

แนวทางการให้บริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ

1. ชื่องาน: การให้บริการข้อมูลและคำปรึกษาด้านการค้าระหว่างประเทศ		
2. วิธีการขั้นตอนการให้บริการ	3. ระยะเวลา	4. ช่องทางให้บริการ
<p>ระบบสนทนาอัตโนมัติ (Chat Bot) ทำงาน 24 ชั่วโมงใน 5 ช่องทาง กล่าวต้อนรับ พร้อมนำเสนอเมนูข้อมูล 7 หัวข้อ รวมถึงปุ่มติดต่อเจ้าหน้าที่ (ในวันและเวลาราชการ) (กรณีติดต่อนอกเวลาทำการ ให้ฝากชื่อ/เบอร์ติดต่อกลับ/เรื่องที่ต้องการสอบถาม เจ้าหน้าที่จะติดต่อกลับในเช้าวันทำการถัดไป)</p>		
1) พิมพ์ทักทายด้วยบทสนทนามาตรฐาน (Script-Greeting) พร้อมแนะนำชื่อเจ้าหน้าที่	ภายใน 1 นาที (หลังจากที่ได้รับคิว)	ระบบพิมพ์สนทนาออนไลน์ DITP Chat ใน 5 ช่องทาง ได้แก่ 1. Facebook กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ DITP 2. Facebook 1169 DITP Service Center 3. Line@ditp 4. แอปพลิเคชันมือถือ DITP One 5. เว็บไซต์กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
2) สอบถามความต้องการและข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อทำการวิเคราะห์ความพร้อมและระดับศักยภาพของผู้รับบริการในเบื้องต้น	ภายใน 3 - 5 นาที	
3) ทำการสืบค้น/ตรวจสอบข้อมูล วิเคราะห์และประมวลข้อมูล	3 - 5 นาที	
4) กรณีต้องประสานหน่วยงาน หรือ สืบค้นข้อมูลเชิงลึก	หน่วยงานภายในกรม 1 - 2 วัน หน่วยงานในต่างประเทศ 1 เดือน	
5) พิมพ์ให้ข้อมูล และ/หรือส่งไฟล์ และ/หรือลิงก์เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง	3 - 5 นาที	
6) สอบถามความครบถ้วนของข้อมูลกับผู้รับบริการตาม Script พร้อมแนะนำข้อมูลเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์/ช่องทางบริการ/กิจกรรมตามนโยบายที่กรมกำหนด	1 - 2 นาที	
7) กล่าวขอบคุณตาม Script มาตรฐาน และขอความร่วมมือในการทำแบบประเมินความพึงพอใจ (เฉพาะช่องทาง Facebook กรม และ 1169)	1 นาที	
8) บันทึกและตรวจสอบ สรุปผลการให้บริการลงในระบบฐานข้อมูล	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.บ. การบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562
- 4) พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565
- 5) พ.ร.ก. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
- 6) พ.ร.ก. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562