



สว. 1/334
วันที่ 8-1-54
เวลา 10.10 น.

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
รหัสเรื่อง : ศ3674
รับที่ : ศ10765/54
วันที่ : 08 ธ.ค. 54 เวลา : 9:34

ที่ ทก ๐๑๐๔/๓๓๕๔

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
๑๒๐ หมู่ ๓ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
อาคารรัฐประศาสนภักดี ถนนแจ้งวัฒนะ
เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

๗ ธันวาคม ๒๕๕๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๔ ของไตรมาส ๔

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

19 ส.ค. 2554
จัดเข้าวาระ.....

อ้างถึง -

สิ่งที่ส่งมาด้วย -

ด้วย กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขอเสนอ เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ ของไตรมาส ๔ มาเพื่อคณะรัฐมนตรีทราบ โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะรัฐมนตรีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓)

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ความเป็นมา

สืบเนื่องจากเมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๖ ที่ประชุมคณะรัฐมนตรีอนุมัติให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์บริการประชาชน (Call Center) โดยใช้บริการ "โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center)" ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่ง "ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน" ได้ก่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงต่อประชาชน เนื่องจากเป็นแหล่งบริการข้อมูลที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่ายโดยติดต่อผ่าน ๑๑๑๑ หมายเลขกลางเพียงหมายเลขเดียว (Portal Site) ขณะเดียวกันภาครัฐสามารถนำข้อมูลที่ได้รับจากประชาชนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการ การบริการของภาครัฐให้ดียิ่งขึ้น โครงการดังกล่าวจึงเป็นเครื่องมือที่สนองนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และสามารถลดช่องว่างระหว่างรัฐบาลกับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๒ ผลการดำเนินงานโครงการ

๑.๒.๑ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้มอบหมายให้บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินกิจการด้านโทรคมนาคม เป็นผู้บริหารจัดการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ให้กับทุกส่วนราชการ และหน่วยงานภาครัฐ เพื่อบริการข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนพร้อมทั้งรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา โดยเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการจำนวน ๑๕๔ จุดให้บริการ เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๕๗ เป็นต้นมา ให้บริการข้อมูลภาครัฐ ๒๐ กระทรวงและ ๑๐ ส่วนงานที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือ ทบวง และหน่วยงานอิสระ ๓ หน่วยงาน คือ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง

/๑.๒.๒ ปีงบประมาณ...

๑.๒.๒ ปีงบประมาณ ๒๕๕๔ โครงการ GCC 1111 เปิดให้บริการจำนวน ๑๕๔ จุดให้บริการและมีการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความแข็งแกร่งในการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับ GCC 1111 โดยใช้งบประมาณจำนวน ๑๐๘,๙๗๗,๐๐๐ บาท

๑.๒.๓ การให้บริการของโครงการ GCC 1111 แบ่งออกเป็น ๔ ประเภท คือ บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน (Contact Information) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่างๆ (Literature) บริการรับเรื่องร้องเรียน (Complain) ทั้งนี้ โครงการ GCC 1111 ให้บริการแบบ Multi - Channel Contact Center โดยมีช่องทางในการติดต่อ คือ โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และ เว็บไซต์

๑.๒.๔ สิ่งที่ประชาชนจะได้รับจากโครงการ GCC 1111

(ก) การติดต่อสะดวก หมายเลขโทรศัพท์จดจำง่ายเพราะมีหมายเลขเดียว ๑๑๑๑ โทรทั่วไทย ซึ่งสามารถใช้บริการได้ตลอดเวลา ๒๔ ชั่วโมง

(ข) ได้รับบริการทันที รวดเร็ว และติดต่อจุดเดียว (First Touch Point Service) เป็นการลดขั้นตอนการติดต่อใช้บริการ

๑.๒.๕ สิ่งที่ภาครัฐจะได้รับจากโครงการ GCC 1111

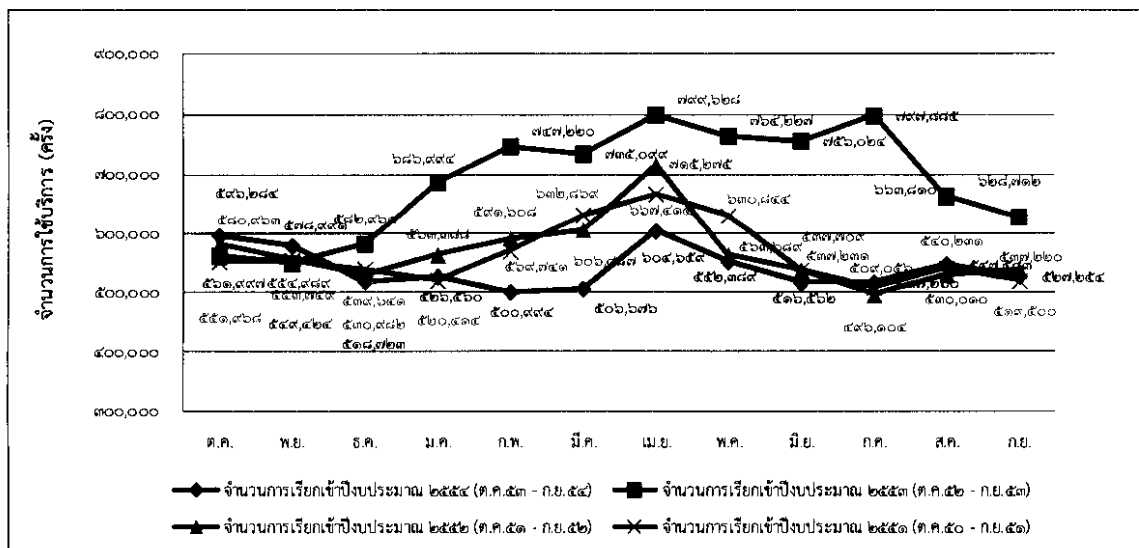
(ก) เป็นการแบ่งเบาภาระการทำงานของภาครัฐที่ต้องติดต่อกับประชาชนและสามารถรองรับภารกิจพิเศษของกระทรวงได้

(ข) เป็นการบริหารจัดการแบบรวมศูนย์ มีศูนย์ข้อมูลกลางของภาครัฐ ทำให้มีประสิทธิภาพในการขยายบริการได้อย่างต่อเนื่อง ประหยัดบุคลากรและงบประมาณการลงทุนในภาพรวมของภาครัฐ

๒. เรื่องเพื่อทราบ

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ขอรายงานผลการดำเนินงานของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๔ ไตรมาส ๔ ดังนี้

๒.๑ สถิติการใช้บริการ



รูปที่ ๑ แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบจำนวนการให้บริการ

/๒.๒ บริการสอบถามข้อมูล...

๒.๒ บริการสอบถามข้อมูลทั่วไปแยกตามประเภทเรื่องที่มีประชาชนสนใจสอบถาม ดังนี้

๒.๒.๑ การเมือง-การปกครอง เช่น การทำบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรก การขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าว รายละเอียดการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.) การทำหนังสือเดินทาง เป็นต้น

๒.๒.๒ เศรษฐกิจ เช่น การนำเงินบำนาญตกทอดไปเป็นหลักทรัพย์ค้ำประกัน เงินกู้ยืมโครงการกู้ซื้อบ้านหลังแรกของกระทรวงการคลัง โครงการลดภาษีรถยนต์คันแรก การพิจารณาปรับเพิ่มอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ ราคาทองคำ ราคาน้ำมัน เป็นต้น

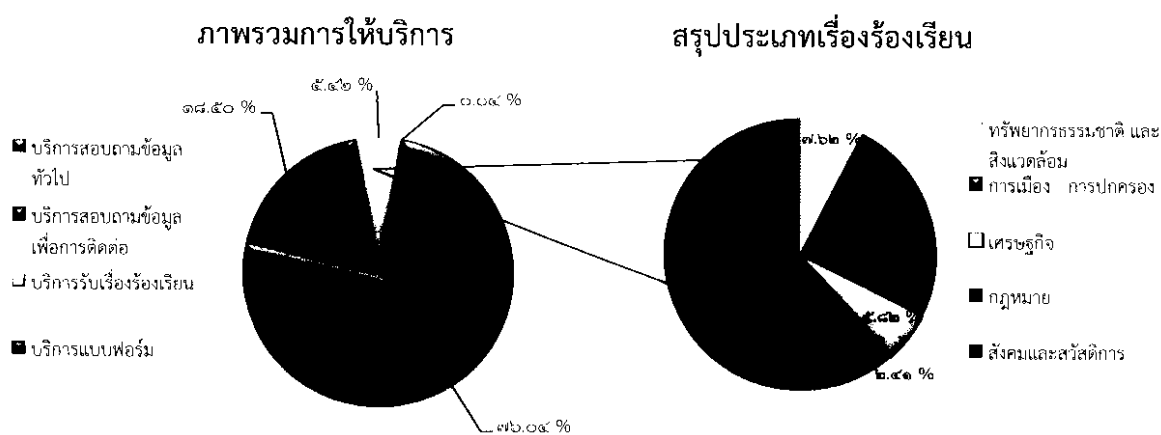
๒.๒.๓ สังคมและสวัสดิการ เช่น การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมกรณีว่างงาน การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพและสวัสดิการต่างๆ ของผู้สูงอายุ การทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าและการใช้สิทธิ สถานการณ์น้ำท่วมและภัยพิบัติ เป็นต้น

๒.๒.๔ การศึกษาและเทคโนโลยี เช่น สอบถามเกี่ยวกับกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ข้อมูลรายละเอียดของการสอบ GAT และ PAT การขอใบอนุญาตประกอบวิชาชีพครู หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษาออกโรงเรียน (กศน.) เป็นต้น

๒.๓ บริการรับเรื่องร้องเรียน (Complain)

๒.๓.๑ โครงการ GCC 1111 ได้รับมอบหมายให้เป็นสายด่วนของรัฐบาล เลขหมาย ๑๑๑๑ โดยเป็นช่องทางหนึ่งในสี่ช่องทางของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งได้มีแผนการดำเนินงานเพื่อบูรณาการการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง

๒.๓.๒ สัดส่วนประเภทเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ประจำปี ๒๕๕๔ ไตรมาส ๔ มีดังนี้



รูปที่ ๒ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการให้บริการ

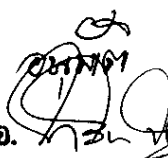
๒.๔ การดำเนินงานภายในโครงการ GCC 1111 ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๔ การพัฒนาคุณภาพของพนักงานรับสาย (Agent)

ในไตรมาส ๔ ได้มีการอบรมพนักงานรับสายใหม่เพื่อมุ่งเน้นเพิ่มองค์ความรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนรวมถึงการให้องค์ความรู้และพัฒนาการให้บริการกับพนักงานรับสาย เช่น หลักสูตรทักษะการให้บริการงาน Call Center หลักสูตรคุณภาพในการให้บริการ หลักสูตรองค์ความรู้ของกระทรวง หลักสูตรจิตวิทยาในการทำงาน เป็นต้น ส่วนหลักสูตรสำหรับพนักงานรับสายเดิม เช่น หลักสูตรกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ที่ใช้ในชีวิตประจำวัน หลักสูตรการให้บริการเหนือความคาดหมาย หลักสูตรภารกิจสายด่วน และเทคนิคการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน อีกทั้งมีการให้ข้อมูลความรู้ เหตุการณ์ปัจจุบัน เช่น กระทรวงการคลังเปิดโครงการประกันภัยข้าวนาปี ฤดูการผลิต ๒๕๕๔ กระทรวงมหาดไทย ขยายเวลาการขอมัติบัตรประจำตัวประชาชน ทั้งทำบัตรใหม่ และเปลี่ยนบัตรสำหรับผู้ประสบภัยธรรมชาติ (อุทกภัย) ในท้องที่ ๓๖ จังหวัด รวมทั้งยกเว้นค่าธรรมเนียมด้วย

๒.๕ บทวิเคราะห์

สำหรับไตรมาส ๔ ประเด็นที่ประชาชนสนใจสอบถามได้เปลี่ยนไปตามสถานการณ์ขณะนั้น กล่าวคือมีการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับ มาตรการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยปี ๒๕๕๔ การทำบัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์ (Smart Card) โครงการรับจำนำข้าวเปลือกนาปี โครงการบ้านหลังแรก การคืนภาษีรถยนต์คันแรกให้กับผู้ซื้อ การทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าและการใช้สิทธิ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา การพยากรณ์อากาศ ราคาทองคำ และราคาน้ำมัน เป็นต้น ซึ่งการที่ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 สามารถให้ข้อมูลแก่ประชาชนอย่างเหมาะสม ทำให้ประชาชนได้รับสิทธิประโยชน์ เกิดความเข้าใจที่ดีต่อภาครัฐ รวมทั้งสามารถเตรียมรับกับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดีขึ้น นอกจากนี้ โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 ยังเป็นช่องทางหนึ่งที่ทำให้ความช่วยเหลือสังคม เช่น การรับเรื่องร้องเรียน รับแจ้งเบาะแสและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บริการประชาชนในเรื่องต่างๆ เช่น เปิดให้ประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์น้ำท่วมและภัยพิบัติต่างๆ แจ้งเข้ามาที่สายด่วน ๑๑๑๑ นอกจากนี้ยังรับแจ้งเบาะแสะยาเสพติด และประสานงานกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ รับแจ้งเหตุขอความช่วยเหลือได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ทั้งนี้ พนักงานรับสายของ GCC 1111 พร้อมให้บริการประชาชนด้วยความใส่ใจ ทั้งด้านน้ำเสียงที่มีความกระตือรือร้น การค้นหาข้อมูล และการติดต่อประสานงานในกรณีต่างๆ เพื่อให้เกิดความประทับใจและพึงพอใจในบริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111

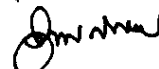
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบต่อไป


พล.ต.อ. **โกวิท วัฒนะ**
(โกวิท วัฒนะ)
รองนายกรัฐมนตรี
พ.ศ. ๕๕

สำนักงานปลัดกระทรวง
สำนักบริหารกลาง
โทรศัพท์ ๐-๒๑๔๑-๖๗๔๕
โทรสาร ๐-๒๑๔๓-๘๐๔๖

ขอแสดงความนับถือ
สลก. ได้นำเสนอคณะรัฐมนตรี
เมื่อวันที่ 119 S.ค. 2554 ลงมติว่า
นาวาอากาศเอก 
(อนุดิษฐ์ นาคทรัพย์)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เรียน รอง-นรม. (พลตำรวจเอก โกวิท วัฒนะ)
ทก. ขอให้รายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๔ ของไตรมาส ๔ มาเพื่อนำเสนอ ครม. ทราบ
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติให้นำเรื่องนี้เสนอ ครม. ทราบ ตามที่ ทก. เสนอ


(นายอำพน กิตติอำพน)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี