



สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
รหัสเรื่อง : ส10827
รับที่ : ธ15645/56 (๖๖)
วันที่ : 22 ต.ค. 56 เวลา : 15:22

ที่ ทก ๐๑๐๐.๔/๑๐๕๑๑

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
๑๒๐ หมู่ ๓ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
อาคารรัฐประศาสนภักดี ถนนแจ้งวัฒนะ
เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

๑/๕๖๙
วันที่ ๒๒ ต.ค.-๕๖
เวลา 16.30 น.

๒๗ ตุลาคม ๒๕๕๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๖ ของไตรมาส ๔

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

จัดเข้าวาระ..... ๕๑ พ.ย. ๒๕๕๖

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

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...

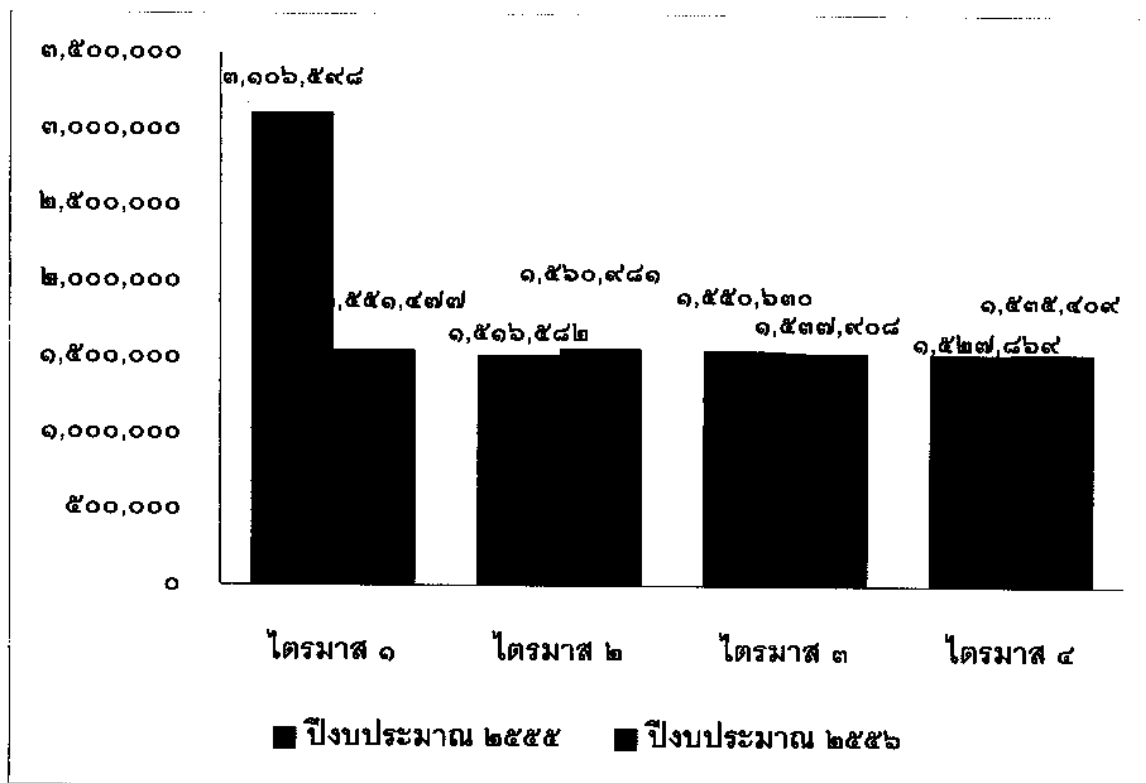
๑.๒.๒ การให้บริการของโครงการ GCC 1111 แบ่งออกเป็น ๔ ประเภท คือ บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน (Contact Information) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่างๆ (Literature) บริการรับเรื่องร้องเรียน (Complain)

๒. เรื่องเพื่อทราบ

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ขอรายงานผลการดำเนินงานของ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๖ ไตรมาส ๔ ดังนี้

๒.๑ ผลการดำเนินงานด้านการให้บริการ

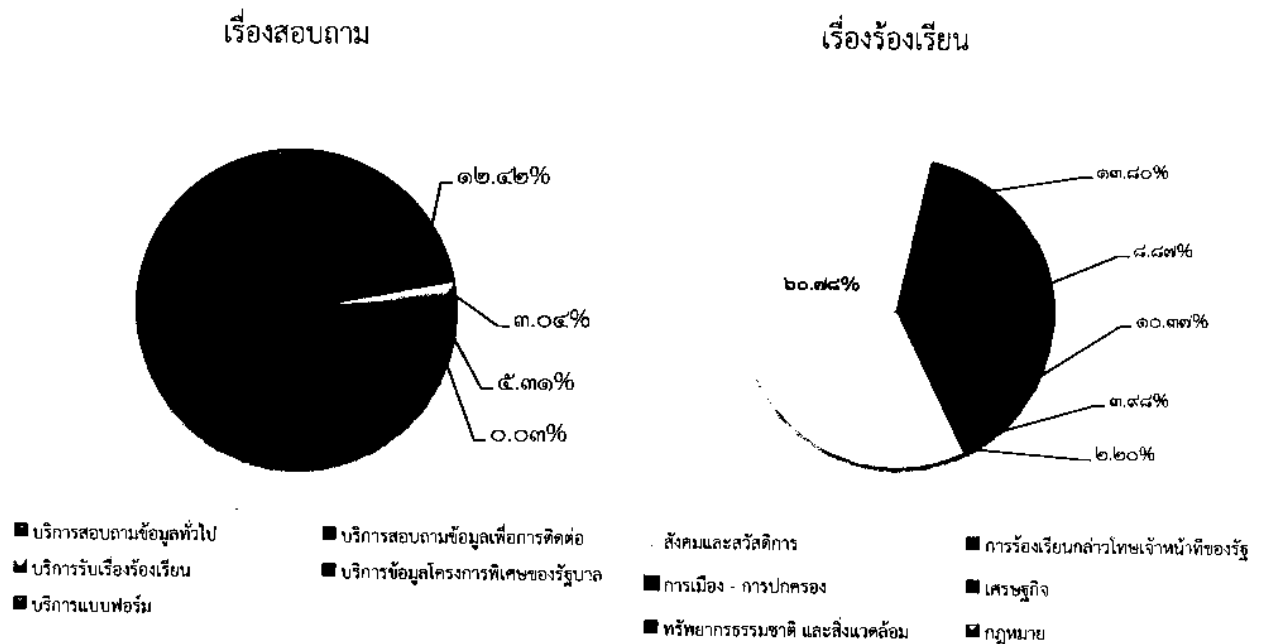
๒.๑.๑ สถิติการให้บริการ



รูปที่ ๑ แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบจำนวนการให้บริการรายไตรมาส ปีงบประมาณ ๒๕๕๕ - ๒๕๕๖

จำนวนการให้บริการ ในปีงบประมาณ ๒๕๕๖ ในไตรมาส ๔ มีจำนวน ๑,๕๓๕,๔๐๙ ครั้ง เพิ่มขึ้นจากไตรมาส ๔ ปีงบประมาณ ๒๕๕๕ จำนวน ๗,๕๔๐ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๙

๒.๑.๒ สัดส่วนการใช้บริการแยกตามประเภท



รูปที่ ๒ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการให้บริการแยกตามประเภท ปีงบประมาณ ๒๕๕๖ ไตรมาส ๔

จากรูปที่ ๒ ปริมาณสัดส่วนการให้บริการแยกตามประเภทในปีงบประมาณ ๒๕๕๖ ไตรมาส ๔ โดยเรียงจากมากที่สุด ได้แก่

- ๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) ร้อยละ ๗๔.๒๐
- ๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน (Contact Information) ร้อยละ ๑๒.๔๒
- ๓) บริการข้อมูลโครงการพิเศษของรัฐบาล ร้อยละ ๕.๓๑
- ๔) บริการรับเรื่องร้องเรียน (Complain) ร้อยละ ๓.๐๔ ซึ่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวนี้ สามารถจัดเป็นหมวดต่างๆ ได้แก่ หมวดสังคมและสวัสดิการ ร้อยละ ๖๐.๗๘ หมวดการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ร้อยละ ๑๓.๘๐ หมวดการเมือง - การปกครอง ร้อยละ ๘.๘๗ หมวดเศรษฐกิจ ร้อยละ ๑๐.๓๗ หมวดทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๓.๔๘ และหมวดกฎหมาย ร้อยละ ๒.๒๐
- ๕) บริการแบบฟอร์ม (Literature) ร้อยละ ๐.๐๓

๒.๑.๓ ประเภทเรื่องของการบริการข้อมูลทั่วไปที่ประชาชนสนใจสอบถาม

- (๑) การเมือง - การปกครอง เช่น การขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน การขึ้นทะเบียนเกษตรกรผู้ปลูกสวนยางพารา การขอวีซ่าของคนไทยที่ต้องการเดินทางไปต่างประเทศ เป็นต้น
- (๒) เศรษฐกิจ เช่น ราคายางพารา รายละเอียดโครงการรับจำนำข้าวเปลือกปีการผลิต ๒๕๕๕/๒๕๕๖ การจดทะเบียนพาณิชย์ ราคาทองคำ เป็นต้น
- (๓) สังคมและสวัสดิการ เช่น การทำบัตรประกันสังคมและการใช้สิทธิประกันสังคม มาตรการช่วยเหลือเกษตรกรสวนยางพารา การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม “กรณีชราภาพ” เป็นต้น
- (๔) การศึกษาและเทคโนโลยี เช่น ความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียน ความเป็นมาวันภาษาไทยแห่งชาติ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เป็นต้น

/๒.๒ ผลการดำเนินงาน...

๒.๒ ผลการดำเนินงานด้านคุณภาพบริการ

๒.๒.๑ มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้บริหารจัดการควบคุมคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน โดยในปีงบประมาณ ๒๕๕๖ ไตรมาส ๔ มีจำนวนสายเรียกเข้าทั้งหมดจำนวน ๑,๕๓๕,๔๐๙ ครั้ง สามารถให้บริการได้จำนวน ๑,๕๑๒,๒๓๘ ครั้ง ดังนั้นสามารถให้บริการสำเร็จร้อยละ ๙๘.๔๙

๒.๒.๒ การพัฒนาคุณภาพพนักงานรับสาย

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้พัฒนาคุณภาพของพนักงานรับสายเพื่อเพิ่มองค์ความรู้และทักษะการให้บริการ โดยจัดอบรมหลักสูตรเพิ่มเติม อาทิ หลักสูตรความรู้เกี่ยวกับการเลือกตั้ง หลักสูตรเทคนิคในการให้บริการทางโทรศัพท์ หลักสูตรการให้บริการในแบบ TRUST (การสร้างความไว้วางใจ) เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อพัฒนาการรับสายให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๒.๒.๓ การสนับสนุนโครงการตามนโยบายของรัฐบาล และส่วนงานภาครัฐ

ไตรมาส ๔ ของปีงบประมาณ ๒๕๕๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ยังรับภารกิจต่อเนื่องในการสนับสนุนโครงการพิเศษตามนโยบายของรัฐบาล ดังนี้

(๑) ให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภัยพิบัติต่างๆ รวมถึงการรับเรื่องร้องเรียน และขอความช่วยเหลือผ่านหมายเลข ๑๑๑๑ กด ๕

(๒) ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของโครงการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ผ่านหมายเลข ๑๑๑๑ กด ๖

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

(๔) การสนับสนุนส่วนงานภาครัฐในการบูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ ได้แก่ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ใช้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๗

นอกจากภารกิจพิเศษของภาครัฐแล้ว ยังให้บริการข้อมูลโครงการอื่นๆ ของรัฐบาล เช่น โครงการพัฒนาเมือง โครงการบรรเทาผลกระทบจากการปรับราคาขายปลีกก๊าซปิโตรเลียมเหลว (LPG) ภาคครัวเรือน ฯลฯ

๒.๒.๔ กิจกรรมสนับสนุนและประชาสัมพันธ์

ในปีงบประมาณ ๒๕๕๖ ไตรมาส ๔ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้มีการจัดกิจกรรมสนับสนุนและประชาสัมพันธ์ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตบนสังคมออนไลน์ เนื่องในโอกาสวันแม่แห่งชาติ ๑๒ สิงหาคม ชื่อกิจกรรม “เขียนประโยครักจากใจให้แม่” โดยมีของรางวัลสำหรับผู้ที่ได้รับการคัดเลือก คือบัตรของขวัญแทนเงินสดสำหรับซื้อสินค้า จำนวน ๑๐ รางวัล ทั้งนี้ มีผู้สนใจส่งข้อความเข้าร่วมกิจกรรมเป็นจำนวนมาก

/๒.๓ บทสรุป...

๒.๓ บทสรุป

ในปีงบประมาณ ๒๕๕๖ ไตรมาส ๔ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้บริหารจัดการคุณภาพบริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน สามารถตอบสนองการดำเนินโครงการต่างๆ ของรัฐบาลได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนสนับสนุนการจัดกิจกรรมของส่วนงานภาครัฐอื่นๆ ซึ่งทำให้การดำเนินกิจกรรมดังกล่าวเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และประหยัดค่าใช้จ่าย

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบต่อไป

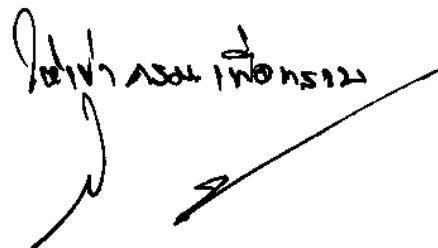
ขอแสดงความนับถือ

นาวาอากาศเอก



(อนุชิต นาคทรพ)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร



(นายสุรพงษ์ ไตรวิชฌ์ชัยกุล)

รองนายกรัฐมนตรี
๒๘ มี.ค. ๕๖

สำนักงานปลัดกระทรวง

สำนักบริหารกลาง

โทรศัพท์ ๐-๒๑๔๑-๖๗๔๓

โทรสาร ๐-๒๑๔๓-๘๐๔๖

๑๑ ๕

สอ. ได้นำเสนอคณะรัฐมนตรี

เมื่อวันที่ ๕ พ.ย. ๒๕๕๖ ลงมติว่า

ทราบ

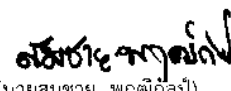
ที่ ๖๖๐๕๐๖/๓๑๒๐/ท.

ลง ๒๕ มี.ค. ๕๖

เรียน รอง-นรม. (นายสุรพงษ์ ไตรวิชฌ์ชัยกุล)

ทก. ได้เสนอรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๖ ของไตรมาส ๔ มาเพื่อ ครม. ทราบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติให้นำเรื่องนี้เสนอ ครม. ทราบ ตามที่ ทก. เสนอ



(นายสมชาย พงศ์กุลป)

รองเลขาธิการคณะรัฐมนตรี รักษาการแทน

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี สอ.๑๖(๑๖)

๒๕ มี.ค. ๕๖

๖๖๐. ๖๓. ๑๑๖๐/๒๕๕๖