

ด่วนที่สุด

ที่ ทก ๐๒๐๑.๖/ ๑๓๓๕



กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
๑๒๐ หมู่ ๓ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ อาคารบี
ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

๙ พฤษภาคม ๒๕๕๔

สวค. 1/143
วันที่ 9 พ.ค. 2554
เวลา 15:30
ฉล. 16-00น

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๔ ของไตรมาสสอง

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ความเป็นมา

สืบเนื่องจากเมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๔๖ ที่ประชุมคณะรัฐมนตรีอนุมัติให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์บริการประชาชน (Call Center) โดยใช้บริการ "โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center)" ภายใต้การดำเนินงานของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 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 โดยเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการ จำนวน ๑๕๔ จุดให้บริการ เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๔๗ เป็นต้นมา ให้บริการข้อมูลภาครัฐ ๒๐ กระทรวง และ ๑๐ ส่วนงานที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือ ทบวง และหน่วยงานอิสระ ๓ หน่วยงาน คือ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง

๒) ปีงบประมาณ ๒๕๕๓ โครงการ GCC ๑๑๑๑ เปิดให้บริการจำนวน ๑๕๔ จุดให้บริการและมีการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความแข็งแกร่งในการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับ GCC ๑๑๑๑ โดยใช้งบประมาณจำนวน ๑๐๘,๙๗๗,๐๐๐ บาท

๓) การให้บริการของโครงการ GCC ๑๑๑๑ แบ่งออกเป็น ๔ ประเภท คือ บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน (Contact Information) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่างๆ (Literature) บริการ

รับเรื่องร้องเรียน...

รับเรื่องร้องเรียน (Complain) 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) ได้รับการทันทีและรวดเร็วติดต่อจุดเดียว (First Touch Point Service) เป็นการลดขั้นตอนการติดต่อใช้บริการ

๕) สิ่งที่ภาครัฐจะได้รับจากโครงการ GCC ๑๑๑๑

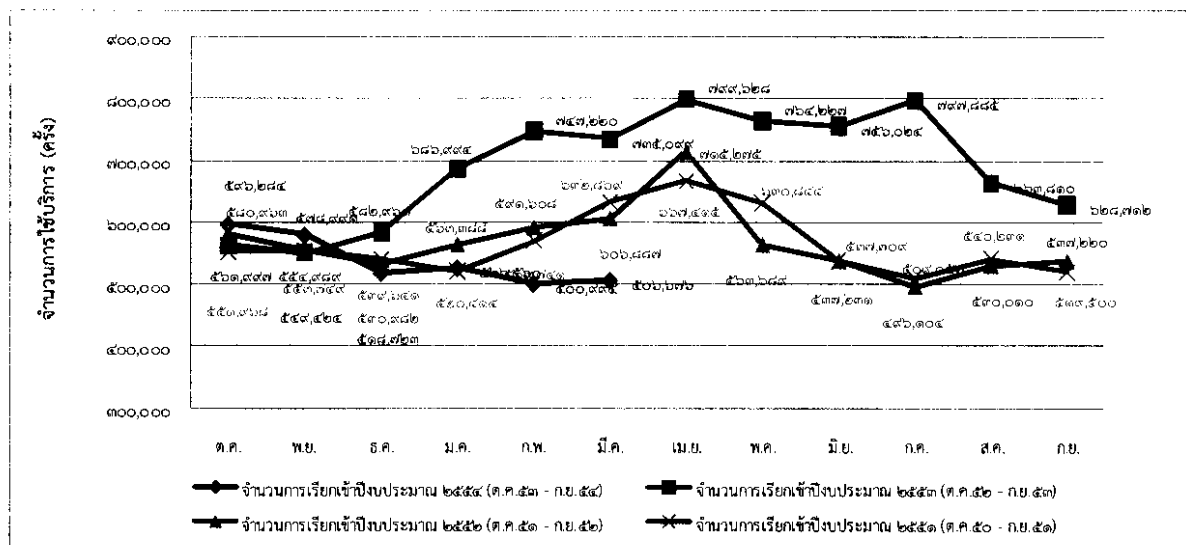
(ก) เป็นการแบ่งเบาภาระการทำงานของภาครัฐที่ต้องติดต่อกับประชาชน และสามารถรองรับภารกิจพิเศษของกระทรวงได้

(ข) เป็นการบริหารจัดการแบบรวมศูนย์ มีศูนย์กลางข้อมูลกลางของภาครัฐ ทำให้มีประสิทธิภาพในการขยายบริการได้อย่างต่อเนื่อง ประหยัดบุคลากรและงบประมาณการลงทุนในภาพรวมของภาครัฐ

๒. เรื่องเพื่อทราบ

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ขอรายงานผลการดำเนินงานของ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๔ ไตรมาสสอง ดังนี้

๒.๑ สถิติการใช้บริการ



รูปที่ ๑ แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบจำนวนการให้บริการ

๒.๒ บริการสอบถามข้อมูลทั่วไปแยกตามประเภทเรื่องที่มีประชาชนสนใจสอบถาม ดังนี้

๒.๒.๑ การเมือง-การปกครอง เช่น ยุทธศาสตร์ปฏิรูปประเทศไทย ๙ ข้อ (ประชานิยม) รายละเอียดการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.) การทำบัตรประจำตัวประชาชนนอกประเทศ (Smart Card) การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน การขอและต่ออายุใบอนุญาตทำงานของแรงงานต่างด้าว การแจ้งย้ายที่อยู่เข้า - ออกจากทะเบียนบ้าน เป็นต้น

๒.๒.๒ เศรษฐกิจ เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โครงการประกันรายได้เกษตรกร ราคาข้าวพารา ราคาน้ำมัน ราคาสินค้าอุปโภค - บริโภค โครงการประชานิยมเพื่อสินเชื่อรายย่อย ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดต่างๆ เป็นต้น

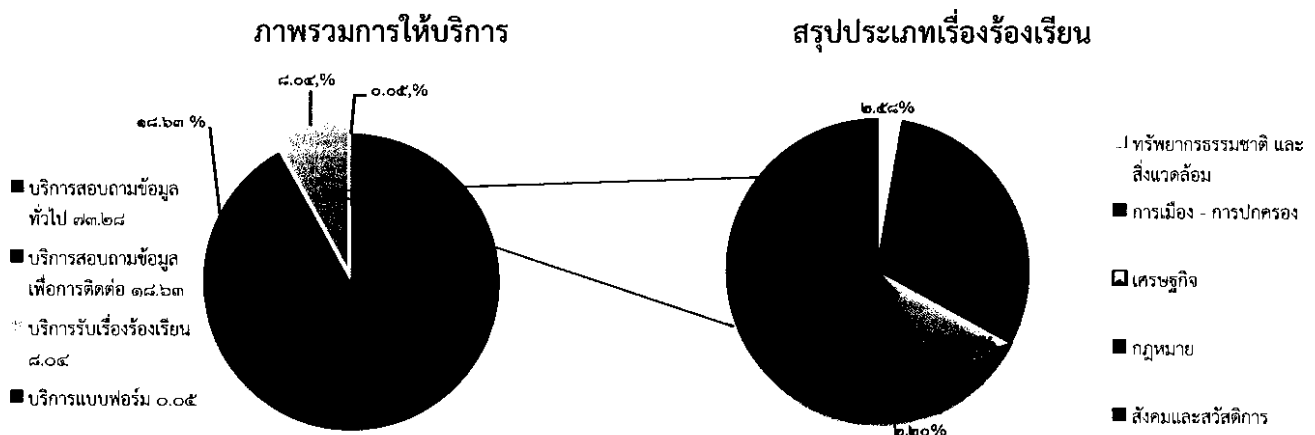
๒.๒.๓ สังคมและสวัสดิการ เช่น การตรวจสุขภาพและประกันสุขภาพ แรงงานต่างด้าว ๓ สัญชาติ ประจำปี ๒๕๕๔ การเปลี่ยนแปลงสถานพยาบาลของบัตรประกันสังคม การจัดกิจกรรมรณรงค์ไหว้พระ ๙ วัด ๙ วัน ของกรุงเทพมหานคร การทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า และการใช้สิทธิการลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและสวัสดิการต่างๆ การชำระภาษีรถยนต์ประจำปี โครงการต้นกล้าอาชีพ การพยากรณ์อากาศ ผลการออกรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล เป็นต้น

๒.๒.๔ การศึกษาและเทคโนโลยี เช่น การเปิดรับสมัครนักเรียน - นักศึกษา ใหม่ของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษานอกโรงเรียน คำขวัญประจำจังหวัดต่าง ๆ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา การศึกษาภาคบังคับของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ความหมายของคำศัพท์ภาษาไทยต่างๆ ชื่อและความหมายของชื่อ เป็นต้น

๒.๓ บริการรับเรื่องร้องเรียน (Complain)

๒.๓.๑ จากการที่โครงการ GCC ๑๑๑๑ ได้รับมอบหมายให้เป็นสายด่วนของรัฐบาลเลขหมาย ๑๑๑๑ โดยเป็นช่องทางหนึ่งในสี่ช่องทางของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งได้มีแผนการดำเนินงานเพื่อบูรณาการการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง

๒.๓.๒ สัดส่วนประเภทเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ประจำปี ๒๕๕๔ ไตรมาสสอง มีดังนี้



รูปที่ ๒ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการให้บริการ

๒.๔ การดำเนินงานภายในโครงการ GCC ๑๑๑๑ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๔

การพัฒนาคุณภาพของพนักงานรับสาย (Agent)

ในไตรมาสสอง ได้มีการอบรมพนักงานรับสายเพื่อมุ่งเน้นเพิ่มองค์ความรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน รวมถึงการให้องค์ความรู้และพัฒนาการให้บริการกับพนักงานรับสาย เช่น หลักสูตรทักษะการให้บริการงาน Call Center หลักสูตรคุณภาพในการให้บริการ หลักสูตรองค์ความรู้ของกระทรวง หลักสูตรจิตวิทยาในการทำงาน เป็นต้น ส่วนหลักสูตรสำหรับพนักงานรับสายเดิม เช่น หลักสูตรทักษะการจับประเด็นเพื่องานรับเรื่องร้องเรียนหลักสูตรการวิเคราะห์ข้อมูลกระทรวงคาบเกี่ยว

หลักสูตร...

หลักสูตรการเสริมสร้าง EQ ในการทำงานกับการรับเรื่องร้องเรียน หลักสูตรพัฒนาคุณภาพพนักงานรับสาย อีกทั้งมีการให้ข้อมูลความรู้เหตุการณ์ปัจจุบัน เช่น นโยบายประชาวิวัฒน์ ๙ มาตรการ การเปลี่ยนสถานพยาบาลประกันสังคมปี ๒๕๕๔ โครงการสินเชื่อประชาวิวัฒน์ การประกาศยาเสพติดให้โทษที่ใช้ในทางการแพทย์ปี ๒๕๕๔ การสอบถามสถานการณ์แผ่นดินไหวและสึนามิในประเทศญี่ปุ่น การตรวจเลือกทหารกองเกินเข้ารับราชการในปี ๒๕๕๔ การยกเว้นค่าธรรมเนียมทางด่วนช่วงเทศกาลสงกรานต์

๒.๕ บทวิเคราะห์

สำหรับไตรมาสสอง ประเด็นที่ประชาชนสนใจสอบถามได้เปลี่ยนไปตามสถานการณ์ขณะนั้น กล่าวคือมีการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับ ยุทธศาสตร์ปฏิรูปประเทศไทย ๙ ข้อ (ประชาวิวัฒน์) การทำบัตรประจำตัวประชาชนนอกประเทศ (Smart Card) โครงการไปรษณีย์เพื่อสินเชื่อรายย่อย ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โครงการประกันรายได้เกษตรกร การทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า และการใช้สิทธิ โครงการดันกล้ออาชีพ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา การพยากรณ์อากาศ สถานการณ์แผ่นดินไหวและสึนามิในประเทศญี่ปุ่น ราคาข้าวพารา และราคาน้ำมัน เป็นต้น ซึ่งการที่ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC ๑๑๑๑ สามารถให้ข้อมูลแก่ประชาชนอย่างเหมาะสม ทำให้ประชาชนได้รับสิทธิประโยชน์ เกิดความเข้าใจที่ดีต่อภาครัฐ รวมทั้งสามารถเตรียมรับกับสถานการณ์ต่างๆ ให้ดีขึ้น นอกจากนี้โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC ๑๑๑๑ ยังเป็นช่องทางหนึ่งที่มีความช่วยเหลือประชาชนเห็นได้จากการร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐช่วยเหลือประชาชนในสถานการณ์ภัยพิบัติทางภาคใต้ รวมทั้งได้มีการให้ข้อมูลความช่วยเหลือประชาชนเกี่ยวกับประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา กรณีการขอคัดค้านการประกันตัวของจำเลยคดีฉ้อโกงโดยอ้างเหตุจำเลยมีพฤติกรรมจะหลบหนี ซึ่งพนักงานรับสายได้อธิบายแนะนำขั้นตอน และประชาชนได้ประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ จนสามารถตามจับจำเลยและได้ของกลางคืนทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการให้บริการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายจตุติ ไกรฤกษ์)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

สำนักงานปลัดกระทรวง

สำนักบริหารกลาง

โทรศัพท์ ๐ - ๒๑๔๑ - ๖๗๔๕

โทรสาร ๐ - ๒๑๔๓ - ๘๐๔๓