

## CHECK LIST : ขั้นตอนการให้บริการข้อมูล/คำปรึกษา ผ่านสายตรงการค้าระหว่างประเทศ 1169 ปี 2563

ณ สำนักงานสารสนเทศและการบริการการค้าระหว่างประเทศ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ

ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	มาตรฐานคุณภาพงาน	หมายเหตุ/ปัญหา/อุปสรรค
เวลา 8.15 น. ประชุมเตรียมความพร้อมก่อนการปฏิบัติงานรายวัน ผ่านระบบ Zoom	15 นาที		
เริ่มปฏิบัติงาน 8.30 น.			
รับสายที่เข้าสู่ระบบ	5 วินาที	ร้อยละของสายที่ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด (Service Level Agreement : SLA)	
กล่าวทักทาย (Greeting) ตามบทสนทนา (Script) ที่ได้จัดเตรียมไว้	30 วินาที	คะแนน Quality Assurance ที่ประเมินโดยหัวหน้างาน (Supervisor)	
ผู้ขอรับบริการสอบถามข้อมูลด้านการค้าระหว่างประเทศ	5 นาที	การสอบถามข้อมูลอาจไม่นับเวลาเพราะอยู่นอกเหนือการควบคุม	นอกเหนือจากการควบคุมของเจ้าหน้าที่
สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการเพื่อวิเคราะห์/จำแนก/บ่งชี้ความพร้อม/ระดับและความต้องการของผู้ขอรับบริการ	5-10 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>	10--45 นาที	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการข้อมูล/คำปรึกษา	ความสามารถในการรับรู้ข้อมูลของผู้ขอรับบริการ รวมถึงการนำข้อมูลไปต่อยอดในการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศ
จัดเตรียมเอกสาร/ข้อมูลเพิ่มเติมผ่านระบบ Call Center Knowledge Base Management System (CKS) และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนจัดส่งถึงผู้ขอรับบริการผ่านทางอีเมล	5-10 นาที	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการข้อมูล/คำปรึกษา	

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	มาตรฐานคุณภาพงาน	หมายเหตุ/ปัญหา/อุปสรรค
<p>กล่าวข้อความจบ (Ending) และกล่าวขอบคุณผู้ให้บริการ พร้อมทั้งแสดงความห่วงใยในช่วงการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 เพื่อสร้างความประทับใจ พร้อมทั้ง</p> <p>ไอคอนสายเข้าสู่ระบบประเมินความพึงพอใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ประทับใจ กต 3</li> <li>- พึงพอใจ กต 2</li> <li>- ไม่พึงพอใจ กต 1</li> </ul>	1 นาที	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ ขอรับบริการข้อมูล/คำปรึกษาฯ	อยู่นอกเหนือการควบคุม เนื่องจากผู้ขอรับบริการบางราย ไม่ประเมินความพึงพอใจ หลังจากจบการสนทนา
บันทึกสรุปการให้บริการลงในระบบ CKS	2-3 นาที	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ ขอรับบริการข้อมูล/คำปรึกษาฯ	
สิ้นสุดการปฏิบัติการ เวลา 18.30 น.			
เวลา 18.40 น. ประชุมสรุปผลการปฏิบัติงานรายวัน ผ่านระบบ Zoom			