

สำเนา

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๕๓๗

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒/ ธันวาคม ๒๕๖๒

เรื่อง การปรับปรุงการให้บริการประชาชนของศูนย์บริการ (Call center) และสายด่วน (Hotline) ต่าง ๆ
กราบเรียน/เรียน รอง-นรม., รัฐ-นร., กระทรวง, กรม

ด้วยในคราวประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๒ คณะรัฐมนตรีพิจารณาเห็นว่า ช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างประชาชนกับส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ ผ่านศูนย์บริการ (Call center) และสายด่วน (Hotline) ต่าง ๆ เป็นกลไกการสื่อสารที่มีความสำคัญยิ่งในการให้บริการประชาชน ซึ่งแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนในเรื่องต่าง ๆ ตลอดจนถึงแจ้งข้อมูลข้อเท็จจริงที่ถูกต้องในเรื่องสำคัญต่าง ๆ ที่ประชาชนอาจมีข้อสงสัย อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันศูนย์บริการและสายด่วนหลายแห่งยังมีปัญหาในด้านคุณภาพของการให้บริการอยู่มาก เช่น บุคลากรไม่เพียงพอและไม่สามารถชี้แจง ตอบคำถาม หรือให้ข้อมูลแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ประชาชนไม่สามารถโทรศัพท์ติดต่อได้ตามหมายเลขที่แจ้งไว้ หรือที่สามารถโทรศัพท์ติดต่อได้แต่ต้องรอเจ้าหน้าที่ผู้รับสายเป็นเวลานานหรือไม่มีผู้รับสาย เป็นต้น คณะรัฐมนตรีจึงมีมติให้หัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องทุกแห่งทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น เร่งรัดตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของศูนย์บริการและสายด่วนในความรับผิดชอบโดยด่วน เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ให้รัฐมนตรีเจ้าสังกัดกำกับติดตามการดำเนินการในเรื่องนี้อย่างต่อเนื่องด้วย

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบ/จึงเรียนยืนยันมา/จึงเรียนยืนยันมาและถือปฏิบัติต่อไป/
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ (อย่างยิ่ง)

ธีระพงษ์ วงศ์ศิวัชวิลาส

(นายธีระพงษ์ วงศ์ศิวัชวิลาส)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๗๓๔ (ธิดินันท์) ๑๕๓๒ (ปภัตรา)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖

www.soc.go.th

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ spt55@soc.go.th

หมายเหตุ อัยการสูงสุด : จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบ
รอง-นรม., รัฐ-นร. : จึงเรียนยืนยันมา
กระทรวง : จึงเรียนยืนยันมาและถือปฏิบัติต่อไป
องค์กรอิสระ : จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ
กรม : จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติต่อไป