



จกต 1/333
27 ต.ค 53
10.30 น.

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
รับที่ 808/ว2 ร.17.2
วันที่ 27 ต.ค. 2553 9.13

ที่ ทก ๐๒๐๒/ ๓๑๖๔

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ อาคารบี
ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

๑๗ ตุลาคม ๒๕๕๓

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑)
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๓ ของไตรมาสสี่

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

จัดเข้าวาระ..... 9 พ.ย. 2553

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ความเป็นมา

สืบเนื่องจากเมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๒ ที่ประชุมคณะรัฐมนตรีอนุมัติให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์บริการประชาชน (Call Center) โดยใช้บริการ “โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน” (Government Contact Center) ภายใต้การดำเนินงานของ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่ง “ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน” ได้ก่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงต่อประชาชน เพราะเป็นแหล่งบริการข้อมูลที่ประชาชนสามารถติดต่อ ๑๑๑๑ หมายเลขกลางเพียงหมายเลขเดียว (Portal Site) อีกทั้งภาครัฐสามารถเข้าถึงและรับทราบข้อมูลจากประชาชนได้โดยตรงและนำข้อมูลนั้นมาปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการ การบริการของภาครัฐให้ดียิ่งขึ้น ดังนั้น โครงการดังกล่าวจึงเป็นเครื่องมือที่สนองนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และสามารถลดช่องว่างระหว่างรัฐบาลกับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๒ ผลการดำเนินงานโครงการ

- ๑) กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้มอบหมายให้ บริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินกิจการด้านโทรคมนาคม เป็นผู้บริหารจัดการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC ๑๑๑๑) ให้กับทุกส่วนราชการ และหน่วยงานภาครัฐ เพื่อบริการข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนพร้อมทั้งรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา โดยให้บริการข้อมูลภาครัฐ ๒๐ กระทรวง และ ๑๐ ส่วนงานที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือ ทบวง และหน่วยงานอิสระ ๓ ส่วนงาน คือ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง
- ๒) ปีงบประมาณ ๒๕๕๓ โครงการGCC ๑๑๑๑ เปิดให้บริการจำนวน ๑๕๔ จุดให้บริการและมีการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความแข็งแกร่งในการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับ GCC ๑๑๑๑ โดยใช้งบประมาณรวมทั้งสิ้น จำนวน ๑๐๘,๙๓๗,๐๐๐ บาท

๓) การให้...

๓) การให้บริการของโครงการ GCC ๑๑๑๑ แบ่งออกเป็น ๔ ประเภท คือ บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน (Contact Information) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่างๆ (Literature) บริการรับเรื่องร้องเรียน (Complaint) ทั้งนี้ โครงการGCC ๑๑๑๑ ให้บริการแบบ Multi - Channel Contact Center โดยมีช่องทางในการติดต่อ คือ โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ และ เว็บไซต์

๑) สิ่งที่ประชาชนจะได้รับจากโครงการ GCC ๑๑๑๑

(ก) การติดต่อได้สะดวกจำหมายเลขโทรศัพท์ทั้งง่ายเพราะมีหมายเลขเดียว ๑๑๑๑ โทรทั่วยุทธ ซึ่งสามารถใช้บริการได้ตลอดเวลา ๒๔ ชั่วโมง

(ข) ได้รับบริการทันทีและรวดเร็วติดต่อจุดเดียว(First Touch Point Service) เป็นการลดขั้นตอนการติดต่อใช้บริการ

๒) สิ่งที่ภาครัฐจะได้รับจากโครงการ GCC ๑๑๑๑

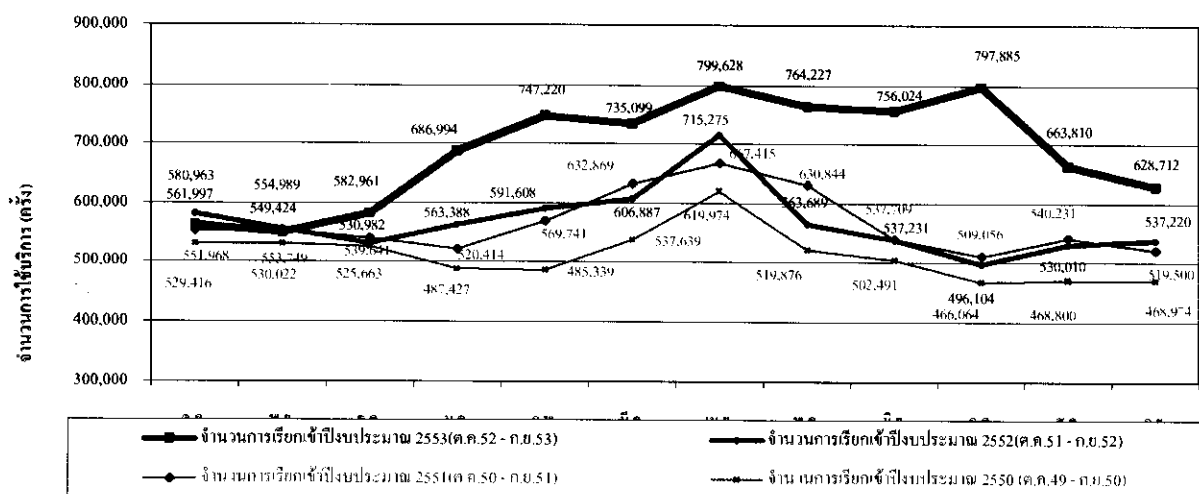
(ก) เป็นการแบ่งเบาภาระการทำงานของภาครัฐที่ต้องติดต่อกับประชาชนและสามารถรองรับภารกิจพิเศษของกระทรวงได้

(ข) เป็นการบริหารและจัดการแบบรวมศูนย์ มีศูนย์ข้อมูลกลางของภาครัฐ ทำให้มีประสิทธิภาพในการขยายบริการได้อย่างต่อเนื่อง ประหยัดบุคลากรและงบประมาณการลงทุนในภาพรวมของภาครัฐ

๒. เรื่องเพื่อทราบ

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ขอรายงานผลการดำเนินงานศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๓ ของไตรมาสสี่ ดังนี้

๒.๑ สถิติการใช้บริการ



รูปที่ ๑ แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบจำนวนการใช้บริการ

๒.๒ บริการสอบถามข้อมูลทั่วไปแยกตามประเภทเรื่องที่มีประชาชนสนใจสอบถามดังนี้

๒.๒.๑ การเมือง-การปกครอง เช่น การจัดกิจกรรมเนื่องในวันเฉลิมพระชนมพรรษาสมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถ การเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจังหวัดกรุงเทพมหานคร เขตเลือกตั้งที่ ๖ การเลือกตั้งสมาชิกสภากรุงเทพมหานครและสมาชิกสภาเขต การทำบัตรประจำตัวประชาชนเอนกประสงค์ (Smart Card) การขอตรวจคัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ เป็นต้น ฯลฯ

๒.๒.๒ เศรษฐกิจ เช่น มาตรการและนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาล การปรับโครงสร้างเงินเดือนข้าราชการ โครงการบัตรลดหนี้ วินัยดี มีวงเงิน ราคาทองคำ โครงการขึ้นทะเบียนเกษตรกรเพื่อเข้าโครงการประกันรายได้ อัตราค่าแรงขั้นต่ำ เป็นต้น ฯลฯ

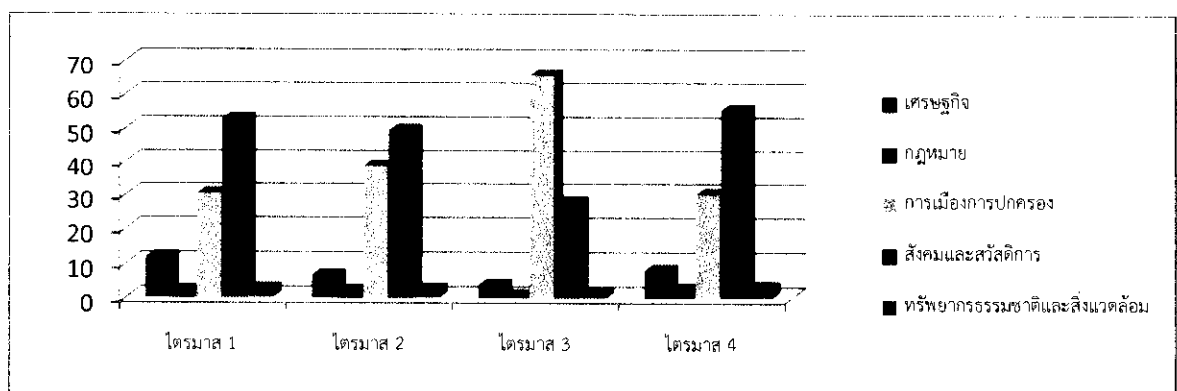
๒.๒.๓ สังคมและสวัสดิการ เช่น โครงการ ๖ วัน ๖๓ ล้านความคิด ร่วมเดินทางปฏิรูปประเทศไทย โครงการแอร์พอร์ตลิงค์ การใช้สิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้ากรณีเจ็บป่วย การจัดทำสำมะโนประชากรและเคหะ ๒๕๕๓ โครงการให้เข้าที่ราชพัสดุ ๑ ล้านไร่ เป็นต้น ฯลฯ

๒.๒.๔ การศึกษาและเทคโนโลยี เช่น กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ค่าขวัญวันแม่แห่งชาติประจำปีต่าง ๆ ค่าขวัญวันวิทยาศาสตร์แห่งชาติประจำปีต่าง ๆ รายละเอียดของการสอบ GAT และ PAT เป็นต้น ฯลฯ

๒.๓ บริการรับเรื่องร้องเรียน(Complaint)

๒.๓.๑ จากการที่โครงการ GCC ๑๑๑๑ ได้รับมอบหมายให้เป็นสายด่วนของรัฐบาล เลขหมาย ๑๑๑๑ โดยเป็นช่องทางหนึ่งในสี่ช่องทางของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งได้มีแผนการดำเนินงานเพื่อบูรณาการการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง โดยในไตรมาสสี่มีเรื่องร้องเรียนและติดตามผลเฉลี่ยจำนวน ๑๐,๓๓๘ เรื่อง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๓.๔๕

๒.๓.๒ สัดส่วนประเภทเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ประจำปี ๒๕๕๓ ของไตรมาสสี่ มีดังนี้



๒.๔ การดำเนินงานอื่นๆ ของโครงการ GCC๑๑๑๑ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๓

๒.๔.๑ การดำเนินงานร่วมกับภาครัฐ

กิจกรรม...

กิจกรรมเยี่ยมชมและร่วมออกร้านจัดนิทรรศการเผยแพร่ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC ๑๑๑๑

วันที่ ๑๗ สิงหาคม ๒๕๕๓ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้เข้าเยี่ยมชมการปฏิบัติงานศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC ๑๑๑๑

วันที่ ๑๘ สิงหาคม ๒๕๕๓ กรมประชาสัมพันธ์ ได้เข้าเยี่ยมชมการปฏิบัติงานศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC ๑๑๑๑

วันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๓ กระทรวงวัฒนธรรม ได้เข้าเยี่ยมชมการปฏิบัติงานศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC ๑๑๑๑ เพื่อให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานฝ่ายระวางวัฒนธรรม เข้าใจถึงระบบการปฏิบัติงานที่ใช้เป็นเครื่องมือในงานฝ่ายระวางฯ โดยเฉพาะการบริหารจัดการระบบที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน

วันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๕๓ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC ๑๑๑๑ ได้รับเชิญให้เข้าร่วมงานพิธีมอบรางวัล และสรุปผลโครงการต้นกล้าอาชีพ ณ โรงแรม เซ็นทารา แกรนด์ ลาตพร้าว กรุงเทพฯ

วันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๕๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เข้าเยี่ยมชมการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC ๑๑๑๑

วันที่ ๒๒ - ๒๓ กันยายน ๒๕๕๓ ได้ร่วมออกร้านจัดนิทรรศการใน “ICT ชุมชน ร่วมใจ จับมือก้าวไกล สู่สากล” ณ อาคารทรงเหลี่ยม ชั้น ๔ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ๘๐ พรรษา กรุงเทพฯ

วันที่ ๒๒ - ๒๔ กันยายน ๒๕๕๓ ได้ร่วมออกร้านจัดนิทรรศการในงานมหกรรมทรัพยากรชีวภาพและภูมิปัญญาท้องถิ่นประจำปี ๒๕๕๓ อาคารศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ๘๐ พรรษา กรุงเทพฯ

๒.๔.๒ การดำเนินงานภายในโครงการ GCC ๑๑๑๑

การพัฒนาคุณภาพของพนักงานรับสาย (Agent)

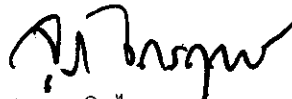
ในไตรมาสที่ได้มีการอบรมพนักงานรับสายเพื่อมุ่งเน้นเพิ่มองค์ความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนรวมถึงการให้องค์ความรู้และพัฒนาการให้กับพนักงานรับสาย เช่น หลักสูตรองค์ความรู้ของกระทรวง หลักสูตรทักษะการค้นหาข้อมูล หลักสูตรทักษะการให้บริการงาน Call Center หลักสูตรคุณภาพในการให้บริการ เป็นต้น ส่วนหลักสูตรสำหรับพนักงานรับสายเดิม เช่น หลักสูตรกฎหมายน่ารู้เกี่ยวกับการจรรยาบรรณเรื่องร้องเรียน ทำงานอย่างไรให้มีความสุข อีกทั้งมีการให้ข้อมูลความรู้เหตุการณ์ปัจจุบัน เช่น การจัดกิจกรรมเทิดพระเกียรติสมเด็จพระสังฆราช เนื่องในโอกาสคล้ายวันประสูติ วันที่ ๓ ตุลาคม โครงการหัตถกรรมรากฟันเทียมเฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ งานแสดงและประกวดพลุนานาชาติเฉลิมพระเกียรติ โครงการ บขส. ลดครึ่งราคาพาแม่เที่ยว การจัดงาน SME Thailand Expo ๒๐๑๐

๒.๕ บทวิเคราะห์

สำหรับไตรมาสสี่ภาพรวมของข้อมูลที่ประชาชนสนใจโทรสอบถาม ได้แก่ การจัดกิจกรรมเนื่องในวันเฉลิมพระชนมพรรษาสมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถ การเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จังหวัดกรุงเทพมหานคร เขตเลือกตั้งที่ ๖ การเลือกตั้งสมาชิกสภากรุงเทพมหานครและสมาชิกสภาเขต มาตรการและนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาล การลงทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ มาตรการและนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาล ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการสำรวจสำมะโนประชากรและเคหะ พ.ศ. ๒๕๕๓ ข้อมูลเกี่ยวกับไข้หวัดใหญ่พันธุ์ใหม่ ๒๐๐๙ ชนิด (H๑N๑) โดย GCC ๑๑๑๑ ได้พยายามพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องทั้งด้านข้อมูลและบุคลากร เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของประชาชนผู้ใช้บริการภาครัฐรวมถึงการรับเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้ หน่วยงานภาครัฐยังสามารถนำข้อมูลที่ประชาชนสอบถามหรือร้องเรียนไปใช้ในการวางแผนในการแก้ปัญหาการพัฒนาและประชาสัมพันธ์ สร้างความรู้ความเข้าใจให้เกิดแก่ประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบต่อไป

ขอแสดงความนับถือ


(นายจตุติ ไกรฤกษ์)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

สำนักงานปลัดกระทรวง
สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์
โทรศัพท์ ๐ - ๒๑๔๑ - ๖๘๐๒
โทรสาร ๐ - ๒๑๔๓ - ๘๐๒๓
e - mail address : Pranee.s@Mict.mail.go.th

ท. 4
สค. ได้นำเสนอคณะรัฐมนตรี
เมื่อวันที่ - 9 พ.ย. 2553 ลงมติว่า
ทราบ 

ที่ ๑๖๖ ๐๕๐๒/๒๗๐๓/๓
ลง ๒๕ ๓๕ ๕๓

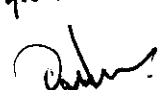
กราบเรียน นรม.

ทก. ขอให้นำรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๓ ของไตรมาสสี่ เสนอ ครม. ทราบ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติให้นำเรื่องนี้
เสนอ ครม. ทราบ ตามที่ ทก. เสนอ


(นายอาพน กิตติอาพน)
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

พรม. ๙๔๖
เข้า 1 พ.ย. 53
ออก 1 พ.ย. 53

๐๙๕๓

(นายอนันต์ เวชชาชีวะ)
นายกรัฐมนตรี
๑ พ.ย. ๕๓