

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ ๒๕๕๗



๑๗

มีนาคม ๒๕๖๓

ก.ร.ค. ๖๐-๑๐
๑๗ มี.ค. ๖๓
๑๓-๔๕๗

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

รหัสเรื่อง : ส33855

รับที่ : ส3182/63

วันที่ : 19 มี.ค. 63 เวลา: 13:41

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

เรื่อง มาตรการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐในการบริหารราชการและให้บริการประชาชน
ในสภาวะวิกฤต (รองรับสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19))

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๖/ว(ล)๗๗๓๑ ลงวันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๓

ตามที่สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ขอให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอความเห็น
ในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับมาตรการเตรียมความพร้อม
ของหน่วยงานภาครัฐในการบริหารราชการและให้บริการประชาชนในสภาวะวิกฤต (รองรับสถานการณ์
การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้ว มีความเห็น ดังนี้

๑. กรณีปรับเปลี่ยนข้อความอัตโนมัติของสายด่วน ๑๑๑๑ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ
เพื่อประชาชนของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เห็นควรให้มีการจัดทำเมนูลัดเพื่อรับฟังข้อมูล
อัตโนมัติเกี่ยวกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เพิ่มเติมจากการให้บริการตอบคำถามโดยเจ้าหน้าที่
Call Center เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ทั้งนี้ ขอให้พิจารณาเกี่ยวกับระยะเวลา
ในการฟังข้อมูลอัตโนมัติให้เหมาะสมตามแนวทางของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมและศูนย์บริการข้อมูล
ภาครัฐเพื่อประชาชน เพื่อมิให้ส่งผลกระทบต่อการให้บริการประชาชนทางสายด่วน ๑๑๑๑ ในภาพรวม

๒. กรณีการเพิ่มข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในหน้าหลัก
ของเว็บไซต์รับเรื่องร้องทุกข์ www.1111.go.th ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี นั้น สำนักงาน
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้มีการปรับปรุงเว็บไซต์เพื่อเป็นช่องทางในการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน
อีกช่องทางหนึ่ง โดยจะดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสฯ ข้อมูลเกี่ยวกับ
การป้องกันโรค รวมถึงมาตรการช่วยเหลือประชาชน ซึ่งจะช่วยสร้างการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์
ให้กับประชาชนผู้ใช้บริการแจ้งเรื่องร้องทุกข์ผ่านช่องทางดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายธีรภัทร ประยูรสิทธิ)

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๒๘

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕