



แบบจ.ป.ว

สวค. ๑/๑๐
วันที่ ๑๖ มี.ค. ๖๓
เวลา ๑๖.๑๕

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

รหัสเรื่อง : ส๑๐๒ (๑๖๑๗)

รับที่ : ๘๒๘๓๗/๕๔ ๑๖ มี.ค.

วันที่ : ๒๕ มี.ค. ๕๔ เวลา : ๑๔:๕๖

ที่ ทก ๐๒๐๒/๘๕๐

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ อาคารบี
ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

๒๕ มีนาคม ๒๕๕๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ ของไตรมาสแรก

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ด้วยกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ขอเสนอ รายงานผลการดำเนินงาน
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑) มาเพื่อคณะรัฐมนตรีทราบ

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ความเป็นมา

สืบเนื่องจากเมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๔๖ ที่ประชุมคณะรัฐมนตรีอนุมัติให้
ทุกส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์บริการประชาชน (Call Center) โดยใช้
บริการ โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center) ภายใต้การ
ดำเนินงานของ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
ได้ก่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงต่อประชาชน เพราะเป็นแหล่งบริการข้อมูลที่ประชาชนสามารถติดต่อ ๑๑๑๑
หมายเลขกลางเพียงหมายเลขเดียว (Portal Site) อีกทั้งภาครัฐสามารถเข้าถึงและรับทราบข้อมูลจาก
ประชาชนได้โดยตรงและนำข้อมูลนั้นมาปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการ การบริการของภาครัฐ
ให้ดียิ่งขึ้น ดังนั้น โครงการดังกล่าวจึงเป็นเครื่องมือที่สนองนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และสามารถ
ลดช่องว่างระหว่างรัฐบาลกับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๒ ผลการดำเนินงานโครงการ

๑) กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้มอบหมายให้ บริษัท
ทีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินกิจการด้านโทรศัพท์คมนาคม เป็นผู้บริหาร
จัดการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC ๑๑๑๑)
ให้กับทุกส่วนราชการ และหน่วยงานภาครัฐเพื่อบริการข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนพร้อมทั้งรับเรื่องร้องเรียน
ต่างๆ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา โดยเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการจำนวน
๑๕๔ จุดให้บริการ เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๔๗ เป็นต้นมา ให้บริการข้อมูลภาครัฐ ๒๐ กระทรวง และ ๑๐ ส่วนงาน
ที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือ ทบวง และหน่วยงานอิสระ ๓ หน่วยงาน คือ สำนักงาน
เลขาธิการวุฒิสภา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง

๒) ปีงบประมาณ...

๒) ปีงบประมาณ ๒๕๕๓ โครงการ GCC ๑๑๑๑ เปิดให้บริการจำนวน ๑๕๔ จุดให้บริการ และมีการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความแข็งแกร่งในการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ กับ GCC ๑๑๑๑ โดยใช้งบประมาณจำนวน ๑๐๘,๔๗๗,๐๐๐ บาท

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

๔) สิ่งที่ประชาชนจะได้รับจากโครงการ GCC ๑๑๑๑

(ก) การติดต่อได้สะดวกจำหมายเลขโทรศัพท์ง่ายเพราะมีหมายเลขเดียว ๑๑๑๑ โทรทั่วไทย ซึ่งสามารถใช้บริการได้ตลอดเวลา ๒๔ ชั่วโมง

(ข) ได้รับบริการทันทีและรวดเร็วติดต่อจุดเดียว(First Touch Point Service) เป็นการลดขั้นตอนการติดต่อใช้บริการ

๕) สิ่งที่ภาครัฐจะได้รับจากโครงการ GCC ๑๑๑๑

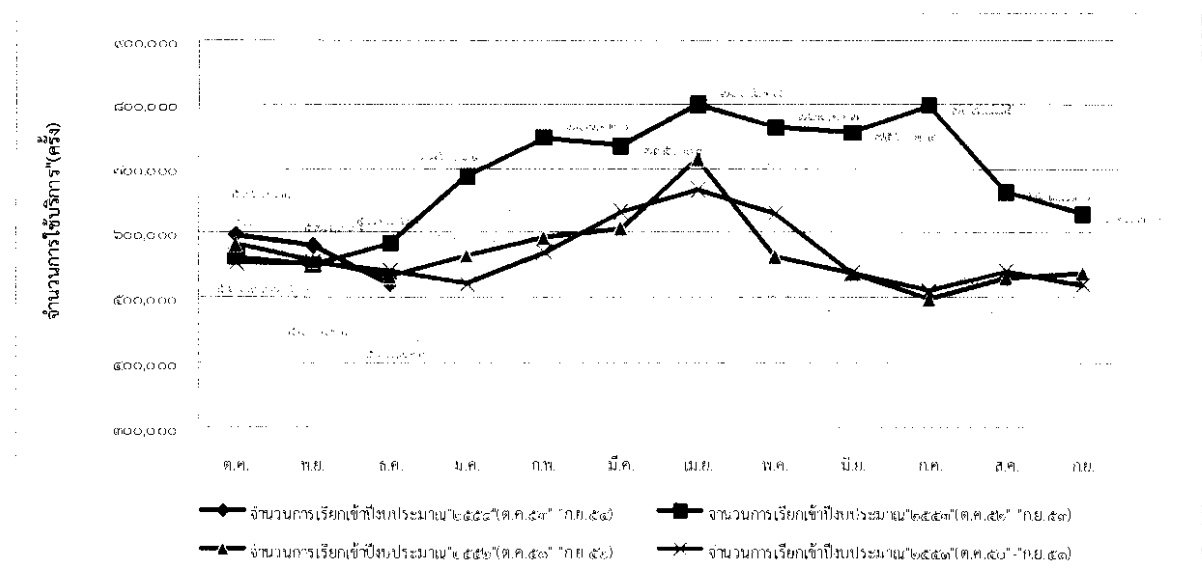
(ก) เป็นการแบ่งเบาภาระการทำงานของภาครัฐที่ต้องติดต่อกับประชาชน และสามารถรองรับภารกิจพิเศษของกระทรวงได้

(ข) เป็นการบริหารจัดการแบบรวมศูนย์ มีศูนย์ข้อมูลกลางของภาครัฐ ทำให้มีประสิทธิภาพในการขยายบริการได้อย่างต่อเนื่อง ประหยัดบุคลากรและงบประมาณการลงทุนในภาพรวมของภาครัฐ

๒. เรื่องเพื่อทราบ

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ขอรายงานผลการดำเนินงาน ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ ของไตรมาสแรก ดังนี้

๒.๑ สถิติการใช้บริการ



รูปที่ ๑ แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบจำนวนการให้บริการ

๒.๒ บริการสอบถามข้อมูลทั่วไปแยกตามประเภทเรื่องที่มีประชาชนสนใจสอบถาม ดังนี้

๒.๒.๑ การเมือง-การปกครอง เช่น การจัดงานเฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รายละเอียดการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.) สถิติจำนวน ประชากรทั่วประเทศ การขอวีซ่าของคนไทยที่ต้องการไปต่างประเทศ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัย จากรถ มติคณะรัฐมนตรีเรื่องต่าง ๆ การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน การทำบัตรประจำตัว ประชาชนเอนกประสงค์ โครงการเร่งรัดปฏิบัติการณ์ (เพื่อคนไทย) เป็นต้น

๒.๒.๒ เศรษฐกิจ เช่น อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศสกุลเงินต่าง ๆ ราคาทองคำ มาตรการและนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาล โครงการขึ้นทะเบียนเกษตรกรเพื่อเข้า โครงการประกันรายได้ ราคายางพารา อัตราค่าแรงขั้นต่ำ เกณฑ์กลางอ้างอิงและอัตราค่าเช่าข้าวเปลือก และพืชผลทางการเกษตร โครงการบัตรลดหนี้ วินยัติ มีวงเงิน เป็นต้น

๒.๒.๓ สังคมและสวัสดิการ เช่น สถานที่รับวิธีตีภาพยนตร์เฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว สภาพการจราจรและการปิดเส้นทางจราจรที่ประสบอุบัติเหตุ พยากรณ์อากาศ เขตพื้นที่ที่ประสบอุทกภัยและน้ำป่าไหลหลาก การลงทะเบียนเพื่อขอรับบริการข้อมูลสั้น(SMS) แจ้งข้อมูล ข่าวสารทางการเกษตร มาตรการความช่วยเหลือเบื้องต้นของรัฐแก่ผู้ประสบอุทกภัย ข้อมูลสถานการณ์ อุทกภัย ข้อมูลการแข่งขันกีฬาเอเชียนเกมส์ ๒๐๑๐ วิธีการเดินทางและเส้นทางเดินรถของรถยนต์ส่วนบุคคลและรถประจำทาง เป็นต้น ฯลฯ

๒.๒.๔ การศึกษาและเทคโนโลยี เช่น กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ความหมายของคำศัพท์ภาษาไทยต่าง ๆ รหัสไปรษณีย์พื้นที่ต่าง ๆ การขอใบอนุญาตประกอบวิชาชีพครู การประกาศเตือนข่าวการเกิดสึนามิในประเทศไทย สาเหตุและผลกระทบการเกิดภาวะโลกร้อน คำขวัญ วันเด็กประจำปีต่าง ๆ เป็นต้น ฯลฯ

๒.๓ บริการรับเรื่องร้องเรียน(Complaint)

๒.๓.๑ จากการที่โครงการ GCC ๑๑๑๑ ได้รับมอบหมายให้เป็นสายด่วนของ รัฐบาล เลขหมาย ๑๑๑๑ โดยเป็นช่องทางหนึ่งในสี่ช่องทางของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลภายใต้ การกำกับดูแลของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งได้มีแผนการดำเนินงานเพื่อ บูรณาการการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง โดยในไตรมาสแรกมีเรื่องร้องเรียนและติดตามผลเฉลี่ยจำนวน ๑๐,๗๒๙ เรื่อง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๗.๑๙

๒.๓.๒ สัดส่วนประเภทเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์คำศัพท์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ ในไตรมาสแรก มีดังนี้

ประเภทเรื่อง	ร้อยละ
๑. สังคมและสวัสดิการ	๔๗.๔๔
๒. ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒๒.๕๑
๓. การเมืองการปกครอง	๒๒.๓๙
๔. เศรษฐกิจ	๕.๖๖
๕. กฎหมาย	๒.๐๐

รูปที่ ๒ ตารางแสดงสัดส่วนการให้บริการเรื่องร้องเรียน

๒.๓.๓ สัดส่วนความก้าวหน้าของเรื่องร้องเรียนโดยเฉพาะเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา และโทรศัพท์ ในไตรมาสแรกของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ ดังนี้

(จำนวนเรื่อง)

ประเภทเรื่อง	ตุลาคม ๒๕๕๓	พฤศจิกายน ๒๕๕๓	ธันวาคม ๒๕๕๓
เรื่องเพื่อพิจารณา	๖,๗๔๖	๙,๒๗๑	๕,๑๑๘
เรื่องที่ประชาชนติดตามผล	๓,๓๑๘	๓,๒๒๔	๒,๘๘๓
เรื่องประชาชนติดตามกับศูนย์บริการข้อมูล	๕๙๕	๕๒๔	๕๐๙
รวมทั้งสิ้น	๑๐,๖๕๙	๑๓,๐๑๙	๘,๕๑๐

รูปที่ ๓ ตารางแสดงสัดส่วนการติดตามผลเรื่องร้องเรียนโครงสร้างพื้นฐาน

๒.๔ การดำเนินงานอื่นๆ ของโครงการ GCC๑๑๑๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔

๒.๔.๑ การดำเนินงานร่วมกับภาครัฐ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑) ได้มีส่วนร่วมในการให้บริการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับอุทกภัยผ่านสายด่วน ๑๑๑๑ เช่น การสอบถามข้อมูล การร้องทุกข์ การโทรศัพท์ติดตามผลการได้รับความช่วยเหลือของผู้ประสบอุทกภัยและการโทรศัพท์สอบถามการร้องขอความช่วยเหลือผ่าน SMS ๔๕๖๗๘๙๑ ซึ่งได้รายงานผลการปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม เมื่อวันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๕๓ อีกทั้งได้มีการจัดเลขหมาย ๐ ๒๒๘๒ ๖๖๖๖ และเลขหมาย ๐ ๒๓๕๓ ๐๓๖๘-๗๓ จำนวน ๓๐ คู่สาย พร้อมอุปกรณ์เพื่อรองรับการโอนสายจาก GCC ๑๑๑๑ สำหรับใช้โทรศัพท์ติดต่อในการกิจกรรมทั้งได้ทำการเชื่อมโยงระบบ Call Center (สายด่วน ๑๑๑๑) พร้อมจัดพนักงานรับสายเข้าร่วมดำเนินงาน จำนวน ๔ จุดให้บริการ ณ ศูนย์ประสานการช่วยเหลือเยียวยาผู้ประสบอุทกภัย (คขอ.) ทำเนียบรัฐบาล เพื่อให้สามารถดำเนินงานรับเรื่องและส่งต่อเช่นเดียวกับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC๑๑๑๑) ซึ่งการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อมูลอุทกภัย GCC ๑๑๑๑ ได้เริ่มดำเนินงานตั้งแต่วันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๕๓ เป็นต้นมา

ผลการดำเนินงานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ช่วงระหว่างวันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๕๓ ถึง ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๓ มีดังนี้

การบริการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับอุทกภัย จำนวน ๑๔,๒๒๕ ราย การบริการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้ประสบอุทกภัย จำนวน ๔,๕๙๐ ราย การโทรศัพท์ติดตามผลการได้รับความช่วยเหลือของผู้ประสบอุทกภัย จำนวน ๒,๒๙๒ ราย

สำหรับการโทรศัพท์สอบถามการร้องขอความช่วยเหลือผ่าน SMS ๔๕๖๗๘๙๑ ได้รับการประสานงานข้อมูลการร้องทุกข์ จำนวน ๒,๑๘๐ ราย แต่ได้คัดกรองเป็น SMS ที่สมบูรณ์จำนวน ๑,๕๖๔ ราย โดยได้โทรศัพท์สอบถามการร้องขอความช่วยเหลือดังกล่าว พบว่าประชาชนได้รับการช่วยเหลือแล้ว จำนวน ๖๑๖ ราย ดำเนินการประสานงานกับกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเพื่อดำเนินการช่วยเหลือ จำนวน ๔๐๔ ราย และติดต่อไม่ได้ จำนวน ๙๙๔ ราย

๒.๔.๒ การดำเนินงานภายในโครงการ GCC ๑๑๑๑

การพัฒนาคุณภาพของพนักงานรับสาย (Agent) ในไตรมาสแรกได้มีการอบรมพนักงานรับสายเพื่อมุ่งเน้นเพิ่มองค์ความรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนรวมถึงการให้องค์ความรู้และพัฒนาการให้กับพนักงานรับสาย เช่น หลักสูตรทักษะการให้บริการงาน Call Center

หลักสูตร.....

หลักสูตรคุณภาพในการให้บริการ หลักสูตรองค์ความรู้ของกระทรวง หลักสูตรจิตวิทยาในการทำงาน เป็นต้น ส่วนหลักสูตรสำหรับพนักงานรับสายเดิม เช่น สาระนั้นรู้เกี่ยวกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) กฎหมายน่ารู้เบื้องต้นในชีวิตประจำวัน การปกครองส่วนท้องถิ่นน่ารู้ อีกทั้งมีการให้ข้อมูลความรู้ เหตุการณ์ปัจจุบัน เช่น การใช้บัตรประชาชนแทนบัตรทอง การขึ้นทะเบียนขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ งานพรรณไม้งามอร่ามสวนหลวง ปี ๒๕๕๓ รายชื่อวัดที่จัดกิจกรรม สวดมนต์ข้ามปี ข้อมูลอุทกภัย เช่น สภาพการจราจรและการปิดเส้นทางจราจรที่ประสบอุทกภัย เขต พื้นที่ที่ประสบอุทกภัยและน้ำป่าไหลหลาก การบริจาคเงินและสิ่งของช่วยเหลือผู้ประสบภัย การจ่ายเงินช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย

๒.๕ บทวิเคราะห์

สำหรับไตรมาสแรกมีข้อมูลที่ประชาชนโทรศัพท์สอบถาม เช่น การจัดงานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา ครบ ๘๓ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๓ มาตรการและนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาล โครงการขึ้นทะเบียนเกษตรกรเพื่อเข้าโครงการประกันรายได้ อัตราค่าแรงขั้นต่ำ โครงการบัตรลดหนี้ วินัยดี มีวงเงิน มาตรการความช่วยเหลือเบื้องต้นของรัฐแก่ผู้ประสบอุทกภัย เกณฑ์กลางอ้างอิงและอัตราชดเชยข้าวเปลือก และพืชผลทางการเกษตร ราคาทองคำ เป็นต้น นอกจากนี้ โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC ๑๑๑๑ ยังเป็นช่องทางหนึ่งในการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐเพื่อช่วยเหลือประชาชน เห็นได้จากสถานการณ์อุทกภัยในช่วงที่ผ่านมา GCC ๑๑๑๑ ได้ให้บริการสอบถามข้อมูลการร้องทุกข์ การโทรศัพท์ติดตามผลการได้รับความช่วยเหลือของผู้ประสบอุทกภัย การโทรศัพท์สอบถามการขอความช่วยเหลือผ่าน SMS ๔๕๖๗๘๙๑ อีกทั้งได้มีการจัดสรรเลขหมายพร้อมอุปกรณ์ เพื่อรองรับการโอนสายจาก GCC ๑๑๑๑ สำหรับใช้โทรศัพท์ติดต่อในภารกิจ รวมทั้งได้ทำการเชื่อมโยงระบบ Call Center (สายด่วน ๑๑๑๑) พร้อมจัดพนักงานรับสายเข้าร่วมดำเนินงานให้บริการ ณ ศูนย์ประสานการช่วยเหลือเยียวยาผู้ประสบอุทกภัย (คชอ.) ทำเนียบรัฐบาล ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่หน่วยงานภาครัฐ และประชาชนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบต่อไป

ขอแสดงความนับถือ


(นายจุติ ไกรฤกษ์)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

สำนักงานปลัดกระทรวง

สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์

โทรศัพท์ ๐ - ๒๑๔๑ - ๖๘๐๒

โทรสาร ๐ - ๒๑๔๓ - ๘๐๒๓