



สวค. ๑/๒๘๙
วันที่ ๑๖ ก.ย. ๒๕๕๓
เวลา ๑๐.๐๕ น.

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ที่ ๖๗๙๔
๑๖ ก.ย. ๒๕๕๓ ๙/๑๘

ที่ ทก ๐๒๐๒/๒๖๕๐

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา อาคารบี
ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

๑๕ กันยายน ๒๕๕๓

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑)
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๓

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

๒๑ ก.ย. ๒๕๕๓

ัดเข้าวาระ.....

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ความเป็นมา

สืบเนื่องจากเมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๔๖ 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 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินกิจการด้านโทรคมนาคม เป็นผู้บริหารจัดการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC ๑๑๑๑) ให้กับทุกส่วนราชการ และหน่วยงานภาครัฐ เพื่อบริการข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนพร้อมทั้งรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา โดยให้บริการข้อมูลภาครัฐ ๒๐ กระทรวง และ ๑๐ ส่วนงานที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือ ทบวง และหน่วยงานอิสระ ๓ หน่วยงาน คือ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง

๒) ปีงบประมาณ ๒๕๕๓ โครงการGCC ๑๑๑๑ เปิดให้บริการจำนวน ๑๕๔ จุดให้บริการและมีการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความแข็งแกร่งในการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับ GCC ๑๑๑๑ โดยใช้งบประมาณรวมทั้งสิ้น จำนวน ๑๐๘,๙๗๗,๐๐๐ บาท

๓) การให้บริการของโครงการ GCC ๑๑๑๑ แบ่งออกเป็น ๔ ประเภท คือ บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐและ

ภาคเอกชน (Contact Information) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature) บริการรับเรื่องร้องเรียน (Complaint) ทั้งนี้ โครงการGCC ๑๑๑๑ ให้บริการแบบ Multi - Channel Contact Center โดยมีช่องทางในการติดต่อ คือ โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ และ เว็บไซต์

๔) สิ่งที่ประชาชนจะได้รับจากโครงการ GCC ๑๑๑๑

(ก) การติดต่อได้สะดวกจำหมายเลขโทรศัพท์ง่ายเพราะมีหมายเลขเดียว ๑๑๑๑ โทรทั่วไทย ซึ่งสามารถใช้บริการได้ตลอดเวลา ๒๔ ชั่วโมง

(ข) ได้รับบริการทันทีและรวดเร็วติดต่อจุดเดียว(First Touch Point Service) เป็นการลดขั้นตอนการติดต่อใช้บริการ

๕) สิ่งที่ภาครัฐจะได้รับจากโครงการ GCC ๑๑๑๑

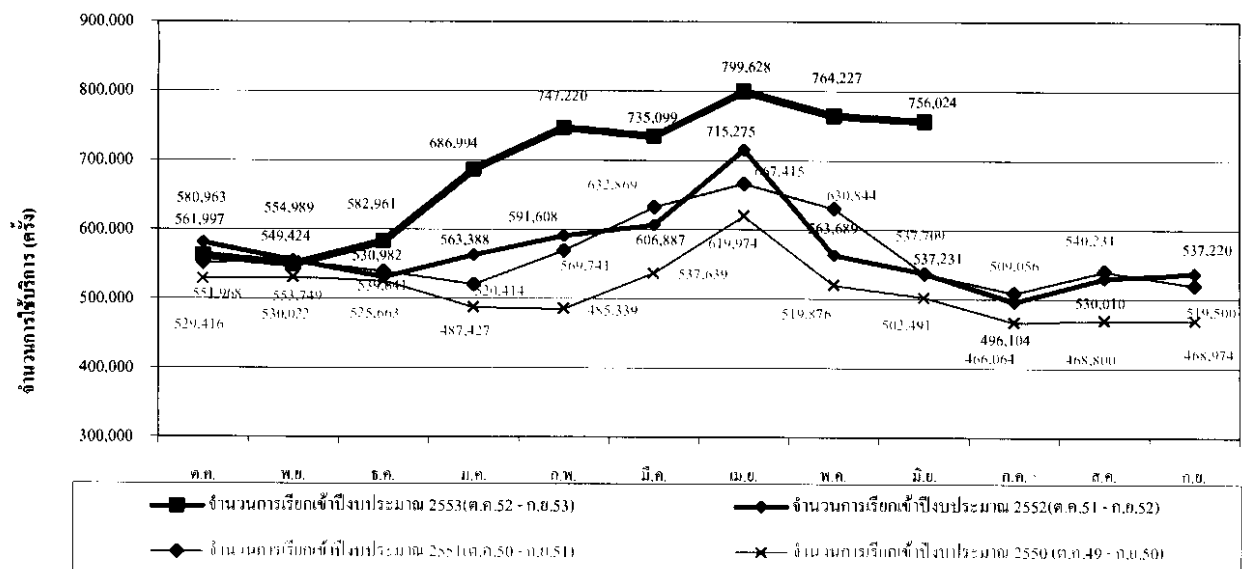
(ก) เป็นการแบ่งเบาภาระการทำงานของภาครัฐที่ต้องติดต่อกับประชาชน และสามารถรองรับภารกิจพิเศษของกระทรวงได้

(ข) เป็นการบริหารและจัดการแบบรวมศูนย์ มีศูนย์ข้อมูลกลางของภาครัฐ ทำให้มีประสิทธิภาพในการขยายบริการได้อย่างต่อเนื่อง ประหยัดบุคลากรและงบประมาณการลงทุนในภาพรวมของภาครัฐ

๒. เรื่องเพื่อทราบ

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ขอรายงานผลการดำเนินงาน ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๓ ดังนี้

๒.๑ สถิติการใช้บริการ



รูปที่ ๑ แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบจำนวนการใช้บริการ

๒.๒ บริการสอบถามข้อมูลทั่วไปแยกตามประเภทเรื่องที่มีประชาชนสนใจสอบถามดังนี้

๒.๒.๑ การเมือง-การปกครอง เช่น สถานการณ์การชุมนุมทางการเมือง การประกาศพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน วิธีการและช่องทางการร้องเรียนถึงนายกรัฐมนตรี การประกาศห้ามออกนอกเคหสถานในพื้นที่ต่าง ๆ การลงทะเบียนผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบจากการชุมนุมทางการเมือง การเลือกตั้งสมาชิกสภาเขต กรุงเทพมหานคร เป็นต้น

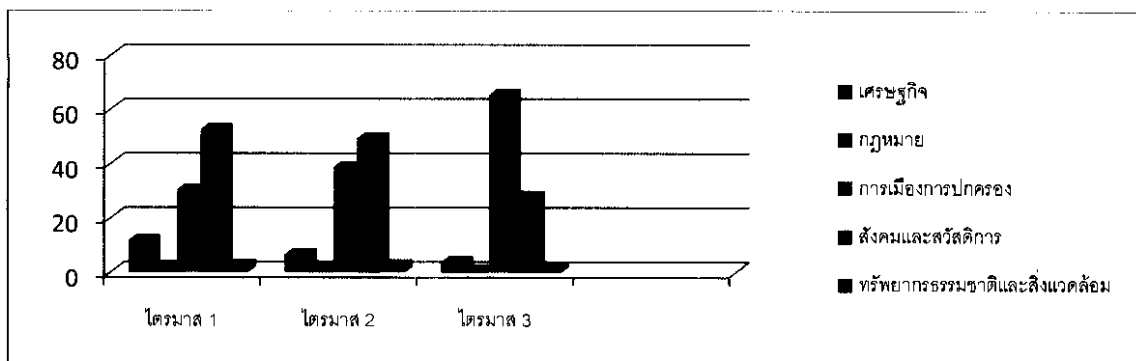
๒.๒.๒ เศรษฐกิจ เช่น โครงการสินเชื่อที่อยู่อาศัยสำหรับผู้ประกันตน ประจำปี ๒๕๕๓ โครงการปลดหนี้ในระบบ โครงการประกันรายได้เกษตรกรปีการผลิต ๒๕๕๒-๒๕๕๓ การจำหน่ายและการเปิดขายพันธบัตรออมทรัพย์ไทยเข้มแข็งปี ๒๕๕๓ มาตรการช่วยเหลือผู้ประกอบการซึ่งได้รับผลกระทบเกี่ยวเนื่องจากเหตุการณ์ชุมนุมทางการเมือง เป็นต้น ฯลฯ

๒.๒.๓ สังคมและสวัสดิการ เช่น การตรวจสอบสถานะของการขอรับเงินอุดหนุน หลังการฝึกอบรมโครงการต้นกล้าอาชีพ รายชื่อผู้ประกอบการที่ผ่านการพิจารณาการให้ความช่วยเหลือ ของคณะกรรมการช่วยเหลือผู้ประกอบการของ ศอศ. โครงการจัดสวัสดิการเบี้ยความพิการ ฯลฯ

๒.๒.๔ การศึกษาและเทคโนโลยี เช่น การเปิดรับสมัครนักเรียน-นักศึกษาใหม่ ของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา การเลื่อนเปิดโรงเรียนในสังกัด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โครงการเรียนฟรี ๑๕ ปี หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.) เป็นต้น ฯลฯ

๒.๓ บริการรับเรื่องร้องเรียน(Complaint)

๒.๓.๑ จากการที่โครงการ GCC ๑๑๑๑ ได้รับมอบหมายให้เป็นสายด่วนของรัฐบาล หมายเลข ๑๑๑๑ โดยเป็นช่องทางหนึ่งในสี่ช่องทางของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งได้มีแผนการดำเนินงาน เพื่อบูรณาการการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง โดยมีสัดส่วนประเภทเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ มีดังนี้



๒.๔ การดำเนินงานอื่นๆ ของโครงการ GCC๑๑๑๑ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๓

๒.๔.๑ การดำเนินงานร่วมกับภาครัฐ

วันที่ ๕ - ๗ ตุลาคม ๒๕๕๒ ได้ร่วมออกร้านจัดนิทรรศการในงานวันคล้ายวันสถาปนากระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในโอกาสครบรอบ ๗ ปี ณ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา กรุงเทพมหานคร

วันที่ ๑๕ - ๑๖ ตุลาคม ๒๕๕๒ ได้ร่วมออกร้านจัดนิทรรศการในงานสัมมนาวิชาการ Biz IT ณ อาคารสารนิเทศ ๕๐ ปี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กรุงเทพมหานคร

วันที่ ๖ - ๑๑ ธันวาคม ๒๕๕๒ ได้ร่วมจัดนิทรรศการในงานเอ็มไอซีที สร้างคนสร้างชาติ ณ จังหวัดหนองคาย และจังหวัดเชียงใหม่ในวันที่ ๒๖ - ๒๘ ธันวาคม ๒๕๕๒

วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๓ ได้นำเสนอผลการดำเนินงานศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ต่อการประชุมผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง CIO ของทุกกระทรวง
วันที่ ๑๔ ...

วันที่ ๑๔ พฤษภาคม ๒๕๕๓ ได้มีการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่องการ
ทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับ GCC ๑๑๑๑ ณ โรงแรมมิราเคิลแกรนด์ คอนเวนชัน
ถนนวิภาวดีรังสิต กรุงเทพมหานคร

วันที่ ๒๕ มิถุนายน ๒๕๕๓ ข้าราชการสำนักบริหารกลาง สำนักงาน
คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ (สสม.) ได้เข้าเยี่ยมชมศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
GCC ๑๑๑๑

๒.๔.๒ การดำเนินงานภายในโครงการ GCC ๑๑๑๑

การพัฒนาคุณภาพของพนักงานรับสาย (Agent)

การพัฒนาคุณภาพของพนักงานรับสายได้มีการอบรมพนักงานเพื่อมุ่งเน้น
เพิ่มองค์ความรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนรวมถึงการให้องค์ความรู้ให้กับพนักงาน
รับสายที่เข้าทำงานใหม่และพนักงานรับสายเดิม เช่น หลักสูตรการใช้ทักษะการให้บริการงาน Call
Center หลักสูตรจิตวิทยาในการทำงาน หลักสูตรสนทนาภาษาอังกฤษพื้นฐาน หลักสูตรพัฒนา
คุณภาพการให้บริการ หลักสูตรการควบคุมอารมณ์ในการทำงาน หลักสูตรกฎหมายในชีวิตประจำวัน
หลักสูตรการขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าว อีกทั้งมีการให้ข้อมูลความรู้เหตุการณ์ปัจจุบันด้วย

๒.๕ บทวิเคราะห์

ตั้งแต่เริ่มปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ ข้อมูลที่ประชาชนโทรสอบถาม เช่น
สถานการณ์การชุมนุมทางการเมือง การประกาศพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์
ฉุกเฉิน การตรวจสอบสถานะของการขอรับเงินอุดหนุนหลังการฝึกอบรมโครงการต้นกล้าอาชีพ
โครงการสินเชื่อที่อยู่อาศัยสำหรับผู้ประกันตน ประจำปี ๒๕๕๓ โครงการปลดหนี้บัตรเครดิต โครงการ
ประกันรายได้เกษตรกร ปีการผลิต ๒๕๕๒-๒๕๕๓ สถานที่จำหน่ายสินค้าเพื่อช่วยเหลือผู้ค้าที่ได้รับ
ผลกระทบจากเหตุการณ์ชุมนุม มาตรการช่วยเหลือผู้ประกอบการซึ่งได้รับผลกระทบเกี่ยวเนื่องจาก
เหตุการณ์ชุมนุมทางการเมือง การเปิดรับสมัครนักเรียน-นักศึกษาใหม่ของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ
 เป็นต้น จึงเห็นได้ว่าศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC ๑๑๑๑ เป็นช่องทางหนึ่งที่ช่วย
เผยแพร่ประชาสัมพันธ์นโยบายและโครงการต่าง ๆ ของภาครัฐสู่ประชาชน รวมทั้งตอบสนองความ
ต้องการของประชาชนที่สนใจข้อมูล และโครงการพิเศษต่าง ๆ ของภาครัฐ จึงนับได้ว่าโครงการ GCC
๑๑๑๑เป็นเครื่องมือหนึ่งของภาครัฐ สำหรับติดต่อและเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างรัฐกับ
ประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบต่อไป

กราบเรียน นรม.

๐๙๕๕

ขอแสดงความนับถือ

(นายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ)

นายกรัฐมนตรี

๙๙ ๙๙๙๙

(นายจตุติ ไกรฤกษ์)

ทก. ขอให้สำเนาผลงานผลการดำเนินงาน
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
(GCC ๑๑๑๑) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๓
เสนอ ครม.ทราบ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ
ให้นำเรื่องนำเสนอ ครม. ทราบ ตามที่ ทก. เสนอ

๙๙ -

(นายสุรชัย ภูประเสริฐ)
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักงานปลัดกระทรวง

สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์

โทรศัพท์ ๐ - ๒๑๔๑ - ๖๘๐๒

โทรสาร ๐ - ๒๑๔๓ - ๘๐๒๓

ท ๒๐

สลด. ได้นำเสนอคณะรัฐมนตรี

เมื่อวันที่ 21 ก.ย. 2553 ลงมติว่าที่ ๔๙.๐๕๐๖/๒๒๙๓/๓

ทราบ ๙๙

๙๙.๑๗ ก.ย. ๕๓.

๙๙
17.๐๙.๕3

นรณ. 517
๙๙ ๙๙๙๙
๙๙๙๙

๙๙๙๙ ๙๙๙๙
๙๙๙๙ ๙๙๙๙ ๙๙๙๙