



กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ

# แนวทางการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการตอบข้อสอบถามสมาชิก

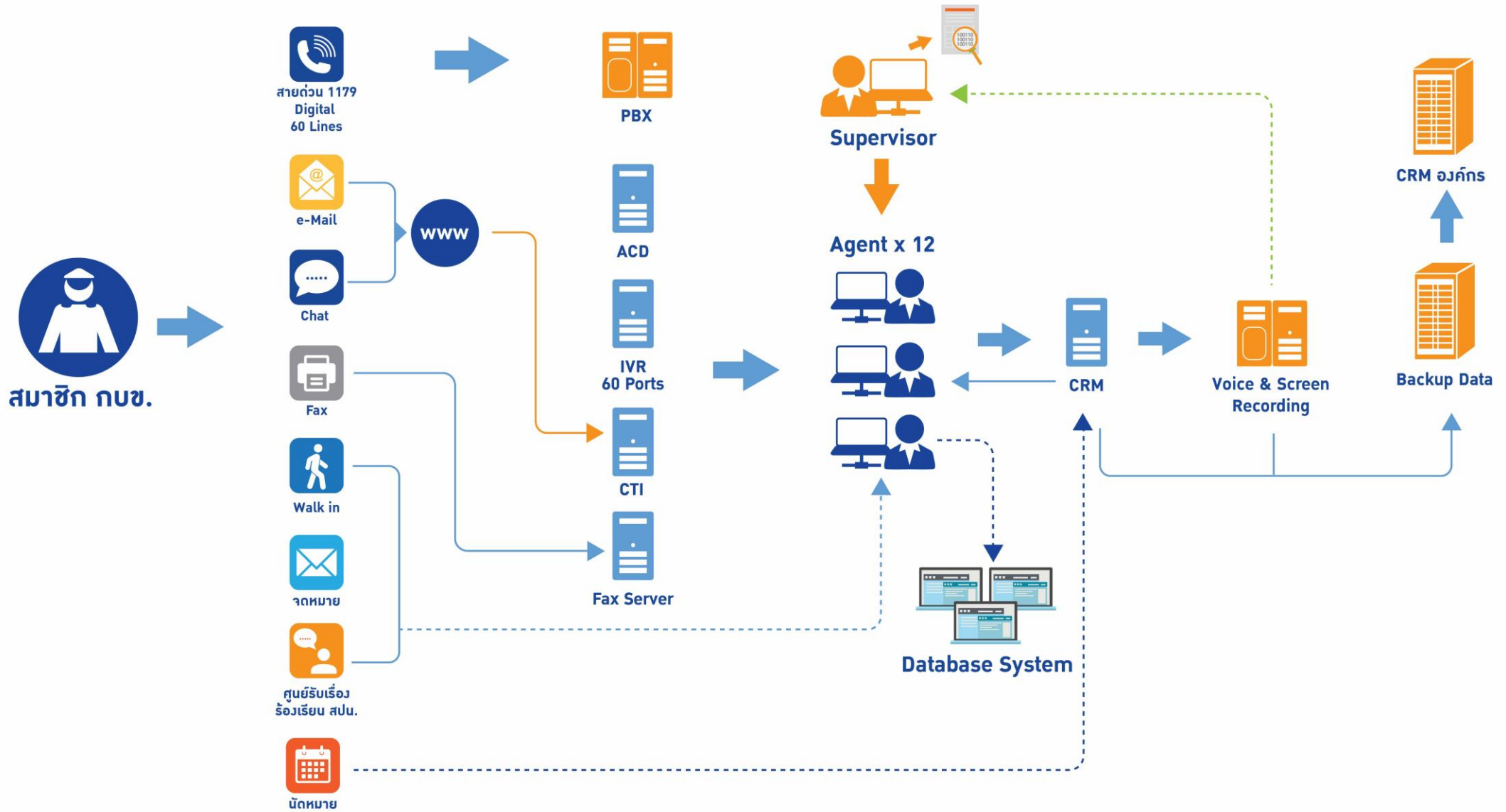


## Service Level Agreement

ลำดับที่	ช่องทางการบริการ	เงื่อนไขการให้บริการ	ตัวชี้วัด
1	Inbound	หลังจากการได้รับการติดต่อจากสมาชิก	95 % สามารถปิดงานได้ในครั้งแรกของการติดต่อ
	Leave Voice	สมาชิกได้รับการติดต่อ 100 %	ดำเนินการติดต่อกลับภายใน 2 ชั่วโมง
	Call back	สมาชิกได้รับการติดต่อ 100 %	ดำเนินการติดต่อกลับภายใน 2 ชั่วโมง
	Outbound	ติดต่อสมาชิก 100 %	100% ของการติดต่อ
2	e-mail	หลังจากการได้รับการติดต่อจากสมาชิก	ดำเนินการภายใน 4 ชั่วโมง (ในวันทำการ)
3	จดหมาย	หลังจากการได้รับการติดต่อจากสมาชิก	ดำเนินการภายใน 5 วันทำการ
4	fax	หลังจากการได้รับการติดต่อจากสมาชิก	ดำเนินการภายใน 1 วันทำการ
5	ติดต่อด้วยตนเอง (Walk in)	หลังจากสมาชิกเข้ามาใช้บริการ	100 % สามารถปิดงานได้ในครั้งแรกของการติดต่อ
6	Chat	หลังจากการได้รับการติดต่อจากสมาชิก	100 % สามารถปิดงานได้ในครั้งแรกของการติดต่อ
7	ระบบนัดหมาย (Booking)	ตามเวลาที่สมาชิกนัดหมาย	100 % สามารถปิดงานได้ในครั้งแรกของการติดต่อ
8	Chat bot	ตอบทันทีที่สอบถาม	100 % ของการสอบถาม
9	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สปน.	หลังจากการได้รับการติดต่อ	ดำเนินการภายใน 5 วันทำการ
10	Line	หลังจากการได้รับการติดต่อจากสมาชิก	100 % ของการสอบถาม
11	Facebook	หลังจากการได้รับการติดต่อจากสมาชิก	100 % ของการสอบถาม

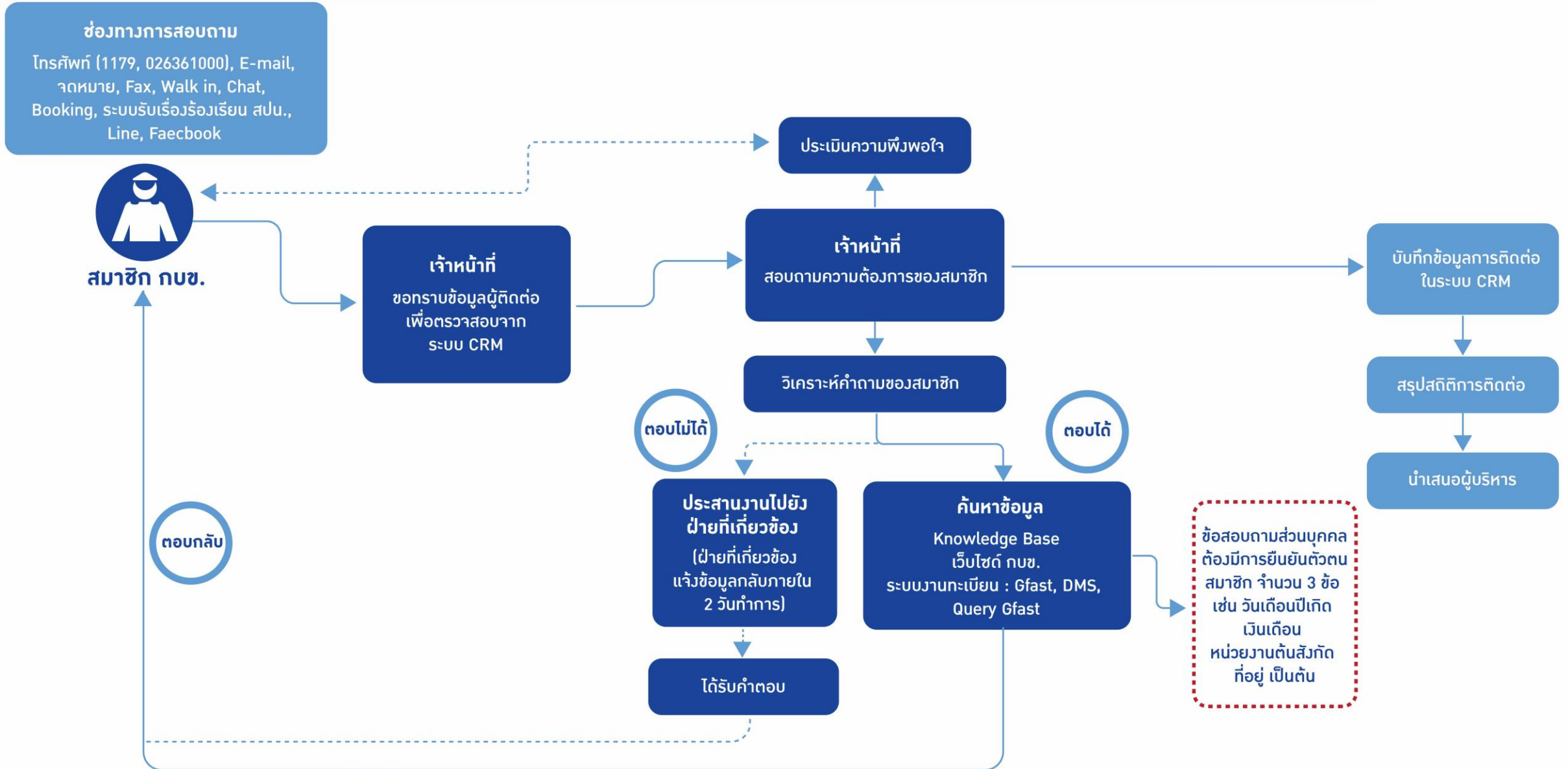
หน้าที่รับผิดชอบ	รายละเอียด
การให้บริการตอบข้อสอบถาม รับข้อเสนอแนะ และรับเรื่องร้องเรียน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ให้บริการตอบข้อสอบถาม รับข้อเสนอแนะ และรับเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางการติดต่อ ดังนี้ โทรศัพท์, อีเมล, Chat, Fax, Walk in, จดหมาย, Facebook, Line, ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สปน.</li> <li>2. ประสานงานไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้องและติดตามความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิก เจ้าหน้าที่หน่วยงาน และทายาท</li> </ol>
การให้บริการปรึกษาทางการเงิน	<p>การให้บริการปรึกษาทางการเงินแก่สมาชิก โดยมีหัวข้อในการให้บริการ คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เลือกแผนการลงทุน</li> <li>2. วางแผนเกษียณ (Twin)</li> <li>3. ออมเพิ่ม</li> <li>4. สิทธิประโยชน์จาก กบข.</li> </ol>
การบริการตอบข้อสอบถามอัตโนมัติ (Chatbot)	<p>ผ่านช่องทาง App กบข.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ตรวจสอบการตอบข้อสอบถาม Chatbot</li> <li>2. เทรนการตอบให้ Bot ตอบได้อย่างครอบคลุม และถูกต้องครบถ้วน</li> </ol>
Outbound Call	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การ Outbound เชิญสมาชิกเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ</li> <li>2. การ Outbound แนะนำและประชาสัมพันธ์โครงการต่างๆ</li> </ol>
สนับสนุนกลุ่มงาน	<p>ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย เช่น ร่วมตอบคำถามในกิจกรรมต่างๆ ของทีมสื่อสาร ออกบูธกับฝ่ายสวัสดิการ เป็นต้น</p>

# Contact Center Architecture

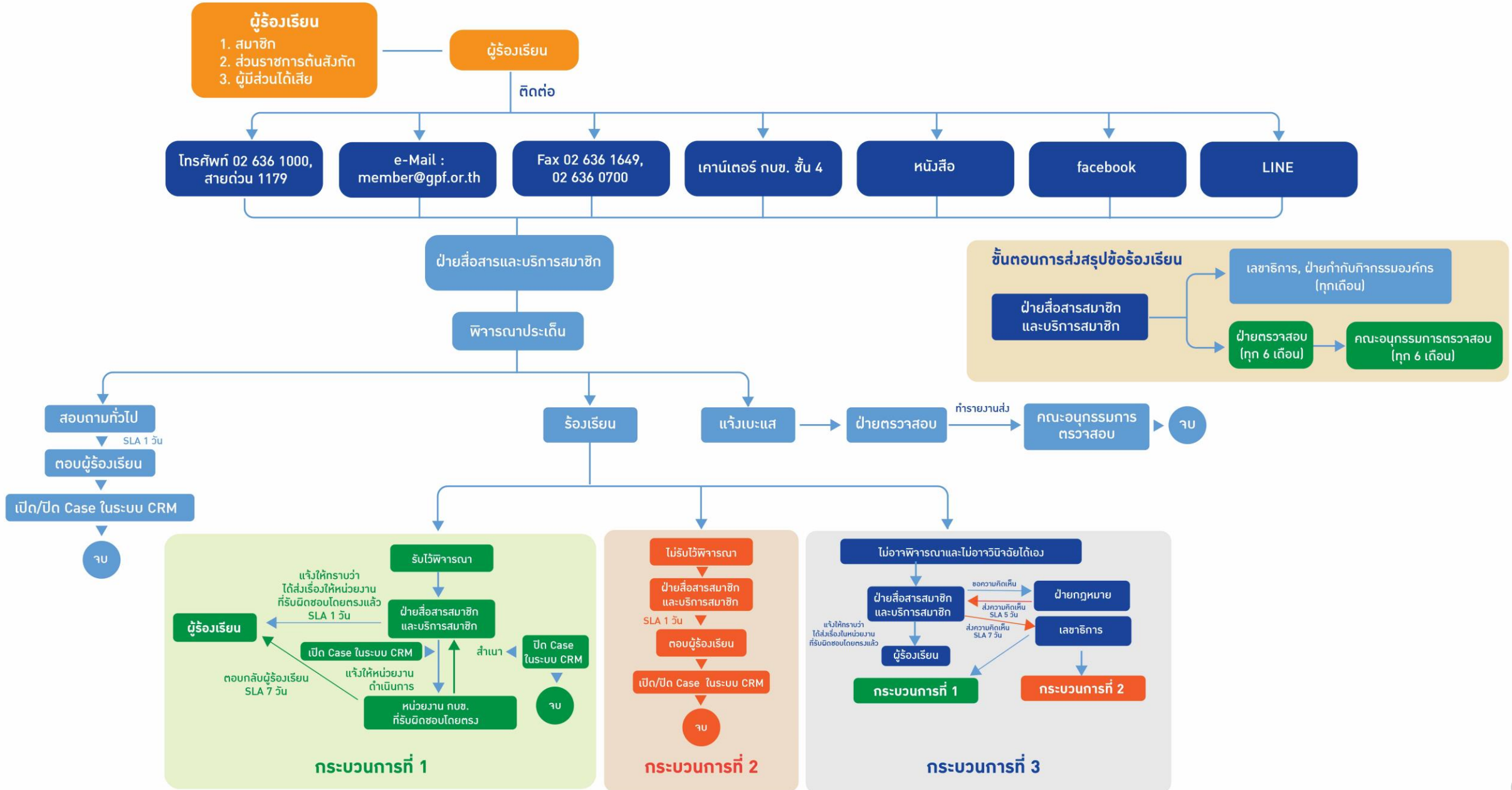




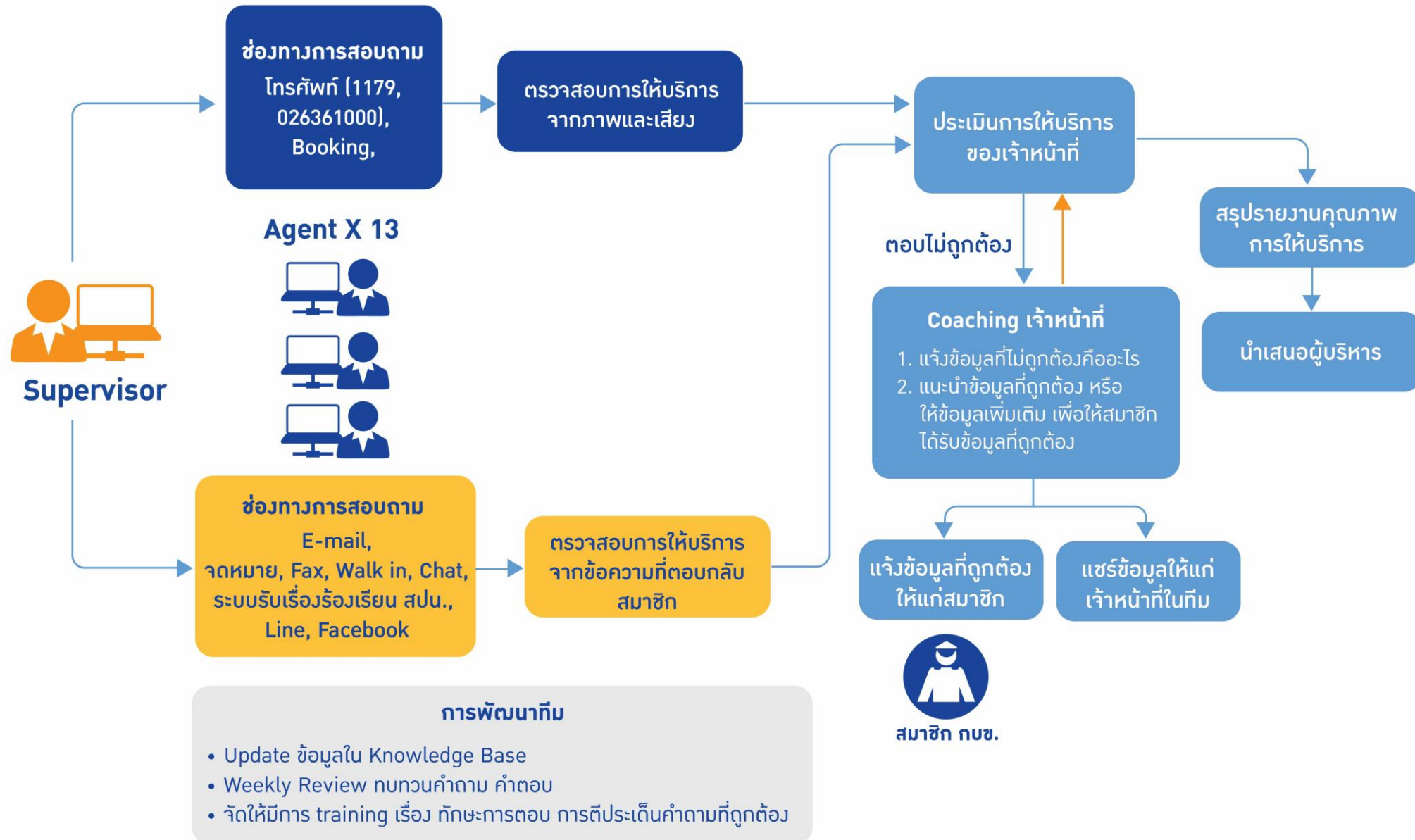
# ขั้นตอนการทำงาน



# กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน



# ขั้นตอนการควบคุมคุณภาพการให้บริการ และการพัฒนาทีม



- พระราชบัญญัติกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ พ.ศ. 2539
- ประกาศคณะกรรมการกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ เรื่อง นโยบายรรรรมากิบาลด้านสมาชิก พ.ศ. 2560

.....