

O11: แนวทางการให้บริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ

| 1. ชื่องาน: การให้บริการข้อมูลและคำปรึกษาด้านการค้าระหว่างประเทศ (เคาน์เตอร์บริการ) | | |
|---|--|---|
| 2. วิธีการขั้นตอนการให้บริการ | 3. ระยะเวลา | 4. ช่องทางให้บริการ |
| 1) เจ้าหน้าที่กล่าวต้อนรับผู้รับบริการ พร้อมแนะนำตัว | ทันที | เคาน์เตอร์บริการ |
| 2) ผู้รับบริการแจ้งข้อมูล/กรอกแบบฟอร์ม (1) ข้อมูลของธุรกิจ เพื่อเจ้าหน้าที่วิเคราะห์ความพร้อม/ ระดับศักยภาพในเบื้องต้น (2) ระบุความต้องการ (3) ให้ชื่อและช่องทางติดต่อกลับ รวมถึงให้ความยินยอม รับข่าวสารการจัดกิจกรรมของกรม | ภายใน 3 - 5 นาที | ศูนย์บริการ DITP Service Center กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ |
| 3) เจ้าหน้าที่ทำการสืบค้น/ตรวจสอบข้อมูล วิเคราะห์และ ประมวลข้อมูล/คำปรึกษา และให้ข้อมูล/คำปรึกษา | ภายใน 3 - 5 นาที | กระทรวงพาณิชย์ |
| 4) กรณีต้องประสานหน่วยงาน หรือสืบค้นข้อมูลเชิงลึก | หน่วยงานภายในกรม 1 - 2 วัน หน่วยงานในต่างประเทศ 1 เดือน | |
| 5) เจ้าหน้าที่แนะนำวิธีการเข้าถึงข้อมูล พร้อมนำเสนอข้อมูล จากแหล่ง/ฐานข้อมูลผ่านจอคอมพิวเตอร์แบบ Real-Time | 15 - 30 นาที | |
| 6) เจ้าหน้าที่สอบถามความครบถ้วนของข้อมูล พร้อมแนะนำ ข้อมูลเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์/ช่องทางบริการ/กิจกรรม ตามนโยบายที่กรมกำหนด | 3 - 5 นาที | |
| 7) ทำแบบประเมินความพึงพอใจ | 1 นาที | |

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

O11: แนวทางการให้บริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ

| 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) เจ้าหน้าที่รับสาย พร้อมแนะนำตัว | ภายใน 5 วินาที (หลังจากที่ได้รับคิว) | โทรศัพท์ สายด่วน 1169 |
| 2) ผู้รับบริการแจ้งข้อมูล (1) ข้อมูลของธุรกิจ เพื่อเจ้าหน้าที่วิเคราะห์ความพร้อม/ ระดับศักยภาพในเบื้องต้น (2) ระบุความต้องการ (3) ให้ชื่อและช่องทางติดต่อกลับ รวมถึงให้ความยินยอม รับข่าวสารการจัดกิจกรรมของกรม | ภายใน 3 - 5 นาที | |
| 3) กรณีเป็นข้อมูลเบื้องต้น/เรื่องที่ถูกถามบ่อย เจ้าหน้าที่ ทำการตรวจสอบข้อมูล วิเคราะห์และประมวลข้อมูล และให้ข้อมูล/คำปรึกษา | ภายใน 3 - 5 นาที | |
| 4) กรณีต้องประสานหน่วยงานหรือสืบค้นข้อมูลเชิงลึก | หน่วยงานภายในกรม 1 - 2 วัน | |
| | หน่วยงานในต่างประเทศ 1 เดือน | |
| 5) เจ้าหน้าที่สอบถามความครบถ้วนของข้อมูล พร้อมแนะนำ ข้อมูลเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์/ช่องทางบริการ/กิจกรรม ตามนโยบายที่กรมกำหนด | 1 - 2 นาที | |
| 6) เจ้าหน้าที่โอนสายเพื่อเข้าสู่ระบบประเมินความพึงพอใจ (เกณฑ์ประเมิน: ประทับใจ กด 3 พึงพอใจ กด 2 ไม่พึงพอใจ กด 1) | 15 วินาที | |

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

O11: แนวทางการให้บริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ

| 1. ชื่องาน: การให้บริการข้อมูลและคำปรึกษาด้านการค้าระหว่างประเทศ (DITP Chat) | | | |
|---|------------------------------------|---|--|
| 2. วิธีการขั้นตอนการให้บริการ | 3. ระยะเวลา | 4. ช่องทางให้บริการ | |
| ระบบสนทนาอัตโนมัติ (Chat Bot) ทำงาน 24 ชั่วโมง กล่าวต้อนรับ พร้อมนำเสนอเมนู 7 หัวข้อ รวมถึงปุ่มติดต่อเจ้าหน้าที่ (ในวันและเวลาราชการ) (กรณีติดต่อนอกเวลาทำการ ให้ฝากชื่อ/เบอร์ติดต่อกลับ/เรื่องที่ต้องการสอบถาม เจ้าหน้าที่จะติดต่อกลับในเช้าวันทำการถัดไป) | | | |
| 1) เจ้าหน้าที่พิมพ์ทักทายกลับ พร้อมแนะนำตัว | ในเวลาราชการ ภายใน 15 - 30 นาที | ระบบพิมพ์สนทนา Chat ในช่องทางออนไลน์ต่างๆ อาทิ - Facebook Page: กรม ส่งเสริมการค้าระหว่าง ประเทศ DITP - Facebook Page: 1169 DITP Service Center - Line Official: @ditp - เว็บไซต์กรมส่งเสริม การค้าระหว่างประเทศ (https://www.ditp.go.th/) | |
| 2) ผู้รับบริการแจ้งข้อมูล (1) ข้อมูลของธุรกิจ เพื่อเจ้าหน้าที่วิเคราะห์ความพร้อม/ ระดับศักยภาพในเบื้องต้น (2) ระบุความต้องการ (3) ให้ชื่อและช่องทางติดต่อกลับ รวมถึงให้ความยินยอม รับข่าวสารการจัดกิจกรรมของกรม | ภายใน 5 - 10 นาที | | |
| 3) กรณีเป็นข้อมูลเบื้องต้น/เรื่องที่ถูกถามบ่อย เจ้าหน้าที่ ทำการตรวจสอบข้อมูล วิเคราะห์และประมวลข้อมูล และพิมพ์ตอบกลับเพื่อให้ข้อมูล และ/หรือส่งไฟล์ และ/ หรือแนบลิงก์เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง | ภายใน 5 - 10 นาที | | |
| 4) กรณีต้องใช้เวลาเพื่อสืบค้นข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้อง หรือประสานหน่วยงานภายในกรม เจ้าหน้าที่ขอรับเรื่อง ไว้ โดยสอบถามช่องทางที่ผู้รับบริการสะดวกในการรับ ข้อมูลภายหลัง และแจ้งเวลาโดยประมาณในการตอบ กลับ | ภายในวันทำการ - วันทำการถัดไป | | |
| 5) กรณีเรื่องมีความซับซ้อนหรือเป็นเรื่องใหม่ ต้องประสาน หน่วยงานภายนอก/สืบค้นข้อมูลเชิงลึก เจ้าหน้าที่ขอรับ เรื่องไว้ สอบถามช่องทางที่ผู้รับบริการสะดวกในการรับ ข้อมูลภายหลัง และแจ้งเวลาตอบกลับโดยประมาณ | หน่วยงานอื่นในประเทศ 1 - 2 วัน | | |
| | หน่วยงานใน ต่างประเทศ 1 เดือน | | |
| 6) เจ้าหน้าที่สอบถามความครบถ้วนของข้อมูล พร้อมแนะนำ ข้อมูลเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์/ช่องทางบริการ/กิจกรรม ตามนโยบายที่กรมกำหนด | 1 - 5 นาที | | |
| 7) เจ้าหน้าที่กล่าวขอบคุณ และขอความร่วมมือในการทำ แบบประเมินความพึงพอใจ (เฉพาะช่องทาง Facebook) | 1 นาที | | |

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

O11: แนวทางการให้บริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ

| 1. ชื่องาน: ระบบบริการตรวจสอบคู่ค้าเบื้องต้น และให้คำปรึกษา ด้านข้อพิพาททางการค้าระหว่างประเทศ (DITP Care) | | |
|---|--|--|
| 2. วิธีการขั้นตอนการให้บริการ | 3. ระยะเวลา | 4. ช่องทางให้บริการ |
| <p>1) ผู้รับบริการยื่นเรื่องร้องเรียนในระบบ DITP Care</p> <p>(1) ในการเข้าใช้งานครั้งแรก ผู้รับบริการต้องทำการลงทะเบียนเข้าใช้งานระบบด้วย DITP Single Sign-On (SSO)</p> <p>(2) ยื่นเรื่อง โดยกรอกข้อมูล ระบุความต้องการ พร้อมแนบเอกสารหลักฐาน รวมถึงข้อมูลของผู้ถูกร้องที่จะเป็นประโยชน์ในการสืบค้น/ประสาน/วิเคราะห์ ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา</p> | | <p>เว็บไซต์</p> <p>http://care.ditp.go.th</p> <p>กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ</p> <p>กระทรวงพาณิชย์</p> |
| <p>2) เจ้าหน้าที่รับเรื่องและดำเนินการตรวจสอบเอกสารหลักฐานคัดกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น</p> <p>- กรณีเรื่องไม่ซับซ้อน เจ้าหน้าที่โทรศัพท์ และ/หรืออีเมลแจ้งผลแก่ผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน</p> <p><u>หมายเหตุ</u> เจ้าหน้าที่อาจติดต่อกลับเพื่อขอเอกสารหลักฐาน/ข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อใช้ประกอบการพิจารณา</p> | <p>ภายใน 1 วันทำการ</p> <p>ภายใน 1 - 2 วันทำการ หลังจากได้รับข้อมูล/เอกสารหลักฐานครบถ้วน/เพียงพอต่อการดำเนินการ</p> | |
| <p>3) เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลและคำปรึกษา – <u>กรณีตรวจสอบความน่าเชื่อถือบริษัทต่างชาติ</u></p> <p>3.1) กรณีที่สามารถทำการตรวจสอบในช่องทางออนไลน์ เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล/ข้อเท็จจริง</p> <p>3.2) กรณีไม่สามารถทำการตรวจสอบในช่องทางออนไลน์ เจ้าหน้าที่ประสานส่งเรื่องให้สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ (สคต.) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง</p> | <p>อีเมลแจ้งผลแก่ผู้รับบริการ</p> <p>ภายใน 1 - 2 วันทำการ</p> <p>ภายใน 15 - 20 วันทำการ</p> | |
| <p>4) เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลและคำปรึกษา - <u>กรณีข้อพิพาททางการค้า</u> อาทิ คุณภาพสินค้าไม่เป็นไปตามข้อตกลง ส่งมอบสินค้าล่าช้า ไม่ชำระ/ชำระค่าสินค้าไม่ครบ หรือฉ้อโกง</p> <p>4.1) เจ้าหน้าที่ประสานส่งเรื่องให้สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ (สคต.) ดำเนินการตรวจสอบ</p> <p>4.2) สคต. ตรวจสอบและรวบรวมข้อมูล/ข้อเท็จจริงจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ รวมถึงประสานผู้ถูกร้องเรียนเพื่อไกล่เกลี่ย/แก้ไขข้อพิพาท</p> <p>4.3) สคต. จัดทำสรุปข้อเท็จจริงพร้อมเสนอแนวทางแก้ไขข้อพิพาท และคำแนะนำให้แก่ผู้ร้องเรียน</p> | <p>อีเมลแจ้งผลแก่ผู้รับบริการ</p> <p>ภายใน 30 - 45 วันทำการ</p> <p>(กรณี สคต. ไม่ได้ตั้งอยู่ ณ เมือง/ประเทศเดียวกัน) อาจใช้เวลานานกว่าปกติ</p> | |

| 1. ชื่องาน: ระบบบริการตรวจสอบคู่ค้าเบื้องต้น และให้คำปรึกษา ด้านข้อพิพาททางการค้าระหว่างประเทศ (DITP Care) | | |
|---|---|---------------------|
| 2. วิธีการขั้นตอนการให้บริการ | 3. ระยะเวลา | 4. ช่องทางให้บริการ |
| 5) เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลและคำปรึกษา – 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 วันทำ การ | |

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