

ด่วนที่สุด

ที่ ทก ๐๑๐๐.๔/๔๕๒ ๕



สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
รหัสรับส่ง ๙6896
รับที่: ๑12146/55
วันที่: 27 ก.ย. 55 เวลา: 11:09

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
๑๒๐ หมู่ ๓ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
อาคารรัฐประศาสนภักดี ถนนแจ้งวัฒนะ
เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

๒๕ กันยายน ๒๕๕๕

๑๑/๒๗๙
๒๗/๙๕๕
๑๖.๔๐น

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๕ ของไตรมาส ๓

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

- 9 ก.ย. 2555

อ้างถึง -

จัดเข้าวาระ.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย -

ด้วย กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขอเสนอ เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ ของไตรมาส ๓ 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 “ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน” ได้เปิดให้บริการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๔๗ เป็นต้นมา โดยให้บริการข้อมูลภาครัฐ ๒๐ กระทรวง และ ๑๐ ส่วนงานที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือ ทบวง และหน่วยงานอิสระ ๓ หน่วยงาน คือ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง ซึ่งต่อมาในปี ๒๕๔๘ ได้มีการบูรณาการช่องทางการติดต่อร่วมกับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยให้บริการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ และแจ้งเหตุด้วย

๑.๒ การดำเนินงานในปีงบประมาณ ๒๕๕๕

๑.๒.๑ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้มอบหมายให้บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นผู้บริหารจัดการโครงการ GCC 1111 โดยเปิดให้บริการจำนวน ๑๕๔ จุดให้บริการพร้อมช่องทางการติดต่อแบบ Multi - Channel Contact Center ซึ่งประชาชนสามารถติดต่อได้ทั้งทางโทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และเว็บไซต์ รวมทั้งได้มีการเพิ่มช่องทางเสริมทางสื่อสังคมออนไลน์ อาทิ Facebook และ Twitter พัฒนาการให้บริการข่าวสารข้อมูลผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ และมีการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความแข็งแกร่งในการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับ GCC 1111 ทั้งนี้ ใช้งบประมาณปี ๒๕๕๕ จำนวน ๑๐๘,๙๗๗,๐๐๐ บาท

/๑.๒.๒ การให้บริการ...

สสค๐๖(๐๖) .

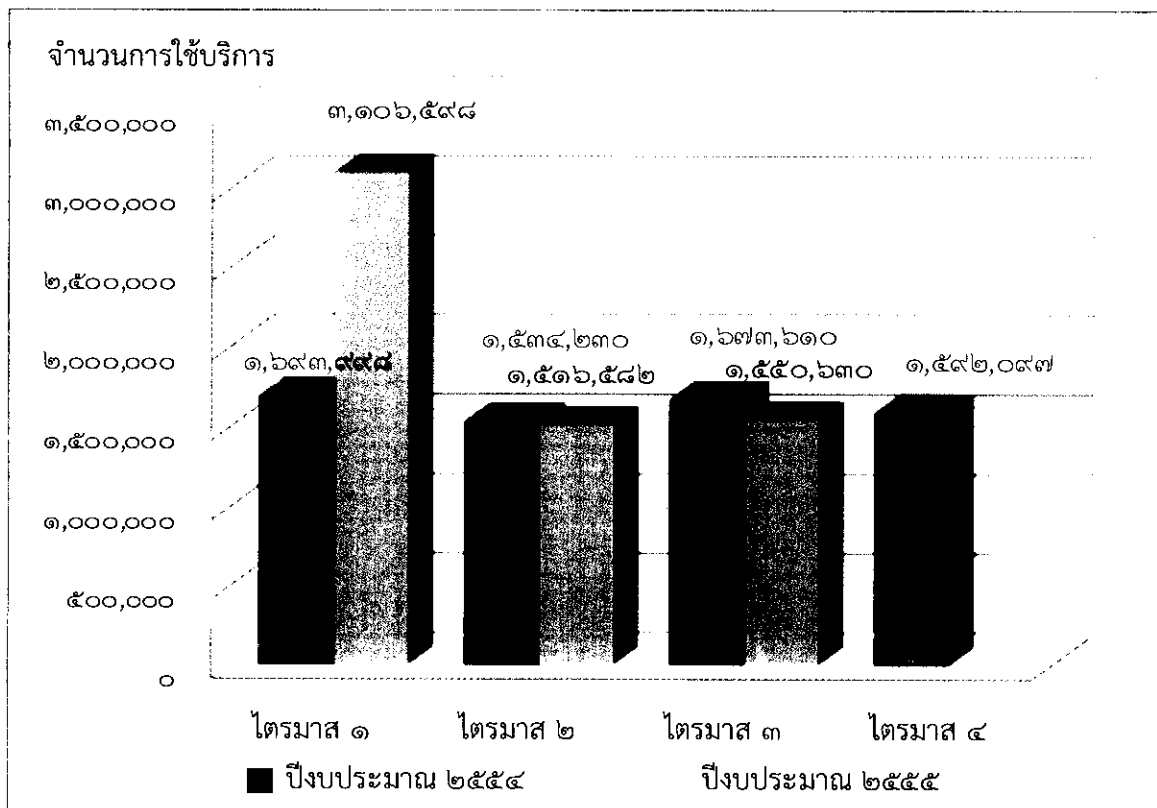
๑.๒.๒ การให้บริการของโครงการ GCC 1111 แบ่งออกเป็น ๔ ประเภท คือ บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน (Contact Information) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่างๆ (Literature) บริการรับเรื่องร้องเรียน (Complain)

๒. เรื่องเพื่อทราบ

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ขอรายงานผลการดำเนินงานของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๕ ไตรมาส ๓ ดังนี้

๒.๑ ผลการดำเนินงานด้านการให้บริการ

๒.๑.๑ สถิติการให้บริการ

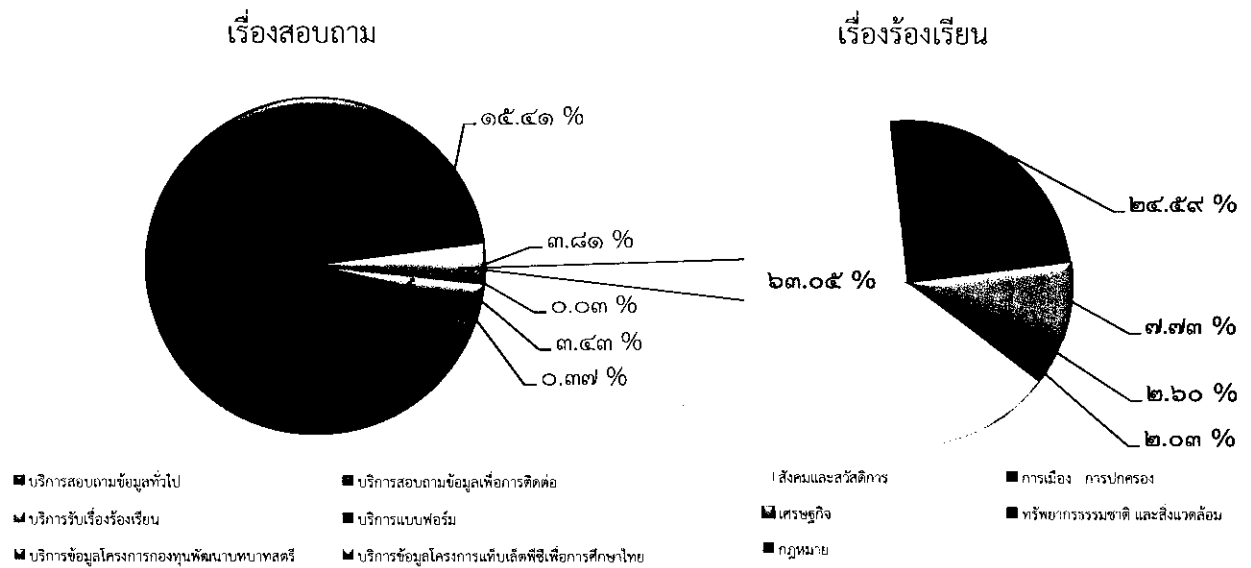


รูปที่ ๑ แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบจำนวนการให้บริการรายไตรมาส ปีงบประมาณ ๒๕๕๓ - ๒๕๕๕

จำนวนการให้บริการ ในปีงบประมาณ ๒๕๕๕ ตั้งแต่ไตรมาส ๑ จนถึงไตรมาส ๓ มีจำนวนทั้งสิ้น ๖,๑๗๓,๘๑๐ ครั้ง เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ ๒๕๕๔ ในช่วงไตรมาสเดียวกัน จำนวน ๑,๒๗๑,๙๗๒ ครั้ง หรือ คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๙๕

สำหรับจำนวนการให้บริการ ในปีงบประมาณ ๒๕๕๕ ไตรมาส ๓ มีจำนวนทั้งสิ้น ๑,๕๕๐,๖๓๐ ครั้ง เพิ่มขึ้นจากไตรมาส ๒ จำนวน ๓๔,๐๔๘ ครั้ง หรือคิดเป็นร้อยละ ๒.๒๕

๒.๑.๒ สัดส่วนการใช้บริการแยกตามประเภท



รูปที่ ๒ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการให้บริการแยกตามประเภท ปีงบประมาณ ๒๕๕๕ ไตรมาส ๓

จากรูปที่ ๒ ปริมาณสัดส่วนการให้บริการแยกตามประเภทในปีงบประมาณ ๒๕๕๕ ไตรมาส ๓ โดยเรียงจากมากที่สุด ได้แก่

- ๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) ร้อยละ ๗๖.๙๕
- ๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน (Contact Information) ร้อยละ ๑๕.๔๑

๓) บริการรับเรื่องร้องเรียน (Complain) ร้อยละ ๓.๘๑ ซึ่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวนี้สามารถจัดเป็นหมวดต่างๆ ได้แก่ หมวดสังคมและสวัสดิการ ร้อยละ ๒๓.๐๕ หมวดการเมือง – การปกครอง ร้อยละ ๒๔.๕๙ หมวดเศรษฐกิจ ร้อยละ ๑๗.๗๓ และหมวดทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๒.๖๐

๒.๑.๓ ประเภทเรื่องของการบริการข้อมูลทั่วไปที่ประชาชนสนใจสอบถาม

(๑) การเมือง-การปกครอง เช่น การขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร การทำหนังสือเดินทาง การให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เป็นต้น

(๒) เศรษฐกิจ เช่น โครงการพักหนี้เกษตรกรรายย่อยและประชาชนผู้มีรายได้น้อย โครงการลดภาษีรถยนต์คันแรก ราคาน้ำมัน เป็นต้น

(๓) สังคมและสวัสดิการ เช่น ความช่วยเหลือต่างๆจากภาครัฐสำหรับผู้ประสบอุทกภัย การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมในกรณีต่างๆ เป็นต้น

(๔) การศึกษาและเทคโนโลยี เช่น สอบถามเกี่ยวกับกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา โครงการแท็บเล็ตพีซีเพื่อการศึกษาไทย โครงการเรียนฟรี ๑๕ ปี เป็นต้น

๒.๒ ผลการดำเนินงานด้านคุณภาพบริการ

๒.๒.๑ มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้บริหารจัดการควบคุมคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน โดยในปีงบประมาณ ๒๕๕๕ ไตรมาส ๓ มีจำนวนสายเรียกเข้าทั้งหมดจำนวน ๑,๕๕๐,๖๓๐ ครั้ง สามารถให้บริการได้จำนวน ๑,๕๑๔,๗๓๓ ครั้ง ดังนั้น สามารถให้บริการสำเร็จ ร้อยละ ๙๗.๖๘ ซึ่งสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

/๒.๒.๒ การพัฒนา...

๒.๒.๒ การพัฒนาคุณภาพพนักงานรับสาย

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้พัฒนาคุณภาพของพนักงานรับสายเพื่อเพิ่มองค์ความรู้และทักษะการให้บริการ โดยจัดอบรมหลักสูตรเพิ่มเติม อาทิ หลักสูตรจิตวิทยาในการทำงาน หลักสูตรองค์ความรู้ของกระทรวงต่างๆ เช่น หลักสูตรความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับแรงงานต่างด้าว หลักสูตรสิทธิประโยชน์ของผู้ด้อยโอกาส อีกทั้งได้จัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับโครงการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี และโครงการแท็บเล็ตพีซีเพื่อการศึกษาไทย เพื่อรองรับการให้บริการตามภารกิจพิเศษของรัฐบาล และเพื่อพัฒนาการรับสายให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๒.๒.๓ การสนับสนุนโครงการตามนโยบายของรัฐบาล และส่วนงานภาครัฐ

ในไตรมาส ๓ ของปีงบประมาณ ๒๕๕๕ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายภารกิจของรัฐบาล ให้เป็นช่องทางหนึ่งในการให้บริการข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์โครงการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี โดยผ่านเลขหมาย ๑๑๑๑ กด ๖ และโครงการจัดการเรียนการสอนด้วยคอมพิวเตอร์พกพา (One Tablet PC Per Child) ผ่านเลขหมาย ๑๑๑๑ กด ๘ ทำหน้าที่ให้ข้อมูลและแนะนำการใช้งานคอมพิวเตอร์พกพา ซึ่งได้เปิดให้บริการอย่างไม่เป็นทางการตั้งแต่วันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๕๕

นอกจากภารกิจพิเศษของภาครัฐแล้ว ยังให้บริการข้อมูลโครงการอื่นๆ ของรัฐบาล เช่น โครงการช่วยเหลือชาติ โครงการพักชำระหนี้เกษตรกรรายย่อย และประชาชนผู้มีรายได้น้อย โครงการลดภาษีรถยนต์คันแรก ฯลฯ รวมทั้งสนับสนุนการให้บริการและจัดกิจกรรมของส่วนงานภาครัฐอื่นๆ อาทิ เป็นศูนย์บริการข้อมูลเกี่ยวกับการจัดงานฉลองพุทธชยันตี ๒,๖๐๐ ปี แห่งการตรัสรู้ของพระพุทธเจ้าของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ และเป็นช่องทางในการให้บริการของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

๒.๒.๔ กิจกรรมสนับสนุนและประชาสัมพันธ์

ในปีงบประมาณ ๒๕๕๕ ไตรมาส ๓ GCC 1111 ได้มีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างสัมพันธ์กับประชาชน และส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การเข้าร่วมจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ในงาน “วันคุ้มครองผู้บริโภคไทย ๒๕๕๕” ระหว่างวันที่ ๓๐ เมษายน – ๑ พฤษภาคม ๒๕๕๕ โดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เป็นเจ้าภาพจัดงาน ณ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษาฯ ภายในงานมีการออกบูธ แจกแผ่นพับ ของที่ระลึก และแนะนำบริการของ GCC 1111 และเชิญชวนให้ประชาชนทดลองใช้บริการสอบถามข้อมูลและร้องเรียนเกี่ยวกับภาครัฐผ่าน Call Center ๑๑๑๑ ซึ่งมีประชาชนสนใจเป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ยังมีการประชาสัมพันธ์โครงการของภาครัฐผ่านทาง Social Network คือ Facebook และ Twitter ได้แก่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลโครงการจัดการเรียนการสอนด้วยคอมพิวเตอร์พกพา ประชาสัมพันธ์ข้อมูลการจัดงานฉลองพุทธชยันตี ๒,๖๐๐ ปี แห่งการตรัสรู้ของพระพุทธเจ้า และประกาศเตือนภัย “ฝนตกหนักและคลื่นลมแรง” ของกรมอุตุนิยมวิทยา เป็นต้น

๒.๓ บทสรุป

ในปีงบประมาณ ๒๕๕๕ ไตรมาส ๓ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้บริหารจัดการคุณภาพบริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน สามารถตอบสนองการดำเนินโครงการต่างๆ ของรัฐบาลได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนสนับสนุนการจัดกิจกรรมของส่วนงานภาครัฐอื่นๆ ซึ่งทำให้การดำเนินกิจกรรมดังกล่าวเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และประหยัดค่าใช้จ่าย

/นอกเหนือจาก...

นอกเหนือจากการบริหารจัดการคุณภาพแล้ว ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้มีการจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ ทั้งในรูปแบบของชุมชนสัมพันธ์ซึ่งเป็นการเข้าถึงประชาชนผู้ให้บริการอย่างใกล้ชิด และในรูปแบบของสื่อออนไลน์ซึ่งปัจจุบันเป็นที่นิยมใช้ในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์กันอย่างแพร่หลาย ทั้งนี้ การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับรู้ถึงการบริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐมากขึ้น จะทำให้ประชาชนมีโอกาสดูแลบริการและได้รับประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

นาวาอากาศเอก



(อนุติษฐ์ นาครทรรพ)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ท 5

สสค. ได้นำเสนอคณะรัฐมนตรี

เมื่อวันที่ 9 ต.ค. 2555 ลงมติว่า

ทราบ 

- อหมัดให้น้ำเสนอ ดร. ทราบ

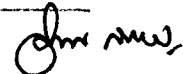
พล.อ. 
รอง นรม.
๑ ต.ค. ๕๕

ที่ ๕๕๐๖/๒๕๐๑/ท
ลว. ๑ ต.ค. ๕๕

เรียน รอง-นรม. (พลเอก ยุทธศักดิ์ ศศิประภา)

ทก. ได้เสนอรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๕ ของไตรมาส ๓ มาเพื่อ ครม. ทราบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติให้นำเรื่องนี้
เสนอ ครม. ทราบ ตามที่ ทก. เสนอ



(นายอำพน กิตติอำพน)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักงานปลัดกระทรวง

สำนักบริหารกลาง

โทรศัพท์ ๐-๒๑๔๑-๖๗๔๓

โทรสาร ๐-๒๑๔๓-๘๐๔๖

รอง นรม. (๔) รับที่ ๒๗๑๓

วันที่ ๑๓-๑๐-๕๕ เวลา ๑๕.๔๗ น.

สสค๐๖(๐๖)