



บันทึกข้อความ

ปลัดกระทรวงพาณิชย์
เลขรับที่ ๕๗๕๕
วันที่ ๕ พ.ค. ๒๕๖๐ เวลา ๐๘.๑๐ น.

ที่ปรึกษาการพาณิชย์
(นางสาวพญา เจริญสุด)
เลขรับ ๑๐๕๖ เวลา ๑๖.๓๐
วันที่ - ๒ พ.ค. ๒๕๖๐

ส่วนราชการ กองกลาง กลุ่มงานบริหารข้อมูลข่าวสาร โทร. ๐๒ ๕๐๗ ๖๓๕๖ โทรสาร. ๐๒ ๕๔๗ ๕๒๑๐

ที่ พณ ๐๒๐๑/ ๗๗๖

วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๐

เรื่อง สรุปผลการให้บริการประชาชนผ่านศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๐

เรียน ปลัดกระทรวงพาณิชย์

(ผ่านประธานคณะกรรมการศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์)

ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ได้จัดตั้งศูนย์บริการประชาชน กระทรวงพาณิชย์ (MOC Service Center : MOCSC) เพื่อบริการให้คำปรึกษา/การ สอบถามข้อมูล ผ่านระบบ MOC Single Point บริการรับเรื่องร้องเรียน บริการการรับคำขอ จดทะเบียน จดแจ้ง และขออนุญาตของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดกระทรวงพาณิชย์ นั้น

กองกลาง ขอสรุปผลการให้บริการสอบถามข้อมูล/เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และเสนอความคิดเห็น ผ่านศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๐ จำนวน ๑,๙๒๐ เรื่อง เมื่อเปรียบเทียบกับเดือน เม.ย. ๕๙ เพิ่มขึ้นร้อยละ ๒๙.๑๒ และในระยยะ ๔ เดือนแรกของปี ๖๐ (ม.ค. - เม.ย.) จำนวน ๘,๙๑๖ เรื่อง เพิ่มขึ้นร้อยละ ๔๑.๖๔ (เอกสารแนบ ๑) ดังนี้

๑. บริการให้คำปรึกษาและสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน ๑,๙๑๘ เรื่อง โดยเป็นการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการจดทะเบียนบริษัท/งบการเงิน/ตรวจค้นข้อมูล บริษัท มากที่สุดจำนวน ๘๒๔ เรื่อง รองลงมาคือ ข้อมูลเศรษฐกิจการค้า/พาณิชย์ภูมิภาค/ เรื่องทั่วไป จำนวน ๓๔๙ เรื่อง (เอกสารแนบ ๒)

๒. เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และเสนอความคิดเห็น จำนวน ๒ เรื่อง เป็นของ คน. ซึ่งอยู่ระหว่างดำเนินการ และ กก. ได้เร่งรัดให้รับดำเนินการแล้ว (เอกสารแนบ ๓) ดังนี้

๑) ขอความกรุณาพิจารณาผ่อนผันโทษถูกตัดสิทธิ์ไม่ให้เข้าร่วมงาน จำหน่ายสินค้าธงฟ้า

๒) ขอความช่วยเหลือให้แก่ราษฎร ต.ปราสาททอง อ.ปราสาท จ.สุรินทร์ จำนวน ๑๖ ราย ที่ไม่สามารถเข้าโครงการตามนโยบายรัฐบาลเพื่อช่วยเหลือเกษตรกร ผู้ปลูกข้าว ปีการผลิต ๒๕๕๙/๖๐

๓. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ในส่วนของสำนักงานปลัด กระทรวงพาณิชย์ ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างแต่ประการใด (เอกสารแนบ ๔)

/๔. ปัญหา...

ความเห็น/คำสั่ง

- ทดบ
- เสนอความเห็น/คำสั่ง

๖๖

(นางสาววิบูลย์ลักษณ์ ร่วมรักษ์)
ปลัดกระทรวงพาณิชย์
- ๕ พ.ค. ๒๕๖๐
เรียน กรมการค้าภายใน/สนค. หอ

มอบ บบ

๖๖

นางสาวพรอัมไพ คุญจิตต์

ผู้อำนวยการกองกลาง

- ๕ พ.ค. ๒๕๖๐

๓๕๖๐๕๖

๓๕๖๐๕๖

๓๕๖๐

๓๕๖๐

๔. ปัญหา/อุปสรรค ในการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

ในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที เนื่องจากในทางปฏิบัติมีความเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน และต้องแก้ปัญหาภายใต้กฎระเบียบ จึงต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง/ข้อมูลต่าง ๆ

๕. ข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไข

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ต้องแจ้งความคืบหน้าในการชี้แจงเรื่องร้องเรียนเพื่อทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นก่อน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ก่อนกองกลางจะได้ดำเนินการเผยแพร่ผ่าน www.ops.moc.go.th ต่อไปด้วย
จะขอบคุณยิ่ง



(นางสาวพรอำไพ คุณวิจิตร)

ผู้อำนวยการกองกลาง



๕๓๓๑๑๐

(นางสาวพทยา เชิงสะอาด)

ที่ปรึกษาการพาณิชย์

สรุปจำนวนการสอบถามข้อมูล/เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และเสนอความคิดเห็นของประชาชน ในช่วงปี ๒๕๕๗ - ๒๕๖๐

เดือน ปี	จำนวนผู้ใช้บริการ				อัตราการเปลี่ยนแปลงเปรียบเทียบ					
	หน่วย : ราย				เดือนก่อนหน้า			ระยะเดียวกันปีก่อน		
	๒๕๕๗	๒๕๕๘	๒๕๕๙	๒๕๖๐	๒๕๕๘	๒๕๕๙	๒๕๖๐	๒๕๕๘	๒๕๕๙	๒๕๖๐
ม.ค.	* ๒๗,๑๓๘	๑,๔๕๙	๑,๖๙๙	๒,๒๓๗	๐.๒๗	๒๔.๐๑	๑๐.๐๓	-๙๔.๖๒	๑๖.๔๕	๓๑.๖๗
ก.พ.	๑,๘๗๙	๑,๕๒๘	๑,๓๘๔	๑,๙๗๓	๔.๗๓	-๑๘.๕๔	-๑๑.๘๐	-๑๘.๖๘	-๙.๔๒	๔๒.๕๖
มี.ค.	๑,๘๗๒	๑,๔๔๐	๑,๗๒๕	๒,๗๘๖	-๕.๗๖	๒๔.๖๔	๔๑.๒๑	-๒๓.๐๘	๑๙.๗๙	๖๑.๕๑
เม.ย.	๑,๔๓๕	๑,๒๐๔	๑,๔๘๗	๑,๙๒๐	-๑๖.๓๙	-๑๓.๘๐	-๓๑.๐๘	-๑๖.๑๐	๒๓.๕๐	๒๙.๑๒
ม.ค. - เม.ย.	๓๒,๓๒๔	๕,๖๓๑	๖,๒๙๕	๘,๙๑๖	-	-	-	-๘๒.๕๘	๑๑.๗๙	๔๑.๖๔
พ.ค.	๑,๓๘๐	๑,๓๓๖	๒,๕๗๐		๑๐.๙๖	๗๒.๘๓		-๓.๑๙	๙๒.๓๗	
มิ.ย.	๑,๕๒๔	๑,๖๖๙	๒,๒๕๑		๒๔.๙๓	-๑๒.๔๑		๙.๕๑	๓๔.๘๗	
ม.ค. - มิ.ย.	๓๕,๒๒๘	๘,๖๓๖	๑๑,๑๑๖					-๗๕.๔๙	๒๘.๗๒	
ก.ค.	๑,๖๕๐	๑,๖๐๐	๑,๖๘๖		-๔.๑๓	-๒๕.๑๐		-๓.๐๓	๕.๓๘	
ส.ค.	๑,๔๕๖	๑,๓๕๑	๑,๙๘๑		-๑๕.๕๖	๑๗.๕๐		-๗.๒๑	๔๖.๖๓	
ก.ย.	๑,๗๐๖	๒,๔๓๕	๑,๙๔๙		๘๐.๒๔	-๑.๖๒		๔๒.๗๓	-๑๙.๙๖	
ต.ค.	๑,๖๖๘	๑,๖๖๔	๑,๘๐๓		-๓๑.๖๖	-๗.๔๙		-๐.๒๔	๘.๓๕	
พ.ย.	๑,๕๖๕	๑,๒๒๘	๒,๒๔๔		-๒๖.๒๐	๒๔.๔๖		-๒๑.๕๓	๘๒.๗๔	
ธ.ค.	๑,๔๕๕	๑,๓๗๐	๒,๐๓๓		๑๑.๕๖	-๙.๔๐		-๕.๘๔	๔๘.๓๙	
ม.ค. - ธ.ค.	๔๔,๗๒๘	๑๘,๒๘๔	๒๒,๘๑๒	-	-	-	-	-๕๙.๑๒	๒๔.๗๖	

ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๖๐

หมายเหตุ * จำนวนที่เพิ่มขึ้นเนื่องจาก กระทรวงพาณิชย์ได้มีการจัดตั้ง "ศูนย์บริการกระทรวงพาณิชย์ในสถานการณ์ฉุกเฉิน"

เป็นการรวมหมายเลขโทรศัพท์ของทุกหน่วยงานในสังกัดไว้ด้วยกัน ณ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ

(ศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ) ถนนรัชดาภิเษก

สรุปผลการสอบถามข้อมูล/เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และเสนอความคิดเห็น สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ประจำเดือน เมษายน 2560



สอบถามข้อมูล

รวม 1,918 เรื่อง

ประเด็นสอบถามข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
• จดทะเบียนธุรกิจ/งบการเงิน/ตรวจค้นข้อมูล	824	42.96
• การให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้า/พาณิชย์ภูมิภาค	349	18.20
• ระเบียบการนำเข้า-ส่งออก/ฟอร์มต่างๆ	256	13.35
• เครื่องหมายการค้า/ลิขสิทธิ์/สิทธิบัตร	187	9.75
• ราคาสินค้าอุปโภค-บริโภค/ราคาพืชผลทางการเกษตร	125	6.51
• การจัดงานแสดงสินค้า/การลงทุนในต่างประเทศ	47	2.45
• ดัชนีเงินเพื่อ/ราคาวัสดุก่อสร้าง	38	1.98
• การเจรจาการค้า/อาเซียน/FTA	7	0.36
• คลังสินค้าเกษตร/ธุรกิจบริการสินค้าเกษตร	3	0.16
• ข้อมูลทั่วไป	82	4.28

จำนวน
1,920
เรื่อง

ร้องเรียนร้องทุกข์/ เสนอความคิดเห็น



รวม 2 เรื่อง

ประเด็นร้องเรียนร้องทุกข์และเสนอความคิดเห็น	
• กรมการค้าภายใน	จำนวน 2 เรื่อง
- ช่องทาง GCC1111	จำนวน 1 เรื่อง
- ช่องทาง Walk in	จำนวน 1 เรื่อง



ช่องทาง

	จำนวน	ร้อยละ
• Call Center	1,340	69.79
• Chat Online	539	28.07
• Walk in	33	1.72
• Webmaster	5	0.27
• Webboard	2	0.10
• GCC1111	1	0.05

ผลการดำเนินการ



• อยู่ระหว่างดำเนินการ	จำนวน 2 เรื่อง
- ขอความกรุณาพิจารณาผ่อนผันโทษถูกตัดสิทธิ์ไม่ให้เข้าร่วมงาน จำหน่ายสินค้าธงฟ้า (คน.)	
- ขอความช่วยเหลือให้แก่ราษฎร ต.ปราสาททอง อ.ปราสาท จ.สุรินทร์	
จำนวน 16 ราย ที่ไม่สามารถเข้าโครงการตามนโยบายรัฐบาล เพื่อช่วยเหลือเกษตรกรผู้ปลูกข้าว ปีการผลิต 2559/60 (คน.)	

MOC THAILAND SOCIAL MEDIA



สายด่วน 1203
www.moc.go.th



กระทรวงพาณิชย์

รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และเสนอความคิดเห็น ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๐

ลำดับ ที่	หน่วยงานที่ ถูกร้องเรียนฯ	เรื่อง	หน่วยงาน เจ้าของเรื่อง	จำนวน	ผลการดำเนินงาน	ยุติเรื่อง	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	หมายเหตุ
๑	คน.	ขอความช่วยเหลือให้แก่ราษฎร ต.ปราสาททอง อ.ปราสาท จ.สุรินทร์ จำนวน ๑๖ ราย ที่ไม่สามารถ เข้าโครงการตามนโยบายรัฐบาลเพื่อช่วยเหลือ เกษตรกรผู้ปลูกข้าว ปีการผลิต ๒๕๕๙/๖๐	คน.	๑	อยู่ระหว่างดำเนินการ		✓	
๒	คน.	ขอความกรุณาพิจารณาผ่อนผันโทษถูกตัดสิทธิไม่ ให้เข้าร่วมงานจำหน่ายสินค้าธงฟ้า เป็นระยะเวลา ๒ ปี เพราะกระทำความผิดเกี่ยวกับการพนัน ทำให้ ได้รับความเดือดร้อน เพราะผู้ร้องมีภาระในการ เลี้ยงดูบุตรที่อยู่ในวัยศึกษา และผู้สูงอายุ และเนื่องจากเป็นการกระทำผิดครั้งแรกโดยรู้เท่า ไม่ถึงการณ์	คน.	๑	อยู่ระหว่างดำเนินการ		✓	
รวมทั้งสิ้น				๒			๒	



บันทึกข้อความ

กองกลางรับเลขที่	๑๑๑๖
วันที่	๒ พ.ค. ๒๕๖๐
ผู้รับ	ผอ.กท.

ส่วนราชการ กองคลัง กลุ่มงานพัสดุ โทร. ๖๒๗๔

ที่ พณ ๐๒๐๓/ ๑๕๖๘ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานผลการร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ เดือนเมษายน ๒๕๖๐

เรียน ผู้อำนวยการกองกลาง

กองคลัง กลุ่มงานพัสดุ ขอแจ้งว่าในเดือนเมษายน ๒๕๖๐ ไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างที่ส่งมาทางกองคลังแต่อย่างใด

ทั้งนี้ กองคลัง กลุ่มงานพัสดุ ได้ปฏิบัติงานเป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม แนวทางปฏิบัติ และข้อกฎหมายอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างอย่างเคร่งครัด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวสายใจ กิมเกณอม)

ผู้อำนวยการกองคลัง

ความเห็น/คำสั่ง

มอบหมาย

นางสาวพรอาไท คุณวิจิตร

ผู้อำนวยการกองกลาง

๒ พ.ค. ๒๕๖๐

๑๕๖๘๘

๑๐๐๐๐๐๐๐

๑๐๐๐๐๐

๑๐๐๐

๑๐๐๐-๕๐