

CHECK LIST : ขั้นตอนการให้บริการข้อมูล/คำปรึกษาด้านการค้าระหว่างประเทศ

ณ สำนักงานศนทศและการบริการการค้าระหว่างประเทศ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	มาตรฐานคุณภาพงาน	หมายเหตุ/ปัญหา/อุปสรรค
<p>กล่าวต้อนรับด้วยบทสนทนาที่จัดเตรียมไว้</p>	30 วินาที	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการข้อมูล/คำปรึกษาฯ	
<p>ผู้ขอรับบริการกรอกแบบฟอร์มการขอรับบริการเบื้องต้น</p>	5 นาที	(การกรอกแบบฟอร์มอาจไม่นับเวลาเพราะอยู่นอกเหนือการควบคุม)	นอกเหนือจากการควบคุมของผู้ให้บริการ
<p>สอบถามข้อมูลเบื้องต้นกับผู้ขอรับบริการเพื่อวิเคราะห์/จำแนก/บ่งชี้ความพร้อม/ระดับและความต้องการของผู้ขอรับบริการ</p>	5-20 นาที	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการข้อมูล/คำปรึกษาฯ	ความสามารถในการสื่อสารของผู้ขอรับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเข้าใจในความต้องการของผู้ขอรับ
<p>สอบถามเชิงลึก พร้อมให้ข้อมูล/คำแนะนำ/คำปรึกษา ที่สอดคล้องกับกิจกรรม ความพร้อม/ระดับและความต้องการของผู้ประกอบการ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ในการสร้างโอกาสการส่งออก</p> <p>คัดสรร/คัดเลือก/กลั่นกรอง ข้อมูลภายในกรมผ่านระบบ Call Center Knowledge Base Management System (CKS) และข้อมูลที่ได้คัดสรร/คัดเลือกลงในตระกร้าอิเล็กทรอนิกส์ (Basket) เพื่อเตรียมพร้อมจัดส่งให้ผู้ขอรับบริการ</p>	10-140 นาที	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการข้อมูล/คำปรึกษาฯ	ความสามารถในการสื่อสารของผู้ขอรับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเข้าใจในความต้องการของผู้ขอรับบริการ
<p>จัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องที่ไม่ได้อยู่ภายใต้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมฯ ให้กับผู้ขอรับบริการ พร้อมทั้งแนะนำบริการ Mobile Application : DITP Connect</p>	5-10 นาที	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการข้อมูล/คำปรึกษาฯ	
<p>ผู้ขอรับบริการตรวจสอบ ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับบริการอีกครั้งผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ก่อนจัดส่งข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)</p>	5 นาที	(การตรวจสอบข้อมูลของผู้ขอรับบริการอาจไม่นับเวลาเนื่องจากนอกเหนือการควบคุม)	นอกเหนือจากการควบคุมของผู้ให้บริการ
<p>พิมพ์หน้าสรุปการให้บริการข้อมูล/คำปรึกษา</p>	5 นาที		
<p>ผู้ขอรับบริการทำแบบสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการ</p>	5 นาที		นอกเหนือจากการควบคุมของผู้ให้บริการ
<p>กล่าวคำขอบคุณตามมาตรฐานการกล่าวคำขอบคุณ เพื่อสร้างความประทับใจในการให้บริการ</p>	30 วินาที	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการข้อมูล/คำปรึกษาฯ	

CHECK LIST : ขั้นตอนการให้บริการข้อมูล/คำปรึกษาด้านการค้าระหว่างประเทศ 1169

ณ สำนักงานสารสนเทศและการบริการการค้าระหว่างประเทศ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	มาตรฐานคุณภาพงาน	หมายเหตุ/ปัญหา/อุปสรรค
รับสายที่เข้าสู่ระบบ	9 วินาที	ร้อยละของสายที่รับได้ (Answered Call)	
กล่าวทักทาย (Greeting) ตามบทสนทนา (Script) ที่ได้จัดเตรียมไว้	30 วินาที	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการข้อมูล/คำปรึกษาฯ	
ผู้ขอรับบริการสอบถามข้อมูลด้านการค้าระหว่างประเทศ	5 นาที	(การสอบถามข้อมูลอาจไม่นับเวลาเพราะอยู่นอกเหนือการควบคุม)	นอกเหนือจากการควบคุมของผู้ให้บริการ
สอบถามข้อมูลเบื้องต้นกับผู้ขอรับบริการเพื่อวิเคราะห์/จำแนก/บ่งชี้ความพร้อม/ระดับและความต้องการของผู้ขอรับบริการ	5-10 นาที	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการข้อมูล/คำปรึกษาฯ	ความสามารถในการสื่อสารของผู้ขอรับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเข้าใจในความต้องการของผู้ขอรับบริการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>สอบถามข้อมูลเชิงลึก พร้อมให้ข้อมูล/คำแนะนำ/คำปรึกษาที่สอดคล้องกับกิจกรรม ความพร้อม/ระดับและความต้องการของผู้ประกอบการ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ในการสร้างโอกาสการส่งออก</li> <li>คัดสรร/คัดเลือก/กลั่นกรอง ข้อมูลภายในกรมผ่านระบบ Call Center Knowledge Base Management System (CKS) และข้อมูลที่ได้คัดสรร/คัดเลือกลงในตระกร้าอิเล็กทรอนิกส์ (Basket) เพื่อเตรียมพร้อมจัดส่งให้ผู้ขอรับบริการ</li> </ul>	10-120 นาที	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการข้อมูล/คำปรึกษาฯ	
จัดเตรียมเอกสาร/ข้อมูลเพิ่มเติมผ่านระบบ Call Center Knowledge Base Management System (CKS) และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนจัดส่งถึงผู้ขอรับบริการผ่านทางอีเมล พร้อมทั้งแนะนำบริการ Mobile Application : DITP Connect	5-10 นาที	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการข้อมูล/คำปรึกษาฯ	
กล่าวข้อความจบ (Ending) เพื่อขอบคุณผู้ขอรับบริการ และสร้างความประทับใจ พร้อมทั้งโอนสายเข้าสู่ระบบประเมินความพึงพอใจ	1 นาที		
บันทึกสรุปการให้บริการลงในระบบ CKS	30 วินาที	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการข้อมูล/คำปรึกษาฯ	

CHECK LIST : ขั้นตอนการให้บริการข้อมูล/คำปรึกษาด้านการค้าระหว่างประเทศ Live Chat

ณ สำนักสารสนเทศและการบริการการค้าระหว่างประเทศ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	มาตรฐานคุณภาพงาน	หมายเหตุ/ปัญหา/อุปสรรค
กล่าวต้อนรับด้วยบทสนทนาที่เตรียมไว้	3 นาที	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการข้อมูล/คำปรึกษาฯ	
ผู้ขอรับบริการสอบถามข้อมูลด้านการค้าระหว่างประเทศ	5 นาที	(การสอบถามข้อมูลอาจไม่นับเวลาเพราะอยู่นอกเหนือการควบคุม)	นอกเหนือจากการควบคุมของผู้ให้บริการ
สอบถามข้อมูลเบื้องต้นเพื่อจำแนกระดับผู้ขอรับบริการ	5-10 นาที	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการข้อมูล/คำปรึกษาฯ	ความสามารถในการสื่อสารของผู้ขอรับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเข้าใจในความต้องการของผู้ขอรับบริการ
ให้บริการข้อมูล/คำปรึกษาตามระดับผู้ประกอบการ ในกรณีที่สามารถจัดส่งข้อมูลให้ผู้ขอรับบริการได้ทันที พร้อมทั้งแนะนำบริการ Mobile Application : DITP Connect	10-120 นาที	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการข้อมูล/คำปรึกษาฯ	ความสามารถในการสื่อสารของผู้ขอรับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเข้าใจในความต้องการของผู้ขอรับบริการ
จัดเตรียมเอกสาร/ข้อมูลเพิ่มเติมผ่านระบบ Call Center Knowledge Base Management System (CKS) และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนจัดส่งถึงผู้ขอรับบริการผ่านทางอีเมล (กรณีไม่สามารถส่งข้อมูลได้ทันที)	5-10 นาที	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการข้อมูล/คำปรึกษาฯ	
ผู้ขอรับบริการตรวจสอบเอกสาร/ข้อมูลที่ได้รับทางอีเมล และประเมินความพึงพอใจในการขอรับบริการ - ประทับใจ กต 1 - พึงพอใจ กต 2 - ไม่พึงพอใจ กต 3	5 นาที		
กล่าวขอบคุณด้วยบทสนทนาที่เตรียมไว้	5 นาที		
บันทึกสรุปการให้บริการลงในระบบ CKS	30 วินาที	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการข้อมูล/คำปรึกษาฯ	