



ว.ค. 124
วันที่ ๖ ม.พ.ร. ๖
ก.ว. 15.๖๗
สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
รหัสเรื่อง : ส8249
วันที่ : ๕1725/56
วันที่ : 06 ก.พ. 56 เวลา : 15:45

ที่ ทก ๐๑๐๐.๔/๑๓๐๕

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
๑๒๐ หมู่ ๓ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
อาคารรัฐประศาสนภักดี ถนนแจ้งวัฒนะ
เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๖ ของไตรมาส ๑

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

จัดเข้าวาร... 19 ก.พ. 2556

ด้วย กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขอเสนอ เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ 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 “โครงการ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (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 ได้มีการบูรณาการช่องทางการติดต่อร่วมกับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลภายใต้การกำกับดูแลของ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยให้บริการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ และแจ้งเหตุด้วย

๑.๒ การดำเนินงานในปีงบประมาณ ๒๕๕๖

๑.๒.๑ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้มอบหมายให้บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) เป็นผู้บริหารจัดการโครงการ GCC 1111 โดยเปิดให้บริการจำนวน ๑๕๔ จุดให้บริการ พร้อมช่องทางการติดต่อแบบ Multi - Channel Contact Center ซึ่งประชาชนสามารถติดต่อได้ทั้งทางโทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และเว็บไซต์ รวมทั้ง ได้มีการเพิ่มช่องทางเสริมทางสื่อสังคมออนไลน์ อาทิ Facebook และ Twitter พัฒนาการให้บริการข่าวสารข้อมูลผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ และมีการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความแข็งแกร่งในการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับ GCC 1111 ทั้งนี้ ใช้งบประมาณปี ๒๕๕๖ จำนวน ๑๐๘,๙๗๗,๐๐๐ บาท

/๑.๒.๒ การให้บริการ...

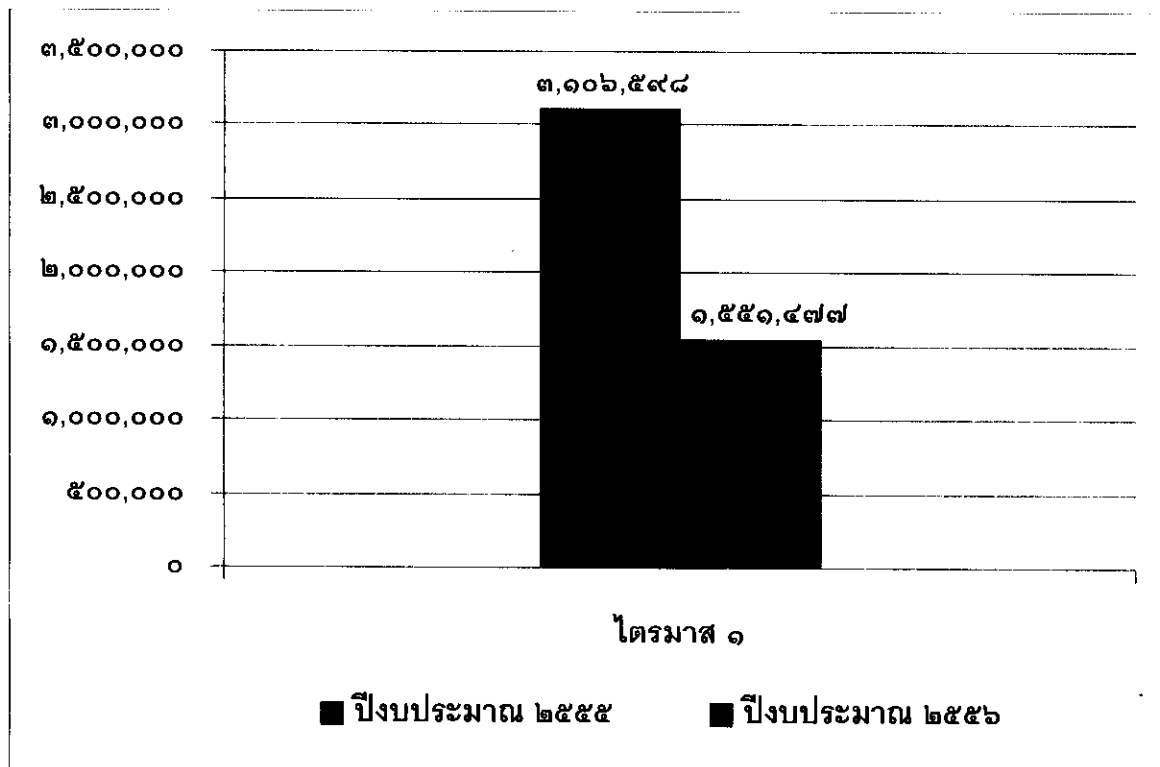
๑.๒.๒ การให้บริการของโครงการ GCC 1111 แบ่งออกเป็น ๔ ประเภท คือ บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน (Contact Information) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่างๆ (Literature) บริการรับเรื่องร้องเรียน (Complain)

๒. เรื่องเพื่อทราบ

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ขอรายงานผลการดำเนินงานของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๖ ไตรมาส ๑ ดังนี้

๒.๑ ผลการดำเนินงานด้านการให้บริการ

๒.๑.๑ สถิติการให้บริการ

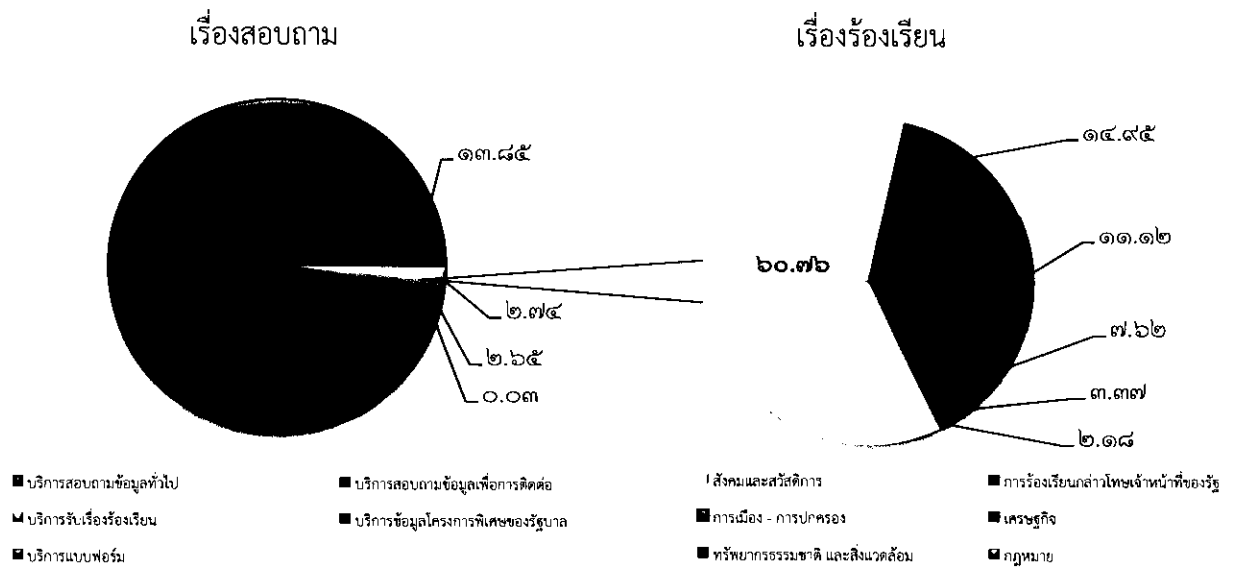


รูปที่ ๑ แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบจำนวนการให้บริการรายไตรมาส ปีงบประมาณ ๒๕๕๕ - ๒๕๕๖

จำนวนการให้บริการ ในปีงบประมาณ ๒๕๕๖ ในไตรมาส ๑ มีจำนวน ๑,๕๕๑,๔๗๗ ครั้ง ลดลงจากไตรมาส ๑ ปีงบประมาณ ๒๕๕๕ จำนวน ๑,๕๕๕,๑๒๑ ครั้ง หรือ คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๖ เนื่องจากในไตรมาส ๑ ของปีงบประมาณ ๒๕๕๕ ได้เกิดเหตุการณ์อุทกภัย ซึ่ง GCC 1111 ได้รับมอบหมายภารกิจพิเศษให้เป็น Call Center ของศูนย์ปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยของรัฐบาล (ศปภ.) ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์อุทกภัย ระดับน้ำ เส้นทางจราจร รับแจ้งเหตุและขอความช่วยเหลือจากผู้ประสบอุทกภัย จึงทำให้มีจำนวนการให้บริการมากกว่าในสถานการณ์ปกติ

/๒.๑.๒ สัดส่วนการให้บริการ...

๒.๑.๒ สัดส่วนการใช้บริการแยกตามประเภท



รูปที่ ๒ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการแยกตามประเภท ปีงบประมาณ ๒๕๕๖ ไตรมาส ๑

จากรูปที่ ๒ ปริมาณสัดส่วนการใช้บริการแยกตามประเภทในปีงบประมาณ ๒๕๕๖ ไตรมาส ๑ โดยเรียงจากมากที่สุด ได้แก่

- ๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) ร้อยละ ๘๐.๗๓
- ๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน (Contact Information) ร้อยละ ๑๓.๘๕

๓) บริการรับเรื่องร้องเรียน (Complain) ร้อยละ ๒.๗๔ ซึ่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวนี้ สามารถจัดเป็นหมวดต่างๆ ได้แก่ หมวดสังคมและสวัสดิการ ร้อยละ ๖๐.๗๖ หมวดการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ร้อยละ ๑๔.๙๕ หมวดการเมือง - การปกครอง ร้อยละ ๑๑.๑๒ หมวดเศรษฐกิจ ร้อยละ ๗.๖๒ หมวดทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๓.๓๗ และหมวดกฎหมาย ร้อยละ ๒.๑๘

๒.๑.๓ ประเภทเรื่องของการบริการข้อมูลทั่วไปที่ประชาชนสนใจสอบถาม

(๑) การเมือง-การปกครอง เช่น การทำบัตรประจำตัวประชาชน การขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าว การทำหนังสือเดินทาง การจดทะเบียนสิทธิ และการทำนิติกรรมต่างๆ เป็นต้น

(๒) เศรษฐกิจ เช่น โครงการพัฒนาศักยภาพของหมู่บ้านและชุมชน โครงการคืนภาษีรถยนต์คันแรก รายละเอียดโครงการกองทุนตั้งตัวได้ อัตราค่าแรงขั้นต่ำ เป็นต้น

(๓) สังคมและสวัสดิการ เช่น การทำบัตรและการใช้สิทธิประกันสังคม การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ สวัสดิการการจ้างงาน เป็นต้น

(๔) การศึกษาและเทคโนโลยี เช่น โครงการจัดการเรียนการสอนโดยใช้อินเทอร์เน็ตพกพา กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษาออกโรงเรียน เป็นต้น

/๒.๒ ผลการดำเนินงาน...

๒.๒ ผลการดำเนินงานด้านคุณภาพบริการ

๒.๒.๑ มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้บริหารจัดการควบคุมคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน โดยในปีงบประมาณ ๒๕๕๖ ไตรมาส ๑ มีจำนวนสายเรียกเข้าทั้งหมดจำนวน ๑,๕๕๑,๔๗๗ ครั้ง สามารถให้บริการได้จำนวน ๑,๕๒๑,๖๙๐ ครั้ง ดังนั้นสามารถให้บริการสำเร็จร้อยละ ๙๘.๐๘

๒.๒.๒ การพัฒนาคุณภาพพนักงานรับสาย

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้พัฒนาคุณภาพของพนักงานรับสายเพื่อเพิ่มองค์ความรู้และทักษะการให้บริการ โดยจัดอบรมหลักสูตรเพิ่มเติม อาทิ หลักสูตรจิตวิทยาในการทำงาน หลักสูตรทัศนคติในการให้บริการงาน Call Center หลักสูตรองค์ความรู้ของกระทรวงต่างๆ หลักสูตรการจับประเด็นเพื่อการให้บริการที่ดี ทั้งนี้ เพื่อพัฒนาการรับสายให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๒.๒.๓ การสนับสนุนโครงการตามนโยบายของรัฐบาล และส่วนงานภาครัฐ

ในไตรมาส ๑ ของปีงบประมาณ ๒๕๕๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ยังรับภารกิจต่อเนื่องในการสนับสนุนโครงการพิเศษตามนโยบายของรัฐบาล ดังนี้

(๑) เป็นศูนย์ข้อมูลสถานการณ์ภัยพิบัติแห่งชาติ เพื่อรองรับสถานการณ์ภัยพิบัติต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น เช่น น้ำท่วม ดินถล่ม แผ่นดินไหว ภัยแล้ง ฯลฯ ผ่านเลขหมาย ๑๑๑๑ กด ๕

(๒) ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของโครงการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ผ่านเลขหมาย ๑๑๑๑ กด ๖

(๓) ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับโครงการจัดการเรียนการสอนโดยใช้คอมพิวเตอร์พกพา (Tablet) ให้แก่นักเรียน ครู ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป รวมถึงการรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ผ่านเลขหมาย ๑๑๑๑ กด ๘

นอกจากภารกิจพิเศษของภาครัฐแล้ว ยังให้บริการข้อมูลโครงการอื่นๆ ของรัฐบาล เช่น โครงการพักชำระหนี้เกษตรกรรายย่อย และประชาชนผู้มีรายได้น้อย โครงการคืนภาษีรถยนต์คันแรก โครงการกองทุนตั้งตัวได้ ฯลฯ

๒.๒.๔ กิจกรรมสนับสนุนและประชาสัมพันธ์

ในปีงบประมาณ ๒๕๕๖ ไตรมาส ๑ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้มีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างสัมพันธ์กับประชาชนและส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การเข้าร่วมจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ในงาน “OPEN HOUSE TOT ACADEMY” ณ สถาบันวิชาการ ทีโอที จังหวัดนนทบุรี และการเข้าร่วมกิจกรรมงานเทิดพระเกียรติสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช ณ บริเวณหน้าชุมสายโทรศัพท์ลาดหญ้า โดยทั้งสองกิจกรรมมีการออกบูธ แจกแผ่นพับ ของที่ระลึก แนะนำบริการของ GCC 1111 และเชิญชวนให้ประชาชนทดลองใช้บริการสอบถามข้อมูลและร้องเรียนเกี่ยวกับภาครัฐผ่าน Call Center ๑๑๑๑ ซึ่งมีประชาชนสนใจเข้ามาสอบถาม และทดลองใช้บริการเป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ยังมีการประชาสัมพันธ์โครงการของภาครัฐผ่านทาง Social Network คือ Facebook และ Twitter ได้แก่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลโครงการจัดการเรียนการสอนด้วยคอมพิวเตอร์พกพา โครงการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี และข้อมูลสถานการณ์น้ำท่วม ภัยแล้ง เป็นต้น

๒.๓ บทสรุป

ในปีงบประมาณ ๒๕๕๖ ไตรมาส ๑ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้บริหารจัดการคุณภาพบริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน สามารถตอบสนองการดำเนินโครงการต่างๆ ของรัฐบาลได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนสนับสนุนการจัดกิจกรรมของส่วนงานภาครัฐอื่นๆ ซึ่งทำให้การดำเนินกิจกรรมดังกล่าวเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และประหยัดค่าใช้จ่าย

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบต่อไป

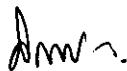
ขอแสดงความนับถือ

นาวาอากาศเอก 

(อนุติษฐ์ นาคทรพรพ)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

อนุมัติ



(นายกิตติรัตน์ ณ ระนอง)

รองนายกรัฐมนตรี

รักษาราชการแทน รองนายกรัฐมนตรี (นายสุรพงษ์ โตวิจักษณ์ชัยกุล)

๑๕ ก.พ. ๒๕๕๖

สำนักงานปลัดกระทรวง

สำนักบริหารกลาง

โทรศัพท์ ๐-๒๑๔๑-๖๗๔๓

โทรสาร ๐-๒๑๔๓-๘๐๔๖

๗ 15'

สลค. ได้นำเสนอคณะรัฐมนตรี

เมื่อวันที่ 19 ก.พ. 2556 ลงมติว่า

ทราบ



ที่ นร ๐๕๐๖/๓๗๕/ท

ณ. ๗ ก.พ. ๕๖

เรียน รอง-นรม. (นายสุรพงษ์ โตวิจักษณ์ชัยกุล)

ทก. ได้เสนอรายงานผลการดำเนินงานโครงการ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๖ ของไตรมาส ๑

มาเพื่อ ครม. ทราบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติให้นำเรื่องนี้

เสนอ ครม. ทราบ ตามที่ ทก. เสนอ


(นายอำพน กิตติอำพน)
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี