

แนวทางการให้บริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ

1. ชื่องาน: การให้บริการข้อมูลและคำปรึกษาด้านการค้าระหว่างประเทศ		
2. วิธีการขั้นตอนการให้บริการ	3. ระยะเวลา	4. ช่องทางให้บริการ
ระบบเสียงตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response: IVR) 1) กล่าวทักทาย 2) ให้เลือกหัวข้อที่ต้องการ 3) กด 0 เพื่อติดต่อเจ้าหน้าที่ 4) รับฟังนโยบาย PDPA ระยะเวลาประมาณ 40 วินาที		
1) รับสาย กล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยบทสนทนา มาตรฐาน (Script-Greeting) พร้อมแนะนำชื่อ เจ้าหน้าที่	รับสายภายใน 5 วินาที (หลังจากเจ้าหน้าที่ได้รับคิว)	โทรศัพท์ สายด่วน 1169
2) สอบถามความต้องการและข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อทำการวิเคราะห์ความพร้อมและระดับศักยภาพ ของผู้รับบริการในเบื้องต้น	ภายใน 3 - 5 นาที	
3) สืบค้น/ตรวจสอบข้อมูล วิเคราะห์และประมวลข้อมูล และให้ข้อมูล/คำปรึกษา	3 - 5 นาที	
4) กรณีต้องประสานหน่วยงานหรือสืบค้นข้อมูลเชิงลึก	หน่วยงานภายในกรม 1 - 2 วัน	
	หน่วยงานในต่างประเทศ ประมาณ 1 เดือน	
5) สอบถามความครบถ้วนของข้อมูลกับผู้รับบริการตาม Script พร้อมแนะนำข้อมูลเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์/ ช่องทางบริการ/กิจกรรมตามนโยบาย ที่กรมกำหนด	1 - 2 นาที	
6) โอนสายเพื่อเข้าสู่ระบบประเมินความพึงพอใจ (เกณฑ์ประเมิน: ประทับใจ กด 3 พึงพอใจ กด 2 ไม่พึงพอใจ กด 1)	15 วินาที	
7) บันทึกประวัติและตรวจสอบสรุปผลการให้บริการ ลงในระบบฐานข้อมูลกรม	ทันทีที่สิ้นสุดการให้บริการ	

5. ค่าธรรมเนียม: ไม่มีค่าธรรมเนียม

6. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง:

- 1) พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540
- 2) พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
- 3) พ.ร.ก. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
- 4) พ.ร.ก. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562