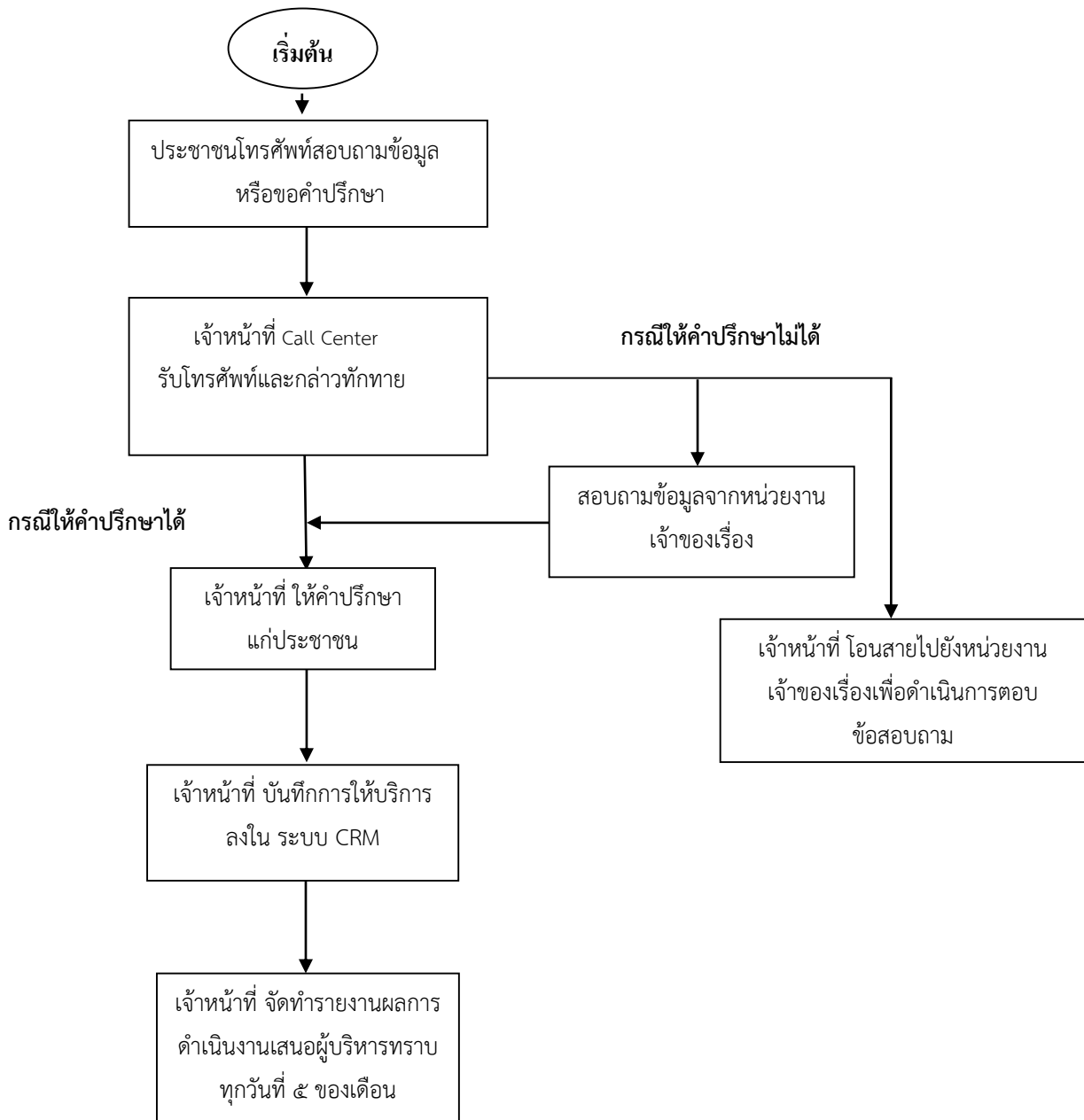


ขั้นตอนการให้บริการ

๑. การให้บริการข้อมูล / ให้คำปรึกษา

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

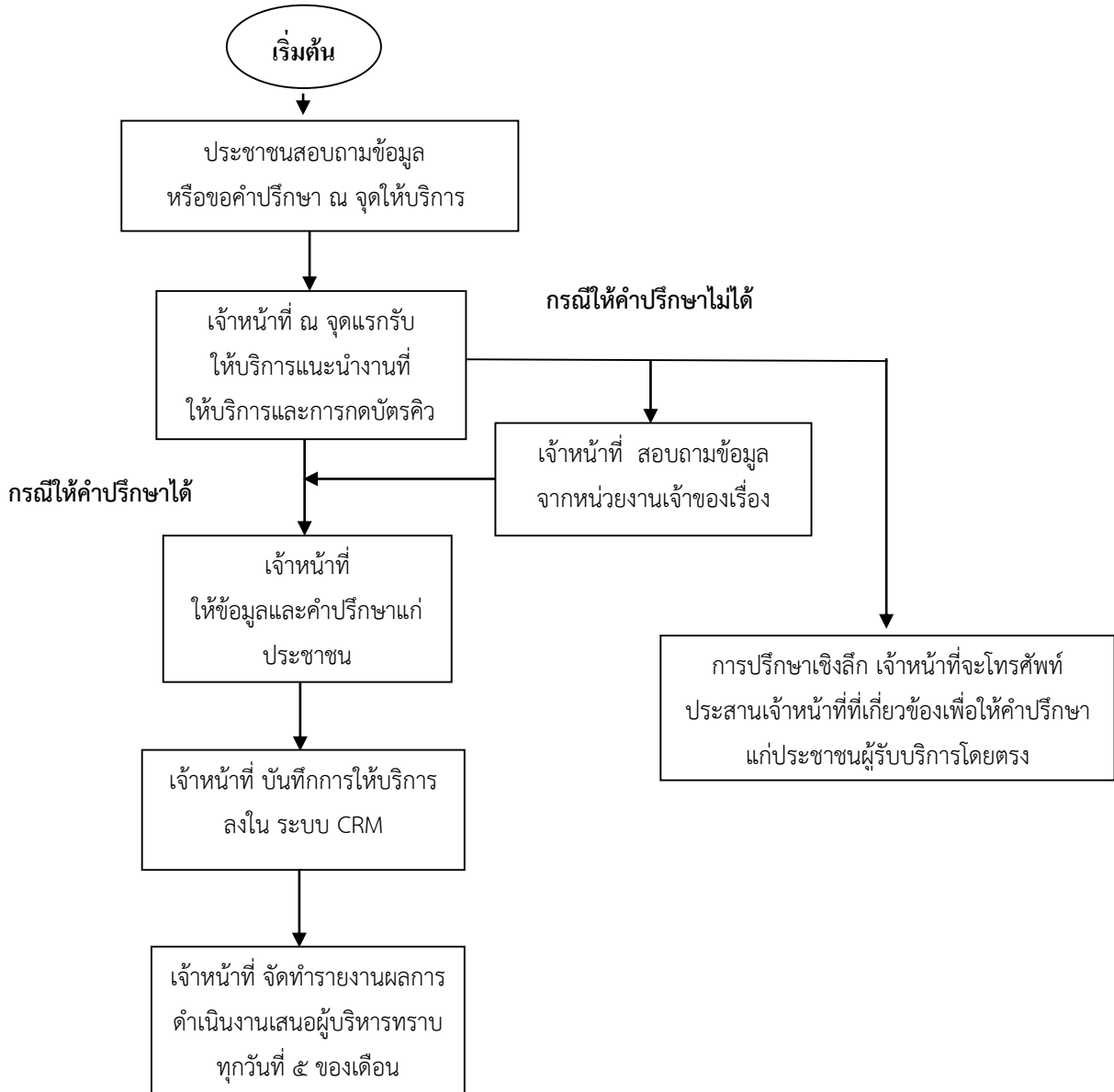
ผังขั้นตอนการให้บริการข้อมูล / ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ (Call Center)



คำอธิบายผังขั้นตอนการให้บริการข้อมูล / ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ (Call Center)

๑. ประชาชนโทรศัพท์เข้ามาติดต่อสอบถามข้อมูลหรือขอคำปรึกษา
๒. เจ้าหน้าที่ Call Center จะรับสายทันที (เสียงสัญญาณเตือนโทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้ง) และกล่าวทักทายประชาชน “ศูนย์บริการกระทรวงพาณิชย์สวัสดิ์คะ / 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.tpsso.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

ผังขั้นตอนการให้ข้อมูล / คำปรึกษาผ่าน Counter Service ศูนย์บริการประชาชน ฯ
กระทรวงพาณิชย์



คำอธิบายผังขั้นตอนการให้ข้อมูล / ให้คำปรึกษาผ่าน Counter Service ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงพาณิชย์

๑. ประชาชนมาติดต่อสอบถามข้อมูล หรือ ขอคำปรึกษา ณ Counter Service ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงพาณิชย์

๒. เจ้าหน้าที่ ณ จุดแรกรับให้การต้อนรับ กล่าวสวัสดีค่ะ / สวัสดีครับ ศูนย์บริการฯ ยินดีให้บริการค่ะ พร้อมแนะนำงานที่ให้บริการ หรือสอบถามความต้องการของผู้รับบริการ และกดบัตรคิวเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ

๓. เจ้าหน้าที่ Counter Service จะตอบข้อสอบถามหรือให้คำปรึกษาทันที

๔. กรณีเจ้าหน้าที่ Counter Service ไม่สามารถตอบข้อสอบถาม หรือให้คำปรึกษาแก่ประชาชนได้ เช่น ไม่มีข้อมูลหรือข้อมูลที่มีอยู่ไม่ครบถ้วน เป็นข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับงานบริการ เจ้าหน้าที่ Counter Service จะดำเนินการค้นหาจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ดังนี้

- ประสานสอบถามข้อมูลจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อนำข้อมูลมาตอบข้อสอบถาม
- เอกสารประกอบการฝึกอบรม คู่มือ และเอกสารประชาสัมพันธ์ต่างๆ 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
- เว็บไซต์ของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า www.tpsoc.moc.go.th
- เว็บไซต์ขององค์การคลังสินค้า www.pwo.go.th

๕. กรณีที่ประชาชนต้องการรับคำปรึกษากับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเฉพาะด้าน เจ้าหน้าที่ Counter Service จะติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์เพื่อให้คำปรึกษาแก่ประชาชนผู้รับบริการโดยตรง

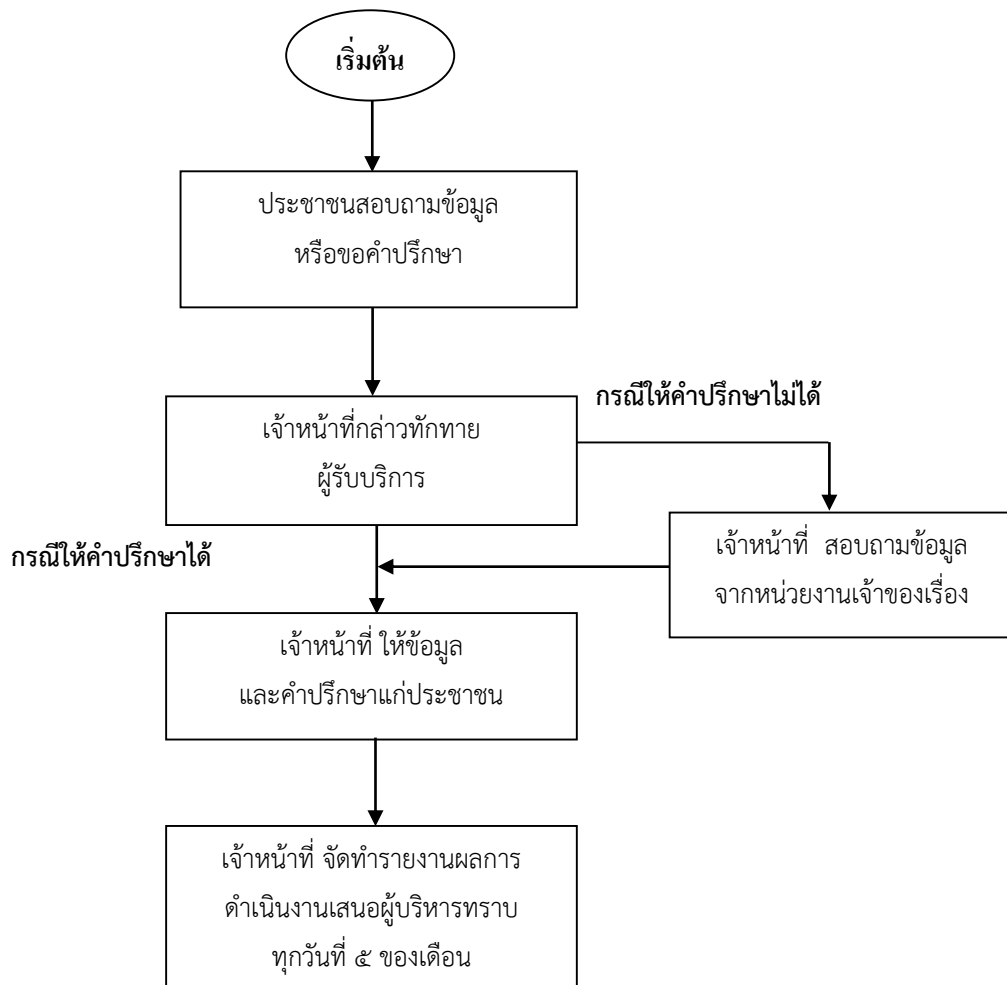
๖. เมื่อเสร็จสิ้นการสนทนา เจ้าหน้าที่ Counter Service จะทำการบันทึกข้อมูลในระบบ CRM ดังนี้

- ในกรณีผู้รับบริการรายใหม่ให้เจ้าหน้าที่ ณ จุดให้บริการ Counter Service สอบถามชื่อ-นามสกุลของประชาชนผู้รับบริการและทำการบันทึกข้อมูลของประชาชนผู้รับบริการลงในระบบการรับเรื่องจากผู้ขอรับบริการ (CRM) โดยกรอกข้อมูลชื่อ-นามสกุลของประชาชนผู้ขอรับบริการ เรื่องที่ประชาชนสอบถาม ระบุหน่วยงานที่เกี่ยวข้องลงไปในห้องกรอกข้อมูลของระบบและกดยืนยัน

- ในกรณีผู้รับบริการที่เคยรับบริการมาก่อนแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ ณ จุดให้บริการ Counter Service สอบถามชื่อ-นามสกุลของประชาชนผู้รับบริการและทำการบันทึกข้อมูลของประชาชนผู้รับบริการลงในระบบการรับเรื่องจากผู้ขอรับบริการ (CRM) โดยกรอกข้อมูลชื่อ-นามสกุล ข้อมูลเรื่องที่ประชาชนสอบถาม ระบุหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ลงไปในห้องกรอกข้อมูลของระบบ และกดยืนยัน

๗. จัดทำรายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหารทราบทุกวันที่ ๕ ของเดือน

ผังขั้นตอนการให้ข้อมูล / คำปรึกษาผ่าน ระบบ Chat Online
(www.moc.go.th)



คำอธิบายผังขั้นตอนการให้ข้อมูล / คำปรึกษาผ่านระบบ Chat Online

๑. เมื่อมีผู้รับบริการทักทายเข้ามาเพื่อสอบถามข้อมูลหรือขอคำปรึกษา ที่ห้องสนทนา สัตยูณระบบจะตั้งขึ้น

๒. เจ้าหน้าที่ Chat Online จะกล่าวทักทายที่ห้องสนทนาทันที (ภายใน ๑๕ นาที) ด้วยคำว่า “แอดมินเว็บไซต์กระทรวงพาณิชย์สวัสดิ์ค่ะ / สวัสดิ์ครับ

๓. เจ้าหน้าที่ Chat Online จะตอบข้อสอบถามหรือให้คำปรึกษาทันที

๔. กรณีเจ้าหน้าที่ Chat Online ไม่สามารถตอบข้อสอบถาม หรือให้คำปรึกษาแก่ประชาชนได้ เช่น ไม่มีข้อมูลหรือข้อมูลที่มีอยู่ไม่ครบถ้วน เป็นข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับงานบริการ การให้คำแนะนำปรึกษาที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย เป็นต้น ให้เจ้าหน้าที่ Chat Online จะดำเนินการค้นหาจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ดังนี้

- เจ้าหน้าที่ Chat Online ประสานสอบถามข้อมูลจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อนำข้อมูลมาตอบข้อสอบถาม

- เจ้าหน้าที่ Chat Online แจกเบอร์โทรศัพท์ช่องทางการติดต่อกับหน่วยงานเจ้าของเรื่องให้ประชาชนได้สอบถามข้อมูลกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องโดยตรง

- เอกสารประกอบการฝึกอบรม คู่มือ และเอกสารประชาสัมพันธ์ต่างๆ 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.tpsoc.moc.go.th

- เว็บไซต์ขององค์การคลังสินค้า www.pwo.go.th

๕. เมื่อสนทนาจบ เจ้าหน้าที่ Chat Online ส่ง Link แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อประเมินผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๖. จัดทำรายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหารทราบทุกวันที่ ๕ ของเดือน

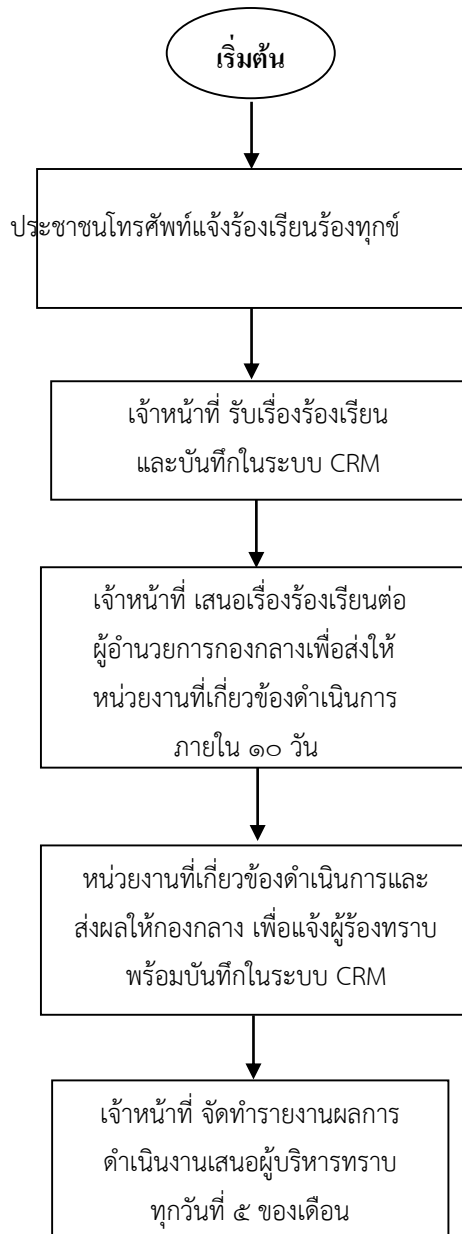
๒. การให้บริการรับเรื่องร้องเรียน

การให้บริการรับเรื่องร้องเรียน เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาปรับปรุงการทำงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยการเสนอแนะหรือแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส การกระทำผิดกฎหมาย เรื่องราวที่เสนอจะได้รับการพิจารณาและแจ้งผลให้ทราบภายในเวลาอันสมควร มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

- Call Center สายด่วน ๑๒๐๓
- Counter Service ศูนย์บริการประชาชน
- Chat Online
- เว็บไซต์ (กระดานถามตอบ) www.moc.go.th

การรับเรื่องร้องเรียน แต่ละช่องทางมีขั้นตอนการให้บริการ ดังนี้

ผังขั้นตอนการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนผ่าน Call Center สายด่วน 1203

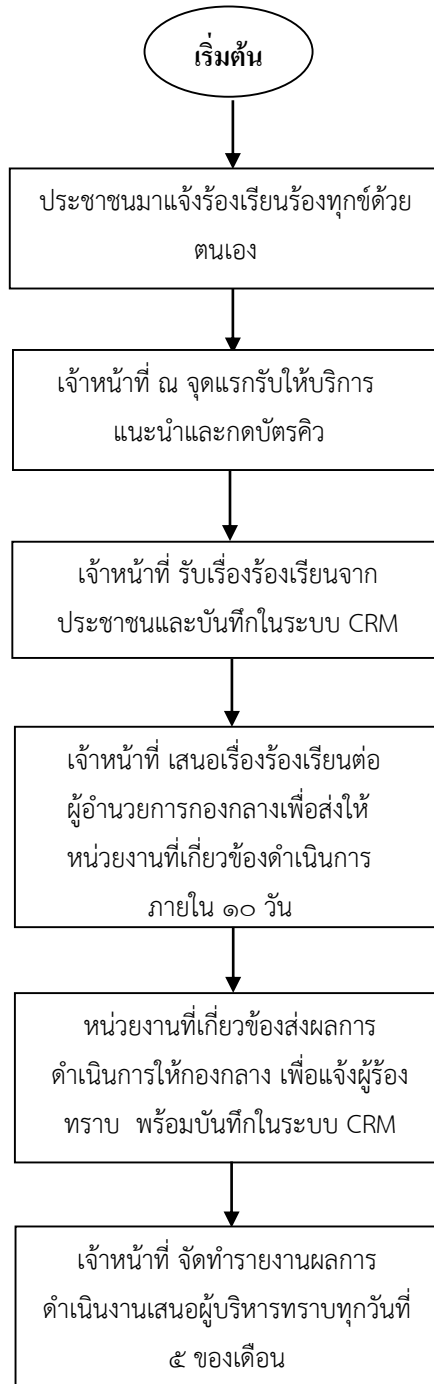


คำอธิบายผังขั้นตอนการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนผ่าน Call Center สายด่วน ๑๒๐๓

๑. ประชาชนโทรศัพท์ติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน
๒. เจ้าหน้าที่ Call Center จะรับสายทันที (เสียงสัญญาณเตือนโทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้ง) และกล่าวทักทายประชาชน “ศูนย์บริการกระทรวงพาณิชย์สวัสดีค่ะ / สวัสดีครับ”
๓. เมื่อประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ Call Center รับเรื่องและบันทึกในระบบ CRM โดยกรอกข้อมูลตามแบบฟอร์มที่กำหนดไว้ในระบบ CRM ให้ครบถ้วน เช่น ชื่อ-นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ของประชาชนผู้ร้องเรียน เป็นต้น และพิจารณาว่าเรื่องนั้นอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานใด โดยแบ่งออกได้ ๒ กรณี คือ
๑) การปฏิบัติงานของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชน ๒) การร้องเรียนร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับภารกิจของกระทรวงพาณิชย์
๔. เจ้าหน้าที่ Call Center นำเรื่องร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการกองกลาง เพื่อสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ภายใน ๑๐ วัน
๕. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการจนได้ข้อยุติ และส่งผลให้กองกลางภายในเวลาที่กำหนด เพื่อแจ้งผู้ร้องทราบ พร้อมบันทึกผลการดำเนินการในระบบ CRM
๖. เจ้าหน้าที่ จัดทำรายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหารทราบ ทุกวันที่ ๕ ของเดือน

หมายเหตุ : หากเป็นเรื่องสำคัญหรือร้ายแรง จะเสนอผู้บริหารทราบ/พิจารณาก่อนดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

ผังขั้นตอนการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนผ่าน Counter Service ศูนย์บริการประชาชน



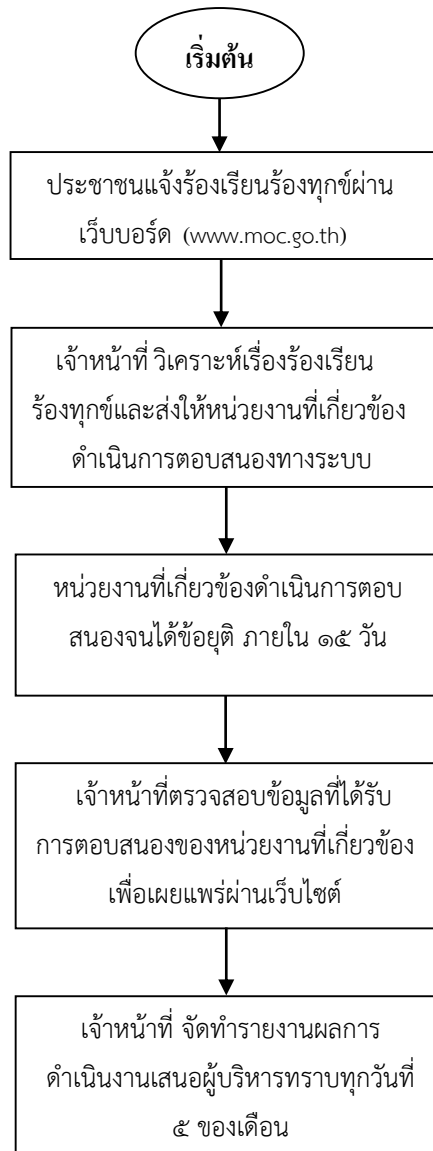
คำอธิบายผังขั้นตอนการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนผ่าน Counter Service ศูนย์บริการประชาชน

๑. เมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน ณ จุดให้บริการ เจ้าหน้าที่ ณ จุดแรกรับให้การต้อนรับ โดยกล่าวสวัสดีค่ะ / ครับ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรคะ / ครับ
๒. เจ้าหน้าที่ ณ จุดแรกรับให้บริการแนะนำ และกดบัตรคิวเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ
๓. เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่อง จะบันทึกเรื่องร้องเรียนในระบบ CRM โดยกรอกข้อมูลตามแบบฟอร์มที่กำหนดไว้ในระบบ CRM ให้ครบถ้วน เช่น ชื่อ-นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ของประชาชนผู้ร้องเรียน เป็นต้น และพิจารณาว่าเรื่องนั้นอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานใด โดยแบ่งออกได้ ๒ กรณี คือ ๑) การปฏิบัติงานของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชน ๒) การร้องเรียนร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับภารกิจของกระทรวงพาณิชย์
๔. เจ้าหน้าที่ Counter Service นำเรื่องร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการกองกลาง เพื่อสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ภายใน ๑๐ วัน
๕. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการจนได้ข้อยุติ และส่งผลให้กองกลางภายในเวลาที่กำหนด เพื่อแจ้งผู้ร้องทราบ พร้อมบันทึกผลการดำเนินการในระบบ CRM
๖. เจ้าหน้าที่ จัดทำรายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหารทราบ ทุกวันที่ ๕ ของเดือน .

หมายเหตุ : หากเป็นเรื่องสำคัญหรือร้ายแรง จะเสนอผู้บริหารทราบ/พิจารณาก่อนดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

ผังขั้นตอนการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนผ่าน เว็บไซต์ (กระดานถาม – ตอบ)

www.moc.go.th

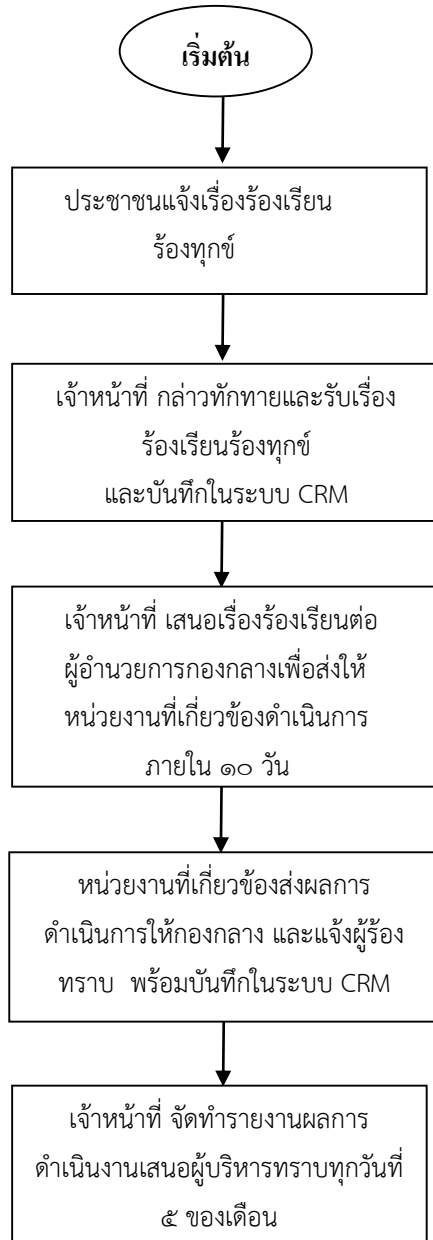


คำอธิบายผังขั้นตอนการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บบอร์ด (กระดานถาม-ตอบ) ศูนย์บริการประชาชน

๑. เมื่อประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านเว็บบอร์ด (กระดานถาม-ตอบ www.moc.go.th)
เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบตรวจสอบข้อมูลการร้องเรียน
๒. เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจะพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงทางระบบ การร้องเรียนแบ่งออกเป็น ๒ กรณี คือ ๑) การปฏิบัติงานของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชน ๒) การร้องเรียนร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับภารกิจของกระทรวงพาณิชย์
๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตอบสนองทางระบบภายในเวลา ๑๕ วัน
๔. เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจะตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับการตอบสนองของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก่อนเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์
๕. เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ จัดทำรายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหารทราบ ทุกวันที่ ๕ ของเดือน

หมายเหตุ : หากเป็นเรื่องสำคัญหรือร้ายแรง จะเสนอผู้บริหารทราบ/พิจารณาก่อนดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

ผังขั้นตอนการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนผ่าน ระบบ Chat Online
(www.moc.go.th)



คำอธิบายผังขั้นตอนการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ Chat Online

๑. เมื่อมีผู้รับบริการทักทายเข้ามาเพื่อแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ห้องสนทนา สัญญาณระบบจะดังขึ้น
๒. เจ้าหน้าที่ Chat Online จะกล่าวทักทายที่ห้องสนทนาทันที (ภายใน ๑๕ นาที) ด้วยคำว่า “แอดมินเว็บไซต์กระทรวงพาณิชย์สวัสดีค่ะ / สวัสดีครับ
๓. เมื่อประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ Chat Online รับเรื่องและบันทึกในระบบ CRM โดยกรอกข้อมูลตามแบบฟอร์มที่กำหนดไว้ในระบบ CRM ให้ครบถ้วน เช่น ชื่อ-นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ของประชาชนผู้ร้องเรียน เป็นต้น และพิจารณาว่าเรื่องนั้นอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานใด โดยแบ่งออกได้ ๒ กรณี คือ ๑) การปฏิบัติงานของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชน ๒) การร้องเรียนร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการกิจของกระทรวงพาณิชย์
๔. เจ้าหน้าที่ Chat Online นำเรื่องร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการกองกลาง เพื่อสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ภายใน ๑๐ วัน
๕. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการจนได้ข้อยุติ และส่งผลให้กองกลางภายในเวลาที่กำหนด เพื่อแจ้งผู้ร้องทราบ พร้อมบันทึกผลการดำเนินการในระบบ CRM
๖. เจ้าหน้าที่ จัดทำรายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหารทราบ ทุกวันที่ ๕ ของเดือน

หมายเหตุ : หากเป็นเรื่องสำคัญหรือร้ายแรง จะเสนอผู้บริหารทราบ/พิจารณาก่อนดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

กฎ ระเบียบ และวิธีปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงพาณิชย์

๑. เจ้าหน้าที่จะต้องให้บริการโดยมีทักษะการพูดที่ดี และใช้ถ้อยคำพูดเชิงบวก น้ำเสียงเต็มใจให้บริการ มีจังหวะในการพูดที่เหมาะสม
๒. การบริการในทุกเรื่อง เจ้าหน้าที่จะต้องให้บริการข้อมูลที่เข้าใจง่ายและชัดเจน
๓. เจ้าหน้าที่จะต้องมีการฝึกฝนจนเกิดความชำนาญ และสังเกตข้อบกพร่องของตนเองในการให้บริการ เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงแก้ไข
๔. เจ้าหน้าที่จะต้องเป็นผู้ฟังที่ดี ฟังอย่างตั้งใจ ฟังจนจบไม่ขัดจังหวะหรือพูดแทรก มีการตอบรับคำเป็นระยะ และจดบันทึกสิ่งที่ผู้รับบริการร้องขอ เพื่อป้องกันการลืม หรือหลงประเด็นคำถาม
๕. เจ้าหน้าที่ต้องมีทักษะสามารถจับประเด็นความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันที
๖. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องให้บริการด้วยความใจเย็น มีทัศนคติเชิงบวก สามารถอดทนกับการต่อว่าของผู้รับบริการได้ โดยให้บริการด้วยน้ำเสียงที่สุภาพและหลีกเลี่ยงคำพูดที่ยั่วยุให้เกิดเรื่องร้องเรียน
๗. ไม่อนุญาตให้นำอาหารเข้ามารับประทานในศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์
๘. เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ จะต้องดูแลรักษาความสะอาด ความเรียบร้อยบนโต๊ะทำงาน และพื้นที่ภายในศูนย์บริการกระทรวงพาณิชย์ให้อยู่ในสภาพดี สะอาด เรียบร้อยตลอดเวลา
๙. เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จะต้องลงชื่อเข้า - ออก การปฏิบัติงานในสมุดบันทึกทุกวันที่มาปฏิบัติงาน
๑๐. เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จะต้องแต่งกายให้สุภาพ สะอาด พร้อมให้บริการประชาชนตลอดเวลา
๑๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จะต้องดูแลตรวจสอบน้ำดื่ม ชา กาแฟ นำมาจัดเตรียมเพื่อต้อนรับประชาชนผู้ขอรับบริการให้มีปริมาณที่เพียงพออยู่เสมอ
๑๒. การให้บริการประชาชนเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จะต้องศึกษาหาข้อมูลของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นปัจจุบันตลอดเวลา
๑๓. บรรยากาศในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ต้องมีจิตใจแจ่มใส สบายใจ ผ่อนคลายความเครียดหากเจอกับปัญหา
๑๔. จัดกิจกรรมการอบรมเพิ่มศักยภาพให้กับเจ้าหน้าที่ทั้งที่มีประสบการณ์ และไม่มีประสบการณ์เพื่อพัฒนาความสามารถในการทำงานให้ดียิ่งๆ ขึ้นไปอยู่เสมอ
๑๕. เมื่อเกิดปัญหาในการดำเนินงานจะต้องรายงานปัญหาให้ผู้บริหารหน่วยงานทราบ เพื่อหาแนวทางแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว
๑๖. มีการจัดให้บริการนอกเวลาราชการ โดยจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวัน (๑๑.๐๐ - ๑๓.๐๐ น.) และหลังเลิกงาน (๑๖.๓๐ - ๑๗.๓๐ น.)
๑๗. มีการสำรวจความเรียบร้อย ปิดไฟ เครื่องปรับอากาศ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และเครื่องใช้ไฟฟ้าทุกชนิด หลังเลิกงานทุกวัน