

คู่มือ

การให้บริการข้อมูล/คำปรึกษาด้านการค้าระหว่างประเทศ

จัดทำโดย

สำนักสารสนเทศและการบริการการค้าระหว่างประเทศ

พฤษภาคม ๒๕๖๐

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์/ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการปฏิบัติงาน/กลุ่มเป้าหมาย	๑
ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐	๒ - ๓
มาตรฐานการปฏิบัติงานการให้บริการข้อมูล/คำปรึกษาด้านการค้าระหว่างประเทศ	๔ - ๖
- Flowchat	
- Check List	
- ตัวชี้วัดหลักของกระบวนการ	
มาตรฐานการปฏิบัติงานการให้บริการสายตรงการค้าระหว่างประเทศ ๑๑๖๙	๗ - ๙
- Flowchat	
- Check List	
- ตัวชี้วัดหลักของกระบวนการ	
มาตรฐานการปฏิบัติงานการให้บริการข้อมูล/คำปรึกษาผ่านการพิมพ์สนทนา DITP Touch : Live Chat	๑๐ - ๑๒
- Flowchat	
- Check List	
- ตัวชี้วัดหลักของกระบวนการ	

ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่า ประจำปีงบประมาณ 2560

กระบวนการที่สร้างคุณค่า	ความต้องการของผู้รับบริการ	ประสิทธิภาพของกระบวนการ	ความคุ้มค่าและการลดต้นทุน
<p>การให้บริการข้อมูล/คำปรึกษาด้านการค้าระหว่างประเทศ</p>	<p>- ข้อมูล/แหล่งข้อมูล/คำปรึกษา เหมาะสมทันต่อเหตุการณ์ที่มีประโยชน์ชัดเจน นำพาซึ่งแนวทางและโอกาสในการส่งเสริมและผลักดันการส่งออก</p> <p><u>ตัวชี้วัด</u></p> <p>- ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการข้อมูล/คำปรึกษาฯ (ค่าเป้าหมายร้อยละ 85)</p>	<p>(เวลา/ความครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ)</p> <p>1) กระบวนการให้คำปรึกษาเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด</p> <p><u>ตัวชี้วัด</u></p> <p>- ร้อยละของผู้ที่ได้รับบริการภายในกรอบระยะเวลาที่ลดลง (ค่าเป้าหมายร้อยละ 90)</p> <p>2) ผู้ขอรับบริการได้รับข้อมูลที่อยู่ภายใต้แหล่งข้อมูลของกรมครบถ้วนตามต้องการ</p> <p><u>ตัวชี้วัด</u></p> <p>- ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ขอรับข้อมูลในประเด็น "เยี่ยมพบผู้นำเข้า" ที่เพิ่มขึ้น (ค่าเป้าหมายร้อยละ 85) ***ให้ยังคงอยู่ แต่แจ้งไปว่าเราไม่ได้วัดตรงนี้แล้ว</p>	<p>- จำนวนผู้ขอรับคำปรึกษาที่พอใจต่อการบริการ</p> <p><u>ตัวชี้วัด</u></p> <p>- ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการข้อมูล/คำปรึกษาฯ (ค่าเป้าหมายร้อยละ 85)</p>
<p>การให้บริการสายตรงการค้าระหว่างประเทศ 1169</p>	<p>- ข้อมูล/แหล่งข้อมูล/คำปรึกษา เหมาะสมทันต่อเหตุการณ์ที่มีประโยชน์ชัดเจน นำพาซึ่งแนวทางและโอกาสในการส่งเสริมและผลักดันการส่งออก</p> <p><u>ตัวชี้วัด</u></p> <p>- ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการข้อมูล/คำปรึกษาฯ (ค่าเป้าหมายร้อยละ 85)</p>	<p>(เวลา/ความครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ)</p> <p>1) กระบวนการให้คำปรึกษาเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด</p> <p><u>ตัวชี้วัด</u></p> <p>- ร้อยละของสายที่ได้รับการบริการ (ค่าเป้าหมายร้อยละ 95)</p> <p>2) ผู้ขอรับบริการได้รับข้อมูลที่อยู่ภายใต้แหล่งข้อมูลของกรมครบถ้วนตามต้องการ</p> <p><u>ตัวชี้วัด</u></p> <p>- ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ขอรับข้อมูลผ่านสายตรงการค้าระหว่างประเทศ 1169 (ค่าเป้าหมายร้อยละ 85)</p>	<p>- จำนวนผู้ขอรับคำปรึกษาที่พอใจต่อการบริการ</p> <p><u>ตัวชี้วัด</u></p> <p>- ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการข้อมูล/คำปรึกษาฯ (ค่าเป้าหมายร้อยละ 85)</p>

กระบวนการที่สร้างคุณค่า	ความต้องการของผู้รับบริการ	ประสิทธิภาพของกระบวนการ	ความคุ้มค่าและการลดต้นทุน
<p>การให้บริการข้อมูล/ คำปรึกษาผ่านการพิมพ์ สนทนา (Live Chat)</p>	<p>- ข้อมูล/แหล่งข้อมูล/คำปรึกษา เหมาะสมทันต่อ เหตุการณ์ที่มีประโยชน์ชัดเจน นำพาซึ่งแนวทางและ โอกาสในการส่งเสริมและผลักดันการส่งออก <u>ตัวชี้วัด</u> - ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการข้อมูล/คำ ปรึกษาฯ (ค่าเป้าหมายร้อยละ 85)</p>	<p>(เวลา/ความครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ) 1) กระบวนการให้คำปรึกษาเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด <u>ตัวชี้วัด</u> - ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับการสนทนาภายใน ระยะเวลาที่กำหนด (ค่าเป้าหมายร้อยละ 85) 2) ผู้ขอรับบริการได้รับข้อมูลที่อยู่ที่แหล่งข้อมูลของกรม ครบถ้วนตามต้องการ <u>ตัวชี้วัด</u> - ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ขอรับข้อมูลผ่านการพิมพ์ สนทนา Live Chat (ค่าเป้าหมายร้อยละ 85)</p>	<p>- จำนวนผู้ขอรับคำปรึกษาที่พอใจต่อการบริการ <u>ตัวชี้วัด</u> - ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการข้อมูล/คำปรึกษาฯ (ค่าเป้าหมายร้อยละ 85)</p>

สำนักสารสนเทศและบริการการค้าระหว่างประเทศ

กลุ่มงานบริการการค้าระหว่างประเทศ

พฤษภาคม 2560

มาตรฐานการปฏิบัติงานการให้บริการข้อมูล/คำปรึกษาด้านการค้าระหว่างประเทศ
ปีงบประมาณ ๒๕๖๐

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	มาตรฐานคุณภาพ	ค่ามาตรฐาน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	กล่าวทักทายตามมาตรฐาน เพื่อสร้างความประทับใจในการให้บริการ (ให้บริการเครื่องดื่ม)	30 วินาที	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการข้อมูล/คำปรึกษาฯ	ร้อยละ 85 ของข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ เคาน์เตอร์ให้คำปรึกษา ณ ช่วงเวลานั้นๆ
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	การสอบถามข้อมูลเบื้องต้นกับผู้ขอรับบริการเพื่อวิเคราะห์/จำแนก/บ่งชี้ความพร้อม/ระดับและความต้องการของผู้รับบริการ	5-20 นาที	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการข้อมูล/คำปรึกษาฯ	ร้อยละ 85 ของข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ เคาน์เตอร์ให้คำปรึกษา ณ ช่วงเวลานั้นๆ
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สอบถามเชิงลึก พร้อมให้ข้อมูล/คำแนะนำ/คำปรึกษาที่สอดคล้องกับกิจกรรมกรมฯ ความพร้อม/ระดับและความต้องการของผู้ประกอบการ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ในการสร้างโอกาสการส่งออก คัดสรร/คัดเลือก/กลั่นกรอง ข้อมูลภายในกรมฯ ผ่านระบบ Call Center Knowledge Base Management System (CKS) และข้อมูลที่ได้คัดสรร/คัดเลือกลงในตระกร้าอิเล็กทรอนิกส์ (Basket) เพื่อเตรียมจัดส่งให้ผู้ขอรับบริการ	10-140 นาที	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการข้อมูล/คำปรึกษาฯ	ร้อยละ 85 ของข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ เคาน์เตอร์ให้คำปรึกษา ณ ช่วงเวลานั้นๆ
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	จัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องที่ไม่ได้อยู่ภายใต้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมฯ ให้กับผู้ขอรับบริการพร้อมทั้งแนะนำบริการ Mobile Application : DITP Connect	5-10 นาที	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการข้อมูล/คำปรึกษาฯ	ร้อยละ 85 ของข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ เคาน์เตอร์ให้คำปรึกษา ณ ช่วงเวลานั้นๆ
ผู้ขอรับบริการ	ผู้ขอรับบริการตรวจสอบ ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับบริการอีกครั้งผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ก่อนจัดส่งข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Email)	5 นาที	(การตรวจสอบข้อมูลของผู้รับบริการอาจไม่นับเวลาเนื่องจากอยู่นอกเหนือการควบคุม)	ร้อยละ 100
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	พิมพ์หน้าสรุปการให้บริการข้อมูล/คำปรึกษา	-	-	-
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ผู้ขอรับบริการกรอกแบบฟอร์มในการขอรับบริการ/แบบ	5 นาที	-	ร้อยละ 85 ของข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจ
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	กล่าวขอบคุณตามมาตรฐานการกล่าวคำขอบคุณเพื่อสร้างความประทับใจในการให้บริการ	30 วินาที	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการข้อมูล/คำปรึกษาฯ	ร้อยละ 85 ของข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ เคาน์เตอร์ให้คำปรึกษา ณ ช่วงเวลานั้นๆ

CHECK LIST : ขั้นตอนการให้บริการข้อมูล/คำปรึกษาด้านการค้าระหว่างประเทศ
ณ สำนักงานสนเทศและการบริการการค้าระหว่างประเทศ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	มาตรฐานคุณภาพงาน	หมายเหตุ/ปัญหา/ อุปสรรค
กล่าวต้อนรับด้วยบทสนทนาที่จัดเตรียมไว้	30 วินาที	ร้อยละความพึงพอใจ ของผู้ขอรับบริการ ข้อมูล/คำปรึกษาฯ	
ผู้ขอรับบริการกรอกแบบฟอร์มการ ขอรับบริการเบื้องต้น	5 นาที	(การกรอกแบบฟอร์ม อาจไม่นับเวลาเพราะอยู่ นอกเหนือการควบคุม)	นอกเหนือจากการควบคุม ของผู้ให้บริการ
สอบถามข้อมูลเบื้องต้นกับผู้ขอรับบริการเพื่อ วิเคราะห์/จำแนก/บ่งชี้ <i>ความพร้อม/ระดับและ ความต้องการ</i> ของผู้ขอรับบริการ	5-20 นาที	ร้อยละความพึงพอใจ ของผู้ขอรับบริการ ข้อมูล/คำปรึกษาฯ	ความสามารถในการสื่อสาร ของผู้ขอรับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเข้าใจ ในความต้องการของผู้ขอรับ
<i>สอบถามเชิงลึก</i> พร้อมให้ <i>ข้อมูล/คำแนะนำ/คำปรึกษา</i> ที่สอดคล้องกับกิจกรรมกรมฯ ความพร้อม/ระดับและความต้องการของ ผู้ประกอบการ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ในการสร้างโอกาสการส่งออก <i>คัดสรร/คัดเลือก/กลั่นกรอง</i> ข้อมูลภายในกรมฯ ผ่านระบบ Call Center Knowledge Base Management System (CKS) และข้อมูล ที่ได้ <i>คัดสรร/คัดเลือก</i> ลงใน <i>ตระกร้าอิเล็กทรอนิกส์ (Basket)</i> เพื่อ เตรียมพร้อมจัดส่งให้ผู้ขอรับบริการ	10-140 นาที	ร้อยละความพึงพอใจ ของผู้ขอรับบริการ ข้อมูล/คำปรึกษาฯ	ความสามารถในการสื่อสาร ของผู้ขอรับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเข้าใจ ในความต้องการของผู้ขอรับ บริการ
จัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องที่ไม่ได้อยู่ ภายใต้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรม ให้กับผู้ขอรับบริการ	5-10 นาที	ร้อยละความพึงพอใจ ของผู้ขอรับบริการ ข้อมูล/คำปรึกษาฯ	
ผู้ขอรับบริการ <i>ตรวจสอบ</i> ความถูกต้องของ ข้อมูลที่ได้รับบริการอีกครั้ง <i>ผ่านหน้า จอคอมพิวเตอร์</i> ก่อนจัดส่งข้อมูลผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	5 นาที	(การตรวจสอบข้อมูล ของผู้ขอรับบริการอาจ ไม่นับเวลาเนื่องจาก นอกเหนือการควบคุม)	นอกเหนือจากการควบคุม ของผู้ให้บริการ
พิมพ์หน้า <i>สรุปการให้บริการข้อมูล/คำปรึกษา</i>	5 นาที		
ผู้ขอรับบริการทำแบบสำรวจความพึงพอใจ ในการรับบริการ	5 นาที		นอกเหนือจากการควบคุม ของผู้ให้บริการ
กล่าวคำขอบคุณตามมาตรฐานการกล่าวคำขอบคุณ เพื่อสร้างความประทับใจในการให้บริการ	30 วินาที	ร้อยละความพึงพอใจ ของผู้ขอรับบริการ ข้อมูล/คำปรึกษาฯ	

ตัวชี้วัดหลักของกระบวนการ : การให้บริการข้อมูล/คำปรึกษาด้านการค้าระหว่างประเทศ

ตัวชี้วัดหลักของกระบวนการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
๑. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูล/คำปรึกษา	ร้อยละ ๘๕	
๒. ร้อยละของผู้ที่ได้รับบริการภายในกรอบระยะเวลาที่ลดลง	ร้อยละ ๙๐	
๓. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ขอรับข้อมูลในประเด็น "เยี่ยมพบผู้นำเข้า" ที่เพิ่มขึ้น	ร้อยละ ๘๕	

มาตรฐานการปฏิบัติงานการให้บริการสายตรงการค้าระหว่างประเทศ 1169

ปีงบประมาณ 2560

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ค่ามาตรฐาน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	กล่าวต้อนรับด้วยบทสนทนาที่เตรียมไว้ ↓	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการ ข้อมูล/คำปรึกษาฯ	ร้อยละ 85 ของผู้รับบริการพึงพอใจต่อการรับบริการผ่านสายตรงการค้าระหว่างประเทศ 1169
ผู้ขอรับบริการ	ผู้ขอรับบริการสอบถามข้อมูลด้านการค้าระหว่างประเทศ ↓		
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สอบถามข้อมูลเชิงลึกเพื่อจำแนกระดับผู้ขอรับบริการ และเพื่อคัดกรองข้อมูล/คำปรึกษาก่อนการให้คำปรึกษา ↓	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการ ข้อมูล/คำปรึกษาฯ	ร้อยละ 85 ของผู้รับบริการพึงพอใจต่อการรับบริการผ่านสายตรงการค้าระหว่างประเทศ 1169
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	บันทึกข้อมูลผู้ขอรับบริการ (Profile) ลงในระบบ Call Center Knowledge Base Management System (CKS) ↓	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการ ข้อมูล/คำปรึกษาฯ	ร้อยละ 85 ของผู้รับบริการพึงพอใจต่อการรับบริการผ่านสายตรงการค้าระหว่างประเทศ 1169
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	จัดเตรียมเอกสาร/ข้อมูลเพิ่มเติมผ่านระบบ CKS และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนจัดส่งถึงผู้ขอรับบริการผ่านทางอีเมล ↓	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการ ข้อมูล/คำปรึกษาฯ	ร้อยละ 85 ของผู้รับบริการพึงพอใจต่อการรับบริการผ่านสายตรงการค้าระหว่างประเทศ 1169
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	กล่าวขอบคุณด้วยบทสนทนาที่เตรียมไว้ ↓	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการ ข้อมูล/คำปรึกษาฯ	ร้อยละ 85 ของผู้รับบริการพึงพอใจต่อการรับบริการผ่านสายตรงการค้าระหว่างประเทศ 1169
ผู้ขอรับบริการ	ผู้ขอรับบริการประเมินความพึงพอใจในการขอรับบริการ - ประทับใจ กต 1 - พึงพอใจ กต 2 - ไม่พึงพอใจ กต 3 ↓		
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	บันทึกสรุปการให้บริการลงในระบบ CKS	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการ ข้อมูล/คำปรึกษาฯ	ร้อยละ 85 ของผู้รับบริการพึงพอใจต่อการรับบริการผ่านสายตรงการค้าระหว่างประเทศ 1169

CHECK LIST : ขั้นตอนการให้บริการข้อมูล/คำปรึกษาด้านการค้าระหว่างประเทศ 1169

ณ สำนักงานสารสนเทศและการบริการการค้าระหว่างประเทศ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ









ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	มาตรฐานคุณภาพงาน	หมายเหตุ/ปัญหา/อุปสรรค
รับสายที่เข้าสู่ระบบ	9 วินาที	ร้อยละของสายที่รับได้ (Answered Call)	
กล่าวทักทาย (Greeting) ตามบทสนทนา (Script) ที่ได้ จัดเตรียมไว้	30 วินาที	ร้อยละความพึงพอใจ ของผู้ขอรับบริการ ข้อมูล/คำปรึกษา	
ผู้ขอรับบริการสอบถามข้อมูลด้านการค้าระหว่างประเทศ	5 นาที	(การสอบถามข้อมูลอาจ ไม่นับเวลาเพราะอยู่ นอกเหนือการควบคุม)	นอกเหนือจากการควบคุม ของผู้ให้บริการ
สอบถามข้อมูลเบื้องต้นกับผู้ขอรับบริการเพื่อวิเคราะห์/ จำแนก/บ่งชี้ความพร้อม/ระดับและความต้องการของผู้ ขอรับบริการ	5-10 นาที	ร้อยละความพึงพอใจ ของผู้ขอรับบริการ ข้อมูล/คำปรึกษา	ความสามารถในการ สื่อสารของผู้ขอรับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความ เข้าใจในความต้องการของ ผู้ขอรับบริการ
<ul style="list-style-type: none"> สอบถามข้อมูลเชิงลึก พร้อมให้ข้อมูล/คำแนะนำ/ คำปรึกษาที่สอดคล้องกับกิจกรรม ความพร้อม/ระดับ และความต้องการของผู้ประกอบการ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ ในการสร้างโอกาสการส่งออก คัดสรร/คัดเลือก/กลั่นกรอง ข้อมูลภายในกรมผ่าน ระบบ Call Center Knowledge Base Management System (CKS) และข้อมูลที่ได้คัดสรร/คัดเลือกลงใน ตระกร้าอิเล็กทรอนิกส์ (Basket) เพื่อเตรียมพร้อมจัดส่ง ให้ผู้ขอรับบริการ 	10-120 นาที	ร้อยละความพึงพอใจ ของผู้ขอรับบริการ ข้อมูล/คำปรึกษา	
จัดเตรียมเอกสาร/ข้อมูลเพิ่มเติมผ่านระบบ Call Center Knowledge Base Management System (CKS) และ ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนจัดส่งถึงผู้ขอรับ บริการผ่านทางอีเมล	5-10 นาที	ร้อยละความพึงพอใจ ของผู้ขอรับบริการ ข้อมูล/คำปรึกษา	
กล่าวข้อความจบ (Ending) เพื่อขอบคุณผู้ขอรับบริการ และสร้างความประทับใจ พร้อมทั้งโอนสายเข้าสู่ระบบ ประเมินความพึงพอใจ	1 นาที		
บันทึกสรุปการให้บริการลงในระบบ CKS	30 วินาที	ร้อยละความพึงพอใจ ของผู้ขอรับบริการ ข้อมูล/คำปรึกษา	

ตัวชี้วัดหลักของกระบวนการ : การให้บริการข้อมูล/คำปรึกษาผ่านสายตรงการค้าระหว่างประเทศ ๑๖๙

ตัวชี้วัดหลักของกระบวนการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
๑. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูล/คำปรึกษา	ร้อยละ ๘๕	
๒. ร้อยละของสายที่ได้รับการบริการ	ร้อยละ ๙๕	

มาตรฐานการปฏิบัติงานการให้บริการข้อมูล/คำปรึกษาผ่านการพิมพ์สนทนา DTP Touch : Live Chat

ปีงบประมาณ 2560

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ค่ามาตรฐาน
เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	กล่าวต้อนรับด้วยบทสนทนาที่เตรียมไว้ 	ร้อยละความพึงพอใจ ของผู้ขอรับบริการ ข้อมูล/คำปรึกษาฯ	ร้อยละ 85 ของผู้รับบริการพึง พอใจต่อการรับบริการผ่าน Live Chat
เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	กล่าวสอบถามความต้องการข้อมูลบริการเชิงลึก โดย ดูข้อมูลเบื้องต้นจากหัวข้อที่ผู้รับบริการเลือก 	ร้อยละความพึงพอใจ ของผู้ขอรับบริการ ข้อมูล/คำปรึกษาฯ	ร้อยละ 85 ของผู้รับบริการพึง พอใจต่อการรับบริการผ่าน Live Chat
ผู้ขอรับบริการ	ผู้ขอรับบริการสอบถามข้อมูลด้านการค้าระหว่างประเทศ 		
เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	สอบถามข้อมูลเชิงลึกเพื่อจำแนกระดับผู้ขอรับบริการ และเพื่อคัดกรองข้อมูล/คำปรึกษาก่อนการให้คำปรึกษา 	ร้อยละความพึงพอใจ ของผู้ขอรับบริการ ข้อมูล/คำปรึกษาฯ	ร้อยละ 85 ของผู้รับบริการพึง พอใจต่อการรับบริการผ่าน Live Chat
เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ให้บริการข้อมูล/คำปรึกษาตามระดับผู้ประกอบการ ในกรณีที่สามารถจัดส่งข้อมูลให้ผู้ขอรับบริการได้ทันที 	ร้อยละความพึงพอใจ ของผู้ขอรับบริการ ข้อมูล/คำปรึกษาฯ	ร้อยละ 85 ของผู้รับบริการพึง พอใจต่อการรับบริการผ่าน Live Chat
เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	จัดเตรียมเอกสาร/ข้อมูลเพิ่มเติมผ่านระบบ Call Center Knowledge Base Management System (CKS) และ ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนจัดส่งถึงผู้ขอรับ บริการผ่านทางอีเมล (กรณีไม่สามารถส่งข้อมูลได้ทันที) 	ร้อยละความพึงพอใจ ของผู้ขอรับบริการ ข้อมูล/คำปรึกษาฯ	ร้อยละ 85 ของผู้รับบริการพึง พอใจต่อการรับบริการผ่าน Live Chat
ผู้ขอรับบริการ	ผู้ขอรับบริการประเมินความพึงพอใจในการขอรับบริการ - ประทับใจ กต 1 - พึงพอใจ กต 2 - ไม่พึงพอใจ กต 3 		
เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	กล่าวขอบคุณด้วยบทสนทนาที่เตรียมไว้ 		
เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	บันทึกสรุปการให้บริการลงในระบบ CKS	ร้อยละความพึงพอใจ ของผู้ขอรับบริการ ข้อมูล/คำปรึกษาฯ	ร้อยละ 85 ของผู้รับบริการพึง พอใจต่อการรับบริการผ่าน Live Chat

CHECK LIST : ขั้นตอนการให้บริการข้อมูล/คำปรึกษาด้านการค้าระหว่างประเทศ Live Chat

ณ สำนักสารสนเทศและการบริการการค้าระหว่างประเทศ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	มาตรฐานคุณภาพงาน	หมายเหตุ/ปัญหา/อุปสรรค
กล่าวต้อนรับด้วยบทสนทนาที่เตรียมไว้	3 นาที	ร้อยละความพึงพอใจ ของผู้ขอรับบริการ ข้อมูล/คำปรึกษา	
ผู้ขอรับบริการสอบถามข้อมูลด้านการค้าระหว่างประเทศ	5 นาที	(การสอบถามข้อมูลอาจ ไม่นับเวลาเพราะอยู่นอก เหนือการควบคุม)	นอกเหนือจากการควบคุมของ ผู้ให้บริการ
สอบถามข้อมูลเบื้องต้นเพื่อจำแนกระดับผู้ขอรับบริการ	5-10 นาที	ร้อยละความพึงพอใจ ของผู้ขอรับบริการ ข้อมูล/คำปรึกษา	ความสามารถในการสื่อสาร ของผู้ขอรับบริการ โดยเฉพาะ อย่างยิ่งความเข้าใจในความ ต้องการของผู้ขอรับบริการ
ให้บริการข้อมูล/คำปรึกษาตามระดับ ผู้ประกอบการ ในกรณีที่สามารถจัดส่งข้อมูลให้ผู้ ขอรับบริการได้ทันที	10-120 นาที	ร้อยละความพึงพอใจ ของผู้ขอรับบริการ ข้อมูล/คำปรึกษา	ความสามารถในการสื่อสาร ของผู้ขอรับบริการ โดยเฉพาะ อย่างยิ่งความเข้าใจในความ ต้องการของผู้ขอรับบริการ
จัดเตรียมเอกสาร/ข้อมูลเพิ่มเติมผ่านระบบ Call Center Knowledge Base Management System (CKS) และตรวจสอบความถูกต้องของ ข้อมูลก่อนจัดส่งถึงผู้ขอรับบริการผ่านทางอีเมล (กรณีไม่สามารถส่งข้อมูลได้ทันที)	5-10 นาที	ร้อยละความพึงพอใจ ของผู้ขอรับบริการ ข้อมูล/คำปรึกษา	
ผู้ขอรับบริการตรวจสอบเอกสาร/ข้อมูลที่ได้รับ ทางอีเมล และประเมินความพึงพอใจในการขอรับ บริการ - ประทับใจ กต 1 - พึงพอใจ กต 2 - ไม่พึงพอใจ กต 3	5 นาที		
กล่าวขอบคุณด้วยบทสนทนาที่เตรียมไว้	5 นาที		
บันทึกสรุปการให้บริการลงในระบบ CKS	30 วินาที	ร้อยละความพึงพอใจ ของผู้ขอรับบริการ ข้อมูล/คำปรึกษา	

ตัวชี้วัดหลักของกระบวนการ : การให้บริการข้อมูล/คำปรึกษาผ่านการพิมพ์สนทนา (Live Chat)

ตัวชี้วัดหลักของกระบวนการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
๑. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูล/คำปรึกษา	ร้อยละ ๘๕	
๒. ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับการสนทนากลับภายในระยะเวลาที่กำหนด	ร้อยละ ๘๕	