



ส.ค.	1/726	สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
วันที่	16.7.2555	รับที่ 14864 500 ✓
เวลา	16.7.2555	วันที่ 15 พ.ย. 2555 15.35

ที่ ทก ๐๑๐๐.๔/๑๑๖๓๕

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
๑๒๐ หมู่ ๓ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
อาคารรัฐประศาสนภักดี ถนนแจ้งวัฒนะ
เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๕ ของไตรมาส ๔

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

จัดเข้าวาระ... 4 ส.ค. 2555

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

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ความเป็นมา

สืบเนื่องจากเมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๔๖ ที่ประชุมคณะรัฐมนตรีมีมติให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์บริการประชาชน (Call Center) โดยใช้บริการ “โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center)” ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร “ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน” ได้เปิดให้บริการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๔๗ เป็นต้นมา โดยให้บริการข้อมูลภาครัฐ ๒๐ กระทรวง และ ๑๐ หน่วยงานที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือ ทบวง และหน่วยงานอิสระ ๓ หน่วยงาน คือ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง ซึ่งต่อมาในปี ๒๕๔๘ ได้มีการบูรณาการช่องทางการติดต่อร่วมกับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลภายใต้การกำกับดูแลของ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยให้บริการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ และแจ้งเหตุด้วย

๑.๒ การดำเนินงานในปีงบประมาณ ๒๕๕๕

๑.๒.๑ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้มอบหมายให้บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) เป็นผู้บริหารจัดการโครงการ GCC 1111 โดยเปิดให้บริการจำนวน ๑๕๔ จุดให้บริการ พร้อมช่องทางการติดต่อแบบ Multi - Channel Contact Center ซึ่งประชาชนสามารถติดต่อได้ทั้งทาง โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และเว็บไซต์ รวมทั้งได้มีการเพิ่มช่องทางเสริมทางสื่อสังคมออนไลน์ อาทิ Facebook และ Twitter พัฒนาการให้บริการข่าวสารข้อมูลผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ และมีการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความแข็งแกร่งในการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับ GCC 1111 ทั้งนี้ ใช้งบประมาณปี ๒๕๕๕ จำนวน ๑๐๘,๘๗๗,๐๐๐ บาท

/๑.๒.๒ การให้บริการ...

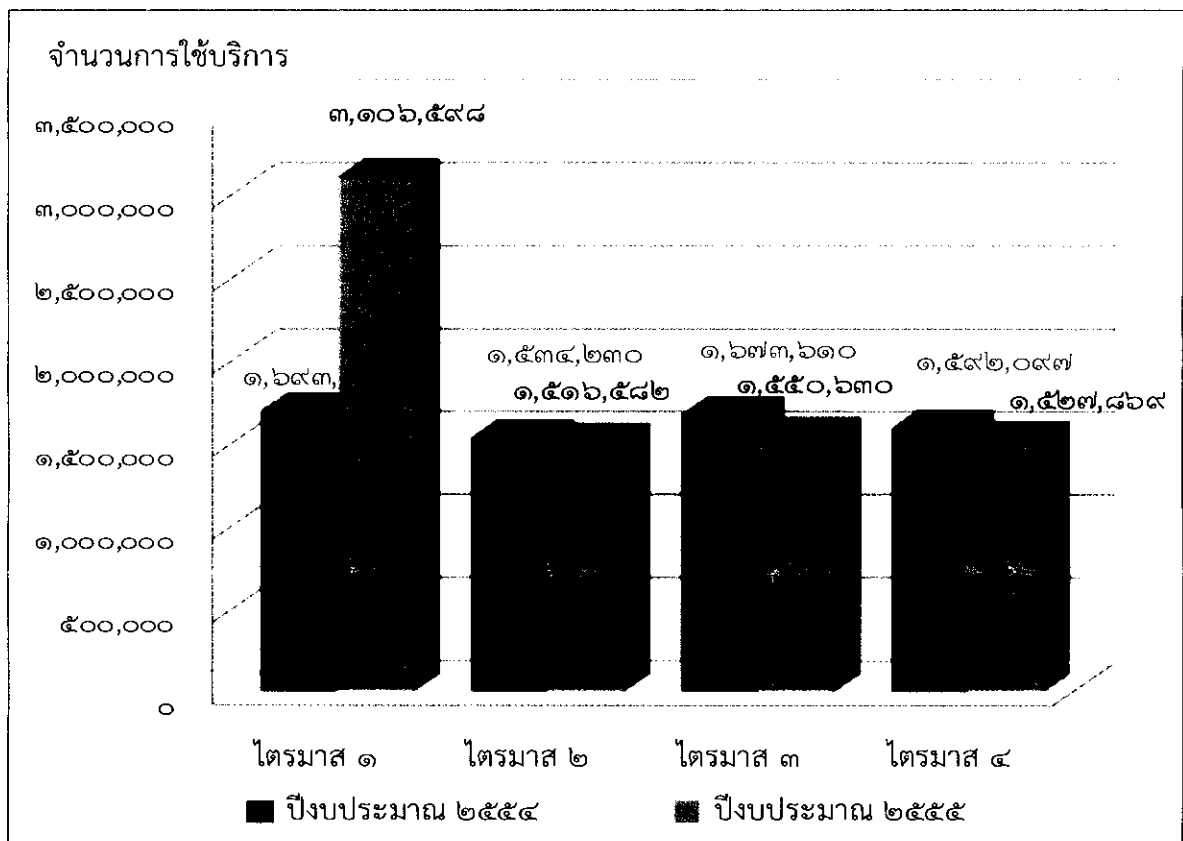
๑.๒.๒ การให้บริการของโครงการ GCC 1111 แบ่งออกเป็น ๔ ประเภท คือ บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน (Contact Information) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่างๆ (Literature) บริการรับเรื่องร้องเรียน (Complain)

๒. เรื่องเพื่อทราบ

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ขอรายงานผลการดำเนินงานของ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๕ ไตรมาส ๔ ดังนี้

๒.๑ ผลการดำเนินงานด้านการให้บริการ

๒.๑.๑ สถิติการให้บริการ

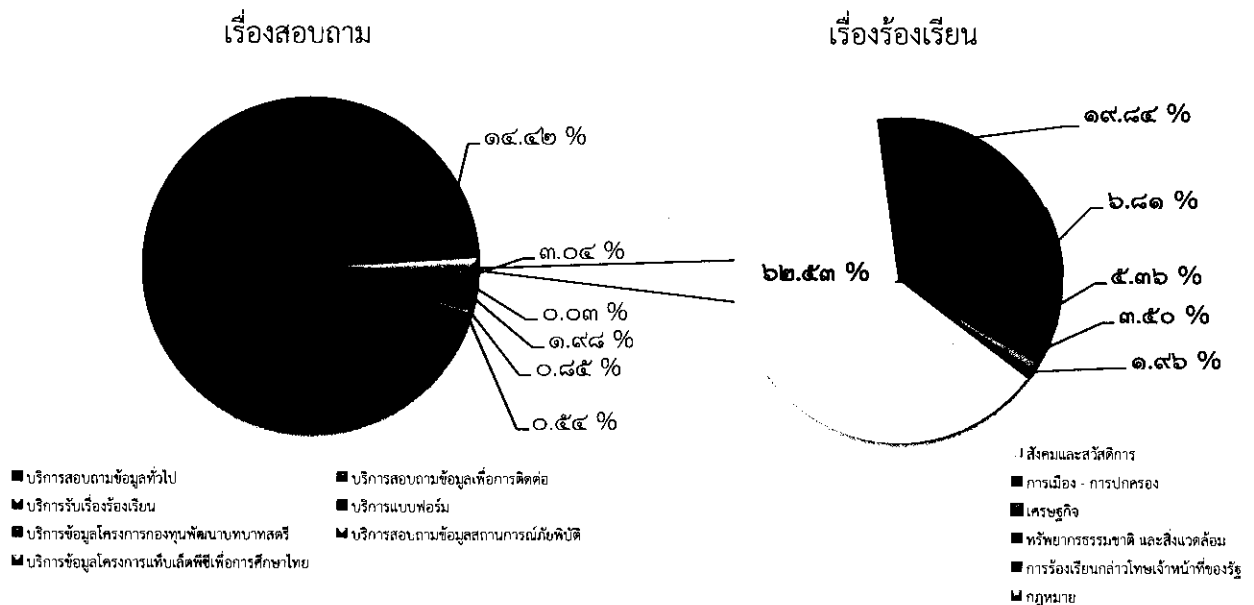


รูปที่ ๑ แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบจำนวนการให้บริการรายไตรมาส ปีงบประมาณ ๒๕๕๔ - ๒๕๕๕

จำนวนการให้บริการ ในปีงบประมาณ ๒๕๕๕ ตั้งแต่ไตรมาส ๑ จนถึง ไตรมาส ๔ มีจำนวนทั้งสิ้น ๗,๗๐๑,๖๗๙ ครั้ง เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ ๒๕๕๔ จำนวน ๑,๒๐๗,๗๔๔ ครั้ง หรือ คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๖๐

สำหรับจำนวนการให้บริการ ในปีงบประมาณ ๒๕๕๕ ไตรมาส ๔ มีจำนวนทั้งสิ้น ๑,๕๒๗,๘๖๙ ครั้ง ลดลงจากไตรมาส ๓ จำนวน ๒๒,๗๖๑ ครั้ง หรือ คิดเป็นร้อยละ ๑.๔๗

๒.๑.๒ สัดส่วนการใช้บริการแยกตามประเภท



รูปที่ ๒ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการให้บริการแยกตามประเภท ปีงบประมาณ ๒๕๕๕ ไตรมาส ๔

จากรูปที่ ๒ ปริมาณสัดส่วนการให้บริการแยกตามประเภทในปีงบประมาณ ๒๕๕๕ ไตรมาส ๔ โดยเรียงจากมากที่สุด ได้แก่

- ๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) ร้อยละ ๗๙.๑๔
- ๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน (Contact Information) ร้อยละ ๑๔.๔๒
- ๓) บริการรับเรื่องร้องเรียน (Complain) ร้อยละ ๓.๐๔ ซึ่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวนี้สามารถจัดเป็นหมวดต่างๆ ได้แก่ หมวดสังคมและสวัสดิการ ร้อยละ ๑๙.๘๔ หมวดการเมือง - การปกครอง ร้อยละ ๖๒.๕๓ หมวดเศรษฐกิจ ร้อยละ ๖.๘๑ หมวดทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๕.๓๖ หมวดการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ร้อยละ ๓.๕๐ และหมวดกฎหมาย ร้อยละ ๑.๙๖

๒.๑.๓ ประเภทเรื่องของการบริการข้อมูลทั่วไปที่ประชาชนสนใจสอบถาม

- (๑) การเมือง-การปกครอง เช่น การทำบัตรประจำตัวประชาชน การขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าว การทำหนังสือเดินทาง ข้อมูลการติดต่อสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เป็นต้น
- (๒) เศรษฐกิจ เช่น โครงการพัฒนาศักยภาพของหมู่บ้านและชุมชน โครงการคีนาชิรยยนต์คันแรก รายละเอียดโครงการกองทุนตั้งตัวได้ ราคาน้ำมัน เป็นต้น
- (๓) สังคมและสวัสดิการ เช่น การทำบัตรและการใช้สิทธิประกันสังคม ความช่วยเหลือต่างๆ จากภาครัฐสำหรับผู้ประสบอุทกภัย วิธีการเดินทางและเส้นทางของรถยนต์ส่วนบุคคลและรถประจำทาง เป็นต้น
- (๔) การศึกษาและเทคโนโลยี เช่น โครงการจัดการเรียนการสอนโดยใช้คอมพิวเตอร์พกพา กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา โครงการเรียนฟรี ๑๕ ปี เป็นต้น

๒.๒ ผลการดำเนินงานด้านคุณภาพบริการ

๒.๒.๑ มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้บริหารจัดการควบคุมคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน โดยในปีงบประมาณ ๒๕๕๕ ไตรมาส ๔ มีจำนวนสายเรียกเข้าทั้งหมดจำนวน ๑,๕๒๗,๘๖๙ ครั้ง สามารถให้บริการได้จำนวน ๑,๔๙๕,๙๙๐ ครั้ง ดังนั้นสามารถให้บริการสำเร็จร้อยละ ๙๗.๙๑ ซึ่งสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๐

๒.๒.๒ การพัฒนาคุณภาพพนักงานรับสาย

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้พัฒนาคุณภาพของพนักงานรับสายเพื่อเพิ่มองค์ความรู้และทักษะการให้บริการ โดยจัดอบรมหลักสูตรเพิ่มเติม อาทิ หลักสูตรจิตวิทยาในการทำงาน หลักสูตรทัศนคติในการให้บริการงาน Call Center หลักสูตรองค์ความรู้ของกระทรวงต่างๆ อีกทั้งได้จัดให้มีการอบรมหลักสูตรการใช้งานระบบบริหารข้อมูลสถานการณ์ภัยพิบัติเพื่อรองรับการให้บริการตามภารกิจพิเศษของรัฐบาล และเพื่อพัฒนาการรับสายให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๒.๒.๓ การสนับสนุนโครงการตามนโยบายของรัฐบาล และส่วนงานภาครัฐ

ในไตรมาส ๔ ของปีงบประมาณ ๒๕๕๕ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ศูนย์ข้อมูลภัยพิบัติแห่งชาติ เพื่อรองรับสถานการณ์ภัยพิบัติต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น เช่น น้ำท่วม ดินถล่ม แผ่นดินไหว ภัยแล้ง ฯลฯ ผ่านเลขหมาย ๑๑๑๑ กด ๕ โดยเริ่มเปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๕๕ เป็นต้นไป

นอกจากภารกิจพิเศษของภาครัฐแล้ว ยังให้บริการข้อมูลโครงการอื่นๆ ของรัฐบาล เช่น โครงการพักชำระหนี้เกษตรกรรายย่อย และประชาชนผู้มียาได้น้อย โครงการคืนภาษีรถยนต์คันแรก โครงการกองทุนตั้งตัวได้ ฯลฯ

๒.๒.๔ กิจกรรมสนับสนุนและประชาสัมพันธ์

ในปีงบประมาณ ๒๕๕๕ ไตรมาส ๔ GCC 1111 ได้มีการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความแข็งแกร่งในการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับ GCC 1111 ระหว่างวันที่ ๓๐ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๕๕ โดยมีผู้ประสานงานจากหน่วยงานต่างๆ ให้ความร่วมมือเข้าร่วมสัมมนาในหัวข้อ “สานสัมพันธ์สร้างพลังเครือข่าย GCC 1111” นอกจากนี้ยังมีการประชาสัมพันธ์โครงการของภาครัฐผ่านทาง Social Network คือ Facebook และ Twitter ได้แก่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลโครงการจัดการเรียนการสอนด้วยคอมพิวเตอร์พกพา โครงการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี และข้อมูลช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม เป็นต้น

๒.๓ บทสรุป

ในปีงบประมาณ ๒๕๕๕ ไตรมาส ๔ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้บริหารจัดการคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน สามารถตอบสนองการดำเนินโครงการต่างๆ ของรัฐบาลได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนสนับสนุนการจัดกิจกรรมของส่วนงานภาครัฐอื่นๆ ซึ่งทำให้การดำเนินกิจกรรมดังกล่าวเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และประหยัดค่าใช้จ่าย

/นอกเหนือจาก...

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

สสค๑๖(๑๖).
 ๕๕๐.๕๕.๓๗/๕๕๕
 ๒๒ มิ.ย. ๒๕๕๕

22 MAR 1955