



ที่ นร ๐๕๐๕/ว๖

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๔ มกราคม ๒๕๕๗

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนกลางของกระทรวงมหาดไทย และเรื่อง โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Centre) และเรื่อง การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน (Call Centre) ของส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐ

เรียน กระทรวง กรม

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๑๐๐
ลงวันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๕๖

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
๑. สำเนาหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๕/๑๕๖๔๒
ลงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๖
 ๒. สำเนาหนังสือกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ที่ ทก ๐๒๐๒/๑๕๑๕ ลงวันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๕๖
 ๓. สำเนาหนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๑๐/๒๖๖๖๔
ลงวันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๖
 ๔. สำเนาหนังสือสำนักงบประมาณ ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๗๐๓/๐๕๒
ลงวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๖

ตามที่ได้ยืนยันมติคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับเรื่อง การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน (Call Centre) ของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ มาเพื่อทราบ นั้น

กระทรวงมหาดไทย กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และสำนักนายกรัฐมนตรี โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอเรื่อง การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนกลางของกระทรวงมหาดไทย และเรื่อง โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Centre) และเรื่อง การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน (Call Centre) ของส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐ มาเพื่อคณะรัฐมนตรีพิจารณา ซึ่งสำนักงบประมาณได้เสนอความเห็นมาเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีด้วย ความละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วยนี้

/คณะรัฐมนตรี ...

คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๖ ลงมติ

๑. ให้กระทรวงมหาดไทยรับโครงการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนกลางตามข้อเสนอของกระทรวงมหาดไทยคืนไปพิจารณาปรับปรุงแบบการดำเนินการใหม่โดยให้เชื่อมโยงและประสานการดำเนินการกับโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Centre) ของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตามที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติอนุมัติในข้อ ๒

๒. อนุมัติให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์บริการประชาชน (Call Centre) โดยใช้บริการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Centre) ภายใต้การดำเนินงานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ตามที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเสนอ และให้ดำเนินการต่อไปได้ โดยให้ความเห็นของคณะรัฐมนตรีไปประกอบการดำเนินการด้วย ดังนี้

๒.๑ การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลของศูนย์บริการประชาชนของส่วนราชการและหน่วยงานต่าง ๆ กับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ควรเร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จ และพร้อมให้บริการประชาชนได้ภายใน ๑ เมษายน ๒๕๕๗ เป็นอย่างช้า

๒.๒ การจัดบุคลากรที่จะทำหน้าที่รับโทรศัพท์เพื่อตอบข้อซักถามหรือเรื่องราวร้องทุกข์ต่าง ๆ จากประชาชน ควรจะต้องพิจารณาจำนวนและคุณสมบัติต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับจำนวนช่วงเวลา และลักษณะของปัญหาหรือข้อซักถาม เช่น ปัญหาสังคม และสาธารณสุข อาจจำเป็นต้องใช้บุคลากรด้านนี้จำนวนมากกว่าด้านอื่น ๆ ทั้งนี้ บุคลากรดังกล่าวทั้งหมดควรเน้นคัดเลือกบุคคลที่มีจิตวิญญาณในการให้บริการที่ดีเข้ามาทำหน้าที่ด้วย

๒.๓ การให้บริการโทรสอบถามเรื่องต่างๆ (โทรศัพท์หมายเลข ๑๑๓๓) ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ควรเร่งปรับปรุงการให้บริการในเรื่องดังกล่าวให้ดีขึ้นโดยเร็ว ทั้งนี้ เพื่อมิให้ประชาชนเกิดความสับสนกับการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ซึ่งบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จะทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการเชื่อมโยงข้อมูลทั้งหมดด้วย

๓. อนุมัติในหลักการให้ใช้เงินงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ งบกลาง รายการสำรองจ่ายเพื่อกรณีฉุกเฉินหรือจำเป็น วงเงิน ๑๐๘,๙๗๗,๐๐๐ บาท เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน จากบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ตามที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเสนอและให้ตกลงในรายละเอียดกับสำนักงานงบประมาณต่อไป

๔. อนุมัติการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน (Call Centre) สำนักนายกรัฐมนตรี
และให้ดำเนินการต่อไปได้ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงเรียนยืนยันมา/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ เพื่อดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายบวรศักดิ์ อุวรรณโณ)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักบริหารงานสารสนเทศ

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๕๐๐๐ ต่อ ๕๓๔ - ๕๓๕

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๕๐๗๓