

สำเนา

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

อ้างอิง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๔/ว ๑๐๐
ลงวันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๕๖

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๔/๑๕๖๔๒
ลงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๖
๒. สำเนาหนังสือกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ที่ ทก ๐๒๐๒/๑๙๑๙ ลงวันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๕๖
๓. สำเนาหนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๑๐/๒๖๖๖๙
ลงวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๖
๔. สำเนาหนังสือสำนักงบประมาณ ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๗๐๓/๐๙๒
ลงวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๖

ตามที่ได้ยืนยันมติคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับเรื่อง การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน (Call Centre) ของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ มาเพื่อทราบ นั้น

กระทรวงมหาดไทย กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และ
สำนักนายกรัฐมนตรี โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอเรื่อง การจัดตั้งศูนย์บริการ
ประชาชนกลางของกระทรวงมหาดไทย และเรื่อง โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
(Government Contact Centre) และเรื่อง การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน (Call Centre)
ของส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐ มาเพื่อคณะรัฐมนตรีพิจารณา ซึ่งสำนักงบประมาณ
ได้เสนอความเห็นมาเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีด้วย ความละเอียดปรากฏ
ตามสิ่งที่ส่งมาด้วยนี้

/คณะรัฐมนตรี ...

คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๔๖ ลงมติ

๑. ให้กระทรวงมหาดไทยรับโครงการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนกลางตามข้อเสนอของกระทรวงมหาดไทยคืบไปพิจารณาปรับรูปแบบการดำเนินการใหม่โดยให้เชื่อมโยงและประสานการดำเนินการกับโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (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 ๒๕๔๗ เป็นอย่างช้า

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

๒.๓ การให้บริการโทรสอบถามเรื่องต่าง ๆ (โทรศัพท์หมายเลข ๑๑๓๓๓) ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ควรเร่งปรับปรุงการให้บริการในเรื่องดังกล่าวให้ดีขึ้นโดยเร็ว ทั้งนี้ เพื่อมิให้ประชาชนเกิดความสับสนกับการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ซึ่งบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จะทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการเชื่อมโยงข้อมูลทั้งหมดด้วย

๓. อนุมัติในหลักการให้ใช้เงินงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๗ งบกลาง รายการสำรองจ่ายเพื่อกรณีฉุกเฉินหรือจำเป็น วงเงิน ๑๐๔,๔๗๗,๐๐๐ บาท เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน จากบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ตามที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเสนอและให้ตกลงในรายละเอียดกับสำนักงานงบประมาณต่อไป

๔. อนุมัติการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน (Call Centre) สำนักงานรัฐมนตรี
และให้ดำเนินการต่อไปได้ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงเรียนยืนยันมา/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ เพื่อดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายบรรศักดิ์ อวรรณโน)

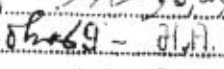
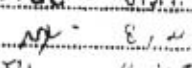
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

.14 ส.ค. 2547

สำนักบริหารงานสารสนเทศ

โทร. ๐ ๒๒๔๐ ๕๐๐๐ ต่อ ๔๓๔ - ๔๓๕

โทรสาร ๐ ๒๒๔๐ ๕๐๗๓

รองเลขาฯ 
ผอ.ทส. 
ผอ.กฐน 
ทน 