

CHECK LIST : ขั้นตอนการให้บริการข้อมูล/คำปรึกษา ผ่านเคาน์เตอร์ให้บริการ ปี 2563

ณ สำนักสารสนเทศและการบริการการค้าระหว่างประเทศ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ

ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	มาตรฐานคุณภาพงาน	หมายเหตุ/ปัญหา/อุปสรรค
ตรวจวัดอุณหภูมิและล้างมือด้วยเจล	1 นาที		
กล่าวต้อนรับด้วยบทสนทนาที่จัดเตรียมไว้	30 วินาที	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการข้อมูล/คำปรึกษา	
ผู้ขอรับบริการกรอกแบบฟอร์มการขอรับบริการเบื้องต้น	5 นาที	การกรอกแบบฟอร์มอาจไม่นับเวลาได้แน่นอน เพราะอยู่นอกเหนือการควบคุม	นอกเหนือจากการควบคุมของเจ้าหน้าที่
เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการเพื่อวิเคราะห์/จำแนก/บ่งชี้ความพร้อม/ระดับและความต้องการของผู้ขอรับบริการ	5-20 นาที	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการข้อมูล/คำปรึกษา	ความสามารถในการสื่อสารของผู้ขอรับบริการ เช่น การถ่ายทอดคำถามเพื่อให้ได้มาซึ่งบริการที่เจ้าหน้าที่มอบให้ รวมถึงความเข้าใจในข้อมูลที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่
<ul style="list-style-type: none"> <li>● สอบถามข้อมูลเชิงลึก พร้อมให้ข้อมูล/คำแนะนำ/คำปรึกษาที่สอดคล้องกับกิจกรรมกรม ความพร้อม/ระดับและความต้องการของผู้ประกอบการ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ในการสร้างโอกาสทางการค้าระหว่างประเทศ</li> <li>● คัดสรร/คัดเลือก/กลั่นกรอง ข้อมูลภายในกรมผ่านระบบ Call Center Knowledge Base Management System (CKS) และข้อมูลที่ได้คัดสรร/คัดเลือกลงในตระกร้าอิเล็กทรอนิกส์ (Basket) เพื่อเตรียมพร้อมจัดส่งให้ผู้ขอรับบริการ</li> </ul>	20-140 นาที	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการข้อมูล/คำปรึกษา	ความสามารถในการรับรู้ข้อมูลของผู้ขอรับบริการ รวมถึงการนำข้อมูลไปต่อยอดในการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศ
จัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องที่ไม่ได้อยู่ภายใต้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมให้กับผู้ขอรับบริการ	5-10 นาที	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการข้อมูล/คำปรึกษา	
ผู้ขอรับบริการตรวจสอบ ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับบริการอีกครั้งผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ก่อนจัดส่งข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	5 นาที		นอกเหนือจากการควบคุมของเจ้าหน้าที่
ผู้ขอรับบริการทำแบบสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการ	5 นาที		นอกเหนือจากการควบคุมของเจ้าหน้าที่
พิมพ์หน้าสรุปการให้บริการข้อมูล/คำปรึกษา ในระบบ CKS	5 นาที		
กล่าวคำขอบคุณตามมาตรฐานการกล่าวคำขอบคุณเพื่อสร้างความประทับใจในการให้บริการ	2-3 นาที	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการข้อมูล/คำปรึกษา	