

คู่มือ

ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ จังหวัดระยอง

ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ คือ ศูนย์ที่มีความประสงค์ที่จะให้เกิดความสะดวกแก่ประชาชนมากที่สุด ลดระยะเวลาของประชาชนในการติดต่อราชการ โดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อส่วนราชการหลายแห่ง และประชาชนสามารถติดต่อสอบถามงานที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของกระทรวงได้ ณ ที่แห่งเดียว การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ เป็นการสร้างมาตรการเพื่อลดระยะเวลาในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐ การดำเนินการสิ่งหนึ่งสิ่งใดของประชาชนจะต้องติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐหลายแห่ง ทำให้เกิดความไม่สะดวก ดังนั้น ส่วนราชการจึงคำนึงถึงความสะดวกของประชาชนเป็นหลัก จึงควรจัดสถานที่ไว้ให้บริการอย่างชัดเจน

วัตถุประสงค์

- + ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง
- + ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและรวดเร็ว
- + ตอบสนองความต้องการของประชาชนด้วยรูปแบบการบริการที่ทันสมัย
- + ประชาชนสามารถติดต่อกับหน่วยงานของกระทรวงพาณิชย์ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว
- + เข้าถึงจุดให้บริการงานของกระทรวงได้สะดวกมากยิ่งขึ้น

ประเภทการให้บริการ และการดำเนินงานของศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์

ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ มีรูปแบบการให้บริการประชาชน ดังนี้

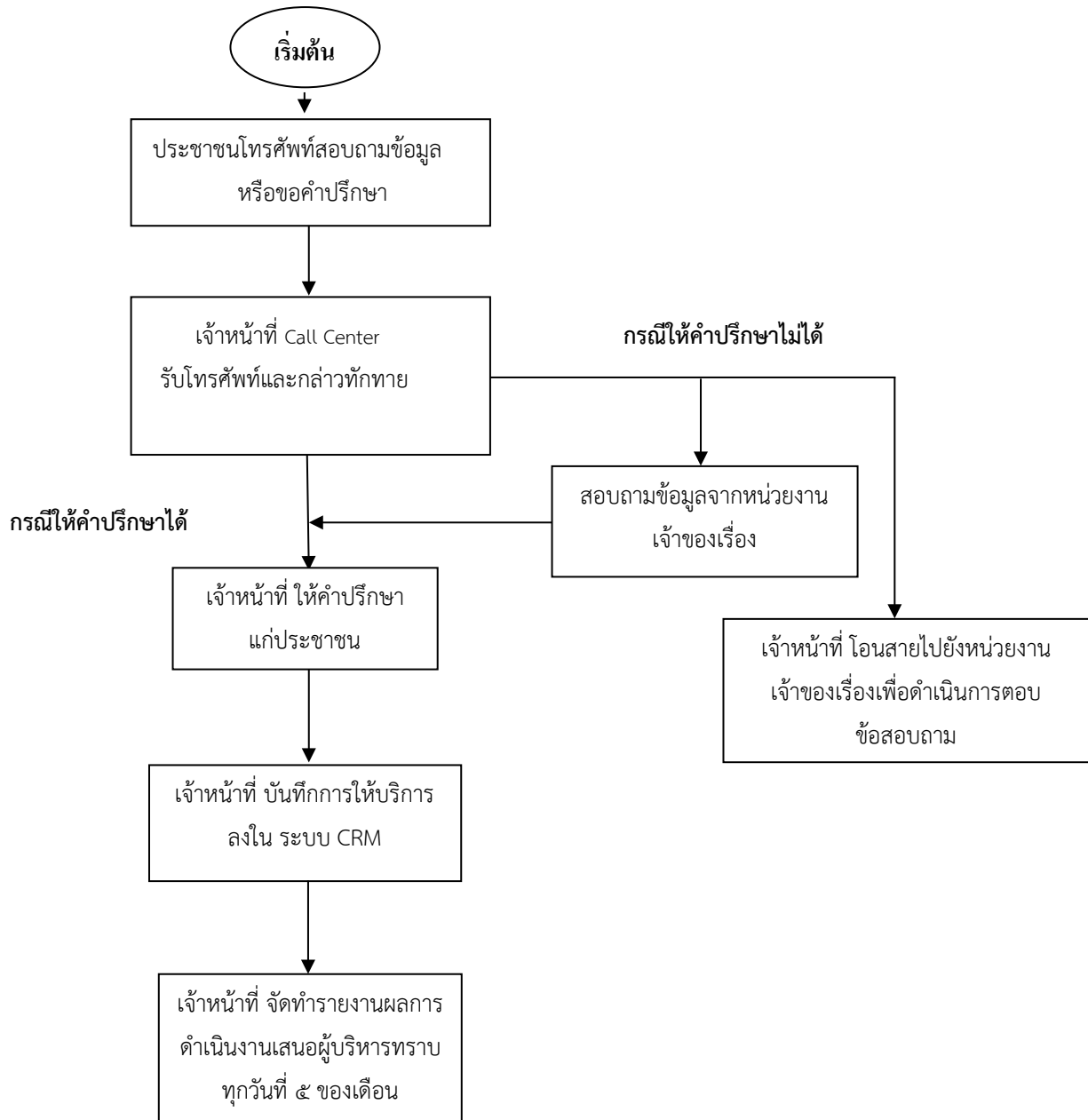
- บริการให้ข้อมูล/ให้คำปรึกษาแนะนำ
- ให้คำปรึกษาเชิงลึกกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเจ้าของเรื่องผ่านระบบประชุมทางไกล (VDO Conference)
- บริการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ / แจ้งข้อมูลเบาะแส

ขั้นตอนการให้บริการ

๑. การให้บริการข้อมูล / ให้คำปรึกษา

การให้บริการข้อมูล / ให้คำปรึกษา เป็นการให้บริการรายละเอียดของข้อมูล และข้อมูลเผยแพร่ / ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงฯ ผ่านช่องทางโทรศัพท์ (Call Center) มีขั้นตอน ดังนี้

ผังขั้นตอนการให้บริการข้อมูล / ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ (Call Center)



คำอธิบายผังขั้นตอนการให้บริการข้อมูล / ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ (Call Center)

๑. ประชาชนโทรศัพท์เข้ามาติดต่อสอบถามข้อมูลหรือขอคำปรึกษา
๒. เจ้าหน้าที่ Call Center จะรับสายทันที (เสียงสัญญาณเตือนโทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้ง) และกล่าวทักทายประชาชน “ศูนย์บริการกระทรวงพาณิชย์สวัสดิ์ค่ะ / สวัสดิ์ครับ”
๓. เมื่อประชาชนสอบถามข้อมูล หรือ ขอคำปรึกษา เจ้าหน้าที่ Call Center จะตอบข้อสอบถามหรือให้คำปรึกษาทันที
๔. กรณีเจ้าหน้าที่ Call Center ไม่สามารถตอบข้อสอบถาม หรือให้คำปรึกษาแก่ประชาชนได้ เช่น ไม่มีข้อมูลหรือข้อมูลที่มีอยู่ไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ Call Center จะดำเนินการค้นหาจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ดังนี้
 - ประสานสอบถามข้อมูลจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อนำข้อมูลมาตอบข้อสอบถาม
 - เอกสารประกอบการฝึกอบรม คู่มือและเอกสารประชาสัมพันธ์ต่างๆ จากหน่วยงานของกระทรวงฯ
 - เว็บไซต์ของกระทรวง www.moc.go.th
 - เว็บไซต์ของกรมการค้าต่างประเทศ www.dft.go.th
 - เว็บไซต์ของกรมการค้าภายใน www.dit.go.th
 - เว็บไซต์ของกรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ www.dtn.go.th
 - เว็บไซต์ของกรมทรัพย์สินทางปัญญา www.ipthailand.go.th
 - เว็บไซต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า www.dbd.go.th
 - เว็บไซต์ของกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ www.ditp.go.th
 - เว็บไซต์ของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า www.tpsa.moc.go.th
 - เว็บไซต์ขององค์การคลังสินค้า www.pwo.go.th
๕. กรณีสอบถามข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับงานบริการ การให้คำแนะนำปรึกษาที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย หรือ ผู้รับบริการต้องการสนทนากับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องโดยตรง เจ้าหน้าที่ Call Center จะโอนสายสนทนาไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่อง
๖. เมื่อเสร็จสิ้นการสนทนา เจ้าหน้าที่ Call Center จะทำการบันทึกข้อมูลในระบบ CRM ดังนี้
 - ในกรณีผู้รับบริการรายใหม่ เจ้าหน้าที่ Call Center จะสอบถามชื่อ-นามสกุลของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อบันทึกข้อมูลลงในระบบ CRM ระบบ จะแสดงเบอร์โทรศัพท์ที่ผู้รับบริการโทรเข้ามาโดยอัตโนมัติ ให้เจ้าหน้าที่ Call Center กรอกชื่อ-นามสกุล และข้อมูลเรื่องที่ประชาชนสอบถาม ระบุหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและระบุเบอร์โทรศัพท์ภายใน (ในกรณีที่มีการโอนสาย) ลงไปในช่องกรอกข้อมูลของระบบและกดยืนยัน
 - ในกรณีที่เคยรับบริการแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ Call Center ทำการบันทึกข้อมูลของประชาชนผู้รับบริการลงในระบบ CRM ระบบจะแสดงชื่อ-นามสกุล และเบอร์โทรศัพท์ที่ผู้รับบริการโทรเข้ามาโดยอัตโนมัติ ให้เจ้าหน้าที่ Call Center กรอกข้อมูลเรื่องที่ประชาชนสอบถาม ระบุหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และ ระบุเบอร์โทรศัพท์ภายใน (ในกรณีที่มีการโอนสาย) ลงไปในช่องกรอกข้อมูลของระบบ และกดยืนยัน