

มาตรฐานการปฏิบัติงานการให้บริการข้อมูล/คำปรึกษาด้านการค้าระหว่างประเทศ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๑

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	มาตรฐานคุณภาพ	ค่ามาตรฐาน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	กล่าวทักทายตามมาตรฐาน เพื่อสร้างความประทับใจในการให้บริการ (ให้บริการเครื่องดื่ม)	30 วินาที	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการข้อมูล/คำปรึกษาฯ	ร้อยละ 85 ของข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ เคาน์เตอร์ให้คำปรึกษา ณ ช่วงเวลานั้นๆ
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	การสอบถามข้อมูลเบื้องต้นกับผู้ขอรับบริการเพื่อวิเคราะห์/จำแนก/บ่งชี้ความพร้อม/ระดับและความต้องการของผู้รับบริการ	5-20 นาที	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการข้อมูล/คำปรึกษาฯ	ร้อยละ 85 ของข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ เคาน์เตอร์ให้คำปรึกษา ณ ช่วงเวลานั้นๆ
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	<p>สอบถามเชิงลึก พร้อมให้ข้อมูล/คำแนะนำ/คำปรึกษาที่สอดคล้องกับกิจกรรมกรมฯ ความพร้อม/ระดับและความต้องการของผู้ประกอบการ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ในการสร้างโอกาสการส่งออก</p> <p>คัดสรร/คัดเลือก/กลั่นกรอง ข้อมูลภายในกรมฯ ผ่านระบบ Call Center Knowledge Base Management System (CKS) และข้อมูลที่ได้คัดสรร/คัดเลือกลงในตระกร้าอิเล็กทรอนิกส์ (Basket) เพื่อเตรียมจัดส่งให้ผู้ขอรับบริการ</p>	10-140 นาที	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการข้อมูล/คำปรึกษาฯ	ร้อยละ 85 ของข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ เคาน์เตอร์ให้คำปรึกษา ณ ช่วงเวลานั้นๆ
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	จัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องที่ไม่ได้อยู่ภายใต้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมฯ ให้กับผู้ขอรับบริการ พร้อมทั้งแนะนำบริการ Mobile Application : DITP Connect	5-10 นาที	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการข้อมูล/คำปรึกษาฯ	ร้อยละ 85 ของข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ เคาน์เตอร์ให้คำปรึกษา ณ ช่วงเวลานั้นๆ
ผู้ขอรับบริการ	ผู้ขอรับบริการตรวจสอบ ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับบริการอีกครั้งผ่านทางจอคอมพิวเตอร์ก่อนจัดส่งข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Email)	5 นาที	(การตรวจสอบข้อมูลของผู้รับบริการอาจไม่นับเวลาเนื่องจากอยู่นอกเหนือการควบคุม)	ร้อยละ 100
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	พิมพ์หน้าสรุปการให้บริการข้อมูล/คำปรึกษา	-	-	-
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ผู้ขอรับบริการกรอกแบบฟอร์มในการขอรับบริการ/แบบ	5 นาที	-	ร้อยละ 85 ของข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจ
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	กล่าวขอบคุณตามมาตรฐานการกล่าวคำขอบคุณเพื่อสร้างความประทับใจในการให้บริการ	30 วินาที	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการข้อมูล/คำปรึกษาฯ	ร้อยละ 85 ของข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ เคาน์เตอร์ให้คำปรึกษา ณ ช่วงเวลานั้นๆ

มาตรฐานการปฏิบัติงานการให้บริการสายตรงการค้าระหว่างประเทศ 1169

ปีงบประมาณ 2561

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ค่ามาตรฐาน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	กล่าวต้อนรับด้วยบทสนทนาที่เตรียมไว้ ↓	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการ ข้อมูล/คำปรึกษาฯ	ร้อยละ 85 ของผู้รับบริการพึงพอใจต่อการรับบริการผ่านสายตรงการค้าระหว่างประเทศ 1169
ผู้ขอรับบริการ	ผู้ขอรับบริการสอบถามข้อมูลด้านการค้าระหว่างประเทศ ↓		
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สอบถามข้อมูลเชิงลึกเพื่อจำแนกระดับผู้ขอรับบริการ และเพื่อคัดกรองข้อมูล/คำปรึกษาก่อนการให้คำปรึกษา ↓	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการ ข้อมูล/คำปรึกษาฯ	ร้อยละ 85 ของผู้รับบริการพึงพอใจต่อการรับบริการผ่านสายตรงการค้าระหว่างประเทศ 1169
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	บันทึกข้อมูลผู้ขอรับบริการ (Profile) ลงในระบบ Call Center Knowledge Base Management System (CKS) ↓	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการ ข้อมูล/คำปรึกษาฯ	ร้อยละ 85 ของผู้รับบริการพึงพอใจต่อการรับบริการผ่านสายตรงการค้าระหว่างประเทศ 1170
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	จัดเตรียมเอกสาร/ข้อมูลเพิ่มเติมผ่านระบบ CKS และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนจัดส่งถึงผู้ขอรับบริการผ่านทางอีเมล ↓	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการ ข้อมูล/คำปรึกษาฯ	ร้อยละ 85 ของผู้รับบริการพึงพอใจต่อการรับบริการผ่านสายตรงการค้าระหว่างประเทศ 1169
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	กล่าวขอบคุณด้วยบทสนทนาที่เตรียมไว้ พร้อมทั้งแนะนำบริการ Mobile Application : DITP Connect ↓	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการ ข้อมูล/คำปรึกษาฯ	ร้อยละ 85 ของผู้รับบริการพึงพอใจต่อการรับบริการผ่านสายตรงการค้าระหว่างประเทศ 1169
ผู้ขอรับบริการ	ผู้ขอรับบริการประเมินความพึงพอใจในการขอรับบริการ - ประทับใจ กต 1 - พึงพอใจ กต 2 - ไม่พึงพอใจ กต 3 ↓		
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	บันทึกสรุปการให้บริการลงในระบบ CKS	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการ ข้อมูล/คำปรึกษาฯ	ร้อยละ 85 ของผู้รับบริการพึงพอใจต่อการรับบริการผ่านสายตรงการค้าระหว่างประเทศ 1169

มาตรฐานการปฏิบัติงานการให้บริการข้อมูล/คำปรึกษาผ่านการพิมพ์สนทนา DITP Touch : Live Chat

ปีงบประมาณ 2561

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ค่ามาตรฐาน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	กล่าวต้อนรับด้วยบทสนทนาที่เตรียมไว้	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการข้อมูล/คำปรึกษาฯ	ร้อยละ 85 ของผู้รับบริการพึงพอใจต่อการรับบริการผ่าน Live Chat
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	กล่าวสอบถามความต้องการข้อมูลบริการเชิงลึก โดยดูข้อมูลเบื้องต้นจากหัวข้อที่ผู้รับบริการเลือก	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการข้อมูล/คำปรึกษาฯ	ร้อยละ 85 ของผู้รับบริการพึงพอใจต่อการรับบริการผ่าน Live Chat
ผู้ขอรับบริการ	ผู้ขอรับบริการสอบถามข้อมูลด้านการค้าระหว่างประเทศ		
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สอบถามข้อมูลเชิงลึกเพื่อจำแนกระดับผู้ขอรับบริการ และเพื่อคัดกรองข้อมูล/คำปรึกษาก่อนการให้คำปรึกษา	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการข้อมูล/คำปรึกษาฯ	ร้อยละ 85 ของผู้รับบริการพึงพอใจต่อการรับบริการผ่าน Live Chat
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ให้บริการข้อมูล/คำปรึกษาตามระดับผู้ประกอบการ ในกรณีที่สามารถจัดส่งข้อมูลให้ผู้ขอรับบริการได้ทันที พร้อมทั้งแนะนำบริการ Mobile Application : DITP Connect	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการข้อมูล/คำปรึกษาฯ	ร้อยละ 85 ของผู้รับบริการพึงพอใจต่อการรับบริการผ่าน Live Chat
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	จัดเตรียมเอกสาร/ข้อมูลเพิ่มเติมผ่านระบบ Call Center Knowledge Base Management System (CKS) และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนจัดส่งถึงผู้ขอรับบริการผ่านทางอีเมล (กรณีไม่สามารถส่งข้อมูลได้ทันที)	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการข้อมูล/คำปรึกษาฯ	ร้อยละ 85 ของผู้รับบริการพึงพอใจต่อการรับบริการผ่าน Live Chat
ผู้ขอรับบริการ	ผู้ขอรับบริการประเมินความพึงพอใจในการขอรับบริการ - ประทับใจ กต 1 - พึงพอใจ กต 2		
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	กล่าวขอบคุณด้วยบทสนทนาที่เตรียมไว้		
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	บันทึกสรุปการให้บริการลงในระบบ CKS	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการข้อมูล/คำปรึกษาฯ	ร้อยละ 85 ของผู้รับบริการพึงพอใจต่อการรับบริการผ่าน Live Chat