ได้รับจดทะเบียนจัดตั้งเป็นนิติบุคคล ณ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า และ สำนักงานพาณิชย์จังหวัด (ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ทั่วประเทศ) 2. กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ลงนามในบันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือ (MOU) ร่วมกับ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI) สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (DGA)ภายใต้โครงการพัฒนาระบบการให้บริการการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าวผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นการให้บริการออกหนังสือรับรองการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าวรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Foreign Certificate)3. สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ได้มีการบูรณาการทำงานร่วมกับกรมการปกครอง และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (สพร.) โดยมีการนำเครื่องอ่านบัตรประจำตัวอเนกประสงค์ (Smart Card Reader) มาใช้ในการให้บริการประชาชนเพื่อลดการใช้สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน โดยระบบสามารถอ่านข้อมูลจากบัตรประจำตัวประชาชนได้อัตโนมัติ ลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูลของเจ้าหน้าที่ เช่น งานตามภารกิจของกลุ่มทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า และฝ่ายบริหารงานทั่วไป**เอกสาร/หลักฐาน** เอกสารแนบ : ข้อ 17.1- ข้อนี้ รบกวนสำนักงานพาณิชย์จังหวัดเป็นผู้อธิบายหลักฐานและการนำเสนอ เพื่อให้เห็นภาพ การใช้ Smart Card Reader เพิ่มเติม- ขึ้นทะเบียนนายจ้างอัตโนมัติ |
| **18. การพัฒนาระบบการให้บริการ online** | ❒(☺) | 18.1 มีการพัฒนาระบบการให้บริการซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียน ผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น - การติดต่อผ่านอีเมล์ มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง- การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน 15 นาที- การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน 1 ชั่วโมง เป็นต้น**แนวทางการพิจารณา**🞏 1 คะแนน = มีแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในระบบ Online 🞏 2 คะแนน = มีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในระบบ Online อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นว่าปรับปรุงแล้วดีขึ้นอย่างไร | **คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)**กระทรวงพาณิชย์ มีการพัฒนาระบบการให้บริการMOC Online One Stop Service เพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชนในการรับบริการจากรัฐแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ผ่านระบบออนไลน์ โดยมีรูปแบบในการรวบรวมงานบริการออนไลน์บนเว็บไซต์แอพพลิเคชั่นต่าง ๆ ของกระทรวงพาณิชย์รวม 9 หน่วยงาน นำมาไว้ที่จุดเดียว ผ่าน [www.moc.go.th](http://www.moc.go.th/?fbclid=IwAR1z_5cVnRpfUSr9lA9Z7oaZeLnSmSYZL-7IlsU-5kltuQKK3yOyilHi2UU) ด้วยการให้บริการแบบ One Stop Service ให้บริการเบ็ดเสร็จจุดเดียวด้วยระบบออนไลน์ ทั้งสิ้น 85 บริการ 4 ด้าน ได้แก่ 1. จดทะเบียนธุรกิจ 22 บริการ 2.ทรัพย์สินทางปัญญา 11 บริการ 3.การค้าระหว่างประเทศ 28 บริการ 4.การค้าในประเทศ 24 บริการโดยผ่านการสำรวจจากทุกภาคส่วนทั้งผู้รับบริการ เกษตรกร ภาคการผลิต การส่งออก ภาคบริการและภาคธุรกิจทั่วไป โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องเดินทางไปที่กระทรวงพาณิชย์ หรือสำนักงานพาณิชย์จังหวัด แต่สามารถมาขอรับบริการผ่านระบบได้จบในจุดเดียว ทั้งเรื่องทะเบียนธุรกิจ การเปลี่ยนแปลงธุรกิจทรัพย์สินทางปัญญา การขอใบอนุญาตใบขนสินค้าเกษตร หรือบริการอื่นๆ ในเวลาที่รวดเร็ว และที่สำคัญ 85 บริการนี้จะรวมการให้บริการสถิติข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ นอกเหนือจากตัวเลขจะมีการให้ข้อมูลเชิงวิเคราะห์ เพื่อนำไปใช้ประกอบในการซื้อขายสินค้าและบริการต่าง ๆ ทั้งภาคการเกษตรและภาคอื่นที่เกี่ยวข้อง ช่วยวิเคราะห์ในภาคการลงทุนภาคธุรกิจได้ด้วยซึ่งเป็นหัวใจสำคัญ และมีการให้บริการผ่านการแชท (Chat) โดยมีเจ้าหน้าที่ให้บริการตอบคำถาม และต่อไปจะพัฒนาการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อตอบสนองผู้รับบริการให้เกิดความสะดวกสูงสุด เพื่อสนองนโยบาย e-Government ในยุค New Normal เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในเวทีโลก ซึ่งเป็นดัชนีชี้วัดความยากง่ายในการทำธุรกิจของไทยตัวหนึ่ง เป็นปัจจัยสำคัญในการจัดอันดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ในปี 2563 อันดับของประเทศไทยสูงขึ้นถึง 6 อันดับ ทำให้ประเทศไทยเข้ามาสู่ลำดับที่ 21 ของโลก นอกจากระบบบริการ online ตามภารกิจงานของกระทรวงพาณิชย์ดังกล่าวแล้ว ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด... ยังมีการพัฒนาช่องทางการให้ข้อมูลด้านเศรษฐกิจการค้าและข้อร้องเรียนที่เป็นระบบออนไลน์ รวมทั้งมีการกำหนดมาตรฐาน สำหรับศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด... ดังนี้1) E-mail สำนักงานพาณิชย์จังหวัด.. ระยะเวลาตอบกลับภายใน 24 ชั่วโมง2) Line กลุ่มงานต่าง ๆ ระยะเวลาตอบกลับภายใน 15 นาที3) ข้อความ facebook ระยะเวลาตอบกลับภายใน 1 ชั่วโมง4) ผ่านระบบ Chat Online โดยจะตอบคำถามภายใน 15 นาที **เอกสาร/หลักฐาน** เอกสารแนบ : ข้อ 18.1- รายงานผลการดำเนินงานของ ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ ผ่านระบบ online ต่าง ๆ (การนำ FB, Chat, LINE มาใช้) |
| **19. การพัฒนาระบบ Call center** | ❒(☺) | 19.1 มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของ Call center ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้- สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้หรือประสานส่งต่อ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ  - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลที่ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน**แนวทางการพิจารณา**มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบของ Call center ต้องมีคุณสมบัติครบทั้ง ๓ ข้อ ดังนี้ - สามารถประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้- **มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ** - มีการจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการ และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน🞏 1 คะแนน = มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบของ Call center ตามคุณสมบัติที่กำหนดอย่างน้อย 2 ข้อ🞏 2 คะแนน = มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบของ Call center ครบคุณสมบัติทั้ง ๓ ข้อ | **คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)**ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด... มีการบำรุงรักษาและตรวจสอบระบบ Call Center อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความพร้อมใช้งาน เพื่อให้เป็นระบบที่มีคุณภาพในทุกช่องทาง ดังนี้1. สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้หรือประสานส่งต่อกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง โดยมีเบอร์ประสานงานสำหรับการส่งต่อ2. **มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ** ผ่านระบบ CRM เพื่อใช้ในการจัดเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ สามารถสืบค้นประวัติการขอรับบริการของผู้รับบริการย้อนหลังได้3. มีการจัดทำฐานข้อมูล และข้อมูลจากฐานข้อมูลในระบบ CRM มาใช้ประโยชน์เพื่อปรับปรุงงานบริการ โดยมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ**เอกสาร/หลักฐาน** เอกสารแนบ : ข้อ 19.1- คำสั่งมอบหมายผู้ดูแลระบบ Call Center- ระบบ call center/สายด่วน 1569 พร้อมวิธีบำรุงรักษา- การ key ข้อมูลที่ได้รับ เช่น ให้คำแนะนำปรึกษา ลงระบบ CRM |
| ❒(☺) | 19.2 มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน เช่น - โทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้ง- อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรก ไม่เกิน ๕%- การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก**แนวทางการพิจารณา**🞏 1 คะแนน = มีมาตรฐานการให้บริการของ Call Center ที่ชัดเจนและเจ้าหน้าที่รับทราบมาตรฐานที่กำหนด🞏 2 คะแนน = มีการปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการให้บริการของ Call Center โดยแสดงให้เห็นว่าปรับปรุงแล้วดีขึ้นอย่างไร | **คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)**สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ จัดทำคู่มือปฏิบัติงานศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ เพื่อเป็นมาตรฐานในการให้บริการเดียวกันทั้ง 76 จังหวัด และมีมาตรฐานที่กำหนดใช้ในงานบริการของเจ้าหน้าที่ Call Center เช่น การรับโทรศัพท์ การตอบคำถาม การให้คำปรึกษาแนะนำ ฯลฯ รวมทั้ง จัดการอบรมเพิ่มทักษะการให้บริการให้แก่เจ้าหน้าที่ Call Center ด้วย และมีการปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการให้บริการของ Call Center โดยบันทึกในระบบ CRM เพื่อเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อนำมาประมวลผลและพัฒนาระบบบริการต่อไป**เอกสาร/หลักฐาน** เอกสารแนบ : ข้อ 19.2- คู่มือ/แนวทางการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ |
| ❒(☺) | 19.3 เจ้าหน้าที่ Call center สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด **แนวทางการพิจารณา**🞏 1 คะแนน = มีรายงานหรือสถิติการปฏิบัติงานรายบุคคลสามารถแสดงให้เห็นว่าได้ปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนด🞏 2 คะแนน = เจ้าหน้าที่ Call center มีการรายงานปัญหาหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่เพื่อนำมากำหนดเป็นมาตรฐานในการให้บริการ | **คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)**1. มีการซักซ้อมให้บุคลากรปฏิบัติตามคู่มือ และมีผู้รับผิดชอบจากกองกลาง สำนักงานปลัดฯ เป็นผู้ถ่ายทอดมาตรฐาน และให้คำแนะนำการให้บริการ และบรรจุเรื่องการบริการผ่าน call center ไว้ในหัวข้อการฝึกอบรม2. สำนักงานพาณิชย์จังหวัด.. ได้จัดทำแผนการดำเนินงานของสำนักงานฯ และมอบหมายผู้รับผิดชอบในแต่ละกิจกรรม เพื่อให้การกำกับ/ติดตาม และแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ได้กำหนดกิจกรรมการติดตามประเมินผลศูนย์บริการประชาชนฯ ซึ่งครอบคลุมถึงการตรวจสอบอุปกรณ์สำหรับการให้บริการ และสามารถให้บริการได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในคู่มือปฏิบัติงานฯ3. เจ้าหน้าที่ Call center มีการรายงานปัญหาหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่เพื่อนำมากำหนดเป็นมาตรฐานในการให้บริการ**เอกสาร/หลักฐาน** เอกสารแนบ : ข้อ 19.3- มีการกำหนดตัวชี้วัดระดับบุคคลที่ปฏิบัติงาน- คำสั่งมอบหมายให้หัวหน้างานกำกับดูแลการปฏิบัติงาน |
| **๒0. การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น** | ❒(👍) | 20.1 มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศคู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น**แนวทางการพิจารณา**🞏 มีแผนการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) กรณีเกิดภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ โดยเน้นเรื่อง 🞏 ข้อมูลการให้บริการ  🞏 สถานที่  🞏 บุคลากร  🞏 วัสดุอุปกรณ์ | **คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)**ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด... มีการจัดทำแผนการบริหารความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต“**Business Continuity Plan : BCP**” สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติในสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร โดยไม่ให้สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้หน่วยงานต้องหยุดการดำเนินงาน หรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง เช่น น้ำท่วม ไฟดับ ไฟไหม้ การจราล และเหตุโรคระบาด เป็นต้น และมีการซักซ้อมบุคลากรในสำนักงานให้มีความพร้อมในการปฏิบัติในภาวะฉุกเฉิน**เอกสาร/หลักฐาน** เอกสารแนบ : ข้อ 20.1 - แผนบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติของ สพจ. - (โปรดเติมรายละเอียดตามตัวอย่าง เช่น ชื่อจังหวด ผู้รับผิดชอบ ฯลฯ ให้สมบูรณ์) |
| ❒(👍) | 20.2 มีการฝึกซ้อมตามแผนอย่างต่อเนื่อง **แนวทางการพิจารณา**🞏 มีการฝึกซ้อมแผนการบริหารความต่อเนื่อง (อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง) | **คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)**ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิช์จังหวัด... มีการฝึกซ้อมตามแผน เพื่อให้มั่นใจว่าแผนสอคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ**เอกสาร/หลักฐาน** เอกสารแนบ : ข้อ 20.2ภาพการซ้อมแผน  |
| ❒(👍) | 20.3 มีการสร้างความเข้าใจ และสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ**แนวทางการพิจารณา**🞏 มีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแผนการบริหารความต่อเนื่องให้เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานได้ทราบ🞏 มีการเผยแพร่ สื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบผลกระทบในการให้บริการของหน่วยงานเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติเช่น รูปแบบอินโฟกราฟฟิค คลิปวิดีโอ เป็นต้น | **คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)**ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด... มีการสร้างความเข้าใจ และสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ และมีการเผยแพร่ สื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบผลกระทบในการให้บริการของหน่วยงานเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติเช่น รูปแบบอินโฟกราฟฟิค คลิปวิดีโอ เป็นต้น**เอกสาร/หลักฐาน** เอกสารแนบ : ข้อ 20.3 |
| ❒(👍) | 20.๔ มีการทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน**แนวทางการพิจารณา**🞏 มีการทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องให้ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ดังนี้🞏 มีความเป็นปัจจุบัน🞏 สามารถรองรับสถานการณ์ COVID 19🞏 มุ่งเน้นการนำระบบ e-service รวมทั้งเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงานและให้บริการประชาชน\*แผน BCP ไม่ได้มีกรอบระยะเวลา แต่เป็นแผนที่ต้องมีการทบทวนปรับปรุงอยู่เสมอเมื่อมีปัจจัยต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ภารกิจ บุคลากร เพื่อว่าเมื่อเกิดเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งขึ้น หน่วยงานจะได้สามารถพร้อมดำเนินภารกิจได้อย่างต่อเนื่อง ไม่สะดุดหยุดลงแม้เกิดสภาวะวิกฤต หรือหากเกิดการหยุดชะงัก จะสามารถกลับมาดำเนินการได้ภายในเวลาเท่าใด เพื่อไม่ให้กระทบกับประชาชนหรืองานในภาพรวมของรัฐ | **คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)**ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด... มีการทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน เพื่อให้มั่นใจว่าแผนสอคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยปรับปรุงล่าสุดปี 2563 เพื่อให้มีความเป็นปัจจุบัน รองรับสถานการณ์ COVID 19 เพื่อเป็นการป้องกันและเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรค โดยมุ่งเน้นการนำระบบ e-service รวมทั้งเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงานและให้บริการประชาชน ผ่านระบบออนไลน์ง่าย สะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายหลีกเลี่ยงพบปะผู้คนจำนวนมาก หรือสัมผัสกลุ่มเสี่ยงที่อาจไม่รู้จัก **ช่วยอำนวยความสะดวกผู้ประกอบการให้สามารถเดินต่อได้ท่ามกลางการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ระลอกใหม่ ที่ทุกคนต้องช่วยกัน "อยู่บ้าน หยุดเชื้อ เพื่อชาติ" และปรับพฤติกรรมให้ "ปลอดโรค ปลอดภัย"** เช่น การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) การบริการออกหนังสือรับรอง/รับรองสำเนานิติบุคคลรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-Certificate File) การให้บริการหนังสือรับรองนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ซึ่งสามารถรับได้ 3 ช่องทาง ได้แก่ มารับด้วยตนเอง ส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) และไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate File) การให้บริการหนังสือรับรองนิติบุคคลผ่านธนาคาร (e-Certificate) การนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิสก์ (DBD e-Filing) การให้บริการ DBD Business Data Warehouse การตรวจค้นข้อมูลนิติบุคคล และผลการวิเคราะห์ธุรกิจ เพื่อให้ผู้ประกอบการเข้าถึงแหล่งข้อมูลนิติบุคคลและสามารถนำข้อมูลไปใช้เพื่อการตัดสินใจลงทุนประกอบธุรกิจ การตรวจค้นข้อมูลนิติบุคคลทางแอพพลิเคชั่น DBD e-Service และระบบจดทะเบียนสัญญาหลักประกันทางธุรกิจ (e-Secured) เป็นต้น**เอกสาร/หลักฐาน** เอกสารแนบ : ข้อ 20.4 |
| **4. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม** |
| **21. การขับเคลื่อนการให้บริการด้วยนวัตกรรม** | ❒(☺) | คิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ**แนวทางการพิจารณา**🞏 1 คะแนน = หน่วยงานนำนวัตกรรม วิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ในการให้บริการจากที่อื่นมาพัฒนาต่อยอดในการปรับปรุงและออกแบบงานบริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ🞏 2 คะแนน = หน่วยงานมีการคิดค้น และแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ  |  **คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)** สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์มีการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการของกระทรวงพาณิชย์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการได้เข้าถึงสอบถามข้อมูล อย่างรวดเร็ว ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Smart Device) แบบอัตโนมัติ (Chat bot) ประกอบด้วย1. การสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของกระทรวงพาณิชย์2. การค้นหาร้านค้าธงฟ้าประชารัฐ3. การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์4. การจองคิวออนไลน์เพื่อเข้าใช้บริการในศูนย์ให้บริการของกระทรวงพาณิชย์ เป็นต้น1. การยื่นคำขอจดทะเบียนข้ามเขตเพื่อให้ผู้ประกอบธุรกิจได้รับความสะดวกรวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยในอดีตการกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจยื่นคำขอจดทะเบียนในเขตพื้นที่ที่เป็นที่ตั้งของสำนักงานแห่งใหญ่ของนิติบุคคลเท่านั้น อาจทำให้ผู้ประกอบธุรกิจไม่ได้รับความสะดวกอย่างเต็มที่ ปัจจุบันจึงมีการเปิดให้ผู้ประกอบธุรกิจสามารถยื่นคำขอจดทะเบียนข้ามเขตจังหวัด ณ ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์แห่งใดก็ได้ทั่วประเทศ**เอกสาร/หลักฐาน** เอกสารแนบ : ข้อ 21 |
| **๒2.** **การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (เกณฑ์เพื่อรองรับไทยแลนด์ ๔.๐)** | ❒(☺) | - ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาและสถานที่- วิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทางทุกอุปกรณ์**แนวทางการพิจารณา**🞏 1 คะแนน = มีการจัดทำฐานข้อมูลในการให้บริการเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบเรียลไทม์ หรือภายใน 24 ชั่วโมง 🞏 2 คะแนน = มีการวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูล และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลผู้รับบริการ |  **คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)**สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ได้ดำเนินการพัฒนา Mobile Application จำนวน 4 Application เพื่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารและบริการของกระทรวงเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์ ดังนี้1) MOC LIFE เป็นศูนย์รวมบริการของกระทรวงพาณิชย์เกี่ยวกับวิถีชีวิตประจำวัน เช่น บริการตรวจสอบราคาสินค้า ร้องเรียนราคาสินค้าที่ไม่เป็นธรรม2) MOC SEARCH ศูนย์กลางการให้บริการข้อมูลของกระทรวงพาณิชย์สำหรับประชาชน เช่นบริการค้นหาข้อมูลเครื่องหมายการค้า3) MOC STATISTIC ศูนย์กลางให้บริการข้อมูลสถิติของกระทรวงพาณิชย์สำหรับประชาชน เช่นบริการข้อมูลมูลค่าการค้า ข้อมูลสถิติการส่งออก4) MOC TRACKING ศูนย์กลางการบริการตามสถานการณ์ การเข้าร่วมกิจกรรมด้านการค้าระหว่างประเทศ**เอกสาร/หลักฐาน** เอกสารแนบ : ข้อ 22 |
| **23. การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ** | ❒(☺) | ระบุถึงลักษณะความโดดเด่นของศูนย์ราชการสะดวกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น**แนวทางการพิจารณา**🞏 2 คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีความโดดเด่นที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น | **คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)**ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด...ความโดดเด่นของศูนย์ราชการสะดวกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น เนื่องจากเป็นศูนย์บริการฯ ที่สามารถให้บริการผู้รับบริการ/ผู้ประกอบการได้อย่างครบวงจรตามวัฎจักรของธุรกิจ ตั้งแต่เริ่มต้นธุรกิจ(จดทะเบียนนิติบุคคล) จนกระทั่งสิ้นสุดการดำเนินธุรกิจ(จดทะเบียนเลิกและชำระบัญชีบริษัท) โดยมีรูปแบบการบริการที่เข้าถึงและใกล้ชิดประชาชนผู้รับบริการ/ผู้ประกอบการดังนี้1. เริ่มต้นธุรกิจ(จดทะเบียนนิติบุคคล) โดยมีการให้บริทั้งในรูปแบบการ walk-in มายังศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด... หรือรับบริการผ่านระบบออนไลน์ด้วยระบบต่าง ๆ เช่น การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) การบริการออกหนังสือรับรอง/รับรองสำเนานิติบุคคลรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-Certificate File) การให้บริการหนังสือรับรองนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) การให้บริการหนังสือรับรองนิติบุคคลผ่านธนาคาร (e-Certificate) การนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิสก์ (DBD e-Filing) เป็นต้น2. อำนวยความสะดวกในกรณีการยื่นคำขอจดทะเบียนข้ามเขตเพื่อให้ผู้ประกอบธุรกิจได้รับความสะดวกรวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยในอดีตการกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจยื่นคำขอจดทะเบียนในเขตพื้นที่ที่เป็นที่ตั้งของสำนักงานแห่งใหญ่ของนิติบุคคลเท่านั้น อาจทำให้ผู้ประกอบธุรกิจไม่ได้รับความสะดวกอย่างเต็มที่ ปัจจุบันจึงมีการเปิดให้ผู้ประกอบธุรกิจสามารถยื่นคำขอจดทะเบียนข้ามเขตจังหวัด ณ ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์แห่งใดก็ได้ทั่วประเทศ3. สร้างเครือข่ายการรวมกลุ่มทางธุรกิจ โดยการสร้างเครือข่ายธุรกิจ Biz Club ซึ่งเป็นศูนย์รวมธุรกิจและพันธมิตรทางการค้าเพื่อพัฒนาและสร้างความเข้มแข็งให้กับผู้ประกอบการในพื้นที่ ซึ่งอยู่ในรูปแบบของคณะทำงานฯ โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธาน เพื่อเป็นกลไกสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันธุรกิจและขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานรากให้เติบโตอย่างมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน4. การส่งเสริมพัฒนาผู้รับบริการ/ผู้ประกอบการอย่างเป็นระบบ มีศักยภาพในการแข่งขัน ได้แก่ การให้คำแนะนำในการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า/ทรัพย์สินทางปัญญาเพื่อคุ้มครองสินค้า/บริการ การสนับสนุนให้เข้ารับการอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ทั้งในรูปแบบการอบรมในจังหวัด ระดับประเทศ และการเรียนรู้ผ่านระบบ e-learning ของกระทรงพาณิชย์5. การส่งเสริมตลาดให้แก่ผู้รับบริการ/ผู้ประกอบการ ในการเข้าร่วมงานแสดงและจำหน่ายสินค้าทั้งภายใน และต่างประเทศ รวมถึงช่องทาง online ต่าง ๆ ด้วย6. มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบและปฏิบัติตามหน้าที่ของนิติบุคคลเมื่อครบกำหนดต่าง ๆ เพื่อไม่ให้สูญเสียต้นทุนการดำเนินธุรกิจจากการไม่ได้ดำเนินการตามกฎหมายกำหนด 7. สิ้นสุดการดำเนินธุรกิจ(จดทะเบียนเลิกและชำระบัญชีบริษัท)ทั้งนี้ จากวัฎจักรการดำเนินธุรกิจข้างต้น ส่งผลให้ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด... มีมิติสัมพันธ์กับผู้รับบริการ/ผู้ประกอบการ ที่มีการส่งต่อบริการไปยังกลุ่มงานอื่น ๆ ภายในสำนักงานพาณิชย์จังหวัด... และมีการเชื่อมโยงไปยังบริการอื่นๆ ภายใต้สังกัดกระทรวงพาณิชย์อย่างครบวงจร **เอกสาร/หลักฐาน** เอกสารแนบ : ข้อ 23- ระบบจองคิวออนไลน์ ผ่านช่องทาง <http://moconline.moc.go.th/qonline/>- คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานเครือข่ายธุรกิจ Biz Club- facebook เครือข่ายธุรกิจ Biz club จังหวัด...- ภาพกิจกรรมของเครือข่ายธุรกิจ Biz Club ที่ร่วมกันขับเคลื่อนเศรษฐกิจการค้าภายในจังหวัด |

**๓. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์**

|  |  |
| --- | --- |
| **แนวทางการดำเนินงาน** | **คะแนนเต็ม** |
| 1. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ | 10 |
| 2. ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง | 10 |
| 3. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ | 10 |
| **รวม** | 30 |

**คำอธิบายเกณฑ์การประเมินด้านผลลัพธ์**

| **แนวทางการดำเนินงาน (คะแนน)** | **สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์** |
| --- | --- |
| **1. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ (10 คะแนน)****เกณฑ์การประเมิน**ประเมินจาก**1.1 พิจารณาจากวิธีการสำรวจและความน่าเชื่อถือในการจัดเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการที่ทางศูนย์ราชการสะดวกจัดทำขึ้น เช่น สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างกับผู้มารับบริการทั้งหมด ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล เป็นต้น** (๖ คะแนน)

|  |  |
| --- | --- |
| 1 คะแนน | หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุมและเพียงพอกับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร  |
| 2 คะแนน | หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุมและเพียงพอกับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร |
| 3 คะแนน | จัดเก็บข้อมูลโดย third party แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุมและเพียงพอกับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร |
| 4 คะแนน | จัดเก็บข้อมูลโดย third party และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุมและเพียงพอกับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร |
| 5 คะแนน | จัดเก็บข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ และกลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายครอบคลุมและเพียงพอกับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร |
| ๖ คะแนน | จัดเก็บข้อมูลมากกว่า ๑ ช่องทางที่น่าเชื่อถือ และกลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายครอบคลุมและเพียงพอกับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร  |

หมายเหตุ : - การดำเนินการโดย third party หมายถึง การสำรวจโดยหน่วยงานภายนอก หรือหน่วยงานส่วนกลางสำรวจให้สาขาก็ได้- ความครอบคลุมและเพียงพอให้คณะอนุฯพิจารณาจากหลักฐานการจัดเก็บข้อมูล โดยให้หน่วยงานเป็นผู้นำเสนอ**เกณฑ์การประเมิน****1.2 คณะอนุกรรมการฯ สุ่มสัมภาษณ์ผู้รับบริการ (Spot Check) เกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ อย่างน้อย 3 คน และให้คะแนนตามตาราง** (๔ คะแนน)

|  |  |
| --- | --- |
| 1 คะแนน |  ไม่พึงพอใจ 2 ใน 3 |
| 2 คะแนน | ไม่พึงพอใจ 1 ใน 3 |
| 3 คะแนน | พึงพอใจทั้งหมด |
| 4 คะแนน | พึงพอใจทั้งหมด และ ได้รับคำชื่นชม |

 | **คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)**การประเมินผลความพึงพอใจการบริการของศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด............. มีการจัดเก็บข้อมูลมากกว่า 1 ช่องทาง ประกอบด้วย (1) ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (QR Code) และ (2) ทางกระดาษ เพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ผู้รับบริการในการเข้าถึงการประเมินผลได้สะดวกมากขึ้น โดยกองบริหารการพาณิชย์ภูมิภาค (กบภ.) ซึ่งเป็นหน่วยงานกลางของสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ (สป.) เป็นผู้ออกแบบข้อคำถาม โดยการออกแบบคำถามคำนึงถึงความครอบคลุมกลุ่มผู้รับบริการ ซึ่งจำแนกกลุ่ม/ประเภทตามอาชีพผู้รับบริการ คือ (1) ธุรกิจส่วนตัว (2) เกษตรกรรม (3) หน่วยงานภาครัฐ (4) หน่วยงานภาคเอกชน (5) ภาคการศึกษา และ (6) อื่น ๆ เนื่องจากเป็นกลุ่มอาชีพที่มาติดต่อรับบริการกับศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด.............จริง นอกจากนี้ กบภ. ได้ออกแบบและจัดทำระบบการสำรวจ รวมถึงประมวลผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมทั้งประเทศและรายจังหวัด เสนอผู้บริหาร แจ้งเวียนให้สำนักงานพาณิชย์จังหวัดทราบ รวมถึงเผยแพร่รายงานฯ ในรูปแบบอินโฟกราฟิกบนเว็บไซต์ของหน่วยงานส่วนกลาง ทั้งนี้ หากศูนย์บริการประชาชนจังหวัดใด มีผลการประเมินต่ำกว่าร้อยละ 80 จะต้องจัดทำแผนปรับปรุงงานบริการ เพื่อวิเคราะห์ว่างานบริการในส่วนใดที่ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ รวมถึงต้องทำการปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในพื้นที่ได้ โดยมีหน่วยงานส่วนกลางติดตามผลเป็นระยะ**เอกสาร/หลักฐาน** เอกสารแนบ : เกณฑ์ 3 (ผลลัพธ์) ข้อ 11. รายงานสรุปผลความพึงพอใจ (รายจังหวัด) http://mocsurvey.moc.go.th/kbpsurvey\_old/a/report1.php 2. หนังสือเวียนสรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจาก กบภ. 3. รูป QR Code ที่สำนักงานพาณิชย์ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการ 4. หน้าจอแบบสอบถามในระบบ 5. บันทึกข้อความจากกองบริหารการพาณิชย์ภูมิภาค เรื่อง การจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดแบบ QR Code**คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)**ในระบบไม่เปิดช่องให้แสดงคำตอบ เนื่องจากคณะอนุกรรมการฯ สุ่มสัมภาษณ์ผู้รับบริการ (Spot Check) เกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ อย่างน้อย 3 คน |
| **2. ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง** (10 คะแนน)**เกณฑ์การประเมิน****2.1 ระยะเวลา** (5 คะแนน) (ใช้งานบริการหลัก หรืองานบริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด) พิจารณาจากระยะเวลาที่หน่วยงานกำหนดไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด โดยสุ่มสัมภาษณ์อย่างน้อย 3 คน และลงคะแนนทั้ง 3 คน จากนั้นให้ทำการหาค่าเฉลี่ยของคะแนนทั้ง 3 คน

|  |  |
| --- | --- |
| 1 คะแนน | ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ 0-๑๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด |
| 2 คะแนน | ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๑๑-๒๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด |
| 3 คะแนน | ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๒๑-๓๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด |
| 4 คะแนน | ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๓๑-๔๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด |
| 5 คะแนน | ลดระยะเวลาในการให้บริการได้มากกว่า ๔๐% ขึ้นไป จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด หรือสามารถให้บริการน้อยกว่า ๑๐ นาที (Single Minute) ในกรณีที่ไม่สามารถลดขั้นตอนลงได้อีก |

โปรดระบุการคาดประมาณผลที่จะได้รับจากการลดระยะเวลาวิธีการคำนวณ1. คำนวณความแตกต่างของระยะเวลาการให้บริการที่เปลี่ยนแปลง เช่น จากเดิมระบุในคู่มือไว้ที่ 1 วัน แต่ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เหลือ 0.5 วัน
2. นำข้อมูลที่แปลงแล้วเป็นหน่วยวัน คูณกับ 300 (อัตราค่าแรงขั้นต่ำต่อ 1 วัน (8 ชั่วโมง)) เพื่อแปลงเป็นหน่วยบาท
3. นำค่าที่ได้คูณกับจำนวนธุรกรรมที่เกิดขึ้นทั้งหมดในรอบ 1 ปี

สูตร(ระยะเวลาที่ลดลง (วัน) x 300) x จำนวนธุรกรรมใน 1 ปี (ครั้ง) = จำนวนเงินที่หน่วยงานประหยัดได้ (บาท)ตัวอย่าง ลดระยะเวลาการให้บริการได้ 0.5 วัน มีจำนวนธุรกรรมทั้งปีจำนวน 1,000 ครั้ง เท่ากับหน่วยงานสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้ (0.5 x 300) x 1,000 = 150,000 บาท(............................x 300) x ............................................ = …………………….… บาทกรณีใช้หน่วยเป็นนาที จะมีการเทียบโดยคิดว่า 1 วัน = 8 ชั่วโมง = 480 นาที ดังนั้น เทียบเป็นสูตรได้ดังนี้สูตร : (ระยะเวลาที่ลดลง(นาที) x 300/480) x จำนวนธุรกรรมใน 1 ปี(ครั้ง) = จำนวนเงินที่ประหยัดได้ (บาท)ตัวอย่าง ลดระยะเวลาการให้บริการได้ 15 นาที มีจำนวนธุรกรรมทั้งปีจำนวน 1,000 ครั้ง เท่ากับหน่วยงานสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้ (15 x 300)/480 x 1,000 = 9,375 บาท(............................x 300)/480 x ............................................ = …………………….… บาท**2.2 จำนวนช่องทางการให้บริการ** (5 คะแนน) (ใช้งานบริการหลักหรืองานบริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด) ช่องทางหลัก หมายถึง ช่องทางการให้บริการปกติ เช่น ช่องทาง walk-in ช่องทางการให้บริการอื่น ๆ เช่น e-service การยื่นเอกสารทาง online หรือ e-payment เป็นต้น (ยกเว้นคู่มือประชาชน)

|  |  |
| --- | --- |
| 1 คะแนน | 1 ช่องทาง (หมายถึงช่องทางหลัก) |
| 2 คะแนน | 2 ช่องทางขึ้นไป  |
| 3 คะแนน | 3 ช่องทางขึ้นไป |
| 4 คะแนน | เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย 1 เรื่อง (เช่น เดลิเวอรี่ส่งตรงถึงบ้าน เป็นต้น) |
| 5 คะแนน | เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย 2 เรื่อง |

หมายเหตุ : คณะอนุฯ ต้องพิจารณาว่าช่องทางการให้บริการต้องเป็นช่องทางที่มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ | **คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)**ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัดxx เป็นหน่วยงานราชการที่มีภารกิจในการส่งเสริมการประกอบธุรกิจการค้าของจังหวัด มีงานบริการหลักที่มีผู้มาขอรับบริการมากเป็นอันดับแรก คือ งานทะเบียนธุรกิจ โดยเฉพาะการขอหนังสือรับรองนิติบุคคล ในปี 2563 มีผู้มาขอรับบริการคิดเป็นร้อยละ xx.xx ของผู้รับบริการทั้งหมด ระบบการให้บริการของศูนย์ฯ นอกจากการดำเนินการตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนแล้ว ศูนย์ฯ ได้คำนึงถึงประสิทธิภาพของงานบริการ และมีแนวคิดในการปรับปรุงพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพ โดยการลดระยะเวลาการให้บริการในแต่ละขั้นตอน เพื่อเกิดการประหยัดและคุ้มค่าแก่ผู้รับบริการ ซึ่งจากงานบริการดังกล่าว มีการกำหนดมาตรฐานระยะเวลาแล้วเสร็จของงานตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า รวมระยะเวลา 30 นาที ศูนย์ฯ ได้มีการพัฒนาการให้บริการ โดยลดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานได้เกินกว่าร้อยละ xx.xx จากที่ระบุไว้ในคู่มือสำหรับประชาชน หรือสามารถให้บริการได้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาไม่เกิน 10 นาที รายละเอียดตามเอกสารบันทึกระยะเวลาการรอคอยการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด… ที่แนบ **เอกสาร/หลักฐาน** เอกสารแนบ : เกณฑ์ 3 (ผลลัพธ์) ข้อ 21. สถิติการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ประจำปี พ.ศ. 2563 จำแนกงานบริการต่าง ๆ 2. ประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 25613. คู่มือ/ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการของงานที่เลือกนำเสนอ4. Infographic ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานที่นำเสนอ (ถ้ามี)5. เอกสาร/หลักฐานระยะเวลาการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด อย่างน้อยจำนวน 3 คน ที่สามารถดำเนินการได้ตามระยะเวลาที่กำหนด6. อื่น ๆ ตามความเหมาะสม**อธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)**ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด.. มีช่องทางการให้บริการจำแนกเป็นช่องทางหลัก และช่องทางอื่น ๆ ดังนี้1. ช่องทางหลัก (walk-in) ให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด.... เลขที่ ....หมู่ .... ตำบล.... อำเภอ..... จังหวัด...... ผู้รับบริการส่วนใหญ่ใช้ช่องทางนี้เนื่องจากสะดวกและง่ายต่อการขอรับคำปรึกษา แนะนำ หารือ ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารเบื้องต้นก่อนยื่นคำขออนุมิ อนุญาต2. การให้บริการหนังสือรับรองนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ซึ่งสามารถรับได้ 3 ช่องทาง ได้แก่ 2.1 มารับด้วยตนเอง 2.2 ส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) 2.3 ไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate File) 3. การให้บริการหนังสือรับรองนิติบุคคลผ่านธนาคาร (e-Certificate) 4. ช่องทางออนไลน์อื่น ๆ ได้แก่ การส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-filing) การจดทะเบียนเครื่องหมายการค้าออนไลน์ (Trademark e-filing) การลงทะเบียนผู้ประกอบการส่งออก-นำเข้าสินค้า (e-Register) รวมทั้งการให้บริการให้คำปรึกษาฯ และรับเรื่องร้องเรียนผ่าน Chat Online เป็นต้น5. ช่องทาง e-payment ชำระเงินค่าจดทะเบียนผ่านบัตรเครดิต/บัตรเดบิต โดยสามารถพิมพ์ใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์ และดาวน์โหลดไฟล์หนังสือรับรองผ่านระบบได้6. ช่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ......... ช่องทางโทรสาร หมายเลข ..... และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ................ เว็บไซต์สำนักงานพาณิชย์จังหวัด..... และ Facebook สำนักงานพาณิชย์จังหวัด.......**เอกสาร/หลักฐาน** เอกสารแนบ : เกณฑ์ 3 (ผลลัพธ์) ข้อ 2 |
| **3. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ** (10 คะแนน)**เกณฑ์การประเมิน**ประเมินจาก**3.1 การมีระบบเพื่อให้บริการได้จากทุกที่ เช่น ระบบการจองคิว ระบบการให้บริการ ระบบการชำระเงิน ระบบการให้ข้อมูลเพื่อติดตามสถานะการให้บริการ ระบบการร้องเรียน (ประเมินตามตารางด้านล่าง ให้คะแนนระบบละ 1 คะแนน และหากมีการวิเคราะห์ผลจากระบบให้เพิ่มอีก 1 คะแนน)** (5 คะแนน)

|  |  |
| --- | --- |
| 1 คะแนน | เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด 24 ชั่วโมง / มีระบบการติดตามสถานะการให้บริการ |
| 1 คะแนน | มีระบบการจองคิวล่วงหน้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ / ระบบการร้องเรียนออนไลน์ |
| 1 คะแนน | มีระบบยื่นคำขออิเล็กทรอนิกส์ |
| 1 คะแนน | มีระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ |
| 1 คะแนน | มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) ใบรับ/ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt/ e-Tax Invioce) |

**เกณฑ์การประเมิน****3.2 ร้อยละของผู้ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละเท่าใดของกลุ่มเป้าหมาย (N)** (5 คะแนน)

|  |  |
| --- | --- |
| 5 คะแนน | ตั้งแต่ร้อยละ 50 ขึ้นไป |
| 4 คะแนน | ร้อยละ 40-49 |
| 3 คะแนน | ร้อยละ 30-39 |
| 2 คะแนน | ร้อยละ 20-29 |
| 1 คะแนน | ต่ำกว่าร้อยละ 20  |

 | **คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)**ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด... มีการให้บริการระบบออนไลน์ เพื่อให้บริการได้จากทุกที่ ทุกเวลา โดยมีบริการที่ครอบคลุม ดังนี้1. เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด 24 ชั่วโมง และมีระบบการติดตามสถานะการให้บริการ2. มีระบบการจองคิวล่วงหน้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และระบบการร้องเรียนออนไลน์3. มีระบบยื่นคำขออิเล็กทรอนิกส์4. มีระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์5. มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate)**เอกสาร/หลักฐาน** เอกสารแนบ : เกณฑ์ 3 (ผลลัพธ์) ข้อ 3**คำอธิบาย (สิ่งที่จะตอบในระบบการสมัครออนไลน์)**ศูนย์ราชการประชาชนกระทรวงพาณิชย์...ให้บริการส่งงบการเงิน ซึ่งบริษัทหรือผู้รับบริการสามารถส่งงบการเงินได้หลายช่องทาง เช่น กรมพัฒนาธุรกิจการค้า(ส่วนกลาง) สำนักงานพาณิชย์จังหวัด ไปรษณีย์ ระบบออนไลน์ เป็นต้น ทั้งนี้ ในส่วนของบริษัทที่มีสำนักงานตั้งอยู่ในจังหวัด... ที่ต้องส่งงบการเงินปี 2562 มีจำนวน…. ราย และมีการนำส่งงบการเงิน จำนวน ……. ราย คิดเป็นร้อยละ…. และมีจำนวน …. ราย ที่มีการยื่นงบการเงินผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ ….**เอกสาร/หลักฐาน** เอกสารแนบ : เกณฑ์ 3 (ผลลัพธ์) ข้อ 3 |

**หมายเหตุ** ท่านสามารถ Download เอกสารแนบเพิ่มเติมผ่านคิวอาร์โคดหรือ Copy ลิงค์ด้านล่าง



 **https://drive.google.com/drive/folders/1QFLKsOmBkN9tzYzD6lxOZ-HeLruF6BoM?usp=sharing**