



๓๐๑/๒๒
๒๓ พค ๕๖
15.๒๐๐

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
รหัสเรื่อง : ส9297
รับที่ : ๕7374/56
วันที่ : ๒๓ พ.ค. ๕๖ เวลา : 15:03

ที่ ทก ๐๑๐๐.๔/๔๙๖๖

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
๑๒๐ หมู่ ๓ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
อาคารรัฐประศาสนภักดี ถนนแจ้งวัฒนะ
เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

๒๒ พฤษภาคม ๒๕๕๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๖ ของไตรมาส ๒

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

จัดเข้าวาระ..... 10 ส.ย. 2556

ด้วย กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขอเสนอ เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ ของไตรมาส ๒ มาเพื่อคณะรัฐมนตรีทราบ โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะรัฐมนตรีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓)

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ความเป็นมา

สืบเนื่องจากเมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๖ ที่ประชุมคณะรัฐมนตรีอนุมัติให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์บริการประชาชน (Call Center) โดยใช้บริการ “โครงการ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center)” ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร “ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน” ได้เปิดให้บริการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๕๗ เป็นต้นมา โดยให้บริการข้อมูลภาครัฐ ๒๐ กระทรวง และ ๑๐ ส่วนงานที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือ ทบวง และหน่วยงานอิสระ ๓ หน่วยงาน คือ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง ซึ่งต่อมาในปี ๒๕๕๘ ได้มีการบูรณาการช่องทางการติดต่อร่วมกับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลภายใต้การกำกับดูแลของ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยให้บริการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ และแจ้งเหตุด้วย

๑.๒ การดำเนินงานในปีงบประมาณ ๒๕๕๖

๑.๒.๑ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้มอบหมายให้บริษัท ทีโอที 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...

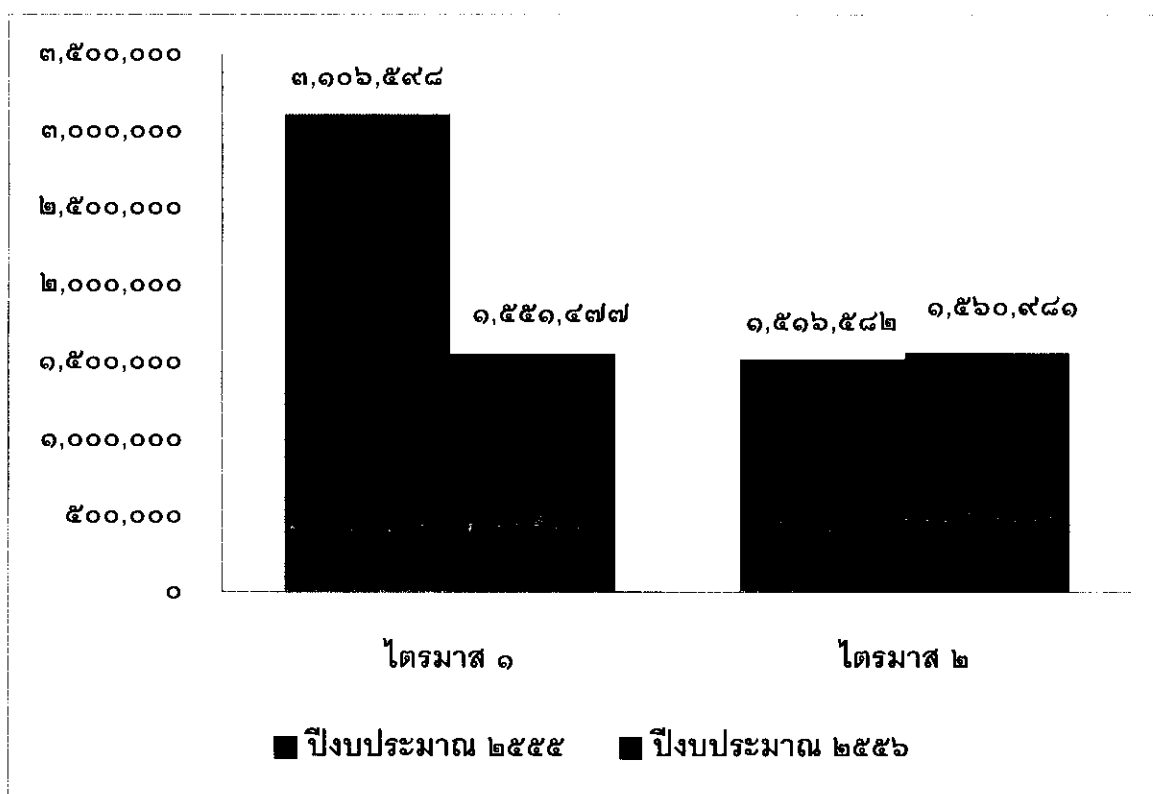
๑.๒.๒ การให้บริการของโครงการ GCC 1111 แบ่งออกเป็น ๔ ประเภท คือ บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน (Contact Information) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่างๆ (Literature) บริการรับเรื่องร้องเรียน (Complain)

๒. เรื่องเพื่อทราบ

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ขอรายงานผลการดำเนินงานของ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๖ ไตรมาส ๒ ดังนี้

๒.๑ ผลการดำเนินงานด้านการให้บริการ

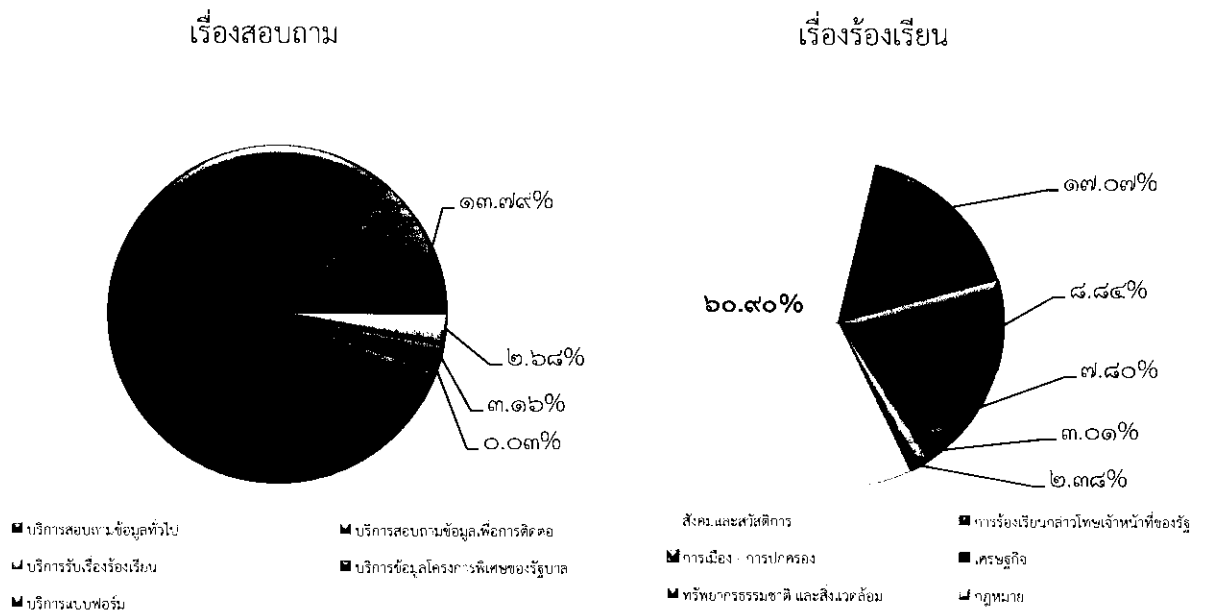
๒.๑.๑ สถิติการให้บริการ



รูปที่ ๑ แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบจำนวนการให้บริการรายไตรมาส ปีงบประมาณ ๒๕๕๕ - ๒๕๕๖

จำนวนการให้บริการ ในปีงบประมาณ ๒๕๕๖ ในไตรมาส ๒ มีจำนวน ๑,๕๖๐,๙๘๑ ครั้ง เพิ่มขึ้นจากไตรมาส ๒ ปีงบประมาณ ๒๕๕๕ จำนวน ๔๔,๓๙๙ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๓

๒.๑.๒ สัดส่วนการใช้บริการแยกตามประเภท



รูปที่ ๒ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการให้บริการแยกตามประเภท ปีงบประมาณ ๒๕๕๖ ไตรมาส ๒

จากรูปที่ ๒ ปริมาณสัดส่วนการให้บริการแยกตามประเภทในปีงบประมาณ ๒๕๕๖ ไตรมาส ๒ โดยเรียงจากมากที่สุด ได้แก่

- ๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) ร้อยละ ๘๐.๓๔
- ๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน (Contact Information) ร้อยละ ๑๓.๗๙
- ๓) บริการข้อมูลโครงการพิเศษของรัฐบาล ร้อยละ ๓.๑๖
- ๔) บริการรับเรื่องร้องเรียน (Complain) ร้อยละ ๒.๖๘ ซึ่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวนี้ สามารถจัดเป็นหมวดต่างๆ ได้แก่ หมวดสังคมและสวัสดิการ ร้อยละ ๖๐.๙๐ หมวดการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ร้อยละ ๑๗.๐๗ หมวดการเมือง - การปกครอง ร้อยละ ๘.๘๔ หมวดเศรษฐกิจ ร้อยละ ๗.๘๐ หมวดทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๓.๐๑ และหมวดกฎหมาย ร้อยละ ๒.๓๘

๒.๑.๓ ประเภทเรื่องของการบริการข้อมูลทั่วไปที่ประชาชนสนใจสอบถาม

- (๑) การเมือง - การปกครอง เช่น การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนาทะเบียนราษฎร์ การขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าว การให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.) เป็นต้น
- (๒) เศรษฐกิจ เช่น การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การปรับขึ้นอัตราค่าแรงขั้นต่ำ ราคาทองคำ ราคาข้าวพารา เป็นต้น
- (๓) สังคมและสวัสดิการ เช่น การทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า และการใช้สิทธิ สวัสดิการการจ้างงาน การขอและต่ออายุใบอนุญาตทำงานของแรงงานต่างด้าว เป็นต้น
- (๔) การศึกษาและเทคโนโลยี เช่น ข้อมูลโครงการแท็บเล็ตของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับประชาคมอาเซียน เป็นต้น

/๒.๒ ผลการดำเนินงาน...

๒.๒ ผลการดำเนินงานด้านคุณภาพบริการ

๒.๒.๑ มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้บริหารจัดการควบคุมคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน โดยในปีงบประมาณ ๒๕๕๖ ไตรมาส ๒ มีจำนวนสายเรียกเข้าทั้งหมดจำนวน ๑,๕๖๐,๙๘๑ ครั้ง สามารถให้บริการได้จำนวน ๑,๕๓๐,๖๕๑ ครั้ง ดังนั้นสามารถให้บริการสำเร็จร้อยละ ๙๘.๐๖

๒.๒.๒ การพัฒนาคุณภาพพนักงานรับสาย

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้พัฒนาคุณภาพของพนักงานรับสายเพื่อเพิ่มองค์ความรู้และทักษะการให้บริการ โดยจัดอบรมหลักสูตรเพิ่มเติม อาทิ หลักสูตรโครงการคืนภาษีรถคันแรก โครงการรับจำนำข้าวปี ๒๕๕๕/๒๕๕๖ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต หลักสูตรองค์ความรู้ของกระทรวงต่างๆ หลักสูตรการจับประเด็นเพื่อการให้บริการที่ดี ทั้งนี้ เพื่อพัฒนาการรับสายให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๒.๒.๓ การสนับสนุนโครงการตามนโยบายของรัฐบาล และส่วนงานภาครัฐ

ไตรมาส ๒ ของปีงบประมาณ ๒๕๕๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ยังรับภารกิจต่อเนื่องในการสนับสนุนโครงการพิเศษตามนโยบายของรัฐบาล ดังนี้

(๑) ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของโครงการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ผ่านหมายเลข ๑๑๑๑ กด ๖

(๒) ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับโครงการจัดการเรียนการสอนโดยใช้คอมพิวเตอร์พกพา (Tablet) ให้แก่นักเรียน ครู ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป รวมถึงการรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ผ่านหมายเลข ๑๑๑๑ กด ๘

(๓) การสนับสนุนส่วนงานภาครัฐในการบูรณาการร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ ได้แก่ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ใช้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๗

นอกจากภารกิจพิเศษของภาครัฐแล้ว ยังให้บริการข้อมูลโครงการอื่นๆ ของรัฐบาล เช่น โครงการช่วยเหลือ SMEs โครงการรับจำนำข้าวและพืชผลทางการเกษตร ปี ๒๕๕๕/๒๕๕๖ โครงการคืนภาษีรถยนต์คันแรก ฯลฯ

๒.๒.๔ กิจกรรมสนับสนุนและประชาสัมพันธ์

ในปีงบประมาณ ๒๕๕๖ ไตรมาส ๒ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้มีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างสัมพันธ์กับประชาชน ได้แก่ การประชาสัมพันธ์โครงการของภาครัฐผ่านทาง Social Network คือ Facebook , Twitter , Instagram และเว็บไซต์ Pantip.com ภายใต้ชื่อ “ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111” นอกจากนี้ ยังมีการจัดกิจกรรมรับของที่ระลึกผ่าน Social Network ของ GCC 1111 โดยให้ตอบคำถามว่า “ท่านรู้จัก GCC 1111 ได้อย่างไร” กำหนดระยะเวลาตั้งแต่วันที่ ๑ – ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ มีการประกาศรายชื่อผู้ได้รับของที่ระลึกในวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ ซึ่งมีผู้สนใจเข้าร่วมกิจกรรมโดยตอบว่ารู้จัก GCC 1111 จาก Facebook ๔๓.๙๒% จาก Twitter ๖.๘๘% และจากสื่ออื่นๆ อีก ๔๙.๒๐% ได้แก่ อินเทอร์เน็ต วิทยุ โทรทัศน์ ป้ายประชาสัมพันธ์ จากเพื่อนและญาติ Banner ของเว็บไซต์หน่วยงานราชการต่างๆ เป็นต้น

๒.๓ บทสรุป

ในปีงบประมาณ ๒๕๕๖ ไตรมาส ๒ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้บริหารจัดการคุณภาพบริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน สามารถตอบสนองการดำเนินโครงการต่างๆ ของรัฐบาลได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนสนับสนุนการจัดกิจกรรมของส่วนงานภาครัฐอื่นๆ ซึ่งทำให้การดำเนินกิจกรรมดังกล่าวเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และประหยัดค่าใช้จ่าย

นอกเหนือจากการบริหารจัดการคุณภาพแล้ว ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้มีการจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ ในรูปแบบของสื่อออนไลน์ ซึ่งปัจจุบันเป็นที่นิยมใช้ในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์กันอย่างแพร่หลาย ทั้งนี้ การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับรู้ถึงการบริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนมากขึ้น จะทำให้ประชาชนมีโอกาสใช้บริการและได้รับประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

นาวาอากาศเอก



(อนุชิต นัครทรพ)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

อนุชิต

(นายสุรพงษ์ ไทวิชฌณชัยกุล)

รองนายกรัฐมนตรี

๓๑ พ.ค. ๕๖

สำนักงานปลัดกระทรวง

สำนักบริหารกลาง

โทรศัพท์ ๐-๒๑๔๓-๖๗๔๓

โทรสาร ๐-๒๑๔๓-๘๐๔๖

ท.บ.

สสค. ได้นำเสนอคณะรัฐมนตรี

เมื่อวันที่ 10 มิ.ย. 2556 ลงมติว่า

ทราบ



ที่ ๔๔๐๖/๐๕๕๔/ท.

ณ. ๒๙ พ.ค. ๕๖

เรียน รอง-นรม. (นายสุรพงษ์ ไทวิชฌณชัยกุล)

ทก. ได้เสนอรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๖ ของไตรมาส ๒ มาเพื่อ ครม. ทราบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติให้นำเรื่องนี้เสนอ ครม. ทราบ ตามที่ ทก. เสนอ



(นายอำพน กิตติอำพน)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สสค๐๖(๐๖).