

กบข. เสริมบริการสอบถามข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต ทาง Chat และ Co-Browse

กบข. สมาชิก เสริมบริการสอบถามข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ด้วยบริการ Chat และ Co-Browse ง่ายเพียงปลายนิ้วสัมผัส

นางอมฤตา สุวรรณจินดา ผู้ช่วยเลขาธิการสายสมาชิกสัมพันธ์และกิจกรรมสาธารณะ กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (กบข.) เปิดเผยว่าปัจจุบันเป็นยุคสังคมข้อมูลข่าวสารที่ต้องการอาศัยความรวดเร็ว ฉับไวอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางในการดำเนินงานของ กบข. ในปัจจุบัน ที่ได้พัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการบริการตอบข้อสอบถามแก่สมาชิกทั่วประเทศ ด้วยช่องทาง การ Chat และ Co-browse ของศูนย์บริการข้อมูลสมาชิก กบข. ซึ่งเป็นบริการที่เหมาะสมอย่างยิ่งสำหรับสมาชิกที่ชื่นชอบการใช้อินเทอร์เน็ต และต้องการสื่อสารโต้ตอบกับเจ้าหน้าที่ของ ศูนย์บริการสมาชิก กบข. ได้แบบ real time

โดยรูปแบบบริการ Chat หรือบริการผ่านการพิมพ์ข้อความโต้ตอบระหว่างกันบนเว็บไซต์ จะเป็นบริการที่ให้ข้อมูลและตอบคำถามต่างๆ แก่สมาชิกโดยการพิมพ์สนทนาโต้ตอบระหว่างกันผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งเมื่อสมาชิกติดต่อเข้ามาผ่านเว็บไซต์ กบข. ที่ www.gpf.or.th ที่เมนูข้อมูลประชาสัมพันธ์ หัวข้อติดต่อ กบข. แล้วเลือกหัวข้อ Web Chat ก็จะสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ กบข. เพื่อสอบถามข้อมูลทุกเรื่องเกี่ยวกับ กบข. ได้ในทันที

ส่วนบริการ Co-Browse หรือบริการให้คำแนะนำช่วยเหลือเมื่อเข้ามาใช้บริการในเว็บไซต์ ระบบจะทำการเชื่อมต่อหน้าจอคอมพิวเตอร์ของสมาชิกและเจ้าหน้าที่ของ กบข. ให้อยู่ในหน้าจอเดียวกันโดยอัตโนมัติ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถแนะนำและอธิบายข้อมูลหรือขั้นตอนวิธีการต่างๆ เช่น วิธีการค้นหาข้อมูลในเว็บไซต์ กบข. รวมทั้งการกรอกข้อมูลต่างๆ เป็นต้น ด้วยรูปแบบการผสมผสานการทำงานระหว่างบริการทาง Chat และ Co-Browse ในเวลาเดียวกัน ทั้งนี้ หากสมาชิกสนทนากับเจ้าหน้าที่แล้วและไม่มีการตอบรับภายใน 3 นาที ระบบจะดำเนินการยกเลิกการบริการโดยอัตโนมัติ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถบริการสมาชิกรายถัดไป

โดยบริการทั้ง 2 รูปแบบนี้ เป็นส่วนหนึ่งของศูนย์บริการข้อมูลสมาชิก กบข. ที่พร้อมให้บริการแก่สมาชิกในลักษณะ Multi-Channel Contact Center ที่ไม่ว่าสมาชิกจะเลือกใช้บริการสอบถามข้อมูลในรูปแบบใด ทั้งโทรศัพท์ อีเมล โทรสาร จดหมาย สมาชิกก็จะได้รับการอำนวยความสะดวกในทุกช่องทาง

หากสมาชิกต้องการสอบถามข้อมูลใดๆ เพิ่มเติมสามารถติดต่อสอบถามได้ที่ ศูนย์บริการข้อมูลสมาชิก กบข. โทร. 1179 กด 6 หรือที่ member@gpf.or.th

ศูนย์บริการข้อมูลสมาชิก กบข. โทร. 1179 กด 6 member@gpf.or.th / www.gpf.or.th