สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
รหัสเรื่อง : ส9907
รับที่ : ธ10658/56
วันที่ : 31 ก.ค. 56 เวลา: 13:53

สวท 1/182
31 ก.ค.56
14.25น.

ที่ ทก ๐๑๐๐.๔/๗๒๒๘

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
๑๒๐ หมู่ ๓ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
อาคารรัฐประศาสนภักดี ถนนแจ้งวัฒนะ
เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

๒๙ กรกฎาคม ๒๕๕๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๖ ของไตรมาส ๓

จัดเข้าวาระ 13 ส.ค. 2556

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ด้วย กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขอเสนอ เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ ของไตรมาส ๓ มาเพื่อคณะรัฐมนตรีทราบ

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. <u>เรื่องเดิม</u>

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 โดยให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และแจ้งเหตุด้วย

๑.๒ การดำเนินงานในปีงบประมาณ ๒๕๕๖

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

/๑.๒.๒ การให้บริการ...

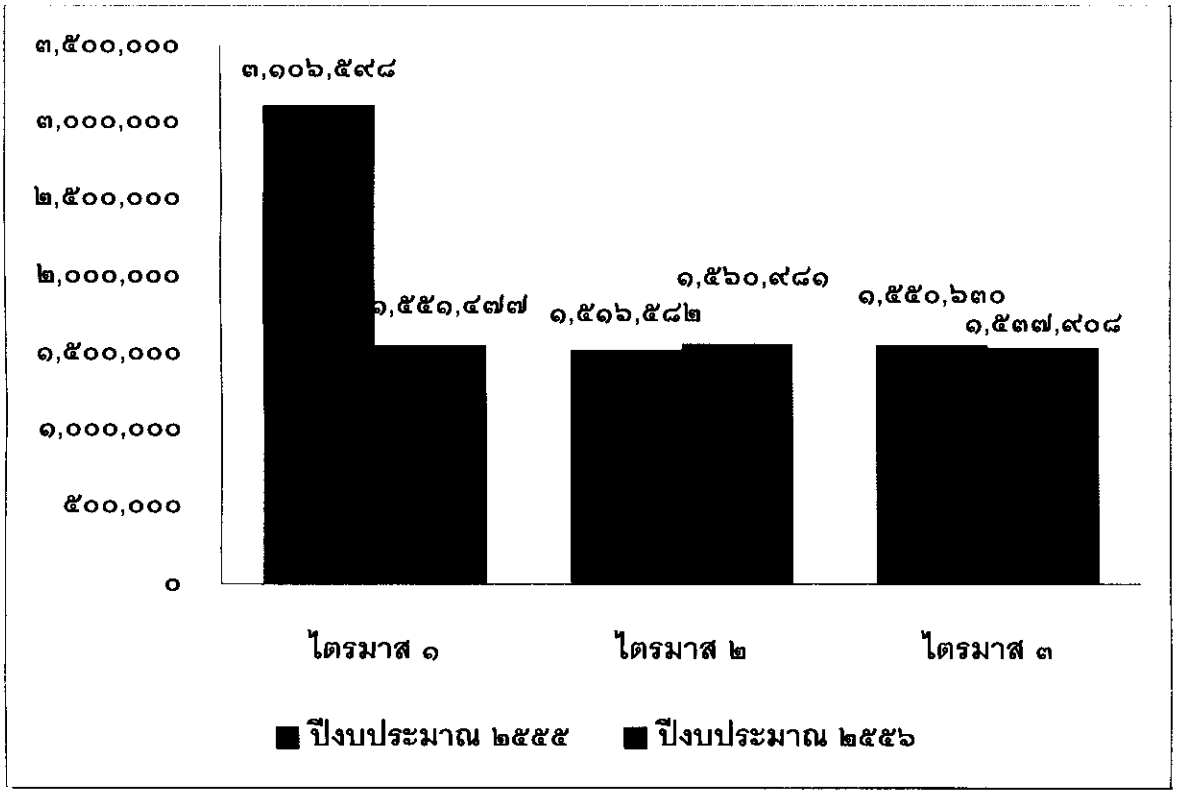
๑.๒.๒ การให้บริการของโครงการ GCC 1111 แบ่งออกเป็น ๔ ประเภท คือ บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน (Contact Information) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่างๆ (Literature) บริการรับเรื่องร้องเรียน (Complain)

๒. <u>เรื่องเพื่อทราบ</u>

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ขอรายงานผลการดำเนินงานของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๖ ไตรมาส ๓ ดังนี้

๒.๑ ผลการดำเนินงานด้านการใช้บริการ

๒.๑.๑ สถิติการใช้บริการ



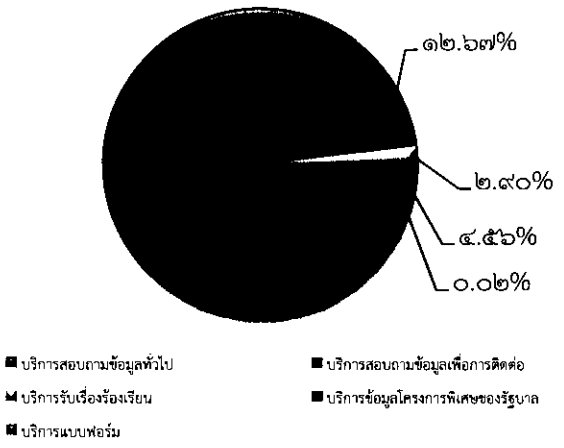
รูปที่ ๑ แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบจำนวนการใช้บริการรายไตรมาส ปีงบประมาณ ๒๕๕๕ - ๒๕๕๖

จำนวนการใช้บริการ ในปีงบประมาณ ๒๕๕๖ ในไตรมาส ๓ มีจำนวน ๑,๕๓๗,๙๐๘ ครั้ง ลดลงจากไตรมาส ๓ ปีงบประมาณ ๒๕๕๕ จำนวน ๑๒,๗๒๒ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๒

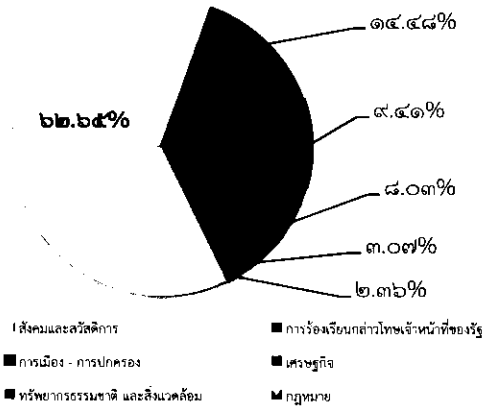
/๒.๑.๒ สัดส่วนการใช้บริการ...

๒.๑.๒ สัดส่วนการใช้บริการแยกตามประเภท

เรื่องสอบถาม



เรื่องร้องเรียน



รูปที่ ๒ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการให้บริการแยกตามประเภท ปีงบประมาณ ๒๕๕๖ ไตรมาส ๓

จากรูปที่ ๒ ปริมาณสัดส่วนการให้บริการแยกตามประเภทในปีงบประมาณ ๒๕๕๖ ไตรมาส ๓ โดยเรียงจากมากที่สุด ได้แก่

๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) ร้อยละ ๗๙.๘๕

๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน (Contact Information) ร้อยละ ๑๒.๖๗

๓) บริการข้อมูลโครงการพิเศษของรัฐบาล ร้อยละ ๔.๕๖

๔) บริการรับเรื่องร้องเรียน (Complain) ร้อยละ ๒.๙๐ ซึ่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวนี้ สามารถจัดเป็นหมวดต่างๆ ได้แก่ หมวดสังคมและสวัสดิการ ร้อยละ ๖๒.๖๕ หมวดการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ร้อยละ ๑๔.๔๘ หมวดการเมือง – การปกครอง ร้อยละ ๙.๔๑ หมวดเศรษฐกิจ ร้อยละ ๘.๐๓ หมวดทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๓.๐๗ และหมวดกฎหมาย ร้อยละ ๒.๓๖

๒.๑.๓ ประเภทเรื่องของบริการข้อมูลทั่วไปที่ประชาชนสนใจสอบถาม

(๑) การเมือง - การปกครอง เช่น การทำหนังสือเดินทาง การขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าว การขอวีซ่าของคนไทยที่ต้องการเดินทางไปต่างประเทศ เป็นต้น

(๒) เศรษฐกิจ เช่น รายละเอียดโครงการกองทุนตั้งตัวได้ การจดทะเบียนพาณิชย์ ราคาทองคำ ราคายางพารา เป็นต้น

(๓) สังคมและสวัสดิการ เช่น การทำบัตรประกันสังคมและการใช้สิทธิประกันสังคม การขอและต่ออายุใบอนุญาตทำงานของแรงงานต่างด้าว เป็นต้น

(๔) การศึกษาและเทคโนโลยี เช่น ข้อมูลโครงการแท็บเล็ตของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา การขอใบอนุญาตประกอบวิชาชีพครู เป็นต้น

/๒.๒ ผลการดำเนินงาน...

๒.๒ ผลการดำเนินงานด้านคุณภาพบริการ

๒.๒.๑ มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้บริหารจัดการควบคุมคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน โดยในปีงบประมาณ ๒๕๕๖ ไตรมาส ๓ มีจำนวนสายเรียกเข้าทั้งหมดจำนวน ๑,๕๓๗,๙๐๘ ครั้ง สามารถให้บริการได้จำนวน ๑,๕๑๐,๑๙๕ ครั้ง ดังนั้นสามารถให้บริการสำเร็จร้อยละ ๙๘.๒๐

๒.๒.๒ การพัฒนาคุณภาพพนักงานรับสาย

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้พัฒนาคุณภาพของพนักงานรับสายเพื่อเพิ่มองค์ความรู้และทักษะการให้บริการ โดยจัดอบรมหลักสูตรเพิ่มเติม อาทิ หลักสูตรการวิเคราะห์กระทรวงคาบเกี่ยว หลักสูตรสิทธิประโยชน์การใช้บัตรทองและบัตรประกันสังคม หลักสูตรทัศนคติในงานร้องเรียน เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อพัฒนาการรับสายให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๒.๒.๓ การสนับสนุนโครงการตามนโยบายของรัฐบาล และส่วนงานภาครัฐ

ไตรมาส ๓ ของปีงบประมาณ ๒๕๕๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ยังรับภารกิจต่อเนื่องในการสนับสนุนโครงการพิเศษตามนโยบายของรัฐบาล ดังนี้

(๑) ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของโครงการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี

(๒) ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับโครงการจัดการเรียนการสอนโดยใช้คอมพิวเตอร์พกพา (Tablet) ให้แก่นักเรียน ครู ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป รวมถึงการรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะต่าง ๆ

(๓) ให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติต่างๆ ได้แก่ ภัยแล้ง น้ำท่วม แผ่นดินไหว รวมทั้งรับแจ้งการขอความช่วยเหลือกรณีมีผู้ประสบภัยพิบัติ เป็นต้น

นอกจากภารกิจพิเศษของภาครัฐแล้ว ยังให้บริการข้อมูลโครงการอื่นๆ ของรัฐบาล เช่น โครงการกองทุนตั้งตัวได้ โครงการพัฒนาเมือง โครงการกองทุนส่งเสริมการประกันภัยพิบัติ ฯลฯ

๒.๒.๔ การสนับสนุนส่วนงานภาครัฐในการบูรณาการร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ ได้แก่ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ใช้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๗

๒.๒.๕ กิจกรรมสนับสนุนและประชาสัมพันธ์

ในปีงบประมาณ ๒๕๕๖ ไตรมาส ๓ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้มีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างสัมพันธ์กับประชาชน ได้แก่ การประชาสัมพันธ์โครงการของภาครัฐผ่านทาง Social Network คือ Facebook , Twitter , Instagram และเว็บไซต์ Pantip.com ภายใต้ชื่อ “ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111” จัดกิจกรรมตอบคำถามผ่าน Social Network ของ GCC 1111 เพื่อรับของที่ระลึก นอกจากนี้ยังมีการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการในหัวข้อ “ GCC 1111 : พลังภาครัฐ สรรค์สร้างสู่สังคม” ณ โรงแรมเมธาวลัย ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ทั้งนี้เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีและสานต่อความร่วมมือระหว่างผู้ประสานงานของหน่วยงานภาครัฐกับบุคลากรของ GCC 1111 ซึ่งมีหน่วยงานภาครัฐให้ความร่วมมือส่งเจ้าหน้าที่เข้าร่วมสัมมนาจำนวน ๔๐ หน่วยงาน

/๒.๓ บทสรุป...

๒.๓ บทสรุป

ในปีงบประมาณ ๒๕๕๖ ไตรมาส ๓ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้บริหารจัดการคุณภาพบริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน สามารถตอบสนองการดำเนินโครงการต่างๆ ของรัฐบาลได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนสนับสนุนการจัดกิจกรรมของส่วนงานภาครัฐอื่นๆ ซึ่งทำให้การดำเนินกิจกรรมดังกล่าวเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และประหยัดค่าใช้จ่าย

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

นาวาอากาศเอก

(อนุดิษฐ์ นาครทรรพ)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ทก 15'

สลค. ได้นำเสนอคณะรัฐมนตรี

เมื่อวันที่ 13 ส.ค. 2556 ลงมติว่า

ทราบ

ที่ นร ๐๕๐๖/๒๒๕๗/ก.

๑๖ ส.ค.๕๖

เรียน รอง-นรม. (นายสุรพงษ์ โตวิจักษณ์ชัยกุล)

ทก. ได้เสนอรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๖ ของไตรมาส ๓ มาเพื่อ ครม. ทราบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติให้นำเรื่องนี้เสนอ ครม. ทราบ ตามที่ ทก. เสนอ

(นายอำพน กิตติอำพน)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

(นายสุรพงษ์ โตวิจักษณ์ชัยกุล)

รองนายกรัฐมนตรี

๙ ส.ค. ๕๖

สำนักงานปลัดกระทรวง

สำนักบริหารกลาง

โทรศัพท์ ๐-๒๑๔๑-๖๗๔๓

โทรสาร ๐-๒๑๔๓-๘๐๔๖

รอง นรม.( ) ๑๗๖

วันที่ ๖ ส.ค. ๕๖ เวลา ๑๐.๕๐ น.

สนอ.ทก 694/๕๖

- 6 ส.ค. 2556