



Contact Center 1506 สำนักงานประกันสังคม

โดย ศูนย์สารนิเทศ
สำนักงานประกันสังคม



“

Contact Center 1506 สำนักงานประกันสังคม เป็นการพัฒนาระบบ Contact Center ที่สามารถตอบสนองพฤติกรรมการใช้บริการในยุคปัจจุบัน โดยมีการพัฒนาการให้บริการจากรูปแบบ Multi-Channel เป็นการบริหารข้อมูลแบบองค์รวม (Omni Channel) ขึ้น โดยนำระบบ speech recognition การจดจำเสียง ทำให้ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องให้ข้อมูลซ้ำในการใช้บริการครั้งต่อไป นอกจากนี้ ยังมีระบบ chat bot การตอบข้อซักถามโดยระบบอัตโนมัติ และมีระบบวอร์รูม (war room) การประมวลผลการให้บริการ ซึ่งผู้บริหารสามารถทราบข้อมูลได้ real time เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจ นำมาสู่การกำหนดมาตรการและนโยบายสำคัญที่จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกันตน ทั้งนี้สำนักงานประกันสังคมจะตอบรับการร้องเรียนเบื้องต้นในทันที และดำเนินการส่งเรื่องให้กับหน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการเพื่อแก้ปัญหาให้แก่ผู้ร้องเรียนภายใน 25 วันทำการ

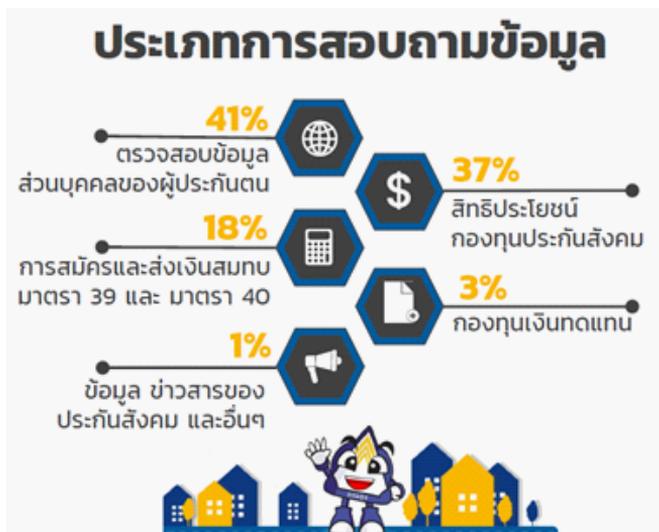
”





Contact Center 1506

สำนักงานประกันสังคมได้จัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลผ่านสายด่วน 1506 มาตั้งแต่ปี 2537 เพื่อรองรับการตอบข้อสงสัยของผู้ประกันตนเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ กองทุนประกันสังคม และกองทุนเงินทดแทน โดยในปี 2558 ได้มีการพัฒนา การให้บริการในรูปแบบ Multi Channel ซึ่งนอกจากช่องทางโทรศัพท์แล้ว ยังให้บริการผ่านช่องทาง internet ได้แก่ Web chat และ e-mail โดยในช่วง ปี 2558 - 2560 มีผู้ใช้บริการเฉลี่ยเดือนละ 156,889 สาย ซึ่ง Contact Center 1506 ถือเป็นศูนย์กลางการให้บริการข้อมูลข่าวสารงานประกันสังคม ที่มีประสิทธิภาพ ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ในการเดินทาง นอกจากนี้ยังให้บริการรับเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะติชม พร้อมทั้ง ให้คำปรึกษา/แนะนำ ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง



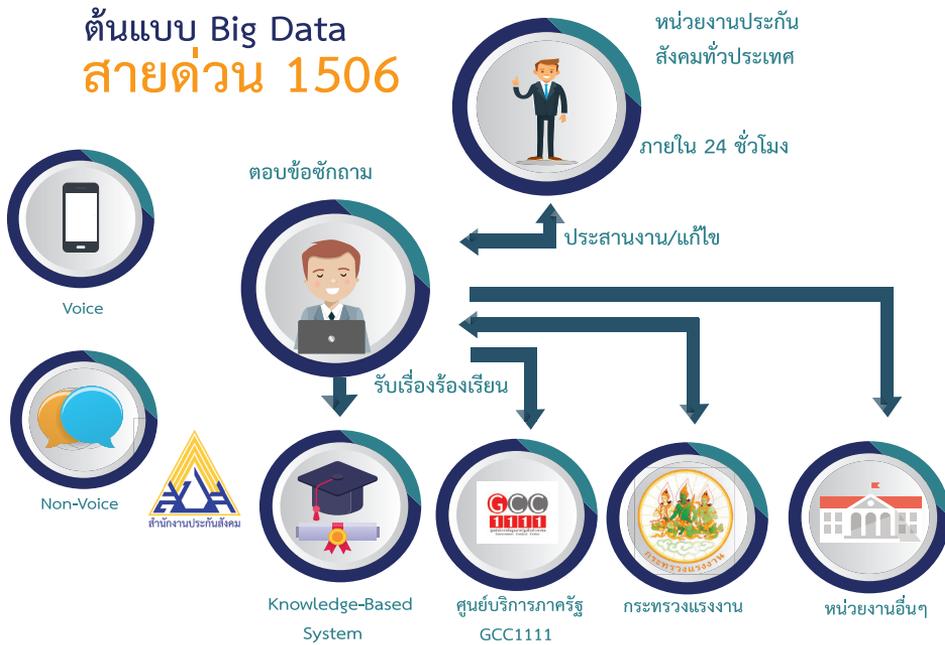


รูปแบบการให้บริการในยุคดิจิทัล

ปัจจุบันผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมการสื่อสารที่เปลี่ยนไป โดยเปลี่ยนมาสอบถามข้อมูลผ่านเครื่องมือสื่อสารของตนเอง (โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ พกพา) มากยิ่งขึ้น สำนักงานประกันสังคมจึงได้ขยายขอบเขตการให้บริการให้ครอบคลุมทุกช่องทาง ทั้งทางระบบโทรศัพท์ และ Social media โดยมีการบริหารข้อมูลแบบองค์รวม (Omni Channel) ไม่ว่าผู้ใช้บริการจะติดต่อผ่านเครื่องมือสื่อสารใด เจ้าหน้าที่ให้บริการจะสามารถเห็นประวัติการติดต่อ โดยผู้ใช้บริการไม่ต้องบอกเล่าซ้ำ นอกจากนี้สายด่วน 1506 ยังตอบสนองต่อรูปแบบการใช้ชีวิตของคนรุ่นใหม่ที่ชอบหาข้อมูลด้วยตนเองด้วยระบบบริการข้อมูลอัตโนมัติสามารถเลือกฟัง หรือ สอบถามผ่าน Facebook เพื่อให้ Chat Bot ตอบข้อมูลก็ได้

ระบบสนับสนุนการให้บริการ





ต้นแบบ Big Data

ศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม Contact Center 1506 มีการเชื่อมต่อบริหารไปยังทุกกรมในสังกัดกระทรวงแรงงาน (กรมการจัดหางาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน) และในปี 2561 มีการปรับปรุงฐานข้อมูล (Knowledge Based) เพื่อให้การให้บริการโดยสำนักงานประกันสังคมดำเนินการรวบรวมข้อมูลคำถาม - คำตอบที่ถามบ่อยของทุกหน่วยงานภายในกระทรวงแรงงาน พร้อมทั้งต้องดำเนินการ update ข้อมูลเมื่อมีข้อมูลใหม่ และมีการเชื่อมโยงระบบรับเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานของสำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศ จำนวน 137 แห่ง นอกจากนี้มีการประมวลผลการให้บริการในประเด็นข้อสงสัยและข้อร้องเรียนต่าง ๆ แบบ real time ทำให้ผู้บริหารสามารถทราบข้อมูล ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจ กำหนดมาตรการและนโยบายสำคัญที่จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกันตน