

## O8: แนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

1. ชื่องาน: การให้บริการข้อมูลและคำปรึกษาด้านการค้าระหว่างประเทศ (เคาน์เตอร์บริการ)		
2. วิธีการขั้นตอนการให้บริการ	3. ระยะเวลา	4. ช่องทางให้บริการ
1) กล่าวต้อนรับผู้รับบริการด้วยบทสนทนามาตรฐาน (Script-Greeting) พร้อมแนะนำชื่อเจ้าหน้าที่	ทันที	เคาน์เตอร์บริการ ศูนย์บริการ DITP Service Center  กรมส่งเสริมการค้า ระหว่างประเทศ  กระทรวงพาณิชย์
2) สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ (1) ข้อมูลของธุรกิจ เพื่อเจ้าหน้าที่วิเคราะห์ ความพร้อม/ระดับศักยภาพในเบื้องต้น (2) ความต้องการ (3) ชื่อและช่องทางติดต่อกลับ รวมถึงขอความ ยินยอมรับข่าวสารการจัดกิจกรรมของกรม	ภายใน 3 - 5 นาที	
3) ทำการสืบค้น/ตรวจสอบข้อมูล วิเคราะห์และประมวล ข้อมูล/คำปรึกษา และให้ข้อมูล/คำปรึกษา	ภายใน 3 - 5 นาที	
4) กรณีต้องประสานหน่วยงาน หรือสืบค้นข้อมูลเชิงลึก	หน่วยงานภายในกรม 1 - 2 วัน	
	หน่วยงานใน ต่างประเทศ 1 เดือน	
5) แนะนำวิธีการเข้าถึงข้อมูล พร้อมนำเสนอข้อมูลจาก แหล่ง/ฐานข้อมูลผ่านจอคอมพิวเตอร์แบบ Real-Time	15 - 30 นาที	
6) สอบถามความครบถ้วนของข้อมูล พร้อมแนะนำข้อมูล เพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์/ช่องทางบริการ/กิจกรรมตาม นโยบายที่กรมกำหนด	3 - 5 นาที	
7) กล่าวขอบคุณ และขอความร่วมมือในการทำ แบบประเมินความพึงพอใจ	1 นาที	
8) บันทึกสรุปผลการให้บริการลงในระบบฐานข้อมูล และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล รวมถึงตั้ง การแจ้งเตือนของระบบ Tracking ในการติดต่อกลับ (หากมี)	หลังจบการให้บริการ	

5. ค่าธรรมเนียม: ไม่มีค่าธรรมเนียม

### 6. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- 1) พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558
- 2) พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540
- 3) พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
- 4) พ.ร.ก. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
- 5) พ.ร.ก. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562

## O8: แนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

1. ชื่องาน: การให้บริการข้อมูลและคำปรึกษาด้านการค้าระหว่างประเทศ (สายด่วน 1169)		
2. วิธีการขั้นตอนการให้บริการ	3. ระยะเวลา	4. ช่องทางให้บริการ
ระบบเสียงตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response: IVR) 1) กล่าวต้อนรับ 2) เลือกหัวข้อที่ต้องการ 3) กด 0 เพื่อติดต่อเจ้าหน้าที่ 4) รับฟังนโยบาย PDPA ระยะเวลารวมประมาณ 40 วินาที		
1) รับสาย กล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยบทสนทนามาตรฐาน (Script-Greeting) พร้อมแนะนำชื่อเจ้าหน้าที่	ภายใน 5 วินาที (หลังจากที่ได้รับคิว)	โทรศัพท์ สายด่วน 1169
2) สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ (1) ข้อมูลของธุรกิจ เพื่อเจ้าหน้าที่วิเคราะห์ความพร้อม/ระดับศักยภาพในเบื้องต้น (2) ความต้องการ (3) ชื่อและช่องทางติดต่อกลับ รวมถึงขอความยินยอมรับข่าวสารการจัดกิจกรรมของกรม	ภายใน 3 - 5 นาที	
3) กรณีเป็นข้อมูลเบื้องต้น/เรื่องที่ถูกถามบ่อย เจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบข้อมูล วิเคราะห์และประมวลข้อมูล และให้ข้อมูล/คำปรึกษา	ภายใน 3 - 5 นาที	
4) กรณีเรื่องมีความซับซ้อนหรือเป็นเรื่องใหม่ ต้องประสานหน่วยงานภายนอก/สืบค้นข้อมูลเชิงลึก เจ้าหน้าที่ขอรับเรื่องไว้ สอบถามช่องทางที่ผู้รับบริการสะดวกในการรับข้อมูลภายหลัง และแจ้งเวลาตอบกลับโดยประมาณ	หน่วยงานในต่างประเทศ 1 เดือน	
	หน่วยงานอื่นในประเทศ 1 - 2 วัน	
5) สอบถามความครบถ้วนของข้อมูล พร้อมแนะนำข้อมูลเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์/ช่องทางบริการ/กิจกรรมตามนโยบายที่กรมกำหนด	1 - 2 นาที	
6) โอนสายเพื่อเข้าสู่ระบบประเมินความพึงพอใจ (เกณฑ์ประเมิน: ประทับใจ กด 3 พึงพอใจ กด 2 ไม่พึงพอใจ กด 1)	15 วินาที	
7) บันทึกสรุปผลการให้บริการลงในระบบฐานข้อมูล และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล รวมถึงตั้งการแจ้งเตือนของระบบ Tracking ในการติดต่อกลับ (หากมี)	หลังจบการให้บริการ	

5. ค่าธรรมเนียม: ไม่มีค่าธรรมเนียม

### 6. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- 1) พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558
- 2) พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540
- 3) พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
- 4) พ.ร.ก. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
- 5) พ.ร.ก. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562

## 08: แนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

1. ชื่องาน: การให้บริการข้อมูลและคำปรึกษาด้านการค้าระหว่างประเทศ (DITP Chat)		
2. วิธีการขั้นตอนการให้บริการ	3. ระยะเวลา	4. ช่องทางให้บริการ
ระบบสนทนาอัตโนมัติ (Chat Bot) ทำงาน 24 ชั่วโมง กล่าวต้อนรับ พร้อมนำเสนอเมนูข้อมูล 7 หัวข้อ รวมถึงปุ่มติดต่อเจ้าหน้าที่ (ในวันและเวลาราชการ) (กรณีติดต่อนอกเวลาทำการ ให้ฝากชื่อ/เบอร์ติดต่อ/เรื่องที่ต้องการสอบถาม เจ้าหน้าที่จะติดต่อกลับในเช้าวันทำการถัดไป)		
1) พิมพ์ทักทายผู้รับบริการด้วยบทสนทนามาตรฐาน (Script-Greeting) พร้อมแนะนำชื่อเจ้าหน้าที่	ภายใน 10 นาที (หลังจากที่ได้รับคิว)	Facebook Messenger - Facebook Page: กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ DITP
2) สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ (1) ข้อมูลของธุรกิจ เพื่อเจ้าหน้าที่วิเคราะห์ความพร้อม/ระดับศักยภาพในปัจจุบัน (2) ความต้องการ (3) ชื่อและช่องทางติดต่อกลับ รวมถึงขอความยินยอมรับข่าวสารการจัดกิจกรรมของกรม	ภายใน 5 - 10 นาที	- Facebook Page: 1169 DITP Service Center Line Official - @ditp
3) กรณีเป็นข้อมูลเบื้องต้น/เรื่องที่ถูกถามบ่อย เจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบข้อมูล วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล และพิมพ์ตอบกลับเพื่อให้ข้อมูล และ/หรือส่งไฟล์ และ/หรือแนบลิงก์เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง	ภายใน 5 - 10 นาที	
4) กรณีต้องใช้เวลาเพื่อสืบค้นข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องหรือประสานหน่วยงานภายในกรม เจ้าหน้าที่ขอรับเรื่องไว้ โดยสอบถามช่องทางที่ผู้รับบริการสะดวกในการรับข้อมูลภายหลัง และแจ้งเวลาโดยประมาณในการตอบกลับ	ภายในวันทำการ – วันทำการถัดไป	
5) กรณีเรื่องมีความซับซ้อนหรือเป็นเรื่องใหม่ ต้องประสานหน่วยงานภายนอก/สืบค้นข้อมูลเชิงลึก เจ้าหน้าที่ขอรับเรื่องไว้ สอบถามช่องทางที่ผู้รับบริการสะดวกในการรับข้อมูลภายหลัง และแจ้งเวลาตอบกลับโดยประมาณ	หน่วยงานอื่นในประเทศ	
	1 - 2 วัน	หน่วยงานในต่างประเทศ
	1 เดือน	
6) เจ้าหน้าที่สอบถามความครบถ้วนของข้อมูล พร้อมแนะนำข้อมูลเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์/ช่องทางบริการ/กิจกรรมตามนโยบายที่กรมกำหนด	1 - 5 นาที	
7) เจ้าหน้าที่กล่าวขอบคุณ และขอความร่วมมือในการทำแบบประเมินความพึงพอใจ (เฉพาะช่องทาง Facebook)	1 นาที	
8) บันทึกสรุปผลการให้บริการลงในระบบฐานข้อมูล และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล รวมถึงตั้งการแจ้งเตือนของระบบ Tracking ในการติดต่อกลับ (หากมี)	หลังจบการให้บริการ	

5. ค่าธรรมเนียม: ไม่มีค่าธรรมเนียม

6. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- 1) พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558
- 2) พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540
- 3) พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
- 4) พ.ร.บ. การบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562
- 5) พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565
- 6) พ.ร.ก. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
- 7) พ.ร.ก. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562

## O8: แนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

1. ชื่องาน: ระบบบริการตรวจสอบคู่ค้าเบื้องต้น และให้คำปรึกษา ด้านข้อพิพาททางการค้าระหว่างประเทศ (DITP Care)		
2. วิธีการขั้นตอนการให้บริการ	3. ระยะเวลา	4. ช่องทางให้บริการ
1) รับเรื่องร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	เว็บไซต์
2) ตรวจสอบเอกสารหลักฐานและคัดกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น	กรณีเรื่องไม่ซับซ้อน เจ้าหน้าที่โทรศัพท์ และ/ หรืออีเมล แจ้งผลแก่ ผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน ภายใน 1 - 2 วันทำการ	<a href="http://care.ditp.go.th">http://care.ditp.go.th</a>  กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ  กระทรวงพาณิชย์
3) ดำเนินการให้บริการข้อมูลและคำปรึกษา - กรณี <u>ตรวจสอบความน่าเชื่อถือบริษัทต่างชาติ</u> 3.1) กรณีที่สามารถทำการตรวจสอบในช่องทางออนไลน์ เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล/ข้อเท็จจริง 3.2) กรณีไม่สามารถทำการตรวจสอบในช่องทางออนไลน์ เจ้าหน้าที่ประสานส่งเรื่องให้สำนักงานส่งเสริมการค้า ในต่างประเทศ (สคต.) ดำเนินการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง	อีเมลแจ้งผลแก่ ผู้รับบริการ ภายใน 1 - 2 วันทำการ  ภายใน 15 - 20 วันทำการ	
4) ดำเนินการให้บริการข้อมูลและคำปรึกษา - กรณี <u>ข้อพิพาททางการค้า</u> อาทิ คุณภาพสินค้าไม่เป็นไปตามข้อตกลง ส่งมอบสินค้าล่าช้า ไม่ชำระ/ชำระค่าสินค้าไม่ครบ หรือ ฉ้อโกง 4.1) เจ้าหน้าที่ประสานส่งเรื่องให้สำนักงานส่งเสริมการค้า ในต่างประเทศ (สคต.) ดำเนินการตรวจสอบ 4.2) สคต. ตรวจสอบและรวบรวมข้อมูล/ข้อเท็จจริงจาก แหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ รวมถึงประสานผู้ถูกร้องเรียน เพื่อไกล่เกลี่ย/แก้ไขข้อพิพาท 4.3) สคต. จัดทำสรุปข้อเท็จจริงพร้อมเสนอแนวทางแก้ไข ข้อพิพาท และคำแนะนำให้แก่ผู้ร้องเรียน	อีเมลแจ้งผลแก่ ผู้รับบริการ ภายใน 30 - 45 วัน ทำการ  (กรณี สคต. ไม่ได้ตั้งอยู่ ณ เมือง/ประเทศเดียวกัน) อาจใช้เวลานานกว่าปกติ	

1. ชื่องาน: ระบบบริการตรวจสอบคู่ค้าเบื้องต้น และให้คำปรึกษา ด้านข้อพิพาททางการค้าระหว่างประเทศ (DITP Care)		
2. วิธีการขั้นตอนการให้บริการ	3. ระยะเวลา	4. ช่องทางให้บริการ
5) ดำเนินการให้บริการข้อมูลและคำปรึกษา – กรณี ถูกหลอกลวง (Scams) อาทิ แอปอ้างชื่อบริษัท/บุคคลอื่น ปลอมแปลงเอกสาร หลอกลวงให้โอนเงินแต่ไม่ส่งมอบ สินค้า 5.1) ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน รวมถึงประวัติในระบบ DITP Care 5.2) กรณีเรื่องที่มีความซับซ้อน จำเป็นต้องส่งขอ ความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น เจ้าหน้าที่ประสานงาน ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบข้อมูล/ข้อเท็จจริง	เจ้าหน้าที่โทรศัพท์ และ/ หรืออีเมล แจ้งผลแก่ ผู้รับบริการ  ภายใน 5 วันทำการ  ภายใน 30 – 45 วันทำการ	
6) บันทึกสรุปผลการตรวจสอบ/ให้คำปรึกษา และบันทึกประวัติ ผู้ถูกร้องเรียนในระบบ DITP Care	ภายใน 1 วันทำการ	

5. ค่าธรรมเนียม: ไม่มีค่าธรรมเนียม

#### 6. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- 1) พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558
- 2) พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540
- 3) พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
- 4) พ.ร.บ. การบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562
- 5) พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565
- 6) พ.ร.ก. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
- 7) พ.ร.ก. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562