



สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
รหัสเรื่อง : ส4629
วันที่ 16.05.55
เวลา 16.19
รับที่ : 2369/55
วันที่ : 09 มี.ค. 55 เวลา : 16:19

ที่ ทก ๐๑๐๐.๔/๑๔๘๕

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
๑๒๐ หมู่ ๓ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
อาคารรัฐประศาสนภักดี ถนนแจ้งวัฒนะ
เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

๒ มีนาคม ๒๕๕๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๕ ของไตรมาส ๑

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง -

สิ่งที่ส่งมาด้วย -

20 ส.ค. 2555
จัดเข้าวาระ.....

ด้วย กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขอเสนอ เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ ของไตรมาส ๑ มาเพื่อคณะรัฐมนตรีทราบ โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะรัฐมนตรีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓)

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ความเป็นมา

สืบเนื่องจากเมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๔๖ 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 ได้มอบหมายให้ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินกิจการด้านโทรคมนาคม เป็นผู้บริหารจัดการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ให้กับทุกส่วนราชการ และหน่วยงานภาครัฐ เพื่อบริการข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนพร้อมทั้งรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา โดยเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการจำนวน ๑๕๔ จุดให้บริการ เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๔๗ เป็นต้นมา ให้บริการข้อมูลภาครัฐ ๒๐ กระทรวง ๑๐ ส่วนงานที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือ ทบวง และหน่วยงานอิสระ ๓ หน่วยงาน คือ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง

/๑.๒.๒ ปีงบประมาณ...

สสค๐๖(๐๖) .

๑.๒.๒ ปีงบประมาณ ๒๕๕๕ โครงการ GCC 1111 เปิดให้บริการจำนวน ๑๕๔ จุดให้บริการ และมีการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความแข็งแกร่งในการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับ 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 และเว็บไซต์

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

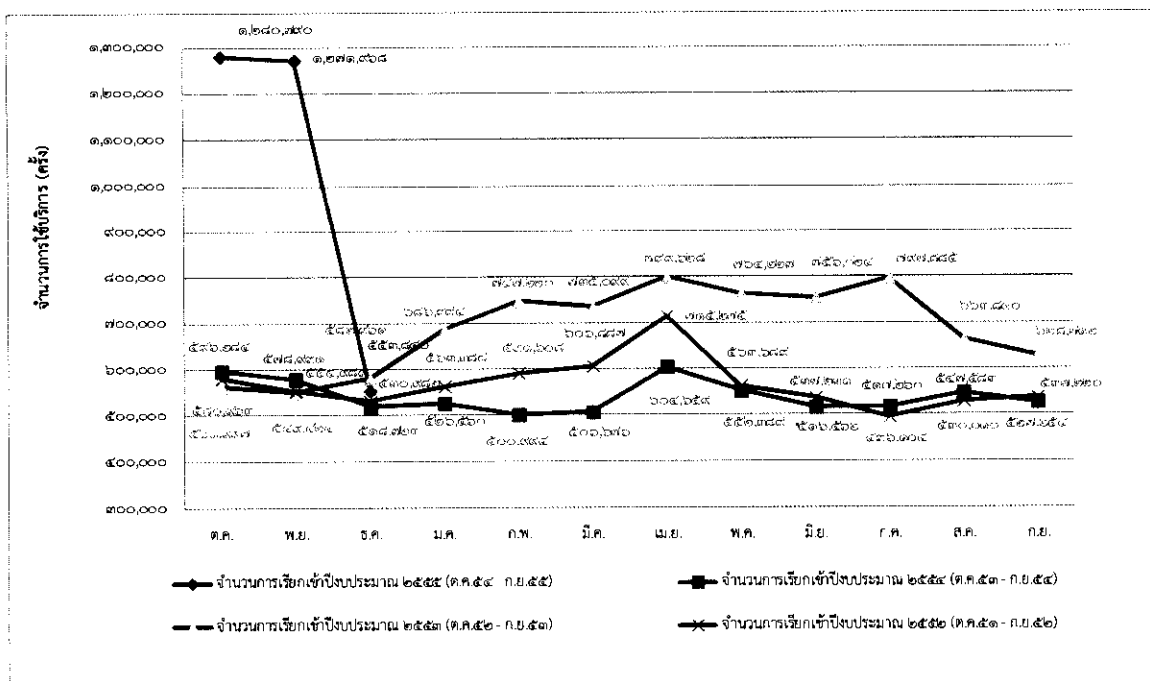
(ก) เป็นการแบ่งเบาภาระการทำงานของภาครัฐที่ต้องติดต่อกับประชาชนและสามารถรองรับภารกิจพิเศษของกระทรวงได้

(ข) เป็นการบริหารและจัดการแบบรวมศูนย์ มีศูนย์ข้อมูลกลางของภาครัฐ ทำให้มีประสิทธิภาพในการขยายบริการได้อย่างต่อเนื่อง ประหยัดบุคลากรและงบประมาณการลงทุนในภาพรวมของภาครัฐ

๒. เรื่องเพื่อทราบ

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ขอรายงานผลการดำเนินงานของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๕ ไตรมาส ๑ ดังนี้

๒.๑ สถิติการใช้บริการ



รูปที่ ๑ แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบจำนวนการใช้บริการ

๒.๒ บริการสอบถามข้อมูลทั่วไปแยกตามประเภทเรื่องที่มีประชาชนสนใจสอบถามดังนี้

๒.๒.๑ การเมือง-การปกครอง เช่น การทำบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรก การขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าว การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร์ การทำหนังสือเดินทาง เป็นต้น

๒.๒.๒ เศรษฐกิจ เช่น อัตราดอกเบี้ยเงินฝากและเงินกู้ โครงการรับจำนำพืชผลทางการเกษตร โครงการลดภาษีรถยนต์คันแรก การขอสินเชื่อกับธนาคาร ราคาทองคำ ราคาน้ำมัน เป็นต้น

๒.๒.๓ สังคมและสวัสดิการ เช่น ความช่วยเหลือต่างๆ จากภาครัฐสำหรับผู้ประสบอุทกภัย การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพและสวัสดิการต่างๆ ของผู้สูงอายุ การทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า และการใช้สิทธิประกันสังคม เป็นต้น

๒.๒.๔ การศึกษาและเทคโนโลยี เช่น สอบถามเกี่ยวกับกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา การเลื่อนเปิดการศึกษาของสถานศึกษาต่างๆ หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษาออกโรงเรียน (กศน.) เป็นต้น

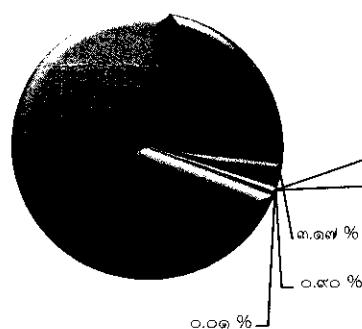
๒.๓ บริการรับเรื่องร้องเรียน (Complain)

๒.๓.๑ จากการที่โครงการ GCC 1111 ได้รับมอบหมายให้เป็นสายด่วนของรัฐบาลหมายเลข ๑๑๑๑ โดยเป็นช่องทางหนึ่งในสี่ช่องทางของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งได้มีแผนการดำเนินงานเพื่อบูรณาการการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง

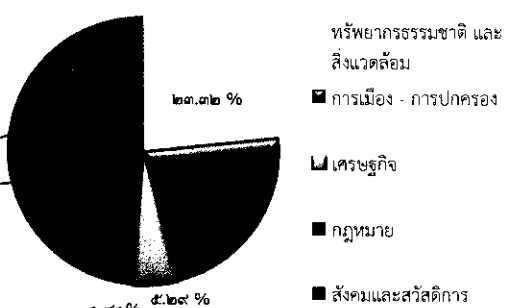
๒.๓.๒ สัดส่วนประเภทเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ประจำปี ๒๕๕๕ ไตรมาส ๑ มีดังนี้

ภาพรวมการให้บริการ

- บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป
- บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อ
- บริการรับเรื่องร้องเรียน
- บริการแบบฟอร์ม
- บริการข้อมูลอุทกภัย



สรุปประเภทเรื่องร้องเรียน



รูปที่ ๒ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการให้บริการ

/๒.๔ การดำเนินงาน

๒.๔ การดำเนินงานภายในโครงการ GCC 1111 ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๕ การพัฒนาคุณภาพของพนักงานรับสาย (Agent)

ในไตรมาส ๑ ได้มีการอบรมพนักงานรับสายใหม่เพื่อมุ่งเน้นเพิ่มองค์ความรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนรวมถึงการให้องค์ความรู้และพัฒนาการให้บริการกับพนักงานรับสาย เช่น หลักสูตรทักษะการให้บริการงาน Call Center หลักสูตรคุณภาพในการให้บริการ หลักสูตรองค์ความรู้ของกระทรวง หลักสูตรจิตวิทยาในการทำงาน เป็นต้น ส่วนหลักสูตรสำหรับพนักงานรับสายเดิม เช่น หลักสูตรทัศนคติในงานบริการ หลักสูตรการให้บริการเหนือความคาดหมาย หลักสูตรภารกิจสายด่วน เทคนิคการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และหลักสูตรการใช้งานระบบ Thai Flood Center อีกทั้งมีการให้ข้อมูลความรู้เหตุการณ์ปัจจุบัน เช่น กระทรวงการคลังเปิดโครงการประกันภัยข้าวนาปี ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์น้ำท่วม และเส้นทางจราจร เป็นต้น

๒.๕ บทวิเคราะห์

เนื่องจากในไตรมาส ๑ ของปีงบประมาณ ๒๕๕๕ นี้ มีเหตุการณ์อุทกภัยเกิดขึ้นในภาคกลางและกรุงเทพมหานคร โดยศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 ได้รับมอบหมายภารกิจสำคัญของรัฐบาล ให้เป็น Call Center ของศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย (ศปภ.) โดยใช้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๕ ทั้งนี้ เป็นการบูรณาการร่วมกับภาคเอกชนในการให้บริการ ประเด็นที่ประชาชนสนใจสอบถามเกี่ยวกับมาตรการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย โดยเฉพาะในช่วงเดือนธันวาคม ๒๕๕๔ หลังจากสถานการณ์อุทกภัยเริ่มคลี่คลาย ประชาชนสนใจสอบถามเกี่ยวกับการช่วยเหลือเยียวยาจากภาครัฐ ซึ่ง GCC 1111 ได้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้บริการประชาชนอย่างเร่งด่วน นอกจากเหตุการณ์อุทกภัยแล้ว ยังมีการสอบถามถึงโครงการรับจำนำข้าวเปลือกนาปี การทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า และการใช้สิทธิกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา การพยากรณ์อากาศ เป็นต้น ซึ่งการที่ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 สามารถให้ข้อมูลแก่ประชาชน อย่างเหมาะสม ทำให้ประชาชนได้รับสิทธิประโยชน์ เกิดความเข้าใจที่ดีต่อภาครัฐ รวมทั้งสามารถเตรียมรับต่อสถานการณ์ต่างๆ ได้ดีขึ้น นอกจากนี้ โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 ยังเป็นช่องทางหนึ่งที่ทำให้ความช่วยเหลือสังคม เช่น การรับเรื่องร้องเรียน รับแจ้งเบาะแส และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้บริการประชาชนในเรื่องต่างๆ เช่น รับแจ้งเบาะแสดยาเสพติดและประสานงานกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ รับแจ้งเหตุขอความช่วยเหลือได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ทั้งนี้ พนักงานรับสายของ GCC 1111 พร้อมให้บริการประชาชนด้วยความใส่ใจ ทั้งด้านน้ำเสียงที่มีความกระตือรือร้น การค้นหาข้อมูล และการติดต่อประสานงาน ในกรณีต่างๆ เพื่อให้เกิดความประทับใจและพึงพอใจในบริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111

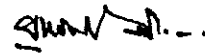
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบต่อไป

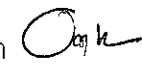
- อหุมาตีให้เสนอ ดร.ม. ทราบ ตามที่
ทก.๖๕๖๑

ขอแสดงความนับถือ

สลค. ได้นำเสนอคณะรัฐมนตรี

เมื่อวันที่ 20 ส.ค. 2555 ลงมติว่า

พล.อ. 

นาวาอากาศเอก 

ทราบ 

รอง นรม.

(อนุดิษฐ์ นาครทรรพ)

๑๔ ส.ค. ๕๕

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

สำนักงานปลัดกระทรวง

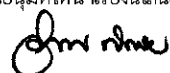
สำนักบริหารกลาง

โทรศัพท์ ๐-๒๑๔๑-๖๗๔๓

โทรสาร ๐-๒๑๔๓-๘๐๔๖

เรียน รอง-นรม. (พลเอก ยุทธศักดิ์ ศศิประภา)

ทก. ขอให้นำรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๕ ของไตรมาส ๑ เสนอ คม. ทราบ
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติให้นำเรื่องเสนอ คม. ทราบ ตามที่ ทก. เสนอ


(นายอาพน กิตติอำพน)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

รอง นรม. (๔) รับที่ ๕๖

วันที่ 1๕ มิ.ค. ๕๕ เวลา 1๕.๓๐ น.

ที่ ๐๕๐๖/๐๗๗/ท

สลค๐๖(๐๖) ๑๔ ส.ค. ๕๕