กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ

ข่าว กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ

ที่ นร 0203.04/ว 2219 กบข.

เรียน ผอ.สำนัก, ผอ.กอง และหัวหน้าหน่วยงาน

เพื่อโปรดดำเนินการ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ข้าราชการที่เป็น สมาชิก กบข. ในสังกัดได้ทราบต่อไป

(นางอุษา จารุสา)
ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่
25 ก.ค. 2550

เรียน

กบข.เผยผลสำรวจความพึงพอใจสมาชิกกว่าร้อยละ 96 ปลื้มการให้บริการ

กบข.ปลื้มผลสำรวจความพึงพอใจสมาชิกในการให้บริการ เผยร้อยละ 96.42 พอใจการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้องและแม่นยำ พร้อมเปิดใจดำเนินงานตามนโยบาย "สมาชิกสำคัญที่สุด"

นางอมฤดา สุวรรณจินดา ผู้อำนวยการอาวุโสฝ่ายสมาชิกสัมพันธ์กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (กบข.) เปิดเผยว่าภายหลังจากที่ กบข. ได้เปิดให้สมาชิกได้ใช้บริการสอบถามข้อมูลข่าวสารผ่านทางระบบ Multi – Channel Contact Center ซึ่งเป็นระบบเทคโนโลยีที่สามารถให้บริการการติดต่อสื่อสารในทุกๆ ช่องทางได้เวลาเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นทางโทรศัพท์ โทรสาร อีเมล์ ที่จะช่วยให้สมาชิกได้รับบริการที่หลากหลาย สะดวกรวดเร็ว ซึ่งที่ผ่านมาพบว่าสมาชิกให้ความสนใจใช้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยจากสถิติในปีที่ผ่านมาพบว่ามีจำนวนสมาชิก กบข. ที่สนใจติดต่อสอบถามเข้ามาทางศูนย์บริการข้อมูลสมาชิก กบข. เฉลี่ยเดือนละกว่า 19,000 ราย

ทั้งนี้ จากสถิติการใช้งานระบบ Multi – Channel Contact Center ตั้งแต่ปี 2550 ซึ่งจากผลการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมอยู่ที่ร้อยละ 96.42 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจค่อนข้างมาก ส่วนผลการสำรวจในด้านการพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ไม่ว่าจะเป็นด้านคุณภาพการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล ปรากฏว่าคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 93.50 ซึ่งถือว่าสมาชิกพึงพอใจค่อนข้างมากเช่นกัน

จากการรวมทุกช่องทางการติดต่อดังกล่าว พบว่าสมาชิกใช้บริการสอบถามเรื่องต่างๆ จำนวนทั้งสิ้น 114.453 เรื่อง ซึ่งเรื่องที่ติดต่อสอบถามเข้ามามากที่สุด คือเรื่องติดตามขอรับเงินคืนเมื่อพ้นสมาชิกภาพ อันดับที่สอง คือเรื่องเหตุและสิทธิในการขอรับเงินคืน อันดับที่สามคือเรื่องการทดลองคำนวณเงินเมื่อพ้นสมาชิกภาพ จึงนับได้ว่าช่องทางดังกล่าวสามารถตอบสนองความสนใจข้อมูลต่างๆ ตามที่สมาชิกต้องการจาก กบข. ได้เป็นอย่างดี

ทั้งนี้ กบข. ให้ความสำคัญอย่างมากกับสมาชิก โดยยึดหลักการดำเนินงานตามนโยบายในการให้บริการว่า "สมาชิกสำคัญที่สุด" (Member-oriented) จึงทำให้งานทุกส่วนมีเป้าหมายเพื่อสร้างผลประโยชน์ให้แก่สมาชิก อย่างไรก็ตาม ขอเชิญชวนให้สมาชิกติดต่อศูนย์บริการข้อมูลสมาชิก กบข. โทร.1179 กด 6 เพื่อสอบถามข้อมูลต่างๆ ได้ทุกวันและเวลาราชการ

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

ชั้น 4 เลขที่ 990 ถ.พระราม 4 สีลม บางรัก กรุงเทพฯ 10500 โทร. 0-2636-1000 โทรสาร 0-2636-0603-4
www.gpf.or.th e-mail: member@gpf.or.th

23 ก.ค. 50