

CHECK LIST : ขั้นตอนการให้บริการข้อมูล/คำปรึกษาฯ ผ่านช่องทาง Live Chat 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.			
กล่าวต้อนรับด้วยบทสนทนาที่เตรียมไว้	3 นาที	ร้อยละของสายที่รับได้ (Service Level Agreement : SLA) และ คะแนน Quality Assurance ที่ประเมินโดยหัวหน้างาน (Supervisor)	
ผู้ขอรับบริการสอบถามข้อมูลด้านการค้าระหว่างประเทศ	5 นาที	การสอบถามข้อมูลอาจไม่นับเวลา เพราะอยู่นอกเหนือการควบคุม	นอกเหนือการควบคุมของเจ้าหน้าที่
สอบถามข้อมูลเบื้องต้นเพื่อจำแนกระดับผู้ขอรับบริการ	5-10 นาที	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการข้อมูล/คำปรึกษาฯ	ความสามารถในการสื่อสารของผู้ขอรับบริการ เช่น การถ่ายทอดคำถามเพื่อให้ได้มาซึ่งบริการที่เจ้าหน้าที่มอบให้ รวมถึงความเข้าใจในข้อมูลที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่
ในกรณีที่สามารถจัดส่งไฟล์ข้อมูลได้ทันที เจ้าหน้าที่จะส่งข้อมูลในระหว่างการสนทนา Live Chat โดยการลากไฟล์และวาง (Drag and Drop)	10-120 นาที	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการข้อมูล/คำปรึกษาฯ	ความสามารถในการสื่อสารของผู้ขอรับบริการ เช่น การถ่ายทอดคำถามเพื่อให้ได้มาซึ่งบริการที่เจ้าหน้าที่มอบให้ รวมถึงความเข้าใจในข้อมูลที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่
ในกรณีที่ไม่สามารถจัดส่งไฟล์ข้อมูลได้ทันที เจ้าหน้าที่จะจัดเตรียมเอกสาร/ข้อมูลผ่านระบบ Call Center Knowledge Base Management System (CKS) และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนจัดส่งถึงผู้ขอรับบริการผ่านทางอีเมล	5-10 นาที	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการข้อมูล/คำปรึกษาฯ	ความสามารถในการสื่อสารของผู้ขอรับบริการ เช่น การถ่ายทอดคำถามเพื่อให้ได้มาซึ่งบริการที่เจ้าหน้าที่มอบให้ รวมถึงความเข้าใจในข้อมูลที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่
กล่าวข้อความจบ (Ending) และกล่าวขอบคุณผู้ขอรับบริการ พร้อมทั้งแสดงความห่วงใยในช่วงการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19	2 นาที		
ผู้ขอรับบริการตรวจสอบเอกสาร/ข้อมูลที่ได้รับทางอีเมล และประเมินความพึงพอใจในการขอรับบริการ - ประทับใจ กต 3 - พึงพอใจ กต 2 - ไม่พึงพอใจ กต 1	5 นาที		อยู่นอกเหนือการควบคุม เนื่องจากผู้ขอรับบริการบางรายไม่ประเมินความพึงพอใจหลังจากจบการสนทนา
บันทึกสรุปการให้บริการลงในระบบ CKS	2-3 นาที	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการข้อมูล/คำปรึกษาฯ	

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	มาตรฐานคุณภาพงาน	หมายเหตุ/ปัญหา/อุปสรรค
สิ้นสุดการปฏิบัติการ เวลา 18.30 น.			
เวลา 18.40 น. ประชุมสรุปผลการปฏิบัติงาน รายวัน ผ่านระบบ Zoom			