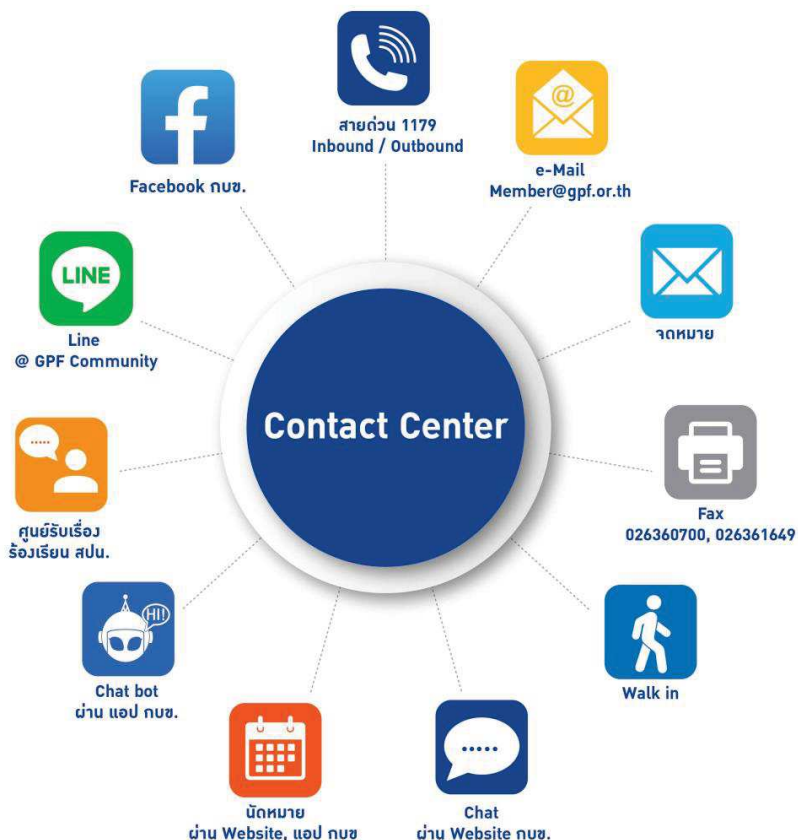




กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ

แนวทางการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการตอบข้อสอบถามสมาชิก

ช่องทางการให้บริการตอบข้อสอบถาม



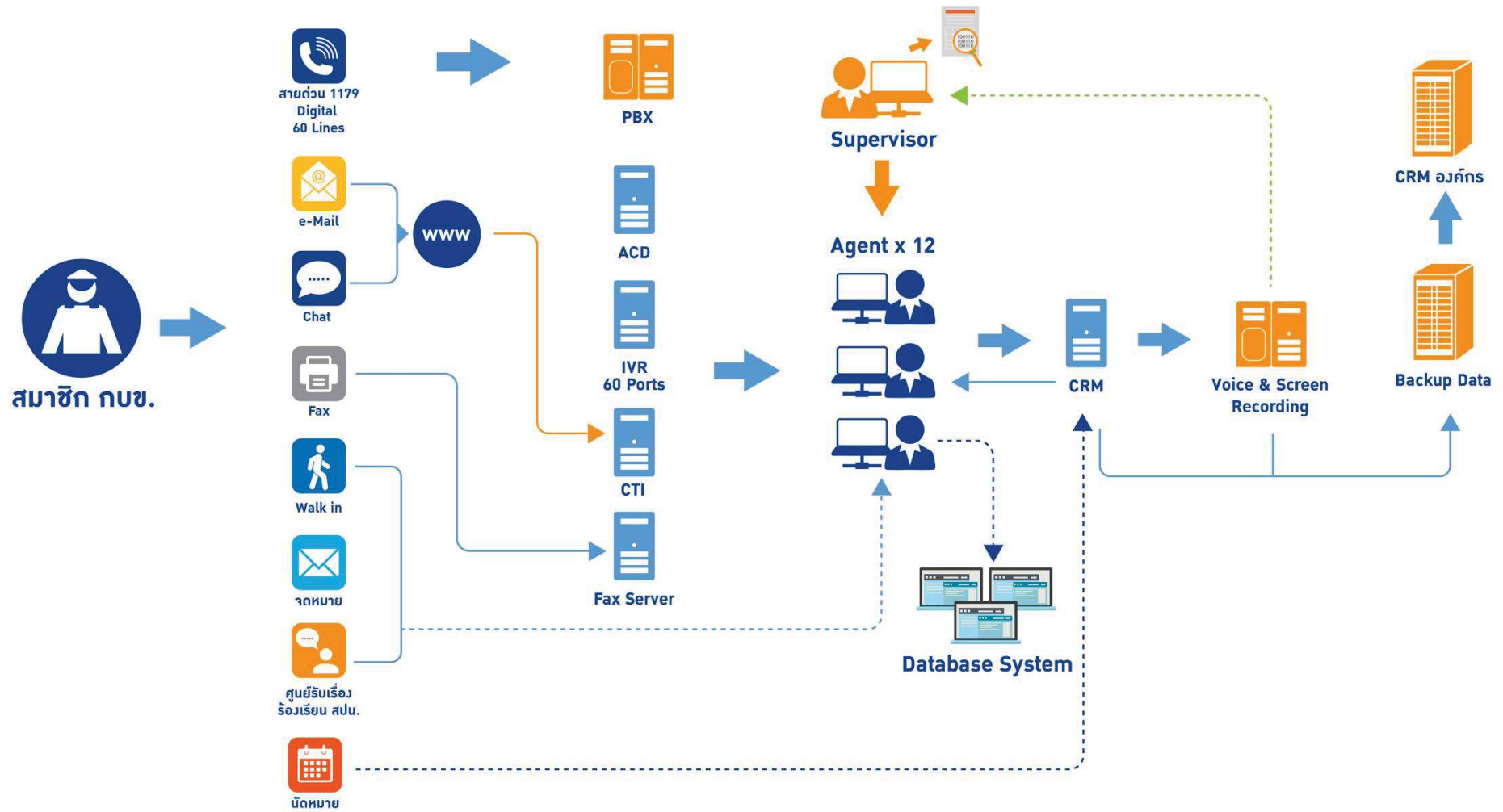
Service Level Agreement

ลำดับที่	ช่องทางการบริการ	เงื่อนไขการให้บริการ	ระยะเวลาดำเนินการ
1	Inbound	หลังจากการได้รับการติดต่อจากสมาชิก	ดำเนินการภายใน 24 ชั่วโมง
	Leave Voice	สมาชิกได้รับการติดต่อ 100 %	ดำเนินการติดต่อกลับภายใน 2 ชั่วโมง
	Call back	สมาชิกได้รับการติดต่อ 100 %	ดำเนินการติดต่อกลับภายใน 2 ชั่วโมง
	Outbound	ติดต่อสมาชิก 100 %	ดำเนินการภายใน 24 ชั่วโมง
2	e-mail	หลังจากการได้รับการติดต่อจากสมาชิก	ดำเนินการภายใน 4 ชั่วโมง (ในวันทำการ)
3	จดหมาย	หลังจากการได้รับการติดต่อจากสมาชิก	ดำเนินการภายใน 5 วันทำการ
4	fax	หลังจากการได้รับการติดต่อจากสมาชิก	ดำเนินการภายใน 24 ชั่วโมง
5	ติดต่อด้วยตนเอง (Walk in)	หลังจากสมาชิกเข้ามาใช้บริการ	ดำเนินการภายใน 24 ชั่วโมง
6	Chat	หลังจากการได้รับการติดต่อจากสมาชิก	ดำเนินการภายใน 24 ชั่วโมง
7	ระบบนัดหมาย (Booking)	ตามเวลาที่สมาชิกนัดหมาย	ดำเนินการภายใน 24 ชั่วโมง
8	Chat bot	ตอบทันทีที่สอบถาม	ดำเนินการภายใน 24 ชั่วโมง
9	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สปน.	หลังจากการได้รับการติดต่อ	ดำเนินการภายใน 5 วันทำการ
10	Line	หลังจากการได้รับการติดต่อจากสมาชิก	ดำเนินการภายใน 24 ชั่วโมง
11	Facebook	หลังจากการได้รับการติดต่อจากสมาชิก	ดำเนินการภายใน 24 ชั่วโมง

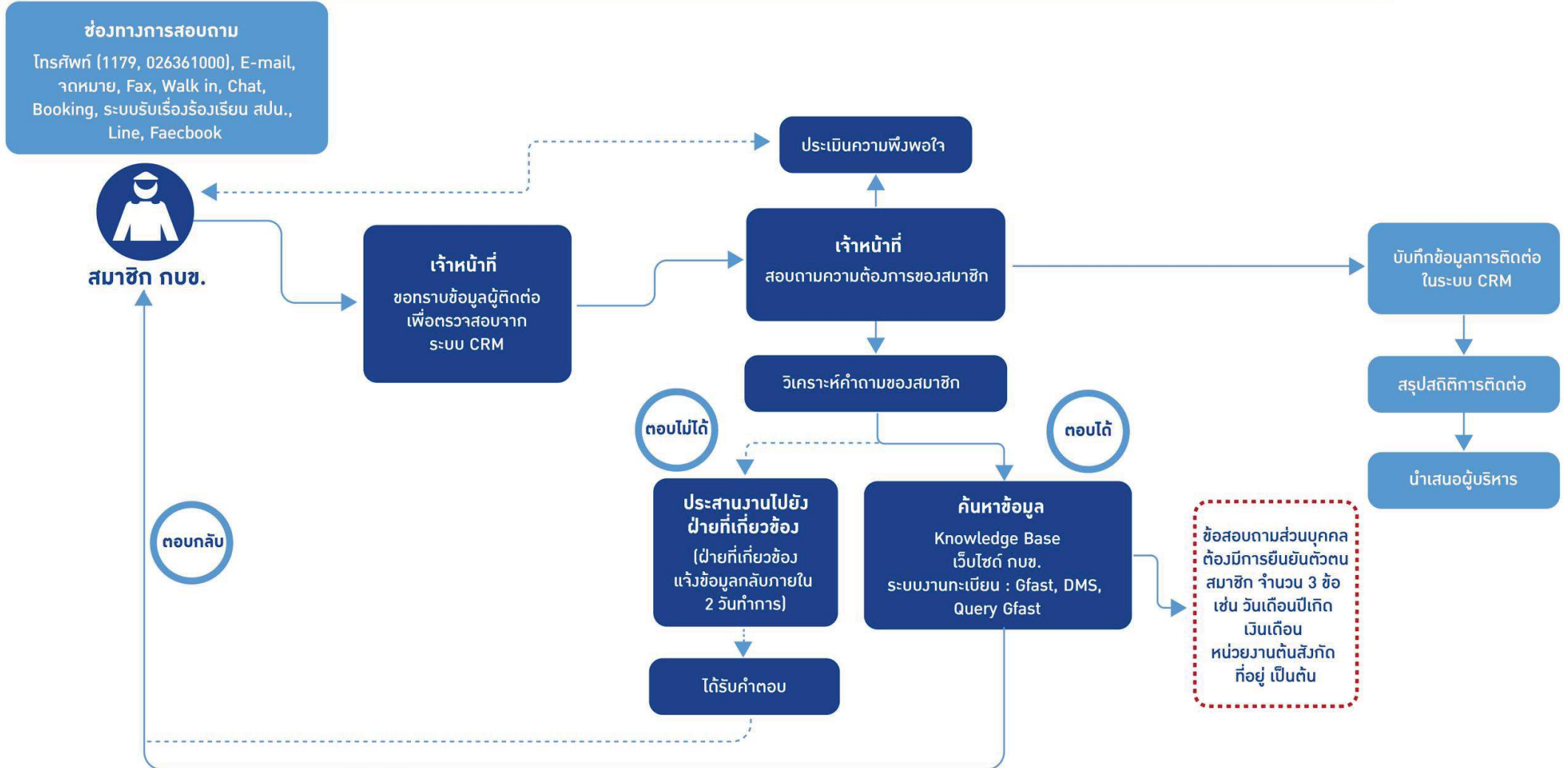
ขอบเขตการปฏิบัติงาน

หน้าที่รับผิดชอบ	รายละเอียด
การให้บริการตอบข้อสอบถาม รับข้อเสนอแนะ และรับเรื่องร้องเรียน	1. ให้บริการตอบข้อสอบถาม รับข้อเสนอแนะ และรับเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางการติดต่อ ดังนี้ โทรศัพท์, อีเมล, Chat, Fax, Walk in, จดหมาย, Facebook, Line, ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สปน. 2. ประสานงานไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้องและติดตามความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิก เจ้าหน้าที่หน่วยงาน และทายาท
การให้บริการปรึกษาทางการเงิน	การให้บริการปรึกษาทางการเงินแก่สมาชิก โดยมีหัวข้อในการให้บริการ คือ 1. เลือกแผนการลงทุน 2. วางแผนเกษียณ (Twin) 3. ออมเพิ่ม 4. สิทธิประโยชน์จาก กบข.
การบริการตอบข้อสอบถามอัตโนมัติ (Chatbot)	ผ่านช่องทาง App กบข. 1. ตรวจสอบการตอบข้อสอบถาม Chatbot 2. เสนอการตอบให้ Bot ตอบได้อย่างครอบคลุม และถูกต้องครบถ้วน
Outbound Call	1. การ Outbound เชิญสมาชิกเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ 2. การ Outbound แนะนำและประชาสัมพันธ์โครงการต่างๆ
สนับสนุนกลุ่มงาน	ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย เช่น ร่วมตอบคำถามในกิจกรรมต่างๆ ของทีมสื่อสาร ออกบูธกับฝ่ายสวัสดิการ เป็นต้น

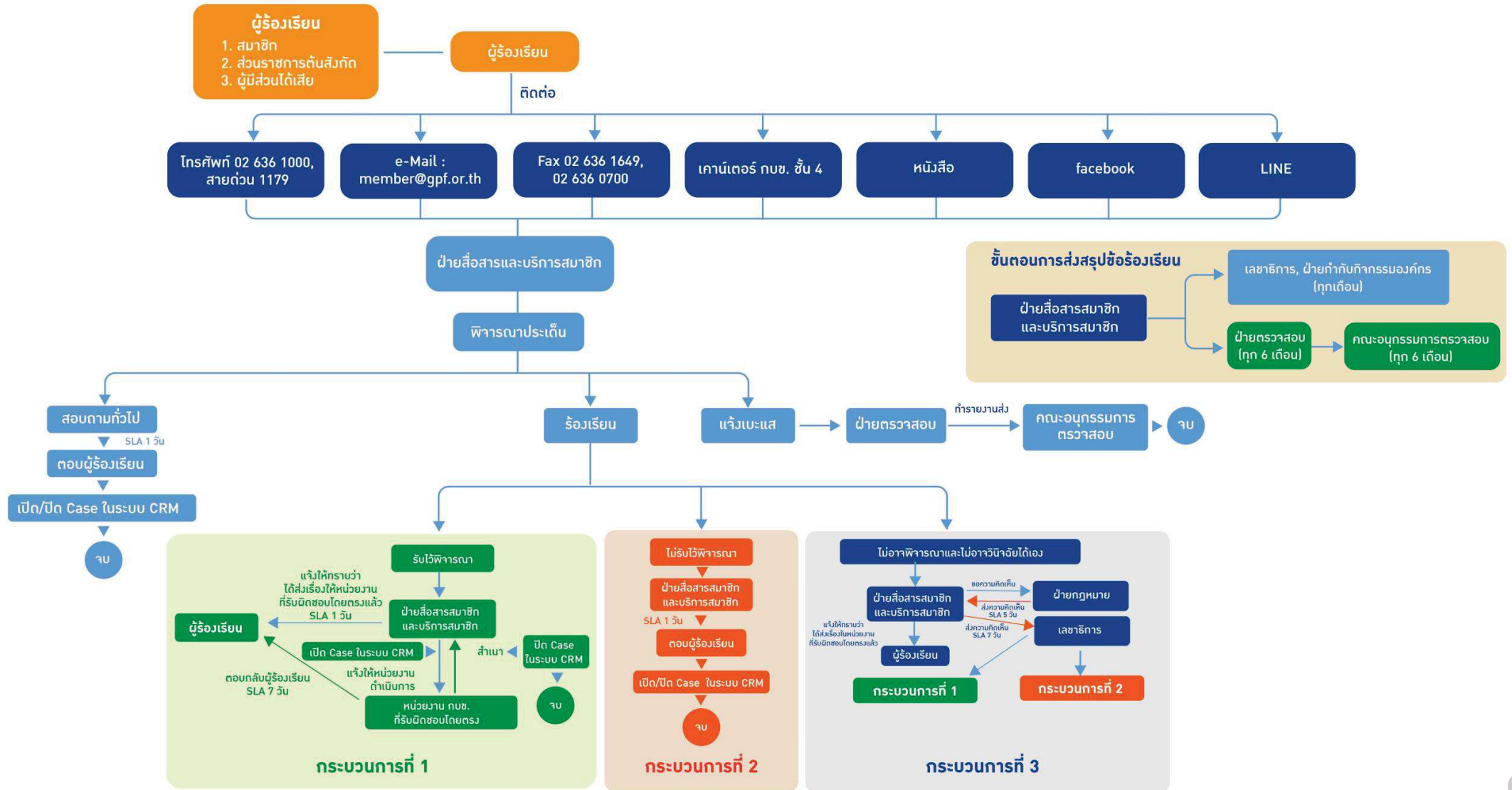
Contact Center Architecture



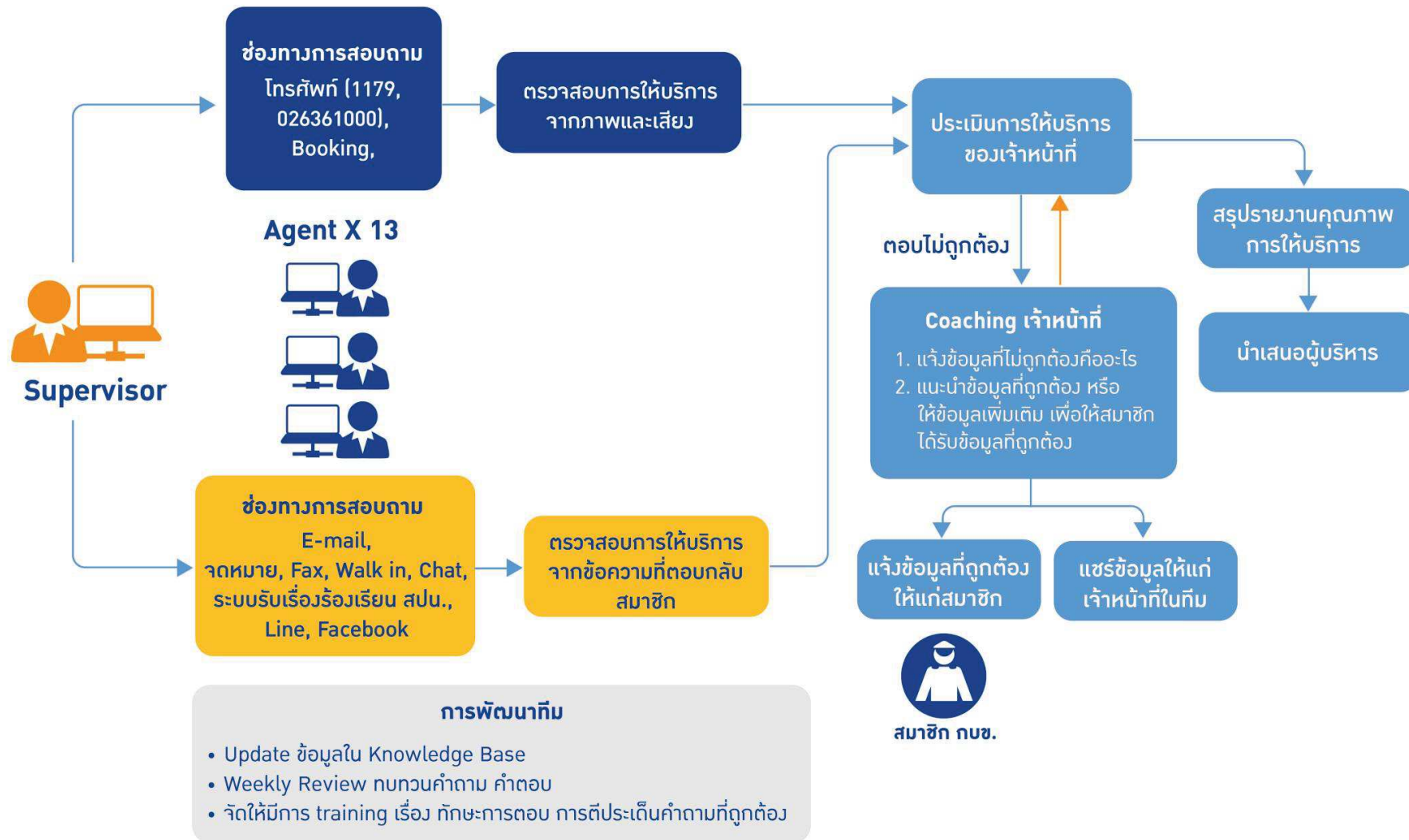
ขั้นตอนการทำงาน



กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน



ขั้นตอนการควบคุมคุณภาพการให้บริการ และการพัฒนาทีม



- พระราชบัญญัติกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ พ.ศ. 2539
- ประกาศคณะกรรมการกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ เรื่อง นโยบายยุทธมาภิบาลด้านสมาชิก พ.ศ. 2560
- พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562