



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตฯ โทร. ๐๒ ๕๐๗ ๗๘๘๒

ที่ พณ ๐๒๑๙/ว๑๕๕

วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขอความร่วมมือเผยแพร่คู่มือหรือแนวทางการให้บริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ ผ่านเว็บไซต์
สำนักงานพาณิชย์จังหวัด

เรียน พาณิชย์จังหวัดทุกจังหวัด

ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ได้เข้าร่วมรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ซึ่งตามเกณฑ์การประเมิน ITA กำหนดให้หน่วยงานนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ (www.ops.moc.go.th) เพื่อตอบข้อคำถามตามแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment (OIT) นั้น

ศปท. ขอความร่วมมือสำนักงานพาณิชย์จังหวัดทุกจังหวัดเผยแพร่คู่มือหรือแนวทางการให้บริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ ตามข้อมูลการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment (OIT) ข้อ ๐๑๑ คู่มือหรือแนวทางการให้บริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบผ่านเว็บไซต์สำนักงานพาณิชย์จังหวัด ภายในวันศุกร์ที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๗ รายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาขอหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการต่อไป
จะขอบคุณมาก

(นายผกายเนติ เล่งอี่)

ผู้ช่วยปลัดกระทรวงพาณิชย์

รองหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

ปฏิบัติราชการแทน หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

ความเห็น/คำสั่ง

แนวทางการให้บริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ ผ่านเว็บไซต์สำนักงานพาณิชย์จังหวัด



....แนวทางการเข้าใช้ข้อมูลสารสนเทศด้านการตลาด

เข้า Website

สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์



1 นาที

01

หน้าหลัก “บริการของเรา”

- E-catalog
- E-Marketing

1 นาที



02

1 นาที

เข้าแถบเมนู “เกี่ยวกับ สป.”

1. คลิกที่ เมนู “หน่วยงานในสังกัด”
2. คลิกที่ เมนู กองบริหารการภูมิภาค หรือ สำนักงานพาณิชย์จังหวัด

เข้าแถบเมนู “กฎ ระเบียบทางการค้า”

- พิมพ์ชื่อประเทศเป้าหมายในช่องค้นหา
- พิมพ์ชื่อสินค้าเป้าหมายในช่องค้นหา

1 นาที

03



เข้าแถบเมนู

“กองบริหารการพาณิชย์ภูมิภาค”
คลิกที่ เมนู เว็บไซต์สำนักงานพาณิชย์จังหวัด

1 นาที

04

- ข้อมูลด้านก
- ข้อมูลพี
 - ข้อมูล F
 - ข่าวสภ
 - การเปิดของสำ

Group

สำนักงานพาณิชย์จังหวัด

76 จังหวัด

จัดทำโดย

กองบริหารการพาณิชย์ภูมิภาค

ช่องทางให้บริการ
ค่าธรรมเนียม
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

www.ops.moc.
ไม่มีค่าธรรมเนียม
พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร

แนวทาง การให้บริการข้อมูล / ให้คำปรึกษา / แนะนำเชิงลึก

ผ่านระบบ VDO Conference



ประชาชนเข้ามาติดต่อสอบถาม / ขอคำปรึกษาเชิงลึก / ต้องการติดต่อ
เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานโดยตรงในส่วนกลาง
ผ่านระบบ VDO Conference

เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการฯ ขอทราบข้อมูล
ชื่อ / นามสกุล / เบอร์ติดต่อ / e-mail ของผู้รับบริการ
และขอนัดหมายวันเวลาที่สะดวก
พร้อมระบุประเด็นที่ต้องการหารือให้ชัดเจน
(5 นาที)



เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการฯ บันทึกข้อมูลการให้บริการลงระบบ CRM
และประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในส่วนกลางที่เกี่ยวข้อง
ที่ประชาชนต้องการติดต่อและนัดหมายวัน เวลา
ในการ VDO Conference
(10 นาที)



เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการฯ แจ้งวัน เวลา ที่ได้นัดหมายกับเจ้าหน้าที่
ในส่วนกลางให้ประชาชนทราบ เพื่อมาหารือตามวัน เวลา ดังกล่าว
ณ สำนักงานพาณิชย์จังหวัด ต่อไป
(5 นาที)

สิ้นสุด

ช่องทางให้บริการ

สำนักงานพาณิชย์จังหวัดทุกจังหวัด

เอกสารในการติดต่อ

บัตรประจำตัวประชาชน / หนังสือเดินทาง หรือ
หนังสือรับรองบุคคล (กรณีคนต่างด้าว)

ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540



จัดทำโดย

กองบริหารการพาณิชย์ภูมิภาค

แนวทาง การให้บริการรับเรื่องร้องเรียนผ่าน

Call Center สายด่วน 1203

ประชาชนโทรศัพท์แจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ / สอบถามข้อมูล / ขอคำปรึกษา

เจ้าหน้าที่ Call Center รับแจ้งเรื่องร้องเรียน / เรื่องขอคำปรึกษา (5 นาที)

เจ้าหน้าที่ Call Center บันทึกเรื่องร้องเรียนในระบบ “ระบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน” (CRM) (5 นาที)

เจ้าหน้าที่ Call Center แจ้งเลข Ticket ให้ผู้ร้องเรียนทราบ สำหรับการติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน (5 นาที)

เจ้าหน้าที่ Call Center นำเรื่องร้องเรียนเสนอ ผู้อำนวยการกองกลาง เพื่อประสานสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ (20 นาที)

เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานตอบเรื่องร้องเรียน / สอบถามข้อมูลจนได้ข้อยุติ (15 วันทำการ)

 สิ้นสุด

ช่องทางให้บริการ
ค่าธรรมเนียม
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

สายด่วน 1203

ไม่มีค่าธรรมเนียม

☞ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย มาตรา ๔๑ (๒)

☞ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

☞ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๖๖



จัดทำโดย

กองบริหารการพาณิชย์ภูมิภาค

แนวทาง การให้บริการข้อมูล / ให้คำปรึกษา

ผ่าน Call Center 1203

ประชาชนโทรศัพท์สอบถาม
ข้อมูล หรือขอคำปรึกษา

(กรณีข้อมูลไม่เพียงพอ/ข้อมูลเชิงลึก)

เจ้าหน้าที่ Call Center
รับโทรศัพท์และทักทายผู้สอบถาม
(5 นาที)

เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการฯ
ให้ข้อมูลแก่ประชาชน
(5 นาที)

เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการฯ สอบถาม
ข้อมูลจากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง
(5 นาที)

เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการฯ บันทึกการให้
บริการลงในระบบบันทึกการให้ข้อมูล
/ คำปรึกษาประชาชนทางโทรศัพท์
(5 นาที)

เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการฯ โอนสาย
สนทนาไปยังหน่วยงาน
เจ้าของเรื่อง
(1 นาที)

 สิ้นสุด

